

ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΜΠΟΥΡΑΖΑΝΗ ΕΛΕΝΗ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

*«ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ. Η
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ»*

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Καλαμάτα 2013

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Επαγγελματική ικανοποίηση είναι η θετική στάση του εργαζομένου απέναντι στο περιεχόμενο της εργασίας του. Οι παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση ή στη δυσαρέσκεια ονομάζονται “πηγές ικανοποίησης” και έχουν σχέση με το περιεχόμενο ή με το γενικό πλαίσιο της εργασίας. Ορισμένοι από αυτούς τους παράγοντες αποτελούν οι χρηματικές απολαβές, η αυτονομία και οι συναδελφικές σχέσεις. Η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να επιφέρει επαγγελματική εξουθένωση στον εργαζόμενο.

Στην παρούσα έρευνα, μελετάται η εργασιακή ικανοποίηση στο περιβάλλον του υποκαταστήματος της Εθνικής Τράπεζας Καλαμάτας. Για το λόγο αυτό, πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου του Spector σε 11 εργαζομένους της τράπεζας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, προκύπτει ότι το κλίμα εργασίας και συνεργασίας μεταξύ των στελεχών στην τράπεζα είναι καλό, όπως και η επικοινωνία στον οργανισμό. Αντίθετα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνεί ελάχιστα ότι αμείβονται δίκαια αναφορικά με τη δουλειά που κάνουν.

Επιπρόσθετα, οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν πέραν του μισθού τους, ενώ συμφωνούν ότι υπάρχουν πρόσθετες παροχές που θα έπρεπε να λαμβάνουν, αλλά αυτό δε συμβαίνει σε μεγάλο βαθμό και ότι το πακέτο των πρόσθετων παροχών δεν είναι απόλυτα δίκαιο. Σε γενικές γραμμές, το προσωπικό δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένο ούτε από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, ούτε από τις ευκαιρίες προαγωγής που παρέχονται από τον οργανισμό, ενώ θεωρούν ότι η δουλειά τους εκτιμάται σε μικρότερο βαθμό από ό,τι θα έπρεπε, καθώς και ότι όταν κάνουν σωστά τη δουλειά τους, δεν αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.

Λέξεις κλειδιά: εργασιακή ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, τραπεζικό σύστημα, εργασιακό περιβάλλον, επικοινωνία

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Γεώργιο Βασιλόπουλο, για την πολύτιμη καθοδήγησή του.

Επιπλέον, θέλω να ευχαριστήσω θερμά το προσωπικό του καταστήματος της Εθνικής Τράπεζας Καλαμάτας για την προθυμία τους να λάβουν μέρος στην έρευνά μου και για τον χρόνο που διέθεσαν σε αυτή.

Τέλος, οφείλω να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου που μου συμπαραστάθηκαν όλα τα χρόνια της φοίτησης μου στο Α.Τ.Ε.Ι Καλαμάτας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	9
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	14
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	14
1.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	15
1.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	16
1.2.1 Θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών κατά Maslow	17
1.2.2 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom	18
1.2.3 Η θεωρία υγιεινής – παρακίνησης του Herzberg	19
1.2.4 Η θεωρία της στοχοθέτησης του Locke	20
1.2.5 Υπόδειγμα Porter – Lawler.....	21
1.3 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	22
1.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	24
1.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	29
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.....	29

2.1 Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	29
2.2 Η ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	33
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	33
3.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ.....	33
3.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	39
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο	83
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	89
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	90
ΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ JDI.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	92
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ.....	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.....	93
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	93

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1: Δείκτες Εκπαίδευσης Εθνικής Τράπεζας	32
Πίνακας 3.1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο	34
Πίνακας 3.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικία	35
Πίνακας 3.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	36
Πίνακας 3.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τα χρόνια εργασίας τους στην τράπεζα	37
Πίνακας 3.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τη θέση τους στην τράπεζα	38
Πίνακας 4.1: Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις.....	39
Πίνακας 4.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία τους.....	45
Πίνακας 4.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής	46
Πίνακας 4.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους	47
Πίνακας 4.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού	48
Πίνακας 4.6: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε	49
Πίνακας 4.7: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δύσκολη τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς λόγω των κανονισμών	50
Πίνακας 4.8: Κατανομή των ερωτηθέντων.....	51
Πίνακας 4.9: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα.....	52
Πίνακας 4.10: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή.....	53
Πίνακας 4.11: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.....	54
Πίνακας 4.12: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής	55

Πίνακας 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους.....	56
Πίνακας 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.....	57
Πίνακας 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται.....	58
Πίνακας 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.....	59
Πίνακας 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους.....	61
Πίνακας 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους.....	62
Πίνακας 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι.....	63
Πίνακας 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους.....	64
Πίνακας 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.....	65
Πίνακας 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.....	66
Πίνακας 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν.....	67
Πίνακας 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα.....	68
Πίνακας 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους.....	69
Πίνακας 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους.....	70
Πίνακας 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.....	71

Πίνακας 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους	72
Πίνακας 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται	73
Πίνακας 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει.....	74
Πίνακας 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους.....	75
Πίνακας 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν	76
Πίνακας 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε	77
Πίνακας 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται.....	78
Πίνακας 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους	79
Πίνακας 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη	80
Πίνακας 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.....	81

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 3.1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο	34
Σχήμα 3.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικία	35
Σχήμα 3.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	36
Σχήμα 3.4: Κατανομή των ερωτηθέντων.....	37
Σχήμα 3.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τη θέση τους στην τράπεζα	38
Σχήμα 4.1: μέσος όρος μεταβλητών	42
Σχήμα 4.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία τους.....	45
Σχήμα 4.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής	46
Σχήμα 4.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους	47
Σχήμα 4.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού	48
Σχήμα 4.6: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε	49
Σχήμα 4.7: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δύσκολη τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς λόγω των κανονισμών	50
Σχήμα 4.8: Κατανομή των ερωτηθέντων.....	51
Σχήμα 4.9: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα.....	52
Σχήμα 4.10: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή.....	53
Σχήμα 4.11: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες	54
Σχήμα 4.12: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής	55
Σχήμα 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους.....	56

Σχήμα 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.....	57
Σχήμα 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται.....	58
Σχήμα 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.....	60
Σχήμα 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους.....	61
Σχήμα 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους.....	62
Σχήμα 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι.....	63
Σχήμα 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους.....	64
Σχήμα 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.....	65
Σχήμα 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.....	66
Σχήμα 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν.....	67
Σχήμα 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα.....	68
Σχήμα 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους.....	69
Σχήμα 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους.....	70
Σχήμα 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.....	71
Σχήμα 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.....	72

Σχήμα 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται.....	73
Σχήμα 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει....	74
Σχήμα 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους.....	75
Σχήμα 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν	76
Σχήμα 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.....	77
Σχήμα 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται.....	78
Σχήμα 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους	79
Σχήμα 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη	80
Σχήμα 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.....	82

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1.1: Ιεράρχηση αναγκών κατά Maslow.....	18
Εικόνα 1.2: η θεωρία προσδοκιών του Vroom	19
Εικόνα 1.3: Υπόδειγμα Porter – Lawler	22
Εικόνα Παραρτήματος 1: Σύγκριση των θεωριών παρακίνησης.....	92

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων και με το ενδιαφέρον της Διοίκησης για μόνιμο και ικανοποιημένο εργατικό δυναμικό, το οποίο συνεπάγεται υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα. Οι παράγοντες ικανοποίησης μπορούν να διακριθούν σε ενδογενείς (πχ. επίτευξη και αναγνώριση του έργου, το περιεχόμενο της εργασίας, η δυνατότητα των εργαζομένων για ανέλιξη) και σε εξωγενείς (πχ. χρηματικές απολαβές, διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων κοκ). Η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να επιφέρει επαγγελματική εξουθένωση στον εργαζόμενο, η οποία θεωρείται ως μια μορφή παρατεταμένου άγχους για την εργασία, το οποίο υπερκερνά τα όρια της αντοχής του εργαζομένου.

Στην παρούσα έρευνα, πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση της ελληνικής έκδοσης του ερωτηματολογίου του Spector (1994) σε 11 εργαζομένους στην Εθνική Τράπεζα Ελλάδος στο υποκατάστημα της Καλαμάτας. Από τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεραίνουμε ότι οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, θεωρούν την εργασία τους ευχάριστη και με νόημα, τους αρέσει αυτό που κάνουν στην εργασία τους και νιώθουν αρκετά υπερήφανοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Δηλαδή, το κλίμα εργασίας στην τράπεζα είναι ιδιαίτερα καλό. Ωστόσο, σε γενικές γραμμές, το προσωπικό δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένο ούτε από τις ευκαιρίες των μισθολογικών αυξήσεων, ούτε από τις ευκαιρίες προαγωγής που παρέχονται από τον οργανισμό, τις οποίες κρίνουν ως μη αρκετές, καθώς θεωρούν, κατά πλειοψηφία, ότι το προσωπικό της τράπεζας προάγεται πιο αργά σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, οι παράγοντες που οδηγούν σε αυτήν, οι διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις, οι επιπτώσεις της καθώς και η μέτρησή της. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μελέτη περίπτωσης, παρέχοντας ορισμένα

στοιχεία για την Εθνική Τράπεζα και την εργασιακή ικανοποίηση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία και τα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και στο πέμπτο τα συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση έχει μελετηθεί λεπτομερώς από πληθώρα ερευνών, καθώς επιδρά σε σημαντικό βαθμό στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων¹. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία συμπεριφορά του ατόμου² με την οποία περιγράφεται το πόσο ικανοποιημένος νιώθει κάποιος από την εργασία του, δηλαδή, δείχνει το βαθμό στον οποίο στο άτομο αρέσει ή δεν αρέσει η εργασία του³.

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, αλλά και με το ενδιαφέρον της Διοίκησης για μόνιμο και ικανοποιημένο εργατικό δυναμικό, το οποίο συνεπάγεται υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα⁴.

Σύμφωνα με άλλον ορισμό, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί τη θετική στάση που υιοθετεί ο εργαζόμενος απέναντι στο περιεχόμενο της εργασίας του. Είναι το αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των προσδοκιών που έχει το άτομο από την εργασία του. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου ενδέχεται να οφείλεται στο γεγονός ότι το περιβάλλον ή και το περιεχόμενο της εργασίας ταιριάζει με την προσωπικότητα του εργαζομένου. Αξίζει να σημειωθεί ότι διαφορετικά άτομα έχουν διαφορετική άποψη για την ίδια εργασία⁵.

¹ Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001), "Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση", *Ψυχολογία*, 8(1), Σελ. 30-39.

² Fisher, C. D. (2000), "Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?", *Journal of organizational behavior*, 21(2), pp. 185-202.

³ Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*, London: Sage Publications.

⁴ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

⁵ Χαραλαμπίδου, Ε. (1996), *Επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών στο χώρο του νοσοκομείου*, Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Πίνακας 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους.....	56
Πίνακας 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.....	57
Πίνακας 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται.....	58
Πίνακας 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.....	59
Πίνακας 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους.....	61
Πίνακας 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους.....	62
Πίνακας 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι.....	63
Πίνακας 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους.....	64
Πίνακας 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.....	65
Πίνακας 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.....	66
Πίνακας 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν.....	67
Πίνακας 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα.....	68
Πίνακας 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους.....	69
Πίνακας 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους.....	70
Πίνακας 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.....	71

Πίνακας 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους	72
Πίνακας 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται	73
Πίνακας 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει.....	74
Πίνακας 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους.....	75
Πίνακας 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν	76
Πίνακας 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε	77
Πίνακας 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται.....	78
Πίνακας 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους	79
Πίνακας 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη	80
Πίνακας 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.....	81

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 3.1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο	34
Σχήμα 3.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικία	35
Σχήμα 3.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	36
Σχήμα 3.4: Κατανομή των ερωτηθέντων.....	37
Σχήμα 3.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τη θέση τους στην τράπεζα	38
Σχήμα 4.1: μέσος όρος μεταβλητών	42
Σχήμα 4.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία τους.....	45
Σχήμα 4.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής	46
Σχήμα 4.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους	47
Σχήμα 4.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού	48
Σχήμα 4.6: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε	49
Σχήμα 4.7: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δύσκολη τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς λόγω των κανονισμών.....	50
Σχήμα 4.8: Κατανομή των ερωτηθέντων.....	51
Σχήμα 4.9: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα.....	52
Σχήμα 4.10: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή.....	53
Σχήμα 4.11: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες	54
Σχήμα 4.12: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής	55
Σχήμα 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους.....	56

Σχήμα 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.....	57
Σχήμα 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται.....	58
Σχήμα 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.....	60
Σχήμα 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους.....	61
Σχήμα 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους.....	62
Σχήμα 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι.....	63
Σχήμα 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους.....	64
Σχήμα 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.....	65
Σχήμα 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.....	66
Σχήμα 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν.....	67
Σχήμα 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα.....	68
Σχήμα 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους.....	69
Σχήμα 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους.....	70
Σχήμα 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.....	71
Σχήμα 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.....	72

Σχήμα 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται.....	73
Σχήμα 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει....	74
Σχήμα 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους.....	75
Σχήμα 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν	76
Σχήμα 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.....	77
Σχήμα 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται.....	78
Σχήμα 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους	79
Σχήμα 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη	80
Σχήμα 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.....	82

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1.1: Ιεράρχηση αναγκών κατά Maslow.....	18
Εικόνα 1.2: η θεωρία προσδοκιών του Vroom	19
Εικόνα 1.3: Υπόδειγμα Porter – Lawler	22
Εικόνα Παραρτήματος 1: Σύγκριση των θεωριών παρακίνησης.....	92

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων και με το ενδιαφέρον της Διοίκησης για μόνιμο και ικανοποιημένο εργατικό δυναμικό, το οποίο συνεπάγεται υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα. Οι παράγοντες ικανοποίησης μπορούν να διακριθούν σε ενδογενείς (πχ. επίτευξη και αναγνώριση του έργου, το περιεχόμενο της εργασίας, η δυνατότητα των εργαζομένων για ανέλιξη) και σε εξωγενείς (πχ. χρηματικές απολαβές, διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων κοκ). Η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να επιφέρει επαγγελματική εξουθένωση στον εργαζόμενο, η οποία θεωρείται ως μια μορφή παρατεταμένου άγχους για την εργασία, το οποίο υπερκερνά τα όρια της αντοχής του εργαζομένου.

Στην παρούσα έρευνα, πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση της ελληνικής έκδοσης του ερωτηματολογίου του Spector (1994) σε 11 εργαζομένους στην Εθνική Τράπεζα Ελλάδος στο υποκατάστημα της Καλαμάτας. Από τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεραίνουμε ότι οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, θεωρούν την εργασία τους ευχάριστη και με νόημα, τους αρέσει αυτό που κάνουν στην εργασία τους και νιώθουν αρκετά υπερήφανοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Δηλαδή, το κλίμα εργασίας στην τράπεζα είναι ιδιαίτερα καλό. Ωστόσο, σε γενικές γραμμές, το προσωπικό δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένο ούτε από τις ευκαιρίες των μισθολογικών αυξήσεων, ούτε από τις ευκαιρίες προαγωγής που παρέχονται από τον οργανισμό, τις οποίες κρίνουν ως μη αρκετές, καθώς θεωρούν, κατά πλειοψηφία, ότι το προσωπικό της τράπεζας προάγεται πιο αργά σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, οι παράγοντες που οδηγούν σε αυτήν, οι διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις, οι επιπτώσεις της καθώς και η μέτρησή της. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μελέτη περίπτωσης, παρέχοντας ορισμένα

στοιχεία για την Εθνική Τράπεζα και την εργασιακή ικανοποίηση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία και τα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και στο πέμπτο τα συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση έχει μελετηθεί λεπτομερώς από πληθώρα ερευνών, καθώς επιδρά σε σημαντικό βαθμό στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων¹. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία συμπεριφορά του ατόμου² με την οποία περιγράφεται το πόσο ικανοποιημένος νιώθει κάποιος από την εργασία του, δηλαδή, δείχνει το βαθμό στον οποίο στο άτομο αρέσει ή δεν αρέσει η εργασία του³.

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, αλλά και με το ενδιαφέρον της Διοίκησης για μόνιμο και ικανοποιημένο εργατικό δυναμικό, το οποίο συνεπάγεται υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητα⁴.

Σύμφωνα με άλλον ορισμό, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί τη θετική στάση που υιοθετεί ο εργαζόμενος απέναντι στο περιεχόμενο της εργασίας του. Είναι το αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των προσδοκιών που έχει το άτομο από την εργασία του. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου ενδέχεται να οφείλεται στο γεγονός ότι το περιβάλλον ή και το περιεχόμενο της εργασίας ταιριάζει με την προσωπικότητα του εργαζομένου. Αξίζει να σημειωθεί ότι διαφορετικά άτομα έχουν διαφορετική άποψη για την ίδια εργασία⁵.

¹ Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001), "Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση", *Ψυχολογία*, 8(1), Σελ. 30-39.

² Fisher, C. D. (2000), "Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?", *Journal of organizational behavior*, 21(2), pp. 185-202.

³ Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*, London: Sage Publications.

⁴ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

⁵ Χαραλαμπίδου, Ε. (1996), *Επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών στο χώρο του νοσοκομείου*, Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

1.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση ή στη δυσαρέσκεια ονομάζονται “πηγές ικανοποίησης” και έχουν σχέση με το περιεχόμενο ή με το γενικό πλαίσιο της εργασίας. Ορισμένοι από αυτούς τους παράγοντες αποτελούν οι χρηματικές απολαβές, η αυτονομία και οι συναδελφικές σχέσεις⁶.

Οι παράγοντες ικανοποίησης μπορούν να διακριθούν σε ενδογενείς και σε εξωγενείς. Οι ενδογενείς παράγοντες ορίζονται από μερικούς ερευνητές ως κίνητρα. Αυτά μπορεί να είναι η επίτευξη και η αναγνώριση του έργου, το περιεχόμενο της εργασίας καθώς και η δυνατότητα που έχουν οι εργαζόμενοι για ανέλιξη. Από την άλλη, οι εξωγενείς παράγοντες, η έλλειψη των οποίων ενδέχεται να επιφέρει στους εργαζόμενους δυσαρέσκεια, είναι οι χρηματικές απολαβές, οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, η πολιτική που ακολουθεί η διοίκηση του οργανισμού, ο έλεγχος που εφαρμόζει, καθώς και οι συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της εργασίας^{7 8}.

Σύμφωνα με τον Locke, οι πιο βασικοί παράγοντες που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση του ατόμου είναι οι εξής⁹:

- το περιεχόμενο της εργασίας πρέπει να μην την καθιστά κουραστική αλλά πρόκληση για τον ίδιο τον εργαζόμενο

⁶ Rice, R. W., Gentile, D. A., & McFarlin, D. B. (1991), “Facet importance and job satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 76, pp. 31-39.

⁷ Μακρή – Μπότσαρη, Ε. & Ματσαγγούρα, Η. (2003), “Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών Α/θμιας Εκπαίδευσης”, Αναρτημένο στο: http://www.pee.gr/wp-content/uploads/praktika_synedrion_files/e27_11_03/sin_ath/mer_c_th_en_iii/mpotsari_matasagoyras.htm (Πρόσβαση στις 25/11/2012).

⁸ Παπαναγιώτου, Φ. & Θεοφιλίδης, Χ. (2008), “Κίνητρα επιλογής του επαγγέλματος και επαγγελματική ικανοποίηση των δασκάλων στην Κύπρο”, Πρακτικά 10^{ου} Συνεδρίου Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου: *Ποιότητα στην Εκπαίδευση: Έρευνα και Διδασκαλία*, 6-7 Ιουνίου, Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία, Αναρτημένο στο: http://www.pek.org.cy/Proceedings_2008/pdf/n3.pdf (Πρόσβαση στις 25/11/2012).

⁹ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος Ι^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

- η απόδοση του εργαζομένου πρέπει να συσχετίζεται άμεσα με την αμοιβή του
- πρέπει να παρέχεται στον εργαζόμενο θετικό feedback, δηλαδή αναγνώριση του έργου του και επιβράβευση
- οι συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της δουλειάς να είναι καλές
- η διοίκηση της επιχείρησης να εστιάσει σωστά τον εργαζόμενο και να τον βοηθά στην εκπλήρωση του έργου του
- στις διαπροσωπικές σχέσεις του εργαζομένου με τους συναδέλφους του και τη διοίκηση να υπάρχει καλό και θετικό κλίμα
- να καλλιεργείται από τη διοίκηση το αίσθημα της ασφάλειας, της σταθερότητας και της δικαιοσύνης
- ο εργαζόμενος να έχει τη δυνατότητα να συμμετέχει στη λήψη των αποφάσεων και να του παρέχεται αυτονομία
- οι ρόλοι που αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι σε μια επιχείρηση πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένοι, προκειμένου να αποφεύγονται οι συγκρούσεις των ρόλων.

1.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι θεωρίες παρακίνησης που αφορούν στην εργασία μπορούν να διακριθούν σε δυο γενικές κατηγορίες:

- οι θεωρίες περιεχομένου (θεωρίες των Maslow, Alderfer, Herzberg και Mc Chelland) που εξετάζουν ποιες είναι οι ανθρώπινες ανάγκες και πώς ταξινομούνται και μελετούν τους παράγοντες που παρακινούν το άτομο
- οι θεωρίες διαδικασιών (θεωρίες της προσδοκίας του Vroom και της ισότητας – δικαιοσύνης) που μελετούν τον τρόπο καθώς και το λόγο που τα άτομα παρακινούνται

Στην ενότητα αυτή, θα παρουσιαστούν μερικές από τις πιο γνωστές θεωρίες που αφορούν στην επαγγελματική ικανοποίηση.

1.2.1 Θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών κατά Maslow

Η θεωρία αυτή θεωρείται ευρέως διαδομένη. Ο Maslow διακρίνει τις ανθρώπινες ανάγκες σε πέντε κατηγορίες ιεραρχημένες με τη βοήθεια μιας πυραμίδας. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, το άτομο προσπαθεί να καλύψει τις ανάγκες του με μια συγκεκριμένη αλληλουχία. Πρέπει να ικανοποιηθούν αρχικά οι ανάγκες της πρώτης κατηγορίας σε ένα ελάχιστο βαθμό, ο οποίος συνήθως είναι υποκειμενικός, προκειμένου να εμφανισθεί η επομένη κατηγορία αναγκών. Αρχικά, το άτομο επιζητά την ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών, δηλαδή τις βιολογικές ανάγκες, λόγω χάρη για τροφή, νερό, οξυγόνο, στέγη, ένδυση¹⁰, ύπνος, σεξουαλική δραστηριότητα. Εν συνεχεία, αφού ικανοποιήσει τις βασικές του ανάγκες εντελώς, ή τουλάχιστον σε ένα ελάχιστο βαθμό, στρέφεται στην ικανοποίηση του επόμενου επιπέδου αναγκών που είναι οι ανάγκες για ασφάλεια, οι οποίες περιλαμβάνουν τις ανάγκες για προστασία και ασφάλεια απέναντι σε διάφορους κινδύνους, σταθερότητα, μόνιμη απασχόληση, ελευθερία¹¹.

Αφού ικανοποιηθεί κατά έναν ελάχιστο βαθμό και αυτή η κατηγορία αναγκών, το άτομο στρέφεται στην εκπλήρωση των κοινωνικών του αναγκών, όπως είναι οι ανάγκες για φιλία, στοργή, αγάπη, αποδοχή, επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους. Στη συνέχεια, ακολουθούν οι ανάγκες αναγνώρισης, όπως η ανάγκη για αισθήματα της αυτοεκτίμησης, η ανάγκη για αναγνώριση από τους άλλους και σεβασμό. Τέλος, ακολουθούν οι ανάγκες για αυτοπραγμάτωση, δηλαδή την ανάγκη για επιτυχία, να πραγματοποιήσει τα όνειρα και τις προσδοκίες του.

¹⁰ Μπουραντάς, Δ. (2002), *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες πρακτικές*, Εκδόσεις Μπένου.

¹¹ Maslow, A. H. (1943), "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, 50 pp. 370-396, Accessed: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>



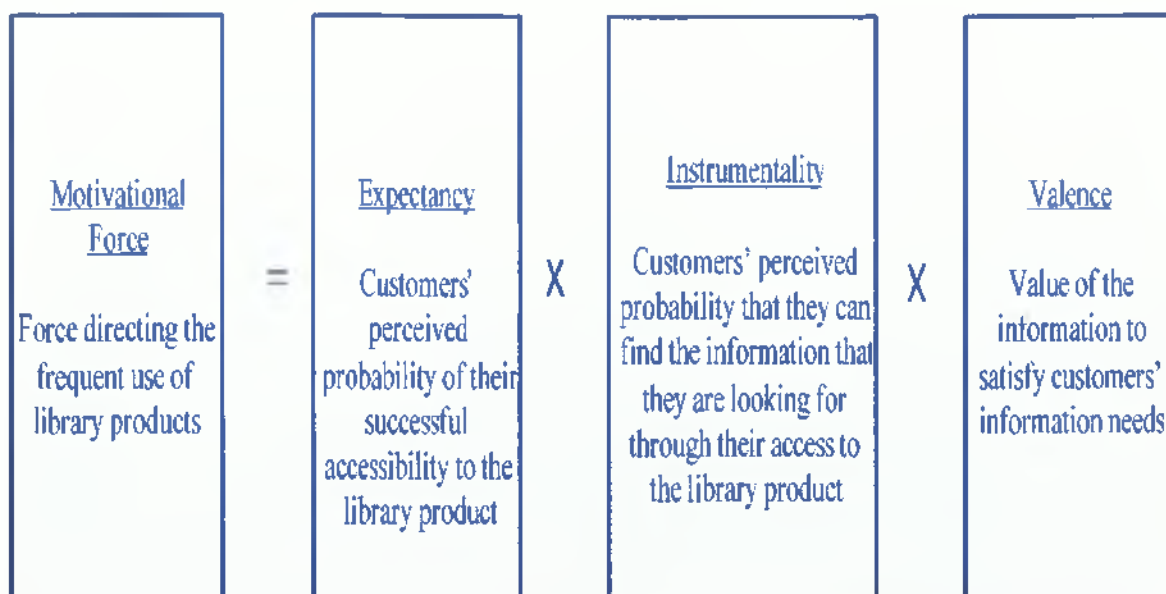
Πηγή: Μπουραντάς, 2002

Εικόνα 1.1: Ιεράρχηση αναγκών κατά Maslow

1.2.2 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom

Σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών του Vroom, οι προσδοκίες των ατόμων συμβάλουν στη διαμόρφωση των κινήτρων συμπεριφοράς. Ο Vroom ορίζει τα κίνητρα συμπεριφοράς ως τις διαδικασίες εκείνες που κατευθύνουν τις επιλογές του ατόμου μεταξύ εναλλακτικών μορφών εκούσιας δράσης.

