

ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ : Τζιάστας Παναγιωτης

ΜΑΪΟΣ, 2021



ΣΧΟΛΗ :ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη διοικηση επιχειρησεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ Τζιάστας Παναγιώτης

ΜΑΪΟΣ, 2021

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Τζιαστας Παναγιωτης, 2021**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Τζιαστας Παναγιωτης

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις …..…… [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων: Κουστέλιος Αθανάσιος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Παπαδημητρίου Χρήστος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Σιακαλλή Μιαχηλίνα

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να εξετάσει: α) το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε εταιρείες τεχνολογίας, β) το επίπεδο σύγκρουσης ρόλων που βιώνουν αυτοί οι εργαζόμενοι, γ) το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία σε σχέση με ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φυλο, ηλικία, χρόνια προυπηρεσίας,) και δ) τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και σύγκρουσης ρόλων. Το ερωτηματολόγιο Καταγραφής Επαγγελματικής Ικανοποίησης (ESI) (Koustelios, 1991• Koustelios & Bagiatis, 1997) χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία, ενώ χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα σύγκρουσης ρόλων Rizzo, House & Lirtzman (1970), για τη μέτρηση της σύγκρουσης ρόλων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι υπάλληλοι ήταν πιο ικανοποιημένοι με το χώρο της εργασίας τους, τις συνθήκες εργασίας και τον άμεσο προϊστάμενό τους και λιγότερο ικανοποιημένοι με τον προϊστάμενο και ότι πληρώνονται λιγότερο από ό,τι αξίζουν, ενώ βίωσαν μέτριο επίπεδο σύγκρουσης ρόλων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι βίωναν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης από τις συνθήκες εργασίας τους και από τον άμεσο προϊστάμενό τους, είχαν μέτριο προς υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την ίδια τη δουλειά, και είχαν μέτριου βαθμού ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα και από τις προαγωγές. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι αρνητική προς μέτρια ικανοποίηση από το μισθό τους. Η σύγκρουση ρόλων είχε αρνητική μεσαίου βαθμού συσχέτιση με την ικανοποίηση από τον άμεσο προϊστάμενο (r = -0,45, p < 0,001), από τον μισθό (r = -0,32, p = 0,001) και από την ίδια τη δουλειά (r = -0,28, p = 0,005). Η ικανοποίηση από τις προαγωγές είχε χαμηλή αρνητική σχέση με τη σύγκρουση ρόλων, η οποία όμως δεν ήταν στατιστικά σημαντική (r = -0,18, p > 0,05). Η ηλικία επηρέαζε στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά (F(2,97) = 3,21, p = 0,045). Οι έξι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν επηρεάζονταν στατιστικά σημαντικά από τα έτη προϋπηρεσίας στην εταιρία (όλα p > 0,05). Η σύγκρουση ρόλων είχε υψηλή αρνητική σχέση με την ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα (r = -0,59, p < 0,001) και την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας (r = -0,55, p < 0,001). Η ανάλυση συσχέτισης έδειξε σχέση μεταξύ σύγκρουσης ρόλων και ικανοποίησης από την εργασία και συγκεκριμένα υπάρχει αρνητική στατιστικα σημαντικη συσχέτιση με την

ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα (r = -0,59, p < 0,001) και την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας (r = -0,55, p < 0,001). Η σύγκρουση ρόλων είχε αρνητική στατιστικα σημαντικη συσχέτιση με την ικανοποίηση από τον άμεσο προϊστάμενο (r = -0,45, p < 0,001), από τον μισθό (r = -0,32, p = 0,001) και από την ίδια τη δουλειά (r = -0,28, p = 0,005). Η ικανοποίηση από τις προαγωγές είχε χαμηλή αρνητική σχέση με τη σύγκρουση ρόλων, η οποία όμως δεν ήταν στατιστικά σημαντική (r = -0,18, p > 0,05).

Abstract

The purpose of this study was to examine a) the level of job satisfaction experienced by employees in technology companies, b) the level of role conflict experienced by these employees, c) the level of job satisfaction in relation to certain demographics characteristics (gender, age, years of service,) and d) the relationship between job satisfaction and role conflict. The Job Satisfaction Scorecard (ESI) (Koustelios, 1991; Koustelios & Bagiatis, 1997) was used to measure job satisfaction, while the Rizzo, House & Lirtzman (1970) role conflict scale was used to measure role conflict. . The results showed that employees were more satisfied with their workplace, working conditions and immediate supervisor and less satisfied with their supervisor and that they were paid less than they deserved, while experiencing a moderate level of role conflict. The results showed that employees experienced a high level of professional satisfaction from their working conditions and from their immediate supervisor, had a moderate to high level of job satisfaction, and had moderate satisfaction with the organization as a whole and with the promotions. In addition, employees negative to moderate satisfaction with their salary. Role conflict had a negative average correlation with satisfaction from the immediate supervisor ($r = -0.45$, $p < 0.001$), salary ($r = -0.32$, $p = 0.001$) and the job itself ($r = -0.28$, $p = 0.005$). Satisfaction with promotions had a low negative correlation with role conflict, which was not statistically significant ($r = -0.18$, $p > 0.05$). Age statistically significantly affected job satisfaction ($F(2.97) = 3.21$, $p = 0.045$). The six dimensions of job satisfaction were not statistically significantly affected by the years of service in the company (all $p > 0.05$). Role conflict had a high negative relationship with satisfaction with the body as a whole ($r = -0.59$, $p < 0.001$) and satisfaction with working conditions ($r = -0.55$, $p < 0.001$). The correlation analysis showed a relationship between role conflict and job satisfaction and in particular there is a negative statistically significant correlation with satisfaction with the organization as a whole ($r = -0.59$, $p < 0.001$) and job satisfaction ($r = -0.55$, $p < 0.001$). Role conflict had a negatively statistically significant correlation with satisfaction with the immediate supervisor ($r = -0.45$, $p < 0.001$), salary ($r = -0.32$, $p = 0.001$) and the

job itself ($r = -0.28$, $p = 0.005$). Satisfaction with promotions had a low negative correlation with role conflict, which was not statistically significant ($r = -0.18$, $p > 0.05$).

Περιεχόμενα

Περίληψη 5
Abstract 7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 11
1.1 Εισαγωγή 11
1.2. Στόχος της μελέτης 12
1.3. Ερευνητικά υποθέσεις 12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 13
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 13
2.1.Η έννοια των ρόλων 13
2.2.Η θεωρία των ρόλων 14
2.3. Η σύγκρουση των ρόλων 16
2.4. Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης 22
2.5. Οι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης 25
2.6. Η σχέση της σύγκρουσης ρόλων και της εργασιακής ικανοποίησης 32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 33
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 33
3.1. Μεθοδολογία της έρευνας 33
3.2. Δείγμα της έρευνας 34
3.3. Αξιοπιστία της έρευνας 35
3.4. Ανάλυση των αποτελεσμάτων 36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 36
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 36
4.1. Δημογραφικά στοιχεία 37
4.2. Αξιοπιστία ερωτημάτων και μέσοι όροι διαστάσεων της μελέτης 38
4.3. Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων 40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 48

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ 48
5.1. Συζήτηση 48
5.2.Συμπεράσματα 49
5.3. Προτάσεις 51
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 57
Ερωτηματολόγιο 57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Ο εργαζόμενος είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο στη διαδικασία υλοποίησης της αποστολής και του οράματος της επιχείρησης, ειδικά στον τομέα της παραγωγής (Behrman and Perreault, 1984). Για να πληρούν τα οργανωτικά πρότυπα, θα πρέπει να παρέχεται ένα περιβάλλον εργασίας στους εργαζομένους που θα τους βοηθήσει να εργάζονται χωρίς προβλήματα (Raziq &Maulabakhsh, 2015). Χρειάζονται επίσης κατάλληλο προϊστάμενο που θα τους παρέχει αυτό το περιβάλλον, αλλά πάνω απ' όλα, θα τους παρακινήσει να εργαστούν με τον σωστό τρόπο, να τους κάνει να νιώσουν ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους. Ο παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση, είναι το στυλ διοίκησης, αλλά και οι πληρωμές, οι ώρες εργασίας, το πρόγραμμα, οι παροχές, το μειωμένο άγχος κλπ. Η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται με την παραγωγικότητα, το κίνητρο, την απόδοση της εργασίας και την ικανοποίηση της ζωής, πράγμα που σημαίνει ότι αυτό ισχύει και για την ιδιωτική ζωή των εργαζομένων.

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει το αίσθημα ασφάλειας των εργαζομένων στην επιχείρηση. Ένας ικανοποιημένος υπάλληλος που αισθάνεται καλύτερα στην εταιρεία, αποδίδει καλύτερα στην εργασία του, αλλά πάνω απ' όλα αισθάνεται ασφαλής όταν πρόκειται για το μέλλον του και εργάζεται για την ανταμοιβή του (O'Driscoll &Beehr, 2000).

1.2. Στόχος της μελέτης

Ο σκοπός της παρούσας εργασία είναι να διερευνηθεί: α) το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας, β) το επίπεδο της σύγκρουσης ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας γ) εάν υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με συγκριμένες δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο, η ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας δ) πιθανή σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και σύγκρουσης ρόλων.

1.3. Ερευνητικές υποθέσεις

Οι ερευνητικές υποθέσεις είναι οι παρακάτω:

1) Οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας θα βιώνουν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης
2) Οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας θα βιώνουν υψηλό επίπεδο σύγκρουσης ρόλων
3) Θα υπάρχει διαφοροποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων εταιριών τεχνολογίας ανάλογα με το φύλο, ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας.
4) Θα υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της σύγκρουσης ρόλων των εργαζομένων σε εταιρίες τεχνολογίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1.Η έννοια των ρόλων

Οι ρόλοι που υπάρχουν στη ζωή είναι πανταχού παρόντες. Μέσα σε οργανισμούς, ο καθένας γίνεται, συγχρόνως, υπάλληλος, υφιστάμενος, διευθυντής, μέλος τμήματος, πελάτης, προμηθευτής, μέλος ομάδας έργου και τα παρόμοια. Αυτοί οι ρόλοι θεσπίζονται ή παίζονται είτε ξεχωριστά ή ταυτόχρονα (π.χ., μέλος μιας ομάδας ανάπτυξης προϊόντων που εκπροσωπεί το τμήμα κάποιου - εκ των οποίων είναι διευθυντής). Φαίνεται ότι τα άτομα, καθώς και οι οργανισμοί, δεν μπορούν να λειτουργήσουν χωρίς ρόλους, όπου οι δομημένες αλληλεξαρτήσεις οργανώνουν και δημιουργούν ένα δίκτυο αλληλένδετων καθηκόντων και υπευθυνότητας.

Ένας «ρόλος» ορίζεται παραδοσιακά ως ένα σύνολο προσδοκιών συμπεριφοράς που συνδέονται με μια θέση σε ένα οργανωμένο σύνολο κοινωνικών σχέσεων (Stryker &Burke, 2000). Αυτές οι συμπεριφορικές προσδοκίες καθορίζουν την έννοια και τον χαρακτήρα του ρόλου, δηλαδή την ταυτότητα του ρόλου (Ashforth, 2001). Μια ταυτότητα ρόλου, επομένως, είναι ένα γνωστικό σχήμα που οργανώνει και αποθηκεύει τις πληροφορίες και την έννοια που συνδέονται με τον ρόλο (μέσω προσδοκιών συμπεριφοράς) και χρησιμεύει ως πλαίσιο για την ερμηνεία συμπεριφοράς καθώς και συμπεριφοράς εκτός ρόλου (Tepper et al., 2001). Ενώ ένας δομικά τοποθετημένος ρόλος προϋποθέτει σταθερότητα στις προσδοκίες συμπεριφοράς που καθορίζονται από θεσμικές πιέσεις, υπάρχουν μικρο-διεργασίες που δημιουργούν αυτές τις προσδοκίες συμπεριφοράς και, ως εκ τούτου, είναι πιο δυναμικές (Reay et al., 2006). Για παράδειγμα, ο ρόλος του διευθυντή μπορεί να έχει περισσότερο ή λιγότερο θεσμοθετημένες προσδοκίες συμπεριφοράς, όπως η κατανομή πόρων, η παροχή ανταμοιβών, η παροχή σχολίων απόδοσης, αλλά το περιεχόμενο και η εστίαση αυτών των συμπεριφορών εξακολουθούν

να διαπραγματεύονται από εκείνους που καταλαμβάνουν το ρόλο (π.χ. καθώς και ο αντίθετος ρόλος (π.χ. δευτερεύων, ανώτερος διευθυντής, ομότιμος διευθυντής).

2.2.Η θεωρία των ρόλων

Σε γενικές γραμμές, η θεωρία των συγκρούσεων επιδιώκει να εξηγήσει επιστημονικά τα γενικά περιγράμματα της σύγκρουσης στην κοινωνία: πώς ξεκινά και ποικίλλει η σύγκρουση και τα αποτελέσματα που προκαλεί. Οι κεντρικές ανησυχίες της θεωρίας των συγκρούσεων είναι η άνιση κατανομή των σπάνιων πόρων και της ισχύος. Οι θεωρητικοί των συγκρούσεων θεωρούν γενικά την εξουσία ως το κεντρικό χαρακτηριστικό της κοινωνίας, αντί να σκέφτεται κανείς την κοινωνία ως συγκρατημένη από συλλογική σύμβαση σχετικά με ένα συνεκτικό σύνολο πολιτιστικών προτύπων, όπως κάνουν οι λειτουργοί. Το που βρίσκεται η εξουσία και ποιος τη χρησιμοποιεί (και ποιος δεν το κάνει) είναι επομένως θεμελιώδες για τη θεωρία των συγκρούσεων. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί κανείς να σκέφτεται πράγματα, η δύναμη δεν είναι απαραίτητα κακή: είναι ένας πρωταρχικός παράγοντας που καθοδηγεί την κοινωνία και τις κοινωνικές σχέσεις (Reay et al., 2006).

