

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ

Πτυχιακή εργασία

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ &
ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Αλοιμόνου Μαρία Ιωάννα
Λούρου Ευαγγελία
Φώσκολος Σπυρίδων

Μεσολόγγι 2014

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ

Πτυχιακή εργασία

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ &
ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Αλοιμόνου Μαρία Ιωάννα
Λούρου Ευαγγελία
Φώσκολος Σπυρίδων

Μεσολόγγι 2014

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Λογιστικής Χρηματοοικονομικής / Μεσολογίου του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα της παρούσης ερευνητικής πτυχιακής εργασίας πραγματεύεται και διερευνά τον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά και φοροτεχνικά γραφεία.

Αρχικά στην εισαγωγή παρατίθενται εισαγωγικοί ορισμοί καθώς και ο σκοπός, η δομή, η υπόθεση και η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθούν στην συγγραφή της παρούσης ερευνητικής πτυχιακής εργασίας.

Στο 1^ο κεφάλαιο θα υπάρξει εκτενής αναφορά στην έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Θα δοθεί ο ορισμός, η ιστορική ανάδρομη, τα μοντέλα/θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης (η θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών, των Συναισθηματικών εκδηλώσεων, των δύο Παραγόντων Υγιεινής – Παρακίνησης, των προσδοκιών του Victor Vroom, του Alderfer – ERG, των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham και τέλος η θεωρία της στοχοθέτησης του Edwin A. Locke.)

Στο 2^ο κεφάλαιο το ενδιαφέρον στρέφεται πιο συγκεκριμένα στους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης. Σ' αυτή την προσπάθεια εντάσσονται, οι περιβαλλοντικοί παράγοντες (υπερφόρτωση ή υποαπασχόληση επικοινωνίας, ανώτερη-εξαρτώμενη επικοινωνία), η στρατηγική αναγνώριση των εργαζομένων, οι ατομικοί παράγοντες (συγκίνηση, γενετική, προσωπικότητα), οι ψυχολογικοί παράγοντες, η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, η σχέση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακών συμπεριφορών, η σχέση εργασιακής ικανοποίησης και τέλος η εργασιακή απουσία.

Στο 3^ο κεφάλαιο εξετάζεται η ποιότητα της εργασιακής ζωής. Θα καταγραφούν εισαγωγικές έννοιες όπως τα μοντέλα της «ποιότητας της εργασιακής ζωής», οι τρόποι μέτρησή της, και τέλος οι εφαρμογές της «ποιότητας της εργασιακής ζωής».

Το 4^ο κεφάλαιο πραγματεύεται τη μελέτη περίπτωσης της έρευνας: την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία. Περιέχει εισαγωγικές έννοιες και τις εργασίες που διευθετούν τα γραφεία αυτά, όπως: οι λογιστικές υπηρεσίες των επιχειρήσεων (βιβλία Β' & Γ' κατηγορίας, ενάρξεις επιχειρήσεων, προγράμματα επιδοτήσεων, μισθοδοσία, οργάνωση και επίβλεψη λογιστηρίων, εξωτερικές εργασίες, σύστημα Ήφαιστος, ενδοκοινοτικές συναλλαγές), οι λογιστικές υπηρεσίες για ιδιώτες (φορολογικές δηλώσεις, κτηματολόγιο, εργατικά θέματα, γενικές υπηρεσίες).

Το 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζει και αναλύει τα στοιχεία της έρευνας. Δίνονται εισαγωγικές έννοιες, πραγματοποιείται καθορισμός του ερευνητικού σκοπού, ο σχεδιασμός έρευνας, οι τεχνικές διεξαγωγής έρευνας, ο καθορισμός πληθυσμού του δείγματος (πιλοτική μελέτη, πληθυσμός – δείγμα), η ανάλυση των στοιχείων και τέλος θέτονται οι περιορισμοί της έρευνας.

Το 6^ο κεφάλαιο έχει θέμα τα αποτελέσματα της έρευνας. Τα οποία είναι τα δημογραφικά στοιχεία δείγματος (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, τόπος εργασίας), και τα στοιχεία του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία (ικανοποίηση από τις αποδοχές, την συνεργασία με τους συναδέλφους, την κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας, του ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας, την αναγνώριση του έργου δουλειάς, την συναδελφική αλληλεγγύη, την ενημέρωση των προϊσταμένων, την ευελιξία της εργασίας, την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου, την ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας, την αριθμό του προσωπικού, την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης, τον καθημερινό φόρτο εργασίας, την εργασιακή ποιότητα ζωής, τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική ζωή, την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά, το επάγγελμα, το γραφείο του εργαζόμενου, την αναγνώριση του έργου από τους πελάτες, και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού, και τέλος τις προοπτικές προαγωγής στην εργασία).

Στο τελευταίο κεφάλαιο προκύπτουν προβληματισμοί και εξάγονται συμπεράσματα για τον βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά και φοροτεχνικά γραφεία.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	xii
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	xiv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	xv
ΔΟΜΗ	xvi
ΥΠΟΘΕΣΗ	xvi
ΜΕΘΟΔΟΣ.....	xvi
1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	1
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ.....	1
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	3
1.3 ΜΟΝΤΕΛΑ/ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	4
1.3.1 Η θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών	4
1.3.2 Η θεωρία Συναισθηματικών εκδηλώσεων	5
1.3.3 Η θεωρία των δύο Παραγόντων Υγιεινής – Παρακίνησης	8
1.3.4 Η θεωρία των προσδοκιών του Victor Vroom	9
1.3.5 Η θεωρία του Alderfer – ERG	10
1.3.6 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham	12
1.3.7 Η θεωρία της στοχοθέτησης του Edwin A. Locke	12
2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	15
2.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	15
2.1.1 Υπερφόρτωση ή υποαπασχόληση επικοινωνίας	15
2.1.2 Ανώτερη-εξαρτώμενη επικοινωνία	15
2.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	16

2.3	ΑΤΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ.....	17
2.3.1	Συγκίνηση	17
2.3.2	Γενετική	19
2.3.3	Προσωπικότητα	19
2.4	ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ.....	20
2.5	ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	21
2.6	ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ.....	22
2.7	ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΥΣΙΑΣ	24
2.8	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ.....	24
2.9	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	26
3	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ	29
3.1	ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ»	29
3.2	ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ».....	34
3.3	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ»	37
3.4	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ.....	38
3.4.1	Ορισμός	38
3.4.2	Σοβαρότητα του προβλήματος	39
3.4.3	Είδη της παρενόχλησης	39
3.4.4	Αποτελέσματα εργασιακής παρενόχλησης	40
3.4.5	Πρόληψη παρενόχλησης στον χώρο εργασίας	41
4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ & ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ.....	43
4.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	43
4.2	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	43
4.2.1	Βιβλία Β' & Γ' Κατηγορίας	43
4.2.2	Ενάρξεις Επιχειρήσεων	45

4.2.3	Προγράμματα Επιδοτήσεων	46
4.2.4	Μισθοδοσία	47
4.2.5	Οργάνωση και Επίβλεψη Λογιστηρίων	48
4.2.6	Εξωτερικές Εργασίες	49
4.2.7	Σύστημα Ήφαιστος	50
4.2.8	Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές	51
4.3	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ	52
4.3.1	Φορολογικές Δηλώσεις	52
4.3.2	Κτηματολόγιο	52
4.3.3	Εργατικά Θέματα	53
4.3.4	Γενικές Υπηρεσίες	54
5	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	56
5.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	56
5.2	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ	56
5.3	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	57
5.4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	57
5.5	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	58
5.5.1	Πιλοτική Μελέτη	58
5.5.2	Πληθυσμός - Δείγμα	59
5.6	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	59
5.7	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	59
6	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	61
6.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	61
6.2	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	61
6.2.1	Φύλο	61
6.2.2	Ηλικία	62

6.2.3	Οικογενειακή κατάσταση	63
6.2.4	Εκπαίδευση	65
6.2.5	Τόπος εργασίας	66
6.3	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	67
6.3.1	Ικανοποίηση από τις αποδοχές	67
6.3.2	Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους	68
6.3.3	Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας	69
6.3.4	Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας	71
6.3.5	Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας	72
6.3.6	Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη	73
6.3.7	Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων	75
6.3.8	Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας	76
6.3.9	Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα	78
6.3.10	Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου	80
6.3.11	Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας	81
6.3.12	Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού	83
6.3.13	Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης	84
6.3.14	Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας	86
6.3.15	Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής	87
6.3.16	Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή	89
6.3.17	Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά	90
6.3.18	Ικανοποίηση από το επάγγελμα	92
6.3.19	Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι	94
6.3.20	Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες	96
6.3.21	Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού	97
6.3.22	Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία	99

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	101
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	107
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	109
[Ερωτηματολόγιο]	109

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1: Δύο διακριτά είδη παραγόντων υποκίνησης των εργαζομένων στο περιβάλλον εργασίας.....	9
Πίνακας 6.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Φύλο).....	61
Πίνακας 6.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Ηλικία).....	62
Πίνακας 6.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Οικογενειακή κατάσταση).....	64
Πίνακας 6.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Εκπαίδευση).	65
Πίνακας 6.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Τόπος εργασίας).	66
Πίνακας 6.6: Ικανοποίηση από τις αποδοχές.	67
Πίνακας 6.7: Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους.....	68
Πίνακας 6.8: Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας.	70
Πίνακας 6.9: Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας.	71
Πίνακας 6.10: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας.	72
Πίνακας 6.11: Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη.....	74
Πίνακας 6.12: Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων.....	75
Πίνακας 6.13: Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας.	77
Πίνακας 6.14: Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.....	79
Πίνακας 6.15: Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου.	80
Πίνακας 6.16: Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας.....	82
Πίνακας 6.17: Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού.	83
Πίνακας 6.18: Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης.....	85
Πίνακας 6.19: Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας.	86
Πίνακας 6.20: Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής.....	88

Πίνακας 6.21: Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή.	89
Πίνακας 6.22: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά.	91
Πίνακας 6.23: Ικανοποίηση από το επάγγελμα.	93
Πίνακας 6.24: Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι.	95
Πίνακας 6.25: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες.	96
Πίνακας 6.26: Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού.	98
Πίνακας 6.27: Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία.	99

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1.1: Όψεις κλίμακας ικανοποίησης της εργασιακής ικανοποίησης.	2
Διάγραμμα 1.2: Ιεραρχία αναγκών κατά Maslow.	5
Διάγραμμα 1.3: Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία των εργαζομένων κατά την εργασία.	8
Διάγραμμα 1.4: Παράγοντες της θεωρίας των προσδοκιών.....	10
Διάγραμμα 1.5: Ιεραρχία αναγκών κατά Alderfer.	11
Διάγραμμα 3.1: Βασικοί παράγοντες της κλίμακας της ποιότητα Ζωής (WRQoL).	35
Διάγραμμα 6.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Φύλο).	62
Διάγραμμα 6.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Ηλικία).	63
Διάγραμμα 6.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Οικογενειακή κατάσταση).	64
Διάγραμμα 6.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Εκπαίδευση).	65
Διάγραμμα 6.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Τόπος εργασίας).	66
Διάγραμμα 6.6: Ικανοποίηση από τις αποδοχές.	68
Διάγραμμα 6.7: Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους.....	69
Διάγραμμα 6.8: Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας.....	70
Διάγραμμα 6.9: Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας.....	72
Διάγραμμα 6.10: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλειάς.....	73
Διάγραμμα 6.11: Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη.	74
Διάγραμμα 6.12: Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων.	76
Διάγραμμα 6.13: Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας.....	78
Διάγραμμα 6.14: Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.	79
Διάγραμμα 6.15: Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου.....	81
Διάγραμμα 6.16: Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας.	83

Διάγραμμα 6.17: Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού.	84
Διάγραμμα 6.18: Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης.....	85
Διάγραμμα 6.19: Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας.....	87
Διάγραμμα 6.20: Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής.	88
Διάγραμμα 6.21: Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή.	90
Διάγραμμα 6.22: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά.	92
Διάγραμμα 6.23: Ικανοποίηση από το επάγγελμα.	94
Διάγραμμα 6.24: Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι.	95
Διάγραμμα 6.25: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες.	97
Διάγραμμα 6.26: Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού....	99
Διάγραμμα 6.27: Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία.....	100

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

- **ΑΠΔ:** Αναλυτική Περιοδική Δήλωση
- **Α.Φ.Μ.:** Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
- **ΔΕΗ:** Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
- **Δ.Ε.Ν.:** Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας
- **ΔΙ.ΠΕ.ΘΕ.:** Διαχείρισης Πετρελαίου Θέρμανσης
- **ΔΟΥ:** Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
- **Ε.Ε.:** Ευρωπαϊκή Ένωση
- **ΕΣΠΑ:** Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς
- **ΙΚΑ:** Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- **ΚΒΣ:** Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
- **ΟΑΕΕ:** Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
- **Ο.π.:** Όπως παραπάνω
- **Π.Κ.Π.:** Προγράμματα Κοινοτικής Πρωτοβουλίας
- **ΤΕΙ:** Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
- **ΥΠΕΕ:** Υπηρεσίας Ειδικών Ελέγχων
- **ΦΜΥ:** Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών
- **ΦΠΑ:** Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
- **JDI:** Job Descriptive Index (Εργασιακός Περιγραφικός Δείκτης)
- **MSQ:** Minnesota Satisfaction Questionnaire (Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης)
- **JSS:** Job Satisfaction Survey (Ερευνα Ικανοποίησης Εργασίας)
- **WRQoL:** Work-Related Quality of Life (Ποιότητα της Εργασιακής Ζωής)
- **BIAFJS:** Brief Index of Affective Job Satisfaction (Δείκτης Ικανοποίησης της Συναισθηματικής Εργασίας)
- **JCS:** Job & Career Satisfaction (Ικανοποίηση Εργασίας & Καριέρας)
- **GWB:** General Well-Being (Γενική Ευεξία της Εργασίας)
- **SAW:** Stress at Work (Στρες στην Εργασία)
- **CAW:** Control at Work (Έλεγχος στην Εργασία)
- **HWI:** Home-Work Interface (Διασύνδεση Εργασίας-Σπιτιού)
- **VIIES:** VAT Information Exchange System)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ικανοποίηση από την εργασία αλλά και η διατήρησή της, είναι πάντα ένα σημαντικό ζήτημα για τις επιχειρήσεις. Είναι γεγονός τα υψηλά επίπεδα συστηματικής αποχής από την εργασία και η γρήγορη εναλλαγή του προσωπικού, τα οποία έχουν επιπτώσεις στην γραμμή παραγωγής (υπηρεσιών ή προϊόντων) της εκάστοτε επιχείρησης. Την τελευταία δεκαετία πολλές επιχειρήσεις, έχουν κάνει την εργασιακή ικανοποίηση μια κορυφαία προτεραιότητα, και αυτό επειδή έχουν καταλάβει την σημαντικότητά της αλλά και την σύνδεσή της με την παραγωγικότητα. Οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι/εργαζόμενοι τείνουν να είναι παραγωγικότεροι, δημιουργικοί και δεσμευμένοι στους εργοδότες τους, ενώ πρόσφατες μελέτες έχουν παρουσιάσει άμεσο συσχετισμό μεταξύ της ικανοποίησης προσωπικού και της ικανοποίησης των πελατών.

Εκτός των άλλων και η Ευρωπαϊκή Ένωση ευαισθητοποιείται σε θέματα βελτίωσης της ποιότητας και της παραγωγικότητας στην εργασία, και πλέον αποτελεί κατευθυντήρια γραμμή της μαζί με ζητήματα τα οποία σχετίζονται με τη βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, την καλύτερη οργάνωση της εργασίας και την εξισορρόπηση μεταξύ του επαγγελματικού και του ιδιωτικού βίου των εργαζομένων.

Αυτή η νέα πραγματικότητα παράλληλα με τον ολοένα αυξανόμενο εργασιακό χρόνο και τη θέση που καταλαμβάνει η απασχόληση στην ψυχική, συναισθηματική και κοινωνική ζωή των ατόμων, έστρεψε τους επιστήμονες στη μελέτη και διερεύνηση των παραγόντων, που ορίζουν διάφορες σημαντικές εργασιακές έννοιες όπως είναι η επαγγελματική εξουθένωση, η αυτοαποτελεσματικότητα στην εργασία αλλά και η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής πτυχιακής εργασίας είναι να εξετάσει τα επίπεδα και τον βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία. Θα γίνει προσπάθεια να οριστεί το περιεχόμενο, οι διαστάσεις αλλά και οι επιδράσεις του συγκεκριμένου φαινομένου στα γραφεία αυτά.

ΔΟΜΗ

Για την ομαλή εξέλιξη της παρούσης πτυχιακής βιβλιογραφικά ερευνητικής εργασίας η δομή της αποτελείται από την εισαγωγή, τη θεωρητική προσέγγιση του θέματος (3 κεφάλαια):

- Στο 1^ο κεφάλαιο θα υπάρξει εκτενής αναφορά στην έννοια της εργασιακής ικανοποίησης.
- Στο 2^ο κεφάλαιο το ενδιαφέρον στρέφεται πιο συγκεκριμένα στους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης.
- Στο 3^ο κεφάλαιο εξετάζεται η ποιότητα της εργασιακής ζωής.

τη μελέτη περίπτωσης (3 κεφάλαια):

- Το 4^ο κεφάλαιο πραγματεύεται τη μελέτη περίπτωσης της έρευνας: την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία.
- Το 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζει και αναλύει τα στοιχεία της έρευνας.
- Το 6^ο κεφάλαιο έχει θέμα τα αποτελέσματα της έρευνας.

και τέλος τα συμπεράσματα.

Απώτερο στόχο έχει τη διερεύνηση των επίπεδων και του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία.

ΥΠΟΘΕΣΗ

Η υπόθεση της πτυχιακής ερευνητικής εργασίας έγκειται στην προσπάθεια να διαπιστωθούν και να υποδειχτούν οι διαδικασίες μέτρησης αλλά και ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία.

ΜΕΘΟΔΟΣ

Η μέθοδος βασίζεται στην τεχνική της έρευνας με βιβλιογραφικά στοιχεία, πηγές και κατάρτιση/απάντηση ερωτηματολογίου. Ο λειτουργικός ρόλος της ερευνητικής διεργασίας είναι να δημιουργηθούν και να επεξεργαστούν τα δεδομένα, έτσι ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα που αφορούν τις θεωρητικές διαδικασίες μέτρησης αλλά και τον βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία.

1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η εργασιακή ικανοποίηση¹ είναι κατά πόσο ενδιαφέρει και ικανοποιεί ένα άτομο το περιεχόμενο της δουλειά του, με άλλα λόγια πόσο αρέσει η δουλειά ή οι επιμέρους πτυχές της, όπως η φύση της εργασίας. Οι μελετητές έχουν επισημάνει ότι τα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία ποικίλουν ως προς το βαθμό στον οποίο μετρούν τα συναισθήματα για την εργασία (συναισθηματική ικανοποίηση από την εργασία²) ή τις γνώσεις σχετικά με την εργασία (γνωστική ικανοποίηση από την εργασία).

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια στάση που δείχνει πόσο είναι ικανοποιημένο ένα άτομο από το περιεχόμενο της δουλειά του, εάν θέλει τη δουλειά ή όχι. Αξιολογείται τόσο σε γενικό επίπεδο (εάν το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι με τη δουλειά συνολικά), όσο και σε ειδικό επίπεδο (εάν το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι με τις διάφορες πτυχές της εργασίας). Απαριθμούνται από τους μελετητές 14 κοινές όψεις (διάγραμμα 1.1): Εκτίμηση, Επικοινωνία, Συνεργάτες, Οφέλη, Συνθήκες εργασίας, Φύση του έργου, Οργάνωση, Προσωπική ανάπτυξη, Πολιτικές και Διαδικασίες, Ευκαιρίες προώθησης, Αναγνώριση, Ασφάλεια και Εποπτεία).

Οι κλίμακες ικανοποίησης από την εργασία ποικίλουν ως προς το βαθμό στον οποίο αξιολογεί τα συναισθήματα για την εργασία ή τη γνωστική εκτίμηση της εργασίας. Η συναισθηματική εργασιακή ικανοποίηση είναι μια υποκειμενική στάση που αντιπροσωπεύει μια συναισθηματική αίσθηση που έχουν τα άτομα για τη δουλειά τους. Ως εκ τούτου, η συναισθηματική εργασιακή ικανοποίηση αντανακλά το βαθμό της ευχαρίστησης ή της ευτυχίας που προσφέρει η δουλειά σε γενικές γραμμές. Η γνωστική εργασιακή ικανοποίηση είναι μια πιο αντικειμενική και λογική αξιολόγηση των διαφόρων πτυχών της εργασίας.

¹Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.

²Η Θεωρία Συναισθηματικών εκδηλώσεων, είναι ένα μοντέλο που αναπτύχθηκε από τους οργανωτικούς ψυχολόγους Howard M. Weiss και Russell Cropanzano για να εξηγήσει πώς τα συναισθήματα και οι διαθέσεις επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία και την ικανοποίηση από την εργασία.



Διάγραμμα 1.1: Όψεις κλίμακας ικανοποίησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Πηγή: Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε

Η γνωστική εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να είναι μονοδιάστατη και να περιλαμβάνει την αξιολόγηση μόνο μιας έκφρασης της εργασίας, όπως η αμοιβή ή η άδεια μητρότητας, αλλά και πολυδιάστατη με δύο ή περισσότερες πτυχές της εργασίας να αξιολογούνται ταυτόχρονα. Η γνωστική εργασιακή ικανοποίηση δεν αξιολογεί το βαθμό της ευχαρίστησης ή την ευτυχία που προκύπτει από συγκεκριμένες πτυχές της απασχόλησης, αλλά μετρά το βαθμό στον οποίο οι εν λόγω πτυχές εργασίας κρίνονται από τον κάτοχο της εργασίας -να είναι ικανοποιητικές- σε σχέση με τους στόχους που ο ίδιος έχει θέσει ή με άλλες θέσεις εργασίας. Ενώ η γνωστική εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να βοηθήσει και να επιφέρει συναισθηματική ικανοποίηση από την εργασία, ωστόσο, οι δυο δομές είναι διαφορετικές.

Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί επίσης να εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο του φάσματος των θεμάτων που επηρεάζουν την εμπειρία ενός ατόμου από την εργασία, ή την

ποιότητα της εργασιακής ζωής³ του. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να γίνει κατανοητή από την άποψη των σχέσεών της με άλλους βασικούς παράγοντες, όπως η γενική ευημερία, το άγχος στην εργασία, ο έλεγχος στο χώρο εργασίας και οι συνθήκες εργασίας.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία μέσω ανώνυμων ερευνών ξεκίνησαν στη δεκαετία του 1930. Παρά το γεγονός ότι πριν από εκείνη την εποχή δεν υπήρχε ενδιαφέρον για τη στάση των εργαζομένων, ωστόσο υπήρχαν μελέτες που δημοσιεύθηκαν. Οι Latham και Budworth⁴ σημειώνουν ότι ο Uhrbrock το 1934 ήταν ένας από τους πρώτους ψυχολόγους που χρησιμοποίησαν τις νεοαποκτηθέντες τεχνικές μέτρησης για να προσδιορίσει τη στάση των εργαζομένων στο εργοστάσιο. Επίσης, το 1935 ο Horrock πραγματοποίησε μια μελέτη που επικεντρώθηκε ρητά στην εργασιακή ικανοποίηση που επηρεάζεται τόσο από τη φύση της εργασίας όσο και από τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους επόπτες.

Ορισμένοι υποστηρίζουν ότι η ιεραρχία των αναγκών της θεωρίας του Maslow⁵, μιας θεωρία των κινήτρων, έθεσε τα θεμέλια για τη θεωρία της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτή η θεωρία εξηγεί ότι οι άνθρωποι επιδιώκουν να ικανοποιήσουν πέντε ειδικές ανάγκες στη ζωή τους: τις φυσιολογικές ανάγκες, τις ανάγκες ασφάλειας, τις κοινωνικές ανάγκες, τις ανάγκες αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Το μοντέλο αυτό λειτούργησε ως μια καλή βάση από την οποία νωρίς οι ερευνητές θα μπορούσαν να αναπτύξουν τις θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης.

³ «Ποιότητα ζωής της εργασίας», είναι ένας όρος που είχε χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει την ευρύτερη εμπειρία που έχει ένα άτομο στην εργασία του.

⁴ Coolican, H. (2008). Ψυχολογία της Εργασίας. Αθήνα. Παπαζήση Εκδόσεις ΑΕΒΕ

⁵ Η «Θεωρία των Ανθρωπίνων Κινήτρων» στην Ψυχολογική Αξιολόγηση, είναι μια θεωρία που πρότεινε ο Abraham Maslow το 1943. Ο Maslow στη συνέχεια επέκτεινε την ιδέα να συμπεριλάβει στις παρατηρήσεις του την έμφυτη περιέργεια των ανθρώπων. Η Θεωρία του δημοσιεύτηκε παράλληλα με άλλες θεωρίες της ανθρώπινης εξελικτικής ψυχολογίας, μερικές από τις οποίες εστιάζονται στην περιγραφή των σταδίων της ανάπτυξης του ανθρώπου.

1.3 ΜΟΝΤΕΛΑ/ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

1.3.1 Η θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών

Η θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών του Abraham Maslow υποστηρίζει ότι υπάρχουν πέντε επίπεδα αναγκών, από τα οποία εξαρτάται όλη σχεδόν η συμπεριφορά των ανθρώπων⁶. Η ιεραρχική τους ταξινόμηση πραγματοποιείται από τα πιο βασικά και πρωτόγονα, μέχρι τα πιο πολιτισμένα. Σύμφωνα με την οποία οι ανάγκες των ανθρώπων είναι ιεραρχημένες από τις ανάγκες για επιβίωση, ανάγκες ασφαλείας, ανάγκες κοινωνικής αποδοχής, ανάγκες αυτοεκτίμησης, και κορυφώνονται με τις ανάγκες για αυτοολοκλήρωση (γνωστή και ως Πυραμίδα αναγκών του Μάσλοου) (διάγραμμα 1.2).

Η θεωρία του Μάσλοου έχει επηρεάσει σημαντικά τον κόσμο των επιχειρήσεων μέσω της εργασιακής ικανοποίησης. Σύμφωνα με το Maslow, υπάρχει μια φυσική σειρά με την οποία οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται καθημιά από αυτές τις ανάγκες και, επομένως υποκινούνται από αυτές σε αύξουσα σειρά. Η άνοδος στην ιεραρχία αναγκών του Maslow είναι κάτι αντίστοιχο με την ανάβαση μιας κλίμακας. Αντιλαμβανόμαστε το επόμενο σκαλοπάτι μόνο αφού κατορθώσουμε να ανεβούμε το προηγούμενο. Το κατώτερο επίπεδο, το οποίο αποτελείται από τις σωματικές ανάγκες, εκφράζει τον αγώνα του ανθρώπου για επιβίωση. Το επόμενο σκαλοπάτι αντιστοιχεί στην ανάγκη για ασφάλεια, δηλαδή στην προσπάθεια του ατόμου να αισθάνεται ασφάλεια και να αποφεύγει ό, τι είναι βλαβερό. Το επόμενο επίπεδο είναι η ανάγκη του ατόμου να ανήκει σε μια ομάδα, δηλαδή η φυσιολογική ανθρώπινη επιθυμία να γίνεται αποδεκτό και να εκτιμάται από άλλους. Το τέταρτο επίπεδο είναι το επίπεδο των αναγκών αυτοεκτίμησης, το οποίο υποκινεί τον άνθρωπο να συμβάλλει με όλες τις δυνάμεις στις προσπάθειες της ομάδας με αντάλλαγμα διαφόρους τρόπους ανταμοιβής και αναγνώρισης. Στο υψηλότερο επίπεδο της κλίμακας βρίσκονται οι ανάγκες αυτοολοκλήρωσης, οι οποίες ικανοποιούνται όταν το άτομο έχει το αίσθημα της προσωπικής εξέλιξης και επιτυχίας, της ικανοποίησης και της πληρότητας από αυτό που κάνει.

⁶ Φαναριώτης, Π. (2004). Εργασιακές Σχέσεις. Β' Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.



Διάγραμμα 1.2: Ιεραρχία αναγκών κατά Maslow.

Πηγή: Φαναριώτης, Π. (2004). Εργασιακές Σχέσεις, Β΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.

1.3.2 Η θεωρία Συναισθηματικών εκδηλώσεων

Η θεωρία Συναισθηματικών εκδηλώσεων⁷, είναι ένα μοντέλο που αναπτύχθηκε από τους οργανωτικούς ψυχολόγους Howard M. Weiss (Πανεπιστήμιο Purdue) και Russell Cropanzano (Πανεπιστήμιο Κολοράντο), για να εξηγήσει πώς τα συναισθήματα και οι διαθέσεις επηρεάζουν την απόδοση και την ικανοποίηση από την εργασία. Το μοντέλο αυτό εξηγεί τις διασυνδέσεις μεταξύ των εσωτερικών επιρροών των εργαζομένων (π.χ., συναισθήματα, νοητικές καταστάσεις) και τις αντιδράσεις τους σε περιστατικά που συμβαίνουν στο περιβάλλον εργασίας τους, και που επηρεάζουν την απόδοσή τους μέσω της οργανωτικής δέσμευσης και ικανοποίησης από την εργασία.

Η θεωρία αυτή προτείνει ότι οι συναισθηματικές συμπεριφορές εργασίας εξηγούνται από τη διάθεση και τα συναισθήματα των εργαζομένων, ενώ οι γνωστικές συμπεριφορές είναι οι καλύτεροι προγνωστικοί παράγοντες της ικανοποίησης από την εργασία. Η θεωρία προτείνει ότι οι θετικές επαγωγές (π.χ. εξύψωση), καθώς και αρνητικές επαγωγές (π.χ. ενόχληση) είναι συναισθηματικά διακριτά περιστατικά κατά την εργασία και έχουν

⁷ Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.

σημαντικό ψυχολογικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Αυτό οδηγεί σε διαρκείς εσωτερικές (γνωστική λειτουργία, συναισθήματα, νοητικές καταστάσεις) όσο και εξωτερικές συναισθηματικές αντιδράσεις στην απόδοση δουλειάς, στην εργασιακή ικανοποίηση και την οργανωτική δέσμευση.

Εναλλακτικές έρευνες δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ των διαφόρων προγενέστερων μεταβλητών, όπως η διάθεση, τα γεγονότα στο χώρο εργασίας, τα χαρακτηριστικά της εργασίας, οι ευκαιρίες απασχόλησης, καθώς και τη συμπεριφορά των εργαζομένων, με μεταβλητές όπως, οργανωτικές συμπεριφορές του πολίτη, αντιπαραγωγικές συμπεριφορές εργασίας, και απόσυρση εργασίας. Για το σκοπό αυτό, όταν οι εργαζόμενοι βιώνουν επιτυχία (την ολοκλήρωση ενός στόχου, να λάβουν ένα βραβείο) ή ενοχλήσεις (την αντιμετώπιση ενός δύσκολου πελάτη, αντιδρώντας σε μια ενημερωμένη προθεσμία), η πρόθεσή τους να συνεχίσουν ή να σταματήσουν μια κακή συνήθεια (το κάπνισμα) εξαρτάται από τα συναισθήματα, τις διαθέσεις και τις σκέψεις που σχετίζονται με την ικανοποίηση που αντλούν από την εργασία τους.

Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία των εργαζομένων κατά την εργασία δίνονται στο διάγραμμα 1.3, και αναλύονται παρακάτω:

- 1. Ευσυνειδησία:** Σε γενικές γραμμές, οι ανησυχίες ευσυνειδησίας καθυστερούν την εργασιακή ικανοποίηση. Ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, η ευσυνειδησία περιλαμβάνει την ρύθμιση παρορμητικότητας, ακολουθώντας μεθοδικά τον καθορισμό σχεδίων για την επίτευξη των στόχων.
- 2. Τερπνότητα** (κάτι που είναι και ευχάριστο και ωφέλιμο): Τα άτομα που έχουν υψηλή τερπνότητα, συμπεριφέρονται συνεταιριστικά, συμπονετικά, και ευγενικά, και δείχνουν ειλικρινή ανησυχία για την ευημερία και τα δικαιώματα των άλλων.
- 3. Νεύρωση:** Η ατομική ευαισθησία στην τιμωρία αποτελεί τον πυρήνα της νεύρωσης. Πολλά ευρήματα δείχνουν ότι η νεύρωση έχει σχέση με την τάση να βιώνουν οι εργαζόμενοι αρνητικές επιπτώσεις στην εργασία και άλλα κοινωνικά περιβάλλοντα. Τα νευρωτικά άτομα εμφανίζουν ευερεθιστότητα, άγχος, παρορμητικότητα, και αυτο-συνείδηση που φαίνεται να αποτελούν τη βάση για μια γενική ευαισθησία στην απειλή και την τιμωρία. Η κακή ρύθμιση συγκίνησης, χαμηλή αυτοεκτίμηση, και ο υπερβολικός στοχασμός είναι κοινά στοιχεία των νευρωτικών ατόμων.

- 4. Άνοιγμα προς την εμπειρία:** Οι εργαζόμενοι με ιδιαίτερη παρορμηση σε νέες ιδέες αλλά και εμπειρίες, είναι πιο πιθανό να εμπλακούν σε απρογραμμάτιστη εγκατάλειψη. Ωστόσο, η διαπίστωση αυτή μπορεί να έχει να κάνει με επιπτώσεις που προκύπτουν από τα γεγονότα κατά την εργασία. Τα άτομα που έχουν αυτο-έκθεση σε υψηλή δεκτικότητα στις νέες εμπειρίες μπορεί να είναι παρορμητικά, αλλά οι αποφάσεις τους να σταματήσουν ξαφνικά. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην αξία που αποδίδεται στην ποικιλία θέσεων εργασίας, την ανάγκη για αλλαγή, την εξερεύνηση άλλων συμφερόντων, την μισαλλοδοξία για τη ρουτίνα και την πλήξης, και ένα υποκείμενο αίσθηση της περιέργειας. Η διαφάνεια με την εμπειρία δεν φαίνεται να προβλέπουν ή να εξηγούν την εργασιακή ικανοποίηση.
- 5. Εξωστρέφεια:** Η εξωστρέφεια θεωρείται ότι είναι υπεύθυνη για την ευαισθησία του ατόμου να ανταμείψει. Οι υποκείμενες πτυχές εξωστρέφειας είναι η αυτοπεποίθηση, η κοινωνικότητα, και η πολυλογία που έχουν αναφερθεί να σχετίζονται με τάσεις στο εσωτερικό των ατόμων προς την κατεύθυνση είτε ενδογενών ή εξωγενών ανταμοιβών. Όπως και οι περισσότερες ανθρώπινες δραστηριότητες, το «νόμισμα» του κόσμου της εργασίας περιλαμβάνει τις «ανταμοιβές». Η υψηλή ευαισθησία σε ανταμοιβή φαίνεται να είναι συνώνυμη με την εξωστρέφεια, καθιστώντας τους εργαζόμενους -οι οποίοι παρουσιάζουν υψηλή εξωστρέφεια- να είναι εξαιρετικά κίνητρα και ιδιαίτερα παραγωγικοί στην ανεξάρτητη και συλλογική εργασία. Αυτό είναι ιδιαίτερα αυξημένο όταν το έργο περιλαμβάνει την εποπτεία των άλλων, τη διαχείριση των πόρων, ή την ηγεσία.



Διάγραμμα 1.3: Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία των εργαζομένων κατά την εργασία.

Πηγή: Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.

1.3.3 Η θεωρία των δύο Παραγόντων Υγιεινής – Παρακίνησης

Ο Frederick Herzberg με την θεωρία των δύο παραγόντων προσπάθησε να περιγράψει τους παράγοντες υποκίνησης των εργαζομένων στο περιβάλλον εργασίας. Σύμφωνα λοιπόν με την θεωρία αυτή η ικανοποίηση και η απογοήτευση οφείλονται σε διαφορετικούς παράγοντες.

Μέσα από μια σειρά από παρατηρήσεις - αποτελέσματα ερευνών που διεξήχθησαν σε χώρους εργασίας - οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι η απουσία κάποιων συνθηκών είχαν ως αποτέλεσμα την ύπαρξη συναισθημάτων δυσφορίας και δυσαρέσκειας ενώ αντίστροφα η ύπαρξη τους δεν συνδεόταν απαραίτητα με την υποκίνηση των εργαζομένων. Παρατηρήθηκε επίσης ότι υπάρχουν και άλλοι παράγοντες οι οποίοι είναι κίνητρα ή παράγοντες που υποκινούν τους εργαζόμενους.

Κατά τον Frederick Herzberg υπάρχουν δύο διακριτά είδη παραγόντων⁸:

⁸ Montana P. - Charnov B. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα. Κλειδάριθμος

1. Οι παράγοντες υγιεινής ή διατήρησης. Οι παράγοντες αυτοί δεν παρακινούν τους εργαζόμενους για την αύξηση της απόδοσης τους. Συνεισφέρουν ωστόσο σημαντικά στο να μην υπάρξει δυσαρέσκεια και επομένως να διατηρείτε η απόδοση σε αποδεκτό επίπεδο.
2. Οι παράγοντες παρακίνησης. Η ύπαρξη των παραγόντων αυτών κάνει τους εργαζόμενους να έχουν την διάθεση και να προσπαθούν να αποδώσουν τα μέγιστα. Οι παράγοντες παρακίνησης βεβαίως έχουν ως προαπαιτούμενο την ύπαρξη των παραγόντων της πρώτης κατηγορίας.