Η θεωρία προσδοκιών του Vroom μπορεί να γραφεί ως συνάρτηση:



Πηγή: Seongsin, 2007

Εικόνα 1.2: η θεωρία προσδοκιών του Vroom

Όπου:

- **valence** είναι η ένταση της επιθυμίας του εργαζομένου για ανταμοιβή
- **expectancy** είναι η προσδοκία που έχει ο εργαζόμενος ότι σε περίπτωση που αυξήσει την προσπάθεια που καταβάλει στην εργασία του, θα επιτύχει αύξηση της απόδοσής του
- **instrumentality** είναι η πεποίθηση του εργαζομένου ότι σε περίπτωση που καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια, αυτή θα γίνει αντιληπτή από τη διοίκηση της εταιρείας και θα τον ανταμείψει.

1.2.3 Η θεωρία υγιεινής – παρακίνησης του Herzberg

Ο Herzberg διέκρινε δύο ομάδες παραγόντων¹²:

¹² Μάρκοβιτς, Γ. & Μοναστηρίδου, Σ. (2011), "Παρακίνηση του νοσηλευτικού προσωπικού και πλαίσιο ρεαλιστικών κινήτρων σε ένα Δημόσιο Νοσοκομείο", *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 10(4), Σελ. 502-514.

- τους παράγοντες υγιεινής, οι οποίοι περιλαμβάνουν το μισθό, τις διαπροσωπικές σχέσεις, την εποπτεία και η πολιτική που ασκείται από τη διοίκηση, τις εργασιακές συνθήκες, την κοινωνική θέση, την ασφάλεια της εργασίας
- τους παράγοντες παρακίνησης, οι οποίοι περιλαμβάνουν την υπευθυνότητα, την αρμοδιότητα, την επιτυχία, την αναγνώριση και την επιβράβευση.

Οι παράγοντες υγιεινής συνήθως επιβάλλονται στον εργαζόμενο, ο οποίος δεν έχει μεγάλη δυνατότητα, προκειμένου να παρέμβει και να τους αλλάξει. Οι παράγοντες παρακίνησης αφορούν στον τρόπο με τον οποίο ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται την εργασία του και το περιβάλλον αυτής, τους συναδέλφους του καθώς και τις διαπροσωπικές σχέσεις με αυτούς, με τους προϊσταμένους αλλά και τη διοίκηση¹³.

Στη θεωρία υγιεινής και παρακίνησης, ο Herzberg διατείνεται ότι η ικανοποίηση από την εργασία πηγάζει από παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας. Αντίθετα, η δυσαρέσκεια του εργαζόμενου προέρχεται από παράγοντες που σχετίζονται με το γενικό πλαίσιο της εργασίας¹⁴.

1.2.4 Η θεωρία της στοχοθέτησης του Locke

Σύμφωνα με τη θεωρία της στοχοθέτησης, ο καθορισμός του στόχου και όχι η ανταμοιβή θεωρείται το βασικό στοιχείο της παρακίνησης. Με άλλα λόγια, η θεωρία της στοχοθέτησης ισχυρίζεται ότι για να υπάρξει υποκίνηση του εργαζομένου προκειμένου να υιοθετήσει μια πιο αποδοτική συμπεριφορά, πρέπει να του τίθενται στόχοι οι οποίοι να θεωρούνται ελκυστικοί. Σύμφωνα με τους Aldag, Stearns και Portefield, οι στόχοι θα πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένοι και να διέπονται από δυσκολία επίτευξης ενός ορισμένου επιπέδου αλλά την ίδια στιγμή να είναι εφικτή η υλοποίησή τους. Επίσης, θα πρέπει οι στόχοι που τίθενται στους εργαζομένους να

¹³ Μάρκοβιτς, Γ. & Μοναστηρίδου, Σ. (2011), “Παρακίνηση του νοσηλευτικού προσωπικού και πλαίσιο ρεαλιστικών κινήτρων σε ένα Δημόσιο Νοσοκομείο”, *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 10(4), Σελ. 502-514.

¹⁴ Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2002), *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Εκδόσεις Μπένου.

είναι αποδεκτοί αλλά και να τους παρέχεται ενημέρωση (feedback) για το εάν επιτυγχάνουν τους στόχους που τους τίθενται¹⁵.

1.2.5 Υπόδειγμα Porter – Lawler

Στο υπόδειγμά τους οι Porter και Lawler υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του ατόμου θεωρείται αποτέλεσμα και όχι προαπαιτούμενο της απόδοσης. Το υπόδειγμα αυτό βασίζεται σε τέσσερις μεταβλητές, οι οποίες είναι οι εξής¹⁶:

- 1 η προσπάθεια, η οποία εξαρτάται από τις προσδοκίες που έχει ο εργαζόμενος
- 2 η απόδοση, η οποία εξαρτάται από την παρακίνηση, την προσπάθεια του εργαζομένου καθώς και από άλλους τρεις βασικούς παράγοντες οι οποίοι είναι οι εξής:
 - a. οι ικανότητες του ατόμου
 - b. ο ρόλος που έχει ο εργαζόμενος στην επιχείρηση
 - c. τα μέσα που παρέχει η επιχείρηση στον εργαζόμενο
- 3 οι ανταμοιβές, οι οποίες θεωρούνται το αποτέλεσμα της απόδοσης του εργαζομένου
- 4 η ικανοποίηση, η οποία σχετίζεται με τις ανταμοιβές του εργαζομένου, καθώς και σε σχέση με τις αντίστοιχες που λαμβάνουν οι συνάδελφοί του

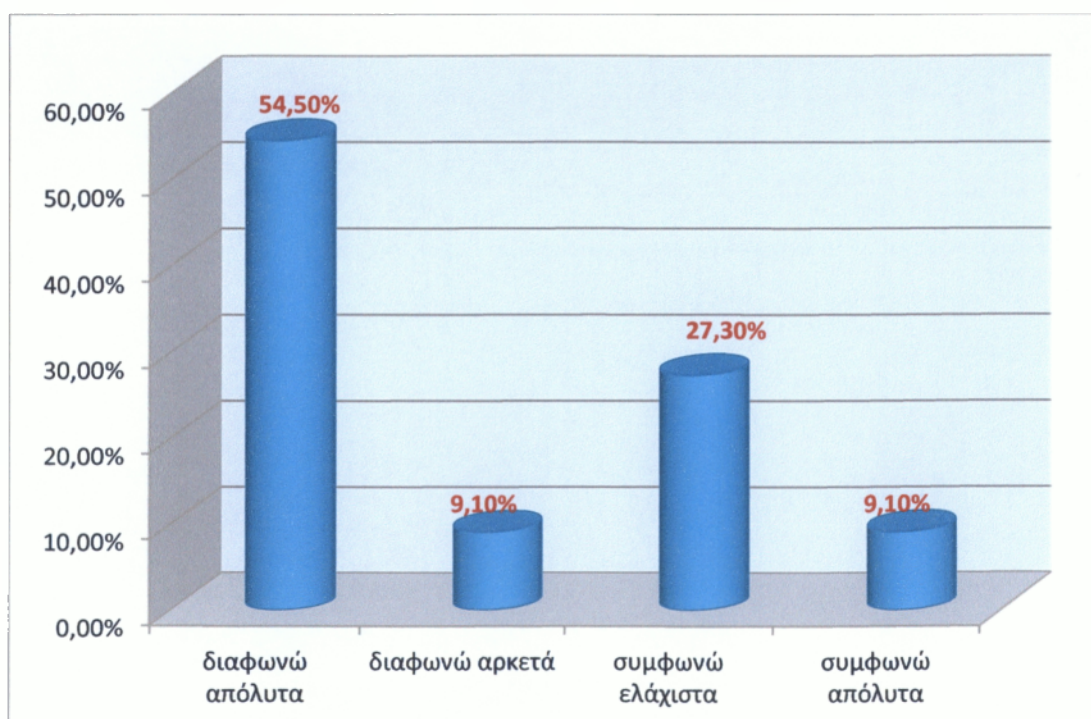
¹⁵ Κωντανά, Θ. (2011), *Διερεύνηση Δεδομένων Παρα(υπο)κίνησης στο Δημόσιο Τομέα – Βιβλιογραφική και Εμπειρική Έρευνα*, Διπλωματική Εργασία, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

¹⁶ Νικολαΐδου, Α. (2010), *Παράγοντες Ικανοποίησης των Εργαζομένων στις Επιχειρήσεις Τροφίμων και Γεωργίας*, Μεταπτυχιακή Ερευνητική Εργασία, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων Τροφίμων και Γεωργίας, Συνεργαζόμενο Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων, Τμήμα Αγροτικής Οικονομίας και Ανάπτυξης, Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Στην ερώτηση αυτή οι απόψεις δίστανται ως ένα βαθμό. Η πλειοψηφία (45,50%) διαφωνεί απόλυτα με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής, ενώ μόλις το 18,10% συμφωνεί ελάχιστα. Το υπόλοιπο 36,40% συμφωνεί αρκετά. Το αποτέλεσμα αυτό δύναται να σημαίνει ότι ακόμα και αυτοί που δουλεύουν σωστά έχουν μικρές πιθανότητες προαγωγής. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων ενδεχομένως να επηρεάζονται από το γενικό αρνητικό κλίμα που επικρατεί στην αγορά εργασίας.

Πίνακας 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	6	54,5%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

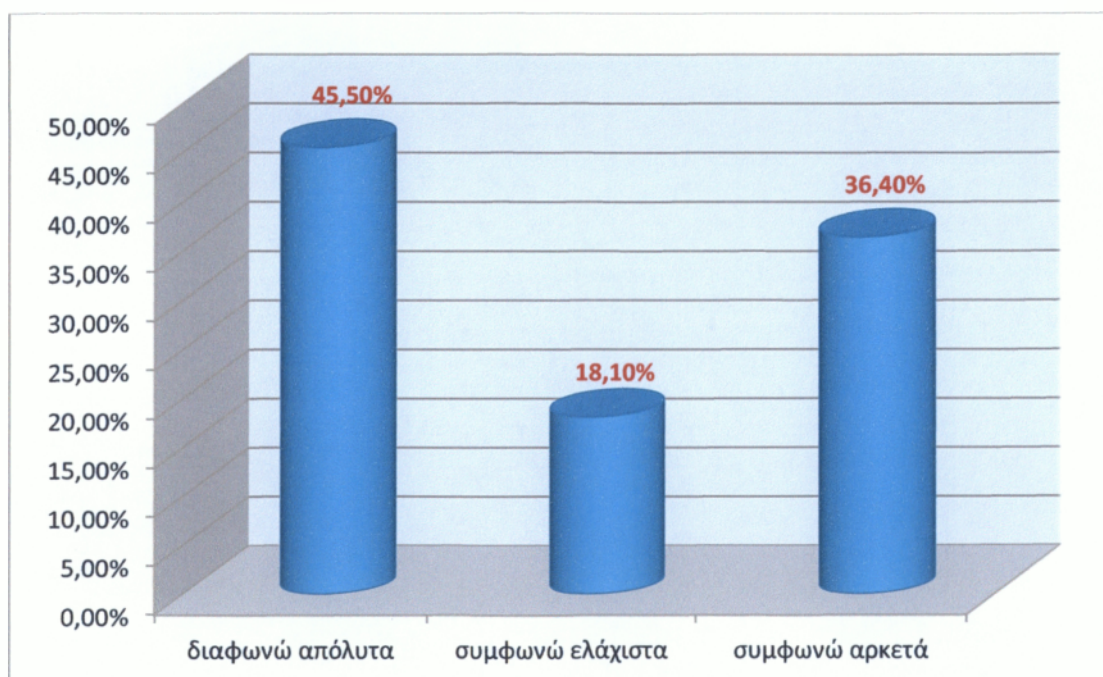


Σχήμα 4.13: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (6 στους 11) συμφωνεί αρκετά ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες, ενώ 3 άτομα συμφωνούν αρκετά. Με άλλα λόγια, οι αυξήσεις στους μισθούς των εργαζομένων στον οργανισμό είναι πολύ λίγες έως σπάνιες, γεγονός το οποίο δικαιολογείται από την οικονομική κρίση με την οποία είναι αντιμέτωπη η χώρα μας.

Πίνακας 4.12: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	5	45,5%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,1%
συμφωνώ αρκετά	4	36,4%
σύνολο	11	100,0%

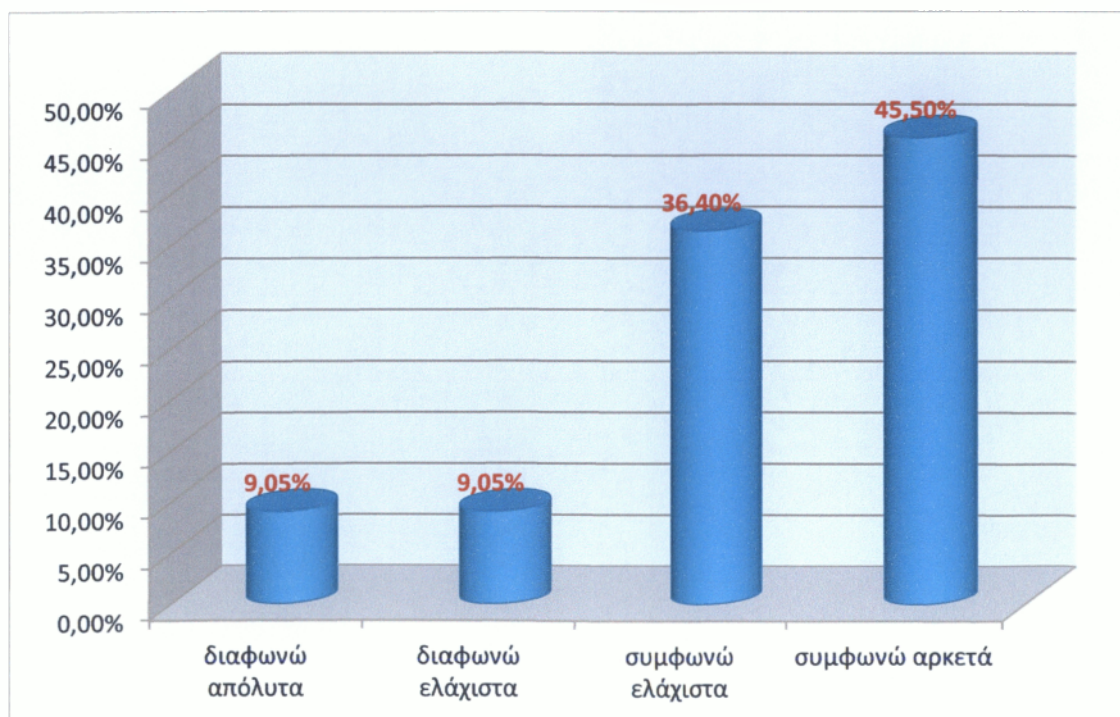


Σχήμα 4.12: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν με το γεγονός ότι αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής

νόημα. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι 6 στους 11 ερωτηθέντες διαφωνούν αρκετά έως και απόλυτα ότι μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα και 3 συμφωνούν ελάχιστα.

Πίνακας 4.10: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,05%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,05%
συμφωνώ ελάχιστα	4	36,4%
συμφωνώ αρκετά	5	45,5%
σύνολο	11	100,0%

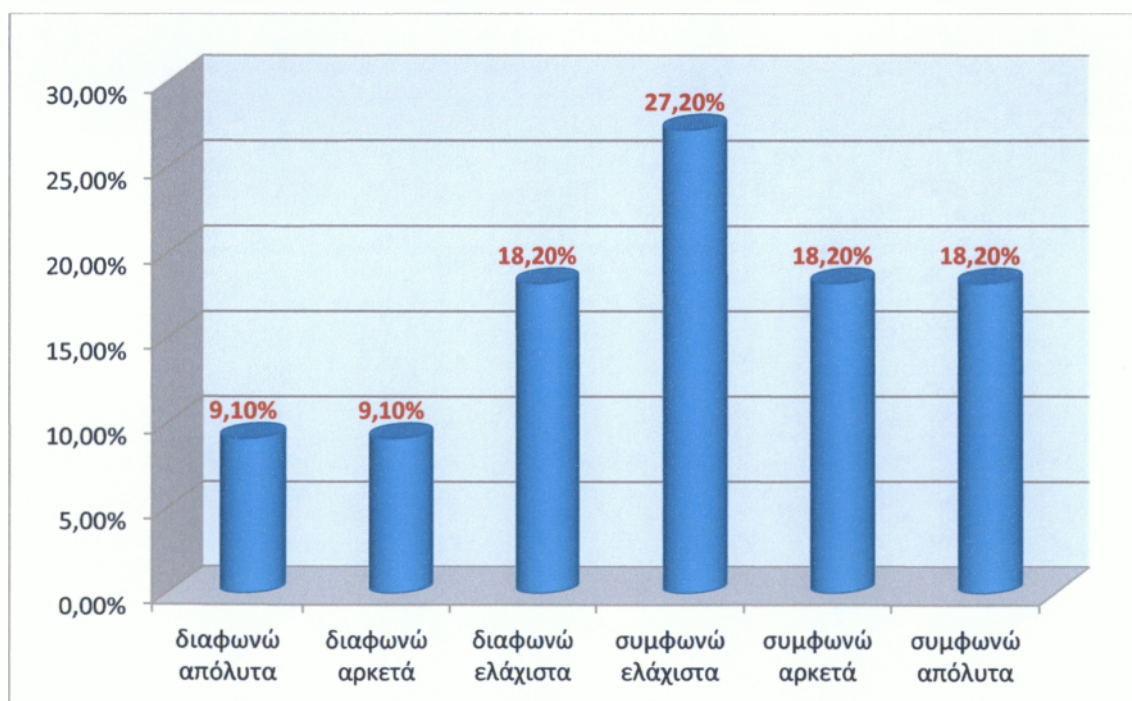


Σχήμα 4.10: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή

Η συντριπτική πλειοψηφία δείγματος σε ποσοστό 72,8% (δηλαδή 8 από τα 11 άτομα) συμφωνεί αρκετά έως απόλυτα στην ερώτηση «εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού. Με άλλα λόγια, η πλειοψηφία δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένη από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνει πέραν του μισθού.

Πίνακας 4.6: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,2%
συμφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ απόλυτα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

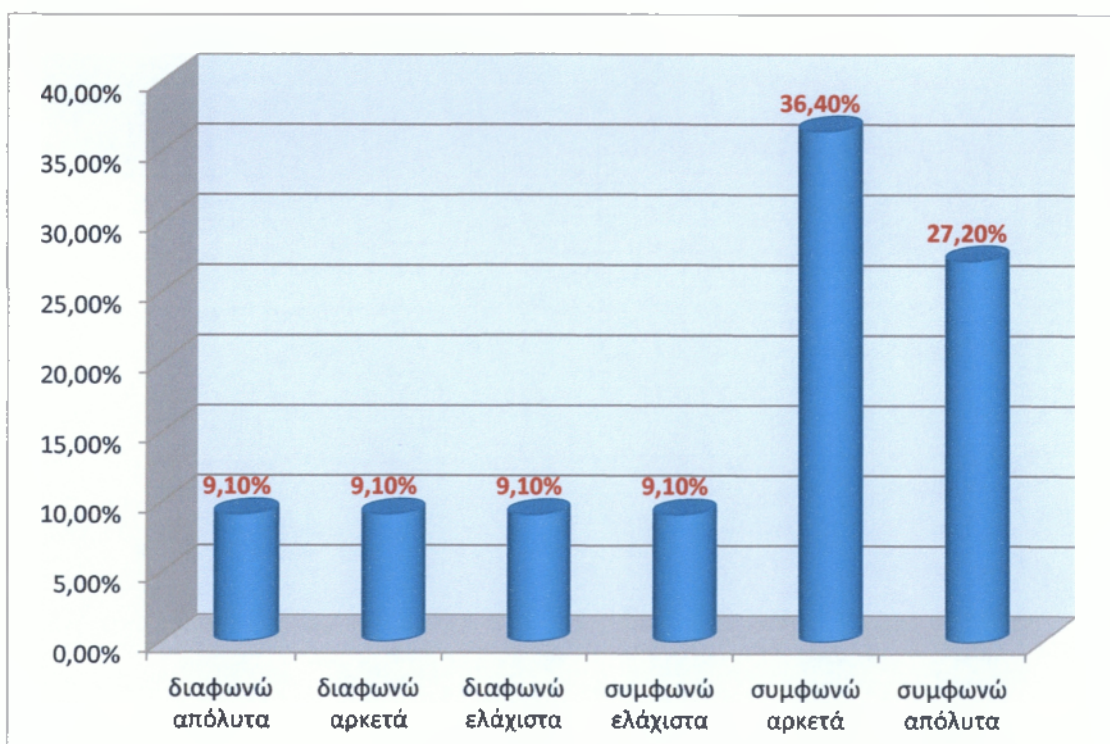


Σχήμα 4.6: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε

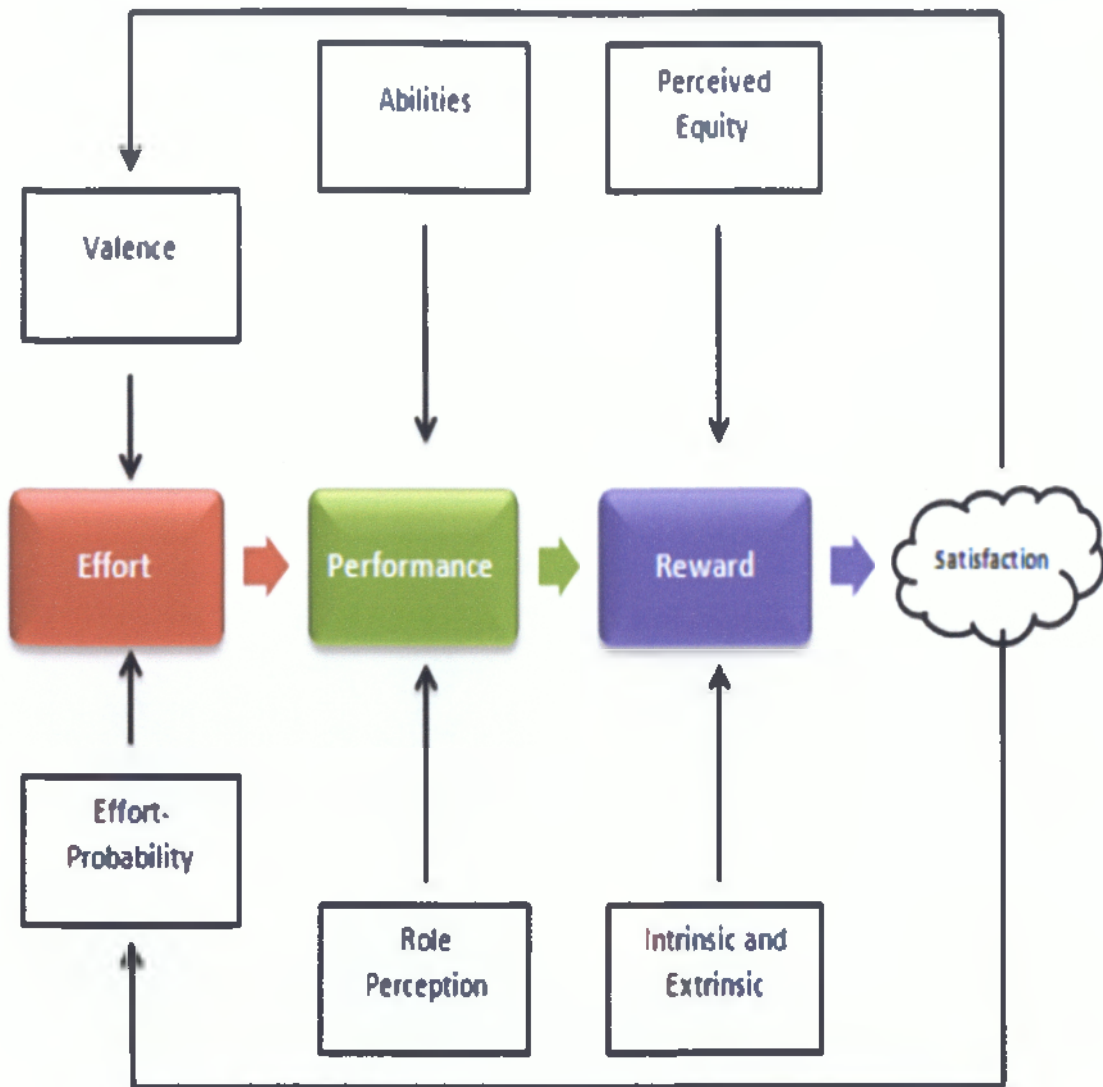
Στην ερώτηση αυτή, 4 από τα 11 άτομα διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Τα υπόλοιπα 7 άτομα συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Επομένως, συμπεραίνουμε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι όταν κάνει σωστά τη δουλειά της, δεν αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.

Πίνακας 4.7: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δύσκολη τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς λόγω των κανονισμών

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	4	36,4%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,2%
σύνολο	11	100,0%



Σχήμα 4.7: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δύσκολη τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς λόγω των κανονισμών



Πηγή: <http://vchrspce.wikispaces.com/2.+Motivation>

Εικόνα 1.3: Υπόδειγμα Porter – Lawler

1.3 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή μελετάται ο τρόπος με τον οποίο η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει τη συμπεριφορά του εργαζομένου αναφορικά με την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα του, τον αριθμό απουσιών του από την εργασία και την κινητικότητα του (αποχώρηση από την εργασία)¹⁷.

