



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

## ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

Επαγγελματική ικανοποίηση και ο ρόλος της στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης: Ελεγκτικός / Λογιστικός τομέας στην Κύπρο

Χρυσταλλίνη Αδάμου

Επιβλέπων Καθηγητής  
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2020

# Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

## Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
Διοίκηση Επιχειρήσεων

### ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ



Επαγγελματική ικανοποίηση και ο ρόλος της στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης: Ελεγκτικός / Λογιστικός τομέας στην Κύπρο

Χρυσταλλίνη Αδάμου

Επιβλέπων Καθηγητής  
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

Δεκέμβριος 2020

# Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

## Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
Διοίκηση Επιχειρήσεων

### ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ



Επαγγελματική ικανοποίηση και ο ρόλος της στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης: Ελεγκτικός / Λογιστικός τομέας στην Κύπρο

Χρυσταλλίνη Αδάμου

Επιβλέπων Καθηγητής  
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Δεκέμβριος 2020



## Περίληψη

Στην εποχή που διανύουμε, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί σημείο μελέτης και αναφοράς με στόχο τη βελτίωση των οργανισμών και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης. Επισημαίνεται, ότι η συγκεκριμένη διατριβή έχει εκπονηθεί κατά την περίοδο της πανδημίας του κοροναϊού – COVID19 και ορισμένα από τα ευρήματα ενδεχομένως να έχουν επηρεαστεί λόγω της τρέχουσας κατάστασης, χωρίς να εξετάζονται όμως μέσω της συγκεκριμένης έρευνας οι συνέπειες της πανδημίας στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή επιχειρεί να δώσει απαντήσεις σε βασικά ερωτήματα που αφορούν σε σημαντικές πτυχές του συγκεκριμένου θέματος. Δίνετε ο ορισμός της επαγγελματικής ικανοποίησης, παρουσιάζονται οι παράγοντες που συνδέονται με την ικανοποίηση και διερευνάτε ο βαθμός του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο. Σε ένα δεύτερο επίπεδο, αναλύεται ο ρόλος της επαγγελματικής ικανοποίησης στην επίτευξη των στόχων που θέτουν τα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο και το τρίτο επίπεδο αφορά στα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και εισηγήσεις για επίλυση.

Στο θεωρητικό μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής, κατόπιν εκτενούς βιβλιογραφικής ανασκόπησης, γίνεται παρουσίαση των θεωριών ικανοποίησης και παρακίνησης, που έχουν αναπτυχθεί διαχρονικά από διάφορους μελετητές. Το θεωρητικό μέρος εστιάζει κυρίως στα ερευνητικά ερωτήματα που είχαν τεθεί κατά τα αρχικά στάδια της έρευνας και επιχειρείται διασύνδεσή τους με τα αποτελέσματα της πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, η οποία διεξήχθη στα πλαίσια της διατριβής, μέσω διανομής ερωτηματολογίων σε εργαζόμενους στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαφάνηκε η σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο. Διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι στον συγκεκριμένο τομέα σε συνολικό επίπεδο είναι μέτρια ικανοποιημένοι. Η ουδετερότητα που διατηρούν οι συμμετέχοντες στη στάση τους, δημιουργεί αμφιβολίες για την ύπαρξη ή μη της επαγγελματικής ικανοποίησης, που πρέπει να κρούσει τον κώδωνα στους διευθυντές οι οποίοι πρέπει να λάβουν υπόψη τα μέτρια επίπεδα ικανοποίησης και να αναζητήσουν τρόπους για να τα μεταφέρουν σε υψηλότερα επίπεδα.

Αυτά μπορούν να βελτιωθούν με καλύτερο καταμερισμό εργασίας, χαλάρωση των αυστηρών συνεχόμενων χρονοδιαγραμμάτων, με ανταμοιβές βάση απόδοσης, θετική ενίσχυση με επαίνους, αναγνωρίσεις, ενθάρρυνση κάθε μορφής διαπροσωπικής επικοινωνίας και δίκαιη διανομή των μισθολογικών αμοιβών.

## Summary

Nowadays, job satisfaction is a point of reference and study with the aim to improve organizations and to deal with the effects of the financial crisis. It should be noted that this dissertation was performed during the period of the coronavirus pandemic - COVID19 and some of the findings may have been affected by the current situation. The effects of the pandemic on the job satisfaction have not been examined.

The present dissertation attempts to provide answers to key questions concerning important aspects of job satisfaction. The definition of job satisfaction is given, the factors associated with satisfaction are also presented and the degree of the level of job satisfaction of the employees in the audit / accounting sector in Cyprus is examined. Additionally, the role of the professional satisfaction in achieving the goals set by the auditing / accounting offices in Cyprus is analysed and the problems that have been identified and suggestions for solution are presented.

In the theoretical part of this master's thesis, after an extensive literature review, the theories of satisfaction and motivation are presented, which have been developed over time by various researchers. The theoretical part focuses mainly on the research questions that were made during the initial stages of the research and attempts to link them with the results of the primary quantitative research, which was conducted in the framework of the dissertation, by distributing questionnaires to employees in the audit / accounting sector in Cyprus.

The results of the survey revealed the importance of job satisfaction for both employees and the audit / accounting firms in Cyprus. It was found that the employees in this sector as a whole are moderately satisfied. The neutrality of the participants in their attitude raises doubts about the existence or not of the professional satisfaction, which should ring the bell for managers who should take into account the moderate levels of satisfaction and find out ways to transfer them to higher levels.

These can be improved by having a better job plan, by relaxing the strict and consecutive deadlines, by giving performance-based rewards, by recognition, encouragement of all forms of interpersonal communication and fair distribution of wages.

## Ευχαριστίες

Η παρούσα διατριβή αποτελεί το τελικό στάδιο του μεταπτυχιακού που έχω επιλέξει πρωτίστως για να εμπλουτίσω τις γνώσεις μου σε θέματα που αφορούν τη Διοίκηση Επιχειρήσεων και για να με βοηθήσει στη μετέπειτα επαγγελματική μου πορεία.

Οφείλω να ευχαριστήσω τον καθηγητή που ανέλαβε την επίβλεψή μου, Δρ. Μιχάλη Σωκράτους, για την πολύτιμη καθοδήγηση και άμεση ανταπόκριση που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διατριβής.

Θα ήθελα να αφιερώσω την διατριβή μου, στην κολλητή μου φίλη Μαρία, η οποία ήταν και ο βασικός λόγος που ξεκίνησα το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό, όπως και στους αγαπημένους μου γονείς που με στηρίζουν σε κάθε μου βήμα.