Ωστόσο, οι οργανωτικοί ρόλοι και οι επακόλουθες σχέσεις τους έχουν επίσης κεντρική επίδραση στην ταυτότητα κάποιου στην εργασία (Sluss &Ashforth, 2007). Τόσο η θεωρία κοινωνικής ταυτότητας όσο και η θεωρία ταυτότητας ρόλων, μέσω της μικρο-κοινωνιολογίας και της κοινωνικής ψυχολογίας, έχει επικεντρωθεί με συνέπεια στο πώς η κοινωνική δομή (δηλαδή, η κοινωνία) επηρεάζει την αυτο-έννοια που, επηρεάζει την επίδραση και τη γνώση κάποιου (Katz & Kahn, 1978). Ως εκ τούτου, η θεωρία ρόλων που βασίζεται στην ταυτότητα (ευρέως καθορισμένη) έχει πολυεπίπεδο και διεπιστημονικό χαρακτήρα, δεδομένου ότι «συνδυάζει… [τις] ψυχολογικές (ατομικές συνεισφορές) και την κοινωνιολογική (οργανωτικό πλαίσιο) προοπτική» (Whetten, 2007). Συνοπτικά, (1) η εργασία βιώνεται και ζει μέσω των ρόλων κάποιου, (2) οι επακόλουθες ταυτότητες ρόλου έχουν σημαντική επίδραση στην ατομική επίδραση, τη συμπεριφορά και τη γνώση και (3)

για να κατανοηθεί η συμπεριφορά εντός των οργανισμών, πρέπει επομένως να κατανοηθεί η δυναμική και οι διαδικασίες της ταυτότητας του ρόλου.

Η θεωρία των ρόλων εντός των οργανισμών τοποθετεί την «κοινωνία» στο οργανωτικό επίπεδο όπου υπάρχει μια μυριάδα πιθανών ταυτοτήτων ρόλου και επακόλουθων σχέσεων ρόλου. Οι οργανωτικοί ρόλοι είναι φυσικά αποτελέσματα λόγω ενός συνδυασμού συναλλαγών και συμβολαίων. Οι ρόλοι γεννιούνται από τις διαπραγματευτικές και διαδραστικές διαδικασίες που είναι εγγενείς στην επεξεργασία του εμπορίου των αγαθών, υπηρεσιών, πληροφοριών ή οτιδήποτε έχει αξία για τη συγκεκριμένη σχέση ρόλου. Αυτοί οι ρόλοι, επίσης, υπόκεινται σε αλλαγές εγγενείς στα οργανωτικά πλαίσια επομένως, ο οργανισμός είναι λιγότερο ανθεκτικός από ό, τι προϋποθέτει ο παραπάνω ορισμός. Για παράδειγμα, οι νέες συγχωνεύσεις, συμμαχίες, προϊόντα ή υπηρεσίες αποτελούν τροφή για αλλαγή στους οργανωτικούς ρόλους και ευθύνες (Chreim et al. 2007). Επομένως, οι ταυτότητες ρόλων εντός των οργανισμών, ενώ επηρεάζονται από θεσμοθετημένες πιέσεις για συμμόρφωση και νομιμότητα, υπόκεινται σε πίεση από παράγοντες δυναμικής κατάστασης (που οδηγούν σε ισοδύναμη μεταβλητότητα στις προσδοκίες ρόλων, την ταυτότητα και τη συμπεριφορά. Δεδομένου του ποσοστού αλλαγής και της πολλαπλότητας των ρόλων εντός των οργανισμών, το ερώτημα παραμένει πώς τα άτομα οργανώνουν και διαχειρίζονται μια φαινομενική μάζα ταυτότητας ρόλων. Η απάντηση βρίσκεται (τουλάχιστον εν μέρει) στην ένδειξη της ταυτότητας ρόλου.

Ως τέτοια, η θεωρία της ταυτότητας των ρόλων προσπαθεί να ενσωματώσει τόσο τις δομικές-λειτουργικές όσο και τις συμβολικές προοπτικές αλληλεπίδρασης. Ο δομικός λειτουργισμός εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο η κοινωνική δομή (π.χ. η θέση ρόλου, όπως ο διευθυντής, ο διευθυντής ή ο τεχνικός) θεσμοθετεί σταθερές προσδοκίες συμπεριφοράς σε όλες τις καταστάσεις και ανάλογα με τη λειτουργία, την ιεραρχία και την κατάσταση. Στην ίδια γραμμή, ο συμβολικός αλληλεπιδρασμός έχει να κάνει με το πώς τα άτομα αλληλοσυνδέονται στο δίκτυο των σχέσεων ρόλου δημιουργώντας τόσο νόημα για τον ρόλο του κατόχου (δηλαδή, ταυτότητα) όσο και παρέχοντας ένα πρότυπο εργασίας ή ένα γνωστικό σχήμα για την ερμηνεία της εμπειρίας σε ρόλο και εκτός ρόλου. Ως εκ τούτου, η θεωρία της ταυτότητας των ρόλων έχει προχωρήσει από την απλή εξήγηση των

κοινών, θεσμοθετημένων και κανονιστικών προσδοκιών, δεδομένης μιας θέσης σε κάποια κοινωνική δομή, όπως μια οργάνωση ή μια κοινότητα πρακτικής, για να εξετάσει πώς όσοι έχουν ρόλους ορίζουν τον εαυτό τους και τους ρόλους τους έναντι à -vis κοινωνικής αλληλεπίδρασης με άλλους ρόλους. Ως αποτέλεσμα, οι οργανωσιακοί μελετητές διευρύνουν τον ορισμό ενός ρόλου (και την «ταυτότητά του») για να συμπεριλάβουν κάτι περισσότερο από τη δομική θέση - περιλαμβάνει τους στόχους, τις αξίες, τις πεποιθήσεις, τους κανόνες, τα στυλ αλληλεπίδρασης και τους χρονικούς ορίζοντες που σχετίζονται με το συγκεκριμένο ρόλος (Ashforth, 2001).

2.3. Η σύγκρουση των ρόλων

Η σύγκρουση των ρόλων ορίστηκε από τους Rizzo et al. (1970) όσον αφορά τις διαστάσεις συνάφειας-ασυμφωνίας ή τη συμβατότητα-ασυμβατότητα στις απαιτήσεις ενός ρόλου, όπου είναι σύμφωνη ή η συμβατότητα κρίνεται σε σχέση με ένα σύνολο προτύπων ή συνθηκών που επηρεάζουν την εκτέλεση των ρόλων. Όταν αντιμετωπίζεται η σύγκρουση ρόλων, οι άνθρωποι πρέπει να κάνουν επιλογές. Νιώθει κανείς αναγκασμένος να διαλέξει μεταξύ των ανταγωνιστικών ρόλων και δεν είναι νέο πρόβλημα.

Η έννοια της σύγκρουσης των ρόλων μελετήθηκε εκτενώς τις τελευταίες δεκαετίες. Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε από τους Kahn et al. (1964) στόχευε να διερευνήσει την έκταση της σύγκρουσης ρόλων και της ασάφειας σε ένα βιομηχανικό περιβάλλον και προσπάθησε να εντοπίσει ποιες καταστάσεις χαρακτηρίζονται συνήθως από υψηλό βαθμό σύγκρουσης των ρόλων (Kahn et al., 1964). Σύμφωνα με τους Kahn et al., (1964) η σύγκρουση ρόλων μπορεί να εννοηθεί με δύο τρόπους. «Από την άποψη της εναντίωσης των πιεσμένων ρόλων (αντικειμενικός στόχος) και από την αντίθεση των δυνάμεων ρόλου (υποκειμενικός). Αυτές οι «πιέσεις» μπορούν να συμβούν με πολλούς τρόπους μέσα σε έναν οργανισμό, για παράδειγμα ότι οι επιθυμίες του ανώτερου κάποιου έρχονται σε σύγκρουση με αυτές των υφισταμένων του (Kahn et al., 1964). Υπάχουν τέσσερις διαφορετικοί τύποι συγκρούσεων:

(i) Σύγκρουση που συμβαίνει όταν ένας αποστολέας ρόλων απαιτεί έναν παραλήπτη ρόλων (δηλαδή το εστιακό άτομο) να εκτελεί αντιφατικούς ή ασυνεπείς ρόλους.

(ii) Σύγκρουση όταν ένας παραλήπτης ρόλου λαμβάνει λανθασμένες απαιτήσεις από δύο διαφορετικούς αποστολείς.

(iii) Σύγκρουση μεταξύ των ρόλων και σε αυτή ένα άτομο καταλαμβάνει δύο ή περισσότερους ρόλους με ασυνεπείς προσδοκίες.

(iv) (Σύγκρουση όταν αυτό που απαιτείται από τον ρόλο ενός είναι ασυμβίβαστο με το ρόλο, τις αξίες και την επαγγελματική συμπεριφορά του ατόμου.

Η σύγκρουση των ρόλων συνδέεται συχνά με ανεπιθύμητα αποτελέσματα τόσο για τα μεμονωμένα μέλη του όσο και για τον οργανισμό γενικότερα. Μπορούν να οδηγήσουν σε δυσαρέσκεια με το ρόλο, μια παραμορφωμένη πραγματικότητα (Rizzo et al., 1970), μειωμένη ικανοποίηση, μειωμένη οργανωτική αποτελεσματικότητα άγχος, χαμηλότερη δέσμευση και χαμηλότερη απόδοση. Είναι δυνατόν να ελαχιστοποιηθεί η σύγκρουση ρόλων με το σχεδιασμό ενιαίων άκαμπτα δομημένων οργανισμών στους οποίους όλοι οι ρόλοι περιγράφονται ρητά και όλα τα άτομα έχουν μόνο ένα ανώτερο. Εντούτοις, σε πολλά πλαίσια τέτοιες οργανωτικές δομές μπορεί να είναι λιγότερο κατάλληλες, με πολλές γραμμές εξουσίας, μπορεί να φαίνονται προτιμότερες. Παρόλο που τέτοιες δομές θα αυξήσουν την πιθανότητα σύγκρουσης ρόλων, τα επηρεαζόμενα άτομα μπορούν ταυτόχρονα να επωφεληθούν από τις προκύπτουσες ευκαιρίες για εκτεταμένο ορισμό ρόλου, ο οποίος μπορεί να επηρεάσει θετικά τον οργανισμό στο σύνολό του.

Οι Menon και Aknilesh (1994) διευκρίνισαν ότι οι συγκρούσεις ρόλων στην εργασία μπορούν να επιλυθούν με αφηρημένες τεχνικές σκέψης και λήψης αποφάσεων. Ο Grace (2012) ταξινόμησε τις συγκρούσεις ρόλων σε δύο κύριες κατηγορίες, δηλαδή τις συγκρούσεις μεταξύ των ρόλων και τις συγκρούσεις μεταξύ των ρόλων. Συγκρούσεις μεταξύ ρόλων συμβαίνουν όταν ένα άτομο κατέχει δύο ή περισσότερες θέσεις ταυτόχρονα και ο ρόλος και των δύο θέσεων πρέπει να εκτελείται ταυτόχρονα. Ενώ, οι συγκρούσεις εντός του ρόλου αναφέρονται σε συγκρούσεις που υπάρχουν από τις πηγές ρόλων. Οι

συγκρούσεις των ρόλων μπορούν να περιγραφούν σε δομικές και αλληλεπιδραστικές λειτουργίες.

Η σύγκρουση των ρόλων συμβαίνει όταν υπάρχει ασυμβατότητα μεταξύ του αναμενόμενου συνόλου συμπεριφορών που αντιλαμβάνεται το εστιακό άτομο και εκείνων που αντιλαμβάνονται οι αποστολείς ρόλων. Αυτό συμβαίνει όταν απαιτείται από έναν κάτοχο ρόλων για να εκτελέσει δύο ή περισσότερους ρόλους που παρουσιάζουν ασυνεπείς, αντιφατικές ή ακόμη και αμοιβαία αποκλειστικές δραστηριότητες (Rahim, 2011). Ο Onyemah (2008) περιγράφει τη σύγκρουση ρόλων ως ένα αίσθημα διχασμού σε πολλαπλές κατευθύνσεις, με αποτέλεσμα την αδυναμία του ρόλου να πληροί κάθε εταίρο ρόλου. Κατά την άποψη των Quarat-ul-ain et al. (2013), η σύγκρουση ρόλων προκαλείται από ασυμβατότητα των απαιτήσεων με τους στόχους, τις ικανότητες, τις αξίες και τις πεποιθήσεις που έχουν οι εργαζόμενοι.

Ο ρόλος προκύπτει όταν έχουν ληφθεί περισσότερες απαιτήσεις στο άτομο από τους συναδέλφους, τους επόπτες, τους υφισταμένους. Ένας τέτοιος τύπος άγχους είναι πιο κυρίαρχος στις θέσεις εργασίας που έχουν έλλειψη περιγραφών ή ασαφείς περιγραφές και απαιτούν την εννοιολογική σκέψη και τη λήψη αποφάσεων (Zhao et al., 2010).

Σύμφωνα με τον Montgomery (2011), καταστάσεις που δημιουργούν σύγκρουση ρόλων συμβαίνουν όταν ένα στέλεχος: (i) αντιλαμβάνεται ότι η απόδοσή του / της θα αξιολογηθεί με διαφορετικό τρόπο μεταξύ ενός ή περισσοτέρων ανταγωνιστικών σχεδιαστών ρόλων, (ii) κατανοεί ότι η αξιολόγηση της απόδοσής του θα επηρεαστεί από την άποψη του καθοριστή ρόλου, σε σχέση με την ικανότητά του να συνεργάζεται με νέες τεχνολογίες και (iii) θεωρεί ότι η αξιολόγηση της απόδοσής του θα επηρεαστεί από το πόσο απαιτούνται οι απαιτήσεις από περισσότερους από έναν ιεραρχικούς ανώτερους από τους οποίους πληροί τις αναφορές. Για τον ερευνητή, αυτές οι καταστάσεις είναι το αποτέλεσμα αναποτελεσματικών αλληλεξαρτήσεων που καταλήγουν να επηρεάζουν την απόδοση ενός στελέχους.