¹⁷ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

Η παραγωγικότητα του εργαζομένου δε σχετίζεται απαραίτητα με την ικανοποίησή του, καθώς η πρώτη δύναται να επηρεάζεται και από άλλους παράγοντες, λόγου χάρη οι εργασιακές συνθήκες, οι χρηματικές απολαβές κ.ά. Σύμφωνα με το Locke η παραγωγικότητα του εργαζομένου ενδέχεται να συμβάλει στην ικανοποίησή του¹⁸.

Επιπρόσθετα, η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την αποχώρηση προσωπικού εμφανίζεται ασθενής, η οποία γίνεται εντονότερη σε περιόδους οικονομικής ανάπτυξης¹⁹. Με άλλα λόγια, η απόφαση που θα λάβει ο εργαζόμενος αναφορικά με το εάν θα αποχωρήσει ή όχι από την εργασία του, εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τις κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες που επικρατούν.

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι σημαντική τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον εργοδότη. Η επαγγελματική σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την παραγωγικότητα των εργαζομένων, τη μείωση πραγματοποίησης λαθών κατά την εργασία, τη μείωση του αριθμού των απουσιών καθώς και την επιθυμία κ μέρους των εργαζομένων να παραιτηθούν²⁰. Επιπρόσθετα, η μεγάλη επαγγελματική ικανοποίηση κρίνεται σημαντική καθώς²¹:

- ο ικανοποιημένος εργαζόμενος δεν αποφεύγει την εργασία του, μειώνοντας τις ημέρες απουσίας του από τη δουλειά
- μειώνεται η πιθανότητα να εγκαταλείψει τη δουλειά του
- ο μη ικανοποιημένος εργαζόμενος ενδέχεται να συμπεριφέρεται άσχημα στους συναδέλφους του, στη διοίκηση και στους πελάτες της επιχείρησης
- ο ικανοποιημένος εργαζόμενος ενδέχεται να έχει αυξημένη παραγωγικότητα.

¹⁸ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

¹⁹ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα.

²⁰ Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα

²¹ Robbins, P. (2001), *Organizational behavior: concepts, controversies, applications*, 9th edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

1.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Η απουσία της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να επιφέρει επαγγελματική εξουθένωση στον εργαζόμενο. Πολλοί ερευνητές θεωρούν την επαγγελματική εξουθένωση ως μια μορφή παρατεταμένου άγχους για την εργασία, το οποίο υπερκερνά τα όρια της αντοχής του εργαζομένου ή και τη δυνατότητά του να το αντιμετωπίσει ή να το περιορίσει²². Η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που εργάζονται με ανθρώπους²³.

Η επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνει τις εξής διαστάσεις²⁴:

- συναισθηματική εξάντληση, η οποία αφορά στο αίσθημα της ψυχικής εξουθένωσης που νιώθει ο εργαζόμενος, ο οποίος πλέον δεν μπορεί να συγκεντρωθεί στην άσκηση των εργασιακών του καθηκόντων
- αποπροσωποποίηση, η οποία αφορά στην ανάπτυξη ουδέτερων ή ακόμη και αρνητικών αισθημάτων που βιώνει ο εργαζόμενος στο χώρο της εργασίας του
- αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης, το οποίο αφορά στο μειωμένο επιθυμητό αίσθημα ικανοποίησης που έχει ο εργαζόμενος από τη δουλειά του.

Η επαγγελματική εξουθένωση δύναται να επιφέρει αρνητικές συνέπειες στον εργαζόμενο τόσο σε ατομικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Σε ατομικό επίπεδο, το άτομο εμφανίζει σωματικά ή και ψυχικά συμπτώματα, λόγω χάρη έντονη κόπωση, αδυναμία, αυξημένη μυϊκή υπέρταση, πονοκεφάλους, διαταραχές ύπνου ή διατροφής κ.ά. Όσον αφορά τα ψυχικά συμπτώματα, ο εργαζόμενος που πλήττεται από την εργασιακή εξουθένωση, έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση, καθώς θεωρεί ότι δεν είναι πλέον ικανός να αντεπεξέλθει στις προσωπικές και τις επαγγελματικές του

²² Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001), "Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση", *Ψυχολογία*, 8(1), Σελ. 30-39.

²³ Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ. & Πιλάτης, Ι. (2010), "Επαγγελματική Εξουθένωση και Ικανοποίηση από την Εργασία του Ιατρικού Προσωπικού Δημόσιου Νοσοκομείου των Αθηνών", *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 131 Α', Σελ. 109-136.

²⁴ Μάρκου, Π. (2005), "Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων", *Επιθεώρηση Υγείας*, 16(95), Σελ. 21-25.

υποχρεώσεις. Επιπρόσθετα, υιοθετεί μια απρόσωπη σχέση με τους συναδέλφους του. Ακόμα, ενδέχεται να γίνει απότομος και επιθετικός ή και ειρωνικός απέναντι στους άλλους²⁵.

Η ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, οι οποίοι διακρίνονται σε ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου και σε χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος.

Ο εργαζόμενος που είναι πιο επιρρεπής στο να παρουσιάσει επαγγελματική εξουθένωση διαθέτει τα εξής ατομικά χαρακτηριστικά^{26 27 28}:

- η έλλειψη ρεαλιστικών προσδοκιών
- ο τρόπος που ο εργαζόμενος αντιδρά σε στρεσογόνες καταστάσεις
- άτομα τα οποία είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα
- άτομα με χαμηλή αυτοεκτίμηση, αυτοπεποίθηση και με αυστηρή αυτοκριτική
- άτομα τα οποία φοβούνται την αποτυχία
- η ελλιπής ικανότητα επικοινωνίας με τους άλλους
- οι ενδεχόμενες συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων στο χώρο εργασίας.

Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης ενδέχεται να οφείλεται και σε ορισμένα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος της εργασίας. Μερικά από αυτά είναι τα εξής^{29 30 31}:

²⁵ Παπαδάτου, Δ. & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1999), *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Ελληνικά Γράμματα.

²⁶ Κανδρή, Θ., Καλέμη, Γ. & Μόσχος, Ν. (2004), “Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης «burnout syndrome» στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό της Μονάδας Τραυμάτων του Γ.Ν. Νίκαιας”, *Νοσηλευτική*, 43(1), Σελ. 116-125.

²⁷ Παπαδάτου, Δ. & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1999), *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Ελληνικά Γράμματα.

²⁸ Μουστάκα, Ε. & Μαλλιάρου, Μ. (2008), “Επαγγελματική εξουθένωση στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας”, Αναρτημένο στο: <http://www.medtime.gr/content/view/full/174/48/lang.greek/> Πρόσβαση στις 27/11/2012).

²⁹ Κανδρή, Θ., Καλέμη, Γ. & Μόσχος, Ν. (2004), “Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης «burnout syndrome» στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό της Μονάδας Τραυμάτων του Γ.Ν. Νίκαιας”, *Νοσηλευτική*, 43(1), Σελ. 116-125.

- ο μεγάλος όγκος της εργασίας που αναλαμβάνει ο εργαζόμενος
- η σύγκρουση των ρόλων μεταξύ των εργαζομένων
- οι καταστάσεις έντασης και πίεσης που επικρατούν στον εργασιακό χώρο
- οι διαπροσωπικές συγκρούσεις
- η έλλειψη ανταμοιβών και κινήτρων
- η μη εκπλήρωση των εργασιακών προσδοκιών του ατόμου
- η εργασιακή ρουτίνα
- η έλλειψη ανατροφοδότησης
- η μη συμμετοχή των εργαζομένων στις αποφάσεις κ.ά.

1.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η επαγγελματική ικανοποίηση υπολογίζεται μέσα από συνέντευξη ή με τη χρήση ερωτηματολογίου. Υπάρχουν διάφορα ερωτηματολόγια τα οποία υπολογίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Ένα από τα πιο γνωστά ερωτηματολόγια που τυγχάνουν ευρείας χρήσης είναι το Job Descriptive Index (JDI), το οποίο δημιουργήθηκε από τους Smith, Kendal και Hulin.

Η κλίμακα JDI περιλαμβάνει πέντε διαστάσεις, οι οποίες είναι οι εξής:

- η εργασία,
- οι χρηματικές αποδοχές
- οι σχέσεις με τους συναδέλφους
- η εποπτεία / οι σχέσεις με τον προϊστάμενο
- οι δυνατότητες προαγωγής.

Πολλοί χρήστες της κλίμακας JDI αθροίζουν τα σκορ από κάθε διάσταση σε ένα συνολικό σκορ εργασιακής ικανοποίησης, παρόλο που οι δημιουργοί της κλίμακας

³⁰ Παπαδάτου, Δ. & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1999), *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Ελληνικά Γράμματα.

³¹ Μουστάκα, Ε. & Μαλλιάρου, Μ. (2008), “ Επαγγελματική εξουθένωση στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας”, Αναρτημένο στο: <http://www.medtime.gr/content/view/174/48/lang.greek/> Πρόσβαση στις 27/11/2012).

(Smith, Kendal και Hulin) δεν το συνιστούν. Αποτελείται από 72 ερωτήσεις θετικές και αρνητικές (αρεσκείας και δυσαρέσκειας), ενώ η κάθε υποκλίμακα αποτελείται από 9 ή 18 ερωτήσεις. Οι ερωτώμενοι απαντούν στις ερωτήσεις επιλέγοντας τις εξής απαντήσεις³²:

- Ναι
- Όχι
- Δεν είμαι σίγουρος/η.

Όταν ο ερωτώμενος επιλέγει την απάντηση «ναι» παίρνει τρεις βαθμούς, η απάντηση «δεν είμαι σίγουρος/η» του δίνει ένα βαθμό, ενώ το «όχι» δεν του δίνει κανένα βαθμό³³. Στο παράρτημα παρουσιάζεται ένα δείγμα της κλίμακας αυτής.

Οι Standon και συνεργάτες μείωσαν τις ερωτήσεις από 72 σε 25, διατηρώντας την ίδια αποτελεσματικότητα, ονομάζοντας τη νέα κλίμακα Abridged Job Descriptive Index, μειώνοντας το χρόνο συμπλήρωσης σε πέντε λεπτά³⁴.

Στην Ελλάδα, ένα εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης που χρησιμοποιείται ευρέως είναι το Employee Satisfaction Inventory. Αποτελείται από 24 στοιχεία με έξι υποενότητες, οι οποίες είναι οι εξής³⁵:

- εργασιακές συνθήκες (5 υποενότητες)
- μισθός (4 υποενότητες)
- προαγωγή (3 υποενότητες)
- φύση της εργασίας (4 υποενότητες)

³² Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*, London: Sage Publications.

³³ Chellandurai, P. (1999), *Human Resource Management in Sport and Recreation*, Champaign, Illinois: Human Kinetics Publisher.

³⁴ Standon, J., Sinar, E., Balzer, W., Julian, A., Toresen, P., Aziz, S., Fisher, G. & Smith, P. (2001), "Development of a compact measure of job satisfaction: the Abridged Job Descriptive Index", *Education and psychological measurement*, 61(6), pp. 1104-1122

³⁵ Koustelios, A. & Bagiatis, K. (1997), "The employee satisfaction inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees", *Educational and Psychological Measurement*, 57(3), pp. 469-476.

- προϊστάμενος (4 υποενότητες)
- οργανισμός ως ολότητα (4 υποενότητες).

Στο ερωτηματολόγιο αυτό χρησιμοποιείται πενταβάθμια κλίμακα, η οποία περιλαμβάνει απαντήσεις από «συμφωνώ απόλυτα» (1) μέχρι «διαφωνώ απόλυτα» (5).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

2.1 Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τράπεζα είναι η συγκέντρωση των επενδυτών που συνεργάζονται μεταξύ τους, προκειμένου να ιδρυθεί ένας οργανισμός, ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες που αφορούν στην κατάθεση χρημάτων και τη χρηματοδότηση των δανειζομένων³⁶. Οι τράπεζες συνολικά αποτελούν το τραπεζικό σύστημα. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελείται από εμπορικές, και συνεταιριστικές τράπεζες, καθώς και από τους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς. Στην Ελλάδα, στις αρχές του 2007 λειτουργούσαν 21 ελληνικές εμπορικές τράπεζες, 16 συνεταιριστικές, 21 υποκαταστήματα ξένων τραπεζών με έδρα σε κράτος το οποίο είναι μέλος της Ε.Ε. και 4 υποκαταστήματα τραπεζών που έχουν έδρα κράτη εκτός της Ε.Ε.³⁷

Στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα το κλίμα που επικρατεί χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και από μία ρευστή κατάσταση στην οικονομία, καθιστώντας την εργασία στο τραπεζικό σύστημα ακόμα πιο απαιτητική. Επιπλέον, οι συνεχόμενες μεταβολές που επέρχονται στην παγκόσμια οικονομία επηρεάζουν τη συμπεριφορά των εργαζομένων απέναντι στους εργοδότες τους.

Σύμφωνα με έρευνα, οι επιτυχημένες επιχειρήσεις και οργανισμοί διασφαλίζουν τη δέσμευση των εργαζομένων τους, καθώς αυξάνουν την εργασιακή τους

³⁶ Boot, A.W. & Thakor, V. A. (1997), "Financial Architecture System", *The Review of Financial Studies*, 10(3), pp. 693-733

³⁷ Σύλλογος Εργαζομένων Ελληνικής Τράπεζας, (2009), "Βασικά χαρακτηριστικά του σύγχρονου ελληνικού τραπεζικού συστήματος", *Η Συλλογική Έκδοση του Συλλόγου Εργαζομένων Ελληνικής Τράπεζας*, Τεύχος 2.

ικανοποίηση³⁸. Επιπρόσθετα, το ανταγωνιστικό εσωτερικό περιβάλλον σε έναν οργανισμό ενδέχεται να αποτελέσει κίνητρο για τον εργαζόμενο για αυξημένη απόδοση³⁹. Ωστόσο, υπερβολική πίεση μπορεί να επιφέρει μεγάλο στρες στους εργαζομένους με αποτέλεσμα τη μειωμένη αποδοτικότητα, την καταστροφή του ομαδικού πνεύματος, τη μη ικανοποίηση, την απουσία από τη δουλειά ή ακόμα και την παραίτηση⁴⁰.

Σύμφωνα με τη μελέτη των Kakkos, Trivellas και Filipou (2010), οι πιο σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων σε τράπεζες είναι:

- αρχικά ο σεβασμός που επιδεικνύουν τα ανώτερα στελέχη
- η ανάπτυξη του οργανισμού και
- οι αμοιβές.

Αντίθετα, το στρες στην εργασία επιδρά αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση. Για το λόγο αυτό, στη μελέτη αυτή προτείνεται στις τράπεζες να επενδύσουν σε προγράμματα τα οποία αποσκοπούν⁴¹:

- στη δημιουργία μια συνεκτικής οργανωσιακής κουλτούρας, όπου εκτιμώνται σημαντικά η συνεργασία, η ομαδική δουλειά και ο εμπλουτισμός της

³⁸ Dimitriades, Z. & Papalexandris, N. (2012), "Job and organizational attitudes in relation to financial performance in Greek retail banking: an exploratory empirical investigation", *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), pp. 793-807.

³⁹ Papasolomou - Doukakis, I. & Kitchen, J. P. (2004), "Internal marketing in UK banks: conceptual legitimacy or window dressing?", *International Journal of Bank Marketing*, 22(6), pp.421-452.

⁴⁰ Kakkos, N., Trivellas, P. & Filipou, K. (2010), "Exploring the link between job motivation, work stress and job satisfaction. Evidence from the banking industry", *7th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics (7th ICESAL 2010)*, 28-29 June 2010, Rhodes, Greece, Accessed: <http://www.icesal.org/2010%20PROCEEDINGS/docs/P16.pdf>

⁴¹ Kakkos, N., Trivellas, P. & Filipou, K. (2010), "Exploring the link between job motivation, work stress and job satisfaction. Evidence from the banking industry", *7th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics (7th ICESAL 2010)*, 28-29 June 2010, Rhodes, Greece, Accessed: <http://www.icesal.org/2010%20PROCEEDINGS/docs/P16.pdf>

εργασίας, δηλαδή η συμμετοχή του εργαζομένου στο σχεδιασμό, την οργάνωση και τον έλεγχο της εργασίας του

- στη δημιουργία πιο υγιεινού εργασιακού περιβάλλοντος, όπου περιορίζεται το στρες στην υποκίνηση των εργαζομένων μέσα από ανταμοιβές και εκπαίδευση, η οποία θα ικανοποιεί την ανάγκη των εργαζομένων για ανάπτυξη των ικανοτήτων τους.

2.2 Η ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841, αποτελώντας την πρώτη τράπεζα του νεοελληνικού κράτους. Σήμερα η Εθνική αποτελεί το μεγαλύτερο και ισχυρότερο όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, έχοντας παράλληλα με δυναμική παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και στους καταναλωτές. Ελέγχει το ¼ της λιανικής τραπεζικής και διαθέτει τη μεγαλύτερη καταθετική βάση στην Ελλάδα, καθώς το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις ανέρχεται στο 23%. Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει 516 καταστήματα και 1.362 ΑΤΜ, καλύπτοντας, έτσι, ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως είναι οι υπηρεσίες Mobile Banking και Internet Banking. Το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό αποτελείται από 1.128 μονάδες και απασχολεί 35.007 εργαζόμενους, σύμφωνα με στοιχεία στις 30/09/2012⁴².

Η Εθνική Τράπεζα ασχολείται και με την εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων της με τη συνεχή βελτίωση της τεχνογνωσίας και των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων μέσα από διάφορες αναπτυξιακές παρεμβάσεις, σε συνδυασμό με την προώθηση της αυτοεκπαίδευσης και της δια βίου μάθησης⁴³.

⁴² Αναρτημένο στο: <http://www.nbg.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank>, Πρόσβαση στις 3/1/2012

⁴³ Αναρτημένο στο: http://www.nbg.gr/wps/portal/el/the-group/the-bank/content/human_development_gr, Πρόσβαση στις 3/1/2012

Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται οι δείκτες εκπαίδευσης των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας για την περίοδο 2009 – 2011.

Πίνακας 2.1: Δείκτες Εκπαίδευσης Εθνικής Τράπεζας

	2011	2010	2009
Αριθμός εκπαιδεύσεων που πραγματοποιήθηκαν	549	557	480
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	6.150	8.713*	9.800*
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	210	510*	600*
Συμμετοχές σε σεμινάρια εξ αποστάσεως	4.207	-	-
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	10.567	9.223	10.400
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές σε ώρες)	173.901	130.838	206.000
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	3,8	3,8

*Τα στοιχεία για τα έτη 2009 & 2010 περιέχουν και τα σεμινάρια εξ αποστάσεως.

Πηγή: Εθνική Τράπεζα, 2012

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ

Στην παρούσα έρευνα, πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα αποτελείται από 11 εργαζομένους στην Εθνική Τράπεζα Ελλάδος στο υποκατάστημα της Καλαμάτας.

Ως εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στην τράπεζα χρησιμοποιήθηκε η μεταφρασμένη στα ελληνικά έκδοση του ερωτηματολογίου του Spector (1994).

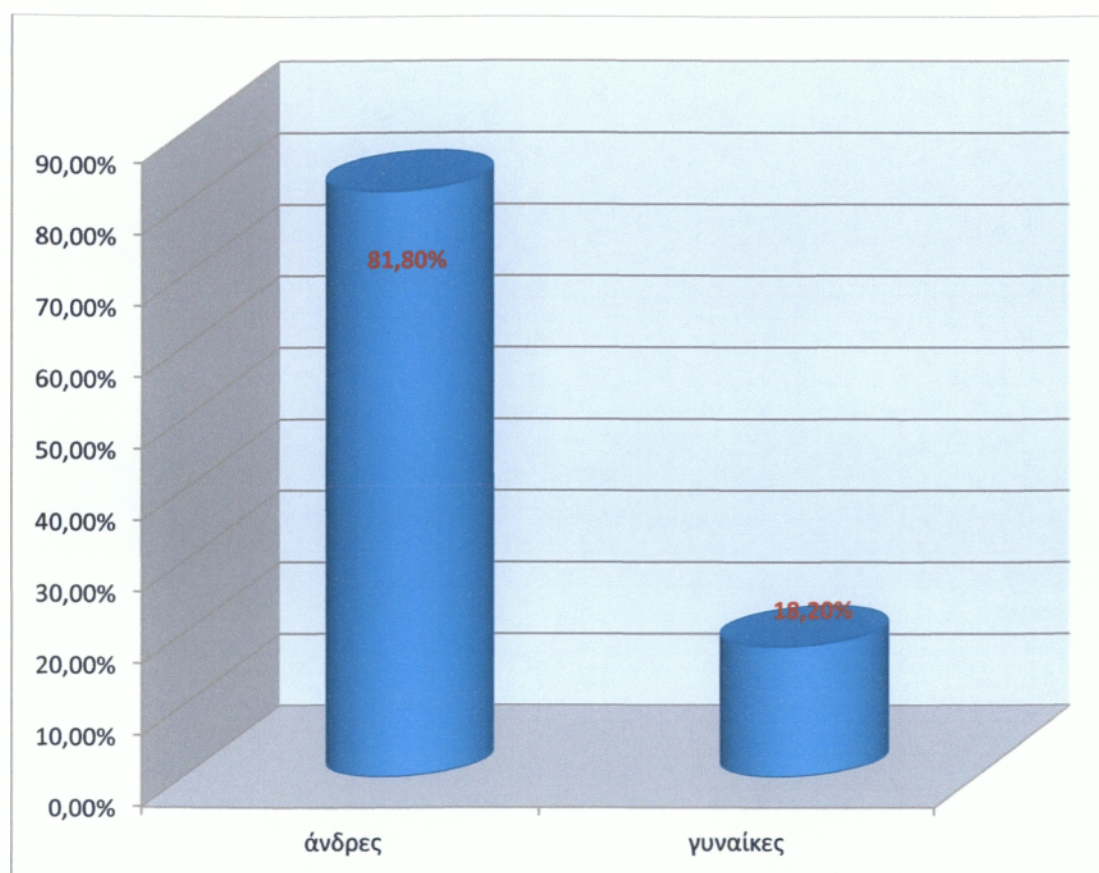
Πιο συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από 2 μέρη. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου διατυπώνονται οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου του Spector (1994) σε εξαβάθμια κλίμακα Likert. Στο δεύτερο μέρος διερευνώνται τα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος, όπως φύλο, ηλικία, χρόνια προϋπηρεσίας, επίπεδο εκπαίδευσης. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε παρουσιάζεται στο παράρτημα.

3.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Στην ενότητα αυτή καταγράφονται τα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Πίνακας 3.1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό
άνδρας	9	81,8%
γυναίκα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

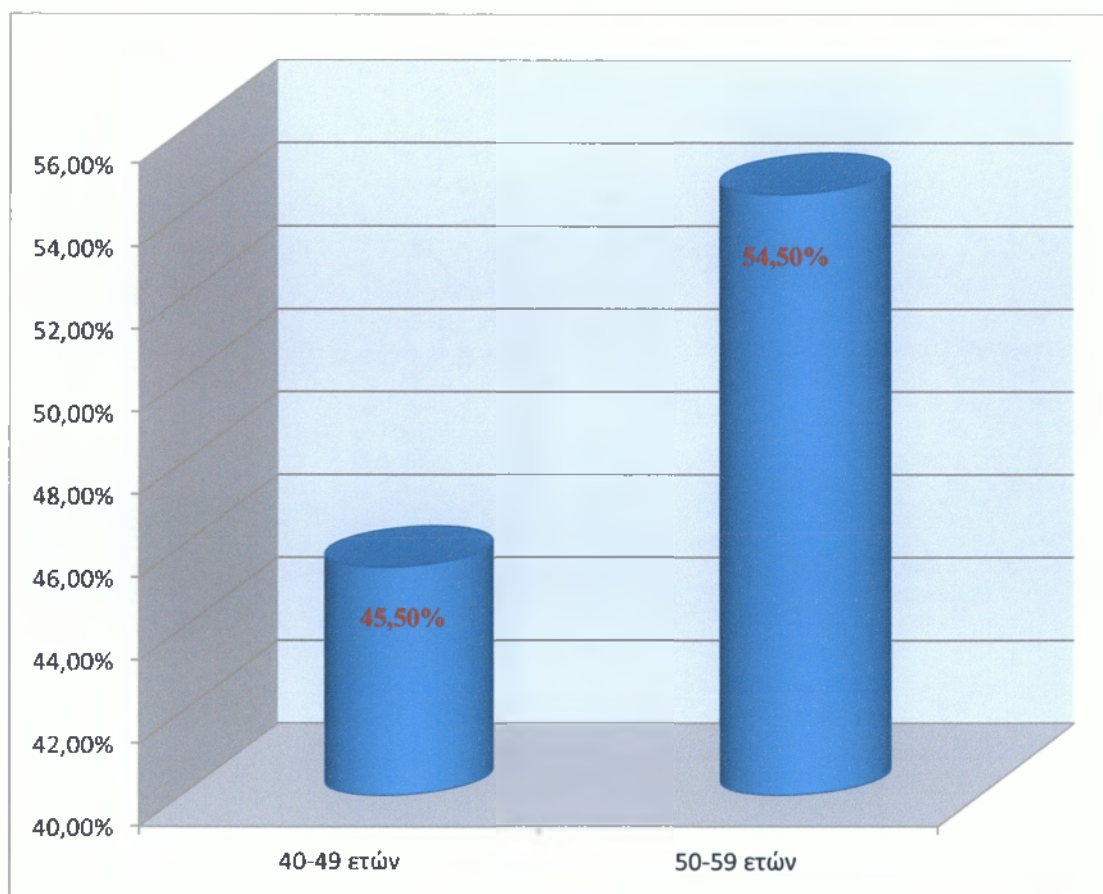


Σχήμα 3.1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο

Στην έρευνα συμμετείχαν 11 εργαζόμενοι της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος στο υποκατάστημα της Καλαμάτας, εκ των οποίων οι 9 είναι άνδρες και 2 γυναίκες.