Τέλος, θα ήθελα να απευθύνω ευχαριστίες σε όλους όσους διέθεσαν μέρος από τον πολύτιμο τους χρόνο, για να συμμετάσχουν στην έρευνα μέσω της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	5
Summary.....	6
Ευχαριστίες.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	10
1.1 Γενικά.....	10
1.2 Σκοπός της έρευνας.....	10
1.3 Σύνοψη .....	11
1.4 Ερευνητικά ερωτήματα .....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	12
2.1 Επαγγελματική ικανοποίηση – Ιστορική αναδρομή .....	12
2.2 Επαγγελματική ικανοποίηση - Ορισμοί .....	12
2.3 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και η σχέση της με την απόδοση των εργαζομένων .....	13
2.4 Επαγγελματική ικανοποίηση – Θεωρίες.....	14
2.4.1 Η θεωρία ικανοποίησης και παρακίνησης του Maslow .....	14
2.4.2 Η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg .....	14
2.4.3 Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Herzberg.....	15
2.4.4 Η θεωρία του Alderfer – Erg.....	16
2.4.5 Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Alderfer .....	16
2.4.6 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom.....	17
2.4.7 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας .....	18
2.4.8 Η θεωρία της ισότητας.....	18
2.4.9 Η θεωρία των στόχων.....	18
2.5 Μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	19
2.5.1 Index of Job Satisfaction.....	19
2.5.2 Job Descriptive Index (JDI).....	19
2.5.3 Job Satisfaction Survey (JSS).....	20
2.6 Προσδιοριστικοί Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης .....	20
2.7 Επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακή απόδοση.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	26
3.1 Ελεγκτικό / Λογιστικό επάγγελμα στην Κύπρο .....	26
3.1.1 Σύνδεσμος Εγκεκριμένων Λογιστών Κύπρου (ΣΕΛΚ) .....	26
3.1.2 Ο ΣΕΛΚ σε αριθμούς.....	27
3.2 Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα.....	29
3.3 Μεθοδολογία .....	29



3.4	Ερευνητικό εργαλείο.....	30
3.5	Πληθυσμός και δείγμα.....	31
3.6	Ανάλυση δεδομένων έρευνας.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....		32
4.1	Παράθεση αποτελεσμάτων της έρευνας.....	32
4.1.1	Μέρος Α: Δημογραφικά Στοιχεία.....	32
4.1.2	Μέρος Β: Βαθμός ικανοποίησης.....	34
4.1.3	Μέρος Γ: Παράγοντες ικανοποίησης.....	36
4.1.4	Μέρος Δ: Επαγγελματική ικανοποίηση και ο ρόλος της στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.....	50
4.1.5	Μέρος Ε: Προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και προτεινόμενες λύσεις.....	55
4.1.6	Μέρος ΣΤ: Σχόλια / Παρατηρήσεις.....	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....		56
5.1	Συμπεράσματα.....	56
5.2	Περιορισμοί της Έρευνας – Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα.....	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....		61
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		63
Παράρτημα Α – Ερωτηματολόγιο.....		63

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Γενικά

Η επιτυχία ενός Οργανισμού, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει. Δηλαδή τις ικανότητες και τις γνώσεις του προσωπικού που διαθέτει, το βαθμό αφοσίωσής του αλλά και από την θέλησή του να συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού. Ο ανθρώπινος παράγοντας θεωρείται ως ο σημαντικότερος πυρήνας βιωσιμότητας και εξέλιξης ενός οργανισμού και αποτελεί το κεφάλαιο στο οποίο ο Οργανισμός οφείλει να επενδύσει και να διατηρήσει καλές σχέσεις, έτσι ώστε να καταφέρει να επιτύχει την πλήρη απόδοσή του.

Εάν, αναλογιστούμε τις ώρες που ξοδεύουμε στην εργασία μας, αποτελεί μία από τις σημαντικότερες πτυχές της ζωής μας και η επαγγελματική ικανοποίηση αποκτά τεράστια σημασία. Παράλληλα, ο βαθμός ικανοποίησης που αντλεί ο εργαζόμενος από την εργασία του, σε συνδυασμό με την ποιοτική και ποσοτική του απόδοση αποτελεί το σημαντικότερο κριτήριο επιτυχίας ενός Οργανισμού. Ο ρόλος των εργαζομένων λοιπόν, είναι θεμελιώδης για την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

Η παραγωγικότητα στις μέρες μας θεωρείται ότι συμβαδίζει με την επαγγελματική ικανοποίηση και το σημείο αυτό ήταν που κίνησε το ενδιαφέρον μου για να ερευνήσω περαιτέρω, το κατά πόσον αυτό ισχύει και στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο. Τομέας στον οποίο απασχολείται μεγάλος αριθμός ατόμων στην Κύπρο, με πολύ υψηλές απαιτήσεις και υψηλού κύρους. Ο συγκεκριμένος τομέας χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και ένα έντονα μεταβαλλόμενο και αυστηρά θεσμοθετημένο περιβάλλον. Επίσης, κάποιος εύκολα θα μπορούσε να θεωρήσει ότι ο μεγάλος αριθμός ατόμων που απασχολούνται στο συγκεκριμένο τομέα, αποτελεί ένδειξη ύπαρξης θετικής επαγγελματικής ικανοποίησης. Θέση η οποία θα διαφανεί εάν ισχύει ή όχι μέσω της έρευνας που θα διεξαχθεί.

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια πολυδιάστατη έννοια και συνδέεται με μια ποικιλία παραγόντων. Αντανακλά το πώς αισθάνονται τα άτομα για την εργασία τους ως σύνολο, αλλά και για τις ποικίλες όψεις αυτής. Αποτελεί ένα πολύ σημαντικό θέμα διότι σχετίζεται τόσο με την ψυχική υγεία των εργαζομένων όσο και με το ενδιαφέρον των οργανισμών να έχουν υψηλή αποδοτικότητα, σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Κρίθηκε λοιπόν απαραίτητο, να ερευνηθεί η άποψη των εργαζομένων στον συγκεκριμένο τομέα, έτσι ώστε να καθοριστεί ο βαθμός ικανοποίησής τους συνολικά αλλά και από τους επί μέρους παράγοντες που συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Συνάμα, στοχεύετε να εξεταστεί και ο ρόλος που διαδραματίζει η επαγγελματική ικανοποίηση στην επίτευξη των στόχων ενός Οργανισμού.

### 1.2 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να παρουσιάσει τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο, το βαθμό ικανοποίησής τους, τον ρόλο της επαγγελματικής ικανοποίησης στην επίτευξη των

στόχων του Οργανισμού, καθώς και τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και επηρεάζουν τα πιο πάνω και να γίνουν εισηγήσεις σχετικά με την αντιμετώπισή τους.

Παράλληλα, μέσω της βιβλιογραφίας θα γίνει παρουσίαση των θεωριών ικανοποίησης και παρακίνησης, των παραγόντων που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και στη συνέχεια θα επιχειρηθεί η διασύνδεσή τους με τα αποτελέσματα της πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας που θα διεξαχθεί στα πλαίσια της διατριβής, μέσω διανομής ερωτηματολογίων σε εργαζόμενους στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο.