Η σύγκρουση ρόλων είναι μια κατάσταση στην οποία τα άτομα αντιμετωπίζουν τις προσδοκίες των διαφορετικών ρόλων. Μια σύγκρουση ρόλων συμβαίνει όταν τα μέλη μιας

διαφορετικής σειράς ρόλων αναμένουν κάτι διαφορετικό από τον υπεύθυνο του ρόλου. Οι δείκτες σύγκρουσης ρόλων μεταξύ άλλων είναι:

1. Ρόλος

Κάθε θέση στη δομή της ομάδας έχει έναν σχετικό ρόλο που αποτελείται από τις διάφορες συμπεριφορές που αναμένονται από τους κατόχους θέσεων. Οι συμπεριφορές ρόλων μπορούν να γίνουν εύκολα κατανοητές και απλοποιημένες εάν ο καθένας από εμάς επιλέξει έναν ρόλο και τον «παίζει» τακτικά και με συνέπεια. Δυστυχώς, πρέπει κανείς να παίζει έναν αριθμό ρόλων, τόσο στην εργασία όσο και εκτός της εργασίας. Ένας από τους στόχους στην κατανόηση των συμπεριφορών είναι η κατανόηση του ρόλου που παίζεται (Safaria et al., 2011).

2. Προσδοκίες ρόλου

Η σύγκρουση ρόλων συμβαίνει όταν οι αξίες και οι ανάγκες ενός ατόμου έρχονται σε σύγκρουση με τις προσδοκίες ρόλου. Παράδειγμα: Άλλα μέλη της ομάδας (δείχνοντας συμφωνία μεταξύ τους) (Safaria et al., 2011).

3. Κοινωνικός ρόλος

Ο κοινωνικός ρόλος είναι ένα σύνολο τυπικών τρόπων ενός ατόμου ή μιας θέσης που θεωρείται πολιτιστικό αντικείμενο το οποίο αναγνωρίζεται, λαμβάνεται και χρησιμοποιείται για την επίτευξη των στόχων της πρακτικής αλληλεπίδρασης σε μια κοινότητα. Ένας κοινωνικός ρόλος εμφανίζει τα τυπικά χαρακτηριστικά συμπεριφοράς ενός ατόμου. Έτσι, διαφορετικοί κοινωνικοί ρόλοι δημιουργούν επίσης διαφορετικούς κοινωνικούς τρόπους. Η ευαισθητοποίηση για διαφορετικούς κοινωνικούς ρόλους θα διευκολύνει την αποτελεσματική κατασκευή, διαχείριση και εμπορία διαδικτυακών κοινοτήτων, καθώς η συμμετοχή σε κοινότητες στον κυβερνοχώρο γίνεται όλο και πιο κοινή (Safaria et al., 2011).

Η θεωρία του ρόλου δηλώνει ότι «όταν οι αναμενόμενες συμπεριφορές ενός ατόμου είναι ασυμβίβαστες, θα βιώσει άγχος, κατάθλιψη, θα μείνει δυσαρεστημένος και θα

αποδώσει λιγότερο αποτελεσματικά από ό, τι εάν η επιβαλλόμενη προσδοκία δεν έρχεται σε σύγκρουση. Έτσι, μπορεί να φανεί ότι η σύγκρουση ρόλων μπορεί να επηρεάσει αρνητικά η κατάσταση του νου ενός ατόμου». Οι Kahn et al., (1964) εξήγησαν τη θεωρία ρόλων και πρότειναν ότι ένα περιβάλλον του οργανισμού επηρεάζει την προσδοκία του ρόλου των εργαζομένων. Οι προσδοκίες είναι πιέσεις και κανόνες για να ενεργήσουν όπως έχουν κατευθύνει. Όμως οι ρόλοι μπορεί να μην είναι στο εύρος των καθηκόντων του. Η διένεξη των ρόλων θα δημιουργηθεί όταν οι απαιτήσεις δεν είναι συμβατές με τον στόχο, την ικανότητα, την αξία και την πεποίθηση του υπαλλήλου.

Η σύγκρουση ρόλων μπορεί επίσης να χωριστεί κυρίως σε ενδο-ρόλους και μεταξύ των ρόλων. Η σύγκρουση μεταξύ ρόλων ορίζεται ως «... η ταυτόχρονη παρουσία δύο ασυμβίβαστων στόχων ή προσδοκιών μέσα σε έναν ρόλο που οδηγεί σε σύγκρουση» (Nir and Eyal, 2003: 550). Από την άλλη πλευρά, η σύγκρουση μεταξύ ρόλων λέγεται ότι συμβαίνει «... όταν ένα άτομο καταλαμβάνει δύο ή περισσότερους ρόλους των οποίων οι προσδοκίες είναι ασυνεπείς» (Rahim, 2011: 70). Οι Lui et al. (2001:471) δίνει ένα παράδειγμα της σύγκρουσης μεταξύ των ρόλων, όπως όταν «... τα επαγγέλματα επιβάλλουν ένα σύνολο προσδοκιών στους ατομικούς επαγγελματίες και ... οι στόχοι ενός οργανισμού, ωστόσο ... διαφέρουν από αυτούς του επαγγέλματος». Διαφορετικά, μια σύγκρουση λέγεται ότι συμβαίνει σε δύο ή περισσότερων ρόλων όταν ένας ρόλος που βιώνει αντιφατικές ή ασυμβίβαστες προσδοκίες για τον ρόλο που κατέχει (σύγκρουση μεταξύ των ρόλων). Μια σύγκρουση λέγεται ότι συμβαίνει εντός ενός ρόλου όταν υπάρχουν διαφορετικές προσδοκίες, ασαφείς απαιτήσεις ρόλου ή αντικρουόμενες απαιτήσεις εντός ενός ρόλου. Σε κάθε περίπτωση, η σύγκρουση ρόλων είναι επιζήμια για την επιτυχία οποιουδήποτε οργανισμού καθώς ο ρόλος των ενοίκων μπερδεύεται από τις συγκρουόμενες προσδοκίες τους (Ebbers & Wijberg, 2017).

Ο οργανωτικός ρόλος καθορίζεται από λεπτομερή καθήκοντα και ευθύνες εντός ομάδων και ομάδων (Ebbers & Wijberg, 2017). Εναλλακτικά, ένα άτομο που είναι υπεύθυνο σε συγκεκριμένο ρόλο σε έναν οργανισμό ή μια ομάδα έχει το κίνητρο να εκτελέσει, να επικοινωνήσει ή να συμπεριφερθεί και να λάβει απόφαση ή σχέδιο σύμφωνα με τα αμοιβαία ομαδικά ή οργανωτικά οφέλη. Η προϋπόθεση της απόκτησης ταλέντων ή

της συνέντευξης εργασίας είναι ένας ρόλος με την απομάκρυνση θέσεων εργασίας, ο οποίος εξηγείται περισσότερες λεπτομέρειες σε εργασίες και ευθύνες σε κενές θέσεις εργασίας. Σε μια οργανωτική δομή, ο ρόλος είναι αυτό που οι εργοδότες αναμένουν από τους εργαζομένους να εκτελούν ta καθήκοντα και να φέρουν ευθύνες κατά τη μελλοντική τους σταδιοδρομία (IIgen & Hollenbeck 1990). Ο ρόλος έχει αλλάξει ή εξελίσσεται ασταμάτητα προκειμένου να είναι με αυτούς που είναι ικανοί και έχουν εμπειρία ή ανώτερους διευθυντές, επειδή οι εργαζόμενοι συσσωρεύουν δεξιότητες και εμπειρία με την πάροδο του χρόνου και βρίσκουν τον πιο αποτελεσματικό τρόπο για να επιτύχουν τη δουλειά τους. Αυτή η αλλαγή θα ήταν πιθανώς ένα τεστ ικανότητας για μια μελλοντική προώθηση ή εκπαίδευση.

Όταν τα μέλη της ομάδας συγχέονται με το όριο ρόλων και δεν μπορούν να διακρίνουν τους ρόλους μεταξύ της ομάδας, η ανησυχία οδηγεί σε ορισμένα αρνητικά αποτελέσματα στην απόδοση της εργασίας. Παρόλο που οι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν την ίδια εργασία ή ευθύνη αρκεί να διαφέρουν στο όριο ρόλων που επισημαίνει ο Morrison (1994), ο ρόλος χωρίς ένα σαφές όριο των καθηκόντων και των καθηκόντων μπορεί να προκαλέσει είτε την υποκίνηση και την παραπλανητική συμπεριφορά εντός μιας ομάδας.

Οι Tang και Chang (2010) δήλωσαν επίσης ότι παρόλο που υπάρχουν πολλές αρνητικές συνέπειες της σύγκρουσης ρόλων στην εργασία, έχει θετική επίδραση. Υποστηρίζουν ότι η σύγκρουση ρόλων ενισχύει τη δημιουργικότητα της εργασίας ως αποτέλεσμα πολλαπλών ρόλων που εκθέτει τον υπάλληλο σε πολλές διαφορετικές προοπτικές. Ο Duzie (2012) δήλωσε ότι οι συγκρούσεις ρόλων έχουν κάποιο θετικό αντίκτυπο παρά την αντιληπτή αρνητική επίδραση που απεικονίζεται στις περισσότερες μελέτες. Σύμφωνα με αυτόν, η σύγκρουση ρόλων είναι δυνατόν να οδηγήσει σε μια πιο ολοκληρωμένη έρευνα για τη διόρθωση των ανακαλυμμένων ελαττωμάτων, οδηγώντας έτσι σε καλύτερα αποτελέσματα από τις επικρατούσες καταστάσεις και επίσης στην καινοτομία και τη δημιουργικότητα.

Παρόλο που ορισμένοι ερευνητές έχουν δηλώσει ότι ορισμένα επίπεδα σύγκρουσης ρόλων έχουν θετικό αποτέλεσμα να ενθαρρύνουν τη δημιουργικότητα, τη διοικητική

αποτελεσματικότητα και την κοινωνική αλλαγή, όπως φαίνεται παραπάνω, η πλειοψηφία της έρευνας δείχνει ότι οι επιπτώσεις τους είναι δαπανηρές τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και τους εργαζομένους.

Σύμφωνα με τους Brown et al. (2005), όταν υπάρχουν πάρα πολλές απαιτήσεις, μερικοί υπάλληλοι μπορεί να αισθάνονται αναγκασμένοι να αυξήσουν την προσοχή, την προσπάθεια και τους πόρους τους, οι οποίοι θα μπορούσαν να επηρεάσουν ακόμη και τις υψηλές εκτιμήσεις για την αυτο-αποτελεσματικότητα, την αποδοχή των προκλητικών προσωπικών στόχων και τα επόμενα επίπεδα απόδοσης. Οι Schultz και Auld (2006) ανέφεραν ότι η σύγκρουση ρόλων οδηγεί σε ψυχολογική σύγκρουση στην οποία οι εργαζόμενοι δεν μπορούσαν να εκπληρώσουν κάθε αναμενόμενο ρόλο ταυτόχρονα. Η σύγκρουση ρόλων μπορεί επίσης να συμβεί όταν οι πιέσεις από τον επαγγελματία ενός ατόμου για το ρόλο δεν είναι συμβατός με τις πιέσεις από τους προσωπικούς του ρόλους

2.4. Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης

Ο Locke (1976) δηλώνει ότι υπάρχουν σημαντικά σημεία στον παραπάνω ορισμό της ικανοποίησης από την εργασία: μια συναισθηματική κατάσταση που υπονοεί ότι υπάρχει ένα αποτελεσματικό στοιχείο για την ικανοποίηση από την εργασία. Μια διαδικασία αξιολόγησης υπονοεί ότι υπάρχει μια γνωστική ή αξιολογητική συνιστώσα στην εργασιακή ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, ο ορισμός του Locke αποτελείται από τρία στοιχεία: αποτελεσματικό, γνωστικό και επικεντρωμένο στην εργασία.

Σύμφωνα με τον Spector (1997), οι περισσότερες μελέτες εντόπισαν τουλάχιστον δύο κατηγορίες: τους περιβαλλοντικούς παράγοντες, που σχετίζονται με την ίδια την εργασία ή το περιβάλλον εργασίας και τα προσωπικά χαρακτηριστικά, που σχετίζονται με μεμονωμένα χαρακτηριστικά (Ellickson, 2002).

«Η αξιολόγηση του επιπέδου αξιολόγησης του ατόμου ότι ο τρόπος με τον οποίο το περιβάλλον εργασίας ικανοποιεί τις ανάγκες τους» (Dawis, 2012) και οι «γενικές στάσεις

των εργαζομένων απέναντι στις θέσεις εργασίας τους» είναι οι άλλοι ορισμοί της εργασιακής ικανοποίησης.

Σύμφωνα με τον Yuewei Chen (2005), εάν οι εργαζόμενοι έχουν θετικά και ευχάριστα συναισθήματα για την εργασία, η στάση τους απέναντι στην εργασία ορίζεται ως ικανοποίηση από την εργασία. Από την άλλη πλευρά, εάν οι εργαζόμενοι έχουν αρνητικά και δυσάρεστα συναισθήματα στην εργασία, οι στάσεις τους απέναντι στην εργασία ορίζονται ως δυσαρέσκεια (Zhu, 2013). Σε αυτό το πλαίσιο, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ότι οι εργαζόμενοι συμπαθούν ή αντιπαθούν τη δουλειά τους και πόσο ικανοποιούνται οι προσδοκίες τους. Η εργασιακή ικανοποίηση αντιπροσωπεύει μια αλληλεπίδραση μεταξύ των εργαζομένων και του εργασιακού περιβάλλοντος και μεταξύ αυτών που θέλουν από τη δουλειά τους, αυτό που αντιλαμβάνονται και λαμβάνουν. Συνήθως εξηγείται χρησιμοποιώντας το μοντέλο προσαρμογής προσώπου-περιβάλλοντος ή αναγκών-ικανοποίησης. Όσο περισσότερο μια εργασία ικανοποιεί τις ανάγκες των εργαζομένων, τόσο μεγαλύτερη θα πρέπει να είναι η ικανοποίηση από την εργασία τους (Taylor & Westover, 2011).