Πίνακας 1.1: Δύο διακριτά είδη παραγόντων υποκίνησης των εργαζομένων στο περιβάλλον εργασίας.

Παράγοντες Υγιεινής και Διατήρησης	Παράγοντες Παρακίνησης
<ul style="list-style-type: none"> • Μισθός • Θέση • Συνθήκες εργασίας • Ασφάλεια • Σιγουριά • Τρόποι εποπτείας • Πολιτική της επιχείρησης • Στυλ Διοίκησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Αναγνώριση έργου • Επίτευξη στόχων • Σύστημα προαγωγών • Ελευθερία ανάληψης ευθυνών • Ευχέρεια πρωτοβουλιών • Φύση της εργασίας

Πηγή: Montana P. - Charnov B. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα. Κλειδάριθμος.

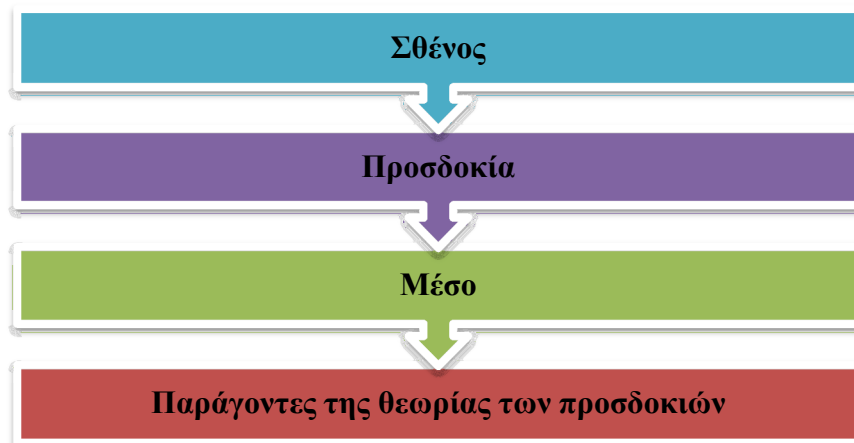
1.3.4 Η θεωρία των προσδοκιών του Victor Vroom

Η θεωρία των προσδοκιών⁹ του Victor Vroom δεν προσπαθεί να περιγράψει τι είναι αυτό που παρακινεί τους εργαζόμενους (όπως κάνουν οι θεωρίες των Maslow και Herzberg), αλλά τη διαδικασία της παρακίνησης, δηλαδή πως παρακινείται ο εργαζόμενος. Η θεωρία προσδοκιών πρεσβεύει ότι ένα άτομο θα ενεργήσει με έναν ορισμένο τρόπο όταν βασίζεται στην προσδοκία ότι οι πράξεις του θα οδηγήσουν σε ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα / στόχο, για την επίτευξη του οποίου θα λάβει ελκυστικές για αυτόν ανταμοιβές

Οι τρεις κύριοι παράγοντες αυτής της θεωρίας είναι (διάγραμμα 1.4): σθένος (η σημασία που δίνεται στην αναμενόμενη ανταμοιβή), προσδοκία (η πεποίθηση ότι οι

⁹ Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.

προσπάθειες συνδέονται με την απόδοση), και μέσο (η πεποίθηση ότι η απόδοση συσχετίζεται με τις ανταμοιβές). Παραδείγματος χάριν η προσδοκία ενός πωλητή είναι η πεποίθησή του ότι ένας υψηλότερος αριθμός τηλεφωνημάτων (προσπάθεια) θα οδηγήσει στις υψηλότερες πωλήσεις (απόδοση). Το μέσο του είναι ότι οι υψηλότερες πωλήσεις (απόδοση) θα οδηγήσουν στις υψηλότερες επιτροπές (ανταμοιβές). Το σθένος του είναι η σημασία που αποδίδεται στις επιτροπές (ανταμοιβές).



Διάγραμμα 1.4: Παράγοντες της θεωρίας των προσδοκιών.

Πηγή: Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.

Αποτέλεσμα αυτών των τριών παραγόντων στο κίνητρο. Εάν οποιοσδήποτε από αυτούς τους παράγοντες δεν υπάρχει έπειτα το κίνητρο εξαφανίζεται. Εάν ο πωλητής δεν θεωρεί τους μεγαλύτερους μολύβδους προσπάθειας στην απόδοση έπειτα δεν υπάρχει κανένα κίνητρο. Ομοίως, εάν οι επιτροπές δεν αυξάνονται με τις πωλήσεις έπειτα το μέσο εξαφανίζεται¹⁰.

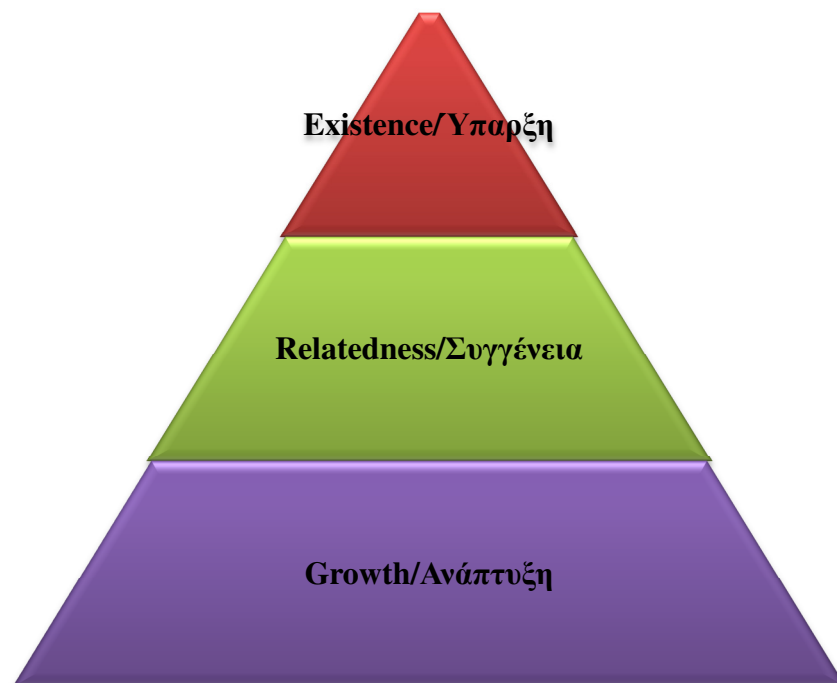
1.3.5 Η θεωρία του Alderfer – ERG

Στην θεωρία του Alderfer – ERG¹¹ (Existence, Relatedness, Growth) αναπτύχθηκε περαιτέρω η ιεραρχία των αναγκών του Maslow, χαρακτηρίζοντας την θεωρία στην ιεραρχία: Ύπαρξη, Συγγένεια και Ανάπτυξη. Ο παράγοντας «ύπαρξη», ασχολείται με την παροχή των

¹⁰ Σύμφωνα με τη θεωρία προσδοκίας το ποσό της ανθρώπινης προσπάθειας που ασκείται σε έναν συγκεκριμένο στόχο εξαρτάται από τις προσδοκίες της.

¹¹ Coolican, H. (2008). Ψυχολογία της Εργασίας. Αθήνα. Παπαζήση Εκδόσεις AEBE.

βασικών απαιτήσεων υλικής υπόστασης του ανθρώπου. Περιλαμβάνει τα στοιχεία που ο Maslow θεωρεί φυσιολογικά και την ασφάλεια των αναγκών. Ο δεύτερος παράγοντας είναι «της συγγένειας», οι άνθρωποι έχουν την επιθυμία για τη διατήρηση σημαντικών διαπροσωπικών σχέσεων. Αυτές οι κοινωνικές και οι καθεστωτικές επιθυμίες απαιτούν την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους, εφόσον αυτές είναι που πρέπει να πληρούνται, και να συντάσσονται με την κοινωνική ανάγκη του Maslow και την εξωτερική συνιστώσα της κατάταξης της εκτίμησής του. Τέλος, ο Alderfer απομονώνει τις ανάγκες ανάπτυξης: την εσωτερική επιθυμία για την προσωπική ανάπτυξη. Αυτές περιλαμβάνουν το ουσιαστικό στοιχείο από την κατηγορία αυτοεκτίμησης του Maslow και τα χαρακτηριστικά που περιλαμβάνονται στην αυτοπραγμάτωση.



Διάγραμμα 1.5: Ιεραρχία αναγκών κατά Alderfer.

Πηγή: Coolican, H. (2008). Ψυχολογία της Εργασίας. Αθήνα. Παπαζήση Εκδόσεις AEBE

Ο Alderfer χαρακτήρισε τις ανάγκες κατώτερης τάξης (Φυσιολογικές και Ασφάλειας) στην κατηγορία «Υπαρξη». Ταιριάζει τη διαπροσωπική αγάπη του Maslow και την εκτίμηση αναγκών στην κατηγορία «Συγγένεια». Η κατηγορία «Ανάπτυξη» περιέχει τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης και της αυτοεκτίμησης. Ο Alderfer πρότεινε επίσης την θεωρία παλινδρόμησης μαζί με τη θεωρία ERG. Είπε ότι όταν οι ανάγκες σε υψηλότερη κατηγορία δεν πληρούνται τότε τα άτομα διπλασιάζουν τις προσπάθειες που επενδύθηκαν σε κατώτερη

κατηγορία. Για παράδειγμα, αν η αυτοπραγμάτωση ή η αυτοεκτίμησή του εργαζομένου δεν εκπληρωθεί, τότε θα επενδύσει με περισσότερη προσπάθεια στην κατηγορία συγγένειας με την ελπίδα για την επίτευξη της υψηλότερης ανάγκης.

1.3.6 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham

Η θεωρία «Χαρακτηριστικά της εργασίας»¹², είναι μια θεωρία σχεδιασμού εργασίας. Παρέχει μια σειρά εκτελεστικών αρχών για τον εμπλουτισμό της απασχόλησης στις οργανωτικές ρυθμίσεις. Η αρχική έκδοση της θεωρίας των χαρακτηριστικών των θέσεων εργασίας πρότεινε ένα μοντέλο πέντε χαρακτηριστικών πυρήνων της εργασίας¹³: η ικανότητα, η ταυτότητα εργασίας, η σημασία εργασίας, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση, που με την σειρά τους επηρεάζουν/σχετίζονται με 5 εργασιακά αποτελέσματα: τα κίνητρα, την ικανοποίηση, την απόδοση, τις απουσίες και τον κύκλο εργασιών, και όλα αυτά μέσα από τρεις ψυχολογικές καταστάσεις: εμπειρία νοήματος, εμπειρία ευθύνη και γνώση των αποτελεσμάτων.

1.3.7 Η θεωρία της στοχοθέτησης του Edwin A. Locke

Η θεωρία της στοχοθέτησης του Edwin A. Locke είναι αναμφισβήτητα το πιο διάσημο μοντέλο εργασιακής ικανοποίησης. Η κύρια προϋπόθεση αυτής της θεωρίας είναι ότι η ικανοποίηση καθορίζεται από μια απόκλιση ανάμεσα στο τι θέλει σε μια δουλειά και αυτό που μπορεί να έχει μια δουλειά. Επιπλέον, η θεωρία αναφέρει ότι το πόσο κάποιος εκτιμά μια δεδομένη πτυχή της εργασίας (π.χ. ο βαθμός αυτονομίας της θέσης), να μετριάσει πόσο ικανοποιημένος / δυσαρεστημένος γίνεται όταν οι προσδοκίες του δεν επετεύχθησαν.

Όταν ένας εργαζόμενος εκτιμά μια συγκεκριμένη πτυχή της εργασίας, η ικανοποίησή του επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό -τόσο θετικά (όταν οι προσδοκίες ικανοποιούνται) όσο και αρνητικά (όταν δεν ικανοποιηθούν οι προσδοκίες)-, σε σύγκριση με κάποιον που δεν εκτιμά τίποτα από την εργασία του.

¹² Φαναριώτης, Π. (1996). Ανθρώπινες Σχέσεις στο Εργασιακό Περιβάλλον. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.

¹³ Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός ύπαρξης αυτών των βασικών χαρακτηριστικών, τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματά τους για την εργασία τους.

Ο Locke το 1976, από την πλευρά του, προσδιόρισε τους παράγοντες, οι οποίοι - σύμφωνα με τον ίδιο - συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα:

- Η εργασία να αποτελεί πρόκληση για τον εργαζόμενο και να μην είναι κουραστική και ανιαρή.
- Να αμείβεται η καλή απόδοση και να υπάρχει σαφής αντιστοιχία ανάμεσα στην απόδοση και στον εργαζόμενο. Ως αμοιβή πρέπει να θεωρείται η κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο.
- Να δίνεται θετική ενίσχυση στον εργαζόμενο όταν παρουσιάζει ένα επιτυχές έργο. Οι ενισχύσεις αυτές μπορεί να είναι λεκτική αναγνώριση, έπαινος και άλλες μη χρηματικές αμοιβές.
- Να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας ως προς το περιβάλλον και τη διαμόρφωση του χώρου.
- Να υπάρχει σωστή εποπτεία, η οποία θα χαρακτηρίζεται από ενδιαφέρον για τους εργαζόμενους και θα παρέχει βοήθεια κατά την εκτέλεση του έργου τους.
- Να υπάρχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, μεταξύ συναδέλφων, εποπτών και εργαζομένων.
- Να υπάρχει αποτελεσματική οργανωτική πολιτική, η οποία θα υποβοηθά τους εργαζόμενους στην εκτέλεση του έργου τους.
- Να υπάρχει διασφάλιση της εργασίας και να καλλιεργείται στους εργαζόμενους το αίσθημα της ασφάλειας της δουλειάς τους.
- Να καλλιεργείται το συναίσθημα ότι οι χρηματικές αμοιβές δίνονται δίκαια στους εργαζόμενους.
- Να υπάρχει η δυνατότητα στους εργαζόμενους να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα στους τομείς τους οποίους γνωρίζουν καλά.
- Να δίνεται, όσο είναι δυνατό, μεγάλος βαθμός αυτονομίας και υπευθυνότητας στον εργαζόμενο.
- Να υπάρχει σαφήνεια ρόλων και ακριβείς οδηγίες σχετικά με αυτό που αναμένεται να γίνει από τον εργαζόμενο.

Όπως ο Locke παραπάνω, πολλές άλλες έρευνες, παρομοίως, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τη συνιστώσα πολλών επιμέρους παραγόντων. Οι παράγοντες αυτοί, θα μπορούσαν να ταξινομηθούν σε δύο βασικές

κατηγορίες: τους εξωτερικούς (οργανωτικούς) παράγοντες και τους εσωτερικούς (ατομικούς) παράγοντες. Ωστόσο, πρόσφατες έρευνες απέδειξαν ότι οι παράγοντες αυτοί σχετίζονται μεταξύ τους με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε να συνθέτουν τον γενικότερο παράγοντα της ικανοποίησης από την εργασία.

2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

2.1.1 Υπερφόρτωση ή υποαπασχόληση επικοινωνίας

Μία από τις πιο σημαντικές πτυχές στην εργασία ενός ατόμου σε μια σύγχρονη οργάνωση αφορά στη διαχείριση της επικοινωνίας που συναντά στην εργασία¹⁴. Τα αιτήματα μπορούν να χαρακτηριστούν ως ένα φορτίο της επικοινωνίας, το οποίο αναφέρεται στον ρυθμό και στην πολυπλοκότητα της επικοινωνίας που εισάγει ένα άτομο και πρέπει να επεξεργαστεί σε ένα συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Τα άτομα σε έναν οργανισμό μπορούν να βιώσουν την επικοινωνία στο πλαίσιο που μπορεί να επηρεάσει το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης.

Υπερφόρτωση επικοινωνίας μπορεί να συμβεί όταν ένα άτομο λαμβάνει πάρα πολλά μηνύματα σε ένα σύντομο χρονικό διάστημα το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε μη επεξεργασμένες πληροφορίες ή όταν ένα άτομο αντιμετωπίζει πιο σύνθετα μηνύματα που είναι πιο δύσκολο να υποστούν επεξεργασία.

2.1.2 Ανώτερη-εξαρτώμενη επικοινωνία

Η ανώτερη-εξαρτώμενη επικοινωνία¹⁵ είναι μια σημαντική επιρροή της ικανοποίησης στο χώρο εργασίας. Ο τρόπος με τον οποίο συμπεριφέρεται ο επόπτης στους υφιστάμενούς του μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση. Η συμπεριφορά της επικοινωνίας, όπως η έκφραση του προσώπου, η επαφή με τα μάτια, η φωνητική έκφραση και η κίνηση του σώματος είναι ζωτικής σημασίας για την ανώτερη-εξαρτώμενη σχέση.

¹⁴ Καρατζάς, Χ. (2009). Διαμόρφωση των Εργασιακών Σχέσεων. Αθήνα. ΠΙΜ Πρόγραμμα Διεθνών Μεθόδων.

¹⁵ Εμφανίζεται μεταξύ των μελών των διαφόρων ιεραρχικών θέσεων. Η ανώτερη-εξαρτώμενη επικοινωνία αναφέρεται στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των οργανωτικών εποπτών και των υφισταμένων τους και πώς μπορούν να συνεργαστούν για να επιτύχουν τους προσωπικούς και οργανωτικούς στόχους. Η ικανοποιητική προς τα πάνω και προς τα κάτω επικοινωνία είναι ουσιαστικής σημασίας για την επιτυχή οργάνωση, διότι κλείνει το χάσμα μεταξύ ανώτερων και υφισταμένων με την αύξηση των επιπέδων της εμπιστοσύνης, της υποστήριξης και της συχνότητας των αλληλεπιδράσεών τους.

Τα μη λεκτικά μηνύματα διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις όσον αφορά τον σχηματισμό εντύπωσης, την παραπλάνηση, την έλξη, την κοινωνική επιρροή και τη συναισθηματική. Η μη λεκτική αμεσότητα από τον επιβλέποντα βοηθά στην αύξηση διαπροσωπικής εμπλοκής με τους υφισταμένους γεγονός που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Ο τρόπος με τον οποίο οι εποπτικές αρχές επικοινωνούν με τους υφισταμένους τους μη λεκτικά μπορεί να είναι πιο σημαντικός από το λεκτικό περιεχόμενο.

Τα άτομα που αντιπαθούν και σκέφτονται αρνητικά για τον προϊστάμενό τους είναι λιγότερο πρόθυμα να επικοινωνούν ή να εργαστούν, ενώ τα άτομα που συμπαθούν και σκέφτονται θετικά για τον προϊστάμενό τους είναι πιο πιθανό να επικοινωνούν αρμονικά και να είναι ικανοποιημένα με την εργασία τους και το περιβάλλον εργασίας. Ένας επόπτης που χρησιμοποιεί λεκτική αμεσότητα, φιλικότητα και ανοικτές γραμμές επικοινωνίας είναι πιο πιθανό να λάβει θετική ανταπόκριση και υψηλή εργασιακή ικανοποίηση από μια υποδεέστερη επικοινωνία. Αντίθετα, ένας επόπτης που είναι αντικοινωνικός, εχθρικός και απρόθυμος να επικοινωνήσει θα λάβει φυσικά αρνητική αντίδραση και θα δημιουργήσει χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση από τους υφισταμένους του στο χώρο εργασίας.

2.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Μια μελέτη της Watson Wyatt Worldwide¹⁶ προσδιόρισε μια θετική έκβαση μεταξύ ενός συναδελφικού και ευέλικτου περιβάλλοντος εργασίας και της αύξησης της αξίας για τους μετόχους. Αυτό το γεγονός υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι άμεσα συνδεδεμένη με το οικονομικό κέρδος. Είναι πιθανό στους εργαζόμενους να αρέσει να εργάζονται σε επιτυχημένες εταιρείες, ωστόσο, η μελέτη της Watson Wyatt Worldwide Human Capital Index υποστηρίζει ότι οι αποτελεσματικές πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού, όπως τα προγράμματα αναγνώρισης των εργαζομένων, μπορεί να οδηγήσουν σε θετικά οικονομικά αποτελέσματα πιο συχνά απ' ό,τι τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα οδηγούν σε καλές πρακτικές.

¹⁶ Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.

Η αναγνώριση των εργαζομένων δεν αφορά μόνο στα δώρα και στους πόντους. Πρόκειται για την αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας¹⁷, προκειμένου να επιτύχει τους στόχους και τις πρωτοβουλίες και το πιο σημαντικό για να συνδέσει τους εργαζόμενους με τις βασικές αξίες και τις πεποιθήσεις της εταιρείας. Η στρατηγική αναγνώριση των εργαζομένων θεωρείται ως το πιο σημαντικό πρόγραμμα, όχι μόνο για να βελτιωθεί η διατήρηση και η παρακίνηση των εργαζομένων, αλλά και για να επηρεάσει θετικά την οικονομική κατάσταση.

Η διαφορά ανάμεσα στην παραδοσιακή προσέγγιση (δώρα και πόντοι) και σε στρατηγικές αναγνώρισης είναι η ικανότητα να χρησιμεύσει ως μια σοβαρή προσπάθεια επιρροής που μπορεί να προωθήσει τους στρατηγικούς στόχους της εταιρείας με μετρήσιμο τρόπο. Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων που θέλουν να είναι καινοτόμες, έρχονται σε επαφή με νέα προϊόντα, επιχειρηματικά μοντέλα και καλύτερους τρόπους να κάνουν πράγματα. Ωστόσο, η καινοτομία δεν είναι τόσο εύκολο να επιτευχθεί. Ένας διευθύνων σύμβουλος δεν μπορεί απλά να ορίσει κάτι και να γίνει. Πρέπει να διαχειριστεί με προσοχή μια οργάνωση, έτσι ώστε, με την πάροδο του χρόνου να προκύψουν καινοτομίες.

2.3 ΑΤΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

2.3.1 Συγκίνηση

Η διάθεση και τα συναισθήματα στο χώρο εργασίας σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση. Οι διαθέσεις τείνουν να είναι μεγαλύτερης διάρκειας, αλλά συχνά πιο αδύναμης και αβέβαιης προέλευσης, ενώ τα συναισθήματα είναι συχνά πιο έντονα, βραχύβια και έχουν ένα σαφή σκοπό ή αιτία.

Έρευνες δείχνουν διαθέσεις που σχετίζονται με τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία. Επίσης, θετικά και αρνητικά συναισθήματα βρέθηκαν να σχετίζονται σημαντικά με τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία.

Η συχνότητα της εμφάνισης ενός καθαρού θετικού συναισθήματος είναι καλύτερος προγνωστικός δείκτης της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης από ένα έντονο θετικό συναίσθημα όταν βιώνεται.

¹⁷ Η εταιρική κουλτούρα είναι η συμπεριφορά των ανθρώπων που αποτελούν μέρος ενός οργανισμού και οι έννοιες που οι άνθρωποι αποδίδουν στις ενέργειές τους. Ο πολιτισμός περιλαμβάνει τις αξίες της οργάνωσης, τα οράματα, τους κανόνες, τη γλώσσα εργασίας, τα συστήματα, τα σύμβολα, τις πεποιθήσεις και τις συνήθειες.

Η συγκινησιακή εργασία¹⁸ (ή διαχείριση συναισθήματος) αναφέρεται σε διάφορους τύπους προσπαθειών για τη διαχείριση συναισθηματικών καταστάσεων. Η συγκινησιακή διαχείριση περιλαμβάνει όλες τις συνειδητές και ασυνείδητες προσπάθειες για την αύξηση, διατήρηση ή μείωση ενός ή περισσότερων συστατικών ενός συναισθήματος. Αν και οι πρώτες μελέτες για τις συνέπειες της συναισθηματικής εργασίας τόνισαν βλαβερές συνέπειες για τους εργαζόμενους, οι μελέτες για τους εργαζομένους σε μια ποικιλία επαγγελμάτων δηλώσαν ότι οι συνέπειες της συναισθηματικής εργασίας δεν ήταν εξίσου αρνητικές.

Διαπιστώθηκε ότι η καταστολή των δυσάρεστων συναισθημάτων μειώνει την εργασιακή ικανοποίηση και η ενίσχυση ευχάριστων συγκινήσεων αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση.

Η κατανόηση του τρόπου ρύθμισης των συναισθημάτων σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση και αφορά δύο μοντέλα¹⁹:

- Τη συναισθηματική παραφωνία²⁰. Η συναισθηματική παραφωνία είναι μια κατάσταση ασυμφωνίας ανάμεσα σε δημόσιες επιδείξεις των συναισθημάτων και σε εσωτερικές εμπειρίες των συναισθημάτων, που συχνά ακολουθεί τη διαδικασία της ρύθμισης των συναισθημάτων. Η συναισθηματική δυσαρμονία συνδέεται με την υψηλή συναισθηματική εξάντληση, τη χαμηλή οργανωτική δέσμευση και τη χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση.
- Το μοντέλο της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Λαμβάνοντας υπόψη την προοπτική κοινωνικής αλληλεπίδρασης και τη ρύθμιση των συναισθημάτων των εργαζομένων θα μπορούσαν να γεννηθούν αντιδράσεις κατά τη διάρκεια διαπροσωπικών συναντήσεων που στη συνέχεια θα επηρέαζαν την εργασιακή ικανοποίηση.

¹⁸ Η συγκινησιακή εργασία είναι κατανοητή ως η τέχνη της προσπάθειας να αλλάξει το βαθμό ή την ποιότητα ενός συναισθήματος ή μιας ψυχικής κατάστασης. Μπορεί να οριστεί ως η διαχείριση του συναισθήματος ή η συνειδητή προσπάθεια για τη διατήρηση της ευημερίας μιας σχέσης.

¹⁹ Coolican, H. (2008). Ψυχολογία της Εργασίας. Αθήνα. Παπαζήση Εκδόσεις ΑΕΒΕ.

²⁰ Υπάρχει μια «εργασία» που περιγράφεται ως μη αναγνωρισμένη, μη καταγεγραμμένη και μη αμειβόμενη. Είναι η «συναισθηματική εργασία» που δεκαετίες τώρα παραγνωρίζεται. Γεγονός που θεωρείται στοιχείο που ευνοεί και υποθάλπει την ανισότητα των αμοιβών και κυρίως το «χάσμα» σε βάρος των γυναικών, αφού η συναισθηματική εργασία θεωρείται σύμφυτο του φύλου της.

2.3.2 Γενετική

Είναι γνωστό ότι η γενετική επηρεάζει μια ποικιλία των ατομικών διαφορών. Έρευνα καταδεικνύει ότι η γενετική παίζει, επίσης, ρόλο στις άμεσες εμπειρίες της εργασιακής ικανοποίησης, όπως στην πρόκληση ή στην επιτυχία (σε αντίθεση με εξωγενείς, περιβαλλοντικούς παράγοντες όπως οι συνθήκες εργασίας). Ένα πείραμα²¹ που χρησιμοποιεί σύνολα μονοζυγωτικών διδύμων, που ανατρέφονται χώρια, είναι χαρακτηριστικό για τον έλεγχο της ύπαρξης γενετικών παραγόντων στην εργασιακή ικανοποίηση. Ενώ τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία της διακύμανσης στην εργασιακή ικανοποίηση οφείλεται σε περιβαλλοντικούς παράγοντες (70%), η γενετική επίδραση εξακολουθεί να είναι ένας μικρός παράγοντας. Η γενετική κληρονομικότητα προτάθηκε επίσης για πολλά χαρακτηριστικά της εργασίας που μετρώνται στο πείραμα, όπως το επίπεδο πολυπλοκότητας, οι απαιτήσεις των κινητικών δεξιοτήτων και οι φυσικές απαιτήσεις.

2.3.3 Προσωπικότητα

Έρευνα δείχνει τη σύνδεση μεταξύ της προσωπικότητας και της εργασιακής ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, η έρευνα²² περιγράφει το ρόλο της αρνητικής συναισθηματικότητας²³ και της θετικής συναισθηματικότητας²⁴. Η αρνητική συναισθηματικότητα είναι στενά συνδεδεμένη με το στίγμα της προσωπικότητας με νεύρωση²⁵. Τα άτομα με υψηλή περιεκτικότητα σε αρνητική συναισθηματικότητα είναι πιο επιρρεπή να εμφανίσουν μικρότερη εργασιακή ικανοποίηση. Η θετική συναισθηματικότητα σχετίζεται έντονα με το στίγμα μιας εξωστρεφούς προσωπικότητας²⁶. Όσα άτομα έχουν

²¹ Ο.π.

²² Ο.π.

²³ Η αρνητική συναισθηματικότητα είναι μια μεταβλητή της προσωπικότητας που περιλαμβάνει την εμπειρία των αρνητικών συναισθημάτων και μια φτωχή αυτό-αντίληψη.

²⁴ Τα άτομα με υψηλή θετική συναισθηματικότητα είναι συνήθως ενθουσιώδη, ενεργητικά, με αυτοπεποίθηση, ενεργά και σε εγρήγορση. Όσοι έχουν χαμηλά επίπεδα της θετικής συναισθηματικότητας μπορεί να χαρακτηρίζονται από θλίψη, λήθαργο, αγωνία, και μη ευχάριστη δέσμευση.

²⁵ Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλές επιδόσεις νεύρωσης είναι πιο πιθανό να βιώσουν τέτοια συναισθήματα όπως άγχος, θυμό, ζήλια, ενοχή και καταθλιπτική διάθεση.

²⁶ Η εξωστρέφεια τείνει να εκδηλωθεί από μια πιο ενεργητική συμπεριφορά, ενώ η εσωστρέφεια εκδηλώνεται σε πιο επιφυλακτική και μοναχική συμπεριφορά.

υψηλή περιεκτικότητα σε θετική συναισθηματικότητα είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένα στις περισσότερες διαστάσεις της ζωής τους, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας τους. Οι διαφορές στην συναισθηματικότητα πιθανό να επηρεάσει το πώς τα άτομα αντιλαμβάνονται τις αντικειμενικές συνθήκες εργασίας, όπως τις αμοιβές, επηρεάζοντας έτσι την ικανοποίησή τους για αυτή τη δουλειά.

Υπάρχουν δύο παράγοντες προσωπικότητας που σχετίζονται με την ικανοποίηση από την εργασία, η αποξένωση και ο τρόπος ελέγχου. Εργαζόμενοι που έχουν μια εσωτερική πηγή ελέγχου και αισθάνονται λιγότερο αποξενωμένοι είναι πιο πιθανό να βιώσουν εργασιακή ικανοποίηση τους, τόσο στη συμμετοχή των θέσεων εργασίας όσο και στην οργανωτική δέσμευση. Μια ανάλυση 187 μελετών εργασιακής ικανοποίησης κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η υψηλή ικανοποίηση συσχετίστηκε θετικά με την εσωτερική πηγή ελέγχου. Η μελέτη επίσης έδειξε ότι χαρακτηριστικά, όπως ο υψηλός βαθμός μακιαβελισμού²⁷, ο ναρκισσισμός, ο θυμός, η ανυπομονησία / ευερεθιστότητα, σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση.

2.4 ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Ψυχολογική ευεξία ορίζεται ως «η συνολική αποτελεσματικότητα της ψυχολογικής λειτουργίας ενός ατόμου», όπως σχετίζεται με τις κύριες πτυχές της ζωής του: την εργασία, την οικογένεια, την κοινότητα που ζει, κλπ. Υπάρχουν τρία καθοριστικά χαρακτηριστικά της Ψυχολογικής ευεξίας²⁸.

Πρώτον, είναι ένα φαινομενολογικό γεγονός, που σημαίνει ότι οι άνθρωποι είναι ευχαριστημένοι όταν υποκειμενικά πιστεύουν ότι είναι έτσι.

Δεύτερον, η ευημερία συνεπάγεται με κάποιες συναισθηματικές συνθήκες. Ιδιαίτερα, ψυχολογικά είναι καλά να βιώσουν θετικά συναισθήματα οι πιο επιρρεπείς άνθρωποι και οι λιγότερο επιρρεπείς να παρουσιάσουν αρνητικά συναισθήματα.

²⁷ Στην ευρεία έννοιά του ο μακιαβελισμός προσέλαβε διαφορετικό αμοραλιστικό και δημώδες περιεχόμενο, σύμφωνα με το οποίο επιτρέπεται η άρση κάθε ηθικού φραγμού, μηχανορραφίας και δολοπλοκίας για την επίτευξη προσωπικών στόχων, ακόμα και άνομων, στα πλαίσια των ρυθμιστικών κανόνων μιας κοινωνικής ομάδας ή οποιασδήποτε μορφής κοινότητας.

²⁸ Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.

Τρίτον, η ευημερία αναφέρεται στη ζωή ενός ατόμου στο σύνολό της. Πρόκειται για μια συνολική αξιολόγηση. Η Ψυχολογική ευεξία κυρίως μετράται χρησιμοποιώντας τα οκτώ στοιχεία του Δείκτη ψυχολογικής ευημερίας που αναπτύχθηκε από τον Μπέρκμαν (IPWB). Ο Δείκτης ψυχολογικής ευημερίας ζητά από τους ερωτηθέντες να απαντήσουν σε μια σειρά ερωτήσεων σχετικά με το πόσο συχνά αισθάνονταν «την ικανοποίηση για την επίτευξη κάποιου σκοπού», «αν βαριούνται», «εάν νοιώθουν κατάθλιψη ή είναι δυστυχημένοι», κλπ.

Η Ψυχολογική ευεξία στον εργασιακό χώρο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της ικανοποίησης από την εργασία και έχει προσελκύσει μεγάλο ερευνητικό ενδιαφέρον τα τελευταία χρόνια. Αυτές οι μελέτες έχουν επικεντρωθεί στις επιπτώσεις της Ψυχολογικής ευεξίας στην ικανοποίηση από την εργασία, καθώς και την απόδοση στην εργασία. Μια μελέτη διαπίστωσε ότι επειδή η εργασιακή ικανοποίηση είναι ειδική για τη δουλειά του, η έρευνα που εξέτασε την εργασιακή ικανοποίηση δεν είχε λάβει υπόψη τις πτυχές της ζωής του ατόμου εκτός της εργασίας. Προηγούμενες μελέτες είχαν επικεντρωθεί μόνο για το εργασιακό περιβάλλον ως τον κύριο καθοριστικό παράγοντα της ικανοποίησης από την εργασία. Τελικά, για να κατανοήσουμε καλύτερα την εργασιακή ικανοποίηση (και τον στενό συγγενή της, την απόδοση στην εργασία), είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη η Ψυχολογική ευεξία ενός ατόμου. Έρευνα παρουσίασε σημαντική συσχέτιση μεταξύ της Ψυχολογικής ευεξίας και της εργασιακής ικανοποίησης. Επιπλέον, οι μελέτες αυτές δείχνουν ότι η Ψυχολογική ευεξία είναι καλύτερος προγνωστικός δείκτης της απόδοσης στην εργασία από ό, τι από μόνη της η εργασιακή ικανοποίηση.

2.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Το πώς η εργασιακή ικανοποίηση²⁹ μετριέται εξαρτάται από το αν η συναισθηματική ή νοητική εργασιακή ικανοποίηση είναι ενδιαφέρουσα. Η πλειοψηφία των μέτρων της ικανοποίησης από την εργασία είναι οι αυτο-αναφορές και βασίζονται σε κλίμακες πολύ-θέσεων³⁰. Διάφορα μέτρα έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια, αν και διαφέρουν από την άποψη του πόσο προσεκτικά και διακριτικά είναι αντιληπτές σε σχέση με

²⁹ Καρατζάς, Χ. (2009). Διαμόρφωση των Εργασιακών Σχέσεων. Αθήνα. ΠΙΜ Πρόγραμμα Διεθνών Μεθόδων.

³⁰ Τα μετρούμενα χαρακτηριστικά στις κοινωνικές επιστήμες, που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των κοινωνικών χαρακτηριστικών των ανθρώπων, είναι η στάση ζωής, η προσωπικότητα, οι απόψεις, οι συναισθηματικές καταστάσεις, οι προσωπικές ανάγκες, και η περιγραφή του περιβάλλοντος διαβίωσης.

την συναισθηματική ή νοητική ικανοποίηση από την εργασία. Μπορούν επίσης να διαφέρουν όσον αφορά την έκταση και την αυστηρότητα της ψυχομετρικής επικύρωσή τους.

Ο Σύντομος Δείκτης Ικανοποίησης συναισθηματικής εργασίας (BIAJS), είναι ένας δείκτης κλίμακας 4-θέσεων, φανερά με συναισθηματική αντίθεση του μέτρου της συνολικής συναισθηματικής ικανοποίησης από την εργασία. Ο Σύντομος Δείκτης Ικανοποίησης συναισθηματικής εργασίας διαφέρει από τα άλλα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία στα οποία συνολικά δεν επικυρώνεται μόνο για εσωτερική αξιοπιστία της συνέπειας, της χρονικής σταθερότητας, των συγκλινουσών απόψεων και του κριτηρίου που σχετίζεται με την εγκυρότητα, αλλά και για τις διασυννοριακές απόψεις σχετικά με την εθνικότητα, το επίπεδο απασχόλησης, και τον τύπο εργασίας.