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στο να προσθέσει νέα δεδομένα στη βιβλιογραφία που αφορούν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο, αφού δεν υπάρχουν προηγούμενες μελέτες για το θέμα αυτό. Τα αποτελέσματα μπορούν να βοηθήσουν τη Διοίκηση στο εκάστοτε ελεγκτικό / λογιστικό γραφείο να κατανοήσει το σκεπτικό και τις ανάγκες του προσωπικού της, αλλά και να δώσει κατευθύνσεις για μια πιο αποτελεσματική στρατηγική διοίκησης των εργαζομένων που να στοχεύει στην παροχή επαγγελματικής ικανοποίησης.

### 1.3 Σύνοψη

Το πρώτο μέρος της έρευνας περιλαμβάνει το θεωρητικό πλαίσιο που σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Το δεύτερο μέρος της έρευνας περιλαμβάνει τα αποτελέσματα, συμπεράσματα και εισηγήσεις που απορρέουν από την έρευνα που διενεργήθηκε.

### 1.4 Ερευνητικά ερωτήματα

Για τους σκοπούς της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής θα μελετηθούν και θα παρουσιαστούν τα πιο κάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποιοι είναι οι παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο;
2. Σε πιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο;
3. Ποιος είναι ο ρόλος της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο, στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού;
4. Ποια είναι τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο και ποιες οι εισηγήσεις επίλυσης τους;

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

### 2.1 Επαγγελματική ικανοποίηση – Ιστορική αναδρομή

Από τις πρώτες έρευνες της δεκαετίας του 1930, η επαγγελματική ικανοποίηση είχε γίνει μία από τις πιο ευρέως διερευνημένες έννοιες στον τομέα της οργανωτικής ψυχολογίας. Η σημασία της έννοιας της επαγγελματικής ικανοποίησης αντικατοπτρίζεται στον κεντρικό της ρόλο σε πολλές θεωρίες που αφορούν την οργάνωση και την ηγεσία.

Οργανωτικοί ψυχολόγοι που ενδιαφέρονταν να μελετήσουν τον τρόπο λειτουργίας των οργανισμών έχουν ερευνήσει στο μεγαλύτερο μέρος της την επαγγελματική ικανοποίηση. Κατά τη δεκαετία του 1930, διατυπώθηκε η υπόθεση πως η επαγγελματική ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλότερα κίνητρα και επομένως σε αυξημένη παραγωγικότητα (Kornhauser & A.W. & Sharp, 1932) (Roethlisberger & F. & W. J. Dickson, 1939). Οι προσπάθειες έρευνας όμως ήταν ατελέσφορες, γιατί δεν έχει αποδειχθεί μια δυνατή σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την παραγωγικότητα. Πάραυτα πέτυχαν να εγείρουν ένα τεράστιο όγκο ερευνών σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, με αποτέλεσμα τα τελευταία χρόνια να έχουν γίνει χιλιάδες μελέτες για το συγκεκριμένο θέμα.

Μέχρι και την δεκαετία του 1970, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζεται έντονο, με μεγάλο αριθμό άρθρων και δημοσιεύσεων. Από τη δεκαετία του 1980 και μετά το ενδιαφέρον αρχίζει να ατονεί. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις άλλες μεταβλητές στο χώρο της εργασίας ήταν πιο περίπλοκη από ότι εκτιμήθηκε αρχικά, αλλά καθώς και επειδή η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα, ενώ παράλληλα υπήρξε οικονομική ύφεση και αύξηση της ανεργίας.

Μετάπειτα, η αυξανόμενη ανησυχία για την ποιότητα ζωής, συνδέθηκε άμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση. Εφόσον η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μέτρο για την ποιότητα της ζωής, αξίζει κανείς να την κατανοήσει και να την αυξήσει ακόμα και αν δεν συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα (Lawler, 1983).

### 2.2 Επαγγελματική ικανοποίηση - Ορισμοί

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια έννοια αρκετά πολύπλοκη η οποία έχει διαφορετική σημασία για διαφορετικούς ανθρώπους. Δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και στη βιβλιογραφία υπάρχει μια πληθώρα ορισμών.

Σύμφωνα με τον (Locke, 1976), (κορυφαίος ακαδημαϊκός ανάμεσα από πολλούς ερευνητές) η επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται ως η θετική συναισθηματική ανταπόκριση του ατόμου προς την εργασία του, εφόσον μέσω της εργασίας εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες. Αντίθετα, η επαγγελματική δυσαρέσκεια είναι η κατάσταση που προκύπτει όταν υπάρχουν συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία. Σχετικός είναι και ορισμός που δίνετε σύμφωνα με τους Grann, Smith και Stone (Παπάνης, 2007), κατά τους οποίους η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων του ατόμου που απορρέουν από τη

σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει από την εργασία του και αυτά που επιθυμούσε να αποκομίζει.

Σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό του Allport (Κάντας, 1998), η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η συνολική στάση του ατόμου προς την εργασία του. Είναι η στάση-συμπεριφορά του ατόμου που διαμορφώνεται μέσα από την εμπειρία του ατόμου και ασκεί επίδραση στην ανταπόκριση του ατόμου προς όλα τα αντικείμενα και τις καταστάσεις στα οποία αναφέρεται.

Υπάρχει βέβαια και μια διαφορετική προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης σύμφωνα με την οποία δεν υπάρχει μία (μοναδική) συνολική στάση απέναντι στην εργασία, αλλά πολλές επιμέρους που αναφέρονται στις διάφορες όψεις της. Ο εργαζόμενος είναι δυνατό να είναι ικανοποιημένος από ορισμένες όψεις και δυσαρεστημένος από άλλες. Όπως αναφέρεται στον (Παπάνης, 2007) οι Smith, Kendall και Hulin (1969), ορίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση ως αντίδραση στις διαφορετικές όψεις μιας κατάστασης.

Σήμερα, είναι αποδεκτό ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ενιαία στάση που όμως αποτελείται από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία.

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια πολυσύνθετη έννοια. Κατά τον (Warr, 1987) ο διαχωρισμός γίνεται ανάμεσα στην εσωτερική και την εξωτερική ικανοποίηση. Η εσωτερική αφορά το περιεχόμενο της εργασίας και τη διεξαγωγή της (π.χ. αυτονομία, βαθμό υπευθυνότητας, ποικιλία δραστηριοτήτων κτλ.). Η εξωτερική έχει σχέση με το πλαίσιο διεξαγωγής και τις συνθήκες εργασίας (π.χ. τα ωράρια, την ασφάλεια, τις αμοιβές κτλ.).