Εάν ένα αντιληπτό στοιχείο εργασίας παρέχει θετικά συναισθήματα, αυτή η διαδικασία οδηγεί στην εργασιακή ικανοποίηση. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Hoppock (1935) περιέγραψε την ικανοποίηση από την εργασία ως «υποκειμενικές σκέψεις των εργαζομένων ή υποκειμενικά συναισθήματα για τις συνθήκες εργασίας και το περιβάλλον εργασίας τους». Ωστόσο, στοιχεία του εργασιακού περιβάλλοντος έρχονται σε αντίθεση με τις προτιμήσεις αξίας. έχει ως αποτέλεσμα τη δυσαρέσκεια της εργασίας. Ο Locke (1976) δηλώνει ότι υπάρχει μια ασυμφωνία μεταξύ του τι θέλει το άτομο και της σημασίας του ζητούμενου και αυτού που αντιλαμβάνεται ότι παίρνει. Οι εργαζόμενοι εξισορροπούν τις ικανοποιήσεις ή τις δυσαρέσκειές τους με τη δουλειά τους και στη συνέχεια σχηματίζουν ένα συνολικό συμπέρασμα σχετικά με τη δουλειά, αν είναι ικανοποιητική ή όχι (Zhu, 2013).

Ο Armstrong (2006) όρισε την ικανοποίηση από την εργασία ως στάση και συναισθήματα που έχουν οι εργαζόμενοι απέναντι στην εργασία τους. Αν ένας

εργαζόμενος έχει θετική στάση τότε είναι ικανοποιημένος από την εργασία, αν έχει αρνητική στάση δεν είναι ικανοποιημένος από αυτή.

Οι George et al. (2008) όρισαν την εργασιακή ικανοποίηση ως τα συναισθήματα και τις πεποιθήσεις από την εργασία που έχει ο εργαζόμενος σχετικά με την παρούσα εργασία. Επιπρόσθετα με τη στάση απέναντι στην εργασία στο σύνολό της, οι εργαζόμενοι έχουν επίσης στάσεις για λίγα χαρακτηριστικά της δουλειάς τους όπως το είδος της δουλειάς που κάνουν, τους συναδέλφους διευθυντές ή υφισταμένους και επίσης πληρώνουν.

Ο Mahmood (2012) διαπίστωσε ότι η ασφάλεια της εργασίας και η συμπεριφορά των συναδέλφων επηρεάζουν το δημόσιο τομέα ενώ σε άλλους κλάδους οι εργαζόμενοι ενδιαφέρονται περισσότερο με τις ευκαιρίες εποπτείας, το μισθό και την προώθηση. Οι Gurusamy και Mahendran (2013) αναφέρουν ότι ο μισθός καταλαμβάνει την πρώτη κατάταξη για τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης σε σύγκριση με άλλους καθοριστικούς παράγοντες βάσει της μελέτης τους.

Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν διαφορετικά διαφορετικά στοιχεία από την εργασία τους, όπως το είδος της εργασίας που κάνουν, τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους ή τους υφισταμένους και τον μισθό τους. Διαφορετικό στυλ παρακίνησης και στυλ ηγεσίας μπορούν να λειτουργήσουν με διαφορετικό τρόπο σε κάθε υπάλληλο, με αποτέλεσμα την αυξημένη απόδοση εργασίας και την εργασιακή ικανοποίηση. Επομένως, η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο που ενθαρρύνει τους υπαλλήλους και τους ενθαρρύνει να επιτύχουν καλύτερα αποτελέσματα (Raziq et al., 2012).

Ο Ostroff (1992) αναφέρει ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων έχει μεγάλη σημασία όχι μόνο για τους εργαζόμενους αλλά και για ολόκληρο τον οργανισμό. Επειδή οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι συνήθως χαρούμενοι και παρακινούμενοι να εργαστούν, κατά συνέπεια ο οργανισμός μπορεί να έχει εκπληκτικά αποτελέσματα από τη δουλειά του, από την άλλη πλευρά, αυτοί οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι δεν θα ενθαρρυνθούν και θα ενοχληθούν από τη ρουτίνα εργασίας τους, θα ξεφύγουν από υπευθυνότητα και ακόμη και να αποφύγουν την εργασία (άδεια ασθενείας, διακοπές) κ.λ.π.

Διάφορες έρευνες έχουν δείξει ότι με έναν καλό και αποτελεσματικό επόπτη, το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων ήταν υψηλό, ενώ με τις χαμηλότερες δεξιότητες επικοινωνίας, το επίπεδο δυσαρέσκειας των εργαζομένων ήταν υψηλό (Raziq et al., 2012).

Υπάρχουν τέσσερις καθοριστικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων: ο επόπτης, ο σχεδιασμός της εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον και πληρωμή της απόδοσης. Σύμφωνα με την έρευνά του, ο παράγοντας επόπτης / ηγέτης δεν έχει τόσο ισχυρό αντίκτυπο στην παρακίνηση, αλλά είναι ζωτικής σημασίας για την ικανοποίηση του σχεδιασμού της εργασίας και επηρεάζει το επίπεδο ικανοποίησης (Mullins, 2005).

2.5. Οι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης

Για να παρακινηθούν οι εργαζόμενοι, είναι απαραίτητο να παρέχεται ένας ή περισσότεροι από τους παρακάτω παράγοντες ικανοποίησης του Herzberg. Αυτή η θεωρία δείχνει ότι όχι μόνο οι παράγοντες υγιεινής αποφεύγουν τη δυσαρέσκεια των εργαζομένων. Αλλά είναι σημαντικό να παρέχονται παράγοντες εγγενείς για να εργαστεί κανείς. Υπάρχουν πολλές συζητήσεις για ζητήματα σχετικά με τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της οργανωτικής δέσμευσης. Λίγοι ερευνητές έχουν εξηγήσει ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ένας προγνωστικός παράγοντας της οργανωσιακής δέσμευσης. Ορισμένες άλλες μελέτες έχουν εξηγήσει την οργανωσιακή δέσμευση ως πρόβλεψη της ικανοποίησης των εργαζομένων (Aranya & Ferris, 1984• McGregor et al., 1989). Ωστόσο, αυτές οι μελέτες έχουν προτείνει μια διαφορετική αιτιώδη διαδικασία μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων και της οργανωσιακής δέσμευσης.

Παράγοντες υγιεινής: Ο Herzberg (όπως φαίνεται και στον πίνακα 1) δήλωσε ότι οι παράγοντες υγιεινής σχετίζονται με το περιβάλλον στο οποίο εκτελείται η εργασία και δεν σχετίζονται άμεσα με την εργασία. Οι παράγοντες υγιεινής είναι οι αιτίες της δυσαρέσκειας στην εργασία και η ύπαρξη αρνητικών παραγόντων υγιεινής θα οδηγήσει σε δυσαρέσκεια και δυστυχία των εργαζομένων. Ωστόσο, η ικανοποίηση των εργαζομένων

δεν θα επιτευχθεί με τη βελτίωση αυτών των παραγόντων. Η βελτίωση των παραγόντων υγιεινής αποτρέπει τα εμπόδια της δυσαρέσκειας της εργασίας. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι είναι η παρουσία δυσαρέσκειας από την εργασία που κάνει τους υπαλλήλους να εγκαταλείψουν μια εταιρεία (Herzberg et al., 1959). Επομένως, αυτό θα είναι το σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της εφαρμογής των παραγόντων υγιεινής.

Παράγοντες κινήτρων: Ο Herzberg δήλωσε ότι οι παράγοντες παρακίνησης σχετίζονται άμεσα με την εργασία που εκτελείται. Οι παράγοντες παρακίνησης ήταν η κύρια αιτία της εργασιακής ικανοποίησης και η μείωση αυτών των παραγόντων δεν θα οδηγούσε σε δυσαρέσκεια από την εργασία. Το άτομο θα επιστρέψει στο αρχικό ουδέτερο επίπεδο (Herzberg et al., 1959). Επομένως, αυτό θα είναι το σημείο αναφοράς της αξιολόγησης της εφαρμογής παραγόντων παρακίνησης.

Υπάρχουν ορισμένα χαρακτηριστικά με προτιμησιακές αξίες που αναμένουν οι εργαζόμενοι από τις θέσεις εργασίας τους όπως η αμοιβή, η προαγωγή, ηαυτονομία κ.λπ. Η σημασία αυτών των προτιμήσεων μπορεί να διαφέρει μεταξύ των ατόμων, αλλά όταν συσσωρεύονται οι ανεκπλήρωτες προσδοκίες, υπάρχει λιγότερη εργασιακή ικανοποίηση και στη συνέχεια εγκαταλείπουν την καριέρα (Feilds, 2002). Πράγματι, κάποιο ενδιαφέρον για την ικανοποίηση των εργαζομένων εστιάζεται βασικά στην επίδρασή της στην απουσία, τις προθέσεις για αποχώρηση, τη δέσμευση των εργαζομένων και τον πραγματικό κύκλο εργασιών. Ωστόσο, ορισμένες μελέτες έχουν εξηγήσει ότι η διακύμανση του κύκλου εργασιών είναι ένα επίπεδο ικανοποίησης (Lee et al., 1999). Μια άλλη μελέτη έδειξε ότι οι εργαζόμενοι που άλλαξαν θέσεις εργασίας και μετακινήθηκαν σε μια νέα δουλειά είχαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης στη νέα εργασία (Riza and Ganzach, 2014). Οι πτυχές της ουσιαστικής ευκαιρίας εργασίας και προώθησης μπορούν να αναγνωριστούν ως σημαντικοί προγνωστικοί παράγοντες των προθέσεων για αποχώρηση από έναν οργανισμό.

Οι πτυχές της κατάστασης της εργασίας έχουν αποδειχθεί ότι είναι καθοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης των εργαζομένων. Ένας ευρύς παράγοντας κατάστασης, επίπεδο εργασίας, σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση με όλες τις πτυχές της εργασίας.

Επειδή οι θέσεις εργασίας υψηλότερου επιπέδου έχουν καλύτερες συνθήκες εργασίας, ευκαιρίες προώθησης, αμοιβές, αυτονομία, επίβλεψη και ευθύνη. Ο Feilds (2002) διαπίστωσε ότι οι αντιλήψεις που έχουν οι εργαζόμενοι σχετικά με πολλές πτυχές του εργασιακού τους περιβάλλοντος (κλίμα διοίκησης, περιεχόμενο εργασίας, δίκαιη ανταμοιβή, επιρροή εργαζομένων και ευκαιρίες προαγωγής) περιέγραψαν την ικανοποίηση από την εργασία. Αυτή η μελέτη υποδεικνύει επίσης διαφορετικά πρότυπα ικανοποίησης από την εργασία σε διαφορετικά επίπεδα ηλικίας για αποφοίτους μη κολλεγίων (σχήμα U), μη ελίτ επαγγελματίες (καθοδική κλίση) και ελίτ επαγγελματίες (ανοδική κλίση). Τα προσωπικά χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης και ο βαθμός αμοιβής δεν συνέβαλαν σταδιακά στην εξήγηση της διακύμανσης στην ικανοποίηση από την εργασία πέραν αυτής που εξηγείται από μεταβλητές που περιγράφουν την κατάσταση της εργασίας. Στον Fields (2002) η αξιολόγηση εναλλακτικών μοντέλων επιβεβαιωτικών παραγόντων διαπίστωσε ότι η ικανοποίηση από την εργασία και οι τάσεις προσωπικότητας της αρνητικής και θετικής συναισθηματικότητας ήταν εμπειρικά διακριτές. Η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να περιγραφεί ως μια ικανοποιητική ευνοϊκή συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από τη διοίκηση μιας εργασίας, μια αποτελεσματική αντίδραση στη δουλειά κάποιου και μια στάση απέναντι στην εργασία κάποιου (Weiss, 2011). Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό ο εργαζόμενος διαμορφώνει στάσεις απέναντι στην καριέρα του λαμβάνοντας υπόψη τα συναισθήματα, τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές μας. Οι Cranny et al. (1992) εξήγησαν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι μια συμβολή των γνωστικών και συναισθηματικών απαντήσεων στις διαφορές αντιλήψεις των εργαζομένων. Ερευνητές όπως ο Porter και ο Lawler ορίζουν την ικανοποίηση από την εργασία ως μονοδιάστατη, δηλαδή οι εργαζόμενοι είναι γενικά ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι με τη δουλειά του (Porter & Lawyer, 1968). Αντιθέτως, οι Smith et al. (1985), αμφισβητούν ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι κάτι πολυδιάστατο. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να είναι κανείς λίγο πολύ ικανοποιημένος με την καριέρα του, τον προϊστάμενό του, την αμοιβή και τον χώρο εργασίας (Smith et al., 1985).

Μια άλλη θεωρία που αναφέρεται στην εργασιακή ικανοποίηση είναι η θεωρία των αναγκών του Maslow Η θεωρία του Maslow εξήγησε πέντε επίπεδα ατομικών αναγκών. Πρόκειται για την αυτοπραγμάτωση και τις ανάγκες εκτίμησης στο ανώτερο επίπεδο, ενώ οι κοινωνικές, οι ανάγκες ασφάλειας και οι φυσιολογικές ανάγκες βρίσκονται στο κάτω μέρος. Αυτή η θεωρία έχει χρησιμοποιηθεί συχνά για να κατανοηθεί η παρακίνηση των εργαζομένων με βάση τα διαφορετικά επίπεδα αναγκών. Ο Maslow υποθέτει ότι ορισμένες ανάγκες είναι πιο σημαντικές από άλλες ανάγκες και πρέπει να ικανοποιηθούν προτού οι άλλες ανάγκες μπορούν να χρησιμεύσουν ως κίνητρο (Maslow, 1959).