Ο εργασιακός περιγραφικός Δείκτης (JDI), είναι ένα ειδικά γνωστικό μέτρο ικανοποίησης από την εργασία. Μετρά την ικανοποίηση ενός ατόμου σε πέντε πτυχές: την πληρωμή, τις προαγωγές και τις ευκαιρίες προαγωγής, την συναδελφικότητα, την εποπτεία, και την ίδια την εργασία. Η κλίμακα είναι απλή, οι συμμετέχοντες απαντούν με ένα ναι ή όχι.

Άλλα ερωτηματολόγια ικανοποίησης από την εργασία περιλαμβάνουν: Το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης (MSQ), την Έρευνα Ικανοποίησης εργασίας (JSS), και την Κλίμακα Faces. Το MSQ μετρά την εργασιακή ικανοποίηση με 100 ερωτήσεις (πέντε στοιχεία από κάθε μετρούμενη έκφανση) και μια σύντομη μορφή με 20 ερωτήσεις (ένα στοιχείο από κάθε έκφανση). Η JSS είναι ένα ερωτηματολόγιο 36 στοιχείων που μετρά εννέα πτυχές της ικανοποίησης από την εργασία. Τέλος, η Κλίμακα Faces ικανοποίησης από την εργασία, είναι από τις πρώτες κλίμακες που χρησιμοποιούνται ευρέως, με μετρούμενη τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση με μόνο ένα στοιχείο στο οποίο οι συμμετέχοντες ανταποκρίνονται επιλέγοντας ένα πρόσωπο.

2.6 ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ

Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να είναι ενδεικτική για τις εργασιακές συμπεριφορές όπως η οργανωτική ιθαγένεια, και για τις συμπεριφορές απόσυρσης, όπως απουσίες από τον κύκλο εργασιών³¹. Επιπλέον, η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να

³¹ Ο.π.

μεσολαβήσει εν μέρει στη σχέση των μεταβλητών της προσωπικότητας και της αποκλίνουσας συμπεριφοράς εργασίας.

Ένα κοινό εύρημα της έρευνας είναι ότι η ικανοποίηση από την εργασία συσχετίζεται με την ικανοποίηση από τη ζωή. Αυτός ο συσχετισμός είναι αμοιβαίος, δηλαδή οι άνθρωποι που είναι ικανοποιημένοι με τη ζωή τείνουν να είναι ικανοποιημένοι με την εργασία και οι άνθρωποι που είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους τείνουν να είναι ικανοποιημένοι με τη ζωή τους. Ωστόσο, μερικές έρευνες έχουν διαπιστώσει ότι η εργασιακή ικανοποίηση δεν είναι σχετίζεται σημαντικά με την ικανοποίηση από τη ζωή, όταν λαμβάνονται υπόψη άλλες μεταβλητές.

Ένα σημαντικό εύρημα για τους οργανισμούς είναι ότι η ικανοποίηση από την εργασία έχει μια μάλλον αδύναμη συσχέτιση με την παραγωγικότητα στην εργασία. Αυτό είναι ένα ζωτικής σημασίας κομμάτι των πληροφοριών για τους ερευνητές και τις επιχειρήσεις, όπως η ιδέα ότι η ικανοποίηση και η απόδοση εργασίας σχετίζονται άμεσα. Σε μια πρόσφατη μετά-ανάλυση βρέθηκε εκπληκτικά χαμηλή η συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και την απόδοση. Επιπλέον, η μετά-ανάλυση έδειξε ότι η σχέση μεταξύ της ικανοποίησης και της απόδοσης μπορεί να μετριαστεί από την πολυπλοκότητα της εργασίας, έτσι ώστε για θέσεις εργασίας υψηλής πολυπλοκότητας ο συσχετισμός μεταξύ της ικανοποίησης και η απόδοση είναι υψηλότερη από ό, τι για τις θέσεις εργασίας χαμηλής έως μέτριας πολυπλοκότητας. Επιπλέον, μια διαχρονική μελέτη έδειξε ότι μεταξύ των στάσεων εργασίας, η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας ισχυρός προγνωστικός παράγοντας των απουσιών, γεγονός που υποδηλώνει ότι η αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία και την οργανωτική δέσμευση είναι δυνητικά καλές στρατηγικές για τη μείωση των απουσιών και του κύκλου εργασιακών προθέσεων. Μια πρόσφατη έρευνα έχει επίσης δείξει ότι η πρόθεση εγκατάλειψης και μόνο μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στις επιδόσεις, την οργανωτική απόκλιση, και την οργανωτική συμπεριφορά του πολίτη. Με λίγα λόγια, η σχέση της ικανοποίησης με την παραγωγικότητα, δεν είναι τόσο απλό όσο συχνά θεωρείται και μπορεί να επηρεαστεί από έναν αριθμό διαφορετικών κατασκευασμάτων που σχετίζονται με την εργασία, και η ιδέα ότι «ένας ευτυχής εργαζόμενος είναι παραγωγικός εργάτης» δεν θα πρέπει να είναι το θεμέλιο της οργανωτικής λήψης αποφάσεων.

2.7 ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΥΣΙΑΣ

Πολυάριθμες μελέτες έχουν γίνει για να δείξουν τη συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απουσίας³². Για παράδειγμα, οι Goldberg και Waldman κοίταξαν τις εργασιακές απουσίες σε δύο διαστάσεις, δηλαδή στο συνολικό χρόνο που χάνεται (αριθμός των χαμένων ημερών) και στη συχνότητα του χαμένου χρόνου. Τα δεδομένα που αναφέρθηκαν και τα αρχεία στα οποία βασίζονται συλλέχθηκαν και συγκρίθηκαν. Μετά την εφαρμογή των μέτρων απουσιών αξιολογήθηκαν σύμφωνα με τους προγνωστικούς παράγοντες απουσιών.

- Χρόνος αυτοαναφοράς που χάθηκε
- Αυτό-αναφερόμενη συχνότητα
- Χρόνος που έχει χαθεί βάσει εγγράφων

Μόνο τρεις κατηγορίες πρόβλεψης είχαν μια σημαντική αναλογία και ελήφθησαν υπόψη περαιτέρω:

- Υγεία
- Μισθοί
- Επίπεδο Θέση

Αυτή η έρευνα αποκάλυψε ότι τα αποτελέσματα των απουσιών δεν μπορεί να προβλέψουν την ικανοποίηση από την εργασία, αν και άλλες μελέτες έχουν βρει σημαντικές σχέσεις.

2.8 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ

Αν και θεωρείται πολύ δύσκολο –με τα σημερινά δεδομένα και τις διαστάσεις που έχει πάρει η οικονομική κρίση- όποιες εταιρείες/γραφεία διαθέτουν ικανοποιημένους υπαλλήλους έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες επίτευξης των στόχων τους σε σχέση με άλλες οι οποίες έχουν δυσαρεστημένο προσωπικό³³. Η εργασιακή ικανοποίηση βέβαια δεν

³² Ο.π.

³³ Μάρκοβιτς Γ., «Ανυπαρξία κινήτρων και δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι λόγω οικονομικής κρίσης», <http://tvxs.gr/news/egrapsan-eipan/anyparksia-kinitron-kai-dysarestimeno-ergazomenoi-logo-oikonomikis-krisis>

εξαρτάται μόνο από τον εργοδότη αλλά επηρεάζεται και από εξωτερικούς παράγοντες, όπως η οικονομική κρίση η οποία έχει διεισδύσει στη σύγχρονη Ελληνική κοινωνία.

Ο μεγάλος ανταγωνισμός που επικρατεί στις ημέρες μας, έχει οδηγήσει τις εταιρείες/γραφεία να αναζητούν τρόπους να αυξήσουν την απόδοσή τους. Στα πλαίσια της προσπάθειας αυτής, στρέφονται πολλές φορές σε εσωτερικές διεργασίες και ζυμώσεις μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται και το επίπεδο ικανοποίησης των υπαλλήλων τους καθώς θεωρείται σημαντικός παράγοντας επιτυχίας. Συναντάμε λοιπόν μία εντατική «επιστημονικοποίηση» των μεθόδων παρακολούθησης της εργασιακής ικανοποίησης από τις επιχειρήσεις μέσω εφαρμογής δημοσιευμένων πρακτικών (ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων). Τα αποτελέσματα τέτοιων ενδοεταιρικών ερευνών κοινοποιούνται στις διοικήσεις και λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, συντελώντας αρκετές φορές και στη διαμόρφωση της στρατηγικής των επιχειρήσεων.

Η ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο πέρα από το πρακτικό ενδιαφέρον έχει προσελκύσει και τεράστια ακαδημαϊκή προσοχή αποτελώντας αντικείμενο έρευνας για πολλά χρόνια. Έχουν αναπτυχθεί, λοιπόν, αρκετές σχετικές θεωρίες που επιχειρούν τον ορισμό της, επεξηγούν τους λόγους που τη δημιουργούν, τονίζουν τη σχέση της με άλλα χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας και προτείνουν μεθόδους και μέσα αξιολόγησής της.

Παράλληλα με την εργασιακή ικανοποίηση που είναι ένα παραδοσιακό και διαχρονικό θέμα, ένας παράγοντας που είναι πολύ επίκαιρος στις ημέρες μας είναι η οικονομική κρίση που μαστίζει τη σύγχρονη κοινωνία και ιδιαίτερα τη χώρα μας. Η ύφεση στην οποία έχει περιέλθει η Ελλάδα, κοσμεί τα πρωτοσέλιδα του γραπτού και ηλεκτρονικού τύπου, είναι βασικό θέμα συζήτησης στα τηλεοπτικά δελτία ενώ κυριαρχεί ως όρος στην καθημερινότητα των πολιτών. Η παρουσία του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου, η μείωση μισθών, οι συνεχείς φήμες για χρεοκοπία, η παραφιλολογία για το «κούρεμα» του ελληνικού χρέους, η μηδενική ανάπτυξη, η διόγκωση της ανεργίας και η αύξηση του ποσοστού των ατόμων που ζουν στα όρια της φτώχειας συνιστούν ένα «εύφλεκτο» μείγμα στην κοινωνία.

Αν και η εργασιακή ικανοποίηση και η οικονομική κρίση έχουν μελετηθεί ξεχωριστά, υπάρχει ένα κενό στη βιβλιογραφία σχετικά με τη μεταξύ τους σύνδεση. Κατά συνέπεια, κάθε ερευνητική προσπάθεια που επιχειρεί να καλύψει αυτή την απουσία βιβλιογραφικών δεδομένων καθίσταται ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα και ελκυστική.

Η οικονομική κρίση έχει αναδιατάξει την ιεραρχική πυραμίδα των λόγων που δημιουργούν επαγγελματική ικανοποίηση. Ο μισθός και οι παροχές έχουν υποχωρήσει από την πρώτη θέση και έχουν αντικατασταθεί από το αίσθημα ασφάλειας. Επίσης, παρατηρείται ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι δεν ενδιαφέρονται πια τόσο πολύ για την ισορροπία ζωής/εργασίας και είναι πρόθυμοι να εργάζονται περισσότερες ώρες από φόβο μη χάσουν τη θέση τους, αδιαφορώντας για την ποιότητα ζωής τους. Η πλειονότητα των υπαλλήλων δεν ενδιαφέρεται για την καριέρα της και δεν θέτει υψηλούς στόχους. Αρκείται στην κατοχή μιας θέσης άσχετα με την ποιότητά της. Τα παραπάνω επιδεικνύουν την αρνητική επίδραση της ύφεσης στο εργασιακό περιβάλλον και ειδικότερα στο θέμα ικανοποίησης των υπαλλήλων. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε πτώση της παραγωγικότητας και μειώνει την απόδοση των εταιρειών. Αυτό που μπορεί να συστηθεί αυτές τις δύσκολες στιγμές είναι η διατήρηση της ψυχραιμίας από όλους τους επαγγελματικούς φορείς. Οι μεν υπάλληλοι να αντιληφθούν ότι και οι εργοδότες τους βρίσκονται σε δύσκολη θέση ενώ οι δε εταιρείες να μην εκμεταλλεύονται την κατάσταση εις βάρος των εργαζομένων. Πρέπει από κοινού να συμπράξουν για την αντιμετώπιση της κρίσης.

2.9 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στην υποκίνηση των εργαζομένων, την κουλτούρα και την απόδοση τους στον εργασιακό χώρο, αποτελεί δε την πιο μελετημένη μεταβλητή στις εργασιακές σχέσεις³⁴. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του ή αλλιώς η συναισθηματική διάσταση των στάσεων του για αυτή η οποία απορρέει από την σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει και σε αυτά που θα επιθυμούσε να έχει. Συσχετίζεται με έξι τύπους προσωπικότητας: το ρεαλιστικό, το ερευνητικό, το καλλιτεχνικό, το κοινωνικό, το επιχειρησιακό, το συμβατικό. Εάν υπάρξει αντιστοιχία χαρακτήρων και περιβαλλόντων εργασίας τότε και η απόδοση και η ικανοποίηση θα αυξηθούν.

³⁴ Πασσιά Ε., «Κοινωνικό Κεφάλαιο, Εργασιακή Ικανοποίηση και Ποιότητα Εργασιακής Ζωής στον Εργασιακό χώρο των Αθλητικών Ανωνύμων Εταιριών»,

http://195.251.38.253:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/764/400_000096.pdf?sequence=1

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνυφασμένη με την ποιότητα ζωής και αποτελεί καθοριστικό δείκτη της. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για την ποιότητα ζωής, ειδικά αφού η έννοια βρίσκεται στο μεταίχμιο μεταξύ των ανθρωπιστικών, κοινωνικών επιστημών και των επιστημών της υγείας.

Σε θεωρητική βάση, η ποιότητα ζωής μπορεί να ορισθεί με την περιγραφή των χαρακτηριστικών, συνθηκών ή τομέων της ζωής που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία των ατόμων ως ανεξάρτητων και αυτόνομων όντων. Πρόκειται για την ελευθερία δράσης, τη νοηματοδότηση πράξεων, την επαγγελματική και οικογενειακή καταξίωση, την ακεραιότητα και εκπλήρωση βιολογικών και ψυχοκοινωνικών λειτουργιών στην καθημερινή τους ζωή και τη διατήρηση της υγείας. Η ποιότητα ζωής έχει να κάνει με το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών αναφορικά με τους σωματικούς, ψυχολογικούς, κοινωνικούς, υλικούς και διαρθρωτικούς τομείς της ζωής, άρα η ποιότητα ζωής είναι ο βαθμός στον οποίο κάποιος έχει αυτοεκτίμηση, σκοπό στη ζωή και ελάχιστο άγχος. Γενικά, η ποιότητα ζωής θεωρείται το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης πολλών παραγόντων (υγεία, κοινωνία, οικονομική κατάσταση, περιβάλλον), που επηρεάζουν ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνιών με τρόπους συχνά άγνωστους και ανεξερεύνητους.

Οι Dalkey και Rourke (1973) όρισαν την ποιότητα ζωής ως την αίσθηση του ατόμου για το βαθμό ευεξίας, ικανοποίησης του από τη ζωή του και ευτυχίας αναφορικά με την υγεία του, τη δράση, το άγχος, τη στοχοθεσία, την αυτοεκτίμηση, την κατάθλιψη, την κοινωνική και οικογενειακή στήριξη. Ο παραπάνω ορισμός θεωρήθηκε όμως προβληματικός, καθώς η έννοια της ευτυχίας είναι δύσκολα μετρήσιμη και ακόμη και η ίδια η έννοια διαφέρει από πολιτισμό σε πολιτισμό και από γλώσσα σε γλώσσα.

Για τον παραπάνω λόγο η έννοια της ευτυχίας αφαιρέθηκε από τον ορισμό και δόθηκε περισσότερη βάση στην έννοια της ικανοποίησης που θεωρήθηκε ευκολότερα μετρήσιμη. Όμως το πρόβλημα με την έννοια της ικανοποίησης είναι ότι δεν αποτελεί σταθερή έννοια και συνεχώς μεταβάλλεται.

Ο Tomson όρισε την ποιότητα ζωής ως την σωματική και ψυχολογική κατάσταση του ανθρώπου που του δίνει την αίσθηση της ικανοποίησης σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον. Κατά μία έννοια, η ποιότητα ζωής μπορεί να οριστεί «ως ο βαθμός στον οποίο επικρατούν σε ένα δεδομένο περιβάλλον οι κατάλληλες συνθήκες που προσφέρουν ικανοποίηση στα άτομα, Ως μετρήσιμη μεταβλητή, η ποιότητα ζωής αναφέρεται τόσο στο υποκείμενο της έρευνας όσο και στο αντικείμενο της. Περιλαμβάνει την υποκειμενική

αξιολόγηση από τα άτομα ή τις ομάδες σχετικά με την ικανοποίησή τους από τις συνθήκες διαβίωσης και τον τρόπο ζωής στο περιβάλλον όπου ζουν. Για το λόγο αυτό, η μελέτη της ποιότητας ζωής λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις αξίες των ατόμων ή μιας κοινότητας. Η έννοια είναι πολύ γενικότερη από εκείνη του βιοτικού επιπέδου, το οποίο θεωρείται προϋπόθεση της ποιότητας ζωής.

Ο ΟΗΕ ορίζει ως βιοτικό επίπεδο την ποσότητα και ποιότητα των αγαθών και υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, όπως το ακαθάριστο εγχώριο προϊόν (ΑΕΠ), τον αριθμό των ιατρών ανά χίλια άτομα, το ποσοστό ΑΕΠ που δαπανάται για την υγεία και την παιδεία ή τον αριθμό των τηλεοράσεων και τηλεφώνων σε κάθε νοικοκυριό. Αντιθέτως, η ποιότητα ζωής αποτελεί το προϊόν αλληλεπίδρασης των κοινωνικών, οικονομικών, περιβαλλοντικών και υγειονομικών παραγόντων που επιδρούν στην ατομική και κοινωνική ανάπτυξη. Η υποβάθμιση ενός από τους εν λόγω παράγοντες αρκεί για να απειλήσει ή να επηρεάσει αρνητικά την ευημερία των ατόμων και των κοινωνιών. Για το λόγο αυτό η ποιότητα ζωής αποτελεί πολυδιάστατο ζήτημα. Όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς παράγοντες, είναι απαραίτητη η προστασία της βιοποικιλότητας και η ανάπτυξη ενός ενιαίου σχεδίου διαχείρισης των φυσικών πόρων. Από οικονομικής πλευράς, είναι αναγκαίο να γίνει σωστός σχεδιασμός και ιεράρχηση των ατομικών αναγκών (ανθρωπιστική προσέγγιση), με την παράλληλη ανάπτυξη οικολογικών τεχνολογιών και την αναζήτηση της ωφελιμότητας της παραγωγής προς το κοινωνικό σύνολο. Σε κοινωνικό επίπεδο, η εξασφάλιση της ισότητας ανάμεσα σε όλους τους πολίτες και η παροχή των βασικών μέσων για την αυτοσυντήρησή τους αποτελεί βασικό στόχο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ

«Ποιότητα της Εργασιακής Ζωής» είναι ένας όρος που έχει χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει την ευρύτερη εργασιακή εμπειρία.

3.1 ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ»

Διάφοροι συγγραφείς και ερευνητές έχουν προτείνει πρότυπα ποιότητας της εργασιακής ζωής που περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα παραγόντων. Επιλεγμένα μοντέλα αξιολόγησης παρατίθενται παρακάτω³⁵.

Οι Hackman και Oldham (1976) επέστησαν την προσοχή σε αυτό που περιγράφεται ως ψυχολογική ανάπτυξη που πρέπει να είναι συναφής με την εξέταση της ποιότητας της εργασιακής ζωής. Αρκετές τέτοιες ανάγκες εντοπίστηκαν:

- Ποικιλία δεξιοτήτων
- Ταυτότητα εργασιών
- Σημασία έργου
- Αυτονομία

Ισχυρίστηκαν ότι αυτές οι ανάγκες πρέπει να αντιμετωπιστούν, αν οι εργαζόμενοι πρόκειται να βιώσουν την υψηλή ποιότητα της εργασιακής ζωής.

Σε αντίθεση με αυτά τα μοντέλα θεωριών, ο Taylor (1979) πιο ρεαλιστικά προσδιόρισε τις βασικές συνιστώσες της ποιότητας της εργασιακής ζωής στους βασικούς εξωγενείς παράγοντες της δουλειάς, όπως μισθοί, ώρες και συνθήκες εργασίας, καθώς και στις εγγενείς έννοιες της δουλειάς που είναι η φύση της εργασίας από μόνη της. Υπέδειξε ότι θα μπορούσε να προστεθεί ένας αριθμός και από άλλες πτυχές, όπως οι εξής:

- ατομική ενέργεια
- συμμετοχή των εργαζομένων στη διαχείριση
- δικαιοσύνη και ισότητα
- κοινωνική υποστήριξη
- χρήση των υφιστάμενων δεξιοτήτων του ατόμου
- αυτο-ανάπτυξη

³⁵ Σαρρής Μ. (2001). Κοινωνιολογία της υγείας και ποιότητα ζωής. Αθήνα. Παπαζήση.

- ένα ουσιαστικό μέλλον στην εργασία
- κοινωνική σημασία του έργου ή του προϊόντος
- αποτέλεσμα για επιπλέον δραστηριότητες εργασίας

Ο Taylor είπε, ότι οι σχετικές έννοιες της ποιότητας της εργασίας μπορεί να ποικίλουν ανάλογα με την οργάνωση και την ομάδα των εργαζομένων.

Ο Warr και οι συνεργάτες του (1979), σε μια έρευνα της ποιότητας του επαγγελματικού βίου, εξέτασαν μια σειρά από φαινομενικά σχετικούς παράγοντες, όπως είναι οι εξής:

- συμμετοχή της εργασίας
- εσωτερικά κίνητρα εργασίας
- ανώτερη τάξη εργασίας
- αντιληπτά εγγενή χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας
- ικανοποίηση από την εργασία
- ικανοποίηση από τη ζωή
- ευτυχία και
- αυτο-βαθμολογία άγχους

Συζήτησαν μια σειρά από συσχετίσεις που προέρχονται από την εργασία τους, όπως αυτές μεταξύ της συμμετοχής της εργασίας και της ικανοποίησης από την εργασία, τα εσωτερικά κίνητρα εργασίας και την ικανοποίηση από την εργασία, καθώς και τα αντιληπτά εγγενή χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και την ικανοποίηση από την εργασία. Ειδικότερα, ο Warr και οι συνεργάτες του βρήκαν ενδείξεις για μια μέτρια συσχέτιση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία και τη συνολική ικανοποίηση από τη ζωή και την ευτυχία, με μια λιγότερο ισχυρή, αλλά στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την αυτο-βαθμολογία άγχους.

Έτσι, ενώ μερικοί συγγραφείς έχουν τονίσει τις πτυχές του χώρου εργασίας όσον αφορά την ποιότητα της εργασιακής ζωής, άλλοι έχουν εντοπίσει τη σημασία της προσωπικότητας, της ψυχολογικής ευεξίας, καθώς και τις ευρύτερες έννοιες της ευτυχίας και της ικανοποίησης από τη ζωή.

Παράγοντες πιο εμφανείς που επηρεάζουν άμεσα το έργο, βρίσκονται στο επίκεντρο της προσοχής, καθώς οι ερευνητές έχουν προσπαθήσει να απελευθερώσουν τις σημαντικές επιρροές στην ποιότητα της εργασιακής ζωής και στο χώρο εργασίας.

Οι Mirvis και Lawler (1984) πρότειναν ότι η ποιότητα της εργασιακής ζωής συσχετίζεται με την ικανοποίηση στους μισθούς, στις ώρες και στις συνθήκες εργασίας και δίνουν την περιγραφή των «βασικών στοιχείων μιας καλής ποιότητας της εργασιακής ζωής», όπως:

1. ασφαλές περιβάλλον εργασίας
2. δίκαιη αμοιβή
3. ίσες ευκαιρίες απασχόλησης
4. ευκαιρίες για πρόοδο

Οι Baba και Jamal (1991) αναφέρονται σε αυτό που περιέγραψαν ως χαρακτηριστικούς δείκτες για την ποιότητα της εργασιακής ζωής, όπως οι εξής:

- ικανοποίηση από την εργασία
- συμμετοχή θέσεων εργασίας
- ασάφεια εργασιακού ρόλου
- σύγκρουση ρόλων
- υπερφόρτωση του ρόλου
- εργασιακό άγχος
- οργανωτική δέσμευση

Οι Baba και Jamal διερεύνησαν, επίσης, το περιεχόμενο της εργασίας, γεγονός που υποδηλώνει ότι αυτή η πτυχή θα πρέπει να διερευνηθεί στο πλαίσιο της έννοιας της ποιότητας της εργασιακής ζωής.

Κάποιοι ισχυρίζονται ότι η ποιότητα της εργασιακής ζωής μπορεί να διαφέρει μεταξύ των ομάδων των εργαζομένων³⁶. Για παράδειγμα, οι Ellis και Pompli (2002) προσδιόρισαν μια σειρά από παράγοντες που συμβάλλουν στην δυσαρέσκεια για την εργασία και στην ποιότητα της εργασιακής ζωής, όπως οι εξής:

- κακό περιβάλλον εργασίας
- φόρτος εργασίας και αδυναμία να παραδοθεί το έργο όπως πρέπει
- ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της οικογένειας
- συνεχής υπηρεσία
- έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων

³⁶ Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.

- επαγγελματική απομόνωση
- έλλειψη αναγνώρισης
- κακές σχέσεις με τον επιβλέποντα
- σύγκρουση ρόλων
- έλλειψη ευκαιριών για νέες δεξιότητες

Ο Sirgy (2001) πρότεινε ότι οι βασικοί παράγοντες για την ποιότητα της εργασιακής ζωής είναι:

- ικανοποίηση με βάση τις απαιτήσεις της εργασίας
- ικανοποίηση με βάση το περιβάλλον εργασίας
- ικανοποίηση των εποπτικών συμπεριφορών
- ικανοποίηση των βοηθητικών προγραμμάτων
- οργανωτική δέσμευση

Οι παράγοντες αυτοί καθορίζουν την ποιότητα της εργασιακής ζωής όπως την ικανοποίηση αυτών των βασικών αναγκών μέσα από τους πόρους, τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματα που απορρέουν από τη συμμετοχή στο χώρο εργασίας. Οι ανάγκες, όπως ορίζονται από τον ψυχολόγο, Abraham Maslow, θεωρούνται ως σχετικές με την υποστήριξη αυτού του μοντέλου, που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια, την οικονομία και την οικογένεια, την κοινωνία, την αυτοεκτίμηση, τη γνώση και την αισθητική.

Αυτές οι προσπάθειες για τον καθορισμό της ποιότητας της εργασιακής ζωής έχουν συμπεριλάβει θεωρητικές προσεγγίσεις, κατάλογους προσδιορισμένων παραγόντων, αναλύσεις συσχέτισης, με ποικίλες απόψεις ως προς το κατά πόσον οι ορισμοί και οι εξηγήσεις μπορεί να είναι παγκόσμιες, ή πρέπει να είναι συγκεκριμένες για κάθε περιβάλλον εργασίας.

Ο Bearfield, (2003) χρησιμοποίησε 16 ερωτήσεις για να εξετάσει την ποιότητα της εργασιακής ζωής, και διακρίνονται μεταξύ των αιτίων δυσαρέσκειας σε επαγγελματίες, τους ενδιάμεσους γραφείου, τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση των εργαζομένων και δείχνει τις διάφορες ανησυχίες που ενδέχεται να πρέπει να αντιμετωπιστούν για διαφορετικές ομάδες.

Η διάκριση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας όσον αφορά την ποιότητα της εργασιακής ζωής αντανακλά την επίδραση των θεωριών ικανοποίησης από την εργασία. Ο Herzberg (1959) χρησιμοποιεί τους «παράγοντες υγιεινής» και τους «παράγοντες κινήτρων» για να γίνει διάκριση μεταξύ των επιμέρους αιτιών της ικανοποίησης

από την εργασία και της δυσαρέσκειας από την εργασία. Έχει προταθεί ότι οι «παράγοντες κινήτρων» είναι εγγενείς για το περιεχόμενο της εργασίας, το ίδιο το έργο, την ευθύνη και την πρόοδο. Οι παράγοντες υγιεινής ή οι παράγοντες αποφυγής δυσαρέσκειας περιλαμβάνουν πτυχές του περιβάλλοντος εργασίας, όπως τις διαπροσωπικές σχέσεις, τους μισθούς, τις συνθήκες εργασίας και την ασφάλεια. Από αυτές τις τελευταίες, η πιο κοινή αιτία της δυσαρέσκειας μπορεί να είναι η πολιτική και η διοίκηση της εταιρείας, ενώ η υλοποίηση των στόχων μπορεί να είναι η μεγαλύτερη πηγή της ακραίας ικανοποίησης.

Ο Swamy (2013) χρησιμοποιεί 9 εξαρτήματα για τη μέτρηση της ποιότητας της εργασίας των εργαζομένων που είναι³⁷:

- Εργασιακό περιβάλλον
- Οργάνωση πολιτισμού και κλίματος
- Σχέση και συνεργασία
- Εκπαίδευση και ανάπτυξη
- Αμοιβές
- Εγκαταστάσεις
- Ικανοποίηση από την εργασία και την ασφάλεια της εργασίας
- Αυτονομία της εργασίας
- Επάρκεια των πόρων

Η εμπειρία ενός ατόμου από την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια μπορεί να είναι ριζωμένη ουσιαστικά στην αντίληψή τους, αντί να αντανakλούν απλώς τον «πραγματικό κόσμο» τους. Επιπλέον, η αντίληψη ενός ατόμου μπορεί να επηρεαστεί από τη σχετική σύγκριση όσον αφορά τα ιδανικά, τις φιλοδοξίες και τις προσδοκίες.

Εν ολίγοις, όπως φαίνεται, οι συγγραφείς διαφέρουν ως προς τις απόψεις τους σχετικά με τα βασικά στοιχεία της ποιότητας ζωής της εργασίας (π.χ. Sirgy, Efraty, Siegel & Lee, 2001 και Warr, Cook & Wall, 1979).

Είναι γενικά αποδεκτό, ότι η ποιότητα της εργασιακής ζωής είναι εννοιολογικά παρόμοια με την ευημερία των εργαζομένων, αλλά διαφέρει από την ικανοποίηση από την εργασία που αντιπροσωπεύει αποκλειστικά τον τομέα εργασίας (Lawler, 1982).

³⁷ Kenneth Cloke. (2014). Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας. Αθήνα. Νομική βιβλιοθήκη.

Η ποιότητα ζωής της εργασίας δεν είναι μια ενιαία έννοια, αλλά ενσωματώνει μια ιεραρχία των προοπτικών που περιλαμβάνουν όχι μόνο τη βάση της εργασίας όπως η ικανοποίηση από την εργασία, η ικανοποίηση για αμοιβές και οι σχέσεις με συναδέλφους, αλλά και παράγοντες που αντανακλούν σε μεγάλο βαθμό ικανοποίησης τη ζωή και γενικά το αίσθημα ευημερίας (Danna & Griffin, 1999). Πιο πρόσφατα, το εργασιακό άγχος και η σχέση μεταξύ εργασίας και μη εργασίας (Loscocco & Roschelle, 1991) έχουν επίσης εντοπιστεί ως παράγοντες που θα πρέπει εννοιολογικά να συμπεριληφθούν στην Ποιότητα της Εργασιακής Ζωής.

3.2 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ»

Υπάρχουν μερικά αναγνωρισμένα μέτρα της ποιότητας του επαγγελματικού βίου και της απασχόλησης³⁸, καθώς και εκείνων που έχουν ενδείξεις για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία, αν και ο σύντομος Δείκτης Ικανοποίησης για τη συναισθηματική εργασία έχει αναπτυχθεί συστηματικά για να είναι αξιόπιστος και αυστηρά επικυρωμένος. Μια πρόσφατη στατιστική ανάλυση ενός νέου μέτρου της εργασίας σχετίζεται με την κλίμακα της ποιότητας Ζωής (WRQoL) και παρέχει υποστήριξη για την ψυχομετρική δομή του εν λόγω μέσου. Το μέτρο της WRQoL χρησιμοποιεί έξι βασικούς παράγοντες για να εξηγήσει το μεγαλύτερο μέρος της διακύμανσης σε άτομα, για την ποιότητα της εργασιακής ζωής, όπως: ικανοποίηση εργασίας και καριέρας, συνθήκες εργασίας, γενική ευημερία, διασύνδεση εργασίας-σπιτιού, το στρες στην εργασία και τέλος ο έλεγχος στο χώρο εργασίας.

³⁸ Ο.π.



Διάγραμμα 3.1: Βασικοί παράγοντες της κλίμακας της ποιότητα Ζωής (WRQoL).

Πηγή: Kenneth Cloke. (2014). *Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας*. Αθήνα. Νομική βιβλιοθήκη.

Ο Σύντομος Δείκτης Ικανοποίησης της συναισθηματικής εργασίας (BIAFJS) είναι ένας δείκτης τεσσάρων θέσεων, καθαρά συναισθηματικός, αντίθετος με γνωστικές ερμηνείες, με το μέτρο της συνολικής συναισθηματικής ικανοποίησης από την εργασία να αντανακλά την ποιότητα της εργασιακής ζωής. Ο δείκτης BIAFJS διαφέρει από τα άλλα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία, στο γεγονός ότι τα άλλα συνολικά δεν επικυρώνονται για εσωτερική αξιοπιστία της συνέπειας, της χρονικής σταθερότητας, και του κριτηρίου που σχετίζεται με την εγκυρότητα, αλλά και για διασυννοριακές έρευνες πληθυσμού αναλλοίωτου από την εθνικότητα, του επίπεδου απασχόλησης, και του τύπου εργασίας.

Η κλίμακα Ικανοποίησης Εργασίας & Καριέρας (JCS) και η κλίμακα ποιότητα της Ζωής (WRQoL) λέγεται ότι αντανακλούν τα συναισθήματα ενός εργαζομένου για την αξιολόγηση ή την ικανοποίησή τους με την εργασία, την καριέρα και την εκπαίδευση που έχουν λάβει για την εργασία που κάνουν. Στο πλαίσιο του μέτρου η WRQoL και η JCS αντικατοπτρίζονται από ερωτήσεις ζητώντας πόσο ικανοποιημένοι είναι οι άνθρωποι και πως αισθάνονται σχετικά με το έργο τους. Έχει προταθεί ότι αυτός ο θετικός παράγοντας ικανοποίησης από την εργασία επηρεάζεται από διάφορα θέματα, όπως η σαφήνεια των

στόχων, η ασάφεια του ρόλου, η εκτίμηση, η αναγνώριση, η ανταμοιβή, τα οφέλη της σταδιοδρομίας, η προσωπική ανάπτυξη, η βελτίωση και τέλος οι ανάγκες κατάρτισης.

Η κλίμακα της Γενικής ευεξίας της εργασίας (GWB) -σχετική με την κλίμακα ποιότητα της Ζωής (WRQoL), έχει ως στόχο να αξιολογήσει το βαθμό στον οποίο ένα άτομο αισθάνεται καλά από την επικρατούσα κατάσταση στην εργασία του. Προτείνεται ότι ως γενική ευημερία. Τα προβλήματα ψυχικής υγείας, κυρίως η κατάθλιψη και οι αγχώδεις διαταραχές είναι συχνά και μπορεί να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στη γενική ευημερία του πληθυσμού. Ο συντελεστής WRQoL / GWB αξιολογεί τα ζητήματα της διάθεσης, της κατάθλιψης και του άγχους, της ικανοποίησης από την ζωή, την γενική ποιότητα της ζωής, την αισιοδοξία και την ευτυχία.

Το στρες στην εργασία του συντελεστή WRQoL, υποκλίμακα (SAW) αντανακλά το βαθμό στον οποίο ένα άτομο αντιλαμβάνεται υπερβολικές πιέσεις κατά την εργασία. Ο συντελεστής SAW / WRQoL αξιολογείται με στοιχεία που αφορούν τη ζήτηση και την αντίληψη του άγχους και της πραγματικής υπερφόρτωσης.

Ο έλεγχος στην εργασία (CAW), υποκλίμακα της κλίμακας WRQoL, αντανακλά πόσο οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι μπορούν να ελέγξουν την εργασία τους μέσω ελευθερίας, να εκφράσουν τις απόψεις τους και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων στο χώρο εργασίας.

Η διασύνδεση εργασίας-σπιτιού (Home-Work Interface -HWI), υποκλίμακα της WRQoL, μετρά το βαθμό στον οποίο ο εργοδότης υποστηρίζει την οικογένεια και το σπίτι της ζωής των εργαζομένων. Ο παράγοντας αυτός διερευνά τους τομείς της αλληλεπίδρασης μεταξύ της κατοικίας και της επαγγελματικής ζωής. Ζητήματα που φαίνεται να επηρεάζουν των δείκτη HWI, περιλαμβάνουν οι επαρκείς εγκαταστάσεις στην εργασία, το ευέλικτο ωράριο εργασίας και η κατανόηση των διαχειριστών.

Η κλίμακα για τις συνθήκες εργασίας του δείκτη WRQoL αξιολογεί το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με τους θεμελιώδεις πόρους, τις συνθήκες εργασίας και την ασφάλεια που είναι απαραίτητη για να κάνουν οι εργαζόμενοι την δουλειά τους αποτελεσματικά. Οι φυσικές συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και ως εκ τούτου την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων.