Κατά τους (Landy, 1989) και (Warr, 1987) η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι σταθερή. Δεν μπορεί να υπάρξει η «απόλυτη» επαγγελματική ικανοποίηση, αφού και αν υπάρξει, μπορεί εύκολα να αναστραφεί. Ο Landy θεωρεί ότι οι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν, φέρνοντας την επαγγελματική ικανοποίηση σε ένα ανεκτό επίπεδο, όπως παραδείγματος χάριν συμβαίνει με τα συναισθήματα της χαράς και της λύπης. Ο Warr παρομοιάζει την επαγγελματική ικανοποίηση με τις βιταμίνες και ισχυρίζεται ότι μια σταθερή δόση είναι απαραίτητη για ένα υγιή ανθρώπινο οργανισμό, μία μεμονωμένη δόση ή και παντελής έλλειψη αυτής δημιουργεί πρόβλημα.

Η θεωρία των (L.H. Weiss D.J. Dawis R.V England G.W. Lofquist, 1967) αναφέρει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση της αντιστοίχισης μεταξύ (α) των ενισχυτικών στοιχείων του περιβάλλοντος της εργασίας με (β) τις ανάγκες του εργαζομένου. Όταν υπάρχει η ορθή αντιστοιχία μεταξύ των ικανοτήτων του ατόμου και των απαιτήσεων του περιβάλλοντος, υπάρχει επαγγελματική ικανοποίηση.

### 2.3 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και η σχέση της με την απόδοση των εργαζομένων

Η επαγγελματική ικανοποίηση αντανακλά το πώς τα άτομα αισθάνονται για την εργασία τους ως σύνολο αλλά και για τις ποικίλες όψεις αυτής. Αποτελεί ένα πολύ σημαντικό

θέμα διότι σχετίζεται τόσο με τη ψυχική υγεία των εργαζομένων όσο και με το ενδιαφέρον των οργανισμών να έχουν υψηλή αποδοτικότητα, σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό.

Υπάρχουν δύο κύριες προσεγγίσεις στη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η πρώτη προσέγγιση θεωρεί ότι υπάρχει μια συνολική στάση απέναντι στην εργασία. Η δεύτερη προσέγγιση επικεντρώνεται στις διάφορες όψεις της εργασίας, όπως στην αμοιβή, στις ευκαιρίες προαγωγής, στην εποπτεία, στους συνεργάτες, στις εργασιακές συνθήκες και στη φύση της ίδιας της εργασίας. Η δεύτερη προσέγγιση δίνει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα, καθώς ο εργαζόμενος μπορεί να έχει διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης στους διάφορους τομείς. Δηλαδή είναι πιθανό να είναι ευχαριστημένος από έναν ή περισσότερους τομείς και ταυτόχρονα δυσαρεστημένος από έναν άλλο ή περισσότερους (Spector P. E., 2000).

Η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την απόδοση δεν είναι ξεκάθαρη. Ορισμένοι θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα απόδοσης των εργαζομένων, ενώ άλλοι θεωρούν ότι η απόδοση στην εργασία οδηγεί σε επαγγελματική ικανοποίηση.

Στο θεωρητικό μοντέλο των (Porter & Lawler, 1968) η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί απλώς αποτέλεσμα της επίδοσης και της παρακίνησης αλλά και προσδιοριστικό παράγοντα αυτών. Δεν υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της παραγωγικότητας και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά στην παραγωγικότητα με έμμεσο τρόπο, δημιουργώντας ένα αίσθημα αφοσίωσης στον εργαζόμενο.

## 2.4 Επαγγελματική ικανοποίηση – Θεωρίες

### 2.4.1 Η θεωρία ικανοποίησης και παρακίνησης του Maslow

Η θεωρία ικανοποίησης και παρακίνησης του (Maslow, 1943), εισάγει ένα σύστημα ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών και κινήτρων. Συχνά απεικονίζεται με τη μορφή μιας πυραμίδας με τις πιο θεμελιώδεις ανάγκες στο κάτω μέρος και την ανάγκη για αυτοπραγμάτωση στην κορυφή. Άρα, ο Maslow υποστήριξε ότι στη βάση της πυραμίδας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες, έπονται οι ανάγκες για ασφάλεια οι οποίες παίρνουν σειρά για να καλυφθούν μόνο όταν έχουν εξασφαλιστεί πλήρως οι βιολογικές ανάγκες. Ακολουθούν στο επόμενο επίπεδο της ιεραρχίας βρίσκονται οι κοινωνικές ανάγκες και οι ανάγκες εκτίμησης, ενώ στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση. Η εμφάνιση της ανάγκης για αυτοπραγμάτωση υφίσταται μόνο όταν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες όλων των προηγούμενων επιπέδων. Υποδηλώνει ότι πρέπει να ικανοποιηθεί το πιο βασικό επίπεδο των αναγκών πριν το άτομο επιθυμεί έντονα τις ανώτερες ανάγκες.

### 2.4.2 Η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg

Πρόκειται για μια θεωρία παρακίνησης που προσομοιάζει αρκετά σε αυτή των ανθρώπινων αναγκών του Maslow, με τον (Herzberg, 1959) να διακρίνει δυο κατηγορίες παραγόντων (παρακίνησης – υγιεινής).

Κατηγορίες παραγόντων:

1) Κίνητρα – ενθαρρύνουν τους εργαζομένους να εργαστούν πιο σκληρά

Στα κίνητρα / παράγοντες ικανοποίησης περιλαμβάνονται η προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη, η αναγνώριση, η εργασία, η επιτυχία και η υπευθυνότητα.

2) Παράγοντες υγιεινής – προκαλούν δυσαρέσκεια σε περίπτωση που δεν υφίστανται

Στους παράγοντες υγιεινής / δυσαρέσκειας περιλαμβάνονται η ασφάλεια, οι σχέσεις με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους, ο μισθός, οι συνθήκες εργασίας και τα άλλα οφέλη.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί ότι η άποψη του Herzberg, σχετικά με το ότι μόνο τα κίνητρα μπορούν να προκαλέσουν την επαγγελματική ικανοποίηση και οι παράγοντες υγιεινής τη δυσαρέσκεια, προκάλεσε έντονη κριτική, ενώ θεωρείται ότι υπάρχουν κάποιοι παράγοντες υγιεινής που μπορούν να δράσουν και ως κίνητρα.