Οι Tansel και Gazioglu (2014) δείχνουν ότι υπάρχουν τέσσερα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία: είναι η ικανοποίηση με επιρροή στη δουλειά, η ικανοποίηση από το ύψος της αμοιβής, η ικανοποίηση με την αίσθηση της επίτευξης και η ικανοποίηση με το σεβασμό που λαμβάνουν οι επόπτες. Η έρευνα είναι πλούσια σε μεμονωμένα χαρακτηριστικά στο χώρο εργασίας. Σε αυτήν την έρευνα συμπεριλήφθηκε μια αντίστοιχη έρευνα εργοδότη-εργαζομένων και ένα πλούσιο σύνολο ερωτήσεων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας και τις σχέσεις διοίκησης-εργαζομένων. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας είναι να υποστηρίξουν τις ακόλουθες προτάσεις. Πρώτον, οι σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων και της διοίκησης δεν είναι πολύ ικανοποιητικές σε μεγάλες επιχειρήσεις. Ωστόσο, υπάρχουν επίσης στοιχεία ότι οι μεγάλες εταιρείες είναι πιθανό να αντισταθμίσουν το μέγεθός τους παρέχοντας τακτικές συζητήσεις σχετικά με τις δυνατότητες προώθησης, τις ανάγκες κατάρτισης και τα θέματα αμοιβών. Δεύτερον, παρατηρούνται χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία σε μεγαλύτερες εταιρείες όπως αναφέρεται συχνά στην βιβλιογραφία. Τρίτον, τα παρατηρούμενα χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία στις μεγάλες εταιρείες μπορεί να οφείλονται σε αδύναμες σχέσεις διαχείρισης-εργαζομένου. Σύμφωνα με αυτήν τη μελέτη τα θέματα προσωπικού, τα θέματα αμοιβών, η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία, οι πιθανότητες προαγωγής, οι ανάγκες κατάρτισης και οι σχέσεις διοίκησης-εργαζομένων είναι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων και τη δέσμευσή τους.

Σύμφωνα με τους Bjerke et al.(2007) μια ισχυρή οργανωσιακή κουλτούρα συμβάλλει στην ενίσχυση των συναισθημάτων ταυτότητας μεταξύ των εργαζομένων. Όσο πιο σαφώς προσδιορίζονται και εξηγούνται οι εταιρικές αξίες, τόσο ισχυρότερη είναι η αίσθηση ότι είναι μέρος του οργανισμού. Ο βαθμός καθορίζεται από το χρονικό διάστημα που ένας εργαζόμενος εργάζεται για μια εταιρεία, τη σημασία της εργασίας του, την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος των εργαζομένων και την ποιότητα των συναδέλφων. Οι Bjerke et al. (2007) έχουν εντοπίσει το ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, τους συμπαθητικούς συναδέλφους και τις ποικίλες εργασίες ως παρακινητικούς παράγοντες και παράγοντες ικανοποίησης.

Όταν οι εργαζόμενοι ταυτίζονται με την κουλτούρα, το εργασιακό περιβάλλον θα έχει την τάση να γίνει πιο ευχάριστο και αυτό μπορεί και πάλι να αυξήσει το ηθικό τους. Όταν οι εργαζόμενοι φαίνεται να ταυτίζονται με την εταιρεία και την κουλτούρα της, η εσωτερική συνεργασία μπορεί να γίνει καλύτερη και να καλωσορίζονται νέες ιδέες. Οι εργαζόμενοι που επιτρέπεται να εργάζονται με μεγαλύτερη ελευθερία και ευελιξία είναι πιο δημιουργικοί από τους εργαζομένους με λιγότερη ελευθερία και ευελιξία. Οι Nicholas και Paoli (2007) υποδηλώνουν ότι θα μπορούσε να υπάρχει σχέση μεταξύ των φυσικών περιβαλλόντων, της δημιουργικότητας και της παροχής ποιότητας υπηρεσιών. Το φυσικό περιβάλλον παρακινεί τους εργαζομένους να παρέχουν καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών στους πελάτες. Μια ισχυρή οργανωτική κουλτούρα οδηγεί σε ισχυρότερη απόδοση των εργαζομένων.

Οι Brown και Sargeant (2007) έχουν αναφέρει την ηλικία, την εκπαίδευση, το φύλο, τον επαγγελματικό τομέα και τη θητεία, τους μισθούς και τις επιπρόσθετες παροχές, την οργανωτική πολιτική και τη διοίκηση ως σημαντικούς παράγοντες για την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη δέσμευσή τους. Οι Brown και Sargeant (2007) διαπίστωσαν ότι όσο περισσότεροι υπάλληλοι μένουν σε μια επιχείρηση, τόσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης και ικανοποίησης των εργαζομένων.

Οι Wang και O'Reilly (2010) εξέτασαν τις σχέσεις μεταξύ των πηγών διάθεσης των προτιμήσεων αξίας και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας, της οργανωτικής

δέσμευσης και της ικανοποίησης. Έχει εντοπίσει τέσσερις τύπους μοντέλων για την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη δέσμευσή τους. Αυτοί είναι: οι άμεσες επιπτώσεις της διάθεσης στην οργανωσιακή δέσμευση, οι άμεσες επιπτώσεις της διάθεσης στην οργανωτική ικανοποίηση, οι άμεσες επιπτώσεις της διάθεσης στην οργανωτική ικανοποίηση, η οποία με τη σειρά της εξηγεί την οργανωσιακή δέσμευση και τα αποτελέσματα της διαμεσολάβησης της οργανωτικής ικανοποίησης στη σχέση μεταξύ της διάθεσης και της οργανωτικής δέσμευσης.

Οι Wang και O'Reilly (2010) έχουν επικεντρωθεί σε δύο τύπους οργανωσιακής δέσμευσης: η οργανική δέσμευση και κανονιστική δέσμευση. Η οργανική δέσμευση επικεντρώνεται στα κίνητρα που βασίζονται στην ανταμοιβή του οργανισμού και τη φύση ενός ανταλλαγή σχέσης μεταξύ ατόμου και οργανισμού, ενώ η κανονιστική δέσμευση αναφέρεται στη δέσμευση των ατόμων στον οργανισμό λόγω των εσωτερικών παραγόντων του οργανισμού. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τους κανόνες, τις αξίες και τον πολιτισμό που χαρακτηρίζουν τον οργανισμό, τους οποίους μοιράζονται τα άτομα και ο οργανισμός.

Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με τον (Ghafoor, 2012) υπάρχουν δύο κύριοι λόγοι που εξηγούν τη σημασία της ικανοποίησης από την εργασία. Πρώτα είναι ο χώρος εργασίας π.χ. ο διευθυντής, ο επόπτης κ.λπ. που έχουν ηθική ευθύνη να κάνουν ό, τι μπορεί να γίνει για να παρέχει ένα ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον για τους εργαζομένους. Δεύτερον είναι να πιστεύεται ότι η συμπεριφορά των ικανοποιημένων εργαζομένων θα έχει θετική συμβολή στο χώρο εργασίας. Η ικανοποίηση από την εργασία ως μέρος του οργανωσιακού συναισθήματος που συνδυάζει τους φυσιολογικούς και ψυχολογικούς παράγοντες του ίδιου του εργαζομένου απεικονίζοντας την εργασία και το χώρο εργασίας. Έτσι, η ικανοποίηση από την εργασία είναι μια συλλογή θετικών συναισθημάτων με τη μορφή προσεγγίσεων, στάσεων και απόψεων που δείχνουν οι εργαζόμενοι απέναντί τους στο χώρο εργασίας (Ghafoor, 2012).

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι οι αντιλήψεις που έχουν οι εργαζόμενοι για το πόσο καλά παρέχεται αυτό που θεωρείται σημαντικό. Οι παράγοντες που έχουν επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση είναι οι εξής:

- Πληρωμές όπως μισθοί
- Την ίδια την εργασία
- Προώθηση εργασίας
- Επίβλεψη
- Συνάδελφοι

Επηρεάζουν εργασιακή ικανοποίηση από την εργασία, οι οποίες έχουν ως εξής.

1) Η εκπλήρωση της ανάγκης: Αυτό το μοντέλο θεωρεί ότι η ικανοποίηση καθορίζεται από το επίπεδο των χαρακτηριστικών της εργασίας που παρέχουν ευκαιρίες στα άτομα να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους.

2) Διαφορές: Το να εκπληρώνονται οι προσδοκίες αντανακλά τη διαφορά μεταξύ του τι αναμένεται και του τι παίρνουν από τη δουλειά τους τα άτομα. Εάν οι προσδοκίες είναι μεγαλύτερες από ό, τι λαμβάνεται, οι άνθρωποι δεν θα είναι ικανοποιημένοι. Αντίθετα εκτιμάται ότι τα άτομα θα ικανοποιηθούν εάν λάβουν οφέλη πάνω από τις προσδοκίες που έχουν.

3) Επίτευξη αξίας: Η ιδέα της επίτευξης αξίας είναι ότι η ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της αντιληπτής εργασίας που δίνει ικανοποίηση σε σημαντικές ατομικές αξίες της εργασίας.

4) Ισότητα: Σε αυτό το μοντέλο, η ικανοποίηση είναι λειτουργία του πόσο δίκαια αντιμετωπίζονται τα ατομα στην εργασία. Η ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της αντίληψης των ανθρώπων ότι η σύγκριση μεταξύ των αποτελεσμάτων εργασίας και των εισροών είναι σχετικά περισσότερο κερδοφόρα σε σύγκριση με τη σύγκριση μεταξύ των αποτελεσμάτων και άλλων εισροών εργασίας.

5) Συστατικά διάθεσης / γενετικά: Μερικοί συνεργάτες ή οι φίλοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι με τις παραλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον, ενώ άλλοι φαίνεται να είναι δυσαρεστημένοι. Το μοντέλο συνεπάγεται ότι οι ατομικές διαφορές έχουν μόνο σημαντική σημασία για να εξηγήσουν την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και τα χαρακτηριστικά του εργασιακιακού περιβάλλοντος.

2.6. Η σχέση της σύγκρουσης ρόλων και της εργασιακής ικανοποίησης

Αναζητώντας τη σχέση μεταξύ της σύγκρουσης ρόλων και της εργασιακής ικανοποίησης, αυτό το σημείο δείχνει μερικές μελέτες σχετικά με αυτήν τη σχέση σε διαφορετικούς τομείς.

Ο Montgomery (2011), παρείχε στοιχεία για την αρνητική συσχέτιση μεταξύ της σύγκρουσης ρόλων και της εργασιακής ικανοποίησης ($r = -0,53$; $p < 0,05$), σε στελέχη της περιοχής υψηλής τεχνολογίας, οι οποίοι δήλωσαν ότι ήταν υπεύθυνοι για πολλά καθήκοντα και για το ότι δεν ήταν σίγουροι πώς να ικανοποιήσουν τις διαφορετικές οργανωσιακές ανάγκες που ανταγωνίζονται δομικά ανάλογα με τους στόχους και τις προτεραιότητες.

Οι Karadal et al. (2008), χρησιμοποιώντας την τεχνική πολλαπλής παλινδρόμησης σε ένα δείγμα 219 στελεχών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα στην Τουρκία, παρείχαν αποδεικτικά στοιχεία για μια αρνητική σχέση μεταξύ σύγκρουσης ρόλων και της εργασιακής ικανοποίησης ($r = - 0,34$, $p < 0,001$) και μια ισχυρή και θετική σχέση μεταξύ της μεταβλητής οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής ικανοποίησης ($r = 0,67$, $p < 0,001$). Σύμφωνα με τους συγγραφείς, αυτά τα αποτελέσματα δείχνουν την κακή διοίκηση στον καθορισμό θέσεων, στην ανάθεση εξουσιών και στον καθορισμό ευθυνών και καθηκόντων, που κατά συνέπεια δημιουργούν εντάσεις μεταξύ στελεχών.

Οι Tarrant και Sabo (2010), σε μια μελέτη που χρησιμοποίησαν τη συσχέτιση Pearson, έδειξαν στοιχεία ότι οι επαγγελματίες από τον τομέα της νοσηλευτικής που ανέλαβαν νέες

ευθύνες στη διαδικασία λήψης αποφάσεων παρουσίασαν μια μέτρια αρνητική σχέση μεταξύ των διαφορών ρόλου και της εργασιακής ικανοποίησης από ($r = -0,49$, $p < 0,1$), αντίστοιχα. Για τους συγγραφείς, αυτά τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν τις αντιλήψεις των νοσηλευτών σχετικά με την αναγνώριση και την ευκαιρία να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και δείχνει επίσης ότι οι επαγγελματίες ξεπέρασαν τις προσδοκίες σχετικά με την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι οποίες έγιναν πιο περίπλοκες. Οι Koustelios et al., (2004), βρήκαν ότι η σύγκρουση και η ασάφεια ρόλων ήταν σημαντικοί προβλεπτικοί παράγοντες για την ικανοποίηση από την ίδια την δουλειά και τον προϊστάμενο σε μελέτη που αφορούσε Έλληνες εκπαιδευτικούς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. Μεθοδολογία της έρευνας

Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι μεθόδων που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή έρευνας. ποσοτική και ποιοτική. Ένας ερευνητής μπορεί είτε να επιλέξει μία από αυτές τις δύο μεθόδους είτε να συνδυάσει και τις δύο για να πραγματοποιήσει ένα ερευνητικό έργο (Easterby-Smith et al., 2009). Γι' αυτήν την ερευνητική μελέτη, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική ερευνητική μέθοδος. Η κύρια διαφορά μεταξύ ποσοτικών και ποιοτικών μεθοδολογιών είναι ο τύπος των δεδομένων που συλλέγονται.