Πίνακας 3.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό
40-49 ετών	5	45,5%
50-59 ετών	6	54,5%
σύνολο	11	100,0%

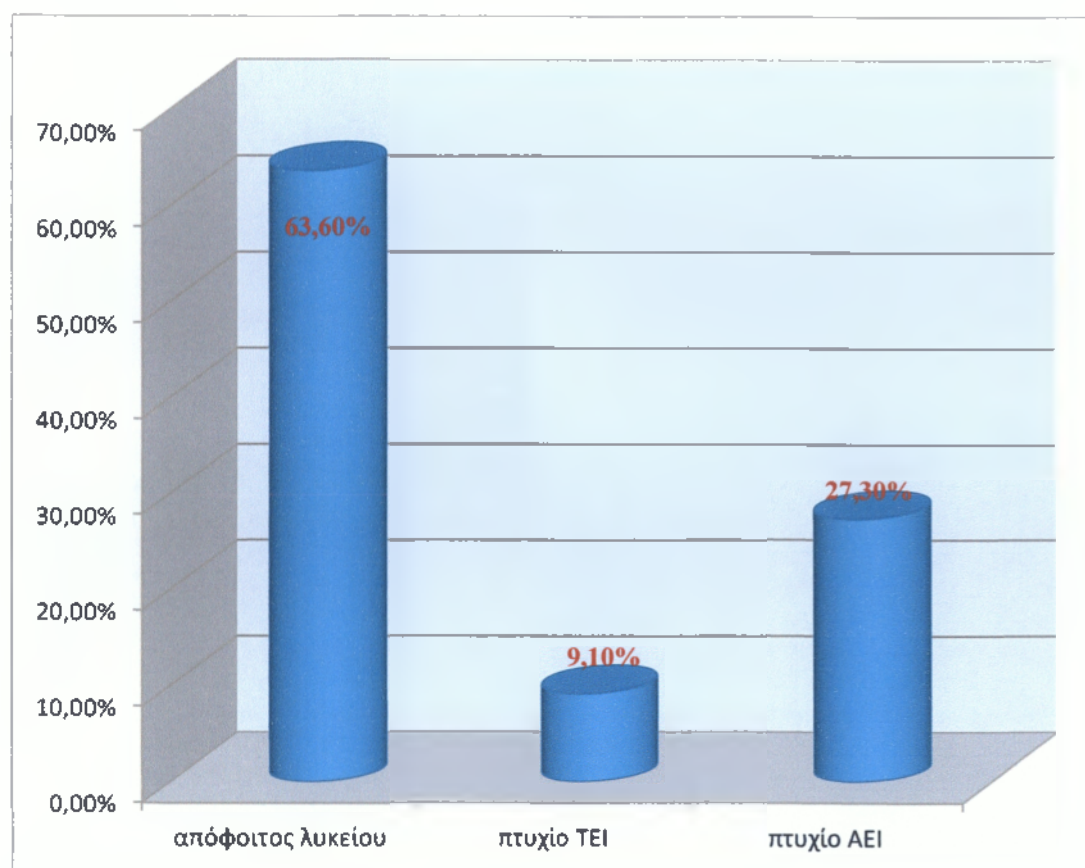


Σχήμα 3.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικία

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (54,50%) είναι μεταξύ 50 έως 59 ετών, ενώ οι υπόλοιποι (45,50%) είναι 40 έως 49 ετών.

Πίνακας 3.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

	Συχνότητα	Ποσοστό
απόφοιτος λυκείου	7	63,6%
πτυχίο ΤΕΙ	1	9,1%
πτυχίο ΑΕΙ	3	27,3%
Σύνολο	11	100,0%

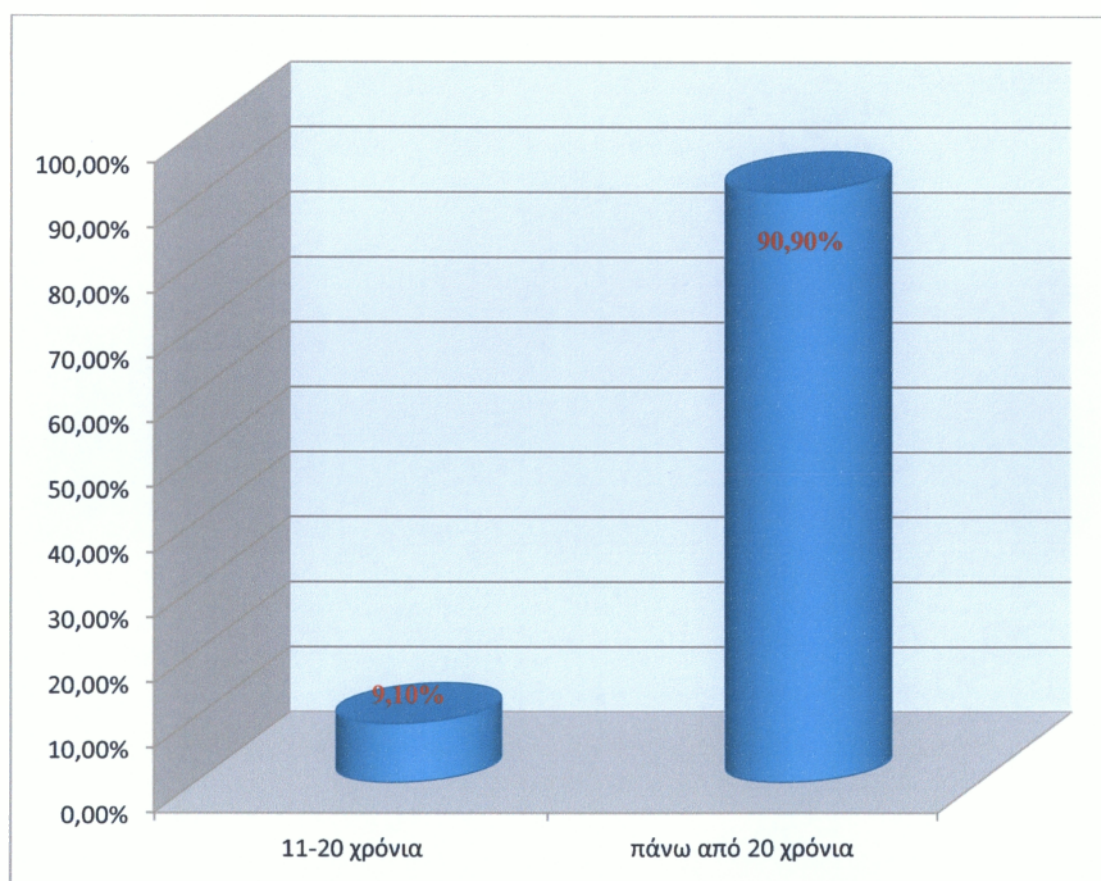


Σχήμα 3.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος έχει απολυτήριο λυκείου, το 9,10% πτυχίο ΤΕΙ και το 27,30% έχει πτυχίο ΑΕΙ.

Πίνακας 3.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τα χρόνια εργασίας τους στην τράπεζα

	Συχνότητα	Ποσοστό
11-20 χρόνια	1	9,1%
πάνω από 20 χρόνια	10	90,9%
σύνολο	11	100,0%

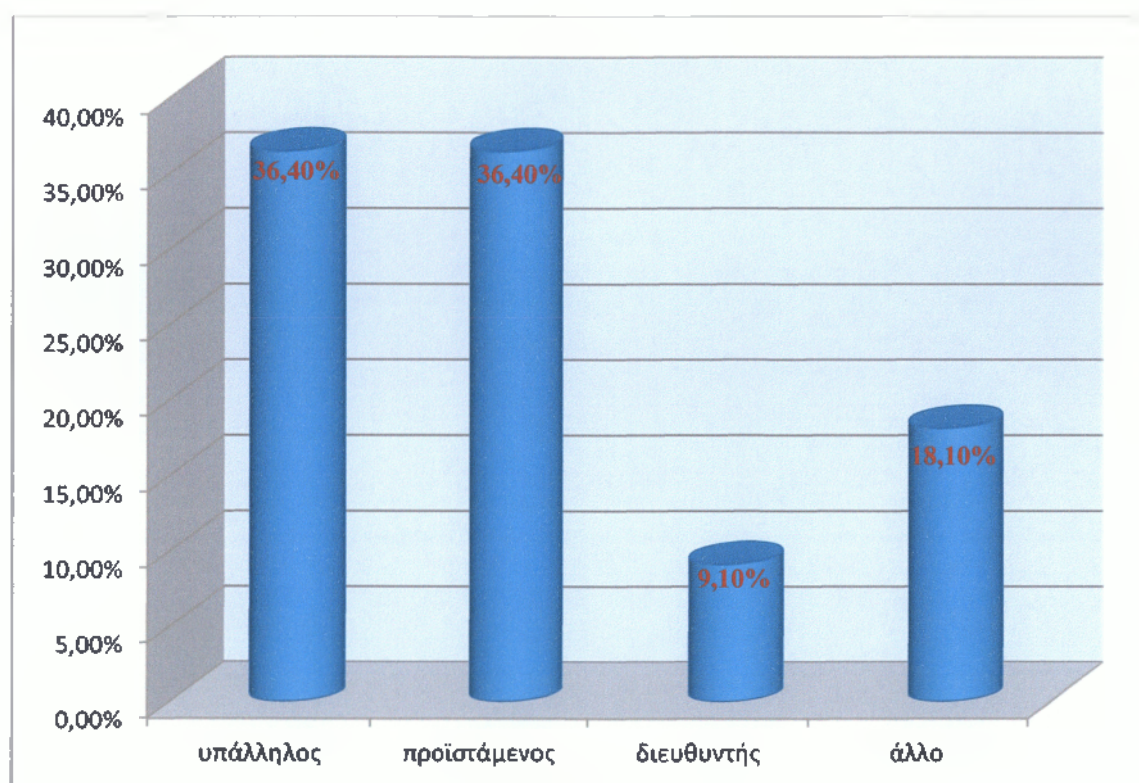


Σχήμα 3.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τα χρόνια εργασίας τους στην τράπεζα

Από τους 11 συμμετέχοντες στην έρευνα, οι 10 έχουν πάνω από 20 χρόνια υπηρεσίας στην τράπεζα, ενώ μόλις ένας εργάζεται 11-20 χρόνια στην τράπεζα.

Πίνακας 3.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τη θέση τους στην τράπεζα

	Συχνότητα	Ποσοστό
υπάλληλος	4	36,4%
προϊστάμενος	4	36,4%
διευθυντής	1	9,1%
άλλο	2	18,1%
σύνολο	11	100,0%



Σχήμα 3.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς τη θέση τους στην τράπεζα

Στην έρευνα συμμετείχαν 4 υπάλληλοι, 4 προϊστάμενοι, 1 διευθυντής και άλλα 2 στελέχη της τράπεζας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

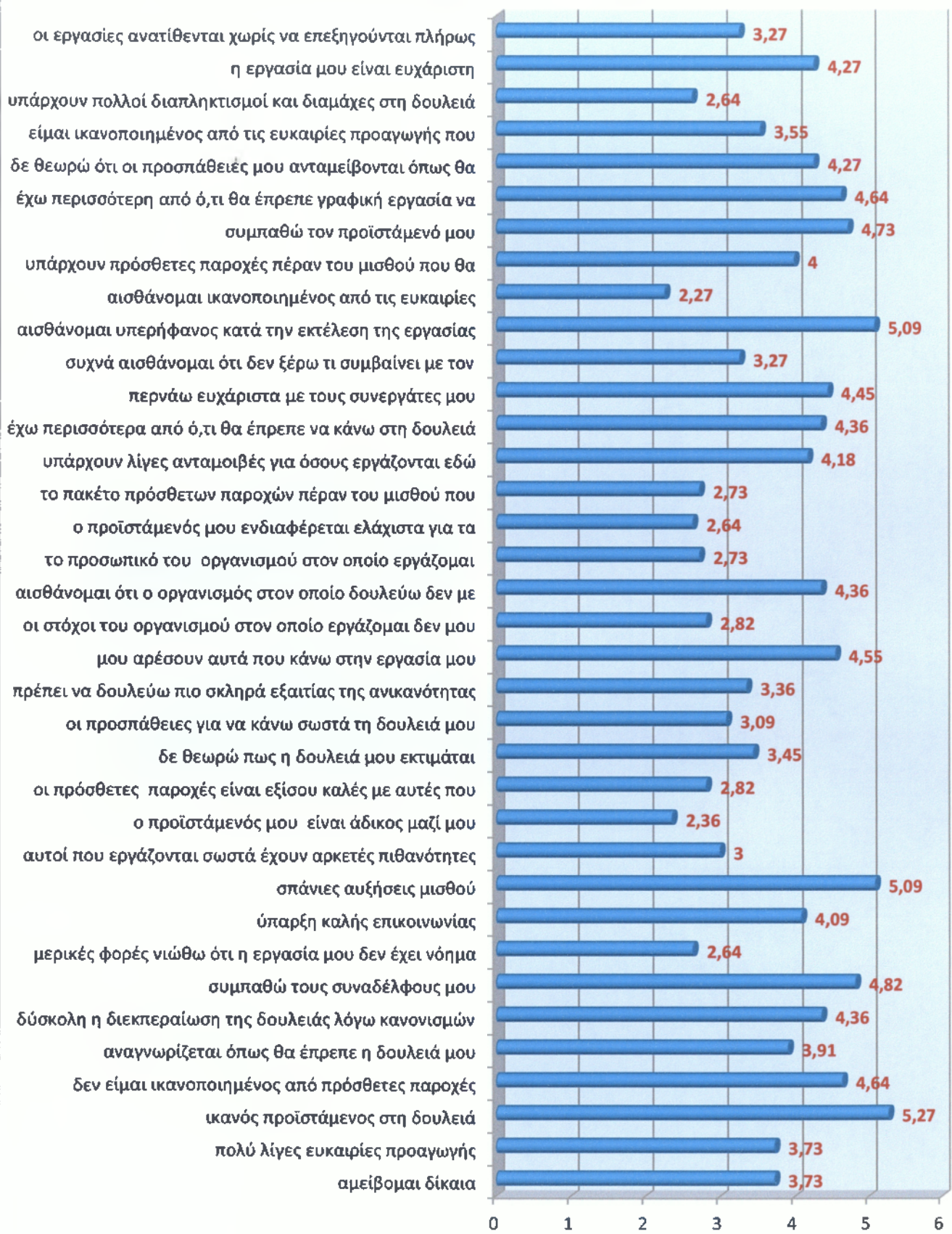
Πίνακας 4.1: Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις

	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
αμείβομαι δίκαια	2	5	3,73	1,104
πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής	1	6	3,73	1,555
ικανός προϊστάμενος στη δουλειά	4	6	5,27	0,786
δεν είμαι ικανοποιημένος από πρόσθετες παροχές	1	6	4,64	1,804
αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε η δουλειά μου	1	6	3,91	1,578
δύσκολη η διεκπεραίωση της δουλειάς λόγω κανονισμών	1	6	4,36	1,690
συμπαθώ τους συναδέλφους μου	3	6	4,82	0,874
μερικές φορές νιώθω ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα	1	5	2,64	1,748
ύπαρξη καλής επικοινωνίας	1	5	4,09	1,221
σπάνιες αυξήσεις μισθού	1	6	5,09	1,514
αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής	1	5	3,00	1,949
ο προϊστάμενός μου είναι άδικος μαζί μου	1	6	2,36	1,804

οι πρόσθετες παροχές είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί	1	6	2,82	1,888
δε θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται	1	6	3,45	1,864
οι προσπάθειες για να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία	1	6	3,09	1,578
πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου	1	6	3,36	1,690
μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου	2	6	4,55	1,368
οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι	1	6	2,82	1,991
αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά	2	6	4,36	1,502
το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού	1	5	2,73	1,272
ο προϊστάμενός μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του	1	6	2,64	1,690
το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο	1	6	2,73	1,679
υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ	1	6	4,18	1,779
έχω περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου	1	6	4,36	1,629
περνάω ευχάριστα με τους συνεργάτες μου	1	6	4,45	1,293
συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι	1	5	3,27	1,272

συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι				
αισθάνομαι υπερήφανος κατά την εκτέλεση της εργασίας μου	2	6	5,09	1,136
αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται	1	4	2,27	1,421
υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δε συμβαίνει	1	6	4,00	1,414
συμπαθώ τον προϊστάμενό μου	3	6	4,73	0,905
έχω περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω	2	6	4,64	1,206
δε θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε	1	6	4,27	1,679
είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται	1	6	3,55	1,753
υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά	1	6	2,64	1,690
η εργασία μου είναι ευχάριστη	2	6	4,27	1,104
οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως	1	6	3,27	1,489

Παρατηρώντας τους μέσους όρους του Πίνακα 4.1 και Σχήμα 4.1 για 36 μεταβλητές ικανοποίησης, προκύπτουν τα εξής:



Σχήμα 4.1: μέσος όρος μεταβλητών

Οι μεταβλητές με μέσο όρο περίπου 2, δηλαδή «διαφωνώ αρκετά» είναι οι εξής (σχήμα 4.1):

- ο προϊστάμενός μου είναι άδικος μαζί μου
- αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.

Οι μεταβλητές με μέσο όρο περίπου 3, δηλαδή «διαφωνώ ελάχιστα» είναι οι εξής (σχήμα 4.1):

- μερικές φορές νιώθω ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα
- αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής
- οι πρόσθετες παροχές είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί
- δε θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται
- οι προσπάθειες για να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία
- πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου
- οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι
- το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού
- ο προϊστάμενός μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του
- το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο
- συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι
- υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά
- οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.

Οι μεταβλητές με μέσο όρο περίπου 4, δηλαδή «συμφωνώ ελάχιστα» είναι οι εξής (σχήμα 4.1):

- αμείβομαι δίκαια
- πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής
- αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε η δουλειά μου
- δύσκολη η διεκπεραίωση της δουλειάς λόγω των κανονισμών
- ύπαρξη καλής επικοινωνίας στον οργανισμό
- αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δε με εκτιμά
- υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ
- έχω περισσότερα απ' ό,τι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου
- περνάω ευχάριστα με τους συνεργάτες μου
- υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δε συμβαίνει
- δε θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε
- είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται
- η εργασία μου είναι ευχάριστη.

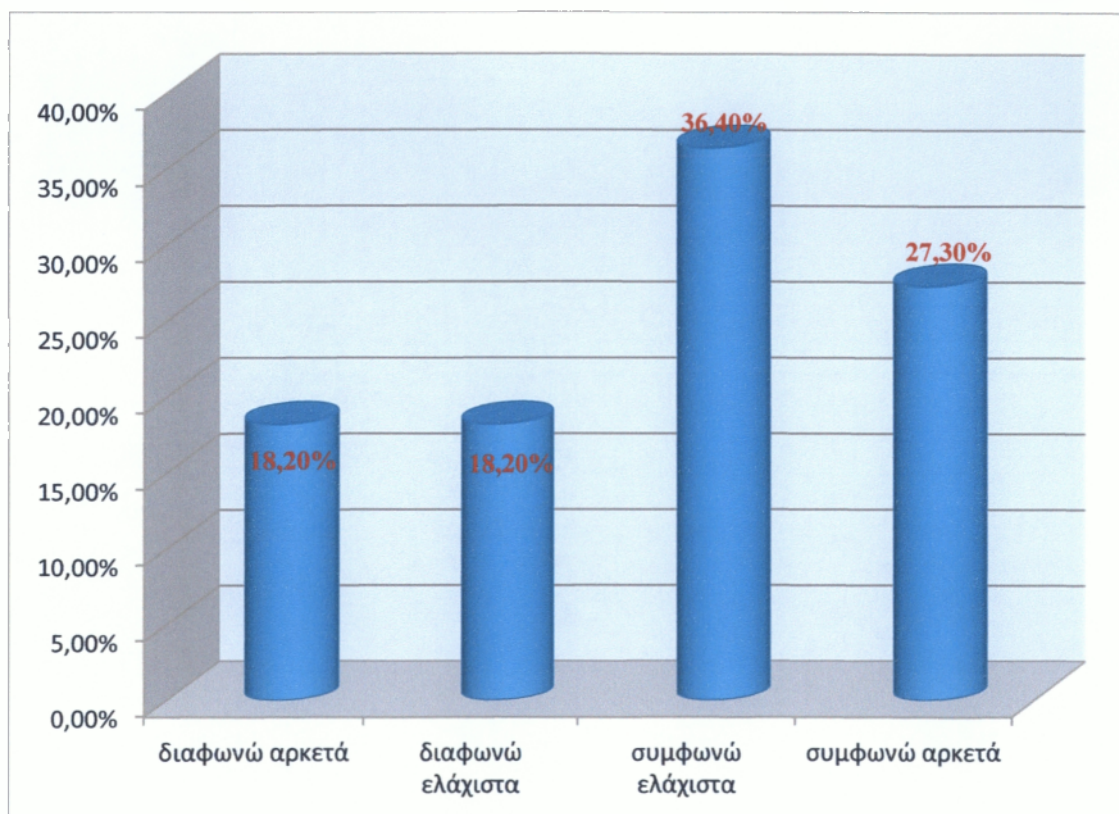
Οι μεταβλητές με μέσο όρο περίπου 5, δηλαδή «συμφωνώ αρκετά» είναι οι εξής (σχήμα 4.1):

- πολύ ικανός ο προϊστάμενος στη δουλειά
- δεν είμαι ικανοποιημένος από πρόσθετες παροχές
- συμπαθώ τους συναδέλφους μου
- σπάνιες αυξήσεις μισθού
- μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου
- αισθάνομαι υπερήφανος κατά την εκτέλεση της εργασίας μου
- συμπαθώ τον προϊστάμενό μου
- έχω περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι συχνότητες και τα ποσοστά των ερωτηθέντων ανά μεταβλητή.

Πίνακας 4.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	4	36,4%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%

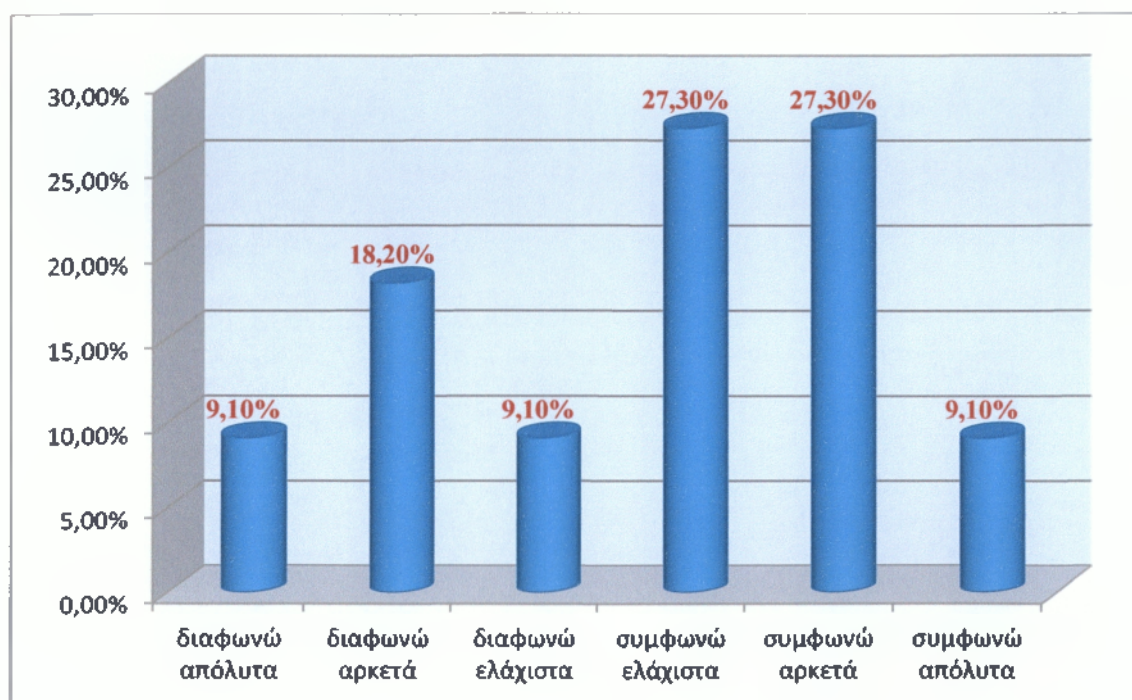


Σχήμα 4.2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία τους

Ως προς το εάν αμείβονται δίκαια με τη δουλειά που κάνουν, παρατηρούμε ότι οι απόψεις των ερωτηθέντων διίστανται. Δηλαδή, 7 στους 11 συμφωνούν ελάχιστα έως αρκετά, ενώ οι υπόλοιποι διαφωνούν ελάχιστα έως αρκετά.

Πίνακας 4.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

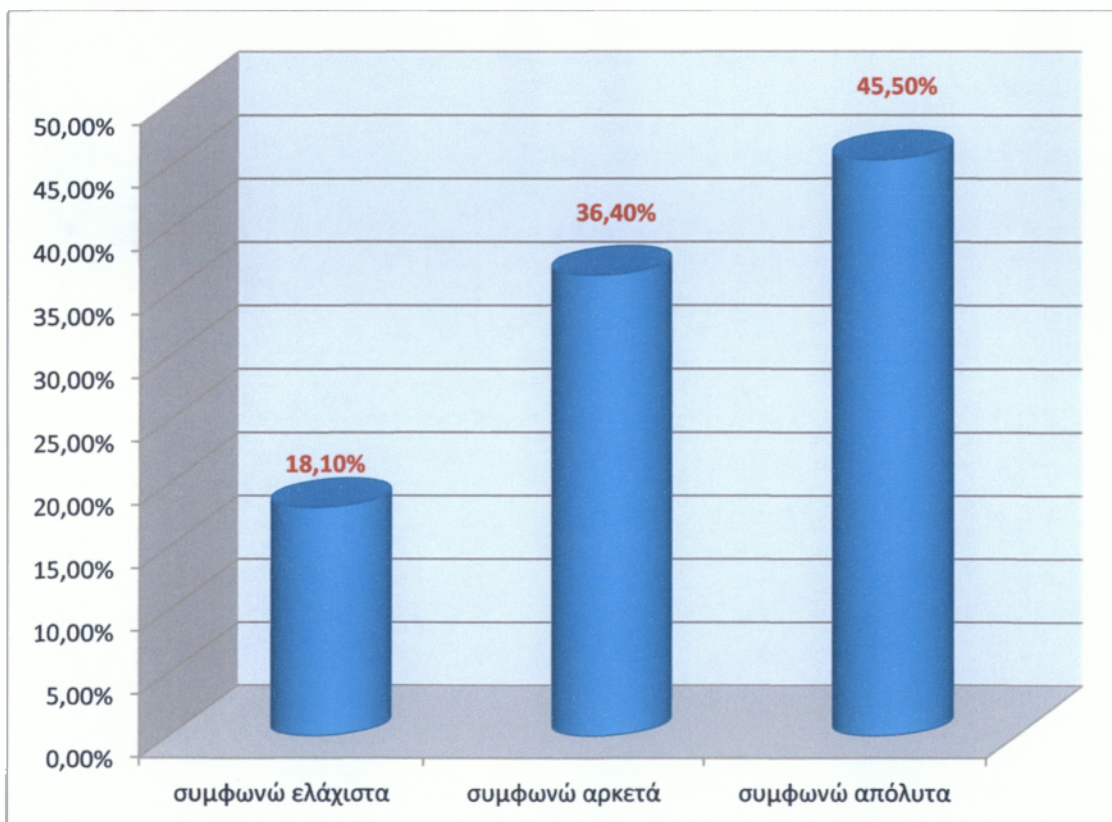


Σχήμα 4.3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής

Επιπρόσθετα, 6 στους 11 συμφωνούν ελάχιστα έως αρκετά ως προς το εάν υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής και ένας συμφωνεί απόλυτα. Δηλαδή, σύμφωνα με την πλειοψηφία οι ευκαιρίες προαγωγής στον οργανισμό μπορούν να θεωρηθούν λίγες.