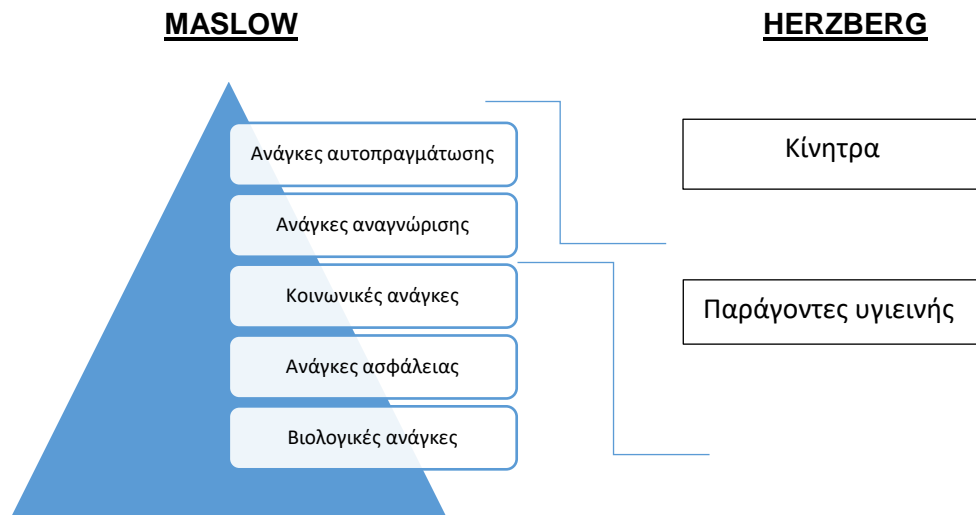
#### 2.4.3 Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Herzberg

Από τη σύγκριση των δυο (2) θεωριών, προκύπτει πως η θεωρία του Herzberg είναι βασικά μια επέκταση αυτής του Maslow. Η θεωρία του Maslow προσδιορίζει τις ανάγκες του ατόμου, ενώ η θεωρία του Herzberg παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού των μέσων και των κινήτρων που θα οδηγήσουν στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών μέσα στο περιβάλλον του οργανισμού. Επομένως, αν είναι γνωστές οι ανάγκες των ατόμων (Maslow) τις οποίες θέλει ο διευθυντής να επηρεάσει ή να ικανοποιήσει, τότε είναι δυνατόν να προσδιοριστούν τα μέσα (Herzberg) με τη βοήθεια των οποίων μπορούν να παρακινηθούν οι εργαζόμενοι.

Είναι εφικτό το πιο πάνω, εφόσον έχει διαπιστωθεί ότι ο μισθός και τα διάφορα οφέλη μπορούν να ικανοποιήσουν ανάγκες που βρίσκονται στο βιολογικό επίπεδο και το επίπεδο ασφάλειας. Οι σχέσεις με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους, η εποπτεία είναι παραδείγματα παραγόντων υγιεινής που τείνουν να ικανοποιούν τις κοινωνικές ανάγκες. Το αυξημένο αίσθημα ευθύνης, η ανάπτυξη και εξέλιξη του ατόμου, η πρόκληση της εργασίας είναι κίνητρα τα οποία τείνουν να ικανοποιήσουν ανάγκες που βρίσκονται στο επίπεδο της αναγνώρισης και αυτοπραγμάτωσης.

Επιγραμματικά, ο Maslow συγκεντρώνει την προσοχή του στις γενικές ανθρώπινες ανάγκες του ατόμου, ενώ ο Herzberg θέλει να δώσει απάντηση στο ερώτημα πως επιδρά η εργασία στις βασικές ανάγκες του ατόμου (Ζαλβάνος, 2002).

Η σύγκριση των δύο θεωριών φαίνεται στο Σχ. 1



Σχ.1 - Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Herzberg

#### 2.4.4 Η θεωρία του Alderfer – Erg

Έχει τις βάσεις της στη θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, όμως η θεωρία αυτή του (Alderfer, 1969) περιορίζει και κατηγοριοποιεί τις ανάγκες σε τρεις (3) κατηγορίες, χωρίς να ακολουθούν την αυστηρή σειρά ιεράρχησης που υποστηρίζει ο Maslow.

Οι ανάγκες αυτές είναι:

- 1) Επιβίωσης (**E**xistence)
- 2) Ανθρώπινων σχέσεων (**R**elatedness)
- 3) Εξέλιξης (**G**rowth)

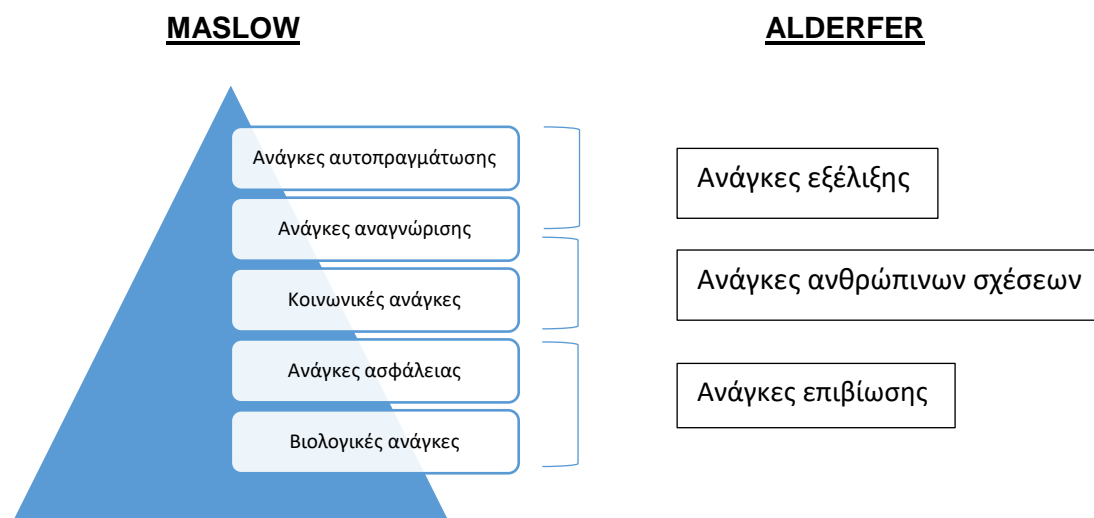
Ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες επιβίωσης μέσω του μισθού και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες ανθρώπινων σχέσεων ικανοποιούνται μέσα από τις διαπροσωπικές επαφές με τους συναδέλφους του, όταν αυτές διακρίνονται από σεβασμό, αναγνώριση και παρέχουν την αίσθηση του «ανήκειν». Οι ανάγκες εξέλιξης καλύπτονται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία (Schultz, 1982).

#### 2.4.5 Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Alderfer

Συγκριτικά ο Alderfer δεν προϋποθέτει όπως ο Maslow, την ικανοποίηση πρώτα των χαμηλότερων στην ιεραρχία αναγκών. Θεωρεί ότι είτε μια κατηγορία ή και οι τρεις κατηγορίες μπορεί να επηρεάσουν τη συμπεριφορά του ατόμου την ίδια στιγμή. Ο Alderfer δεν αποδέχεται ότι οι ανάγκες που έχουν ήδη ικανοποιηθεί έχουν χάσει την παρακινητική τους ικανότητα και επίσης θεωρεί ότι μια ανάγκη χαμηλού επιπέδου που έχει αρχικά ικανοποιηθεί, μπορεί να ενεργοποιηθεί εκ νέου σε περίπτωση που ανάγκη υψηλότερου επιπέδου δεν ικανοποιηθεί και να επηρεάσει τη συμπεριφορά το ατόμου. Άρα, η ικανοποίηση μιας ανάγκης δεν συνεπάγεται de facto και μείωση της έντασής της.