Η ποσοτική έρευνα επιδιώκει τη συλλογή δεδομένων με τη μορφή αριθμών μέσω πειραμάτων και ερευνών. Στόχος της είναι να καταστήσει δυνατή τη στατιστική ανάλυση που επαληθεύει ή παραποιεί τις προκαθορισμένες υποθέσεις. Η ποσοτική ερευνητική μέθοδος που χρησιμοποιείται σε αυτή τη μελέτη περιλαμβάνει την προσαρμογή καλώς επικυρωμένων κλιμάκων από προηγούμενες μελέτες για τον προσδιορισμό της εργασιακής ικανοποίησης και της σύγκρουσης των ρόλων σε επιχειρήσεις τεχνολογίας. Η ποσοτική έρευνα είναι ο τύπος έρευνας που εξηγεί το φαινόμενο συλλέγοντας και αναλύοντας αριθμητικά δεδομένα (Aliaga & Gunderson, 2002).

Οι Clifton et al., (2011) υποστηρίζουν ότι η ποσοτική έρευνα επιχειρεί να μεγιστοποιήσει την αντικειμενικότητα, την αναπαραγωγιμότητα και τη γενικευσιμότητα των ευρημάτων που μπορεί να είναι χρήσιμα για την πρόβλεψη. Η απόσπαση του ερευνητή από την έρευνα θεωρείται ως δύναμη της ποσοτικής προσέγγισης καθώς οδηγεί ενάντια στις προκαταλήψεις και διασφαλίζει την αντικειμενικότητα.

3.2. Δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν εργαζόμενοι σε δυο εταιρείες υψηλής τεχνολογίας. Μοιράστηκαν ηλεκτρονικά 150 ερωτηματολόγια σε εργαζομένους από τα οποία απαντήθηκαν τα 100.

Όργανα μέτρησης

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Καταγραφής Ικανοποίησης Εργαζομένων ESI (Employee Satisfaction Inventory) (Koustelios, 1991; Koustelios και Bagiatis (1997), ενώ η σύγκρουση ρόλων μετρήθηκε με τ\ην κλίμακα των Rizzo et al. (1970). Το ESI αποτελείται με έξι (6) διαστάσεις (24 ερωτήσεις): συνθήκες εργασίας (5 ερωτήσεις), μισθός (4 ερωτήσεις), προαγωγή (3 ερωτήσεις), φύση της δουλειάς (4 ερωτήσεις), προϊστάμενος (4 ερωτήσεις), οργανισμός ως ολότητα (4 ερωτήσεις). Η κλίμακα για την σύγκρουση των ρόλων διερευνά τη σύγκρουση μέσω έξι (6) ερωτήσεων. (Παράρτημα 1).Η έρευνα έγινε από 15 Μαρτίου ώς 21 Απριλίου 2021. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε ηλεκτρονικά μέσω του Google Forms.

3.3. Αξιοπιστία της έρευνας

Η αξιοπιστία είναι ένα ουσιαστικό μέρος της έρευνας καθώς καθορίζει την ποιότητα του ερευνητικού αποτελέσματος. Η αξιοπιστία ή η εσωτερική συνέπεια μιας κλίμακας είναι ο βαθμός στον οποίο η κλίμακα μετρά την πραγματική τιμή και απαλλαγμένη από σφάλματα μέτρησης. Σύμφωνα με τους Saunders et al. (2007), η αξιοπιστία είναι ο βαθμός στον οποίο μια κλίμακα θα παράγει το ίδιο αποτέλεσμα εάν επαναληφθεί η μέτρηση. Αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να αναπαραχθούν ή μπορούν να επαναληφθούν.

Η εγκυρότητα είναι ο βαθμός στον οποίο τα ευρήματα της έρευνας αντιπροσωπεύουν με ακρίβεια αυτό που πραγματικά συμβαίνει στην κατάσταση, δηλαδή το βαθμό στον οποίο η έρευνα μετρά τι σκοπεύει να μετρήσει. Κατά συνέπεια, η εγκυρότητα είναι υψηλότερη βάσει του ερμηνευτικού παραδείγματος όπου ο ερευνητής στοχεύει να αποκτήσει «πλήρη πρόσβαση στη γνώση και το νόημα αυτών που εμπλέκονται στο φαινόμενο.

3.4. Ανάλυση των αποτελεσμάτων

Η ανάλυση δεδομένων είναι η εφαρμογή πολλαπλών μεθόδων διαδοχικά σε ανεπεξέργαστα δεδομένα προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα. Οι απαντήσεις από τους ερωτηθέντες σε αυτήν τη μελέτη κωδικοποιήθηκαν στον υπολογιστή χρησιμοποιώντας το στατιστικό πακέτο για την κοινωνική επιστήμη (SPSS). Για τον έλεγχο των υποθέσεων πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση, ανάλυση αξιοπιστίας, T-test, Anova και ανάλυση συσχετίσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της μελέτης σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και τη σύγκρουση ρόλων που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας, τη σχέση που πιθανώς υπάρχει μεταξύ τους και την επίδραση των δημογραφικών στοιχείων στην επαγγελματική ικανοποίηση. Αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος και στη συνέχεια οι μέσες απαντήσεις τους στα ερωτήματα της επαγγελματικής ικανοποίησης και της σύγκρουσης ρόλων. Τέλος, απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης.

4.1. Δημογραφικά στοιχεία

Το 51,5% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το 49,5% ήταν άνδρες. Το 25% είχε ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 42% είχε σπουδάσει στην ανώτατη εκπαίδευση, το 31% διέθετε μεταπτυχιακό τίτλο. Μόλις ένας συμμετέχοντας είχε αποφοιτήσει από την υποχρεωτική εκπαίδευση. Το 46,5% ήταν ανύπαντροι, το 43% ήταν παντρεμένοι, και το 10% είχαν πάρει διαζύγιο. Το 24% του δείγματος είχε θέση ευθύνης στην επιχείρηση που εργάζονταν, όπως project manager, προϊστάμενος, διευθυντής (Πίνακας 1).

Πίνακας 1

Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (συχνότητες)

		Συχνότητα	Ποσοστό
Φύλο	Άνδρες	48	48.5
	Γυναίκες	51	51.5
	Σύνολο	99	100.0
Είστε απόφοιτος	Υποχρεωτικής εκπαίδευσης	1	1.0
	Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	25	25.3
	Ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΕΙ,ΤΕΙ)	42	42.4
	Μεταπτυχιακές σπουδές	31	31.3
	Σύνολο	99	100.0
Οικογενειακή κατάσταση	Ελεύθεροι	46	46.5
	Παντρεμένοι	43	43.4
	Διαζευγμένοι	10	10.1
	Σύνολο	99	100.0
Έχετε θέση ευθύνης;	Όχι	75	75.8
	Ναι	24	24.2

Σύνολο	99	100.0

Επιπλέον, όπως φαίνεται στον Πίνακα 2, το δείγμα είχε μέση ηλικία *ΜΟ* = 36,2 έτη (τυπική απόκλιση *ΤΑ* = 6,93 έτη), με τις ηλικίες να κυμαίνονται από 23 έως 52 ετών. Κατά μέσο όρο, τα έτη στη συγκεκριμένη θέση ήταν *ΜΟ* = 5,4 (*ΤΑ* = 5,02 έτη), ενώ τα προϋπηρεσίας στην εταιρία ήταν *ΜΟ* = 6,8 (*ΤΑ* = 5,02 έτη).

Πίνακας 2

Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (μέσοι όροι)

	N	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Ηλικία	99	23	52	36.22	6.930
Έτη στη συγκεκριμένη θέση	99	1	20	5.41	5.024
Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρία	99	0	22	6.82	5.357

4.2. Αξιοπιστία ερωτημάτων και μέσοι όροι διαστάσεων της μελέτης

Προτού υπολογιστούν οι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης και η διάσταση της σύγκρουσης ρόλων, πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας Cronbach για τις σχετικές ομάδες ερωτημάτων. Για το σκοπό αυτό, στην κλίμακα επαγγελματικής ικανοποίησης, αντιστράφηκαν τα αρνητικά διατυπωμένα ερωτήματα (ερωτήματα 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15, 16, 19, 20, 23 και 24). Οι έξι υποκλίμακες της επαγγελματική ικανοποίησης είχαν υψηλή και αποδεκτή αξιοπιστία, που κυμαινόταν από $\alpha = 0,68$ για τις συνθήκες εργασίας μέχρι α

= 0,86 για τις προαγωγές. Τα ερωτήματα της σύγκρουσης ρόλων επίσης είχαν υψηλή, επαρκή αξιοπιστία με α = 0,79.

Με βάση τα ανωτέρω αποτελέσματα, υπολογίστηκαν οι διαστάσεις της μελέτης. Συνολικά, οι συμμετέχοντες ήταν κατά μέσο όρο ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους (*ΜΟ* = 3,54, *ΤΑ* = 0,78), καθώς και από τον άμεσο προϊστάμενό τους (*ΜΟ* = 3,68, *ΤΑ* = 0,91). Ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, την ίδια τη δουλειά τους, τον άμεσο προϊστάμενο και τον οργανισμό ως ολότητα, ενώ ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι από τις προαγωγές και το μισθό τους. Ήταν σχετικά ως προς τη μέση ικανοποίησή τους από την ίδια τη δουλειά, αν και μόνο οριακά δεν ήταν ικανοποιημένοι (*ΜΟ* = 3,43, *ΤΑ* = 0,94), ενώ ήταν σχετικά με την ικανοποίησή τους από τον οργανισμό ως ολότητα (*ΜΟ* = 3,06, *ΤΑ* = 0,92), από τις προαγωγές (*ΜΟ* = 2,76, *ΤΑ* = 1,08). Οριακά, διαφωνούσαν ότι ήταν ικανοποιημένοι από το μισθό τους (*ΜΟ* = 2,47, *ΤΑ* = 0,76).

Πίνακας 3

Αξιοπιστία και προκύπτουσες διαστάσεις ικανοποίησης και σύγκρουσης ρόλων

	N	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση	Αξιοπιστία Cronbach	N ερωτημάτων
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	99	1.40	5.00	3.54	.780	.684	5
Ικανοποίηση από Μισθό	99	.80	4.00	2.47	.760	.796	4
Ικανοποίηση από Προαγωγές	99	1.00	5.00	2.76	1.080	.857	3
Ικανοποίηση από την Ίδια τη Δουλειά	98	1.25	5.00	3.43	.941	.841	4
Ικανοποίηση από τον Άμεσο Προϊστάμενο	99	1.00	5.00	3.68	.906	.818	4

Ικανοποίηση από τον Οργανισμό ως Ολότητα	99	1.00	5.00	3.06	.918	.801	4
Σύγκρουση Ρόλων	98	1.13	6.63	3.95	1.146	.791	8

4.3. Απάντηση ερευνητικών ερωτημάτων

Συνεπώς, οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας βίωναν υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης από τις συνθήκες εργασίας τους και από τον άμεσο προϊστάμενό τους, είχαν μέτριο προς υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την ίδια τη δουλειά, και είχαν μέτριου βαθμού ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα και από τις προαγωγές. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι αρνητική προς μέτρια ικανοποίηση από το μισθό τους (ερευνητικό ερώτημα 1). Περαιτέρω, οι εργαζόμενοι σε εταιρίες τεχνολογίας βίωναν σχετικά υψηλό επίπεδο σύγκρουσης ρόλων στην επιχείρηση.

Για να απαντηθεί το τρίτο ερευνητικό ερώτημα, ελέγχθηκε κατά πόσο τα δημογραφικά στοιχεία διαφοροποιούν στατιστικά σημαντικά την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Σύμφωνα με τον Πίνακα 4, το φύλο δεν επηρέαζε την επαγγελματική ικανοποίηση, συγκεκριμένα την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας ($t(97) = -0,36$, $p = 0,721$), τον μισθό ($t(92.43) = 0,27$, $p = 0,791$), τις προαγωγές ($t(97) = -1,16$, $p = 0,251$), την ίδια τη δουλειά ($t(96) = -1,68$, $p = 0,096$), τον άμεσο προϊστάμενο ($t(97) = -0,02$, $p = 0,981$), ή τον οργανισμό ως ολότητα ($t(92.37) = -0,20$, $p = 0,842$).

Πίνακας 4

Έλεγχος ανεξάρτητων δειγμάτων t-test για την επίδραση του φύλου στις διαστάσεις ικανοποίησης

	Ισότητα διακυμάνσεων Levene	Ισότητα μέσων όρων t-test

		F	p	t	df	p
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	Ίσες διακυμάνσεις	1.208	.274	-.358	97	.721
	Άνισες διακυμάνσεις			-.359	96.120	.720
Ικανοποίηση από Μισθό	Ίσες διακυμάνσεις	6.978	.010	.263	97	.793
	Άνισες διακυμάνσεις			.266	92.431	.791
Ικανοποίηση από Προαγωγές	Ίσες διακυμάνσεις	.726	.396	-1.155	97	.251
	Άνισες διακυμάνσεις			-1.153	95.186	.252
Ικανοποίηση από την Ίδια τη Δουλειά	Ίσες διακυμάνσεις	.762	.385	-1.683	96	.096
	Άνισες διακυμάνσεις			-1.680	94.518	.096
Ικανοποίηση από τον Άμεσο Προϊστάμενο	Ίσες διακυμάνσεις	1.051	.308	-.023	97	.981
	Άνισες διακυμάνσεις			-.024	96.812	.981
Ικανοποίηση από τον Οργανισμό ως Ολότητα	Ίσες διακυμάνσεις	5.836	.018	-.198	97	.843
	Άνισες διακυμάνσεις			-.200	92.374	.842

Για να ελεγχθεί η πιθανή επίδραση της ηλικίας στις διαστάσεις της ικανοποίησης, η αναλογική μεταβλητή της ηλικίας μετατράπηκε σε κατηγορική μεταβλητή, όπου 1 = «23-32 ετών» (N = 33), 2 = «33-39 ετών» (N = 35), και 3 = «40-52 ετών» (N = 31). Η ηλικία επηρέαζε στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά (F(2,97) = 3,21, p = 0,045). Οι υπόλοιπες πέντε διαστάσεις ικανοποίησης δεν επηρεάζονταν από το φύλο (όλα p > 0,05). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.