Πίνακας 4.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,1%
συμφωνώ αρκετά	4	36,4%
συμφωνώ απόλυτα	5	45,5%
σύνολο	11	100,0%

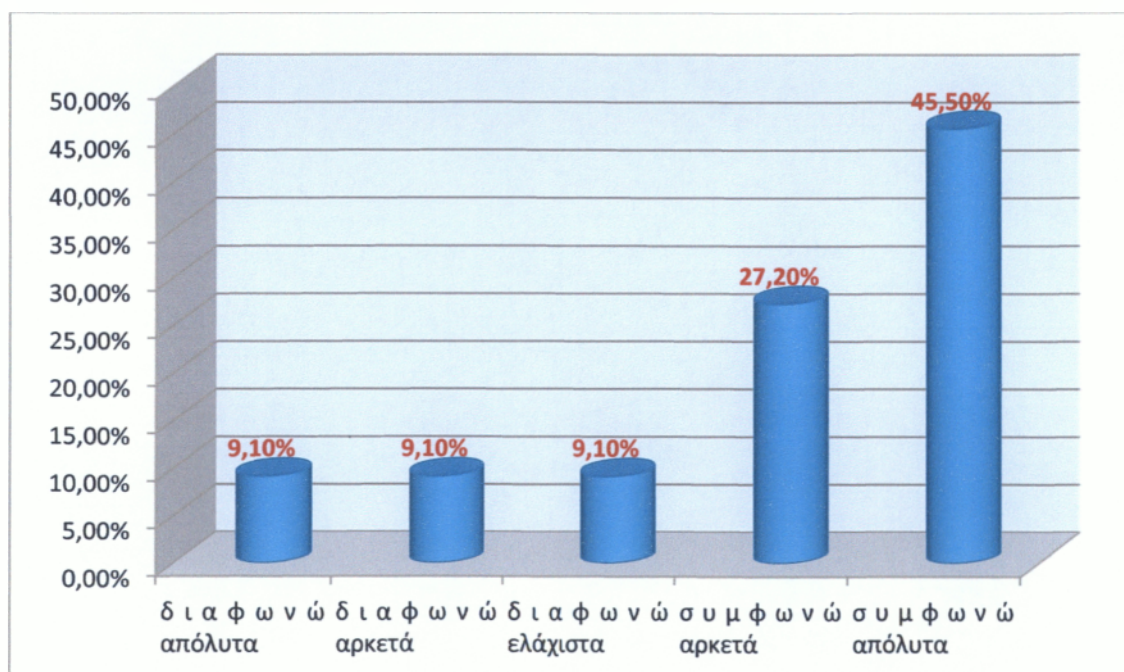


Σχήμα 4.4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε αθροιστικό ποσοστό 81,90% συμφωνεί αρκετά έως απόλυτα ως προς το εάν ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στη δουλειά τους. Κανένας από τους ερωτηθέντες δε διαφωνεί. Δηλαδή, όλοι οι ερωτηθέντες θεωρούν τον προϊστάμενό τους ικανό στη δουλειά.

Πίνακας 4.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	3	27,2%
συμφωνώ απόλυτα	5	45,5%
σύνολο	11	100,0%

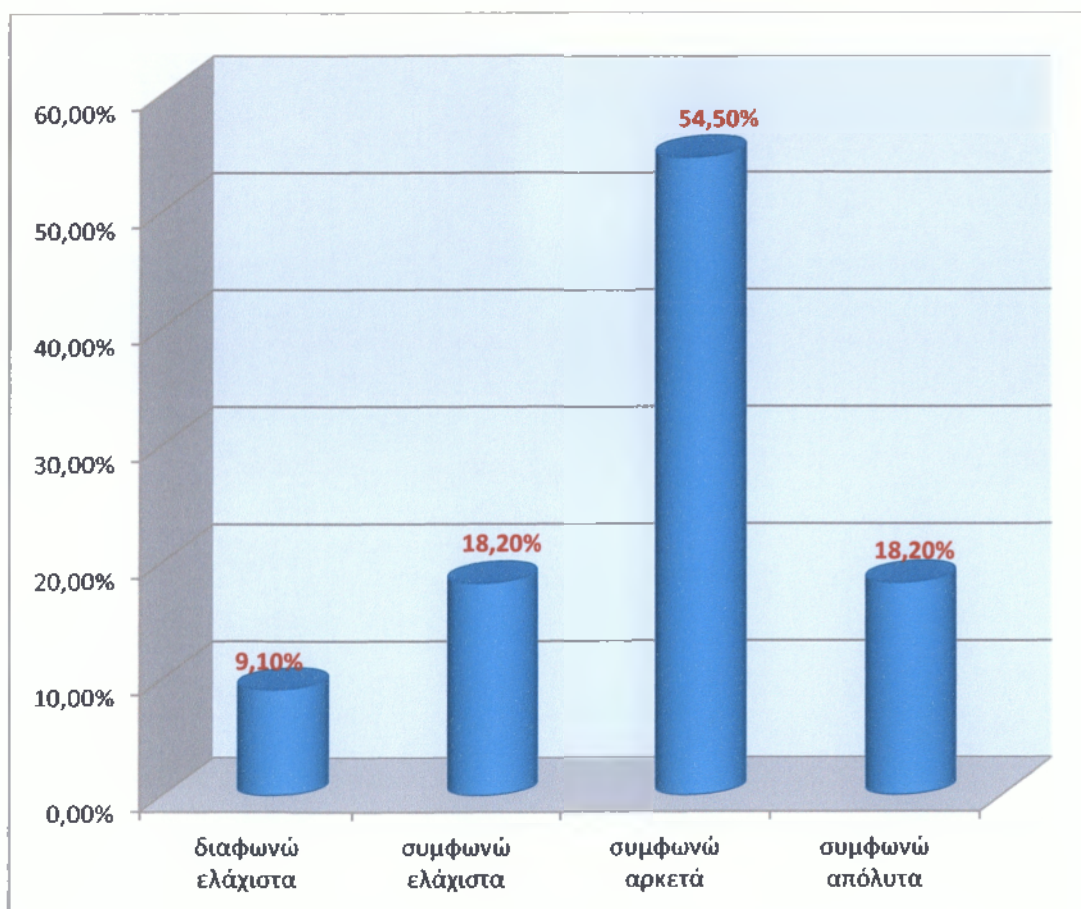


Σχήμα 4.5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι μη ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνουν, πέραν του μισθού

7 στους 11 (63,6%) συμφωνούν αρκετά έως απόλυτα ότι η διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς καθίσταται δύσκολη, λόγω των κανονισμών και των υφιστάμενων διαδικασιών, ενώ 1 συμφωνεί ελάχιστα.

**Πίνακας 4.8: Κατανομή των ερωτηθέντων
ως προς το εάν συμπαθούν τους συναδέλφους τους**

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ αρκετά	6	54,5%
συμφωνώ απόλυτα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

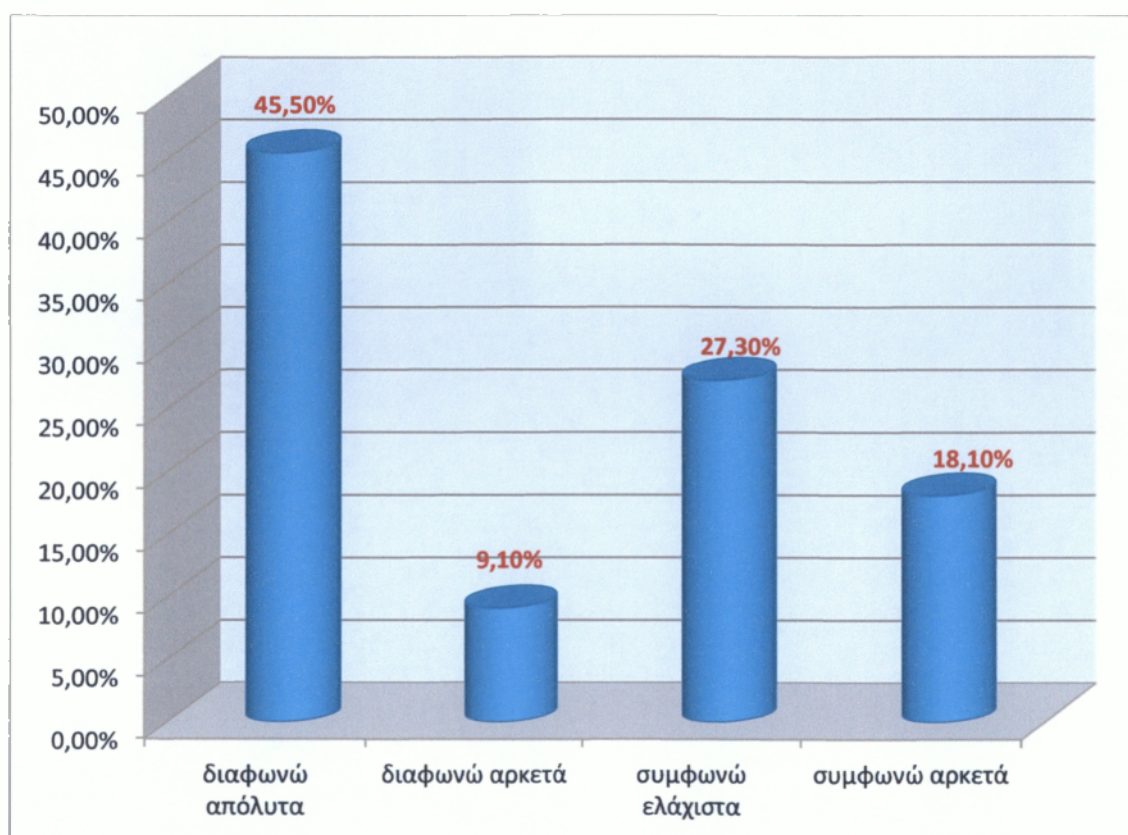


**Σχήμα 4.8: Κατανομή των ερωτηθέντων
ως προς το εάν συμπαθούν τους συναδέλφους τους**

Παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι ερωτηθέντες που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν ότι συμπαθούν τους συναδέλφους τους. Επομένως, μέσα στον οργανισμό διακρίνεται να υπάρχει ένα καλό κλίμα μεταξύ των συναδέλφων.

Πίνακας 4.9: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	5	45,5%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	2	18,1%
σύνολο	11	100,0%



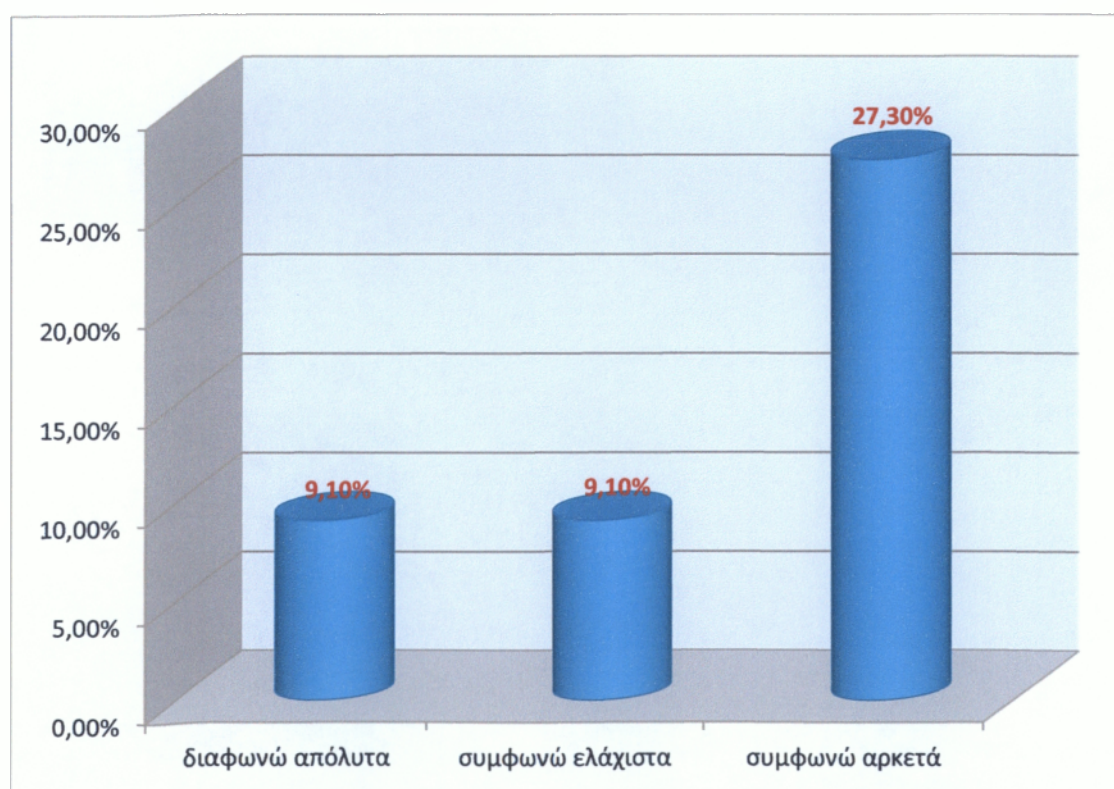
Σχήμα 4.9: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν μερικές φορές νιώθουν ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα

Αν και οι απόψεις δίστανται στην ερώτηση αυτή, ωστόσο, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι κατά πλειοψηφία οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι η εργασία τους έχει

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι 5 άτομα συμφωνούν αρκετά ότι υπάρχει καλή επικοινωνία, 4 άτομα συμφωνούν ελάχιστα, 1 άτομο διαφωνεί ελάχιστα και 1 άτομο διαφωνεί απόλυτα. Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή και ενδεχομένως να υπάρχουν μικροπροβλήματα.

Πίνακας 4.11: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	6	54,5%
σύνολο	11	100,0%

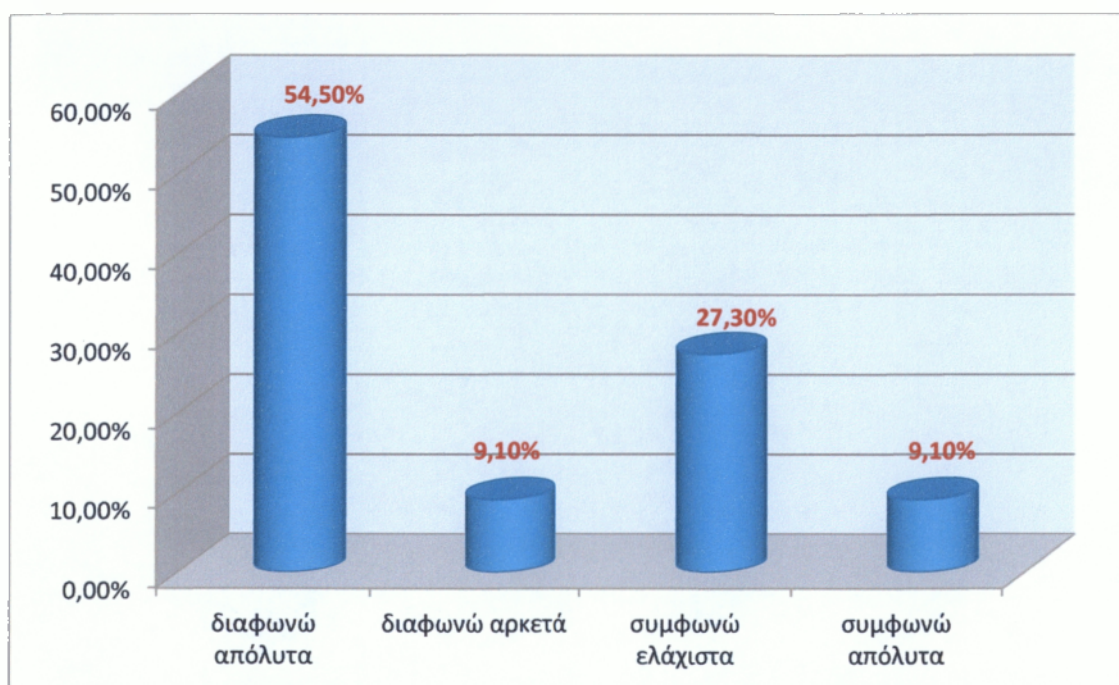


Σχήμα 4.11: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες

Από τους 11 ερωτηθέντες που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 7 (σε αθροιστικό ποσοστό 63,60%) διαφωνούν αρκετά έως απόλυτα ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος μαζί τους. Ενώ 3 συμφωνούν ελάχιστα. Δηλαδή, σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων, ο προϊστάμενός τους δεν είναι συνήθως άδικος μαζί τους.

Πίνακας 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	6	54,5%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

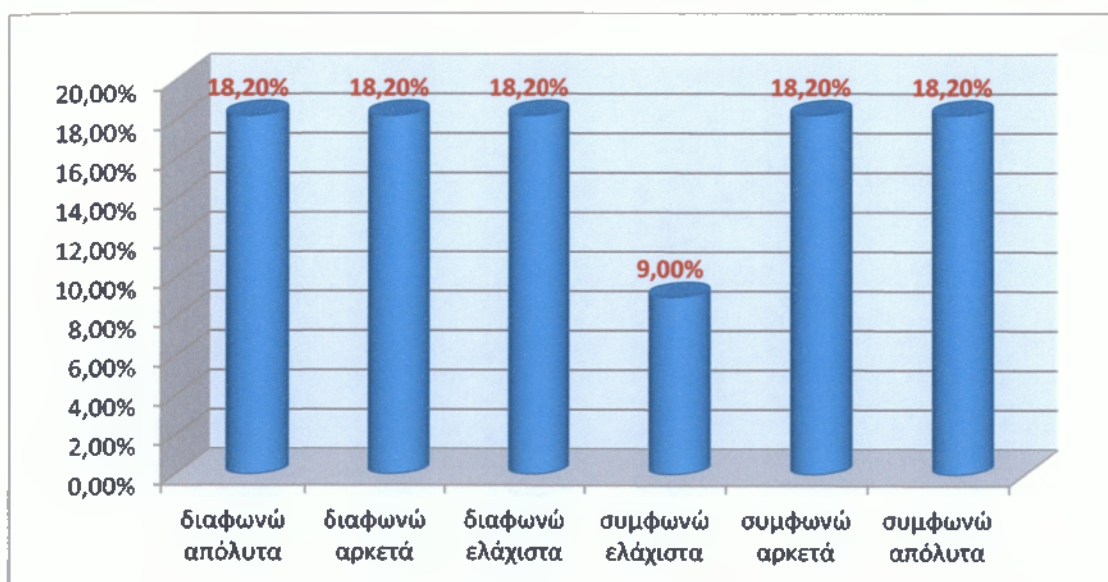


Σχήμα 4.14: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων διαφωνεί αρκετά έως απόλυτα (7 στους 11) ως προς το εάν οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού τους είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί, ενώ μόλις 3 συμφωνούν ελάχιστα. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει την άποψη της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύουν δεν προσφέρει επιπλέον ή διαφορετικές πρόσθετες παροχές.

Πίνακας 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	2	18,2%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9%
συμφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ απόλυτα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

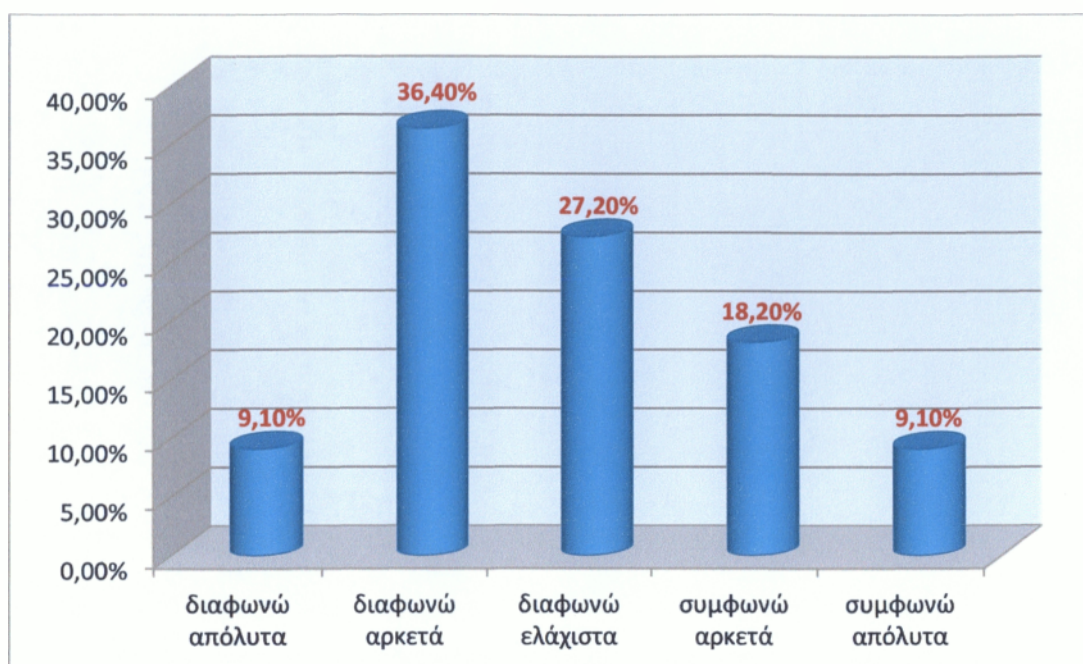


Σχήμα 4.15: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται

Στην ερώτηση που αφορά στο εάν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται, δεν μπορούμε να εξάγουμε ένα ασφαλές συμπέρασμα, καθώς οι απαντήσεις είναι διάσπαρτες. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη το μέσο όρο της μεταβλητής αυτής από τον Πίνακα 4.1, ο οποίος είναι περίπου 3, συμπεραίνουμε ότι κατά μέσο όρο οι ερωτηθέντες διαφωνούν ελάχιστα στην ερώτηση αν θεωρούν ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται. Δηλαδή, θεωρούμε ότι οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η δουλειά τους εκτιμάται σε μικρό βαθμό και όχι στο βαθμό που πιστεύουν ότι θα έπρεπε να εκτιμάται.