Η σύγκριση των δύο θεωριών φαίνεται στο Σχ.2



Σχ.2 - Σύγκριση των θεωριών του Maslow και Alderfer

#### 2.4.6 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom

Κατά τον (Vroom, 1964), η ελκυστικότητα της εργασίας και κατά συνέπεια η ικανοποίηση που νιώθει το άτομο είναι συνάρτηση του τι αποκομίζει από την εργασία του, καθώς και του βαθμού στον οποίο τα αποτελέσματα αυτά είναι όντως επιθυμητά ή ανεπιθύμητα για το συγκεκριμένο άτομο.

Η θεωρία της προσδοκίας (expectancy theory) παρουσιάζει τρεις μεταβλητές:

- 1) την ελκυστικότητα (σθένος),
- 2) την συντελεστικότητα
- 3) την προσδοκία.

Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία η επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζομένου είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του (δηλαδή της προσδοκίας του) για το βαθμό στον οποίο η εργασία του διακρίνεται από συντελεστικότητα (δηλαδή κατά πόσο η εργασία του συντελεί στο να έχει κάποια επιθυμητά για τον ίδιο αποτελέσματα).

Τα αποτελέσματα μπορούν να αποκτήσουν κάποιο σθένος βάσει του βαθμού στον οποίο είναι συντελεστικά στην επίτευξη των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων. Εάν, η πραγματοποίηση αυτών των αποτελεσμάτων έχει θετική επιρροή στο άτομο σημαίνει κατ' επέκταση επαγγελματική ικανοποίηση για το άτομο.

Ταυτόχρονα, μπορεί και να έχει αρνητική επιρροή (δηλαδή αρνητικό σθένος), το οποίο μπορεί να οφείλεται όχι στη φύση του αποτελέσματος αυτού καθαυτού, αλλά στο γεγονός ότι δεν είναι προσδοκώμενο.

Πρέπει να επισημάνουμε ότι η συγκεκριμένη θεωρία δεν στηρίχθηκε ικανοποιητικά όταν διερευνήθηκε εμπειρικά.

#### 2.4.7 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας

Αναπτύχθηκε από τους (Hackman & Oldham, 1975) και εστιάζει στην ύπαρξη και ανάπτυξη συγκεκριμένων χαρακτηριστικών εργασίας που επηρεάζουν με διαφορετικό τρόπο τη συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων.

Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι: (α) η αυτονομία, (β) η ανατροφοδότηση (feedback), (γ) η ταυτότητα και η (δ) σπουδαιότητα του έργου, (ε) η ποικιλία δεξιοτήτων. Μια αλλαγή στα χαρακτηριστικά αυτά δεν επιδρά άμεσα στην εργασιακή συμπεριφορά, πάραυτα επηρεάζει τον τρόπο που τα άτομα βιώνουν τις αντιδράσεις σε αυτές τις αλλαγές.

Αποδείχθηκε ερευνητικά ότι οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν διαφορετικό βαθμό στην ανάγκη ανάπτυξης. Οι εργαζόμενοι που έχουν εντονότερα την ανάγκη της ανάπτυξης επηρεάζονται περισσότερο από τις αλλαγές αυτές και έχουν πιο ισχυρά κίνητρα για μεγαλύτερη παραγωγικότητα (Schultz, 1982). Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός ύπαρξης αυτών των χαρακτηριστικών εργασίας τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματά τους για την εργασία τους.

#### 2.4.8 Η θεωρία της ισότητας

Ο (Stacy Adams, 1965) υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης (Μούζα-Λαζαρίδη, 2006). Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν στην εργασία τους με αυτά που λαμβάνουν οι ίδιοι, αλλά και τα άλλα άτομα που προσφέρουν στον ίδιο βαθμό με τους ίδιους.

Η δυσαρέσκεια των εργαζομένων είναι εμφανής όταν υφίσταται διαφορά μεταξύ του τι προσφέρουν για τον οργανισμό και την αμοιβή που λαμβάνουν. Η δυσαρέσκεια σχετίζεται επίσης και με τη διαφωνία αναφορικά με την αμοιβή κάποιου άλλου εργαζομένου (Sudarsan, 2009).

#### 2.4.9 Η θεωρία των στόχων

Ο (Locke, 1976) μέσω της έρευνας του απέδειξε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ (α) της δυσκολίας και του πόσο συγκεκριμένος ήταν ο στόχος και (β) στην απόδοση της εργασίας από τους εργαζομένους. Συγκεκριμένα διαπίστωσε ότι πιο συγκεκριμένοι και δύσκολοι στόχοι συγκρινόμενοι με ασαφείς ή / και ευκολότερους στόχους, οδηγούν σε καλύτερες αποδόσεις.

Για να παρακινηθούν οι εργαζόμενοι οι στόχοι πρέπει να είναι:

- σαφείς
- προκλητικοί
- δεσμευτικοί, και
- να υπάρχει ανατροφοδότηση

## 2.5 Μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης

Παρουσιάζονται τα διαθέσιμα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης με βάση τη βιβλιογραφία.

### 2.5.1 Index of Job Satisfaction

Δημιουργήθηκε από τους (Brayfield & Rothe, H. F, 1951) με τρόπο ώστε:

1. να μετράει τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση (όχι συγκεκριμένους παράγοντες)
2. να είναι ευαίσθητο σε διαφορετικές συμπεριφορές
3. να εφαρμόζεται σε μια ευρεία γκάμα εργασιών
4. να είναι αξιόπιστο
5. να είναι σύντομο, να συμπληρώνεται και να βαθμολογείται εύκολα
6. να είναι έγκυρο.

Συγκεκριμένα αποτελείται από δεκαεννέα (19) ερωτήσεις εκ των οποίων οι δέκα (10) έχουν αντίθετη σημασία από τις υπόλοιπες για λόγους εγκυρότητας του ερωτηματολογίου. Κάθε ερώτηση βασίζεται σε πεντάβαθμη κλίμακα Likert ξεκινώντας από την κατηγορία συμφωνώ απόλυτα και καταλήγοντας στο διαφωνώ απόλυτα. Κάθε απάντηση αντιστοιχεί σε έναν αριθμό και τελικά προκύπτει ένα σκορ που αντιστοιχεί στα επίπεδα γενικής επαγγελματικής ικανοποίησης. Μικρότερα σκορ αντιστοιχούν σε θετικά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και μεγαλύτερα σκορ αντιστοιχούν σε αρνητικά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

### 2.5.2 Job Descriptive Index (JDI)

Ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης το οποίο έχει υποβληθεί σε πολλές μελέτες επικύρωσης και αξιοπιστίας (Michalos, 2014) και αναλύει πέντε (5) σημαντικές διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης όπως παρουσιάζονται πιο κάτω:

1. Αμοιβή
2. Φύση της εργασίας
3. Προαγωγές
4. Εποπτεία
5. Συνάδελφοι

Τα άτομα που συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο απαντούν με "Υ" (συμφωνία), "Ν" (διαφωνία), και "?" (Δεν μπορεί να αποφασίσει).