Πίνακας 5

Ανάλυση διακύμανσης ANOVA για την επίδραση της ηλικίας στις διαστάσεις ικανοποίησης

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	Μεταξύ ομάδων	.412	2	.206	.334	.717
	Εντός ομάδων	59.240	96	.617		
	Σύνολο	59.652	98			
Ικανοποίηση από Μισθό	Μεταξύ ομάδων	1.036	2	.518	.896	.412
	Εντός ομάδων	55.524	96	.578		
	Σύνολο	56.560	98			
Ικανοποίηση από Προαγωγές	Μεταξύ ομάδων	.216	2	.108	.091	.913
	Εντός ομάδων	114.015	96	1.188		
	Σύνολο	114.231	98			
Ικανοποίηση από την Ίδια τη Δουλειά	Μεταξύ ομάδων	5.444	2	2.722	3.211	.045
	Εντός ομάδων	80.528	95	.848		
	Σύνολο	85.973	97			
Ικανοποίηση από τον Άμεσο Προϊστάμενο	Μεταξύ ομάδων	2.133	2	1.066	1.308	.275
	Εντός ομάδων	78.247	96	.815		
	Σύνολο	80.380	98			

Ικανοποίηση από τον Οργανισμό ως Ολότητα	Μεταξύ ομάδων	.206	2	.103	.120	.887
	Εντός ομάδων	82.305	96	.857		
	Σύνολο	82.511	98			

Σε πολλαπλές συγκρίσεις post-hoc LSD που πραγματοποιήθηκαν, βρέθηκε πως τα άτομα ηλικίας 40 ετών και πάνω είχαν υψηλότερη ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά, σε σύγκριση με τα νεότερα άτομα ηλικίας 23 έως 32 ετών (p = 0,016).

Για να ελεγχθεί κατά πόσο τα έτη υπηρεσίας επιδρούν στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, η συγκεκριμένη αναλογική μεταβλητή μετατράπηκε σε κατηγορική μεταβλητή, όπου 1 = «0-3 έτη» (N = 36), 2 = «4-9 έτη» (N = 34), και 3 = «10-22 έτη» (N = 29). Οι έξι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν επηρεάζονταν στατιστικά σημαντικά από τα έτη προϋπηρεσίας στην εταιρία (όλα p > 0,05). Τα ευρήματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 6

Ανάλυση διακύμανσης ANOVA για την επίδραση των ετών υπηρεσίας στις διαστάσεις ικανοποίησης

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	Μεταξύ ομάδων	1.749	2	.875	1.450	.240
	Εντός ομάδων	57.903	96	.603		
	Σύνολο	59.652	98			

Ικανοποίηση από Μισθό	Μεταξύ ομάδων	2.398	2	1.199	2.125	.125
	Εντός ομάδων	54.162	96	.564		
	Σύνολο	56.560	98			
Ικανοποίηση από Προαγωγές	Μεταξύ ομάδων	.625	2	.312	.264	.769
	Εντός ομάδων	113.606	96	1.183		
	Σύνολο	114.231	98			
Ικανοποίηση από την Ίδια τη Δουλειά	Μεταξύ ομάδων	.579	2	.289	.322	.725
	Εντός ομάδων	85.394	95	.899		
	Σύνολο	85.973	97			
Ικανοποίηση από τον Άμεσο Προϊστάμενο	Μεταξύ ομάδων	.226	2	.113	.135	.874
	Εντός ομάδων	80.154	96	.835		
	Σύνολο	80.380	98			
Ικανοποίηση από τον Οργανισμό ως Ολότητα	Μεταξύ ομάδων	.379	2	.190	.222	.802
	Εντός ομάδων	82.132	96	.856		
	Σύνολο	82.511	98			

Συνεπώς, οι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης διαφοροποιούνταν σε μικρό βαθμό με βάση τα δημογραφικά στοιχεία. Συγκεκριμένα, το φύλο και τα έτη προϋπηρεσίας στην εταιρία δεν επηρέαζαν τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Η ηλικία διαφοροποιούσε τα επίπεδα ικανοποίησης από την ίδια τη δουλειά, με τα άτομα

άνω των 39 ετών να είναι περισσότερο ικανοποιημένα από ό,τι τα άτομα μικρότερης ηλικίας 23 ως 32 ετών.

Στο τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι συσχέτισης Pearson ανάμεσα στη διάσταση της σύγκρουσης ρόλων και στις έξι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η σύγκρουση ρόλων είχε στατιστικά σημαντική και αρνητική συσχέτιση με πέντε από τις έξι διαστάσεις ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, η σύγκρουση ρόλων είχε υψηλή αρνητική σχέση με την ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα (r = -0,59, p < 0,001) και την ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας (r = -0,55, p < 0,001). Η σύγκρουση ρόλων είχε αρνητική μεσαίου βαθμού συσχέτιση με την ικανοποίηση από τον άμεσο προϊστάμενο (r = -0,45, p < 0,001), από τον μισθό (r = -0,32, p = 0,001) και από την ίδια τη δουλειά (r = -0,28, p = 0,005). Η ικανοποίηση από τις προαγωγές είχε χαμηλή αρνητική σχέση με τη σύγκρουση ρόλων, η οποία όμως δεν ήταν στατιστικά σημαντική (r = -0,18, p > 0,05). Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει αυτά τα ευρήματα.

Πίνακας 7

Συσχετίσεις Pearson ανάμεσα στις διαστάσεις ικανοποίησης και σύγκρουσης ρόλων

		Σύγκρουση Ρόλων
Ικανοποίηση από Συνθήκες Εργασίας	r	-.549*
	p	.000
	N	98
Ικανοποίηση από Μισθό	r	-.317*
	p	.001
	N	98
Ικανοποίηση από Προαγωγές	r	-.175
	p	.084
	N	98
Ικανοποίηση από την Ίδια τη Δουλειά	r	-.283*
	p	.005
	N	97
Ικανοποίηση από τον Άμεσο Προϊστάμενο	r	-.453*
	p	.000
	N	98
Ικανοποίηση από τον Οργανισμό ως Ολότητα	r	-.585*

	p	.000
	N	98

**. $p < 0,01$*

Κατά συνέπεια, υπήρχε συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της σύγκρουσης ρόλων των εργαζομένων σε εταιρίες τεχνολογίας, αφού η σύγκρουση ρόλων είχε στατιστικά σημαντική και αρνητική σχέση, κατά σειρά μεγέθους, με την ικανοποίηση από τον οργανισμό ως ολότητα και από τις συνθήκες εργασίας, με την ικανοποίηση από τον άμεσο προϊστάμενο, και με την ικανοποίηση από τον μισθό και από την ίδια τη δουλειά. Η μόνη διάσταση επαγγελματικής ικανοποίησης που δεν συσχετιζόταν στατιστικά σημαντικά με τη σύγκρουση ρόλων ήταν η ικανοποίηση από τις προαγωγές (ερευνητικό ερώτημα 4).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1. Συζήτηση

Οι μέσες τιμές των διαστάσεων ικανοποίησης από την εργασία αποκάλυψαν ότι οι εργαζόμενοι στις δυο επιχειρήσεις υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας βίωσαν μέτρια επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία. Αναφορικά με την ικανοποίηση από την εργασία στους πιο σημανικούς παράγοντες ικανοποίησης από την εργασία τους οι ερωτηθέντες έχουν τον ευχάριστο χώρο εργασίας και το ότι είναι αξιόλογη η δουλειά τους αλλά και είναι ικανοποιημένοι από τον προϊστάμενό τους, όπως υποστηρίζεται και από τον Chen (2005) και τον Fields (2002). Ωστόσο, από τις απαντήσεις τους για πολλά θέματα δεν είναι σίγουροι, όπως αν είναι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, αν έχουν περιορισμένες προοπτικές να εξελιχθούν, αν τους φροντίζει η υπηρεσία τους, αν ο προϊτάμενός τους τους κατανοεί, αν υπάρχουν διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους, αν η εργασία τους είναι μονότονη, αν είναι ανασφαλείς με το μισθό τους και αν δεν επαρκεί ο φωτισμός στο χώρο εργασίας τους. Δεν είναι ικανοποιημένοι οι περισσότεροι με το μισθό τους αλλά και από τις προαγωγές που τους δίνονται. Τα αποτελέσματα της έρευνας συνάδουν με την έρευνα των Togia et al. (2004) που διερεύνησαν την ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, χρησιμοποιώντας το ίδιο ερωτηματολόγιο ESI και βρήκαν ότι ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι με την ίδια την εργασία, την εποπτεία και το εργασιακό περιβάλλον και λιγότερο ικανοποιημένοι με τις προαγωγές και το μισθό τους. Επίσης, οι Koutselios και Koutseliou (1998) ανέφεραν παρόμοια ευρήματα σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των εκπαιδευτικών στα πρωτοβάθμια και τα δευτεροβάθμια σχολεία στην Ελλάδα που βρήκαν ότι οι εκπαιδευτικοί ήταν ικανοποιημένοι με την ίδια τη δουλειά και τις πτυχές εποπτείας της εργασίας, αλλά ήταν δυσαρεστημένοι με τον μισθό και τις ευκαιρίες προαγωγής τους.

Σχετικά με τη σύγκρουση ρόλων διαπιστώνεται πως πολλές φορές υπάρχει σύγκρουση στους ρόλους καθώς οι εργαζόμενοι καλούνται να λειτουργούν σε ομάδες, οπότε καθένας σε αυτή την ομάδα λειτουργεί διαφορετικά, όπως υποστηρίζεται από τον Grace (2012). Τα ευρήματα έδειξαν ότι η σύγκρουση ρόλων και η ασάφεια του ρόλου σχετίζεται με συγκεκριμένες πτυχές της ικανοποίησης από την εργασία (η ίδια η εργασία, επίβλεψη).

Το φύλο βρέθηκε ότι δεν επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας, το μισθό, τις προαγωγές, την εργασία, τον άμεσο προϊστάμενο ή τον οργανισμό. Η ηλικία επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση και συγκεκριμένα η ηλικία επηρέαζε στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά ($F(2,97) = 3,21$, $p = 0,045$). Οι εργαζόμενοι πάνω από 40 ετών ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε σχέση με τα άτομα 23 έως 32 ετών. Τα άτομα ηλικίας 40 ετών και πάνω είχαν υψηλότερη ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά, σε σύγκριση με τα νεότερα άτομα ηλικίας 23 έως 32 ετών ($p = 0,016$).

Οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 1 έως 3 έτη στη συγκεκριμένη θέση εργασίας νιώθουν περισσότερο ικανοποιημένοι. Οι έξι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν επηρεάζονταν στατιστικά σημαντικά από τα έτη προϋπηρεσίας στην εταιρία (όλα $p > 0,05$). Αυτό τείνει να υποστηρίζει την ιδέα ότι για μικρό χρονικό διάστημα στην ίδια θέση, η εργασία γίνεται περισσότερο ενδιαφέρουσα. Ωστόσο, αυτό μεταβάλλεται για περισσότερα έτη προϋπηρεσίας και σε συνδυασμό με τις περιορισμένες ευκαιρίες για προαγωγή συμβάλλουν στη σταδιακή δυσαρέσκεια.

5.2.Συμπεράσματα

Η μελέτη διεξήχθη σε δυο επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας και τα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν ήταν συνολικά 100 από τους εργαζομένους των δυο επιχειρήσεων. Ο σκοπός της έρευνας ήταν να αξιολογηθεί κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους και αν υπάρχει σύγκρουση ρόλων στην επιχείρηση.

Όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η δουλειά τους είναι αξιόλογη, ότι ο χώρος της εργασίας τους είναι ευχάριστος, αλλά και ότι πληρώνονται λιγότερο από ό,τι αξίζουν καθώς και ότι οι συνθήκες της εργασίας τους είναι οι καλύτερες που είχαν ποτέ. Οι εργαζόμενοι και στις δυο επιχειρήσεις θεωρούν επαρκή τον εξαερισμό στο χώρο εργασίας τους, το μισθό τους και δεν θεωρούν πως έχουν ενοχλητικό προϊστάμενο. Ωστόσο, από τις απαντήσεις οι ερωτηθέντες δεν γνωρίζουν αν είναι ικανοποιημένοι από μια σειρά από παράγοντες, όπως ότι η δουλειά τους, τους ικανοποιεί, ότι οι προοπτικές προαγωγής είναι πολύ περιορισμένες, ότι η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της, ότι είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχουν δουλέψει ποτέ, ότι ο προϊστάμενός τους, τους υποστηρίζει όταν τον χρειάζονται ή ότι ο προϊστάμενός τους κατανοεί τα προβλήματά τοους. Επίσης κατά μέσο όρο δεν ήταν σίγουροι εάν η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους, αν υπάρχει αναξιοκρατία στην υπηρεσία, αν η πείρα που έχουν αποκτήσει αυξάνει τις προοπτικές τους για προαγωγή και εάν η δουλειά τους είναι μονότονη.

Σχετικά με τη σύγκρουση των ρόλων οι περισσότεροι ερωτηθέντες θεωρούν πως πιο πολύ με θέματα που απαιτούν διαφορετική αντιμετώπιση και όταν εργάζονται ομαδικά υπάρχει σύγκρουση των ρόλων. Ωστόσο, δεν θεωρούν πως κάνουν πράγματα που μόνο κάποια άτομα τα αποδέχονται και ότι αναλαμβάνουν εργασίες που δεν έχουν τους απαιτούμενους πόρους.

Ωστόσο, ήταν ουδέτεροι για το κατά πόσο έπρεπε να συγκρουστούν με κάποιες διαδικασίες ή κανόνες προκειμένου να τελειώσουν κάποια εργασία, ότι τους ζητούνται αντιφατικά πράγματα στη δουλειά και ότι τους ανατίθενται εργασίες χωρίς να τους παρέχεται η απαραίτητη ανθρώπινη βοήθεια για την ολοκλήρωσή τους. Η εργασιακή ικανοποίηση δεν διαφοροποείται σε μεγάλο βαθμό ανάλογα με την ηλικία των ερωτηθέντων.