Πίνακας 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	4	36,4%
διαφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

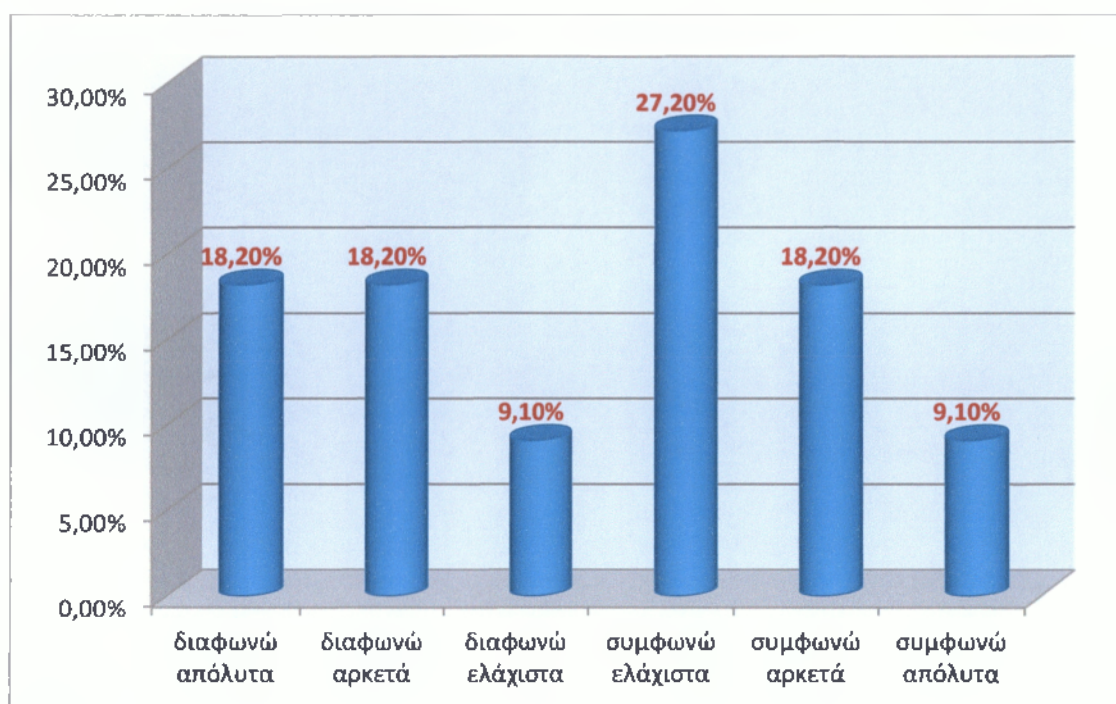


Σχήμα 4.16: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία

8 στους 11 διαφωνούν ελάχιστα έως και απόλυτα στην ερώτηση «αν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία», ενώ 3 συμφωνούν αρκετά έως και απόλυτα. Λαμβάνοντας υπόψη το μέσο όρο των απαντήσεων στην ερώτηση αυτή από τον Πίνακα 4.1, ο οποίος είναι περίπου 3, συμπεραίνουμε ότι κατά μέσο όρο οι ερωτηθέντες διαφωνούν ελάχιστα στην ερώτηση αυτή. Δηλαδή, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι όπως σε πολλούς οργανισμούς υπάρχει γραφειοκρατία, ωστόσο δεν τους εμποδίζει σε σημαντικό βαθμό στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Πίνακας 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	2	18,2%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,2%
συμφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

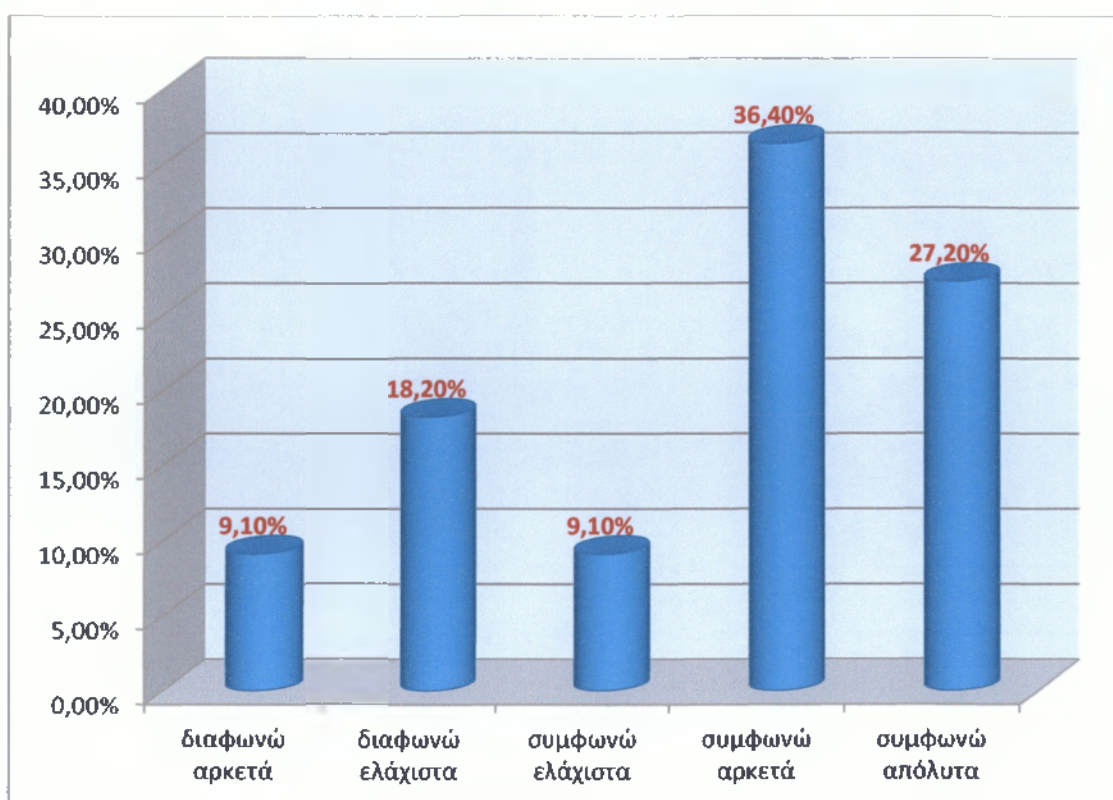


Σχήμα 4.17: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους

6 στους 11 συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα στην ερώτηση «εάν θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών τους», ενώ 5 στους διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα στην ερώτηση αυτή. Το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι κατά μέσο όρο οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά, εξαιτίας των συναδέλφων τους.

Πίνακας 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	4	36,4%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,2%
σύνολο	11	100,0%

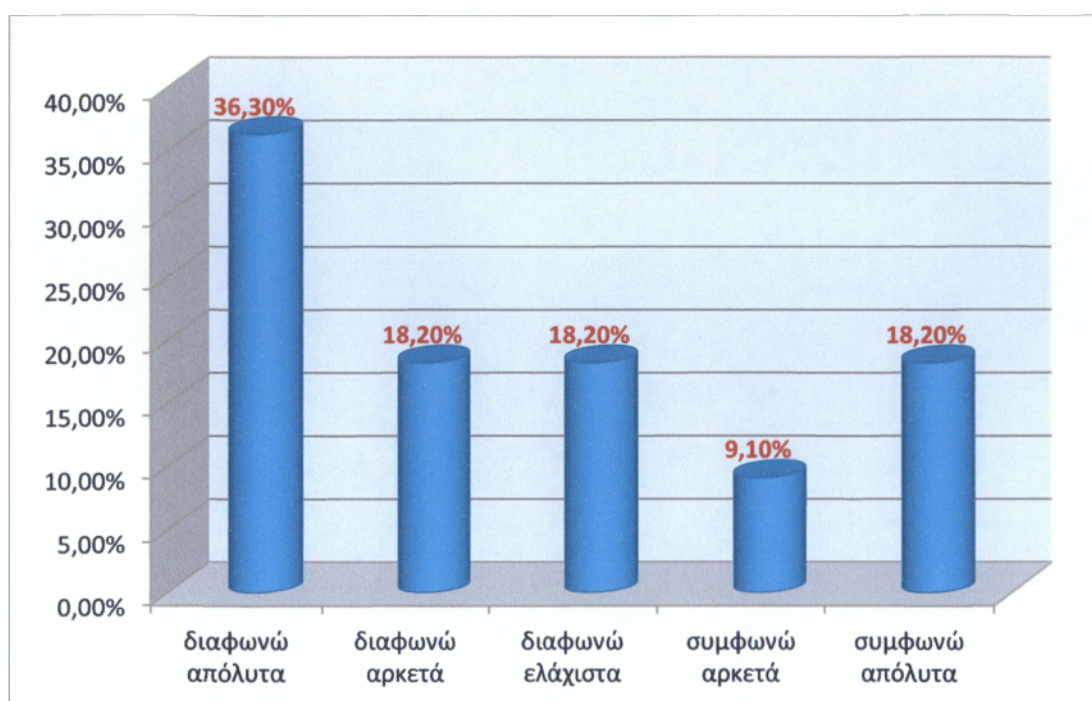


Σχήμα 4.18: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους

Στην πλειοψηφία του δείγματος αρέσει αυτά που κάνει στην εργασία. Μόνο ένας στους 11 διαφωνεί απόλυτα και δηλώνει ότι δεν του αρέσει αυτό που κάνει στην εργασία του.

Πίνακας 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	4	36,3%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ απόλυτα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%



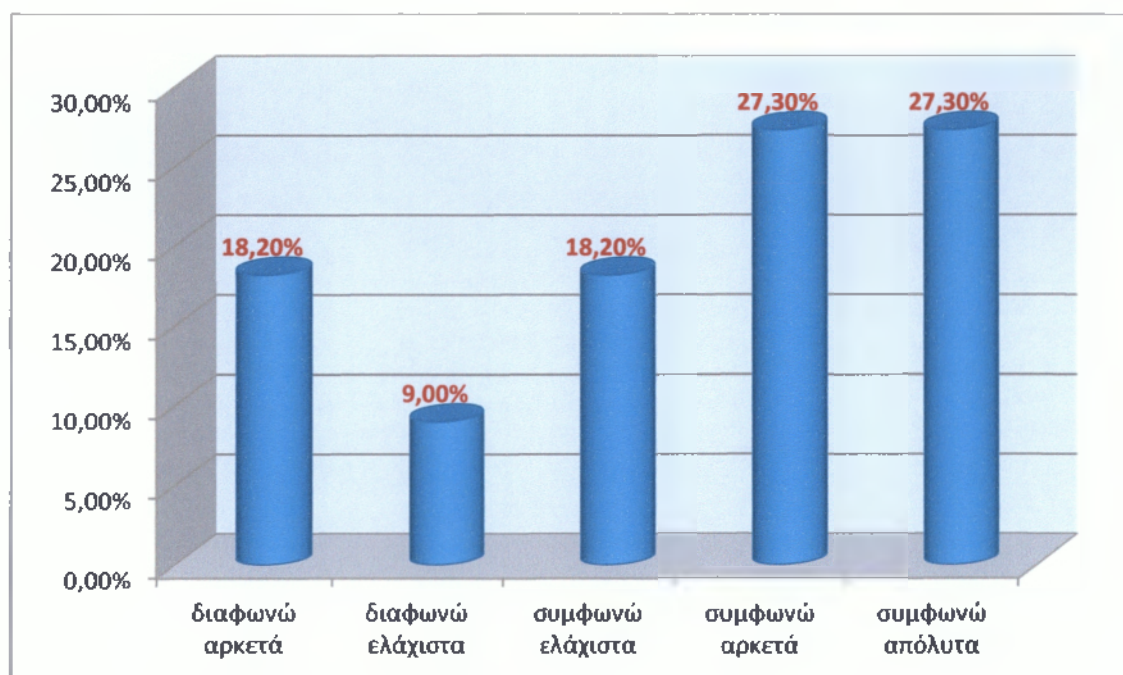
Σχήμα 4.19: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (αθροιστικό ποσοστό 54,50%) διαφωνεί αρκετά έως απόλυτα στην ερώτηση «εάν θεωρούν ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι». Ωστόσο, το 27,30% συμφωνεί αρκετά έως

απόλυτα. Με άλλα λόγια, συμπεραίνουμε ότι κατά γενική ομολογία οι στόχοι του οργανισμού είναι ξεκάθαροι στην πλειοψηφία των εργαζομένων.

Πίνακας 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%



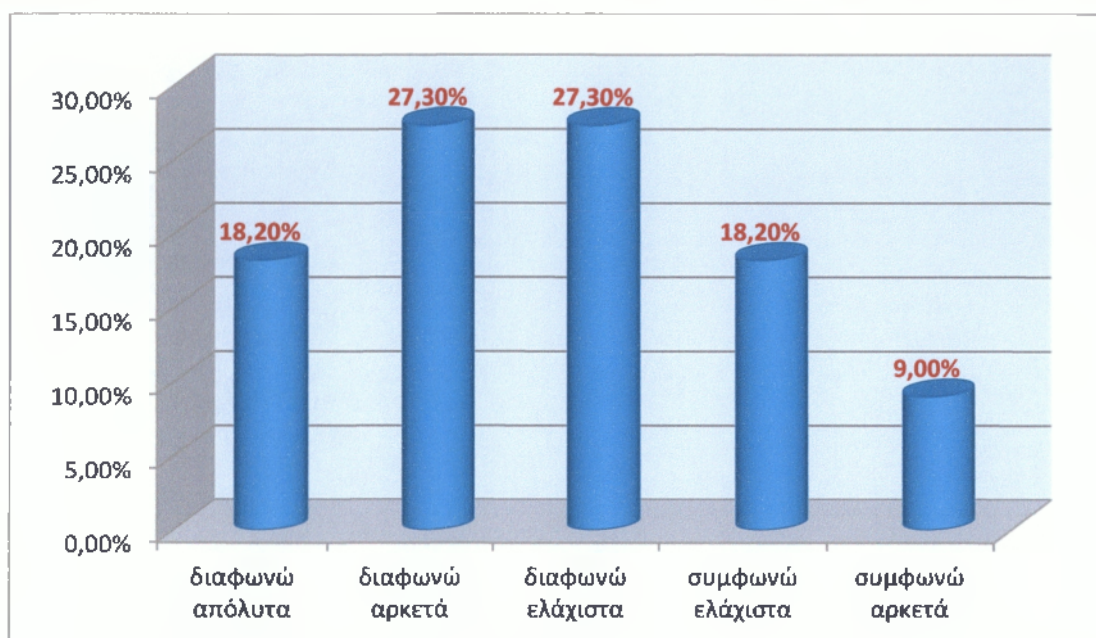
Σχήμα 4.20: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει όταν σκέπτονται την αμοιβή τους

Παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει, όταν σκέπτονται την αμοιβή τους. Η άποψη αυτή

ενδεχομένως να οφείλεται στο γενικό κλίμα των μειώσεων μισθών που επικρατεί στην ελληνική αγορά εργασίας το τελευταίο χρονικό διάστημα.

Πίνακας 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	2	18,2%
διαφωνώ αρκετά	3	27,3%
διαφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ αρκετά	1	9%
σύνολο	11	100,0%



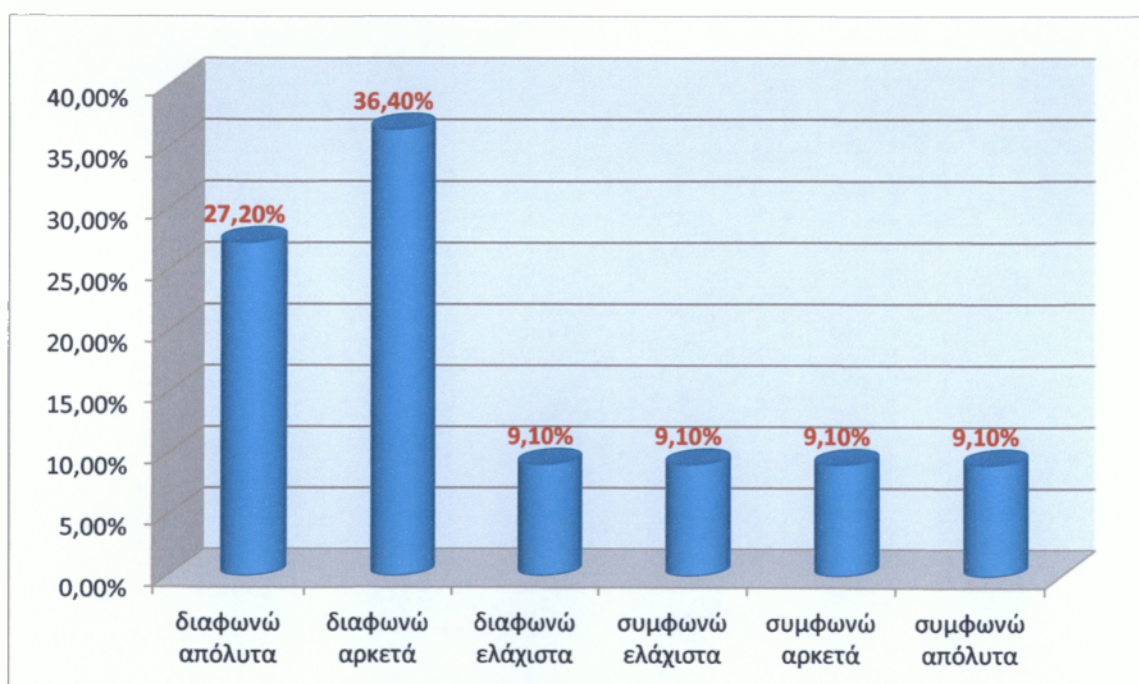
Σχήμα 4.21: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού

Οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα στην ερώτηση «εάν θεωρούν ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται

τόσο γρήγορα όσο γίνεται και άλλου». Αυτό σημαίνει ότι θεωρούν, κατά πλειοψηφία, ότι το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο δουλεύουν προάγεται πιο αργά σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς.

Πίνακας 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	3	27,2%
διαφωνώ αρκετά	4	36,4%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

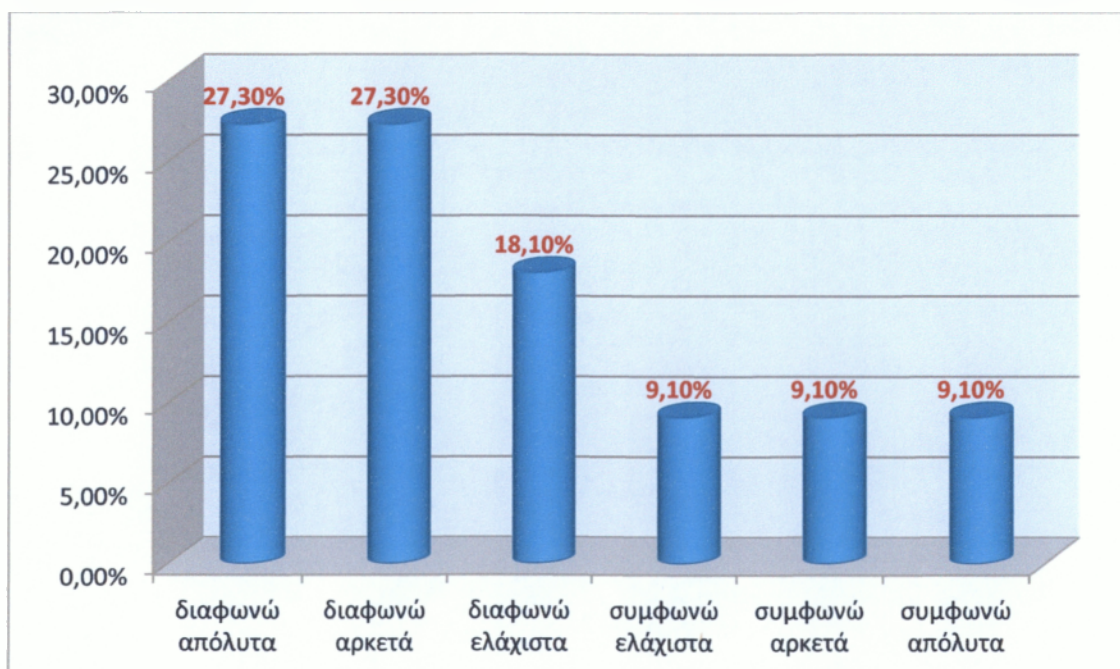


Σχήμα 4.22: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του

Στην ερώτηση «εάν θεωρούν ότι ο προϊστάμενός τους ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του», οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Δηλαδή, κατά γενική ομολογία, ο προϊστάμενος τους ενδιαφέρεται σε αρκετό βαθμό για τα συναισθήματα που έχουν οι υφισταμένοι του.

Πίνακας 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	3	27,3%
διαφωνώ αρκετά	3	27,3%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,1%
συμφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

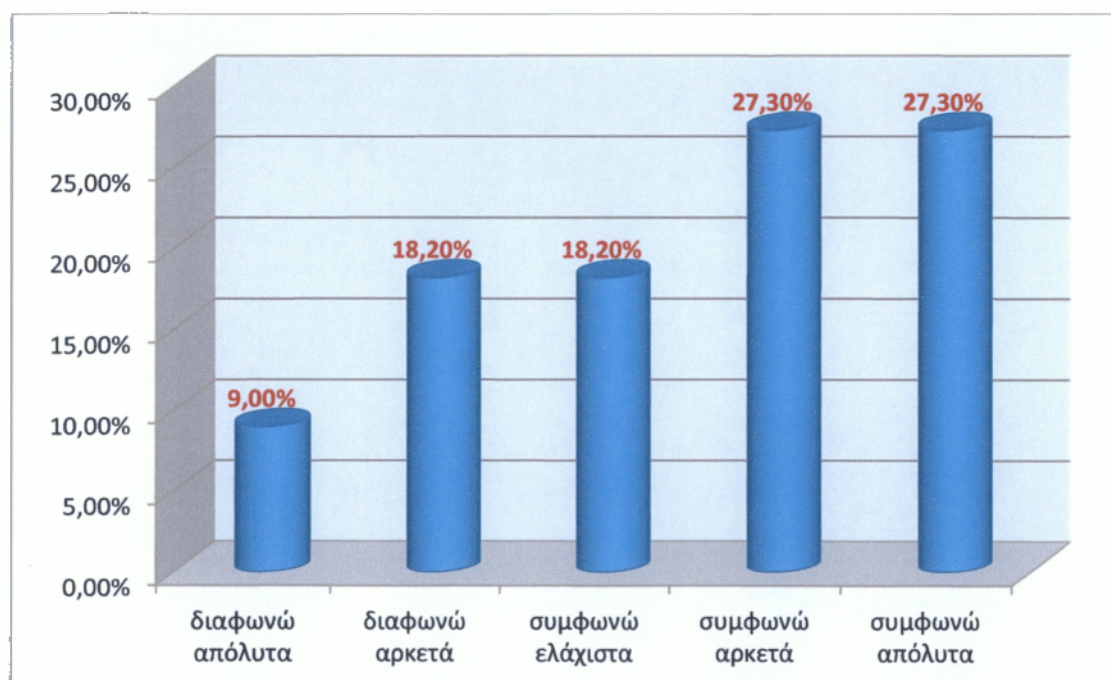


Σχήμα 4.23: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν

Οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία (8 στους 11) διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα με το εάν είναι δίκαιο το πακέτο των πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουν. Οι υπόλοιποι 3 ερωτηθέντες συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Επομένως, το πακέτο των πρόσθετων παροχών στον οργανισμό δεν είναι απόλυτα δίκαιο.

Πίνακας 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,2%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%

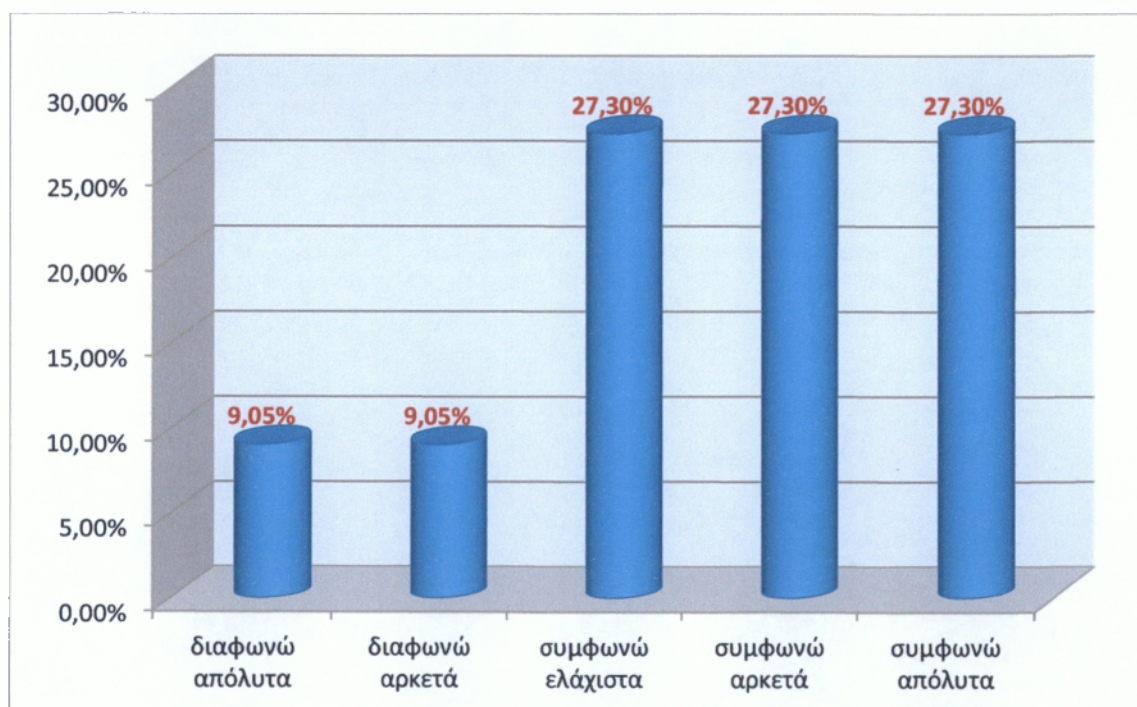


Σχήμα 4.24: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα

Στην ερώτηση «εάν θεωρούν ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται στην τράπεζα», οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, απάντησαν ότι συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Δηλαδή, στην τράπεζα που μελετάμε δεν υπάρχουν πολλές ανταμοιβές για το προσωπικό.

Πίνακας 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,05%
διαφωνώ αρκετά	1	9,05%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%

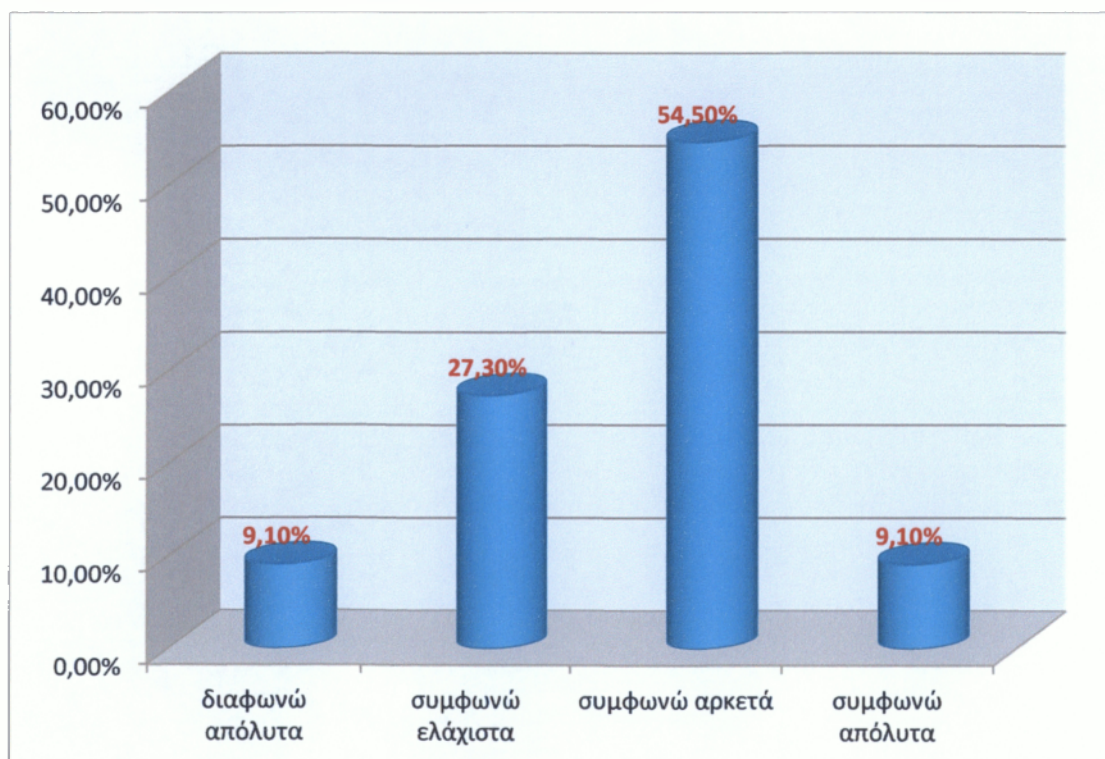


Σχήμα 4.25: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους

Στην ερώτηση «εάν έχουν περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους», οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία (σε ποσοστό αθροιστικά 81,90%) απάντησαν ότι συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Δηλαδή, κατά γενική ομολογία τα στελέχη της υπό μελέτη τράπεζας συνήθως έχουν περισσότερα πράγματα να κάνουν σε σχέση με αυτά που θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους.