3.3 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ «ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ»

Η τακτική αξιολόγηση της ποιότητας της εργασιακής ζωής μπορεί να προσφέρει σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την ευημερία των εργαζομένων, όπως η ικανοποίηση από την εργασία, η γενική ευημερία, το εργασιακό άγχος και το περιβάλλον σπίτι-δουλειά. Μελέτες έχουν δείξει ότι υπάρχει ένα έγκυρο μέτρο για την Ποιότητα της εργασιακής ζωής και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για αποτελεσματικές παρεμβάσεις³⁹.

Οι Worrall και Cooper (2006) ανέφεραν ότι ένα χαμηλό επίπεδο της ευημερίας στην εργασία υπολογίζεται να κοστίζει περίπου 5-10% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος ετησίως, αλλά η Ποιότητα εργασιακής ζωής ως θεωρητικό κατασκεύασμα παραμένει σχετικά ανεξερεύνητο και ανεξήγητο εντός της οργανωτικής ψυχολογίας.

Ένα μεγάλο κομμάτι της ζωής των περισσότερων ανθρώπων δαπανάται στην εργασία. Οι περισσότεροι άνθρωποι αναγνωρίζουν τη σημασία του ύπνου καθώς και του ελεύθερου χρόνου. Αλλά πολύ συχνά, τείνουν να βλέπουν την εργασία ως κάτι που απλά πρέπει να ανεχτούν, ή ακόμη και κάτι που δεν χρειάζεται καν να απολαμβάνουν.

Μερικοί από τους παράγοντες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας της εργασιακής ζωής αναφέρονται σε πράγματα που στην πραγματικότητα δεν κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται καλά, αλλά που φαίνεται να κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται άσχημα για τη δουλειά τους. Για παράδειγμα, ο θόρυβος - αν ο τόπος όπου εργάζεται κάποιος είναι πολύ θορυβώδης, θα μπορούσαν να ισχυρίζονται συχνούς πονοκεφάλους, ή ότι δεν μπορούν να συγκεντρωθούν, και έτσι αισθάνονται δυσαρεστημένοι. Αυτό μπορεί να ισχύει για μια σειρά από παράγοντες που επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας κάποιου.

Άλλα πράγματα φαίνεται να είναι πιο πιθανό να κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται καλά για την εργασία τους και οι ίδιοι να είναι συνεπείς στη δουλειά. Επίσης, οι ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη και χρησιμοποιώντας τις ικανότητές τους μπορούν να συμβάλλουν στην ποιότητα του εργασιακού βίου κάποιου.

³⁹ Θερίου Ν. (2014). Στρατηγική διοίκηση επιχειρήσεων. Αθήνα. Κριτική.

Μια πρόσφατη δημοσίευση του Εθνικού Ινστιτούτου Κλινικής Αριστείας (NICE)⁴⁰ υπογραμμίζει τον κείριο ρόλο της αξιολόγησης και την κατανόηση του τρόπου με το περιβάλλον εργασίας που εγκυμονεί κινδύνους για την ψυχολογική ευεξία μέσω της έλλειψης ελέγχου και της υπερβολικής ζήτησης. Η έμφαση που δίνεται από το NICE σχετικά με την αξιολόγηση και την παρακολούθηση της ευημερίας πηγάζει από το γεγονός ότι οι διαδικασίες αυτές είναι το πρώτο βασικό βήμα στον εντοπισμό των τομέων για τη βελτίωση της ποιότητας της εργασιακής ζωής και την αντιμετώπιση των κινδύνων στην εργασία.

3.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ

Η εργασιακή παρενόχληση⁴¹ είναι στενά συνυφασμένη με το άγχος που οφείλεται στην εργασία, και συνιστά σημαντικό πρόβλημα για το εργατικό δυναμικό, ενώ το κόστος είναι μεγάλο τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την επιχείρηση που τον απασχολεί. Επιπλέον, η παρενόχληση πρέπει να θεωρείται αντιδεοντολογική, καταπιεστική συμπεριφορά και, συνεπώς, απαράδεκτη για το εργασιακό περιβάλλον. Η πρόληψη της παρενόχλησης στον χώρο εργασίας πρέπει να αποτελεί στόχο της εκάστοτε επιχείρησης για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία.

3.4.1 Ορισμός

Δεν υπάρχει ένας ενιαίος και διεθνώς αποδεκτός ορισμός για την παρενόχληση. Ένας ενδεικτικός ορισμός είναι ο εξής⁴²:

«Ως παρενόχληση στον χώρο εργασίας ορίζεται η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη⁴³ συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο, ή μια ομάδα εργαζομένων, που προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του».

⁴⁰ Το Εθνικό Ινστιτούτο Κλινικής Αριστείας NICE δημοσιεύει κατευθυντήριες γραμμές σε τέσσερις τομείς. Την χρήση των τεχνολογιών της υγείας στο πλαίσιο του NHS (όπως η χρήση νέων και υφιστάμενων φάρμακων, θεραπειών και διαδικασιών), την κλινική πρακτική (οδηγίες σχετικά με την κατάλληλη θεραπεία και την φροντίδα των ατόμων με συγκεκριμένες ασθένειες και συνθήκες), την καθοδήγηση των εργαζομένων για την αποφυγή της κακής υγείας, και τέλος την καθοδήγηση για τις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και των χρηστών. Αυτές οι εκτιμήσεις βασίζονται κυρίως σε αξιολογήσεις της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας σε διάφορες περιστάσεις των εργαζομένων.

⁴¹ <http://www.eurofound.europa.eu/index.htm>

⁴² Ο.π.

Η παρενόχληση ενέχει συχνά το στοιχείο της αθέμιτης χρήσης ή κατάχρησης εξουσίας, από την οποία τα θύματα ενδέχεται να αδυνατούν να προστατευθούν. Παρενόχληση μπορεί να συνιστά η επιθετική συμπεριφορά, τόσο λεκτική όσο και σωματική, καθώς και λιγότερο εμφανείς ενέργειες, όπως η υποτίμηση της εργασίας ενός συναδέλφου ή η κοινωνική απομόνωση. Η έννοια της παρενόχλησης μπορεί να περιλαμβάνει τόσο τη σωματική όσο και την ψυχολογική βία.

3.4.2 Σοβαρότητα του προβλήματος

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος σε οποιαδήποτε επιχείρηση μπορεί να είναι θύμα παρενόχλησης⁴⁴. Σύμφωνα με τα πορίσματα έρευνας της ΕΕ το 3,7% των εργαζομένων στην Ευρώπη, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 13 εκατομμύρια άτομα, έχουν υποστεί παρενόχληση σε διάστημα 12 μηνών κατά το 2011. Παρατηρούνται, ωστόσο, πολλές αποκλίσεις ως προς τα περιστατικά παρενόχλησης που έχουν αναφερθεί σε διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ. Οι διαφορές αυτές δεν σχετίζονται μόνο με τη συχνότητα εμφάνισης του προβλήματος, αλλά και με πολιτισμικές διαφορές σε ό, τι αφορά στη βαρύτητα που δίνεται στην παρενόχληση, καθώς και στην αναφορά ή όχι τέτοιων περιστατικών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό περιστατικών παρενόχλησης σημειώνεται σε επαγγέλματα στα οποία το άτομο πρέπει να ικανοποιεί υψηλές απαιτήσεις και διαθέτει περιορισμένο έλεγχο, γεγονός που συνεπάγεται υψηλά επίπεδα άγχους.

3.4.3 Είδη της παρενόχλησης

Διακρίνονται δύο είδη παρενόχλησης⁴⁵:

1. η παρενόχληση ως συνέπεια κλιμακούμενης διαπροσωπικής διαμάχης
2. η παρενόχληση κατά την οποία, χωρίς να συντρέχει λόγος διαμάχης, το θύμα δέχεται την επιθετική συμπεριφορά του δράστη.

Στους παράγοντες που ευνοούν την παρενόχληση περιλαμβάνονται οι εξής:

⁴³ Αδικαιολόγητη συμπεριφορά, είναι μια συμπεριφορά που ένα λογικό άτομο, αναλογιζόμενο το σύνολο των συνθηκών, θεωρεί δυσμενή μεταχείριση, ταπείνωση, υπονόμηση ή απειλή.

⁴⁴ Ο.π

⁴⁵ Ο.π.

- Η επιχειρηματική νοοτροπία που παραβλέπει τα περιστατικά παρενόχλησης ή δεν αντιμετωπίζει την παρενόχληση ως πρόβλημα
- Οι απότομες αλλαγές σε επίπεδο επιχείρησης
- Η αβεβαιότητα στην απασχόληση
- Οι κακές σχέσεις προσωπικού-διοίκησης, καθώς και το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από τη διεύθυνση
- Οι κακές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων
- Οι υπερβολικές απαιτήσεις εργασίας
- Οι αδυναμίες ή ελλείψεις της πολιτικής προσωπικού και η ανεπάρκεια κοινών αξιών
- Το γενικότερα αυξημένο άγχος που συνδέεται με την εργασία
- Οι συγκρούσεις των ρόλων.

Επιπλέον, η παρενόχληση μπορεί να κλιμακώνεται ως αποτέλεσμα προσωπικών παραγόντων και καταστάσεων, όπως οι διακρίσεις, η έλλειψη ανεκτικότητας, τα προσωπικά προβλήματα και η χρήση ναρκωτικών ουσιών ή αλκοόλ.

3.4.4 Αποτελέσματα εργασιακής παρενόχλησης

Η παρενόχληση μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις στα θύματά της. Έχουν διαπιστωθεί συμπτώματα που αφορούν τη σωματική, ψυχική και ψυχοσωματική υγεία, λ.χ. άγχος, κατάθλιψη, μειωμένη αυτοεκτίμηση, ενοχές, φοβίες, διαταραχές στον ύπνο και την πέψη, μυοσκελετικά προβλήματα. Συχνά παρατηρούνται στα θύματα παρενόχλησης διαταραχές μετατραυματικής καταπόνησης, παρόμοιες με συμπτώματα που εκδηλώνονται μετά από άλλες τραυματικές εμπειρίες, όπως καταστροφές και επιθέσεις. Τα εν λόγω συμπτώματα ενδέχεται να εμμένουν επί σειρά ετών μετά από το περιστατικό παρενόχλησης. Άλλες επιπτώσεις μπορεί να είναι η κοινωνική απομόνωση, τα οικογενειακά, αλλά και οικονομικά προβλήματα ως συνέπεια απουσίας από τον χώρο εργασίας ή απόλυσης.

Σε επίπεδο επιχείρησης, η παρενόχληση μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα ποσοστά απουσίας από την εργασία, σε αναστάτωση προσωπικού, σε μείωση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας, όχι μόνο σε ό, τι αφορά στα θύματα της παρενόχλησης αλλά και τους άλλους συναδέλφους, οι οποίοι υφίστανται το βαρύ ψυχοκοινωνικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον. Υψηλό, επίσης, μπορεί να είναι το ποσό αποζημίωσης σε περίπτωση παρενόχλησης.

3.4.5 Πρόληψη παρενόχλησης στον χώρο εργασίας

Η πρόληψη της παρενόχλησης συνιστά σημαντικό στοιχείο για τη βελτίωση του επαγγελματικού βίου και την αποτροπή του κοινωνικού αποκλεισμού. Είναι πολύ σημαντική η έγκαιρη λήψη μέτρων προκειμένου να αποτρέπεται η δημιουργία βεβαρημένου εργασιακού περιβάλλοντος. Οι εργοδότες πρέπει να επεμβαίνουν προτού γίνουν καταγγελίες για παρενόχληση. Ωστόσο, η διαφορά μεταξύ της παρενόχλησης και των διαπροσωπικών συγκρούσεων είναι ενίοτε δυσδιάκριτη. Αποτελεσματική μπορεί να αποδειχτεί μια στρατηγική δύο επιπέδων, που περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις κατά της παρενόχλησης και αποσκοπεί στη βελτίωση του ψυχοκοινωνικού εργασιακού περιβάλλοντος. Η συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους στην εν λόγω στρατηγική είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία της⁴⁶.

Γενικές βελτιώσεις στο ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον:

- Οι εργαζόμενοι πρέπει να διαθέτουν το δικαίωμα επιλογής σχετικά με τον τρόπο διεκπεραίωσης της εργασίας τους
- Περιορισμός της μονότονης και επαναλαμβανόμενης εργασίας
- Μεγαλύτερη παροχή πληροφοριών σχετικά με τους στόχους
- Ανάπτυξη του ηγετικού προτύπου
- Αποφυγή ασαφειών ως προς τους ρόλους και τα καθήκοντα.

Ανάπτυξη μιας επιχειρηματικής νοοτροπίας με πρότυπα και αξίες που δεν επιτρέπουν την παρενόχληση:

- ❖ Ενημέρωση όλων σχετικά με το τι είναι παρενόχληση
- ❖ Διερεύνηση της έκτασης και της φύσης του προβλήματος
- ❖ Διαμόρφωση σχετικής πολιτικής⁴⁷

⁴⁶ Ο.π.

⁴⁷ Διαμόρφωση σχετικής πολιτικής:

- ✓ Ηθική δέσμευση εργοδότη και εργαζομένων για ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από περιστατικά παρενόχλησης
- ✓ Καθορισμός των θεμιτών και αθέμιτων ενεργειών
- ✓ Γνωστοποίηση των συνεπειών που συνεπάγεται η παραβίαση των προτύπων και αξιών της επιχείρησης, και των κυρώσεων που επισύρει

- ❖ Αποτελεσματική γνωστοποίηση των επιχειρηματικών προτύπων και αξιών σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, πχ μέσω διανομής εγχειριδίων για το προσωπικό, ενημερωτικών συναντήσεων, ενημερωτικών δελτίων
- ❖ Διασφάλιση της γνώσης και τήρησης των επιχειρηματικών προτύπων και αξιών από το σύνολο των εργαζομένων
- ❖ Αύξηση των ευθυνών αλλά και των αρμοδιοτήτων της διαχείρισης ως προς τον χειρισμό των συγκρούσεων και τη βελτίωση της επικοινωνίας
- ❖ Καθιέρωση ανεξάρτητου συνδέσμου για τους εργαζόμενους
- ❖ Συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους στην εκτίμηση του κινδύνου και την πρόληψη της παρενόχλησης

-
- ✓ Υπόδειξη σχετικά με το που πρέπει να απευθυνθούν τα θύματα και του τρόπου με τον οποίο μπορούν να βοηθηθούν
 - ✓ Δέσμευση για τη διασφάλιση ότι η καταγγελία παρενόχλησης δεν θα επιφέρει αντίποινα για το θύμα
 - ✓ Διασαφήνιση της διαδικασίας καταγγελίας για περιστατικά παρενόχλησης
 - ✓ Διασαφήνιση του ρόλου του διαχειριστή, του επιβλέποντα, του συνδέσμου / του υπεύθυνου υποστήριξης, των αντιπροσώπων των εργατικών σωματείων
 - ✓ Λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες παροχής συμβουλών και υποστήριξης για το θύμα και τον δράστη
 - ✓ Διατήρηση της εμπιστευτικότητας.

4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ & ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πολυπλοκότητα της φορολογικής και εργατικής νομοθεσίας καθιστά τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων αλλά και των απλών πολιτών ιδιαίτερα αυξημένες απέναντι στο κράτος και την ελεύθερη αγορά. Αυτές τις υποχρεώσεις καλούνται να καλύψουν τα λογιστικά φοροτεχνικά γραφεία, με αξιοπιστία και ποιότητα.

4.2 ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Δεν είναι μυστικό ότι η κάθε επιχείρηση χρειάζεται λογιστική υποστήριξη. Το θέμα όμως είναι, ο λογιστής να παρέχει κάτι παραπάνω από τα αυτονόητα όπως τήρηση βιβλίων, ΦΠΑ κτλ. Όχι ότι αυτά δεν είναι σημαντικά, μάλιστα, είναι απαραίτητα για τη σωστή απεικόνιση των λογιστικών δεδομένων της επιχείρησης απέναντι σε τρίτους (π.χ. τράπεζες) και φυσικά το κράτος.

Πέρα όμως από τις υποτυπώδεις υποχρεώσεις, ο ρόλος του λογιστή δεν είναι απλά αυτός. Πρέπει να παρέχει σαφή εικόνα των οικονομικών μεγεθών για τη διευκόλυνση λήψης αποφάσεων. Πρέπει να είναι σύμβουλος και πραγματικός συνεργάτης τόσο σε οικονομικά θέματα που προκύπτουν όσο και με ιδέες για την βελτίωση της δραστηριότητας των πελατών του (π.χ. αναζήτηση της κατάλληλης επιδότησης, βοήθεια σε διαδικασίες κοστολόγησης και τιμολόγησης).

Τέλος, πρέπει να δίνει τη δυνατότητα να επικεντρώνεται στη δουλειά του ο πελάτης απρόσκοπτα χωρίς να μπλέκεται στα γρανάζια της γραφειοκρατίας.

4.2.1 Βιβλία Β' & Γ' Κατηγορίας

Η κατεξοχήν φορολογική υποχρέωση του συνόλου των επιχειρήσεων της χώρας είναι η τήρηση βιβλίων Β' ή Γ' κατηγορίας. Σε όποια και από τις δύο και αν ανήκει μια επιχείρηση, ένα έγκυρο λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο πρέπει έχει τη γνώση, την εμπειρία και τη διάθεση να βελτιώσει και να τελειοποιήσει τον λογιστικό τρόπο οργάνωσης μιας

επιχείρησης. Επίσης, ένα λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο πρέπει να προστατεύει τους πελάτες του από πιθανούς κινδύνους που ελλοχεύουν στους ασαφείς φορολογικούς νόμους και να εγγυάται την ομαλή φορολογική παρακολούθηση της επιχείρησης που θα επιτρέψει την αφοσίωση εκεί όπου απαιτείται, χωρίς άγχος ή κόπο. Φυσικά είναι απαραίτητο να διαθέτει πιστοποιημένη άδεια λογιστή Α' τάξεως από το Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδος.

Σε ένα λογιστικό φοροτεχνικό / γραφείο πρέπει να παρέχεται⁴⁸:

- Πλήρως Μηχανογραφημένη τήρηση βιβλίων Β' και Γ' κατηγορίας (χειρόγραφη τήρηση κατ' εξαίρεση αν το επιβάλλουν οι ανάγκες της επιχείρησης).
- Η ενημέρωση των βιβλίων γίνεται στο γραφείο ή στο χώρο της επιχείρησης και σε κάθε περίπτωση πρέπει να διαθέτει έναν εργαζόμενο που να ασχολείται αποκλειστικά με το θέμα των εξωτερικών εργασιών, οπότε να μη χρειάζεται να αποσπάται από την εργασία του ο πελάτης.
- Όλες οι καταχωρήσεις τιμολογίων στο λογιστικό πρόγραμμα επανελέγχονται για την απόλυτη ακρίβεια των λογιστικών αποτελεσμάτων.
- Υποβολή προσωρινών και οριστικής δήλωσης ΦΜΥ⁴⁹.
- Ηλεκτρονική υποβολή και πληρωμή δήλωσης ΦΠΑ μέσω του συστήματος TAXIS και e-banking.
- Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων.
- Επίλυση εκκρεμών φορολογικών υποθέσεων, συμβιβασμοί και γενικότερα όλες οι εξωτερικές εργασίες που εκκρεμούν από το παρελθόν είτε μπορεί να προκύψουν στην πορεία.
- Μετασχηματισμοί / συγχωνεύσεις.
- Λογιστικά αποτελέσματα⁵⁰, ισολογισμοί⁵¹, reports⁵², προβλέψεις.

⁴⁸ Βασιλείου Δ. (2013). Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής. Αθήνα. Rosili.

⁴⁹ Όλοι οι υπόχρεοι παρακράτησης ΦΜΥ (συμπεριλαμβανομένου και των ασφαλιστικών ταμείων τόσο για την καταβολή των συντάξεων όσο και για τους εργαζόμενους που απασχολούνται στα ταμεία αυτά και για τους οποίους ο ΦΜΥ δεν αποδίδεται συμψηφιστικά) οφείλουν πλέον να αποδίδουν αυτόν με εφάπαξ καταβολή στη δημόσια οικονομική υπηρεσία της έδρας τους, μέχρι την 20ή ημέρα του επόμενου από την παρακράτηση μήνα. Η απόδοση γίνεται με την υποβολή προσωρινής δήλωσης η οποία πραγματοποιείται ανάλογα με το τελευταίο ψηφίο του αριθμού φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ) του υπόχρεου, με αρχή για το ψηφίο 1 την εικοστή (20^η) ημέρα των μηνών αυτών και ολοκληρώνεται μέσα σε έντεκα (11) εργάσιμες ημέρες.

- Χρήσιμες συμβουλές για τη βελτίωση των χρηματοοικονομικών μεγεθών και την ελαχιστοποίηση των φόρων.

Επειδή οι ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων είναι αυξημένες στο σημερινό σύνθετο φορολογικό πλαίσιο, είναι απαραίτητη η εμπιστοσύνη για μια κοινή επιτυχημένη πορεία με απόλυτους στόχους τη σιγουριά, και την αποτελεσματικότητα.

4.2.2 Ενάρξεις Επιχειρήσεων

Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη διαδικασία έναρξης επιτηδεύματος ή ίδρυσης κάθε είδους εταιρείας, ποικίλει ανάλογα με το ειδικότερο αντικείμενο εργασιών καθώς και τις πιθανές ειδικές επιπλέον άδειες λειτουργίας ή εγκατάστασης που μπορεί να χρειάζονται. Το στάδιο της ίδρυσης μιας επιχείρησης είναι συχνά ένα επίπονο και χρονοβόρο στάδιο (λόγω των τριβών με τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες συνήθως). Η σωστή και χρονικά γρήγορη διαδικασία των ενεργειών ίδρυσης βοηθά στην όσο το δυνατόν νωρίτερα έναρξη εργασιών άρα και την ταχύτερη πρώτη εισροή εσόδων από αυτή την επιχείρηση.

⁵⁰Η κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης είναι μια έκθεση που περιέχει συνοπτικές πληροφορίες για έσοδα, κέρδη, έξοδα και ζημιές που έγιναν σε μια συγκεκριμένη λογιστική χρήση. Το περιεχόμενο της κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσης διαιρείται σε δύο μέρη. Στο πρώτο παραθέτονται τα στοιχεία των λογαριασμών των λειτουργικών εσόδων και των λειτουργικών εξόδων, δηλαδή των στοιχείων που προσδιορίζουν το αποτέλεσμα εκμετάλλευσης. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται οι λογαριασμοί των μη λειτουργικών (έκτακτων) εσόδων και κερδών και κατόπιν αυτούς των μη λειτουργικών εξόδων και ζημιών.

⁵¹Ο Ισολογισμός είναι ένας λογιστικός πίνακας που εμφανίζει τα περιουσιακά στοιχεία, τις Υποχρεώσεις και τις Απαιτήσεις μιας επιχείρησης σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Συνήθως, στο αριστερό του μέρος εμφανίζεται το Ενεργητικό (έσοδα) και στο αριστερό το Παθητικό (έξοδα). Στις στήλες του Ενεργητικού μεταφέρονται τα στοιχεία των λογαριασμών με χρεωστικό υπόλοιπο, ενώ στις στήλες του Παθητικού μεταφέρονται τα στοιχεία των λογαριασμών με πιστωτικό υπόλοιπο. Εξάίρεση αποτελούν οι αντίθετοι λογαριασμοί, οι οποίοι παρουσιάζονται αφαιρετικά από τους σχετικούς λογαριασμούς του Ενεργητικού / Παθητικού. Σύμφωνα με το Γενικό Λογιστικό Σχέδιο, οι λογαριασμοί του Ενεργητικού κατατάσσονται με βάση το κριτήριο ρευστότητας. Δηλαδή παραθέτονται πρώτοι οι λογαριασμοί του μη Κυκλοφορούντος Ενεργητικού (π.χ. οικόπεδα, κτίρια, μηχανήματα) και μετά αυτοί του Κυκλοφορούντος (π.χ. εμπορεύματα, απαιτήσεις, χρεόγραφα, διαθέσιμα).

⁵²Οι οικονομικές καταστάσεις είναι πίνακες στους οποίους εμφανίζονται τα στοιχεία του ισολογισμού και ορισμένων άλλων λογαριασμών των οικονομικών μονάδων κεφαλαιώδους σημασίας. Σε προσάρτημα των οικονομικών αυτών καταστάσεων εμφανίζονται επεξηγηματικές και άλλες σημαντικές πληροφορίες, που έχουν σκοπό να διευκολύνουν τους αναγνώστες στην αναγκαία πλήρη ενημέρωσή τους.

Για τους παραπάνω λόγους σε ένα λογιστικό φοροτεχνικό / γραφείο πρέπει να παρέχονται⁵³:

- Εκπροσώπηση στη ΔΟΥ για όλες τις εργασίες που θα οδηγήσουν στην έναρξη (εργασίες σε τμήματα Μητρώου, Ελέγχου, ΚΒΣ κλπ).
- Κατάρτιση καταστατικών για εταιρείες και υποβολή τους σε Πρωτοδικείο, Ταμείο Νομικών και Προνοίας Δικηγόρων, ΔΟΥ.
- Δημιουργία και υποβολή μισθωτηρίου, εγγράφων για άδεια ρευματοδότησης, υποβολή εγγράφων στο Δήμο, τη Νομαρχία ή το Υπουργείο Ανάπτυξης αν απαιτείται για άδεια λειτουργίας ή εγκατάστασης.
- Σε περίπτωση έναρξης νέας επιχείρησης από μεταβίβαση παλαιάς, κατάρτιση και υποβολή φόρου υπεραξίας.
- Έναρξη στον ΟΑΕΕ και αν υπάρχει προσωπικό σε ΙΚΑ ή και σε όποιο άλλο αρμόδιο επικουρικό ταμείο υπάγεται η επιχείρηση.
- Σε περίπτωση που ο επιχειρηματίας επιθυμεί να αναλάβει προσωπικά μέρος ή το σύνολο από τις παραπάνω εργασίες, κατευθυντήριες οδηγίες για όλα τα απαραίτητα έγγραφα.

4.2.3 Προγράμματα Επιδοτήσεων

Το λογιστικό φοροτεχνικό / γραφείο πρέπει, επίσης, να παρέχει λύση σε κάθε είδους προγράμματα επιδοτήσεων, όπως: αναπτυξιακός νόμος, γυναικεία επιχειρηματικότητα, ΕΣΠΑ⁵⁴ μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ΕΣΠΑ ελευθέρων επαγγελματιών, INTERREG⁵⁵,

⁵³ Βασιλείου Δ. (2013). Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής. Αθήνα. Rosili.

⁵⁴Το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007 - 2013 αποτελεί το έγγραφο αναφοράς για τον προγραμματισμό των Ταμείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε εθνικό επίπεδο για την περίοδο 2007-2013.

⁵⁵Η Υπηρεσία Διαχείρισης των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Στόχου «Ευρωπαϊκή Εδαφική Συνεργασία», με έδρα τη Θεσσαλονίκη, εκπροσωπεί την Ελλάδα στα Προγράμματα του Στόχου «Ευρωπαϊκή Εδαφική Συνεργασία», καθώς και στα Προγράμματα Κοινοτικής Πρωτοβουλίας (Π.Κ.Π.) «INTERREG». Στην Προγραμματική Περίοδο 2007-2013 τα Προγράμματα Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας διαδέχθηκαν τα Προγράμματα Κοινοτικής Πρωτοβουλίας «INTERREG». Ως στόχο έχουν να προωθήσουν τη διασυνοριακή, τη διακρατική και τη διαπεριφερειακή συνεργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Σχεδιάστηκαν, για να ενισχύσουν την οικονομική και κοινωνική συνοχή με ταυτόχρονη ενθάρρυνση της ισόρροπης ανάπτυξης και προώθηση της ανταγωνιστικότητας. Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην ενσωμάτωση απομακρυσμένων περιοχών και των περιοχών που συνορεύουν με τις υποψήφιες και δυνητικά υποψήφιες προς ένταξη στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) χώρες.

προγράμματα του Υπουργείου Οικονομικών και του Υπουργείου Ανάπτυξης, επιδοτήσεις ΟΑΕΔ για προσωπικό και για νέους ελεύθερους επαγγελματίες. Οι περισσότερες εταιρείες συμβούλων σε θέματα επιδοτήσεων αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως πελάτες της «μίας φοράς» και έχουν κάθε λόγο να αισχροκερδήσουν σε βάρος τους. Όμως, ο σεβασμός στον κάθε πελάτη επιβάλλεται και πρέπει να υφίσταται για να αναπτυχθεί μια σχέση εμπιστοσύνης και συνέπειας που να είναι συμφέρουσα τόσο για τον κάθε πελάτη όσο και για το γραφείο. Ο κάθε πελάτης είναι μια ξεχωριστή περίπτωση και έτσι ακριβώς πρέπει να αντιμετωπίζεται.

Πρέπει να του παρέχεται:

- Συζήτηση και αξιολόγηση του υποψηφίου επενδυτή.
- Αρχικός πρόχειρος σχεδιασμός της επένδυσης.
- Σωστή ενημέρωση για την επιλογή του κατάλληλου προγράμματος επιδοτήσεων (συνήθως υπάρχουν περισσότερες της μίας επιλογές).
- Έγκυρη και άμεση ενημέρωσή του για την όσο μεγαλύτερη και πιο συμφέρουσα απορρόφηση των πόρων των προγραμμάτων επιδοτήσεων.
- Ενημέρωση συνθηκών και απαιτήσεων του προγράμματος καθώς και έλεγχος επιλογής.
- Καθοδήγηση στη συγκέντρωση δικαιολογητικών και προσφορών.
- Σωστή και πλήρης σύνταξη και υποβολή του φακέλου στον αρμόδιο φορέα για την εξασφάλιση της έγκρισής του.
- Εξωτερικές εργασίες για αναγκαία έγγραφα από πρωτοδικεία, τράπεζες, ΔΟΥ κλπ, σε όλη την πορεία και τα διάφορα στάδια του προγράμματος.

4.2.4 Μισθοδοσία

Το λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο πρέπει να παρέχει υπηρεσίες μηχανογραφημένης μισθοδοσίας με τις καλύτερες προδιαγραφές. Σε αυτά τα γραφεία χρησιμοποιούνται διάφορα λογισμικά, όπως το Anaconda Ergasia. Τέτοια λογισμικά χρησιμοποιούνται και από διάφορους δημόσιους φορείς, όπως το ΙΚΑ για την παροχή των συλλογικών συμβάσεων εργασίας. Με αυτό τον τρόπο, η αυτόματη σύνδεση του λογισμικού με τις συλλογικές συμβάσεις, κάθε φορά που υπογράφονται, εγγυάται την αποφυγή προστίμων και των πρόσθετων εισφορών .

Τα λογιστικά φοροτεχνικά γραφεία χρησιμοποιούν έντυπο υλικό για την πληρέστερη ενημέρωση σε εργατικά θέματα⁵⁶:

- Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας (Δ.Ε.Ν. Το παλαιότερο και εγκυρότερο έντυπο για εργατική νομοθεσία και νομολογία το οποίο χρησιμοποιεί και το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας)
- Λογιστικός Φοροτεχνικός Ασφαλιστικός και Νομικός Σύμβουλος.
- Κωδικοποίηση Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας της εταιρείας συμβούλων σε εργατικά θέματα Pim
- Περιοδικά
- Οικονομική εφημερίδα
- Ποικίλα Βιβλία εργατικού δικαίου διαφόρων συγγραφέων.

Γι' αυτό λοιπόν, ένα λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο πρέπει να έχει την τεχνογνωσία και τη γνώση για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου σε κάθε περίπτωση.

Οφείλει να παρέχει:

- Πλήρως μηχανογραφημένη μισθοδοσία για επιχειρήσεις ή και για οικοδομοτεχνικά έργα.
- Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ⁵⁷ (ενσήμων) στο ΙΚΑ.
- Εκπροσώπηση σε επιθεώρηση εργασίας, ΙΚΑ ή άλλα ασφαλιστικά ταμεία για κάθε παλαιότερο και μη θέμα παραβάσεων και ασφαλιστικών διαφορών για την ελάχιστη επιβάρυνση των πελατών του.
- Συμβουλές σε εργατικά θέματα, αποζημιώσεις απολύσεων, επιδοτήσεις θέσεων εργασίας.
- Πληρωμές ασφαλιστικών εισφορών ηλεκτρονικά μέσω e-banking.
- Υπολογιστικά Reports κόστους αποζημιώσεων, προϋπολογιστικής μισθοδοσίας.
- Όλες τις εξωτερικές εργασίες κάθε εργατικού θέματος.

4.2.5 Οργάνωση και Επίβλεψη Λογιστηρίων

Στην περίπτωση που το μέγεθος και η φύση της επιχείρησης είναι τέτοια που απαιτείται η ανάγκη εσωτερικού οργανωμένου λογιστηρίου με εμπορική/λογιστική

⁵⁶ Ο.π.

⁵⁷ Είναι η Δήλωση η οποία υποβάλλεται από τον εργοδότη και περιλαμβάνει πληροφορίες ή στοιχεία που αφορούν το χρόνο απασχόλησης κάθε ασφαλιζομένου, την αμοιβή, τους κλάδους ασφάλισης, καθώς και το ύψος των ασφαλιστικών εισφορών.

διαχείριση τιμολογίων ή και αποθήκης, το γραφείο πρέπει να είναι παρόν στην σωστή οργάνωσή του σε κάθε τομέα⁵⁸.

- Διενέργεια συνεντεύξεων για λογαριασμό του πελάτη για επιλογή προσωπικού στη θέση βοηθού λογιστή με βάση τις ανάγκες της εταιρείας ή της θέσης.
- Επιμόρφωση εργαζομένων για καλύτερη αποδοτικότητα και ακρίβεια ώστε ο ρόλος του γραφείου με την πάροδο του χρόνου να γίνει μόνο εποπτικός κάτι που είναι επωφελές για όλους. Επιμόρφωση τόσο σε λογιστικά προγράμματα, εμπορική διαχείριση ή ERP αλλά και οτιδήποτε άλλο απαιτείται ώστε να βελτιστοποιείται η απόδοσή τους.
- Ανάπτυξη, επίβλεψη και συνεχής βελτίωση εργαλείων κοστολόγησης.
- Συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα logistics, αποθήκης, marketing.
- Αν χρειάζεται η συνδρομή του γραφείου όσον αφορά τον τομέα του hardware και των δικτύων στα οποία θα στηθεί η μηχανογράφηση του λογιστηρίου, το γραφείο οφείλει να αναλάβει αποκλειστικά την υπόθεση αυτή.
- Συνεχής παρακολούθηση της πορείας της επιχείρησης με συμβουλευτικό ρόλο για απλά θέματα όπως τιμολόγησης, ενδοκοινοτικών συναλλαγών, διακίνησης και του συνόλου των λογιστικών εργασιών, καθώς και σε πιο «δύσκολα» θέματα όπως θέματα μετασχηματισμών επιχειρήσεων, νέων επενδύσεων, αποτιμήσεων, διαφόρων διοικητικών αποφάσεων.

Η ανάπτυξη οργανωμένου λογιστηρίου μέσα στην ίδια την επιχείρηση δίνει στην επιχείρηση αυτή προστιθέμενη αξία, κύρος και τα εργαλεία στη διοίκηση για άμεση ενημέρωση και επίλυση τρεχόντων οικονομικών θεμάτων.

4.2.6 Εξωτερικές Εργασίες

Κάθε λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο οφείλει να αναλαμβάνει όλες τις λογιστικές/οικονομικές εργασίες των πελατών του, ώστε αυτοί να έχουν τη δυνατότητα να επικεντρωθούν στη δουλειά τους αναπόσπαστοι. Για το λόγο αυτό το γραφείο πρέπει να διαθέτει μόνιμο προσωπικό που να ασχολείται αποκλειστικά με εξωτερικές εργασίες για τη διευκόλυνση των πελατών του.

Πρέπει να είναι σε θέση να αναλάβει⁵⁹:

⁵⁸ Ο.π.

- Τη μεταφορά των τιμολογίων στο γραφείο από τις επιχειρήσεις των πελατών του για την ενημέρωση των βιβλίων και μετά την επιστροφή τους μαζί με τα εκτυπωμένα βιβλία, περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ κλπ, τα οποία αρχειοθετούνται σε κλασέρ στην επιχείρηση για διευκόλυνση των πελατών, καθώς και των ελεγκτικών οργάνων.
- Τη διεκπεραίωση κάθε είδους εργασιών σε υπηρεσίες και ασφαλιστικά ταμεία, με εξουσιοδοτήσεις ώστε οι πελάτες να μη χάνουν μέρος του πολύτιμου χρόνου τους.
- Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες από τις Υπηρεσίες στις οποίες διεκπεραιώνονται εργασίες για τους πελάτες: ΔΟΥ, ΙΚΑ ή άλλα ασφαλιστικά ταμεία, ΟΑΕΕ, Επιθεώρηση Εργασίας, Επιμελητήρια, Πρωτοδικείο, ΥΠΕΕ, Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμοι, Τράπεζες.