Το σύστημα βαθμολόγησης είναι το ακόλουθο:

Οι απαντήσεις Υ (συμφωνίας) σε θετικά στοιχεία και οι απαντήσεις Ν (διαφωνίας) σε αρνητικά στοιχεία λαμβάνουν βαθμολογία τρία (3), οι απαντήσεις Ν (διαφωνία) απαντήσεις σε θετικά στοιχεία και Υ (συμφωνία) απαντήσεις σε αρνητικά στοιχεία λαμβάνουν βαθμολογία μηδέν (0), και το "?" ως απάντηση βαθμολογείται με ένα (1). Τα

μεγαλύτερα σκορ αντιστοιχούν σε ανώτερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και τα μικρότερα σκορ αντιστοιχούν σε χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

### 2.5.3 Job Satisfaction Survey (JSS)

Δημιουργός είναι ο (Spector, 1985) και συγκεκριμένα περιλαμβάνει 36 ερωτήσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε 9 ανεξάρτητες κατηγορίες. Το ερωτηματολόγιο αξιολογεί τις στάσεις των εργαζομένων σχετικά με τις διάφορες πτυχές της εργασίας τους.

Κάθε κατηγορία αξιολογείται με τέσσερα στοιχεία και υπολογίζεται μια συνολική βαθμολογία από όλα τα στοιχεία. Χρησιμοποιείται μια συνοπτική μορφή εξάβαθμης κλίμακας Likert, με έξι (6) επιλογές ανά αντικείμενο που κυμαίνονται από "διαφωνώ απόλυτα" με "συμφωνώ απόλυτα".

Οι ερωτήσεις είναι γραμμένες είτε με θετική είτε με αρνητική κατεύθυνση, έτσι ώστε η βαθμολογία για περίπου το ήμισυ των ερωτήσεων να πρέπει να αντιστραφεί.

Οι εννέα κατηγορίες είναι:

<b>1)</b> οι αμοιβές	<b>4)</b> τα περιθώρια παροχών	<b>8)</b> η φύση της εργασίας
<b>2)</b> η προαγωγή	<b>5)</b> οι ενδεχόμενες ανταμοιβές	<b>7)</b> οι συνεργάτες
<b>3)</b> η επίβλεψη	<b>6)</b> οι διαδικασίες λειτουργίας	<b>9)</b> η επικοινωνία

Παρόλο που αρχικά είχε αναπτυχθεί για χρήση σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους, ισχύει για όλους τους οργανισμούς.

Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου έχει επιβεβαιωθεί από πληθώρα επιστημόνων σε διαφορετικά πλαίσια, έρευνες και δείγματα.

Οι δείκτες αξιοπιστίας και εγκυρότητας του ερωτηματολογίου αναφέρονται σε αποδεκτό εύρος. Έτσι το εργαλείο αυτό θεωρείται έγκυρο και αξιόπιστο για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Σημειώνεται ότι η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου εξετάστηκε και στα Ελληνικά δεδομένα και ελληνική γλώσσα από τους (Tsounis & Safaris, 2018).

## 2.6 Προσδιοριστικοί Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

Η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων οι οποίοι ταξινομούνται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά το εργασιακό περιβάλλον και τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία (εξωτερικοί). Η δεύτερη κατηγορία αφορά τους ατομικούς παράγοντες (εσωτερικοί).

## A) ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Σύμφωνα με το «μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας» των (Hackman & Oldham, 1975), τα πέντε (5) χαρακτηριστικά της εργασίας είναι:

- 1) η αυτονομία
- 2) η ανατροφοδότηση (feedback)
- 3) η ταυτότητα του έργου
- 4) η σπουδαιότητα του έργου
- 5) η ποικιλία των δεξιοτήτων

Σύμφωνα με τους (Hackman & Oldham, 1975) τα πιο πάνω πέντε (5) χαρακτηριστικά της εργασίας, οδηγούν σε τρεις (3) ψυχολογικές καταστάσεις:

- (α) Η αυτονομία → προσδίδει το αίσθημα της υπευθυνότητας  
(β) Η ανατροφοδότηση → προσφέρει στον εργαζόμενο την δυνατότητα να γνωρίζει τα αποτελέσματα της εργασίας του  
(γ) Η ταυτότητα, η σπουδαιότητα του έργου και η ποικιλία των δεξιοτήτων του εργαζομένου συνδυαζόμενα → προσδίδουν βιωμένη σημασία στην εργασία.

Οι εργαζόμενοι που βιώνουν αυτές τις ψυχολογικές καταστάσεις είναι πιο κινητοποιημένοι και πιο ικανοποιημένοι επαγγελματικά (π.χ. εργάζονται πιο σκληρά όχι γιατί είναι υποχρεωμένοι, αλλά επειδή το θέλουν). Παρατηρούνται μικρότερα ποσοστά απουσιών και αποχωρήσεων και υψηλότερη ποιότητα εργασίας.

Η θεωρία των (Hackman & Oldham, 1975) αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές προσφορές στο πεδίο της επαγγελματικής ικανοποίησης και της συμπεριφοράς στην εργασία. Σήμερα, μετά από πολλές έρευνες πιστεύεται ότι το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας ισχύει σε μεγάλο βαθμό, αλλά όχι ακριβώς όπως υπέθεσαν οι δημιουργοί του.

Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι που προτιμούν την πρόκληση στην εργασία τους θα είναι πιο χαρούμενοι και κινητοποιημένοι εάν έχουν σύνθετα καθήκοντα. Τέτοιοι εργαζόμενοι είναι πιθανόν να αποφεύγουν τις πολύ απλές δουλειές και να προτιμούν διοικητικές ή εργασίες που περιλαμβάνουν μεγαλύτερο βαθμό πολυπλοκότητας.

Θετική σχέση με την επαγγελματική ικανοποίηση έχουν επίσης:

**α)** η αμοιβή, **β)** οι ευκαιρίες προαγωγής και **γ)** ενδεχόμενες ανταμοιβές

**α)** Η αμοιβή αποτελεί πηγή επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον η συνολική ικανοποίηση αυξάνεται, καθώς αυξάνεται και το εισόδημα. Ο Portugal, παρατηρεί ότι λόγω του ότι η αμοιβή είναι σύμβολο status και αναγνώρισης, παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών εργαζομένων που βρίσκονται κυρίως σε υψηλότερα επίπεδα. Επίσης, παρατηρεί ότι η μη επαρκής αμοιβή μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα το αίσθημα δυσαρέσκειας.