Πίνακας 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	6	54,5%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

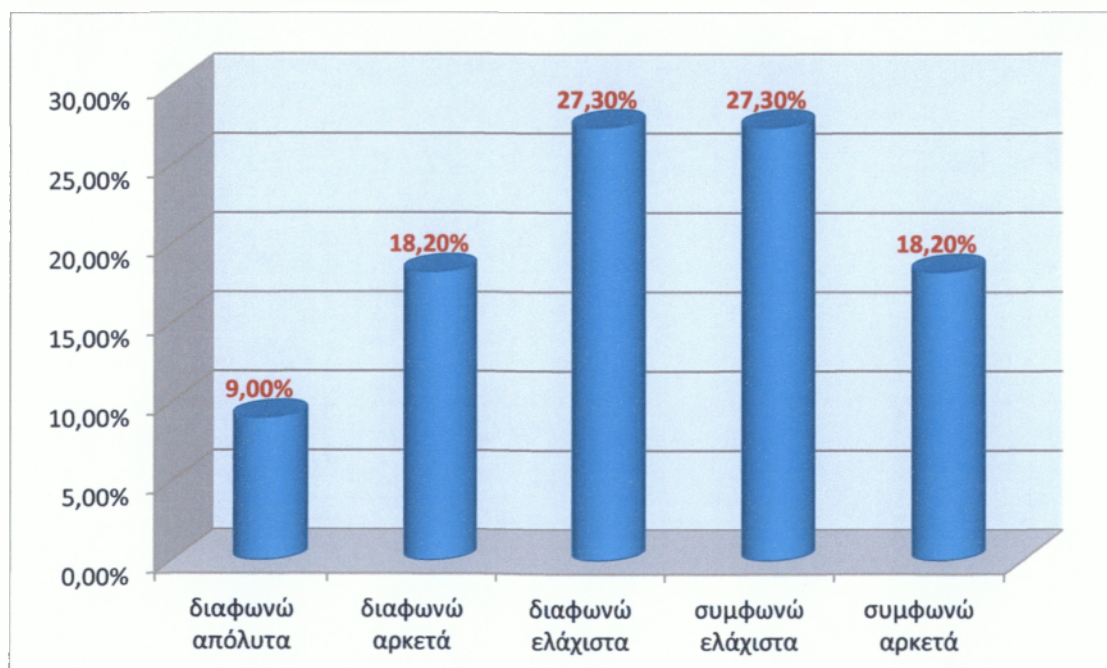


Σχήμα 4.26: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους

Οι ερωτηθέντες σε συντριπτική πλειοψηφία (σε αθροιστικό ποσοστό 90,90%) συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα στην ερώτηση, δηλώνοντας ότι περνούν ευχάριστα με τους συνεργάτες τους. Αξίζει να αναφερθεί ότι σε αθροιστικό ποσοστό 63,60% συμφωνούν αρκετά έως απόλυτα. Επομένως, το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των στελεχών της υπό μελέτη τράπεζας είναι ιδιαίτερα καλό.

Πίνακας 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

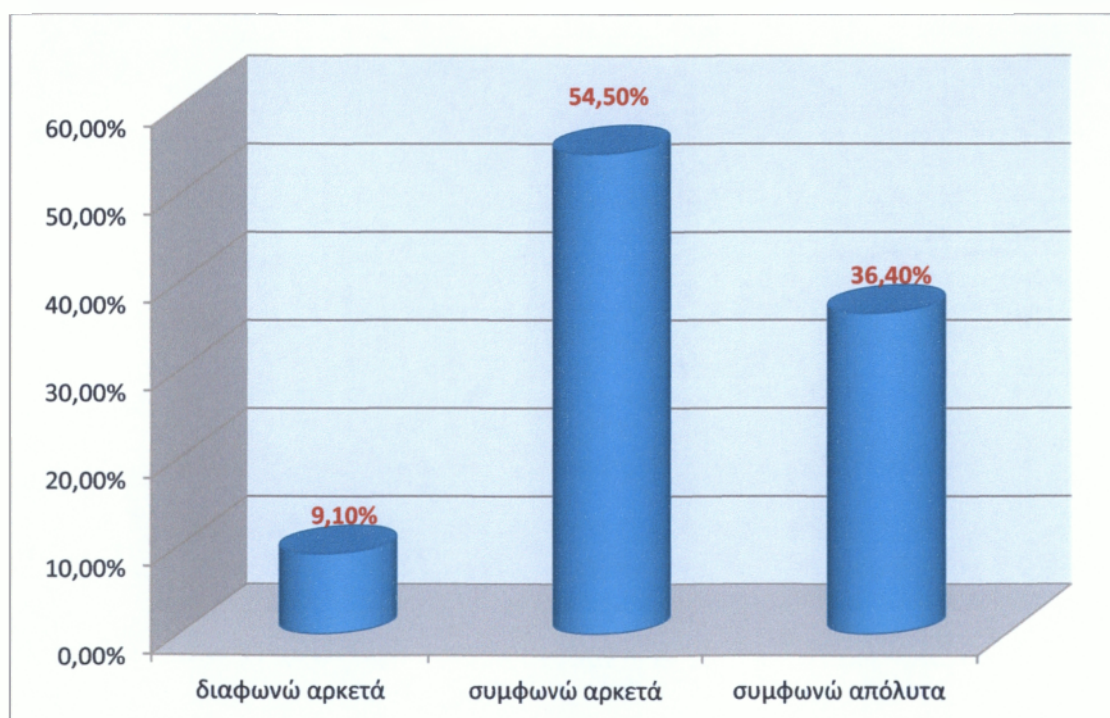


Σχήμα 4.27: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται

Στην ερώτηση «εάν συχνά αισθάνονται ότι δεν ξέρουν τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται» οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι εντελώς διαφορετικές μεταξύ τους. 5 στους 11 διαφωνούν ελάχιστα έως αρκετά και 5 στους 11 συμφωνούν ελάχιστα έως αρκετά. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 4.1, ο μέσος όρος των απαντήσεων στην ερώτηση αυτή είναι περίπου 3, δηλαδή διαφωνούν ελάχιστα. Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι σε γενικές γραμμές τα στελέχη γνωρίζουν τι συμβαίνει στον οργανισμό που εργάζονται, αλλά δεν είναι πάντα ενήμεροι.

Πίνακας 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ αρκετά	6	54,5%
συμφωνώ απόλυτα	4	36,4%
σύνολο	11	100,0%

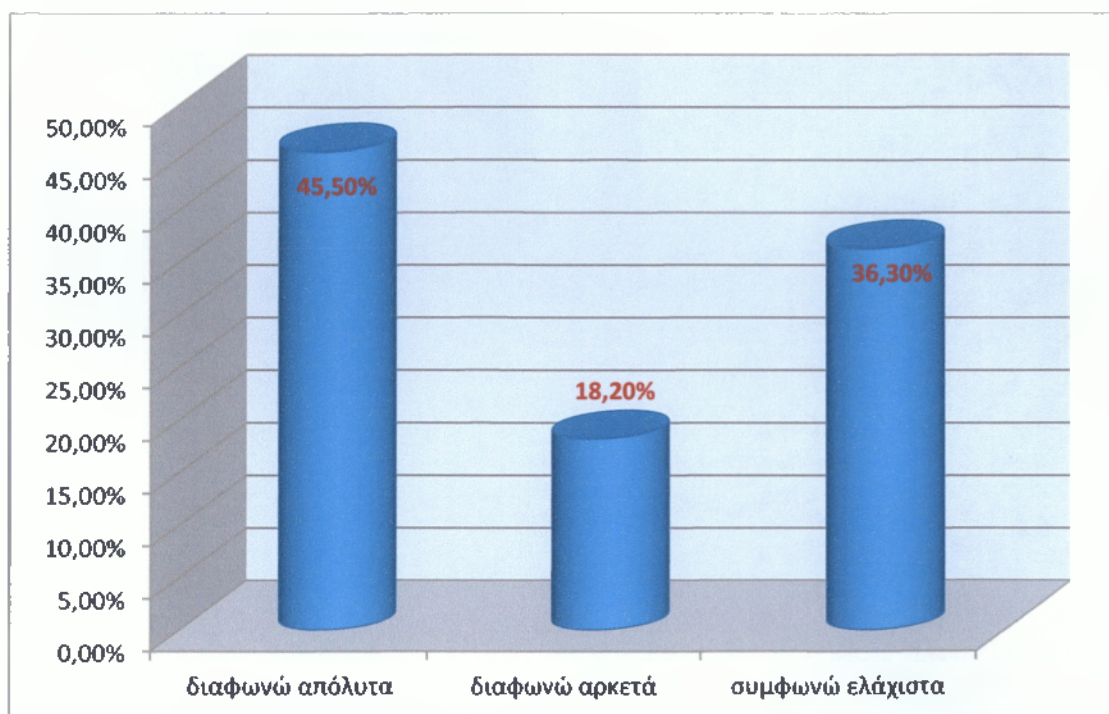


Σχήμα 4.28: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους

Οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία (σε ποσοστό 90,90%) συμφωνούν αρκετά έως απόλυτα αναφορικά με το εάν αισθάνονται υπερήφανοι κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

Πίνακας 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	5	45,5%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	4	36,3%
σύνολο	11	100,0%



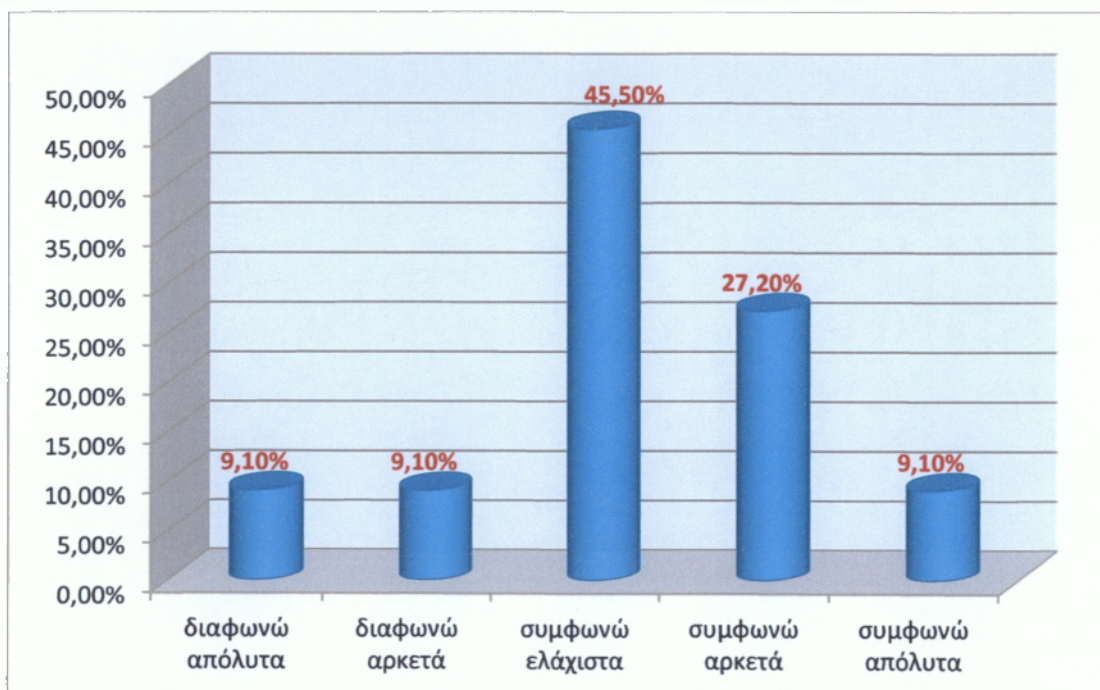
Σχήμα 4.29: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 4.29, 7 στους 11 ερωτηθέντες διαφωνούν αρκετά έως απόλυτα στην ερώτηση «εάν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις

ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται», ενώ 4 συμφωνούν ελάχιστα. Το συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται.

Πίνακας 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	5	45,5%
συμφωνώ αρκετά	3	27,2%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

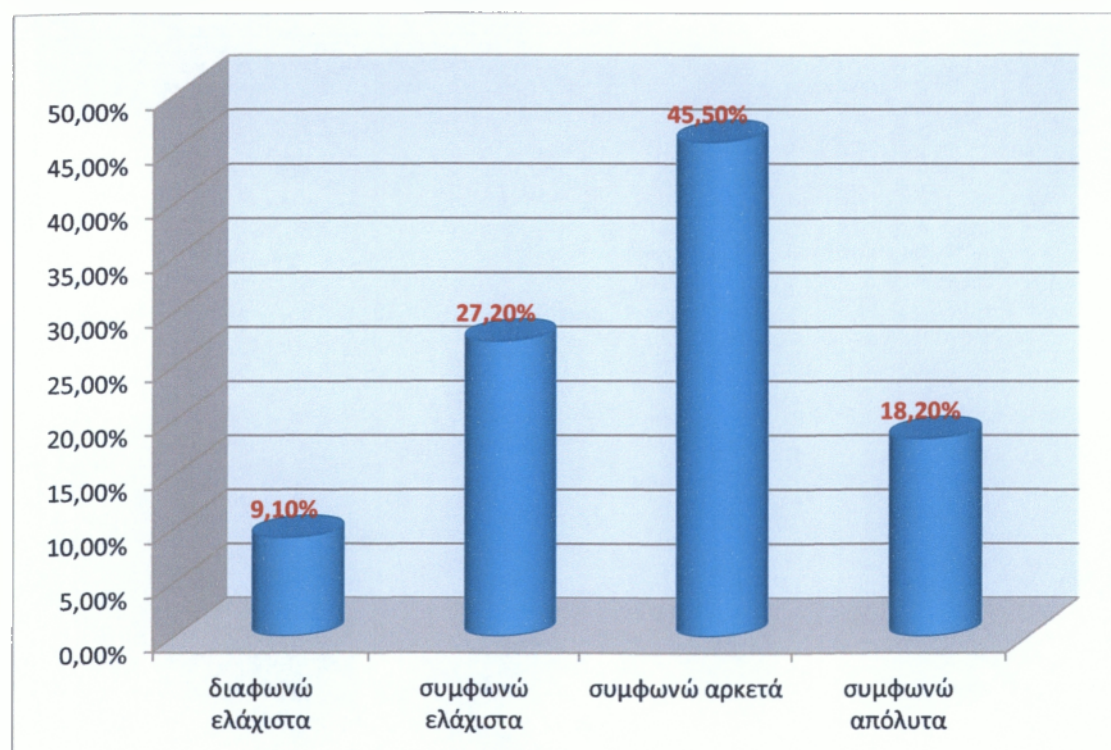


Σχήμα 4.30: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει

Οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, συμφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα, στην ερώτηση «εάν υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν αλλά αυτό δε συμβαίνει». Αυτό που μπορούμε να συμπεράνουμε είναι ότι οι ερωτηθέντες, κατά γενική ομολογία, συμφωνούν ότι υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν, αλλά αυτό δε συμβαίνει σε μεγάλο βαθμό.

Πίνακας 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,2%
συμφωνώ αρκετά	5	45,5%
συμφωνώ απόλυτα	2	18,2%
σύνολο	11	100,0%

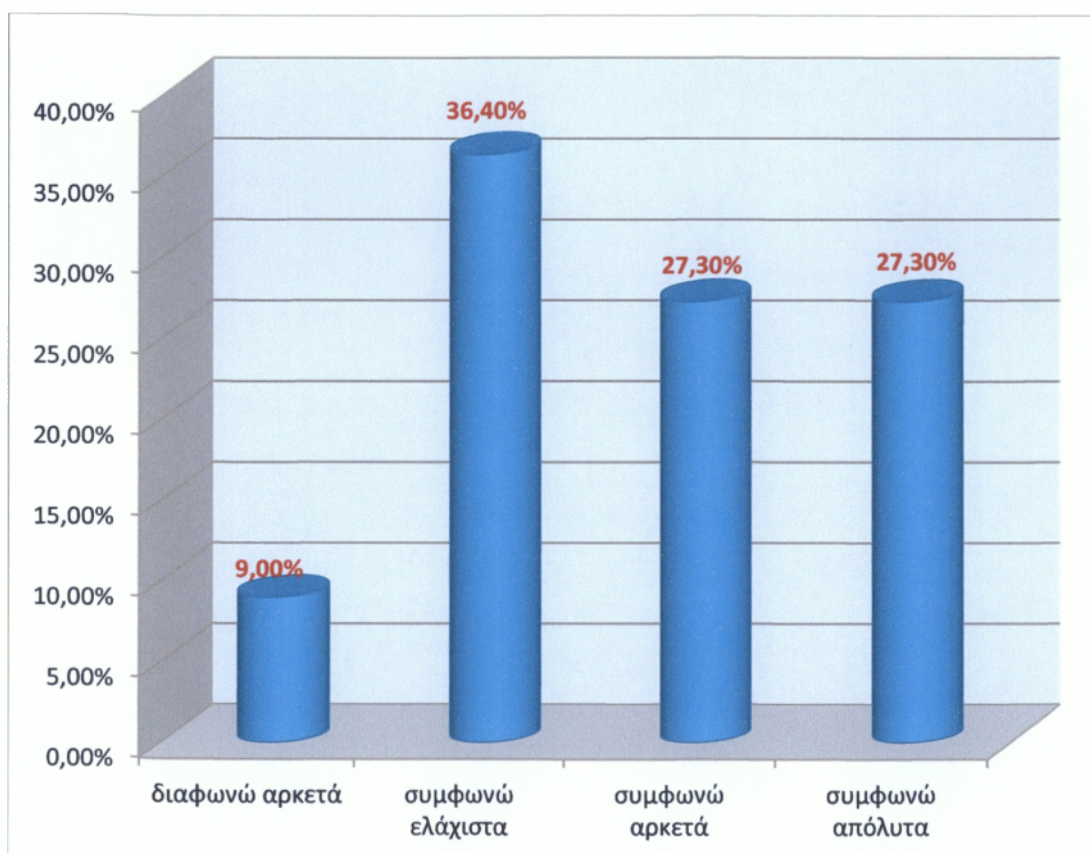


Σχήμα 4.31: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμπαθούν τον προϊστάμενό τους

Σύμφωνα με τα δεδομένα του Σχήματος 4.31, οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, συμπαθούν τον προϊστάμενό τους, ενώ μόλις μια μικρή μειοψηφία δεν τον συμπαθεί.

Πίνακας 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	1	9%
συμφωνώ ελάχιστα	4	36,4%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%

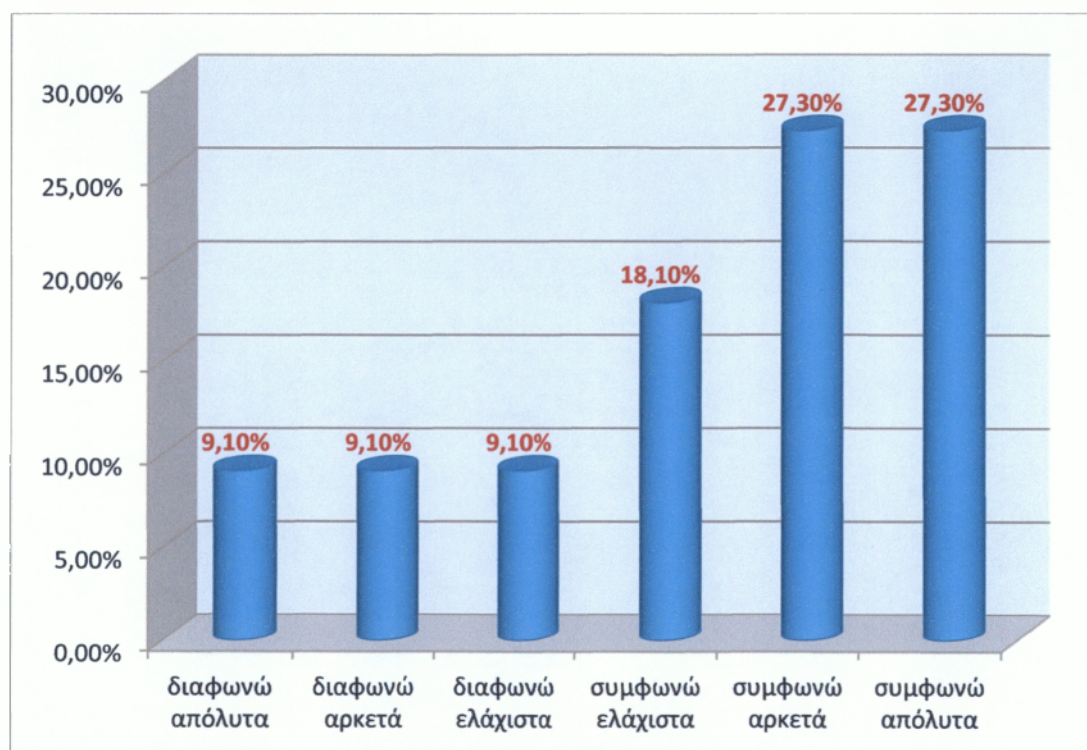


Σχήμα 4.32: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι έχουν περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνουν

Οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, θεωρούν ότι έχουν περισσότερη γραφική εργασία σε σύγκριση με όση θα έπρεπε να κάνουν.

Πίνακας 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	2	18,1%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	3	27,3%
σύνολο	11	100,0%

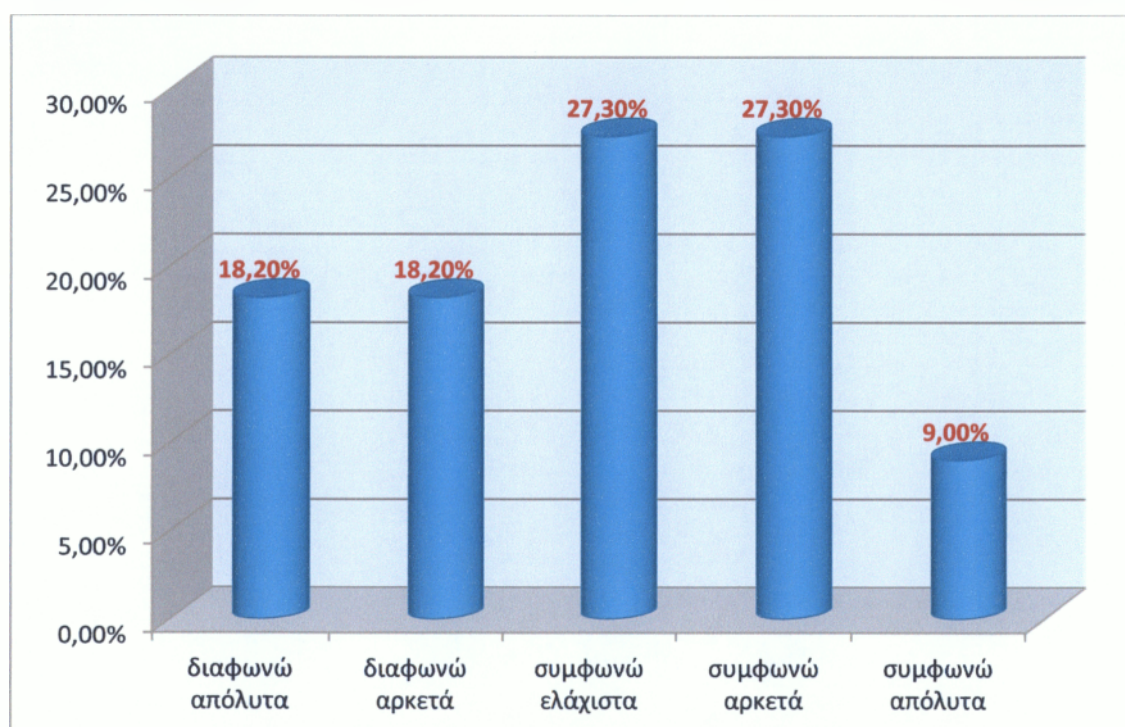


Σχήμα 4.33: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε

Αναφορικά με το εάν θεωρούν ότι οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε, οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, συμφωνούν αρκετά έως απόλυτα, ενώ μόνο 2 στους διαφωνούν αρκετά έως απόλυτα. Επομένως, το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι ερωτηθέντες αναμένουν περισσότερα από τον οργανισμό, όσον αφορά στην ανταμοιβή τους.

Πίνακας 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	2	18,2%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	1	9%
σύνολο	11	100,0%

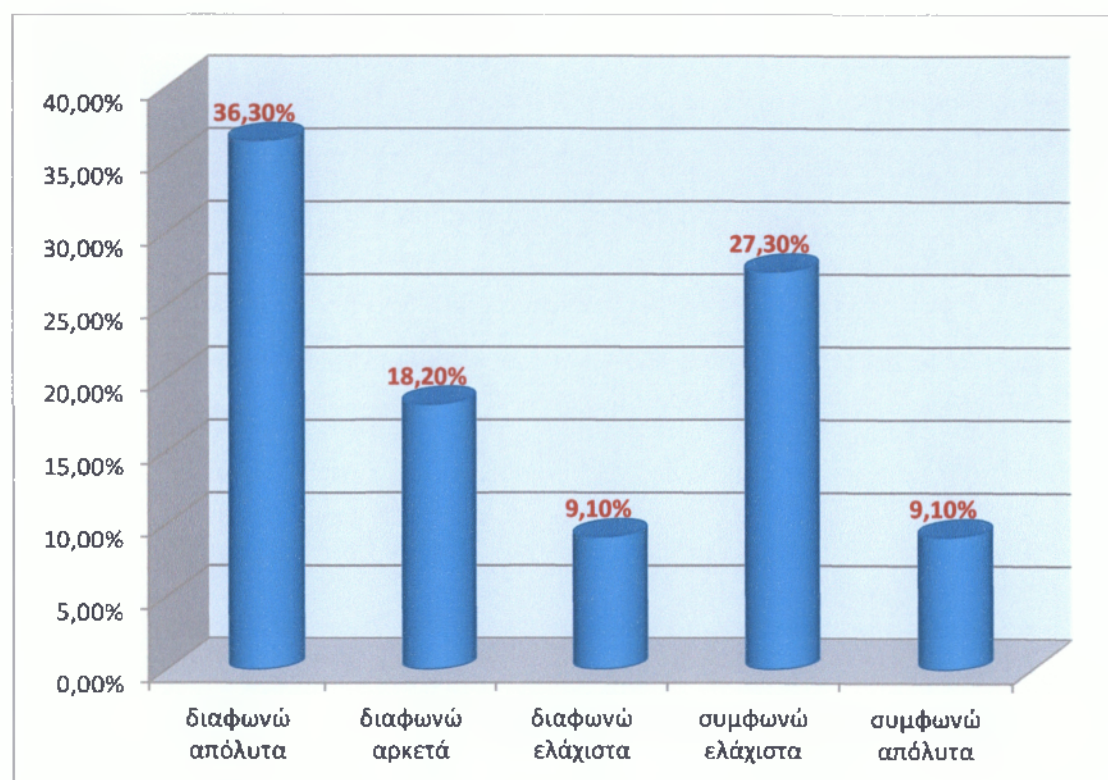


Σχήμα 4.34: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται

Ο μέσος όρος των απαντήσεων των ερωτηθέντων είναι «συμφωνώ ελάχιστα». Με άλλα λόγια, οι ερωτηθέντες δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται από τον οργανισμό στον οποίο δουλεύουν.