4.2.7 Σύστημα Ήφαιστος

Από το Φεβρουάριο του 2008, το ηλεκτρονικό αυτό σύστημα αναπτύχθηκε από το Υπουργείο Οικονομικών για την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου καυσίμων. Το σύστημα αυτό αποτελεί έναν απλό online καταχωρητή αγορών και πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης, για πρατήρια υγρών καυσίμων και μεταπωλητές υγρών καυσίμων που ανήκουν στο μητρώο ΔΙ.ΠΕ.ΘΕ.

Οι άνθρωποι του κλάδου γνωρίζουν πόσο προσοχή χρειάζεται ο χειρισμός των αγορών και των πωλήσεων, ώστε τα αποθέματα να είναι πάντα θετικά και πάντα ισόποσα με τα πραγματικά ανά πάσα στιγμή, τόσο για την εύκολη και άμεση επιστροφή σε αυτούς του ειδικού φόρου κατανάλωσης από το υπουργείο αλλά και για την αποφυγή προστίμων από τις ελεγκτικούς κρατικούς μηχανισμούς που πραγματοποιούν συνεχείς ελέγχους σε πρατήρια και μεταπωλητές.

Σε μια τέτοια περίπτωση ένα λογιστικό/ φοροτεχνικό γραφείο οφείλει να παρέχει:

- Δωρεάν εκπαίδευση στο χειρισμό του προγράμματος Ήφαιστος, αν αποφασίσει η κάθε επιχείρηση να το χειριστεί μόνη της.
- Χρήσιμες συμβουλές για την αποφυγή «κόκκινου» αποθέματος ή μεγάλων αποκλίσεων με το πραγματικό απόθεμα.
- Καταχώρηση των τιμολογίων και χειρισμός του συστήματος Ήφαιστος για να απρόσκοπτη αφοσίωση του πελάτη στη δουλειά.

⁵⁹ Ο.π.

- Σε κάθε περίπτωση, παροχή όλης της αναγκαίας υποστήριξης για να είναι ο επιχειρηματίας απόλυτα συνεπής με την υπάρχουσα νομοθεσία χωρίς το παραμικρό άγχος για τους ελεγκτικούς μηχανισμούς.

4.2.8 Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές

Ως κράτη μέλη της Ευρώπης η Ελλάδα έχει το προνομιακό δικαίωμα της ελεύθερης διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών χωρίς τελωνειακούς δασμούς και διαδικασίες.

Ταυτόχρονα όμως έχει και κάποιες υποχρεώσεις. Οι υποχρεώσεις αυτές είναι⁶⁰:

- Για επιχειρήσεις με υψηλά ποσά ενδοκοινοτικών αγορών ή πωλήσεων αγαθών (ετήσιο «κατώφλι» που ορίζεται από την Υπηρεσία Στατιστικής Υπηρεσίας), απαιτείται μηνιαίως η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Intrastat⁶¹, με απώτερο προορισμό την ευρωπαϊκή στατιστική υπηρεσία.
- Επίσης η μηνιαία δήλωση VIES⁶² ενδοκοινοτικών συναλλαγών αποστολής ή λήψης αγαθών και υπηρεσιών ηλεκτρονικά στο σύστημα TAXIS. Η τελευταία αυτή δήλωση αποτελεί βασικό στοιχείο ελέγχου μεταξύ των αρμοδίων ελεγκτικών μηχανισμών από όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επειδή οι διεθνείς πιέσεις από φορείς της Ε.Ε για καλύτερο έλεγχο της ροής του χρήματος των ενδοκοινοτικών συναλλαγών μεταξύ των κρατών - μελών πληθαίνουν, επιβάλλεται μια επιχείρηση να τηρεί όλους τους κανόνες αυτών των συναλλαγών, τόσο όσον αφορά την έκδοση των παραστατικών αποστολής και τιμολόγησης, αλλά και τη σωστή λογιστική απεικόνιση στα βιβλία της, στις περιοδικές και εκκαθαριστικές δηλώσεις ΦΠΑ και στις προαναφερθείσες δύο μηνιαίες δηλώσεις.

⁶⁰ Ο.π.

⁶¹ Το ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat λειτουργεί με απόλυτη επιτυχία από τον Ιανουάριο του 2003 και εξυπηρετεί 72.713 εγγεγραμμένες επιχειρήσεις και 6.785 λογιστές / λογιστικά γραφεία που έχουν υποβάλλει συνολικά 2.089.239 δηλώσεις. Η χρήση του συστήματος καλύπτει περίπου το 70% του συνόλου των υπόχρεων υποβολής δήλωσης Intrastat.

⁶² Το VIES (VAT Information Exchange System) είναι το σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών σχετικά με το ΦΠΑ με άλλα ΚΜ, στα πλαίσια της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ των ΚΜ. Οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται περιλαμβάνουν στοιχεία της εγγραφής στο Μητρώο ΦΠΑ και στοιχεία που συλλέγονται από πρόσωπα εγγεγραμμένα στο Μητρώο ΦΠΑ που πραγματοποιούν ενδοκοινοτικές παραδόσεις ή και παροχές.

Η μακρόχρονη εμπειρία ενός γραφείου σε τέτοια θέματα οφείλει να εγγυάται την απρόσκοπτη πορεία της επιχείρησης στην Ευρωπαϊκή αγορά με την πληθώρα ευκαιριών που παρέχει, τόσο για πώληση όσο και αγορά αγαθών ή υπηρεσιών.

4.3 ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ

Ο κάθε Έλληνας φορολογούμενος χρειάζεται από καιρό εις καιρό τη συνδρομή λογιστή.

Είτε πρόκειται για θέμα φορολογικών δηλώσεων, τεκμηρίων, γονικών παροχών, κτηματολογίου, εργατικών θεμάτων, δικαιολογητικών ηλεκτροδότησης ή οτιδήποτε άλλο εφάπτεται στις υπηρεσίες ενός λογιστικού φοροτεχνικού γραφείου για την άμεση, οικονομική και πλήρη διεκπεραίωσή του.

4.3.1 Φορολογικές Δηλώσεις

Η ετήσια φορολογική υποχρέωση για την πλειοψηφία των ελλήνων πολιτών είναι η φορολογική τους δήλωση. Αν και δεν αποτελεί στις περισσότερες περιπτώσεις κάτι το πολύπλοκο, πολλές φορές γίνονται μικρά ή μεγάλα λάθη, κυρίως σε σημαντικά θέματα περιουσιακών στοιχείων με αποτέλεσμα την άσκοπη χρηματική επιβάρυνση των πελατών.

Έτσι, λοιπόν, από ένα γραφείο παρέχεται⁶³:

- Ηλεκτρονική Υποβολή της δήλωσης στο σύστημα TAXIS.
- Εκτύπωση του Εκκαθαριστικού σημειώματος.
- Αν χρειαστεί, διεκπεραίωση σχετικών υποθέσεων στην αρμόδια ΔΟΥ (για παράδειγμα υποβολή συμπληρωματικών δηλώσεων προηγούμενων ετών).
- Υποβολή εντύπων Ε9 (για την αλλαγή των περιουσιακών στοιχείων μέσα στο προηγούμενο έτος και Ε2 (για όσους εισπράττουν ενοίκια).
- Συμβουλή για τον καλύτερο τρόπο χειρισμού θεμάτων τεκμηρίων και πόθεν έσχες για την αποφυγή επιβαρύνσεως του πελάτη από πρόσθετους φόρους.

4.3.2 Κτηματολόγιο

Η πρώτη φάση κτηματογράφησης έχει παρέλθει από το Δεκέμβριο του 2008 (η οποία κάλυπτε μικρό μέρος της Ελλάδας), αλλά πλέον τα κτηματογραφικά γραφεία θα

⁶³ Ο.π.

αντικαταστήσουν σταδιακά τα υποθηκοφυλακεία στο σύνολό τους. Η σωστή καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων τόσο στα μητρώα του Εθνικού Κτηματολογίου όσο και στα αρχεία του Υπουργείου Οικονομικών (που θα ταυτιστούν μελλοντικά), είναι απαραίτητη για τη διασφάλισή τους. Τόσο στις επόμενες φάσεις κτηματογράφησης της υπόλοιπης Ελλάδας, όσο και σε κάθε μεταβίβαση ακινήτου σε ήδη κτηματογραφημένη περιοχή, απαιτείται η καταβολή τέλους κτηματογράφησης μαζί με την υποβολή των κατάλληλων δικαιολογητικών και αιτήσεων στο αρμόδιο Κτηματογραφικό Γραφείο στο οποίο ανήκει το ακίνητο. Σε αυτό το σημείο εισέρχεται ένα λογιστικό φοροτεχνικό / γραφείο για να προσφέρει:

- Πληρωμή του τέλους κτηματογράφησης, υποβολή της αίτησης και των δικαιολογητικών στο αρμόδιο Κτηματογραφικό γραφείο.
- Αντιπαραβολή των περιουσιακών στοιχείων στο Εθνικό Κτηματολόγιο με το Ε9 της εφορίας για την σωστή καταγραφή της ακίνητης περιουσίας και στους δύο αρμόδιους φορείς.
- Σε περίπτωση λάθους στο παρελθόν, κατά τη διάρκεια της πρώτης ανάρτησης (όπου ανακοινώνονται οι κτηματογραφημένες περιοχές, ευρίσκονται λάθη καθώς και αντικρουόμενες δηλώσεις πολιτών) που ακολουθεί κάθε φάση κτηματογράφησης άμεση διόρθωση.

4.3.3 Εργατικά Θέματα

Ένα λογιστικό φοροτεχνικό/γραφείο προσφέρει μια σημαντική υπηρεσία στον καθένα που εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα. Η πολύπλευρη εργατική νομοθεσία, παρότι είναι φτιαγμένη κατά κύριο λόγο για το θεσμό συγκεκριμένων κανόνων της εργασιακής σχέσης εργοδότη - εργαζομένου και κυρίως την προστασία της πλευράς του εργαζομένου, με την ασάφειά της επιτυγχάνει ακριβώς το αντίθετο. Οι εργοδότες το εκμεταλλεύονται αυτό σε όφελός τους, πολύ απλά γιατί η πλειοψηφία των εργαζομένων αγνοεί βασικά θεσμοθετημένα εργασιακά δικαιώματα. Εδώ ξεκινάει ο ρόλος ενός λογιστικού/ φοροτεχνικού γραφείου που έρχεται να καλύψει αυτή την άγνοια. Με σωστή και πλήρη πληροφόρηση, ώστε ο κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει πλήρως την ακρίβεια ή όχι μόνο των απολαβών του αλλά και όλων των δικαιωμάτων του.

Παρέχεται λοιπόν⁶⁴:

⁶⁴ Ο.π.

- Έλεγχος του μισθού με βάση την ισχύουσα συλλογική σύμβαση του κλάδου και την κάθε ειδικότητα, λαμβάνοντας υπόψη τα επιδόματα που δικαιούται ο εργαζόμενος.
- Έλεγχος των ασφαλιστικών εισφορών, του αριθμού και του είδους ενσήμων του εργαζόμενου.
- Συμβουλές σε θέματα απολύσεων και των αναλογούντων αποζημιώσεων.
- Συμβουλές σε θέματα καταγγελιών στις υπηρεσίες του ΙΚΑ και Επιθεώρησης Εργασίας ή ακόμα και άμεση εκπροσώπηση του εργαζόμενου για τη διασφάλιση δεδουλευμένων μισθών ή ασφαλιστικών εισφορών.
- Συμβουλές πάνω σε κάθε εξειδικευμένο εργατικό θέμα που μπορεί να απασχολεί τον πελάτη, όπως θέματα αλλαγής ωραρίων, ρεπό, υπερωριών, άδεια λοχείας και τοκετού, ειδικά εργασιακά δικαιώματα.

Ο κάθε εργαζόμενος έχει συγκεκριμένα δικαιώματα και απολαμβάνει συγκεκριμένης προστασίας από το νόμο. Η σωστή διεκδίκησή τους απαιτεί τις συμβουλές ενός λογιστικού φοροτεχνικού γραφείου.

4.3.4 Γενικές Υπηρεσίες

Εκτός των επιχειρηματιών, ο κάθε πολίτης έχει ανάγκη λογιστικών υπηρεσιών εκτός των συμβουλών σε εργατικά θέματα και τις φορολογικές του δηλώσεις.

Ενδεικτικά αναφέρονται⁶⁵:

- Ιδιωτικά συμφωνητικά κάθε είδους.
- Όλες οι εργασίες για τη ρευματοδότηση ακινήτου. Αποτελεί μια πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία για την οποία χρειάζεται η συνδρομή ενός γραφείου για την ταχύτερη και πληρέστερη υποβολή όλων των δικαιολογητικών στους εμπλεκόμενους φορείς (Δήμος, Εφορία, ΔΕΗ).
- Γονικές Παροχές, Δωρεές, Κληρονομικά.
- Συμβουλές σε θέματα τεκμηρίων διαβίωσης για την πιο συμφέρουσα λύση και την αποφυγή υψηλής φορολόγησης.
- Μισθωτήρια κάθε είδους.
- Διάφορες άλλες υπηρεσίες που εφάπτονται της αρμοδιότητας της ΔΟΥ όπως διακανονισμούς/ρυθμίσεις για παλαιές οφειλές, θέματα δικαστικού κλπ.

⁶⁵ Ο.π.

Γενικές υπηρεσίες, λοιπόν, που αφορούν όλο το φάσμα των συναλλαγών που έχει ένας πολίτης με το οικονομικό κομμάτι του κράτους.

5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο όρος έρευνα στις καθημερινές εκφράσεις φέρεται με πολλά αντικείμενα εφαρμογής. Περισσότερο όμως φέρεται με μια εξειδικευμένη σημασία τη συστηματική, αντικειμενική και εξακριβωμένη αναζήτηση πληροφοριών προς επίλυση κάποιου προβλήματος, στην περίπτωσή μας, ερευνούμε την εργασιακή ικανοποίηση ως στάση και βαθμού ικανοποίησης ενός άτομου από το περιεχόμενο της δουλειά του. Μεταξύ τους οι διάφορες έρευνες διαφέρουν ως προς τις προθέσεις, τα μέσα αλλά και στο βαθμό σεβασμού των επιστημονικών αρχών εκ μέρους των διαφόρων ερευνητών⁶⁶.

5.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ

Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό την εξέταση της εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή το βαθμό ικανοποίησης ενός άτομου από την δουλειά του. Θα αξιολογηθεί τόσο σε γενικό επίπεδο (εάν το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι με το δουλειά συνολικά), όσο και σε ειδικό επίπεδο (εάν το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι με τις διάφορες πτυχές της εργασίας του). Τα πλαίσια που θα διερευνηθούν, είναι: η εκτίμηση, η επικοινωνία, οι συνεργάτες, τα οφέλη, οι συνθήκες εργασίας, η φύση του έργου, η οργάνωση, η προσωπική ανάπτυξη, οι πολιτικές και διαδικασίες, οι ευκαιρίες προώθησης, η αναγνώριση, η ασφάλεια και τέλος η εποπτεία.

Για τη συγκεκριμένη πτυχιακή ερευνητική εργασία οι στόχοι προσδιορίστηκαν στους εξής:

- Αμοιβές
- Σχέσεις με τους συναδέλφους

⁶⁶ Σε γενικές γραμμές η έρευνα αποτελεί πρωταρχικής σημασίας διαδικασία για την ανάδειξη, συγκρότηση και προαγωγή των επιστημών, όπου μέσω αυτών επιχειρείται ευρύτερα η βελτίωση των συνθηκών της ζωής των ανθρώπων. Πολλοί είναι εκείνοι που περιορίζουν την έννοια μόνο στην επιστημονική έρευνα που αναπτύσσεται κατά κλάδο επιστημονικών πεδίων, όπου βασίζεται σε πειραματική μέθοδο, ή την επαλήθευση υποθέσεων αν και σε πολλές των περιπτώσεων η επιστήμη ερευνά «στα τυφλά» όπου οι όποιες επιβεβαιώσεις έπονται στη συνέχεια.

- Σχέσεις με τους προϊσταμένους
- Εκπαίδευση - ανάπτυξη
- Συνθήκες - φόρτος εργασίας
- Ποιότητα ζωής
- Κοινωνική αποτίμηση
- Αυτονομία
- Επιβράβευση - σχέση με τη Διοίκηση

Οι παραπάνω στόχοι θα εξεταστούν ανάλογα με τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία.

5.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η επιλογή της συγκεκριμένης ερευνητικής μεθοδολογίας, μέσω της ποσοτικής έρευνας, επιλέχθηκε για να συμπεριληφθούν όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι από διαφορετικά διαμερίσματα της Ελλάδας, όπως από την Αθήνα, την Χαλκίδα και τέλος την Τήνο. Θεωρείται, ότι με τη συγκεκριμένη μέθοδο επιτυγχάνεται ο ακριβής προσδιορισμός της κατανομής των απαντήσεων, ώστε να καταγραφούν σε μεγαλύτερη έκταση οι στάσεις και οι αντιλήψεις.

Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου έγινε ύστερα από ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας, που αφορούσε σε μελέτες διερεύνησης της επαγγελματικής ικανοποίησης εργαζομένων γενικά σε γραφεία. Στη συνέχεια, επιλέχθηκαν ορισμένες ερωτήσεις, προσαρμοσμένες στο συγκεκριμένο σκοπό μας. Τελικά, ως όργανο μέτρησης χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο 27 μεταβλητών, όπου το πρώτο μέρος αποτελείται από 5 ερωτήσεις-προτάσεις (1 - 5), σχετικές με τα κοινωνικό-δημογραφικά, ατομικά και επαγγελματικά στοιχεία και το δεύτερο μέρος αποτελείται από 22 κλειστές ερωτήσεις-προτάσεις (6 - 27), σχετικά με τους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης, που υποστηρίζονται από το θεωρητικό μέρος της μελέτης.

5.4 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι τεχνικές που υλοποιήθηκαν για να διεξαχθεί και να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα, είναι τρεις:

1. Πρωτογενής έρευνα, πραγματοποιήθηκε για να συλλεχτούν στοιχεία άμεσα από την έρευνα με (συνεντεύξεις, προσωπικές ή τηλεφωνικές, ποιοτική έρευνα).

2. Δευτερογενής έρευνα, πραγματοποιήθηκε για να συλλεχτούν στοιχεία έμμεσα από διάφορες πηγές (οικονομικά και εμπορικά στατιστικά στοιχεία, δημογραφικά στοιχεία).
3. Παρατηρήσεις-Συμπεράσματα, τα αποτελέσματα του συλλογισμού της έρευνας.

Η μέτρηση της ικανοποίησης από τα ερωτηματολόγια υπολογίστηκε με κλίμακα τύπου Likert πέντε (5) βαθμίδων (1.Συμφωνώ απόλυτα, 2.Συμφωνώ, 3.Δεν έχω άποψη, 4.Διαφωνώ, 5.Διαφωνώ απόλυτα). Κατά τη διατύπωση των ερωτήσεων αποφεύχθηκαν, κατά το δυνατό, εκφραστικά λάθη, ασάφειες, λάθη διατύπωσης, διπλές αρνήσεις, άγνωστες συντμήσεις και τεχνικοί όροι με τους οποίους το προσωπικό δεν είναι εξοικειωμένο. Επίσης υπήρξε και αρνητική διατύπωση ορισμένων ερωτήσεων προκειμένου να αποφευχθεί θετική μεροληψία. Ο βαθμός εκτίμησης του επιπέδου της εργασιακής ικανοποίησης αποτυπώνεται με: το (1.Συμφωνώ απόλυτα) να ισοδυναμεί στην απόλυτη ικανοποίηση και το (5.Διαφωνώ απόλυτα) στην απόλυτη δυσαρέσκεια.

5.5 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε, για τον καθορισμό του δείγματος της συγκεκριμένης έρευνας, είναι η «κατά συστοιχίες δειγματοληψία». Έτσι δημιουργήθηκε ένα απλό τυχαίο δείγμα. Ο πληθυσμός αυτής της μελέτης καθορίζεται σε εργαζόμενους σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία από την Αθήνα, την Χαλκίδα και την Τήνο.

Το μέγεθος του δείγματος που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα είναι τα 100 άτομα και οι συγκεκριμένες αναλύσεις είναι ενδεικτικές.

Η έρευνα διεξήχθη με την συμπλήρωση ερωτηματολογίων. Θεωρήθηκε απαραίτητο να μη συμπληρωθούν τα ερωτηματολόγια μόνο από εργαζόμενους σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία και όχι από διευθυντές ή ιδιοκτήτες αλλά συμπληρώθηκαν και ερωτηματολόγια μέσω ιστοτόπου⁶⁷, ώστε να επιτευχθεί έρευνα διασποράς.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 10 Απριλίου 2014 μέχρι τις 4 Μαΐου 2014.

5.5.1 Πιλοτική Μελέτη

Η δοκιμή καταλληλότητας του οργάνου μέτρησης, πραγματοποιήθηκε στις 5-9 Απριλίου 2014, σε 15 εργαζόμενους προκειμένου να διευκρινιστεί η κατανόηση των ερωτήσεων ως προς το νόημα και το περιεχόμενό τους. Τα αποτελέσματα ήταν θετικά,

⁶⁷ https://docs.google.com/forms/d/1Zz4Y0sy-3_-p6_YQuSzNkr3Tsou0G5wyXr3OhBiPJ04/viewform

καθώς το ερωτηματολόγιο χαρακτηρίστηκε εύχρηστο και κατανοητό. Οι ελάχιστες ρυθμίσεις, που έγιναν, δεν επηρέασαν την αρχική δομή και το περιεχόμενό του.

5.5.2 Πληθυσμός - Δείγμα

Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν άτομα που εργάζονται σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία στην Αθήνα, την Χαλκίδα και την Τήνο. Οι συμμετέχοντες πληρούσαν βασικές προϋποθέσεις, όπως:

- να ανήκουν στο προσωπικό του γραφείου
- να έχουν ελάχιστη προϋπηρεσία 6 μήνες
- να μην απουσιάζουν με άδειες (αναρρωτικές, κήσης, ανατροφής τέκνου).

Σημειώνεται, ότι μεταξύ των απαντηθέντων ερωτηματολογίων δεν βρέθηκαν άκυρα, ενώ τα αναπάντητα ερωτηματολόγια (τα οποία δεν προσμετρήθηκαν στα αποτελέσματα της έρευνας), προέκυψαν κυρίως από δεδηλωμένη, συνειδητή αποχή, λόγω δυσπιστίας περί της χρησιμότητας των αποτελεσμάτων τέτοιων ερευνών.

5.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Στο τέλος της έρευνας συγκεντρώθηκαν 100 ερωτηματολόγια, και πραγματοποιήθηκε ανάλυση με το Microsoft Excel, το οποίο περιλαμβάνει νέα εργαλεία ανάλυσης και αναπαράστασης δεδομένων, και αποτελεί ένα αξιόπιστο και δημοφιλές εργαλείο στατιστικής μελέτης στις κοινωνικές επιστήμες.

Αρχικά πραγματοποιήθηκε μια ανάλυση συχνοτήτων για να διαπιστωθούν τα ποσοστά των ερωτώμενων ώστε να περιγραφεί η σύσταση του δείγματος, η γενική πρώτη εικόνα για τη στάση και την άποψη των φοιτητών πάνω στο θέμα του εθελοντισμού. Στη συνέχεια εξετάστηκαν οι πιθανοί συσχετισμοί των στοιχείων, θέτοντας ως ανεξάρτητες μεταβλητές δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων και τις απαντήσεις των φοιτητών.

5.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι περιορισμοί και τα τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά την διεξαγωγή της έρευνας ήταν τα εξής:

1. Δεν ήταν δυνατή η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με προσωπική συνέντευξη των εργαζομένων, οι οποίοι δούλευαν εκείνη την στιγμή, λόγω έλλειψης χρόνου.

2. Το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 100 άτομα, αλλά λόγω έλλειψης χρόνου και πόρων δε θα μπορούσε στην προκειμένη να πραγματοποιηθεί μεγαλύτερη έρευνα.

Ανεξάρτητα από τους παραπάνω περιορισμούς, κατορθώθηκε η διεξαγωγή συμπερασμάτων για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων σε λογιστικά & φοροτεχνικά γραφεία.

6 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως αναφέρθηκε, για τη διεξαγωγή της πρωτογενούς έρευνας πραγματοποιήθηκε χρήση ερωτηματολογίων. Έτσι λοιπόν στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα των 100 ερωτηματολογίων που έχουν απαντηθεί κατά τη διάρκεια της ποσοτικής έρευνας. Η ανάλυση θα είναι ποσοστιαία.

6.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Οι παρακάτω πίνακες και τα αντίστοιχα διαγράμματα αντιπροσωπεύουν τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων που πήραν μέρος στην έρευνα.

6.2.1 Φύλο

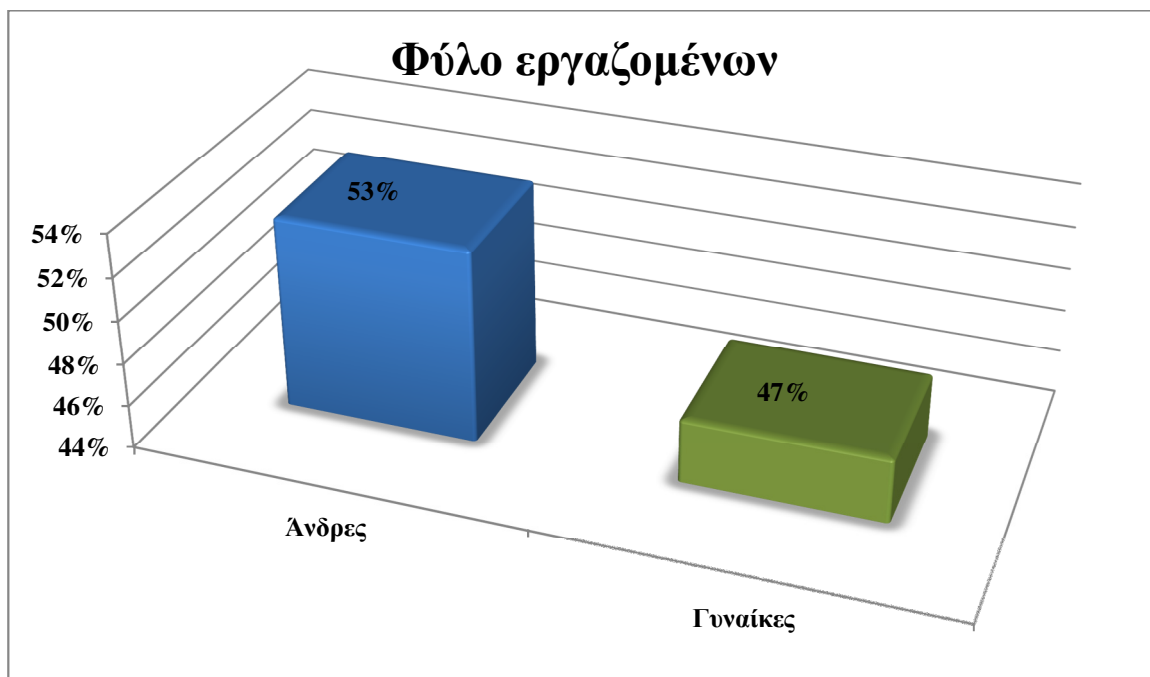
Το θέμα του 1^{ου} ερωτήματος ήταν για τον προσδιορισμό του «Φύλου» του δείγματος. Σύμφωνα με τον πίνακα 6.1 και το αντίστοιχο διάγραμμα 6.1, το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα είναι σχεδόν μοιρασμένο όσον αφορά το φύλο των εργαζομένων. Αυτό αποτέλεσμα ήταν ερευνητικό «τέχνασμα» για να δούμε την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων σε λογιστικά και φοροτεχνικά γραφεία σε σχέση και με το φύλο.

Το φύλο επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση, διότι οι γυναίκες εκτός των άλλων είναι επιφορτισμένες και με σπιτικές δουλειές. Άρα ο παράγοντας φύλο σχετίζεται με το συναίσθημα, την εργασιακή ικανοποίηση, την επαγγελματική εξουθένωση, τη συνοχή της ιδιωτικής με την επαγγελματική ζωή.

Πίνακας 6.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Φύλο).

Φύλο	Άτομα	Ποσοστό
Άνδρας	53	53 %
Γυναίκα	47	47 %

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Φύλο).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.2.2 Ηλικία

Το 2^ο ερώτημα έχει θέμα «Ηλικία» του δείγματος, σοβαρός παράγοντας της εργασιακής ικανοποίησης. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα 6.2 και το αντίστοιχο διάγραμμα, τα περισσότερα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα ανήκουν στην ηλικιακή κλίμακα «36-55 έτη» με αθροιστικό ποσοστό 57%. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος παρατηρείται στις ηλικίες 36-45, με ποσοστό 35% και το μικρότερο 10%.

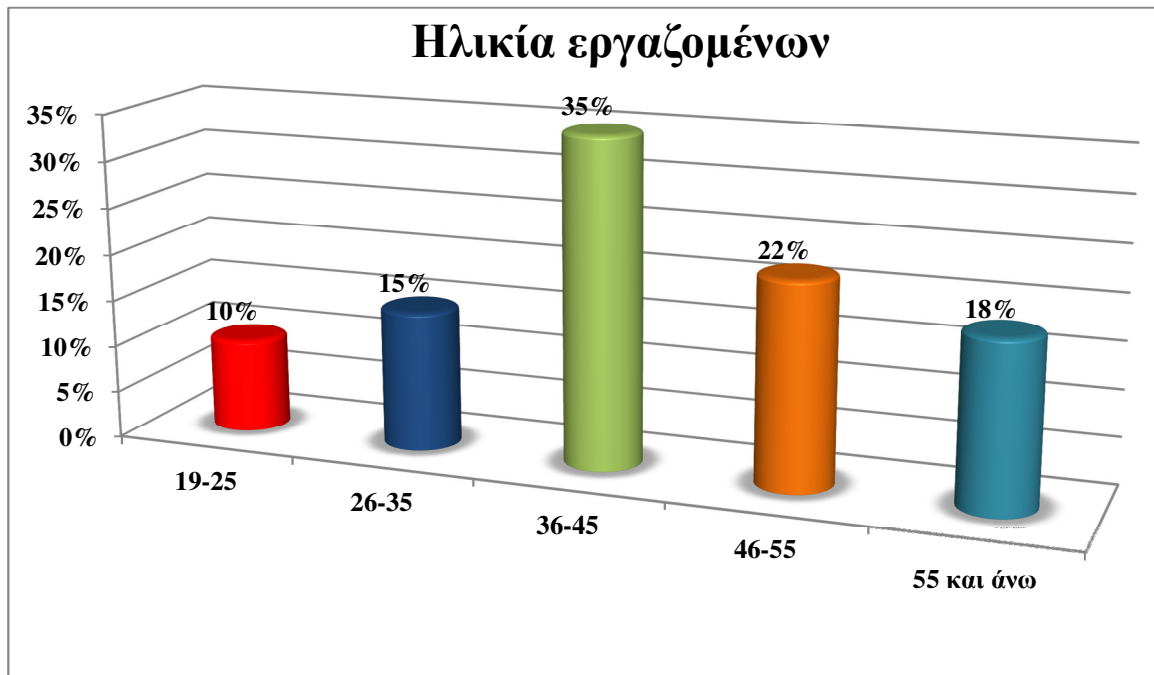
Η ηλικία του εργαζομένου αλλά και η διάρκεια που εργάζεται στην επιχείρηση έχει μεγάλη σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και την ικανοποίηση της εργασίας. Οι «μικρότερες» ηλικίες του δείγματος ήταν πιο ικανοποιημένες εργασιακά, διότι ούτε είχαν άλλες εργασιακές εμπειρίες, είτε δεν είχαν ειλημμένες οικογενειακές υποχρεώσεις (οικογένεια-παιδιά).

Πίνακας 6.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Ηλικία).

Ηλικία	Άτομα	Ποσοστό
19-25	10	10%
26-35	15	15%

36-45	35	35%
46-55	22	22%
55 και άνω	18	18%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.2: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Ηλικία).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.2.3 Οικογενειακή κατάσταση

Το 3^ο ερώτημα διερευνούσε την «Οικογενειακή κατάσταση» του δείγματος.

Η οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων φαίνεται στον παρακάτω πίνακα 6.3 και το αντίστοιχο διάγραμμα 6.3. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (42%) των ερωτηθέντων εργαζομένων είναι έγγαμοι/ες με παιδιά, ενώ έπεται η επιλογή άγαμοι/ες (χωρίς παιδιά) με 31% των ερωτηθέντων.

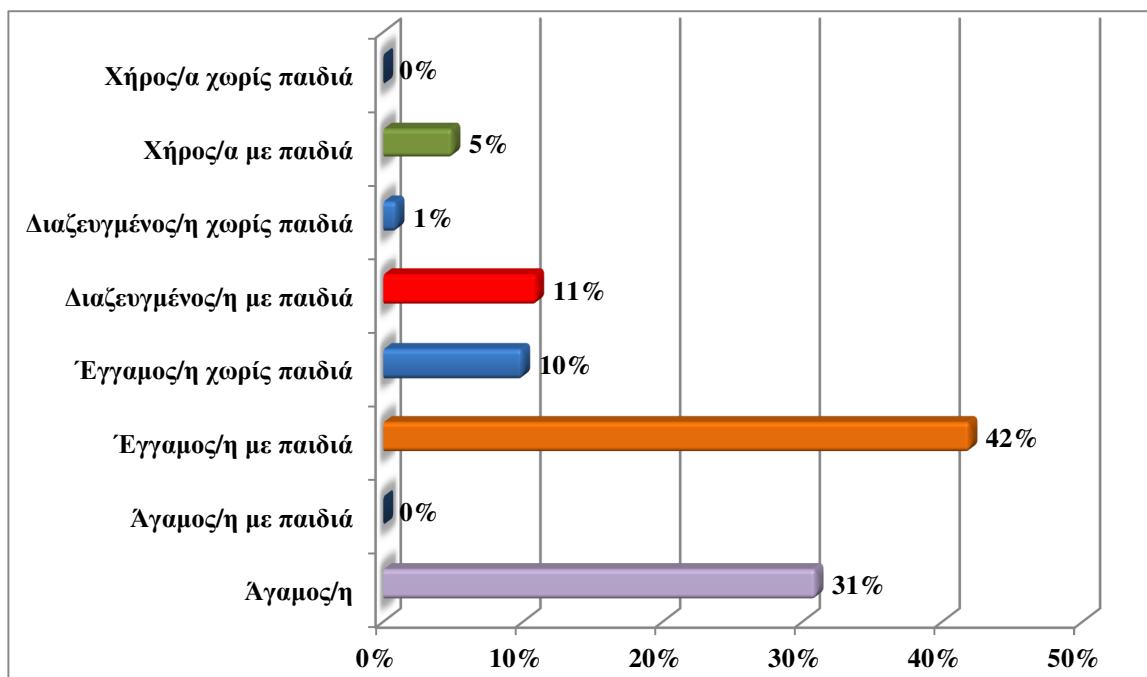
Ο έγγαμος/η με παιδιά δεν θα έχει τον ελεύθερο χρόνο για υπερωριακή απασχόληση ή την ευχέρεια για να μεταφέρει κάποιου είδους εργασία στο σπίτι. Άρα σε χρονικές περιόδους έντονης εργασίας αυτών των γραφείων –όπως είναι η περίοδος των φορολογικών δηλώσεων- θα υπάρχει έντονη δυσαρέσκεια και από τους τρεις παράγοντες της

προσωπικής του ολοκλήρωσης όπως: η οικογένεια, η εργασία/εργοδότης, ο προσωπικός/ελεύθερος χρόνος.

Πίνακας 6.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Οικογενειακή κατάσταση).