Οι εργαζόμενοι αισθάνονται μέτρια έως αρνητικώς ικανοποιημένοι από το μισθό τους αλλά και δεν έχουν βιώσει υψηλή σύγκρουση στους ρόλους τους μέσα στην επιχείρηση.

Η σύγκρουση των ρόλων συσχετίζεται με την εργαιακή ικανοποίηση στις εταιρείες υψηλές τεχνολογίας.

5.3. Προτάσεις

Οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα είναι να επεκταθεί ακόμη περισσότερο το δείγμα των ερωτηθέντων και από άλλες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας. Θα μπορούσε να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων με άλλες έρευνες με επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας από άλλες χώρες και να γίνει συγκριτική ανάλυση ως προς το κατά πόσο επηρεάζει η χώρα εγκατάστασης και η κουλτούρα την εργασιακή ικανοποίηση και τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Ακόμη, μπορεί να γίνει συγκριτική έρευνα διαφορετικών κλάδων, δηλαδή του κλάδου υψηλής τεχνολογίας και κάποιου άλλου κλάδου, αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση και τη σύγκρουση των ρόλων και να εξαχθούν αποτελέσματα ως προς το εάν ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται μια επιχείρηση επηρεάζει το πώς διαμορφώνονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και τη σύγκρουση ρόλων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Aliaga, M. &Gunderson, B. (2002) *Interactive statistics*. London: Pearson

Aranya, N. &Ferris, K. (1984). A reexamination of accountant ants' organizational professional conflict. *The Accounting Review*, 1-15.

Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice,* Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London, , p. 264

Ashforth, B. E. (2001). *Role transitions in organizational life: An identity-based perspective.* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Chreim, S., Williams, B. &Hinings, C. R. (2007). Interlevel influences on the reconstruction of professional role identity. *Academy of Management Journal*, 50(6), 1515-1539.

Clifton, F. C. &Ronald, C. S. (2011) *The Sage Handbook for Research In* 107 *Education: Pursuing Ideas as the Keystone of Exemplary Inquiry (2nd edn*.). USA: Sage Publications.

Berg, B. L. (2004). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences (5th edn*.). USA: Pearson.

Brown, A. D. (1997). Narcissism, identity and legitimacy. *Academy of Management Review*, 22(3), 643–686.

Brown, D. and Marcel A Sergeant. (2007). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Religios Commitment of Full-Time University Employees. *Journal of Research on Christian Education, 16(2),* 211-241

Davis, R. S. (2012). Unionization and Work Attitudes: How Union Commitment Influences Public Sector Job Satisfaction. *Public Administration Review,* 73(1), 74-8

Duze, C. O. (2012) 'Managing Role Conflict among University Administrators in Nigeria'. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies (JETERAPS),* 3(2)**,** pp. 162-169.

Easterby-Smith, M., Thorpe, R. & Lowe, A. (1991) *Management Research: An Introduction.* London: Sage Publications

Ellickson, M., C. (2002). Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees. *Public Personnel Management*, *31(3*), 343–358.

Feilds, D. L. (2002). *Taking the measure of work: A guide to validated scales for*

organizational research and diagnosis. Thousand Oaks: SAGE Publications

George, J.M. &Jones, G.R. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior,* Fifth Edition, Pearson/Prentice Hall, New Yersey, p. 78

Grace, G. (2012). *Role conflict and the teacher*. New York: Routledge.

Herzberg, F., Mausner, B. &Snyderman, B. B. (1959).*The motivation to work*.New York: John Wiley & Sons.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction,* Harper and Brothers, New York, p. 47

Ilgen, D. R. &Hollenbeck, J. R. (1991). The structure of work: Job design and roles. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, vol. 2 (pp. 165-207). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. &Rosenthal, R. A. (1964). *Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

Karadal, H., Ay, U., & Cuhadar, M. T. (2008). The effect of role conflict and role ambiguity on sob satisfaction and organizational commitment: A study in the public and private sectors. *The Journal of American Academy of Business, 13*(2), 1-15

Koustelios, A. and Kousteliou, I. (1998), "Relations among measures of job satisfaction, role conflict and role ambiguity for a sample of Greek teachers", *Psychological Reports*, 82,131-6.

Koutselios, A., Theodorakis, N. and Goulimaris, D. (2004) "Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece", *International Journal of Educational Management,* 18(2), 87-92,

Lee, T. W. , Mitchell, T., Holtom, B.l McDaniel, L., & Hill, J. (1999). The Unfolding Model of Voluntary Turnover: a replication and extension. *Academy of Management Journal, 42(4),* 450-462.

Locke (Ed.), *Handbook of Principles of Organizational Behaviour* (2nd ed., pp. 105–122). West Sussex: John Wiley & Sons, Inc.

Lui, S.S., Ngo, H-Y.& Tsang, A.W-N. (2001) Interrole Conflict As A Predictor Of Job Satisfaction And Propensity To Leave: A Study Of Professional Accountants. *Journal Of Managerial Psychology 16*(6), pp.469-48.

Maslows, A.H. (1959). *Motivation and Personality (3ed ed.).* New York: Harper and Row.

Menon, N.&Aknilesh, K. (1994). Functionally dependent stress among managers. *Journal of Managerial Psychology*, *9*(3), 13-22.

Montgomery, M. R. (2011). *Does absense of managerial communication negatively influence job satisfaction? A quantitative examination of the correlation between job satisfaction and role conflict and role ambiguity among high-tech employees.* (Doctoral Dissertation) – School of Social and Behavioral Sciences

Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behaviors: The importance of the employees' perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543–1567.

Mullins, J.L. (2005). *Management and organizational behavior*, Seventh Edition, Pearson Education Limited, Essex, p. 700 Rue, L.W. and Byars

Nicholas, R. B. &Paoli, D. D. (2007). The impact of aesthetics on employee satisfaction and motivation. *EuroMed Journal of Business, 2(1),* 57-73.

Nir, A.E. &Eyal, O. (2003) School-Based Management and the Role Conflict of The School Superintendent. *Journal Of Educational Administration 41*(5), pp.547-564.

Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of applied psychology, 77*(6), 963.

Quarat-ul-ain, Khattak, M. A., & Iqbal, N. (2013). Impact of role conflict on job satisfaction, mediating role of job stress in private banking sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, *4*(12), 711–722.

Rafiq, M., Javed, M., Khan, M.&Ahmed, M. (2012, May). Effact of Rewards on Job Satisfaction Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary*

Journal of Contemporary Research in Business, 4(1).

Rahim, M. A. (2011) *Managing Conflict in Organisations. (4th edn.)* U.S.A. (New Jersey). Transaction Publishers

Reay, T., Golden-Biddle, K. & Germann, K. (2006). Legitimizing a new role: Small wins and microprocesses of change. *Academy of Management Journal*, 49(5), 977-998.

Riza, S. D., &Ganzach, Y. (2014). Job Satisfaction over Time: A Longitudinal Study of the Differential Roles of Age and Tenure. *Journal of Management, 1-22*.

Rizzo, J. R., House, R. J. &Lirtzman, S. I. (1970) 'Role conflict and ambiguity in complex organizations'. *Administrative Science Quarterly*, 15, pp. 150 - 163.

Safaria, T., Othman, A. &Wahab, M. N. (2011) Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis. *Current Research Journal of Social Sciences 3(3), pp.229-235*

Saunders, M. et al. (2007) *Research methods for business students (4th edition).* UK: Pearson Education Ltd.

Schulz, J. &Auld, C. (2006) Perception of Role Ambiguity by Chairpersons and Executive Directors in Queensland Sporting Organisations. *Sports Management Review 9, pp.183-201*

Sluss, D. M. &Ashforth, B. E. (2007). Relational identity and identification: Defining ourselves through work relationships. *Academy of Management Review*, 32(1), 9-32

Smith, & E. F. Stone (Eds.), *Job satisfaction* (pp. 123 – 163). New York: Lexington Books

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

Stryker, S. & Burke, P. J. (2000). The past, present, and future of an identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(4), 284-297.

Tang &Chang (2010) 'Impact of Role Ambiguity and Role Conflict on Employee Creativity'. *African Journal of Business Management,* 4(6)**,** pp. 869-881.

Tansel, A. &Gazioglu, S. (2014). Management-employee relations, firm size and job satisfaction. *International Journal of Manpower, 35(8),* 1260-1275.

Tarrant, T., and Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing Administration Quarterly, 34*(1), 72-82. Thom, J. S. (1985). *Job motivation*

Taylor, J. and Westover, J. H. (2011). Job Satisfactıon in The Public Service: The Effects Of Public Service Motivation, Workplace Attributes And Work Relations. *Public Management Review*, 13(5), 732–751.

Tepper, B. J., Lockhart, D. L. &Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship and role definition effects. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 789–796.

Togia, A., Koutselios, A. and Tsigilis, N. (2004) Job satisfaction among Greek academic librarians, *Library & Infromation Science Research,* 26, 373-383

Yang, S. B., Brown G. C. &Moon, B. (2011). Factors Leading to Corrections Officers' Job Satisfaction. *Public Personnel Management,* 40(4), 359-369.

Wang, Y. and O'Reilly, C. A. (2010). Dispositions, organizational commitment and satisfaction: A longitudinal study of MBA graduates. *Total Quality Management & Business Excellence, 21(8),* 829-847

Whetten, D. (2007). A critique of organizational identity scholarship: Challenging the uncritical use of social identity theory when social identities are also social actors. In C. A. Bartel, S. Blader, & A. Wrzesniewski (Eds.), *Identity and the modern organization* (pp. 253-272). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Zhu, Y. (2013). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, *9*(1), 293–299.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

Εργασιακή ικανοποίηση

Η παρακάτω έρευνα διεξαγεται από τον Τζιαστα Παναγιωτη φοιτητή του MBA του Πανεπιστημίου Νεάπολις,Πάφου, στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής του διατριβής " Εργασιακή ικανοποίηση και σύγκρουση ρόλων ". Η έρευνα είναι ανώνυμη και οι απαντησεις σας θα χρησιμοποιηθουν αυστηρά και μόνο στο πλαίσιο της έρευνας. Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις με τις οποίες θέλουμε να δηλώσετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε. Κάθε αριθμός αντιστοιχεί σε άλλη απάντηση. Η επεξήγηση για την αντιστοιχία αυτή δίνεται παρακάτω. Κυκλώστε την απάντηση που σας εκφράζει. Σωστές και λάθος απαντήσεις δεν υπάρχουν.

_____

_____

1 2 3 4 5

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Δεν είμαι σίγουρος Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5

1. Οι συνθήκες εργασίας είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ					
2. Ο χώρος της εργασίας μου είναι ευχάριστος					
3. Οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία μου					
4. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου					
5. Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου					
6. Πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που προσφέρω					
7. Αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό					
8. Ίσα-ίσα που μπορώ και επιβιώνω μ' αυτό το μισθό					
9. Πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω					
10. Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή					
11. Η πείρα που απέκτησα αυξάνει τις προοπτικές μου για προαγωγή					
12. Οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες					
13. Η δουλειά μου είναι αξιόλογη					
14. Η δουλειά μου με ικανοποιεί					
15. Η δουλειά μου είναι μονότονη (ρουτίνα)					
16. Η δουλειά μου είναι βαρετή					

17. Ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι					
18. Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματά μου					
19. Ο προϊστάμενος μου είναι αγενής					
20. Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός					
21. Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της					
22. Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ					
23. Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία					
24. Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους της					

Σύγκρουση ρόλων

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά από προτάσεις που αφορούν τη δουλειά σας. Θέλουμε να δηλώσετε κατά πόσο είναι αληθινές ή ψευδείς. Κάθε αριθμός αντιστοιχεί σε άλλη απάντηση. Η επεξήγηση για την αντιστοιχία αυτή δίνεται παρακάτω.

Απόλυτα ψευδές — Απόλυτα αληθινό

1 2 3 4 5 6 7

	1	2	3	4	5	6	7
1. Στη δουλειά μου ασχολούμαι με πράγματα που το καθένα θέλει διαφορετική αντιμετώπιση.							
2. Μου ανατίθενται εργασίες χωρίς να υπάρχει η ανθρώπινη βοήθεια που είναι απαραίτητη για να ολοκληρωθούν αυτές.							
3. Πρέπει να έρθω σε σύγκρουση με ορισμένες διαδικασίες ή κανόνες προκειμένου να τελειώσω κάποια εργασία.							
4. Εργάζομαι με δύο ή περισσότερες ομάδες ατόμων που λειτουργούν διαφορετικά.							
5. Στη δουλειά, μου ζητούν να κάνω αντιφατικά πράγματα.							
6. Στη δουλειά μου κάνω πράγματα τα οποία γίνονται αποδεκτά μόνο από ορισμένα άτομα.							
7. Μου αναθέτουν εργασίες χωρίς τους επαρκείς πόρους και υλικά για να τις εκτελέσω.							
8. Στη δουλειά μου ασχολούμαι με ανώφελα πράγματα.							

Γενικα χαρακτηριστικα

- Φυλο
    1. Ανδρας
    2. Γυναικα
- Ηλικια:
- Ειστε αποφοιτος:
    1. Υποχρεωτικής εκπαίδευσης
    2. Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
    3. Ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΕΙ,ΤΕΙ)
    4. Μεταπτυχιακές σπουδές
- Οικογενειακή κατάσταση
    1. Ελεύθερος/η
    2. Παντρεμένος/η
    3. Διαζευγμένος/η
    4. Χήρος/α
- Έχετε θέση ευθύνης (project manager, προιστάμενος, διευθυντής) στην εταίρια που εργάζεστε;
    1. ΝΑΙ
    2. ΟΧΙ
- Πόσα χρόνια είστε σε αυτή τη θέση;
- Πόσα χρόνια προυπηρεσίας έχετε στη συγκεκριμένη εταιρία;

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