Πίνακας 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	4	36,3%
διαφωνώ αρκετά	2	18,2%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

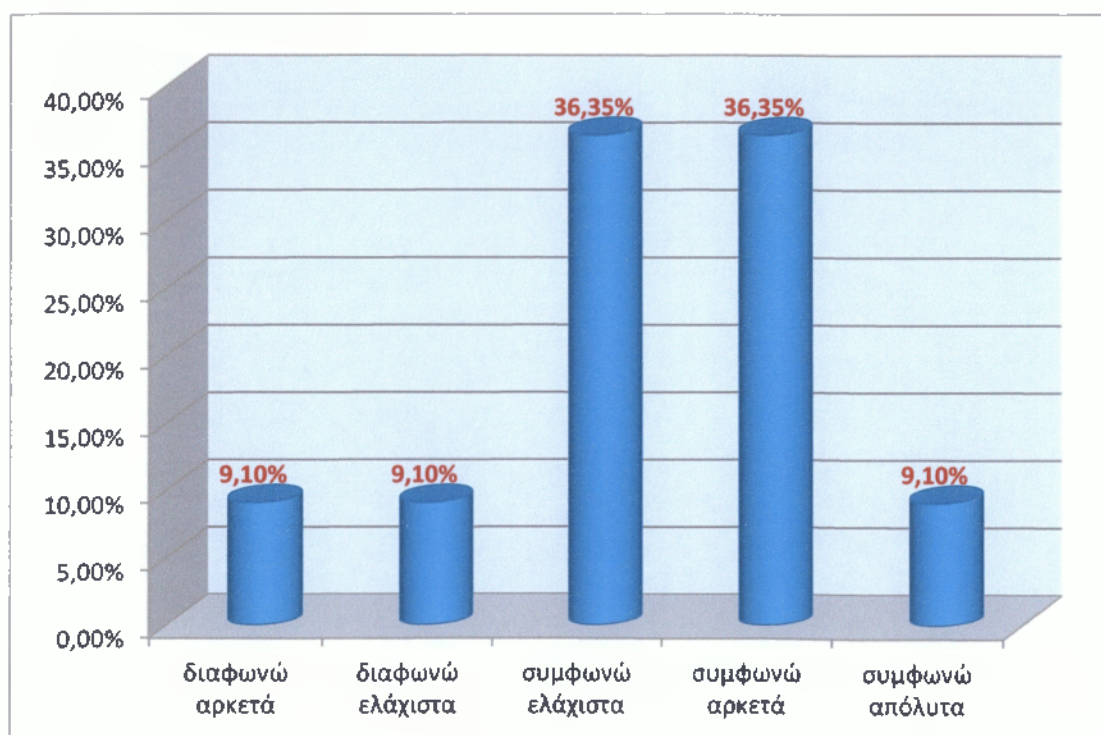


Σχήμα 4.35: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ή όχι αναφορικά με τον εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους

Ως προς το εάν υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά τους, οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία διαφωνούν ελάχιστα έως απόλυτα. Από το αποτέλεσμα αυτό συμπεραίνουμε ότι το κλίμα μεταξύ των συνεργατών στην τράπεζα είναι καλό.

Πίνακας 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ αρκετά	1	9,1%
διαφωνώ ελάχιστα	1	9,1%
συμφωνώ ελάχιστα	4	36,35%
συμφωνώ αρκετά	4	36,35%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%

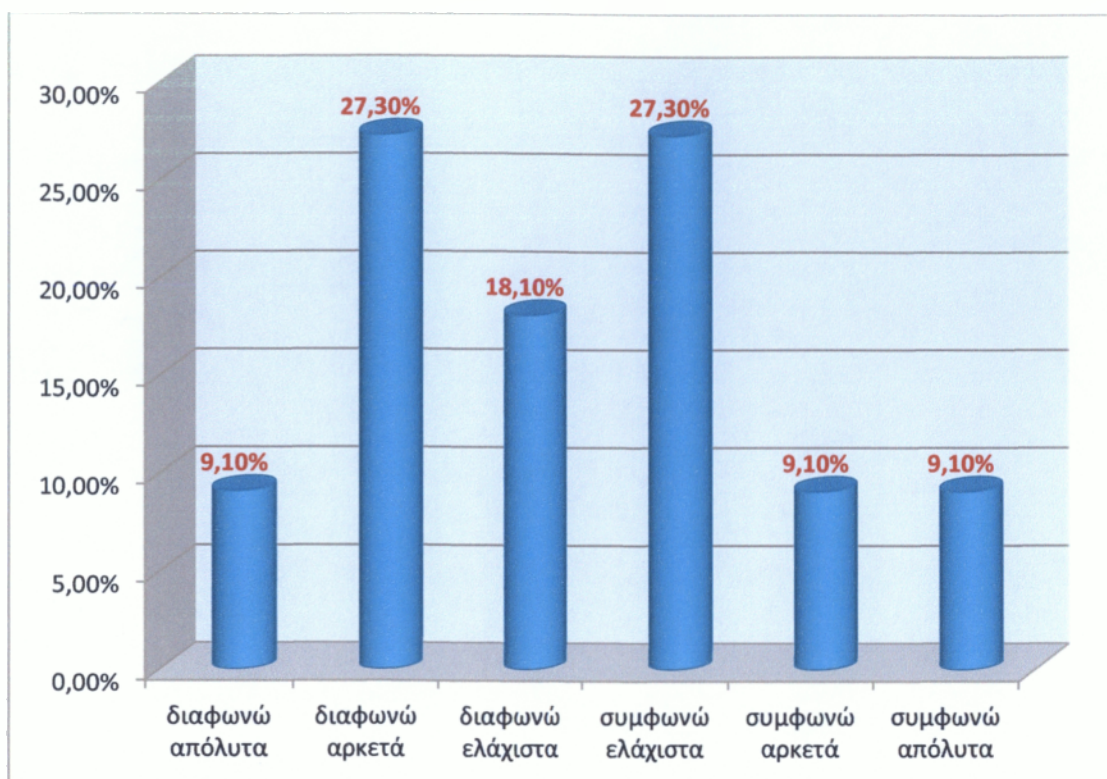


Σχήμα 4.36: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη

Οι ερωτηθέντες σε πλειοψηφία θεωρούν την εργασία τους ευχάριστη. Πιο αναλυτικά, αθροιστικά το 45,45% των ερωτηθέντων συμφωνεί αρκετά έως απόλυτα με το γεγονός ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη, ενώ το 36,35% συμφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως

	Συχνότητα	Ποσοστό
διαφωνώ απόλυτα	1	9,1%
διαφωνώ αρκετά	3	27,3%
διαφωνώ ελάχιστα	2	18,1%
συμφωνώ ελάχιστα	3	27,3%
συμφωνώ αρκετά	1	9,1%
συμφωνώ απόλυτα	1	9,1%
σύνολο	11	100,0%



Σχήμα 4.37: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εάν θεωρούν ότι οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως

Η πλειοψηφία διαφωνεί με την ερώτηση «εάν οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως». Επομένως, στην υπό μελέτη τράπεζα, οι εργασίες ανατίθενται στους εργαζόμενους μαζί με κάποια εξήγηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό καταγράφονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την επεξεργασία των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεραίνουμε ότι το κλίμα εργασίας στην τράπεζα είναι καλό, καθώς οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, θεωρούν την εργασία τους ευχάριστη και με νόημα, ενώ παράλληλα τους αρέσει αυτό που κάνουν στην εργασία τους και νιώθουν αρκετά υπερήφανοι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, με τα οποία είναι επιφορτισμένοι.

Γενικά, το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των στελεχών της τράπεζας είναι ιδιαίτερα καλό, καθώς οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, συμπαθούν τους συναδέλφους τους και τον προϊστάμενό τους, ο οποίος ενδιαφέρεται σε αρκετό βαθμό για τα συναισθήματα που έχουν οι υφιστάμενοί του και συνήθως δεν είναι άδικος μαζί τους, ενώ θεωρείται ικανός στη δουλειά του. Επιπρόσθετα, η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται καλή, αλλά ενδεχομένως να υπάρχουν μικροπροβλήματα. Παράλληλα, οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι πρέπει να δουλεύουν πιο σκληρά, εξαιτίας των συναδέλφων τους.

Όσον αφορά στην αμοιβή του προσωπικού, αν και οι απόψεις τους δίστανται, ωστόσο, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνεί ελάχιστα ότι αμείβονται δίκαια αναφορικά με τη δουλειά που κάνουν. Παράλληλα, παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες κατά πλειοψηφία αισθάνονται ότι ο οργανισμός που δουλεύουν δεν τους εκτιμάει, όταν σκέπτονται την αμοιβή τους και ότι δεν υπάρχουν πολλές ανταμοιβές για το προσωπικό, ενώ αναμένουν περισσότερα από τον οργανισμό, όσον αφορά στην ανταμοιβή τους. Επιπλέον, θεωρούν ότι οι αυξήσεις στους μισθούς τους είναι πολύ λίγες έως σπάνιες, γεγονός το οποίο δικαιολογείται από την οικονομική κρίση με την οποία είναι αντιμέτωπη η χώρα μας.

Επίσης, οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν πέραν του μισθού, ενώ συμφωνούν ότι υπάρχουν πρόσθετες παροχές που θα έπρεπε να λαμβάνουν, αλλά αυτό δε συμβαίνει σε μεγάλο βαθμό και ότι το πακέτο των πρόσθετων παροχών δεν είναι απόλυτα δίκαιο. Παράλληλα, θεωρούν ότι η τράπεζα δεν προσφέρει επιπλέον ή διαφορετικές πρόσθετες παροχές σε σχέση με άλλους οργανισμούς.

Σε γενικές γραμμές, το προσωπικό δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένο ούτε από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, ούτε από τις ευκαιρίες προαγωγής που παρέχονται από τον οργανισμό, τις οποίες κρίνουν ως μη αρκετές, καθώς θεωρούν, κατά πλειοψηφία, ότι το προσωπικό της τράπεζας προάγεται πιο αργά σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς. Επιπλέον αρκετοί θεωρούν ότι ακόμα και αυτοί που δουλεύουν σωστά έχουν μικρές πιθανότητες προαγωγής.

Επιπροσθέτως, οι ερωτηθέντες, κατά πλειοψηφία, θεωρούν ότι η δουλειά τους εκτιμάται σε μικρότερο βαθμό από ό,τι θα έπρεπε, καθώς και ότι όταν κάνουν σωστά τη δουλειά τους, δεν αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.

Γενικά, τα στελέχη γνωρίζουν τι συμβαίνει στον οργανισμό που εργάζονται, αλλά δεν είναι πάντα ενήμεροι, οι στόχοι του οργανισμού είναι ξεκάθαροι στην πλειοψηφία των εργαζομένων. ενώ οι εργασίες που τους ανατίθενται εμπεριέχουν κάποια εξήγηση. Ωστόσο, πολλοί συμφωνούν ότι η διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς καθίσταται κάπως δύσκολη, λόγω των κανονισμών και των υφιστάμενων διαδικασιών που επιβάλλονται από την τράπεζα. Επίσης, όπως σε πολλούς οργανισμούς, υπάρχει γραφειοκρατία, ωστόσο δεν τους εμποδίζει σε σημαντικό βαθμό στην εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Τέλος, κατά γενική ομολογία τα στελέχη της υπό μελέτη τράπεζας συνήθως έχουν περισσότερα πράγματα να κάνουν σε σχέση με αυτά που θα έπρεπε να κάνουν στη δουλειά τους, και κυρίως περισσότερη γραφική εργασία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ. & Πιλάτης, Ι. (2010), “Επαγγελματική Εξουθένωση και Ικανοποίηση από την Εργασία του Ιατρικού Προσωπικού Δημόσιου Νοσοκομείου των Αθηνών”, *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 131 Α’, Σελ. 109-136

Κανδρή, Θ., Καλέμη, Γ. & Μόσχος, Ν. (2004), “Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης «burnout syndrome» στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό της Μονάδας Τραυμάτων του Γ.Ν. Νίκαιας”, *Νοσηλευτική*, 43(1), Σελ. 116-125

Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*, Μέρος 1^ο, στ’ έκδοση, Ελληνικά Γράμματα

Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001), “Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση”, *Ψυχολογία*, 8(1), Σελ. 30-39

Κωντανά, Θ. (2011), *Διερεύνηση Δεδομένων Παρα(υπο)κίνησης στο Δημόσιο Τομέα – Βιβλιογραφική και Εμπειρική Έρευνα*, Διπλωματική Εργασία, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Μακρή – Μπότσαρη, Ε. & Ματσαγγούρα, Η. (2003), “Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών Α/θμιας Εκπαίδευσης”, Αναρτημένο στο: http://www.pee.gr/wp-content/uploads/praktika_synedrion_files/e27_11_03/sin_ath/mer_c_th_en_iii/mpotsari_matasagovras.htm

Μάρκοβιτς, Γ. & Μοναστηρίδου, Σ. (2011), “Παρακίνηση του νοσηλευτικού προσωπικού και πλαίσιο ρεαλιστικών κινήτρων σε ένα Δημόσιο Νοσοκομείο”, *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 10(4), Σελ. 502-514

Μάρκου, Π. (2005), “Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων”, *Επιθεώρηση Υγείας*, 16(95), Σελ. 21-25

Μουστάκα, Ε. & Μαλλιάρου, Μ. (2008), “Επαγγελματική εξουθένωση στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας”, Αναρτημένο στο: <http://www.medtime.gr/content/view/174/48/lang,greek/>

Μπουραντάς, Δ. (2002), *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες πρακτικές*, Εκδόσεις Μπένου

Νικολαΐδου, Α. (2010), *Παράγοντες Ικανοποίησης των Εργαζομένων στις Επιχειρήσεις Τροφίμων και Γεωργίας*, Μεταπτυχιακή Ερευνητική Εργασία, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων Τροφίμων και Γεωργίας, Συνεργαζόμενο Τμήμα Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων, Τμήμα Αγροτικής Οικονομίας και Ανάπτυξης, Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Παπαδάτου, Δ. & Αναγνωστόπουλος, Φ. (1999), *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*, Ελληνικά Γράμματα

Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2002), *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, Εκδόσεις Μπένου

Παπαναγιώτου, Φ. & Θεοφιλίδης, Χ. (2008), “Κίνητρα επιλογής του επαγγέλματος και επαγγελματική ικανοποίηση των δασκάλων στην Κύπρο”, Πρακτικά 10^{ου} Συνεδρίου Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου: *Ποιότητα στην Εκπαίδευση: Έρευνα και Διδασκαλία*, 6-7 Ιουνίου, Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία, Αναρτημένο στο: http://www.pek.org.cy/Proceedings_2008/pdf/n3.pdf

Σύλλογος Εργαζομένων Ελληνικής Τράπεζας, (2009), “Βασικά χαρακτηριστικά του σύγχρονου ελληνικού τραπεζικού συστήματος”, *Η Συλλογική Έκδοση του Συλλόγου Εργαζομένων Ελληνικής Τράπεζας*, Τεύχος 2.

Χαραλαμπίδου, Ε. (1996), *Επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών στο χώρο του νοσοκομείου*, Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Boot, A.W. & Thakor, V. A. (1997), “Financial Architecture System”, *The Review of Financial Studies*, 10(3), pp. 693-733

Chellandurai, P. (1999), *Human Resource Management in Sport and Recreation*, Champaign, Illinois: Human Kinetics Publisher

Dimitriades, Z. & Papalexandris, N. (2012), “Job and organizational attitudes in relation to financial performance in Greek retail banking: an exploratory empirical investigation”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), pp. 793-807

Fisher, C. D. (2000), “Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?”, *Journal of organizational behavior*, 21(2), pp. 185-202

Kakkos, N., Trivellas, P. & Filipou, K. (2010), “Exploring the link between job motivation, work stress and job satisfaction. Evidence from the banking industry”, *7th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics (7th ICESAL 2010)*, 28-29 June 2010, Rhodes, Greece, Accessed: <http://www.icesal.org/2010%20PROCEEDINGS/docs/P16.pdf>

Koustelios, A. & Bagiatis, K. (1997), "The employee satisfaction inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees", *Educational and Psychological Measurement*, 57(3), pp. 469-476.

Maslow, A. H. (1943), "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, 50 pp. 370-396, Accessed: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Papasolomou - Doukakis, I. & Kitchen, J. P. (2004), "Internal marketing in UK banks: conceptual legitimacy or window dressing?", *International Journal of Bank Marketing*, 22(6), pp.421-452.

Rice, R. W., Gentile, D. A., & McFarlin, D. B. (1991), "Facet importance and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 76, pp. 31-39

Robbins, P. (2001), *Organizational behavior: concepts, controversies, applications*, 9th edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Seongsin, L. (2007), "Vroom's expectancy theory and the public library customer motivation model", *Library Review*, 56(9), pp.788-796

Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*, London: Sage Publications

Standon, J., Sinar, E., Balzer, W., Julian, A., Toresen, P., Aziz, S., Fisher, G. & Smith, P. (2001), "Development of a compact measure of job satisfaction: the Abridged Job Descriptive Index", *Education and psychological measurement*, 61(6), pp. 1104-1122

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_5393.html

<http://www.bgsu.edu/departments/psych/io/jdi/page54696.html>

<http://vchrspace.wikispaces.com/2.+Motivation>

<http://www.nbg.gr/wps/portal/el/THE-GROUP/The-Bank>

http://www.nbg.gr/wps/portal/el/the-group/the-bank/content/human_development_gr

<http://www.neiu.edu/~aserafin/421/motivation/aMotivation/sld007.htm>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ JDI

Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrases describe your job? In the blank beside each word or phrase: below, write:

- Y for "Yes" if it describes your work
 N for "No" if it does NOT describe it
 ? for "?" if you cannot decide

WORK ON PRESENT JOB

- Fascinating
 Boring
 Can see results

PRESENT PAY

- Fair
 Well-paid
 Bad

OPPORTUNITIES FOR PROMOTION

- Good opportunities for promotion
 Promotion on ability
 Infrequent promotions

SUPERVISION

- Knows job well
 Doesn't supervise enough
 Around when needed

COWORKERS

Stimulating

Unpleasant

Smart

JOB IN GENERAL

Pleasant

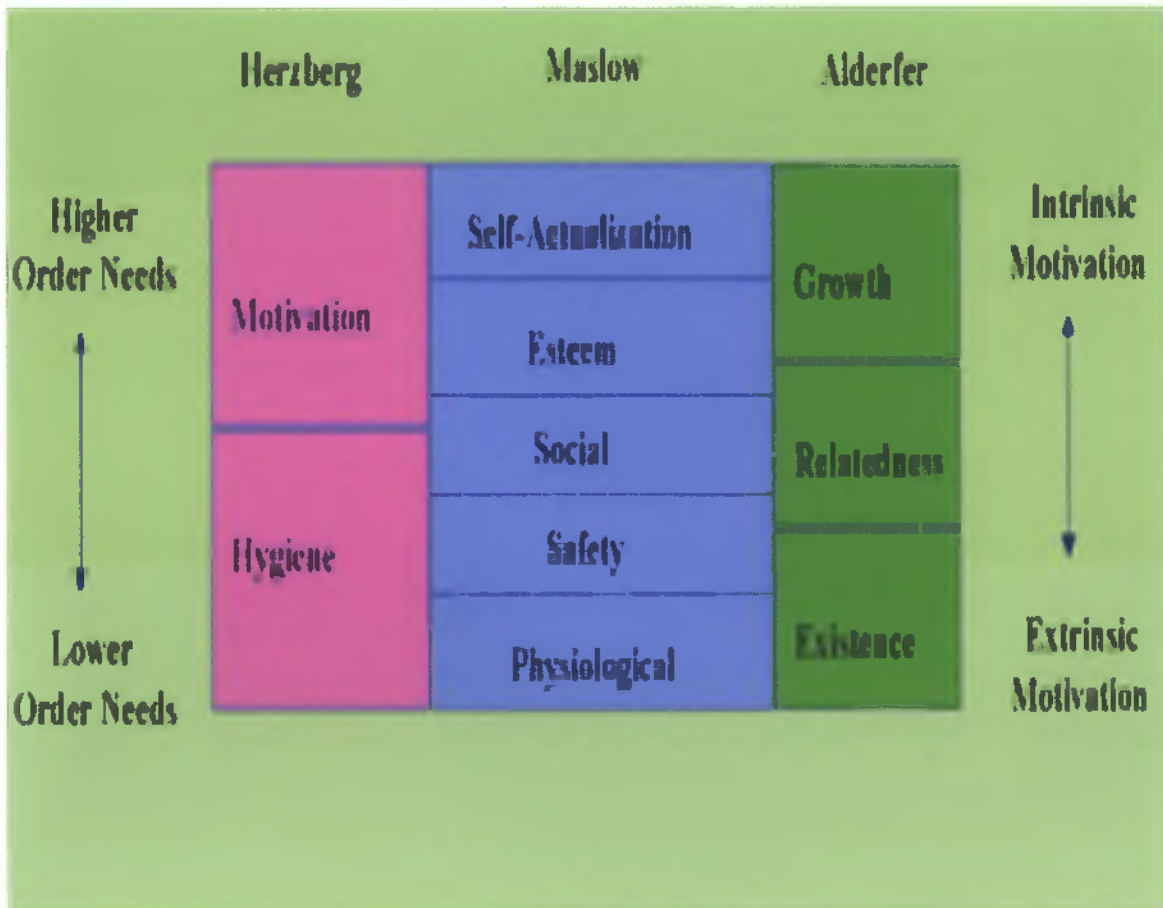
Worse than most

Worthwhile

Πηγή: <http://www.bgsu.edu/departments/psych/io/idi/page54696.html>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ



Πηγή: <http://www.neiu.edu/~aserafin/421/motivation/aMotivation/sld007.htm>

Εικόνα Παραρτήματος 1: Σύγκριση των θεωριών παρακίνησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΕΥΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ							
Paul E. Spector							
Τμήμα Ψυχολογίας							
Πανεπιστήμιο της Νότιας Φλόριντας							
Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.							
<p>Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.</p> <p>Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.</p>		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
1	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω.	1	2	3	4	5	6
2	Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
3	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του.	1	2	3	4	5	6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνω, πέραν του μισθού.	1	2	3	4	5	6
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
6	Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας, καθιστούν την διεκπεραίωση μία σωστής δουλειάς, δύσκολη.	1	2	3	4	5	6
7	Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.	1	2	3	4	5	6
8	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου δεν έχει νόημα.	1	2	3	4	5	6
9	Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.	1	2	3	4	5	6
10	Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.	1	2	3	4	5	6
11	Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής.	1	2	3	4	5	6
12	Ο προϊστάμενός μου είναι άδικος μαζί μου.	1	2	3	4	5	6
13	Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού, είναι εξίσου καλές με	1	2	3	4	5	6

	αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.								
14	Δεν θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται.	1	2	3	4	5	6		
15	Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.	1	2	3	4	5	6		
16	Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου.	1	2	3	4	5	6		
17	Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.	1	2	3	4	5	6		
18	Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι.	1	2	3	4	5	6		

	<p>Παρακαλούμε, για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.</p> <p>Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.</p>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα		
19	Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά.	1	2	3	4	5	6		
20	Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.	1	2	3	4	5	6		
21	Ο προϊστάμενός μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.	1	2	3	4	5	6		
22	Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο.	1	2	3	4	5	6		
23	Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ.	1	2	3	4	5	6		
24	Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6		
25	Περνάω ευχάριστα με τους συνεργάτες μου.	1	2	3	4	5	6		
26	Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.	1	2	3	4	5	6		
27	Αισθάνομαι υπερήφανος κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.	1	2	3	4	5	6		
28	Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, που μου παρέχονται.	1	2	3	4	5	6		
29	Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει.	1	2	3	4	5	6		

30	Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου.	1	2	3	4	5	6
31	Έχω περισσότερη από ότι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.	1	2	3	4	5	6
32	Δεν θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
33	Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.	1	2	3	4	5	6
34	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.	1	2	3	4	5	6
35	Η εργασία μου είναι ευχάριστη.	1	2	3	4	5	6
36	Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.	1	2	3	4	5	6

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.

37. Φύλο;

Άρρεν

Θήλυ

38. Ηλικία;

18-29 ετών

30- 39

40-49

50-59

60 και πάνω

39. Επίπεδο εκπαίδευσης:

Απόφοιτος
Γυμνασίου

Απόφοιτος
Λυκείου

Πτυχίο σχολής
2ετούς φοίτησης

Πτυχίο Τ.Ε.Ι

Πτυχίο Α.Ε.Ι

Μεταπτυχιακό /
Διδακτορικό

40. Πόσα χρόνια εργάζεστε στη Τράπεζα;

- 0-2 χρόνια 3 - 5 6 – 10 11-20 πάνω από 20

41. Η θέση σας είναι:

- Υπάλληλος Προϊστάμενος Υποδιευθυντής Διευθυντής Άλλο

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