Οικογενειακή κατάσταση	Άτομα	Ποσοστό
Άγαμος/η	31	31%
Άγαμος/η με παιδιά	0	0%
Έγγαμος/η με παιδιά	42	42%
Έγγαμος/η χωρίς παιδιά	10	10%
Διαζευγμένος/η με παιδιά	11	11%
Διαζευγμένος/η χωρίς παιδιά	1	1%
Χήρος/α με παιδιά	5	5%
Χήρος/α χωρίς παιδιά	0	0%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Οικογενειακή κατάσταση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο

6.2.4 Εκπαίδευση

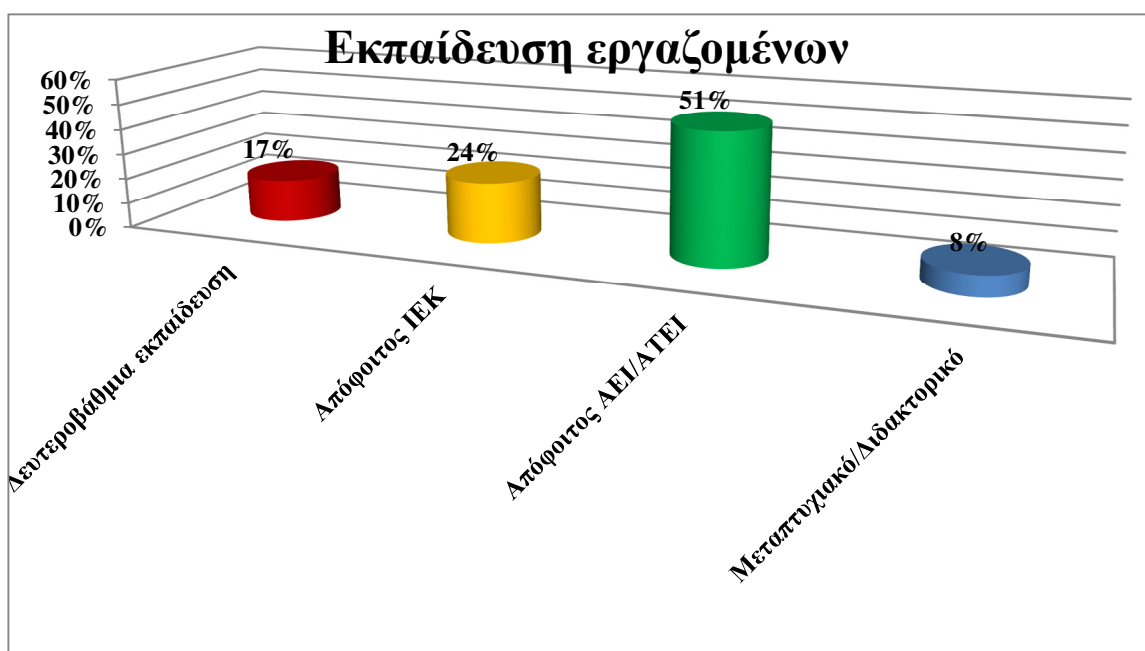
Στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα σκιαγραφείται το 5^ο ερώτημα του ερωτηματολογίου η «Εκπαίδευση» του δείγματος και φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (51%) των ερωτηθέντων εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ, και έπονται οι απόφοιτοι ΙΕΚ με ποσοστό 24%.

Οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης, όπως είναι το δείγμα μας, νιώθουν ότι η προσφερόμενη εκπαίδευση τους είναι επαρκής και τους εφοδιάζει με τις κατάλληλες δεξιότητες για τις λειτουργίες της δουλειάς τους και με πρόσθετες ευκαιρίες, άρα αυτό το ποσοστό του δείγματος έχει μεγαλύτερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης.

Πίνακας 6.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Εκπαίδευση).

Εκπαίδευση	Άτομα	Ποσοστό
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	17	17%
Απόφοιτος ΙΕΚ	24	24%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	51	51%
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	8	8%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Εκπαίδευση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.2.5 Τόπος εργασίας

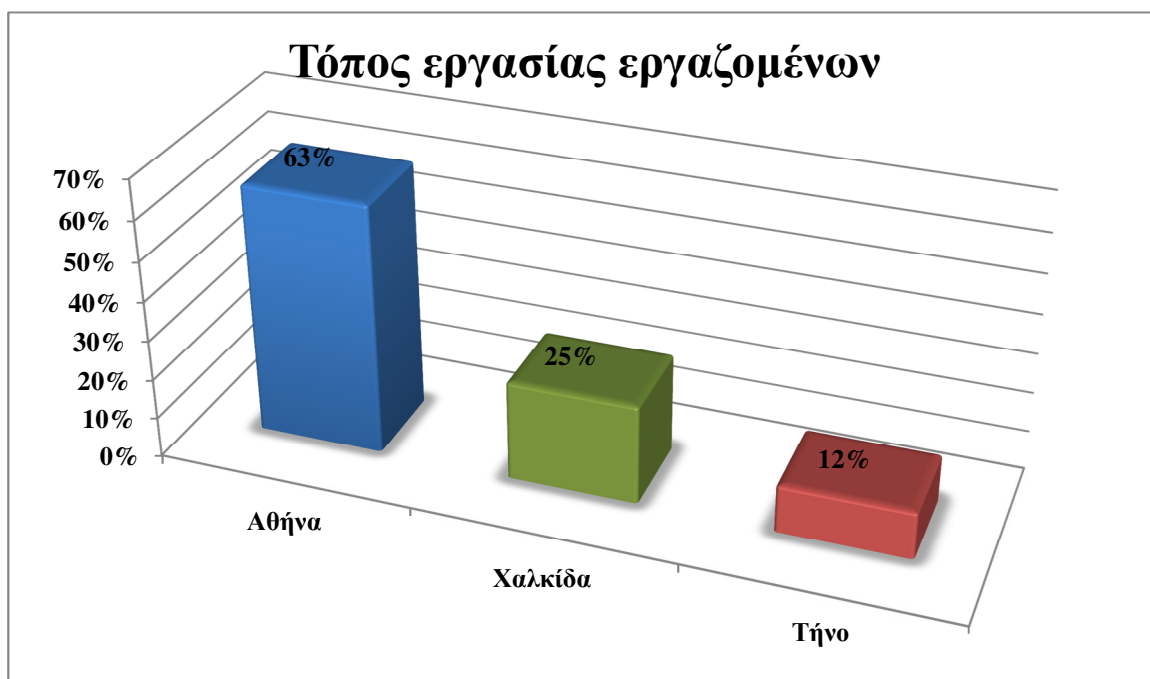
Το 5^ο και τελευταίο ερώτημα των κοινωνικό-δημογραφικών στοιχείων του δείγματός μας είναι ο «Τόπος εργασίας». Σύμφωνα με τον πίνακα 6.5 και το αντίστοιχο διάγραμμα 6.5, το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα είναι κατά πολύ μεγαλύτερο στην Αθήνα με ποσοστό 63%, έπειτα η Χαλκίδα με 25 άτομα και τέλος η Τήνος με ποσοστό 12%.

Πίνακας 6.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Τόπος εργασίας).

Τόπος εργασίας	Άτομα	Ποσοστό
Αθήνα	63	63 %
Χαλκίδα	25	25 %
Τήνο	12	12 %

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Βέβαια τα αποτελέσματα ήταν πολύτιμα. Φάνηκε μεγάλη διαφορά στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των γραφείων της Αθήνας με της επαρχίας. Στην Χαλκίδα και ιδιαίτερα στην Τήνο η εργασιακή ικανοποίηση ήταν μεγαλύτερου βαθμού απ' αυτή των αντίστοιχων γραφείων της Αθήνας.



Διάγραμμα 6.5: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά εργαζομένων (Τόπος εργασίας).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Αυτό οφείλεται εκτός από τον πιο ήρεμο ρυθμό της επαρχιακής ζωής, στον φόρτο εργασίας των γραφείων της Πρωτεύουσας αλλά και στο είδος της εργασίας (μεγάλες επιχειρήσεις κτλ).

Αυτή η μεγάλη διαφοροποίηση του δείγματος είχε να κάνει με τον αριθμό των λογιστικό-φοροτεχνικών γραφείων των περιοχών που επιλέγηκαν (οι οποίοι είναι και οι τόποι διαμονής των ερευνητών).

6.3 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

6.3.1 Ικανοποίηση από τις αποδοχές

Το 6^ο ερώτημα της έρευνας «Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός για τα προσόντα και τις αρμοδιότητες μου», ανήκει στην δεύτερη κατηγορία ερωτήσεων-προτάσεων του ερωτηματολογίου, που αναζητά τους παράγοντες του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία σε σχέση βέβαια με τα παραπάνω κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία.

Σύμφωνα με τον πίνακα 6.6 και το αντίστοιχο διάγραμμα 6.6, το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα σε ποσοστό 60 % δεν είναι ικανοποιημένο από τις αποδοχές που λαμβάνει. Αυτή η διαφωνία με την 6^η πρόταση/ερώτημα, συμβαίνει περισσότερο στις μικρότερες ηλικίες (οι οποίες έχουν και περισσότερους-μεγαλύτερους τίτλους σπουδών), στους άγαμους εργαζόμενους (δεν λαμβάνουν οικογενειακά επιδόματα) αλλά και στους εργαζόμενους της επαρχίας (ίσως με γραφεία με λιγότερη δουλειά ή με πελάτες ιδιώτες και όχι επιχειρήσεις).

Πίνακας 6.6: Ικανοποίηση από τις αποδοχές.

Ικανοποίηση από τις αποδοχές		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	16	16%
2.Συμφωνώ	22	22%
3.Δεν έχω άποψη	2	2%
4.Διαφωνώ	23	23%
5.Διαφωνώ απόλυτα	37	37%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.6: Ικανοποίηση από τις αποδοχές.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.2 Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους

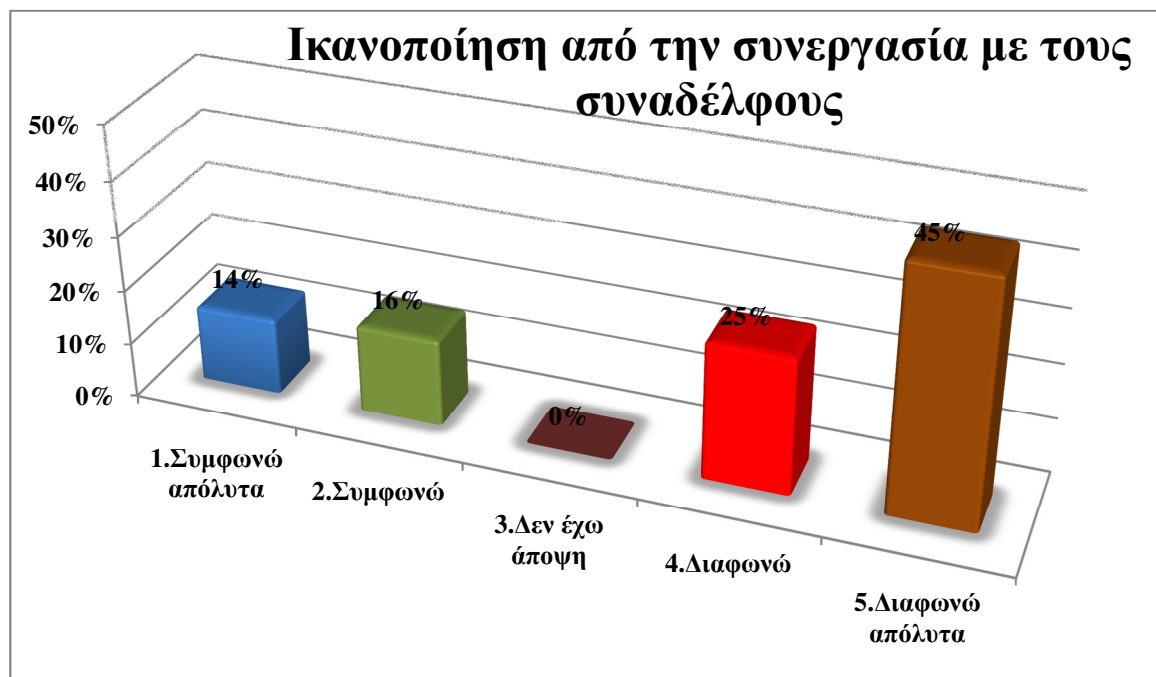
Το 7^ο ερώτημα/πρόταση της έρευνας «Στο τμήμα μου υπάρχει συνεργασία και ομαδικό πνεύμα μεταξύ του προσωπικού κάθε κατηγορίας», οι απαντήσεις φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα. Με ποσοστό 70% (70 άτομα) οι εργαζόμενοι δεν αισθάνονται ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους. Παρατηρείται πως το πρόβλημα δεν είναι γεωγραφικό (τόπος εργασίας) ούτε έχει σχέση με την ηλικία. Ίσως οφείλεται στην προσωπική ιδιοσυγκρασία του καθενός, είτε στο κλίμα που έχει δημιουργηθεί από τους προϊσταμένους των γραφείων. Είναι γεγονός πως η συγκεκριμένη εργασία θέλει μεγάλη αφοσίωση στο αντικείμενο διότι τα λάθη που τυχόν δημιουργηθούν θα έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην φήμη του γραφείου.

Πίνακας 6.7: Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους.

Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό

1.Συμφωνώ απόλυτα	14	14%
2.Συμφωνώ	16	16%
3.Δεν έχω άποψη	0	0%
4.Διαφωνώ	25	25%
5.Διαφωνώ απόλυτα	45	45%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.7: Ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.3 Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας

Οι φιλίες αποτελούν ένα σημαντικό και αναπόσπαστο μέρος της ζωής κάθε ανθρώπου, όμως δεν είναι πάντα εφικτό να δημιουργούμε φιλίες στη δουλειά. Η καλή συνεργασία και επικοινωνία στη δουλειά μπορεί να προμηνύει την αρχή μιας καλής φιλίας, όμως πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί πριν θεωρήσουμε κάποιο συνάδελφο ως φίλο.

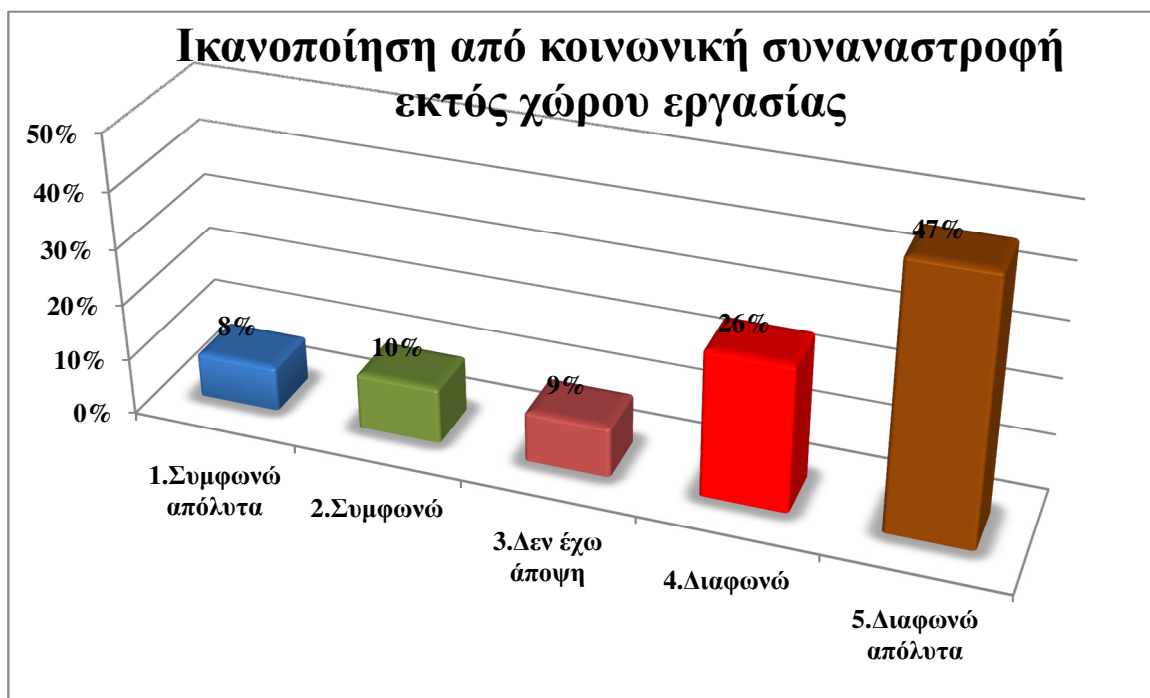
«Επιδιώκω την κοινωνική συναναστροφή με συναδέλφους εκτός χώρου εργασίας» είναι το 8^ο ερώτημα/πρόταση της έρευνας, οι απαντήσεις δείχνουν αρνητικό

βαθμό ικανοποίησης που φτάνει στο ποσοστό 73% (73 άτομα) (πίνακα 6.8 και διάγραμμα 6.8). Αυτό οφείλεται στην έλλειψη καλών σχέσεων στο χώρο εργασίας, στις πολλές ώρες εργασίας αλλά και στην προσωπική ζωή που έχει χτίσει ο καθένας όπως: γάμος, παιδιά, οικογενειακοί φίλοι κλπ.

Πίνακας 6.8: Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας.

Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	8	8%
2.Συμφωνώ	10	10%
3.Δεν έχω άποψη	9	9%
4.Διαφωνώ	26	26%
5.Διαφωνώ απόλυτα	47	47%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.8: Ικανοποίηση από κοινωνική συναναστροφή εκτός χώρου εργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.4 Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας

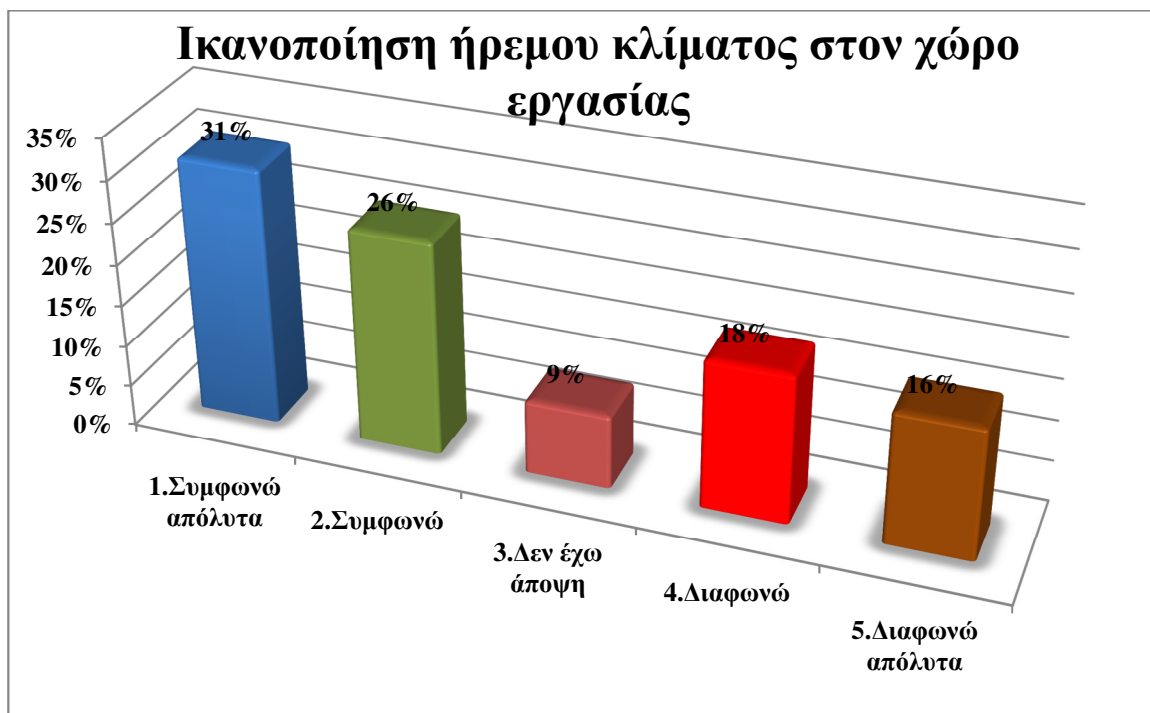
Πολλοί ειδικοί συμφωνούν ότι η εμπιστοσύνη είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την δημιουργία ενός αρμονικού και αποτελεσματικού περιβάλλοντος εργασίας. Οι οργανισμοί, οι οποίοι κτίζουν ένα τέτοιο κλίμα ανάμεσα στους εργαζομένους, είναι συνήθως επιτυχημένοι, ενώ αυτοί που δεν δίνουν μεγάλη σημασία στην αξία της εμπιστοσύνης αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα.

Το 9^ο ερώτημα/πρόταση της έρευνας είναι: «Οι διαπληκτισμοί και οι καβγάδες δεν είναι συχνό φαινόμενο στη δουλειά μου». Τα αποτελέσματα είναι ενθαρρυντικά, υπάρχει μεγάλος βαθμός ικανοποίησης ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας (πίνακας 6.9 και διάγραμμα 6.9).

Πίνακας 6.9: Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας.

Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	31	31%
2.Συμφωνώ	26	26%
3.Δεν έχω άποψη	9	9%
4.Διαφωνώ	18	18%
5.Διαφωνώ απόλυτα	16	16%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.9: Ικανοποίηση ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.5 Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας

Είναι γνωστό ότι πίσω από κάθε επαγγελματική επιτυχία μιας εργασίας, βρίσκεται ένας εργαζόμενος. Εκτός από το αντίτιμο της εργασίας του, υπάρχει και ένα άλλο ισχυρό κίνητρο, η αναγνώριση του έργου του, δηλαδή της προσπάθειας που καταβάλλει για να επιτύχει έναν εργασιακό στόχο. Η Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας, είναι το θέμα του 10^{ου} ερωτήματος/πρότασης του ερωτηματολογίου. Σχεδόν το μισό δείγμα έχει χαμηλό βαθμό ικανοποίησης από την αναγνώριση του έργου δουλείας του (πίνακας 6.10 και διάγραμμα 6.10).

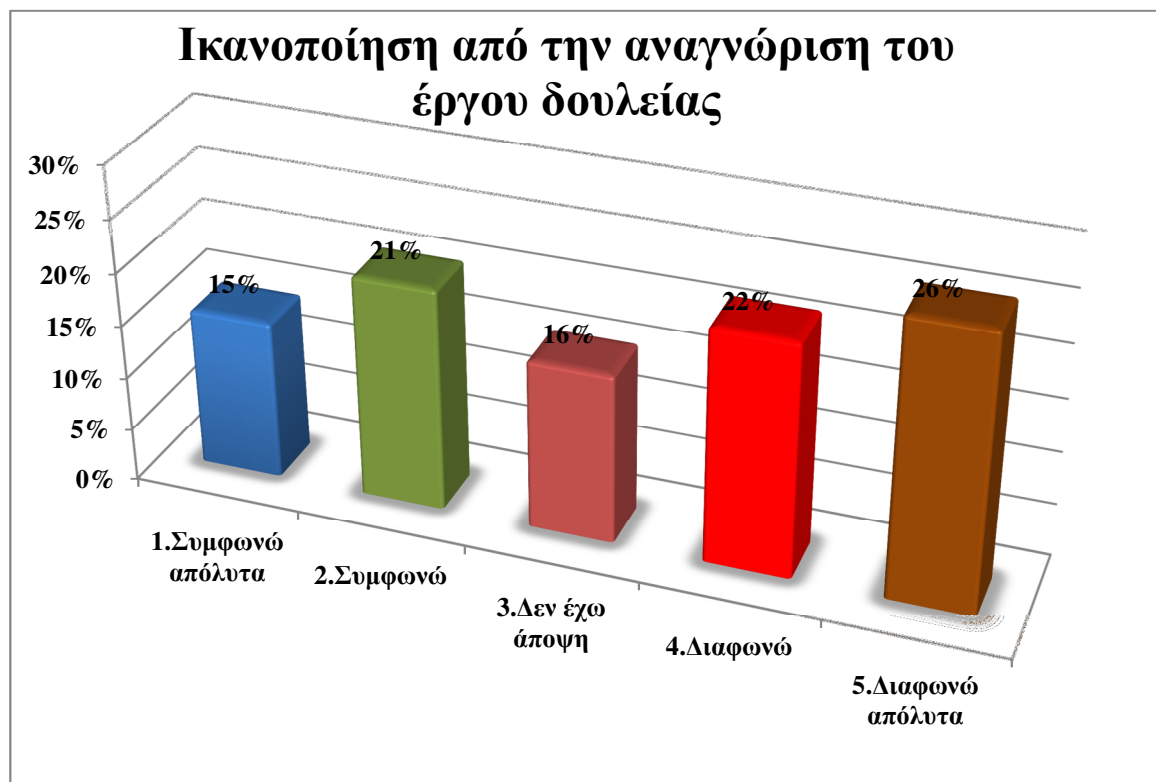
Ένας από τους λόγους που ωθούν τους εργαζόμενους να εγκαταλείψουν/αλλάξουν πρόωρα το επάγγελμά τους είναι η έλλειψη αναγνώρισης του έργου τους από την πλευρά των συναδέλφων. Το γεγονός αυτό ενισχύει ελαφρώς το stress που βιώνουν στον εργασιακό χώρο.

Πίνακας 6.10: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας.

Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλείας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό

1.Συμφωνώ απόλυτα	15	15%
2.Συμφωνώ	21	21%
3.Δεν έχω άποψη	16	16%
4.Διαφωνώ	22	22%
5.Διαφωνώ απόλυτα	26	26%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.10: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου δουλειάς.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.6 Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη

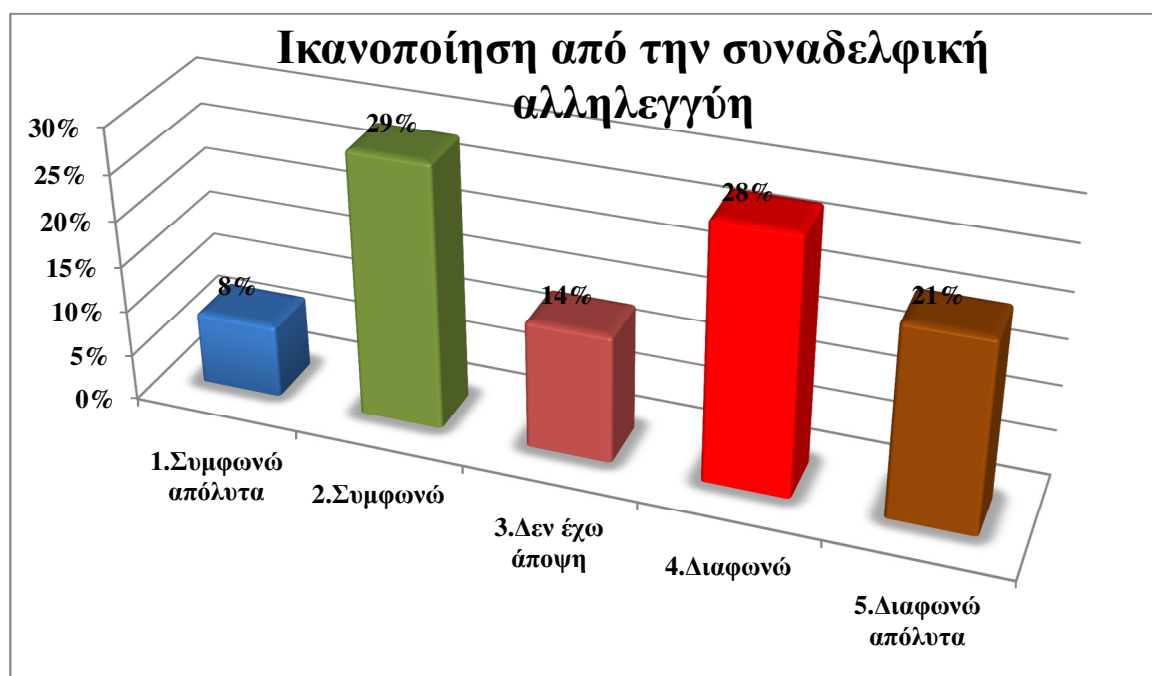
Συναδελφική αλληλεγγύη είναι η ικανότητα των μελών μιας ομάδας να διατηρήσουν κοινά ιδανικά και στόχους, ιδίως ενόψει κακουχιών. Η συναδελφική αλληλεγγύη συχνά αναφέρεται ως μια γενική κρίση της θέλησης, της υπακοής, και της αυτοπειθαρχίας μιας ομάδας εργαζομένων που είναι επιφορτισμένη με την εκτέλεση καθηκόντων που ορίζονται από ένα ανώτερο στέλεχος.

Το 11^ο ερώτημα/πρόταση είναι το εξής: «Είμαι ικανοποιημένος από τις επαγγελματικές σχέσεις με τους συναδέλφους μου». Παρατηρούμε πως υπάρχει μετριοπάθεια για τον βαθμό Ικανοποίησης από την συναδελφική αλληλεγγύη με τάση προς την επιλογή «Διαφωνώ απόλυτα». Η συναδελφική αλληλεγγύη αποτελεί από τους πλέον βασικούς παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης.

Πίνακας 6.11: Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη.

Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	8	8%
2.Συμφωνώ	29	29%
3.Δεν έχω άποψη	14	14%
4.Διαφωνώ	28	28%
5.Διαφωνώ απόλυτα	21	21%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.11: Ικανοποίηση από την συναδελφική αλληλεγγύη.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.7 Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων

Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν οι προϊστάμενοι τους είναι καλοί ηγέτες. Αυτό περιλαμβάνει παρακινούμενους εργαζόμενους να κάνουν μια αποδοτική δουλειά, που αγωνίζονται για υπεροχή ή απλώς για ανάληψη δράσης και για την σωστή ενημέρωση για θέματα δουλειάς. Ο σωστός προϊστάμενος συνδυάζει στάσεις και συμπεριφορές. Ακόμη εμπνέουν τους εργαζόμενους να πετύχουν σημαντικούς στόχους.

«Η ενημέρωση από τον προϊστάμενο μου σε θέματα της δουλειάς μου είναι επαρκής», είναι το 12^ο ερώτημα. Παρατηρούμε πως υπάρχει χαμηλός βαθμός Ικανοποίησης από την ενημέρωση των προϊσταμένων με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα». Η ενημέρωση είναι ελλιπής, το οποίο αποτελεί τροχοπέδη στην παραγωγικότητα. Προφανώς οι πλειονότητα των προϊσταμένων γραφείων θα ήταν υπάλληλοι και όχι ιδιοκτήτες των λογιστικών/φοροτεχνικών γραφείων.

Πίνακας 6.12: Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων.

Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	14	14%
2.Συμφωνώ	25	25%
3.Δεν έχω άποψη	8	8%
4.Διαφωνώ	28	28%
5.Διαφωνώ απόλυτα	25	25%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.12: Ικανοποίηση από την ενημέρωση των προϊσταμένων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.8 Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας

Ευελιξία (ή ευέλικτη διαχείριση) του χρόνου εργασίας, είναι όταν το μέγεθος της παρεχόμενης εργασίας προσαρμόζεται στις κυμάνσεις της δραστηριότητας της επιχείρησης όχι με μεταβολές του αριθμού των απασχολούμενων, αλλά με μεταβολές⁶⁸ στη διάρκεια της παρεχόμενης εργασίας.

⁶⁸ Οι μεταβολές αυτές μπορεί ν' αφορούν:

- ✓ Αύξηση ή μείωση της συνολικής διάρκειας της ενεργής δραστηριότητας του εργαζόμενου (αύξηση χρόνου υποχρεωτικής εκπαίδευσης, αύξηση ή μείωση ορίου συνταξιοδότησης, εκπαιδευτικές-γονικές άδειες κλπ, αύξηση διάρκειας ανεργίας ή εναλλαγή περιόδων δραστηριότητας και περιόδων μη δραστηριότητας κλπ).
- ✓ Αύξηση ή μείωση του εβδομαδιαίου ή ετήσιου χρόνου εργασίας (λιγότερες εργάσιμες ώρες, αύξηση ή μείωση ετήσιου κλεισίματος της επιχείρησης, 5^η εβδομάδα διακοπών κλπ).
- ✓ Εξατομικευμένες, ομαδοποιημένες ή συνολικές διακυμάνσεις του ημερήσιου ή/και του εβδομαδιαίου ωραρίου των εργαζομένων
- ✓ Εποχιακές διακυμάνσεις του ωραρίου
- ✓ Περιστασιακή ή μόνιμη χρήση συστημάτων βάρδιας, part-time, υπερωριών κλπ.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η αναδιάρθρωση των ημερήσιων ή εβδομαδιαίων ωραρίων εργασίας επιδρά αναπόφευκτα, θετικά ή αρνητικά, στη διάρθρωση και την κατανομή του ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων, του χρόνου που διαθέτουν για τις οικογενειακές τους υποχρεώσεις, τη μόρφωση και επιμόρφωσή τους, τις μετακινήσεις τους από και προς τον τόπο της εργασίας, την πρόσβασή τους σε βασικές υπηρεσίες και σε εμπορικά καταστήματα, τη γενικότερη κοινωνική τους συμμετοχή.

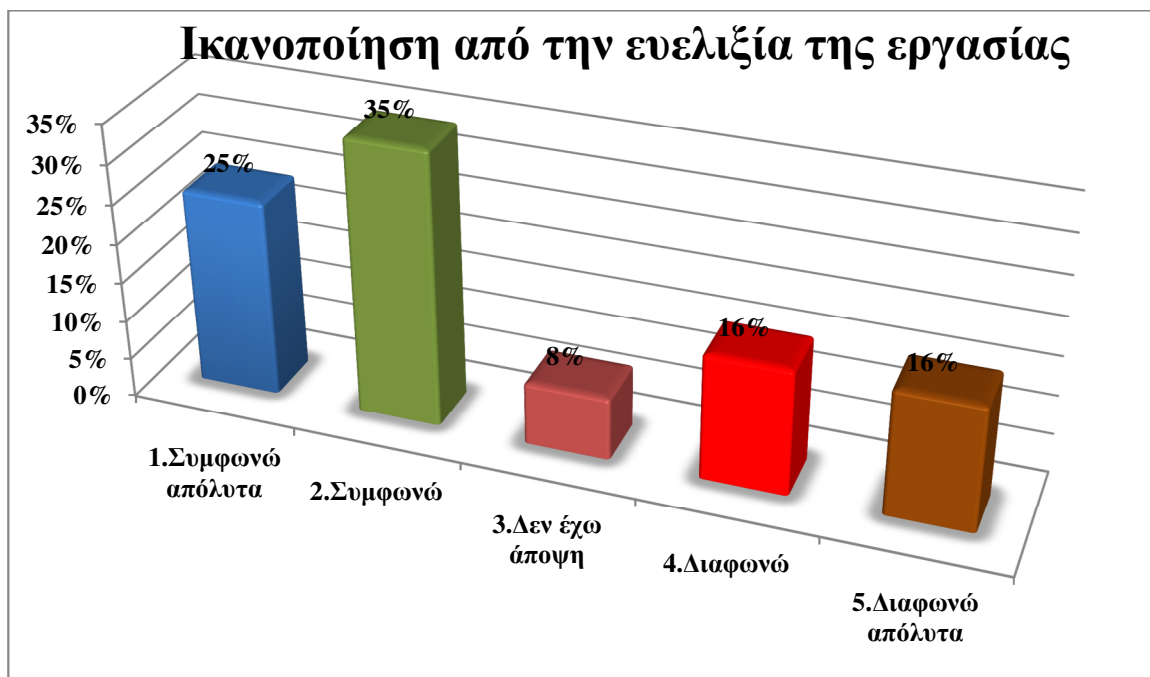
«Υπάρχει ευελιξία στον εβδομαδιαίο προγραμματισμό της εργασίας μου», είναι το 13^ο ερώτημα. Παρατηρούμε πως υπάρχει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευελιξία της εργασίας με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα».

Όπως είναι φυσικό, τα προβλήματα αυτά έχουν ιδιαίτερη σημασία για τις γυναίκες εργαζόμενες, στο βαθμό που αυτές επιβαρύνονται πρόσθετα με μη αμειβόμενη «αναπαραγωγική» εργασία (φροντίδα σπιτιού, παιδιών, οικογένειας) και καταλήγουν να εκμηδενίσουν τον ελεύθερο χρόνο τους .

Πίνακας 6.13: Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας.

Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	25	25%
2.Συμφωνώ	35	35%
3.Δεν έχω άποψη	8	8%
4.Διαφωνώ	16	16%
5.Διαφωνώ απόλυτα	16	16%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.13: Ικανοποίηση από την ευελιξία της εργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.9 Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα

Η επένδυση στην εκπαίδευση και στην κατάρτιση έχει καίρια σημασία για την αύξηση της παραγωγικότητας και της οικονομικής μεγέθυνσης και προβληματίζει όλους τους συντελεστές μιας εταιρείας/επιχείρησης/γραφείου. Έμφαση πρέπει να δίνεται στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Άρα, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είναι από τις σημαντικότερες επιδράσεις των σύγχρονων εργασιακών πρακτικών, και κυρίως εκείνων που αφορούν την ομαλή υπηρεσιακή ένταξη και εξέλιξη στην απασχόληση των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία.

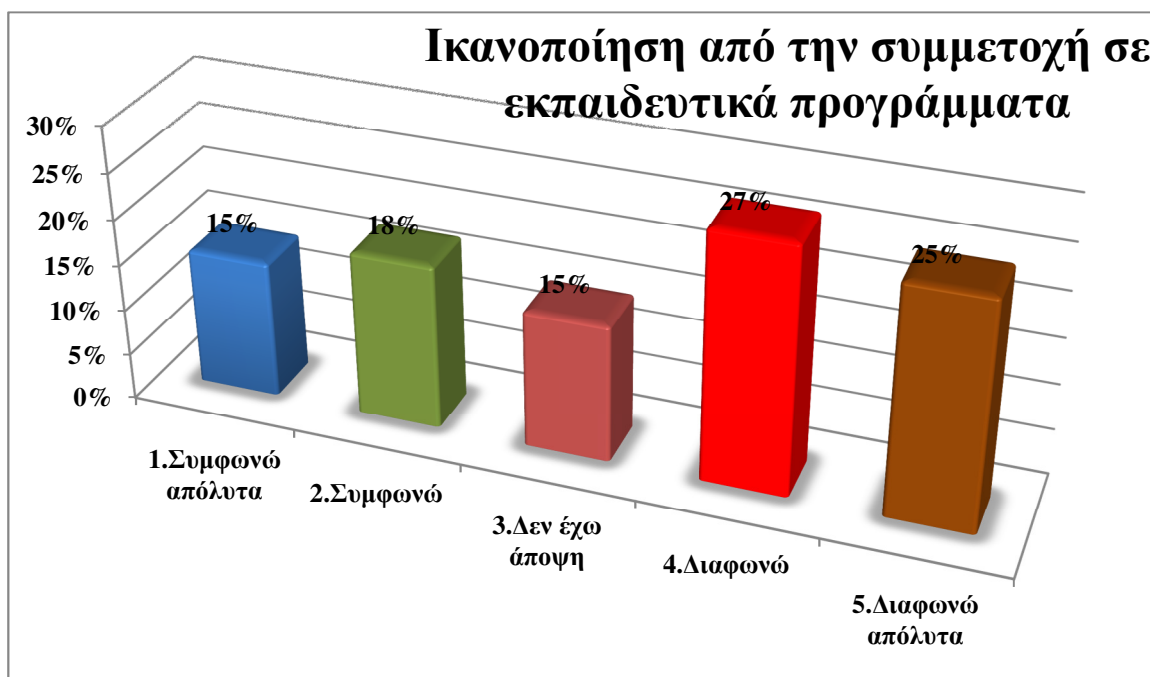
Το 14^ο ερώτημα είναι: «Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα;». Από τον πίνακα 6.14 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά χαμηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευελιξία της εργασίας με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (52%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (15%).

Η ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είναι μεγαλύτερη στα γραφεία της Αθήνας παρά των επαρχιακών πόλεων. Ακόμη υπάρχει και διαφοροποίηση όσον αφορά την ηλικία του δείγματος. Οι μεγαλύτερες ηλικίες έχουν μικρότερο βαθμό ικανοποίησης σε αυτόν τον δείκτη, προφανώς επειδή δεν έχουν τον ελεύθερο χρόνο αλλά και την διάθεση για την συμμετοχή σε αυτά τα προγράμματα.

Πίνακας 6.14: Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	15	15%
2.Συμφωνώ	18	18%
3.Δεν έχω άποψη	15	15%
4.Διαφωνώ	27	27%
5.Διαφωνώ απόλυτα	25	25%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.14: Ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.10 Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου

Τα προσόντα που σχετίζονται με την εργασία το εκάστοτε εργαζομένου, αποτελούν ικανότητες που σε ένα μεγάλο βαθμό έχει αναπτύξει κανείς και στην καθημερινή του ζωή. Τα προσόντα είναι ένας συνδυασμός ικανοτήτων, γνώσεων και τεχνικών απαραίτητα σε κάθε εργαζόμενο καθώς και η ικανότητα να διαχειρίζεται την καριέρα του σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλλάζει, όπως είναι το λογιστικό/φοροτεχνικό γραφείο.

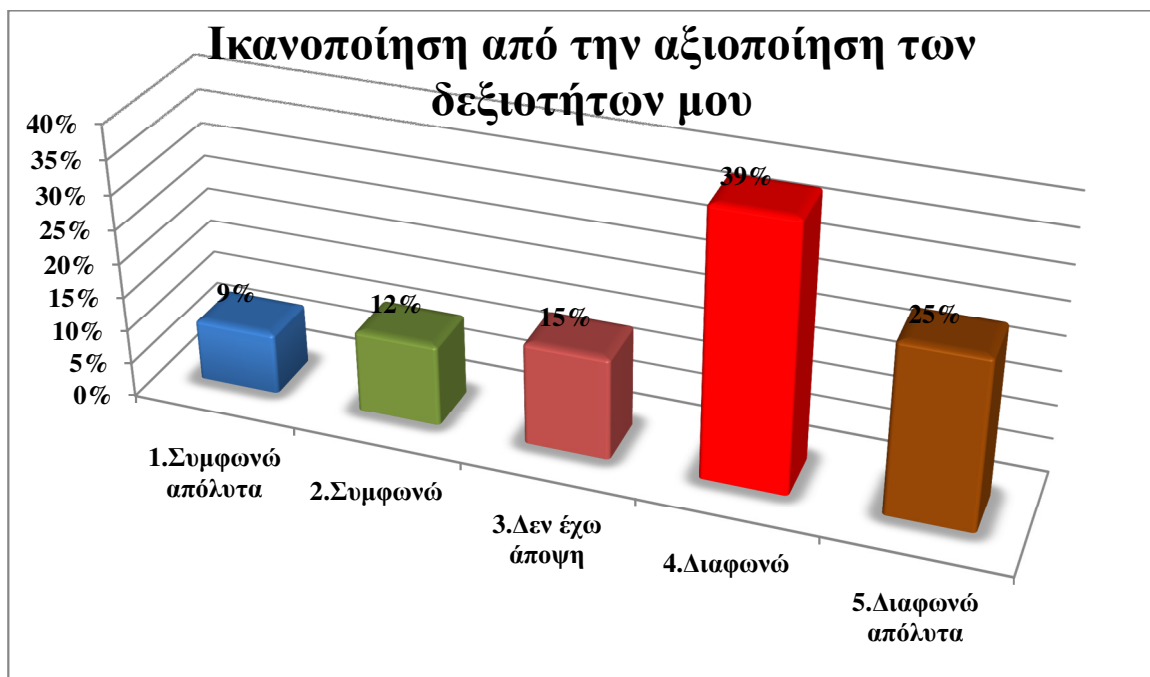
Μερικά βασικά προσόντα που μπορούν να ωφελήσουν το άτομο κατά τη διαχείριση της καριέρας του είναι η επιστημονική κατάρτισή του, η προώθηση του εαυτού του, η άμεση αντιμετώπιση προβλημάτων, τα προσόντα που σχετίζονται με την προσωπικότητά του, κ.α..

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος με ποσοστό 65%, έχει χαμηλό βαθμό ικανοποίησης, στο 15^ο ερώτημα: «Οι δεξιότητες και τα προσόντα μου αξιοποιούνται με τον καλύτερο τρόπο;». Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.15: Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου.

Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	9	9%
2.Συμφωνώ	12	12%
3.Δεν έχω άποψη	15	15%
4.Διαφωνώ	39	39%
5.Διαφωνώ απόλυτα	25	25%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.15: Ικανοποίηση από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων μου.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.11 Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας

Η υγεία και η ασφάλεια στο χώρο εργασίας αντιπροσωπεύουν σήμερα μια από τις σημαντικότερες και τις πλέον προηγμένες πτυχές της κοινωνικής πολιτικής της Ένωσης.

Οι κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων στους χώρους εργασίας είναι απαίτηση της εποχής μας και στόχος κάθε κοινωνίας με βασικές αρχές για την προστασία της ανθρώπινης ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος. Οι διεθνείς συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ), οι Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και οι κανονιστικές/νομοθετικές διατάξεις στην Ελλάδα υποχρεώνουν τους εργοδότες και τους εργαζομένους να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής ώστε να προληφθούν τα εργατικά ατυχήματα, οι επαγγελματικές ασθένειες, να προστατευθεί η υγεία του ανθρώπινου δυναμικού, κα να αποφευχθεί τόσο η δημιουργία επικίνδυνων καταστάσεων, όσο και η ρύπανση του φυσικού περιβάλλοντος.

Για να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί πρέπει υποχρεωτικά οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι να τηρούν σχολαστικά τους κανόνες που έχουν συμφωνηθεί και για τους οποίους έχουν ενημερωθεί πλήρως. Οι κανόνες αυτοί καθορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο

χρησιμοποιούνται οι εξωτερικοί και εσωτερικοί χώροι των κτιρίων των εργασιακών χώρων, και τους τρόπους με τους οποίους εκτελούνται οι διάφορες εργασίες. Για οποιαδήποτε αλλαγή χρήσεων κτιριακών χώρων, εργασιακών διεργασιών και κανονισμών πρέπει απαραίτητα να ενημερώνονται όλοι οι εργαζόμενοι.

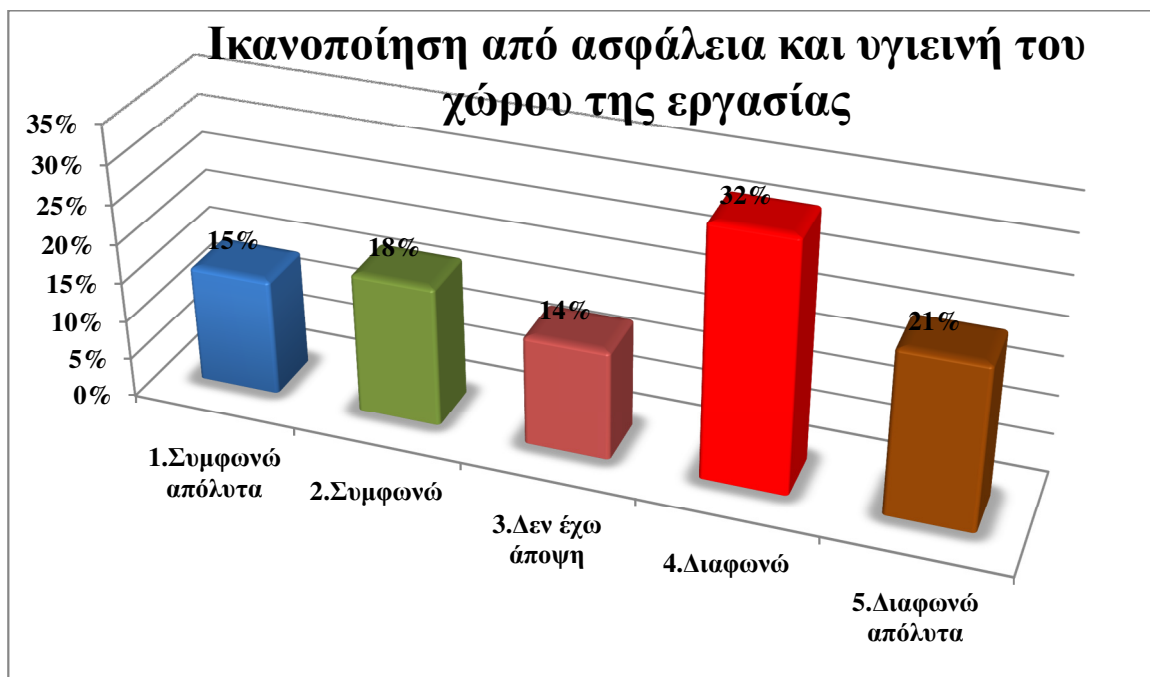
Το θέμα του 16^{ου} ερωτήματος είναι: «Στο χώρο εργασίας μου επικρατούν συνθήκες υγιεινής και ασφαλείας;».

Από τον πίνακα 6.16 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά χαμηλός βαθμός ικανοποίησης από την ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (53%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (14%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.16: Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας.

Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	15	15%
2.Συμφωνώ	18	18%
3.Δεν έχω άποψη	14	14%
4.Διαφωνώ	32	32%
5.Διαφωνώ απόλυτα	21	21%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.16: Ικανοποίηση από ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.12 Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού

«Θεωρώ ότι δεν υπάρχει έλλειψη προσωπικού στο γραφείο;», είναι το θέμα του 17^{ου} ερωτήματος της έρευνας. Από τον πίνακα 6.17 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (63%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Η επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο έχει άμεση σχέση με την παραγωγικότητα της επιχείρησης αλλά και του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων. Δηλαδή εάν υπάρχει έλλειψη προσωπικού σε μια επιχείρηση, για να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι στο φόρτο εργασίας θα πρέπει να δουλεύουν συνέχεια υπερωριακή απασχόληση.

Πίνακας 6.17: Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού.

Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1. Συμφωνώ απόλυτα	12	12%
2. Συμφωνώ	15	15%

3.Δεν έχω άποψη	10	10%
4.Διαφωνώ	37	37%
5.Διαφωνώ απόλυτα	26	26%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.17: Ικανοποίηση από την αριθμό του προσωπικού.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.13 Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης

Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν έχουν εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης στη δουλειά. Αυτό περιλαμβάνει ευκαιρίες να συμμετέχουν σε ενδιαφέροντα έργα, δουλειές με έναν ικανοποιητικό βαθμό πρόκλησης και ευκαιρίες για αυξημένη υπευθυνότητα. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ανταμείβοντας τους εργαζόμενους με ρόλους πάνω σε ενδιαφέροντα –γι' αυτούς- θέματα εργασίας και χωρίζοντας τις δουλειές σε επίπεδα αυξημένης ηγεσίας και υπευθυνότητας.

Το θέμα του 18^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Στα πλαίσια της εργασίας μου, μου έχει ανατεθεί φυσιολογικός βαθμός ευθύνης;». Από τον πίνακα 6.18 και το αντίστοιχο

διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.18: Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης.

Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	12	12%
2.Συμφωνώ	17	17%
3.Δεν έχω άποψη	10	10%
4.Διαφωνώ	25	25%
5.Διαφωνώ απόλυτα	36	36%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.18: Ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Από την ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης, είναι πιθανόν να δημιουργηθούν τίτλοι εργασίας που να δηλώνουν αυξημένα επίπεδα

ειδίκευσης τα οποία δεν θα περιορίζονται από διαθεσιμότητα θέσεων και απλώς θα δηλώνουν επίτευγμα του εκάστοτε εργαζομένου.

6.3.14 Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας

Ενώ οι συνθήκες εργασίας έχουν βελτιωθεί σημαντικά σε σχέση με τις παλαιότερες εποχές εντούτοις η δουλειά εξακολουθεί να επιδρά αρνητικά στην ψυχική και σωματική μας υγεία. Οι υψηλές απαιτήσεις, ο ανταγωνισμός και ο υπερβολικός φόρτος εργασίας μπορεί να οδηγήσουν στην εργασιακή εξάντληση.

Η εργασιακή εξάντληση από τον υπερβολικό φόρτο εργασίας εκφράζει την ψυχοσωματική καταπόνηση του εργαζόμενου και την εξάντληση όλων των προσωπικών ψυχικών του αποθεμάτων κατά την προσπάθεια προσαρμογής του στις καθημερινές δυσκολίες που σχετίζονται με την επαγγελματική του δραστηριότητα.

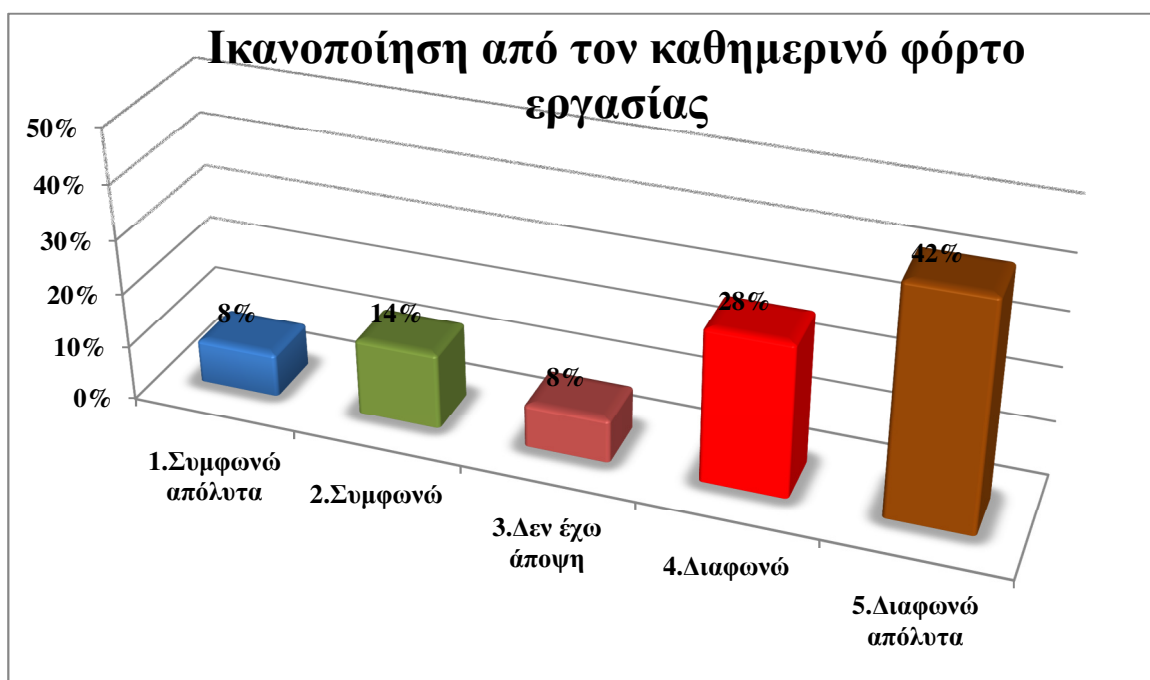
Το θέμα του 19^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Καθημερινά στη δουλειά μου δεν αντιμετωπίζω μεγάλο φόρτο εργασίας;». Από τον πίνακα 6.19 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (70%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (8%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Στο παρόν ερώτημα φαίνεται η καθημερινή δυσφορία, η ευερεθιστότητα και η καταβολή δυνάμεων πολλών εργαζόμενων που απασχολούνται στα λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία. Το μεγαλύτερο δείγμα των εργαζομένων χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, που αναφέρεται στην αίσθηση συνεχούς έντασης και συναισθηματικής αποξένωσης στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζόμενων.

Πίνακας 6.19: Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας.

Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	8	8%
2.Συμφωνώ	14	14%
3.Δεν έχω άποψη	8	8%
4.Διαφωνώ	28	28%
5.Διαφωνώ απόλυτα	42	42%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.19: Ικανοποίηση από τον καθημερινό φόρτο εργασίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

6.3.15 Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνυφασμένη με την ποιότητα ζωής και αποτελεί καθοριστικό δείκτη της. Σε θεωρητική βάση, η ποιότητα ζωής μπορεί να οριστεί με την περιγραφή των χαρακτηριστικών, συνθηκών ή τομέων της ζωής που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία των ατόμων ως ανεξάρτητων και αυτόνομων όντων. Πρόκειται για την ελευθερία δράσης, τη νοηματοδότηση πράξεων, την επαγγελματική και οικογενειακή καταξίωση, την ακεραιότητα και εκπλήρωση βιολογικών και ψυχοκοινωνικών λειτουργιών στην καθημερινή τους ζωή και τη διατήρηση της υγείας⁶⁹.

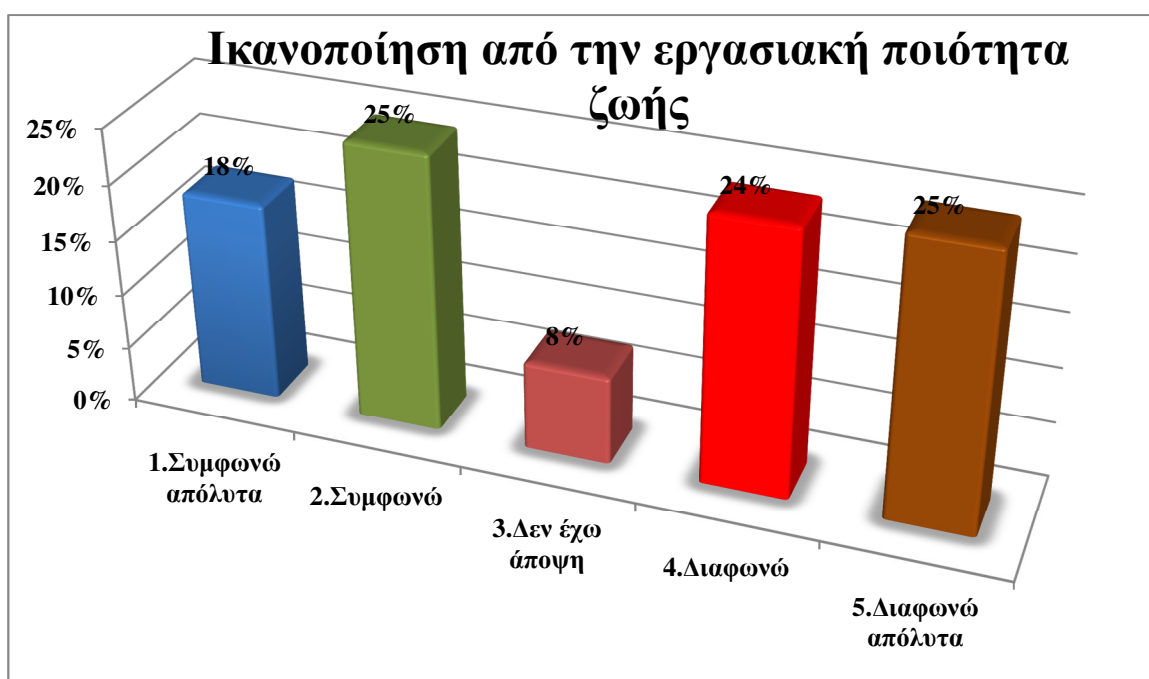
⁶⁹ Η ποιότητα ζωής έχει να κάνει με το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών αναφορικά με τους σωματικούς, ψυχολογικούς, κοινωνικούς, υλικούς και διαρθρωτικούς τομείς της ζωής, άρα η ποιότητα ζωής είναι ο βαθμός στον οποίο κάποιος έχει αυτοεκτίμηση, σκοπό στη ζωή και ελάχιστο άγχος. Γενικά, η ποιότητα ζωής θεωρείται το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης πολλών παραγόντων (υγεία, κοινωνία, οικονομική κατάσταση, περιβάλλον), που επηρεάζουν ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνιών με τρόπους συχνά άγνωστους και ανεξερευνήτους.

Το θέμα του 20^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα ζωής που μου παρέχει η εργασία μου;». Από τον πίνακα 6.20 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από την εργασιακή ποιότητα ζωής στο γραφείο. Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.20: Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής.

Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	18	18%
2.Συμφωνώ	25	25%
3.Δεν έχω άποψη	8	8%
4.Διαφωνώ	24	24%
5.Διαφωνώ απόλυτα	25	25%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.20: Ικανοποίηση από την εργασιακή ποιότητα ζωής.

6.3.16 Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή

Η εξισορρόπηση της επαγγελματικής με την ιδιωτική ζωή στο σημερινό κόσμο δεν είναι μια εύκολη υπόθεση. Το θέμα αφορά στους εργαζόμενους αλλά και τους εργοδότες, και συνδέεται άμεσα με την οικονομική και κοινωνική προσωπική ανάπτυξη.

Το θέμα του 21^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Η εργασία μου δεν επηρεάζει αρνητικά την οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή;». Από τον πίνακα 6.21 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική ζωή στο γραφείο. Οι απαντήσεις δεν έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Ασφαλώς συνδέεται με την ισότητα των φύλων (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στις γυναίκες εργαζόμενες), την ηλικία (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στις μεγαλύτερες ηλικίες) αλλά και την έδρα της επιχείρησης (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στους εργαζόμενους των λογιστικών/φοροτεχνικών γραφείων της Αθήνας).

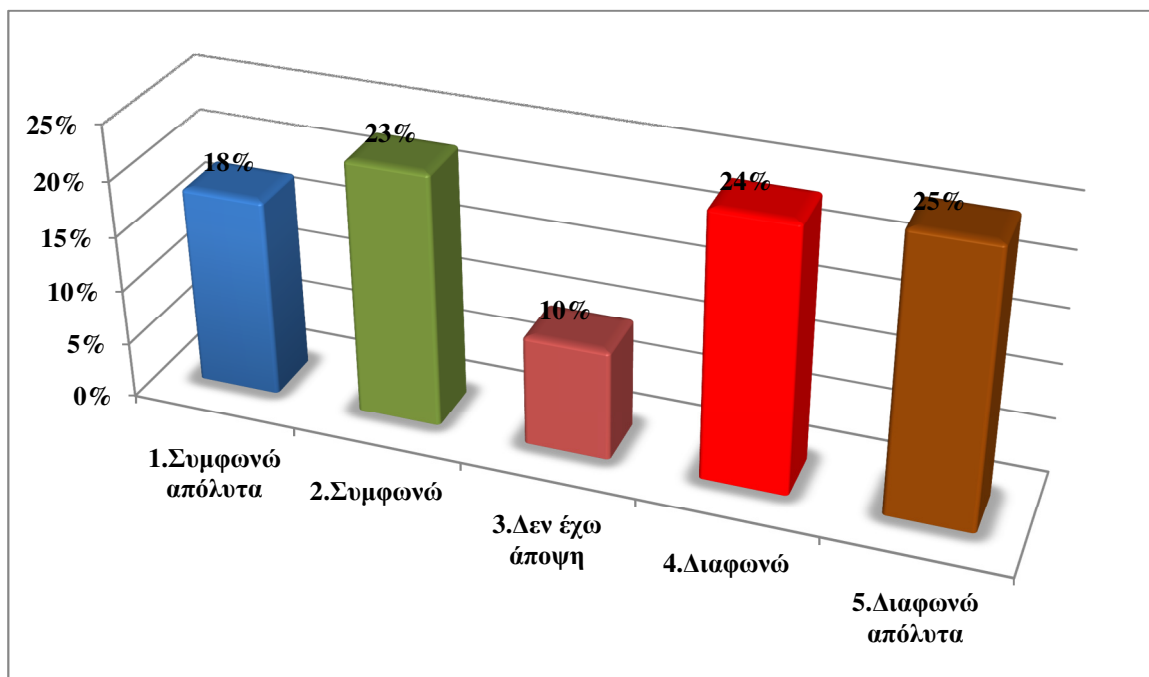
Ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και τη προσωπική/οικογενειακή ζωή σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι βιώνουν μια ικανοποιητική ζωή που συνδυάζει την αμειβόμενη εργασία με άλλες δραστηριότητες, όπως είναι η μη αμειβόμενη οικιακή εργασία, η φροντίδα και η διαπαιδαγώγηση των παιδιών, η συμμετοχή σε κοινωνικές ή πολιτικές εκδηλώσεις, συναντήσεις με φίλους, χόμπι και σπορ, διάφορες δραστηριότητες αναψυχής και προσωπικής ανάπτυξης. Βεβαίως η αίσθηση της ισορροπίας διαφέρει από άτομο σε άτομο. Η συνταγή δεν είναι απλή. Η αίσθηση της ισορροπίας συνδέεται με την αίσθηση του ελέγχου της ζωής μας, των επιλογών και των δυνατοτήτων να συνδυάσουμε την εργασία με τις προσωπικές μας ανάγκες, στυλ και επίπεδο ζωής.

Πίνακας 6.21: Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή.

Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	18	18%
2.Συμφωνώ	23	23%
3.Δεν έχω άποψη	10	10%

4.Διαφωνώ	24	24%
5.Διαφωνώ απόλυτα	25	25%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.21: Ικανοποίηση από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή.

6.3.17 Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά

Η αναγνώριση και η επιβράβευση της προσφοράς και της αποτελεσματικής απόδοσης του εργαζομένου από τον εργοδότη του αλλά και από το στενό οικογενειακό κύκλο αποτελεί και συμβάλλει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων, στην ανάδειξη της προσωπικής αξίας και στην παρότρυνση του κάθε εργαζομένου για μεγαλύτερη προσωπική συμβολή στην κοινή προσπάθεια, με στόχο την αποτελεσματική διεκπεραίωση εργασιών και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Το θέμα του 22^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον αναγνωρίζουν την επαγγελματική προσφορά μου αλλά και τις δεσμεύσεις από τη δουλειά μου;». Από τον πίνακα 6.22 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης της επαγγελματικής προσφοράς στο

γραφείο από το στενό οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

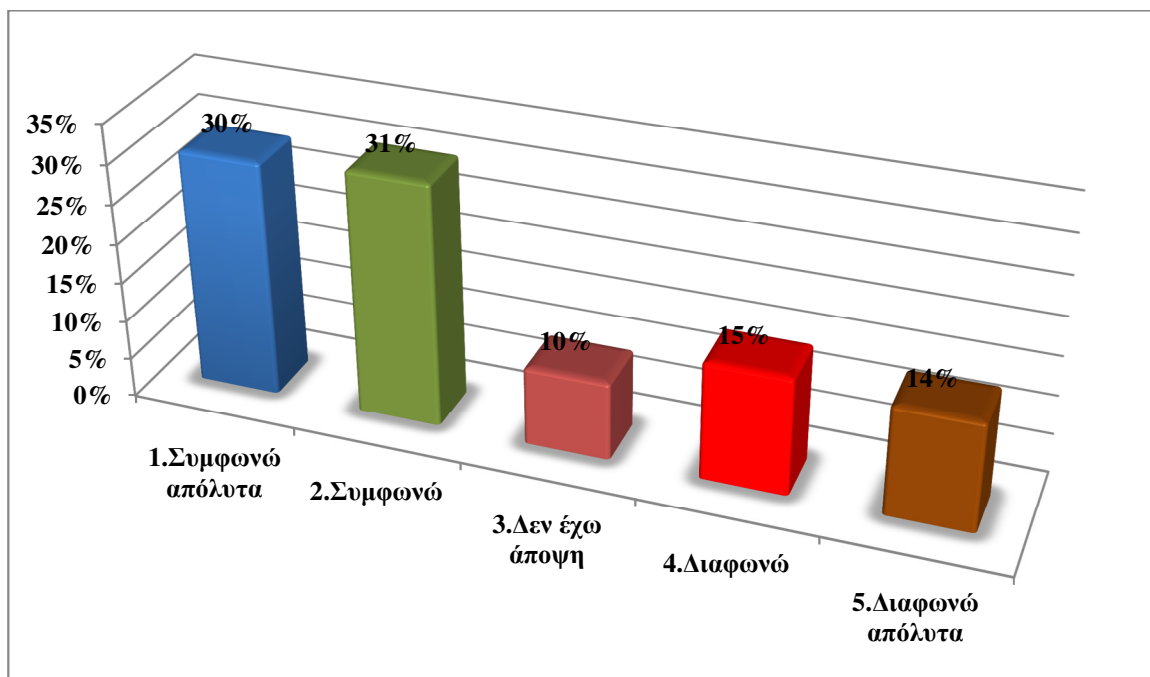
Ο κάθε άνθρωπος χρειάζεται την επιβράβευση και πόσο μάλλον κάποιος που προσπαθεί, δηλαδή το ανθρώπινο δυναμικό κάθε οργανισμού, το οποίο και αποτελεί τον θεμέλιο λίθο για την αποτελεσματική διεξαγωγή και αποδοτική διεκπεραίωση όλων των εργασιών.

Η επιβράβευση αυτή συμβάλλει τα μέγιστα στη διαμόρφωση ενός επαγγελματικού περιβάλλοντος ευκαιριών και δυνατοτήτων για προσωπική εξέλιξη, επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία και ανάπτυξη στο πλαίσιο ενός κοινού κώδικα δεοντολογίας.

Πίνακας 6.22: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά.

Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	30	30%
2.Συμφωνώ	31	31%
3.Δεν έχω άποψη	10	10%
4.Διαφωνώ	15	15%
5.Διαφωνώ απόλυτα	14	14%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.22: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος για την επαγγελματική προσφορά.

6.3.18 Ικανοποίηση από το επάγγελμα

Ο όρος επάγγελμα στη γενικότερη αντίληψη χαρακτηρίζει την κατά κλάδο ή αντικείμενο συνήθη ασκούμενη βιοποριστική ενασχόληση, (εργασία), του κοινωνικού ανθρώπου. Κατά την έννοια της κοινωνιολογίας αποτελεί έλλογη συμπεριφορά του κοινωνικού ανθρώπου σταθερά προσαρμοσμένη στην εξεύρεση και εξασφάλιση πρόσφορων τρόπων αλλά και μέσων προς διαρκή ικανοποίηση, εξ υποκειμένου, των σε χρήμα αποτιμημένων αναγκαίων του.

Επαγγελματικός προσανατολισμός είναι η συστηματική και επιστημονική μεγάλης διάρκειας βοήθεια προς το άτομο, ώστε να γνωρίσει τον εαυτό του, και αξιοποιώντας τις ικανότητες του, να επιλέξει το επάγγελμα που ταιριάζει στην προσωπικότητά του.

Το θέμα του 23^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Δεν θα άλλαζα το επάγγελμα μου με κάποιο άλλο;». Από τον πίνακα 6.23 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης της επαγγελματικής προσφοράς στο γραφείο από το επάγγελμα του λογιστή/φοροτεχνικού, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη»

(10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

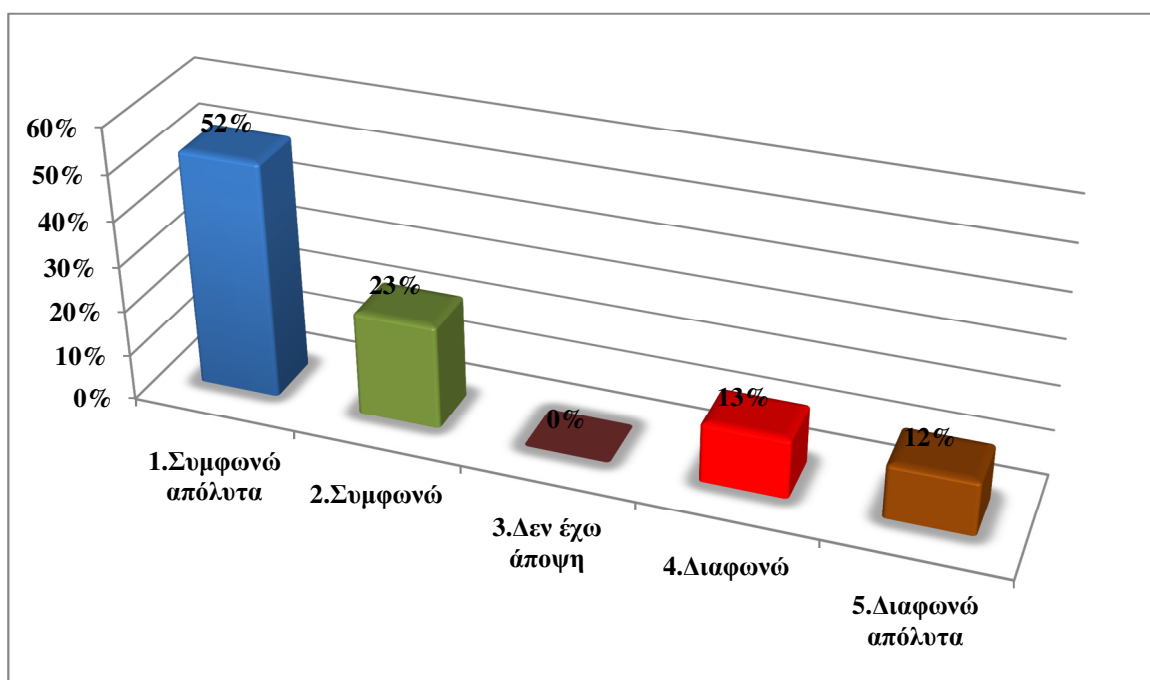
Προφανώς το επάγγελμα του λογιστή/φοροτεχνικού, για τους ερωτώμενους, πρέπει να:

- Ανταποκρίνεται στις κλίσεις, τα ενδιαφέροντα και την ψυχοσύνθεση του ατόμου και το περιεχόμενο που δίνει στη ζωή του. Η αυτογνωσία θα το προφυλάξει από: τη λανθασμένη επιλογή, την πλήξη, την ανία και τη δυστυχία, που προκαλεί η άσκηση επαγγέλματος που δεν αγαπά.
- Έχει προοπτική, γιατί: πολλά παραδοσιακά επαγγέλματα καταργούνται και λόγω της τεχνολογίας οι συνεχείς αλλαγές επιβάλλουν την επιλογή επαγγέλματος με ανάλογη προσαρμοστικότητα.
- Αποφέρει ικανοποιητικές αποδοχές για: την αντιμετώπιση των βασικών βιοτικών αναγκών και τον καθορισμό της ποιότητας ζωής (παιδεία, ψυχαγωγία, κλπ).
- Ασκείται σε κατάλληλες εργασιακές συνθήκες, επειδή: αυξάνουν συνεχώς τα εργατικά ατυχήματα και ο σημερινός ρυθμός εργασίας είναι έντονος και ο εργαζόμενος καταπονείται περισσότερο.
- Ικανοποιεί τη δημιουργική έφεση, δηλαδή να: γεννά τη χαρά της δημιουργίας και να έχει προοπτικές για νέες ανακαλύψεις και εφευρέσεις.
- Διασφαλίζει την ψυχική ισορροπία: εξασφαλίζοντας ελεύθερο χρόνο για ψυχαγωγία και ενισχύοντας την επικοινωνία με τους συναθρώπους.
- Κοινωνικοποιεί, γιατί αποτελεί: τρόπο προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο και χώρο ανέλιξης και κοινωνικής καταξίωσης.

Πίνακας 6.23: Ικανοποίηση από το επάγγελμα.

Ικανοποίηση από το επάγγελμα		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	30	52%
2.Συμφωνώ	31	23%
3.Δεν έχω άποψη	10	0%
4.Διαφωνώ	15	13%
5.Διαφωνώ απόλυτα	14	12%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.23: Ικανοποίηση από το επάγγελμα.

6.3.19 Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι

Το ευρύτερο περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται επαγγελματικά οι εργαζόμενοι, δηλαδή, ο εργασιακός χώρος, επιδρά στην υγεία και την ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου. Η σωστή διαμόρφωση του εργασιακού περιβάλλοντος, λοιπόν, θα βοηθούσε τους εργαζόμενους να ενεργοποιούνται θετικά και να τους προκαλείται αβίαστα η διάθεση για να χρησιμοποιήσουν, όσο το δυνατόν περισσότερο και καλύτερα, τις ικανότητες και τα προσόντα τους, για να συνεισφέρουν ενεργά στην πραγματοποίηση των στόχων της εργασιακής μονάδας.

Οι δυσλειτουργίες εργασιακού χώρου χαρακτηρίζονται από τις ψυχολογικές συνθήκες υπό τις οποίες υπάρχει σημαντική μείωση της ικανότητας για εργασία που προκαλείται είτε από τα χαρακτηριστικά του ατόμου είτε από μια αλληλεπίδραση μεταξύ των προσωπικών χαρακτηριστικών και τις συνθήκες εργασίας.

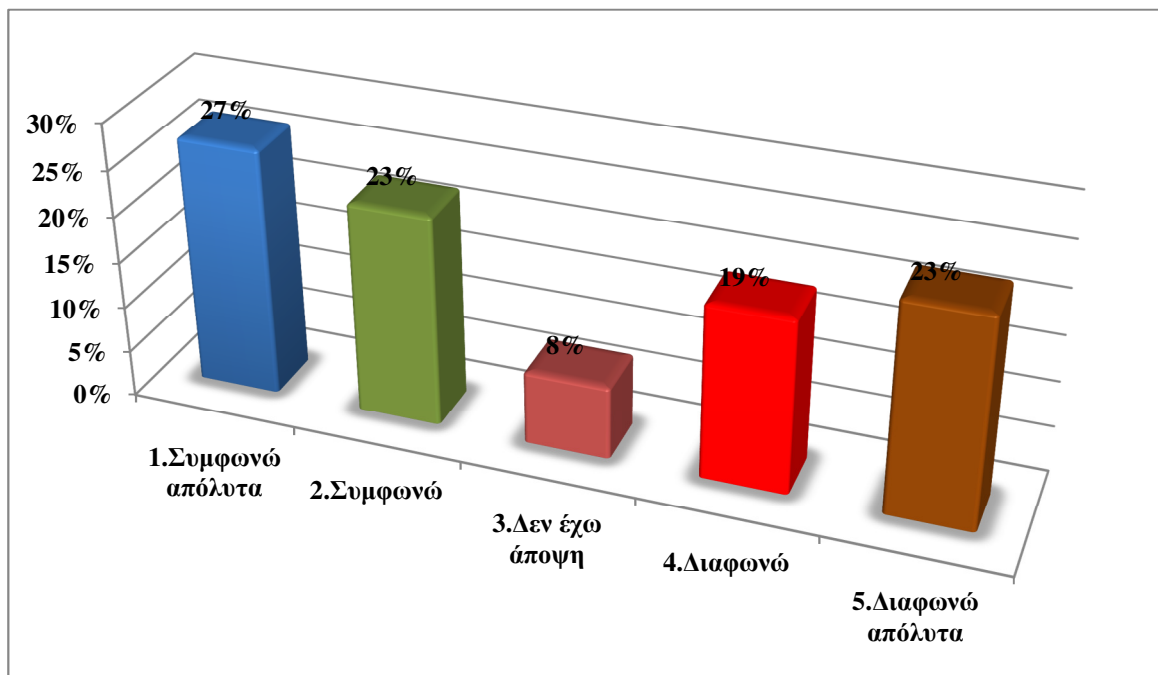
Το θέμα του 24^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Δεν θα προτιμούσα να ασκώ το συγκεκριμένο επάγγελμα σε άλλο λογιστικό ή φοροτεχνικό γραφείο;». Από τον πίνακα 6.24

και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από το γραφείο των ερωτώμενων εργαζομένων, με ροπή προς τον μέτριο βαθμό ικανοποίησης. Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.24: Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι.

Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	27	27%
2.Συμφωνώ	23	23%
3.Δεν έχω άποψη	8	8%
4.Διαφωνώ	19	19%
5.Διαφωνώ απόλυτα	23	23%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.24: Ικανοποίηση από το γραφείο που εργάζομαι.

6.3.20 Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες

Μια από τις κρισιμότερες στιγμές στην εργασιακή ζωή αποτελεί η επαφή του εργαζομένου με τον πελάτη. Ο τρόπος σκέψης του πελάτη βασίζεται σε συγκεκριμένες έννοιες που είναι άμεσα συνδεδεμένες με την προσωπικότητά του.

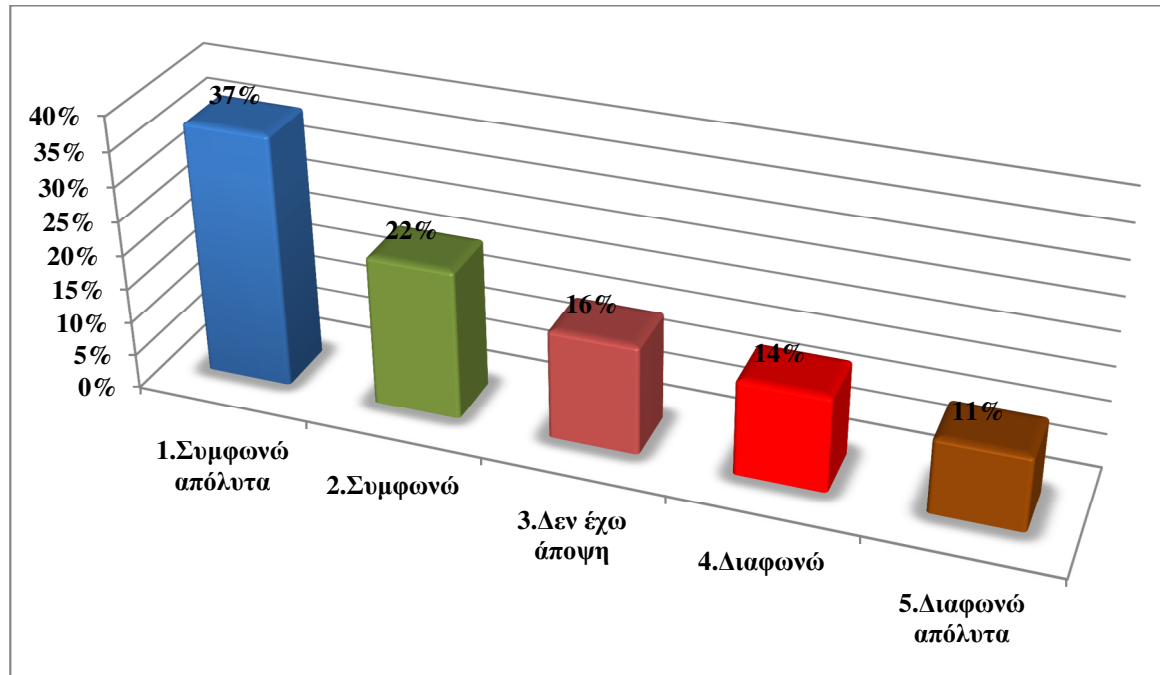
Η αξιολόγηση της αποδοτικότητας του εργαζόμενου αποτελεί δικαίωμα, εκτός του εργοδότη, και του πελάτη ο οποίος πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει την καλή εκτέλεση της αποστολής που έχει αναθέσει στον μισθωτό, αλλά το δικαίωμα αυτό πρέπει να ασκείται με πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων του εργαζόμενου. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης έχει δικαίωμα να θεσπίσει ένα σύστημα αξιολόγησης των εργαζομένων του γραφείου, ακόμα και με βαθμολόγησή τους σε συγκεκριμένες κατηγορίες (όπως λ.χ. η ταχύτητα, η ευγένεια κλπ), αλλά η βαθμολόγηση αυτή θα πρέπει να γίνεται με διαφανείς και θεμιτούς τρόπους.

Το θέμα του 25^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Οι πελάτες του γραφείου αναγνωρίζουν το έργο που προσφέρω;». Από τον πίνακα 6.25 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης του έργου των εργαζομένων από τους πελάτες, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (59%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (16%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.25: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες.

Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	37	37%
2.Συμφωνώ	22	22%
3.Δεν έχω άποψη	16	16%
4.Διαφωνώ	14	14%
5.Διαφωνώ απόλυτα	11	11%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.25: Ικανοποίηση από την αναγνώριση του έργου μου από τους πελάτες.

6.3.21 Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού

Λογιστής Φοροτεχνικός Λογιστής Φοροτεχνικός⁷⁰ είναι ο κάτοχος ειδικής άδειας ασκήσεως επαγγέλματος σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος, ο οποίος ασχολείται κατ'επάγγελμα ως μισθωτός ή ελεύθερος επαγγελματίας με λογιστικές και φοροτεχνικές εργασίες επιτηδευματιών ή και άλλων φυσικών προσώπων. Η άδεια ασκήσεως επαγγέλματος του Λογιστή Φοροτεχνικού διακρίνεται σε άδεια Φοροτεχνικού Α', Β', Γ', Δ' τάξεως.

Η άσκηση κάποιου επαγγέλματος αποτελεί πρωταρχικά την κάλυψη της ανάγκης για απόκτηση εισοδήματος και στη συνέχεια μέσο για την αυτοπραγμάτωσή του.

Η επιλογή του κλάδου των σπουδών, εξαιτίας του γεγονότος ότι πραγματοποιείται σε νεαρή ηλικία, σπάνια γίνεται με επαρκή βάση πληροφοριών ή και συνειδητοποίηση ότι οδηγεί σε άσκηση επαγγέλματος. Είναι προφανές ότι οι σπουδές επηρεάζουν σοβαρά τη σταδιοδρομία, εξαιτίας των κοινωνικών στερεοτύπων.

⁷⁰ Οι σημαντικότερες διατάξεις που διέπουν την άσκηση του επαγγέλματος είναι: Νόμος 2515/1997 (ΦΕΚ 154/Α/-25-6-97) Άσκηση επαγγέλματος Λογιστή – Φοροτεχνικού Προεδρικό Διάταγμα 340/98 (ΦΕΚ 228/α/6-10-98) Περί του επαγγέλματος του Λογιστή - Φοροτεχνικού και της άδειας ασκήσεως του.

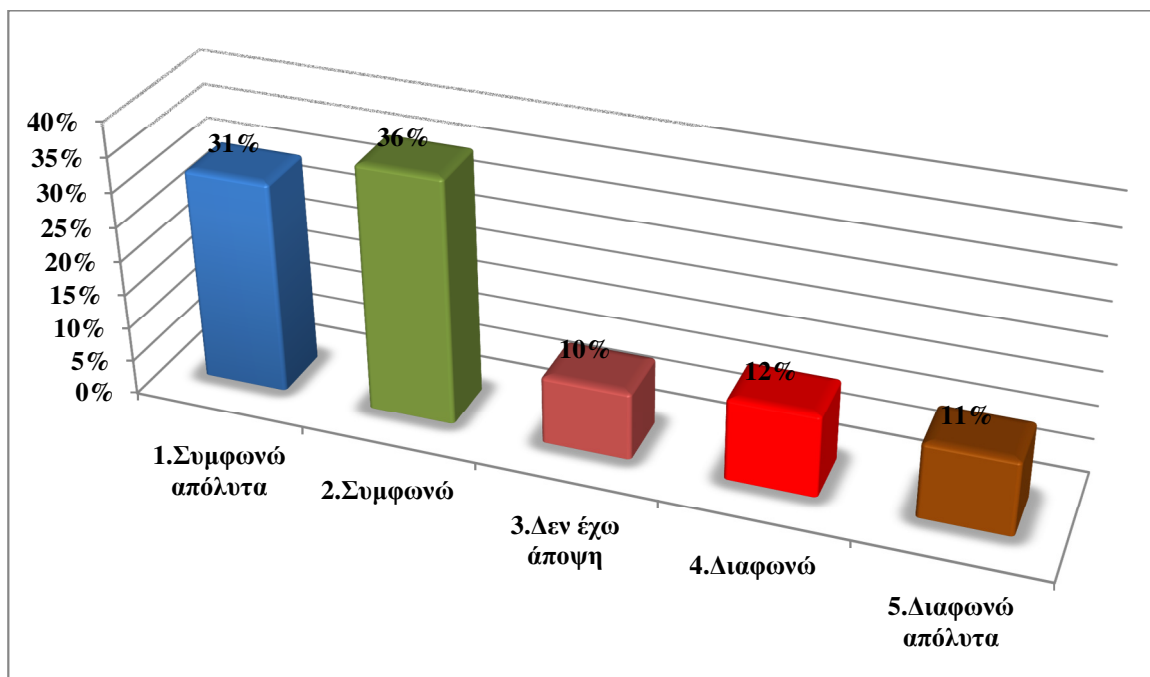
Ακολουθώντας τα κοινωνικά στερεότυπα, ανατρέπεται η θεμελιώδης αρχή του προσδιορισμού της «ποιότητας ζωής» που είναι η ελευθερία των επιλογών.

Το θέμα του 26^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Θα συνιστούσα σε κάποιο συγγενικό μου πρόσωπο να ακολουθήσει το δικό μου επάγγελμα;». Από τον πίνακα 6.26 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (67%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.26: Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού.

Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού		
Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	31	31%
2.Συμφωνώ	36	36%
3.Δεν έχω άποψη	10	10%
4.Διαφωνώ	12	12%
5.Διαφωνώ απόλυτα	11	11%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.26: Ικανοποίηση και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού.

6.3.22 Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία

Οι εργαζόμενοι είναι πιο ευχαριστημένοι όταν έχουν προκλητικές ευκαιρίες στην εργασία τους. Αυτό περιλαμβάνει ευκαιρίες να λαμβάνουν μέρος σε ενδιαφέροντα έργα, εργασίες με έναν ικανοποιητικό βαθμό πρόκλησης και ευκαιρίες για αυξημένες ευθύνες. Είναι σημαντικό βέβαια να έχουν «ευκαιρία προαγωγής». Καθώς οι οργανισμοί έχουν γίνει πιο επίπεδοι οι προαγωγές μπορεί να είναι σπανιότερες. Οι άνθρωποι βρίσκουν την πρόκληση μέσα από διάφορα έργα, την ηγεσία μιας ομάδας, κάποιες ειδικές αποστολές – όσο και μέσα από μια προαγωγή.

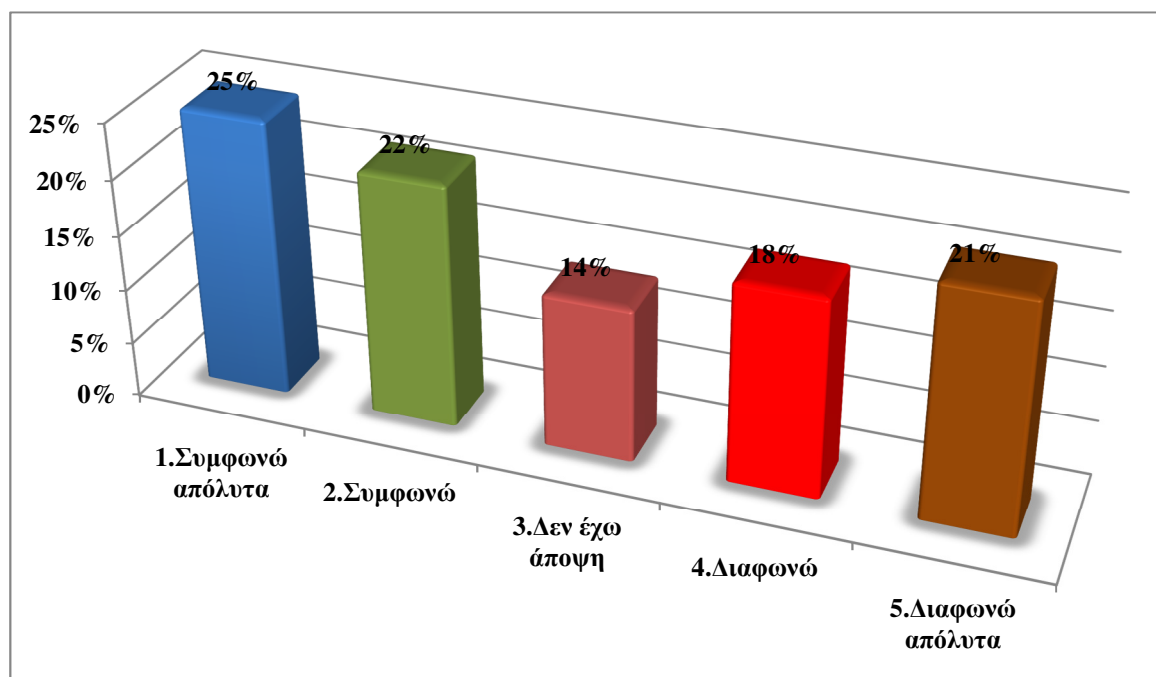
Το θέμα του 27^{ου} και τελευταίου ερωτήματος της έρευνας είναι: «Οι προοπτικές προαγωγής στη δουλειά μου δεν είναι περιορισμένες;». Από τον πίνακα 6.27 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει ελαφρά υψηλός βαθμός ικανοποίησης στις προοπτικές προαγωγής στην εργασία, με μικρή τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (47%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (14%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Πίνακας 6.27: Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία.

Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία

Βαθμός εκτίμησης	Άτομα	Ποσοστό
1.Συμφωνώ απόλυτα	25	25%
2.Συμφωνώ	22	22%
3.Δεν έχω άποψη	14	14%
4.Διαφωνώ	18	18%
5.Διαφωνώ απόλυτα	21	21%

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 6.27: Ικανοποίηση προοπτικές προαγωγής στην εργασία.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η γενική και επιστημονική διαπίστωση είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία είναι άξιας μελέτης. Επίσης, η ικανοποίηση είναι πιο χαμηλή από ότι στο γενικό πληθυσμό, γεγονός που αποδεικνύει ότι στους λογιστές/φοροτεχνικούς οι συνθήκες εργασίας πρέπει να αναπροσαρμοστούν, ώστε η απόδοση αυτών των εργαζομένων και η διάθεσή τους να ισχυροποιηθούν.

Η παρούσα ερευνητική πτυχιακή εργασία μελετά παράγοντες/δείκτες οι οποίοι θα μπορούσαν να τροποποιηθούν κατάλληλα ούτως ώστε να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας των εργαζομένων σε λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία.

Όσον αφορά τα συμπεράσματα από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων από το αντιπροσωπευτικό δείγμα, είναι:

Το φύλο επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση, διότι οι γυναίκες εκτός των άλλων είναι επιφορτισμένες και με σπιτικές δουλειές. Άρα ο παράγοντας φύλο σχετίζεται με το συναίσθημα, την εργασιακή ικανοποίηση, την επαγγελματική εξουθένωση, τη συνοχή της ιδιωτικής με την επαγγελματική ζωή (το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα είναι σχεδόν μοιρασμένο όσον αφορά το φύλο των εργαζομένων).

Η ηλικία του εργαζομένου αλλά και η διάρκεια που εργάζεται στην επιχείρηση έχει μεγάλη σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και την ικανοποίηση της εργασίας. Οι «μικρότερες» ηλικίες του δείγματος ήταν πιο ικανοποιημένες εργασιακά, διότι ούτε είχαν άλλες εργασιακές εμπειρίες, είτε δεν είχαν ειλημμένες οικογενειακές υποχρεώσεις (οικογένεια - παιδιά) (Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος παρατηρείται στις ηλικίες 36-45, με ποσοστό 35% και το μικρότερο 10%).

Από την οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (42%) των ερωτηθέντων εργαζομένων είναι έγγαμοι/ες με παιδιά, ενώ έπεται η επιλογή άγαμοι/ες (χωρίς παιδιά) με 31% των ερωτηθέντων. Ο έγγαμος/η με παιδιά δεν θα έχει τον ελεύθερο χρόνο για υπερωριακή απασχόληση ή την ευχέρεια για να μεταφέρει κάποιου είδους εργασία στο σπίτι.

Οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης, όπως είναι το δείγμα μας, νιώθουν ότι η προσφερόμενη εκπαίδευση τους είναι επαρκής και τους εφοδιάζει με τις κατάλληλες δεξιότητες για τις λειτουργίες της δουλειάς τους και με πρόσθετες ευκαιρίες, άρα

αυτό το ποσοστό του δείγματος έχει μεγαλύτερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης (το μεγαλύτερο ποσοστό (51%) των ερωτηθέντων εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ, και έπονται οι απόφοιτοι ΙΕΚ με ποσοστό 24%).

Φάνηκε μεγάλη διαφορά στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των γραφείων της Αθήνας με της επαρχίας. Στην Χαλκίδα και ιδιαίτερα στην Τήνο η εργασιακή ικανοποίηση ήταν μεγαλύτερου βαθμού απ' αυτή των αντίστοιχων γραφείων της Αθήνας. Αυτό οφείλεται εκτός από τον πιο ήρεμο ρυθμό της επαρχιακής ζωής, στον φόρτο εργασίας των γραφείων της Πρωτεύουσας αλλά και στο είδος της εργασίας (μεγάλες επιχειρήσεις κτλ) (το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα είναι κατά πολύ μεγαλύτερο στην Αθήνα με ποσοστό 63%, έπεται η Χαλκίδα με 25 άτομα και τέλος η Τήνος με ποσοστό 12%).

Ποσοστό 60 % δεν είναι ικανοποιημένο από τις αποδοχές που λαμβάνει. Αυτή η διαφωνία με την 6^η πρόταση/ερώτημα, συμβαίνει περισσότερο στις μικρότερες ηλικίες (οι οποίες έχουν και περισσότερους-μεγαλύτερους τίτλους σπουδών), στους άγαμους εργαζόμενους (δεν λαμβάνουν οικογενειακά επιδόματα) αλλά και στους εργαζόμενους της επαρχίας (ίσως με γραφεία με λιγότερη δουλειά ή με πελάτες ιδιώτες και όχι επιχειρήσεις).

Με ποσοστό 70% (70 άτομα) οι εργαζόμενοι δεν αισθάνονται ικανοποίηση από την συνεργασία με τους συναδέλφους. Παρατηρείται πως το πρόβλημα δεν είναι γεωγραφικό (τόπος εργασίας) ούτε έχει σχέση με την ηλικία. Ίσως οφείλεται στην προσωπική ιδιοσυγκρασία του καθενός, είτε στο κλίμα που έχει δημιουργηθεί από τους προϊσταμένους των γραφείων. Είναι γεγονός πως η συγκεκριμένη εργασία θέλει μεγάλη αφοσίωση στο αντικείμενο διότι τα λάθη που τυχόν δημιουργηθούν θα έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην φήμη του γραφείου.

«Επιδιώκω την κοινωνική συναναστροφή με συναδέλφους εκτός χώρου εργασίας» είναι το 8^ο ερώτημα/πρόταση της έρευνας, οι απαντήσεις δείχνουν αρνητικό βαθμό ικανοποίησης που φτάνει στο ποσοστό 73% (73 άτομα). Αυτό οφείλεται στην έλλειψη καλών σχέσεων στο χώρο εργασίας, στις πολλές ώρες εργασίας αλλά και στην προσωπική ζωή που έχει χτίσει ο καθένας όπως: γάμος, παιδιά, οικογενειακοί φίλοι κλπ.

Το 9^ο ερώτημα/πρόταση της έρευνας είναι: «Οι διαπληκτισμοί και οι καβγάδες δεν είναι συχνό φαινόμενο στη δουλειά μου». Τα αποτελέσματα είναι ενθαρρυντικά, υπάρχει μεγάλος βαθμός ικανοποίησης ήρεμου κλίματος στον χώρο εργασίας.

Σχεδόν το μισό δείγμα έχει χαμηλό βαθμό ικανοποίησης από την αναγνώριση του έργου δουλείας του. Ένας από τους λόγους που ωθούν τους εργαζόμενους να εγκαταλείψουν/αλλάξουν πρόωρα το επάγγελμα τους είναι η έλλειψη αναγνώρισης του έργου τους από την πλευρά των συναδέλφων. Το γεγονός αυτό ενισχύει ελαφρώς το stress που βιώνουν στον εργασιακό χώρο.

Το 11^ο ερώτημα/πρόταση είναι το εξής: «Είμαι ικανοποιημένος από τις επαγγελματικές σχέσεις με τους συναδέλφους μου». Παρατηρούμε πως υπάρχει μετριοπάθεια για τον βαθμό Ικανοποίησης από την συναδελφική αλληλεγγύη με τάση προς την επιλογή «Διαφωνώ απόλυτα». Η συναδελφική αλληλεγγύη αποτελεί από τους πλέον βασικούς παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης.

«Η ενημέρωση από τον προϊστάμενο μου σε θέματα της δουλειάς μου είναι επαρκής», είναι το 12^ο ερώτημα. Παρατηρούμε πως υπάρχει χαμηλός βαθμός Ικανοποίησης από την ενημέρωση των προϊσταμένων με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα». Η ενημέρωση είναι ελλιπής, το οποίο αποτελεί τροχοπέδη στην παραγωγικότητα. Προφανώς οι πλειονότητα των προϊσταμένων γραφείων θα ήταν υπάλληλοι και όχι ιδιοκτήτες των λογιστικών/φοροτεχνικών γραφείων.

«Υπάρχει ευελιξία στον εβδομαδιαίο προγραμματισμό της εργασίας μου», είναι το 13^ο ερώτημα. Παρατηρούμε πως υπάρχει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευελιξία της εργασίας με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα». Όπως είναι φυσικό, τα προβλήματα αυτά έχουν ιδιαίτερη σημασία για τις γυναίκες εργαζόμενες, στο βαθμό που αυτές επιβαρύνονται πρόσθετα με μη αμειβόμενη «αναπαραγωγική» εργασία (φροντίδα σπιτιού, παιδιών, οικογένειας) και καταλήγουν να εκμηδενίσουν τον ελεύθερο χρόνο τους .

Το 14^ο ερώτημα είναι: «Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα;». Παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά χαμηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευελιξία της εργασίας με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (52%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (15%). Η ικανοποίηση από την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είναι μεγαλύτερη στα γραφεία της Αθήνας παρά των επαρχιακών πόλεων. Ακόμη υπάρχει και διαφοροποίηση όσον αφορά την ηλικία του δείγματος. Οι μεγαλύτερες ηλικίες έχουν μικρότερο βαθμό ικανοποίησης σε αυτόν τον δείκτη, προφανώς επειδή δεν έχουν τον ελεύθερο χρόνο αλλά και την διάθεση για την συμμετοχή σε αυτά τα προγράμματα.

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος με ποσοστό 65%, έχει χαμηλό βαθμό ικανοποίησης, στο 15^ο ερώτημα: «Οι δεξιότητες και τα προσόντα μου αξιοποιούνται με τον καλύτερο τρόπο;». Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Το θέμα του 16^{ου} ερωτήματος είναι: «Στο χώρο εργασίας μου επικρατούν συνθήκες υγιεινής και ασφαλείας;». Παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά χαμηλός βαθμός ικανοποίησης από την ασφάλεια και υγιεινή του χώρου της εργασίας, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (53%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (14%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

«Θεωρώ ότι δεν υπάρχει έλλειψη προσωπικού στο γραφείο;», είναι το θέμα του 17^{ου} ερωτήματος της έρευνας. Παρατηρείται πως υπάρχει πολύ μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (63%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Η επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο έχει άμεση σχέση με την παραγωγικότητα της επιχείρησης αλλά και του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων. Δηλαδή εάν υπάρχει έλλειψη προσωπικού σε μια επιχείρηση, για να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι στο φόρτο εργασίας θα πρέπει να δουλεύουν συνέχεια υπερωριακή απασχόληση.

Το θέμα του 18^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Στα πλαίσια της εργασίας μου, μου έχει ανατεθεί φυσιολογικός βαθμός ευθύνης;». Παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Από την ικανοποίηση από την ανάθεση εργασίας ανάλογου βαθμού ευθύνης, είναι πιθανόν να δημιουργηθούν τίτλοι εργασίας που να δηλώνουν αυξημένα επίπεδα ειδίκευσης τα οποία δεν θα περιορίζονται από διαθεσιμότητα θέσεων και απλώς θα δηλώνουν επίτευγμα του εκάστοτε εργαζομένου.

Το θέμα του 19^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Καθημερινά στη δουλειά μου δεν αντιμετωπίζω μεγάλο φόρτο εργασίας;». Παρατηρείται πως υπάρχει πολύ μικρός βαθμός ικανοποίησης από την επάρκεια του προσωπικού στο γραφείο, με τάση προς τις επιλογές «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» (70%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (8%). Οι

απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στο παρόν ερώτημα φαίνεται η καθημερινή δυσφορία, η ευερεθιστότητα και η καταβολή δυνάμεων πολλών εργαζόμενων που απασχολούνται στα λογιστικά/φοροτεχνικά γραφεία. Το μεγαλύτερο δείγμα των εργαζομένων χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, που αναφέρεται στην αίσθηση συνεχούς έντασης και συναισθηματικής αποξένωσης στις διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζόμενων.

Το θέμα του 20^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα ζωής που μου παρέχει η εργασία μου;». Παρατηρείται πως υπάρχει ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από την εργασιακή ποιότητα ζωής στο γραφείο. Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Το θέμα του 21^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Η εργασία μου δεν επηρεάζει αρνητικά την οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή;». Παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από τον επηρεασμό της εργασίας στην οικογενειακή και κοινωνική ζωή στο γραφείο. Οι απαντήσεις δεν έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Ασφαλώς συνδέεται με την ισότητα των φύλων (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στις γυναίκες εργαζόμενες), την ηλικία (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στις μεγαλύτερες ηλικίες) αλλά και την έδρα της επιχείρησης (υπάρχει μεγαλύτερο δυσαρεστημένο ποσοστό στους εργαζόμενους των λογιστικών/φοροτεχνικών γραφείων της Αθήνας).

Το θέμα του 22^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον αναγνωρίζουν την επαγγελματική προσφορά μου αλλά και τις δεσμεύσεις από τη δουλειά μου;». Παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης της επαγγελματικής προσφοράς στο γραφείο από το στενό οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Ο κάθε άνθρωπος χρειάζεται την επιβράβευση και πόσο μάλλον κάποιος που προσπαθεί, δηλαδή το ανθρώπινο δυναμικό κάθε οργανισμού, το οποίο και αποτελεί τον θεμέλιο λίθο για την αποτελεσματική διεξαγωγή και αποδοτική διεκπεραίωση όλων των εργασιών.

Το θέμα του 23^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Δεν θα άλλαζα το επάγγελμα μου με κάποιο άλλο;». Παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης της επαγγελματικής προσφοράς στο γραφείο από το επάγγελμα του

λογιστή/φοροτεχνικού, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (61%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Το θέμα του 24^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Δεν θα προτιμούσα να ασκώ το συγκεκριμένο επάγγελμα σε άλλο λογιστικό ή φοροτεχνικό γραφείο;». Παρατηρείται πως υπάρχει σχετικά ισοσκελισμένος βαθμός ικανοποίησης από το γραφείο των ερωτώμενων εργαζομένων, με ροπή προς τον μέτριο βαθμό ικανοποίησης. Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Το θέμα του 25^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Οι πελάτες του γραφείου αναγνωρίζουν το έργο που προσφέρω;». Από τον πίνακα 6.25 και το αντίστοιχο διάγραμμα παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης της αναγνώρισης του έργου των εργαζομένων από τους πελάτες, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (59%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (16%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Το θέμα του 26^{ου} ερωτήματος της έρευνας είναι: «Θα συνιστούσα σε κάποιο συγγενικό μου πρόσωπο να ακολουθήσει το δικό μου επάγγελμα;». Παρατηρείται πως υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης και προτροπή για την εργασία του λογιστή/φοροτεχνικού, με τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (67%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (10%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Τέλος ιδιαιτέρως σημαντική είναι το θέμα του 27^{ου} και τελευταίου ερωτήματος της έρευνας είναι: «Οι προοπτικές προαγωγής στη δουλειά μου δεν είναι περιορισμένες;». Παρατηρείται πως υπάρχει ελαφρά υψηλός βαθμός ικανοποίησης στις προοπτικές προαγωγής στην εργασία, με μικρή τάση προς τις επιλογές «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» (47%) και στην επιλογή «Δεν έχω άποψη» (14%). Οι απαντήσεις έχουν ισοκατανομή όσον αφορά τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Στην παρούσα έρευνα, λοιπόν, εντοπίστηκαν παράγοντες και σχολιάστηκαν οργανωσιακοί παράμετροι που μπορούν να συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Βιβλία**

- Βασιλείου Δ. (2013). Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής. Αθήνα. Rosili.
- Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία. Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.
- Θερίου Ν. (2014). Στρατηγική διοίκηση επιχειρήσεων. Αθήνα. Κριτική.
- Καρατζάς, Χ. (2009). Διαμόρφωση των Εργασιακών Σχέσεων. Αθήνα. ΠΙΜ Πρόγραμμα Διεθνών Μεθόδων
- Κατσανέβας Θ. (2007). Οικονομική της Εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις - Γ΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη.
- Σαρρής Μ. (2001). Κοινωνιολογία της υγείας και ποιότητα ζωής. Αθήνα. Παπαζήση.
- Φαναριώτης, Π. (1996). Ανθρώπινες Σχέσεις στο Εργασιακό Περιβάλλον. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.
- Φαναριώτης, Π. (2004). Εργασιακές Σχέσεις. Β΄ Έκδοση. Αθήνα. Σταμούλη Α.Ε.
- Coolican, Η. (2008). Ψυχολογία της Εργασίας. Αθήνα. Παπαζήση Εκδόσεις ΑΕΒΕ.
- Kenneth Cloke. (2014). Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας. Αθήνα. Νομική βιβλιοθήκη.
- Montana P. - Charnov B. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα. Κλειδάριθμος

- **Ιστοσελίδες**

- Μάρκοβιτς Γ., «Ανυπαρξία κινήτρων και δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι λόγω οικονομικής κρίσης»:
 - <http://tvxs.gr/news/egrapsan-eipan/anyparksia-kinitron-kai-dysarestimenoiergazomenoi-logo-oikonomikis-krisis>
- Πασσιά Ε., «Κοινωνικό Κεφάλαιο, Εργασιακή Ικανοποίηση και Ποιότητα Εργασιακής Ζωής στον Εργασιακό χώρο των Αθλητικών Ανωνύμων Εταιριών»:
 - http://195.251.38.253:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/764/400_000096.pdf?sequence=1

- The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound):
 - <http://www.eurofound.europa.eu/index.htm>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

[Ερωτηματολόγιο]

Ερωτηματολόγιο της Πτυχιακής εργασίας "ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ & ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ"

A. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

Αυτή η ερώτηση είναι υποχρεωτική

2.Ηλικία

- 19-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55 και άνω

3.Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Άγαμος/η με παιδιά
- Έγγαμος/η με παιδιά
- Έγγαμος/η χωρίς παιδιά
- Διαζευγμένος/η με παιδιά
- Διαζευγμένος/η χωρίς παιδιά
- Χήρος/α με παιδιά
- Χήρος/α χωρίς παιδιά

4.Εκπαίδευση

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Απόφοιτος ΙΕΚ
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ

Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

5. Τόπος εργασίας

Αθήνα

Χαλκίδα

Τήνο

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

	1.Συμφωνώ απόλυτα	2.Συμφωνώ	3.Δεν έχω άποψη	4.Διαφωνώ	5.Διαφωνώ απόλυτα
6.Ο μισθός μου είναι ικανοποιητικός για τα προσόντα και τις αρμοδιότητες μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.Στο τμήμα μου υπάρχει συνεργασία και ομαδικό πνεύμα μεταξύ του προσωπικού κάθε κατηγορίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.Επιδιώκω την κοινωνική συναναστροφή με συναδέλφους εκτός χώρου εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.Οι διαπληκτισμοί και οι καβγάδες δεν είναι συχνό φαινόμενο στη δουλειά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.Είμαι ικανοποιημένος από την αναγνώριση του έργου μου από τους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.Είμαι ικανοποιημένος από τις επαγγελματικές σχέσεις με τους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.Η ενημέρωση από τον προϊστάμενο μου σε θέματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

της δουλειάς μου είναι επαρκής					
13.Υπάρχει ευελιξία στον εβδομαδιαίο προγραμματισμό της εργασίας μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.Οι δεξιότητες και τα προσόντα μου αξιοποιούνται με τον καλύτερο τρόπο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.Στο χώρο εργασίας μου επικρατούν συνθήκες υγιεινής και ασφαλείας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.Θεωρώ ότι δεν υπάρχει έλλειψη προσωπικού στο γραφείο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.Στα πλαίσια της εργασίας μου, μου έχει ανατεθεί φυσιολογικός βαθμός ευθύνης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.Καθημερινά στη δουλειά μου δεν αντιμετωπίζω μεγάλο φόρτο εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.Είμαι ικανοποιημένος με την ποιότητα ζωής που μου παρέχει η εργασία μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.Η εργασία μου δεν επηρεάζει αρνητικά την οικογενειακή και κοινωνική μου ζωή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22.Το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον αναγνωρίζουν την επαγγελματική προσφορά μου αλλά και τις δεσμεύσεις από τη δουλειά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.Δεν θα άλλαζα το επάγγελμα μου με κάποιο άλλο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.Δεν θα προτιμούσα να ασκώ το συγκεκριμένο επάγγελμα σε άλλο λογιστικό ή φοροτεχνικό γραφείο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.Οι πελάτες του γραφείου αναγνωρίζουν το έργο που προσφέρω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.Θα συνιστούσα σε κάποιο συγγενικό μου πρόσωπο να ακολουθήσει το δικό μου επάγγελμα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.Οι προοπτικές προαγωγής στη δουλειά μου δεν είναι περιορισμένες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

Αλοιμόνου Μαρία Ιωάννα

Λούρου Ευαγγελία

Φώσκολος Σπυρίδων

[2014]