Εντούτοις, η συσχέτιση αμοιβής με την επαγγελματική ικανοποίηση, είναι αναπάντεχα μικρή (αντίθετα με το τί αναμένεται). Ο παράγοντας αυτός συσχετίζεται πιο στενά με την

ικανοποίηση της αμοιβής, και όχι με τη γενική επαγγελματική ικανοποίηση. Θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε την επαγγελματική ικανοποίηση, ως τη διαφορά μεταξύ της αμοιβής που λαμβάνει ο εργαζόμενος και του ποσού που θεωρεί ότι θα έπρεπε να λαμβάνει. Όσο μεγαλύτερη είναι η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο ποσών, τόσο πιο μεγάλη είναι και η ένταση από την έλλειψη ισορροπίας που βιώνει ο εργαζόμενος.

Το πιο περίπλοκο κομμάτι των αμοιβών είναι ο δίκαιος μισθός. Το πρόβλημα με το δίκαιο μισθό είναι πολύπλοκο διότι κάθε άτομο βλέπει το δίκαιο από τη δική του πλευρά, ενώ κάτι που είναι δίκαιο σήμερα για κάποιους εργαζομένους μπορεί αύριο να είναι άδικο ή λιγότερο δίκαιο. Οι αποκλίσεις λοιπόν που υπάρχουν στις απόψεις κατά το χαρακτηρισμό ενός δίκαιου ή άδικου μισθού προκύπτουν από τον αριθμό των αναγκών που θεωρεί κάθε άτομο, ότι θα πρέπει να ικανοποιήσει ο δεδομένος μισθός. Όσο πιο δίκαιος θεωρείται ο μισθός, τόσο πιο λίγες είναι οι κοινωνικές συγκρούσεις μεταξύ εργαζομένων και επιχειρήσεως. Όταν όμως το αίσθημα του άδικου είναι έντονο ανάμεσα στους εργαζόμενους, τότε οι κοινωνικές συγκρούσεις στον επιχειρησιακό χώρο είναι αναπόφευκτες.

Όμως αντικειμενικά δίκαιος μισθός είναι πολύ δύσκολο να οριστεί, διότι η αμοιβή μπορεί να είναι δίκαιη ως προς το εξωτερικό ή το εσωτερικό της επιχείρησης. Εξωτερικά δίκαιη θεωρείται η αμοιβή που δεν διαφέρει πολύ μεταξύ των Οργανισμών που λειτουργούν στον ίδιο γεωγραφικό χώρο και δραστηριοποιούνται σε ανάλογο τομέα. Εσωτερικά δίκαιη αμοιβή για κάθε εργαζόμενο είναι εκείνη που εξατομικεύεται βάσει των προσόντων, των ικανοτήτων προσφοράς, της συμπεριφοράς και της απόδοσης του κάθε εργαζομένου. Ένα άλλο στοιχείο που διαμορφώνει το δίκαιο μισθό είναι η αξία της εργασίας που προσφέρει ο κάθε εργαζόμενος, η συμβολή της εργασίας στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

**β)** Οι ενδεχόμενες ανταμοιβές που προσδοκούν οι εργαζόμενοι που προσφέρουν τις ικανότητές τους σε ένα Οργανισμό, αποτελούν κινητήρια δύναμη της αποδοτικής συμπεριφοράς τους και επηρεάζουν άμεσα την ικανοποίησή τους, καθορίζοντας, ταυτόχρονα, τις περαιτέρω προσπάθειές τους. Σημειώνεται ότι οι ανταμοιβές, πολλές φορές λειτουργούν ταυτόχρονα και ως κίνητρα.

Οι ανταμοιβές διαχωρίζονται σε δυο (2) κατηγορίες:

**1. Εξωτερικές – οικονομικές αμοιβές**

1.1. Άμεσες: Οι μισθοί, τα προγράμματα συμμετοχής στα κέρδη, τα διάφορα συστήματα οικονομικών κινήτρων.

1.2. Έμμεσες: Τα συνταξιοδοτικά προγράμματα, η υγειονομική ασφάλιση, άδειας, οι ευκαιρίες για εκπαίδευση κτλ.

**2. Εσωτερικές – κοινωνικές αμοιβές**

2.1. Η επαφή και συναναστροφή με άλλα άτομα.

2.2. Το γόητρο, το κύρος, η δύναμη και γενικά η αναγνώριση των υπηρεσιών που προσφέρει ο εργαζόμενος.

2.3. Η προσωπική επιτυχία και ανάπτυξη.

Σε πολλές έρευνες αποδεικνύεται ότι οι μισές, τουλάχιστον, επιχειρήσεις, έχουν προβεί σε αλλαγές των πρακτικών υπολογισμού των ανταμοιβών. Οι βασικοί τομείς της αλλαγής είναι στον υπολογισμό του μισθού και στην αναλογία των μεταβλητών προς τις σταθερές ανταμοιβές. Σύμφωνα με τη μελέτη των (Casey et al, 1992), το ογδόντα ένα τοις εκατό (81%) των Οργανισμών έχουν εισάγει κάποιας μορφής μεταβλητών αμοιβών για τους εργαζόμενους τους και κυρίως για τα ανώτερα στελέχη.

Η κύρια αιτία που εργάζονται οι άνθρωποι είναι η αποζημίωση που λαμβάνουν από τις επιχειρήσεις για τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Συνεπώς, η αμοιβή των εργαζομένων έχει ιδιαίτερη σημασία για αυτούς και καλύπτει διάφορες ανάγκες τους, οικονομικές, ψυχοκοινωνικές, ανάπτυξης (Κανελλόπουλος, 2002).

Ο καθορισμός των ανταμοιβών της εργασίας εξαρτάται από εσωτερικούς παράγοντες που αφορούν την ίδια την επιχείρηση και από εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν τις ανταμοιβές, μέσα από την αλληλεπίδραση της επιχείρησης με το εξωτερικό της περιβάλλον (Μουζά-Λαζαρίδη, 2006).

γ) Σχετικά με τις ευκαιρίες προαγωγής, όταν είναι αρκετές αυξάνεται τότε και η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Αυτό συμβαίνει επειδή οι προαγωγές περιέχουν έναν αριθμό σημαντικών ενδείξεων για την αυτοεκτίμηση του εργαζομένου. Υλικές ενδείξεις (συνοδεύεται από αύξηση μισθού) και κοινωνικής φύσεως ενδείξεις (αυξημένο κοινωνικό γόητρο, αναγνώριση εντός της επιχειρήσεως κλπ.).

Άλλες διαστάσεις που έχει διαπιστωθεί ερευνητικά ότι επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση είναι οι συνθήκες εργασίας (θόρυβος, καθαριότητα, θερμοκρασία φωτισμός κλπ.), το ωράριο εργασίας, η ασφάλεια, η μονιμότητα και τα επιδόματα που παρέχει μια δουλειά.

## **B) ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ**

Οι εσωτερικοί (ατομικοί) παράγοντες αφορούν την προσωπικότητα, την μόρφωση, την ηλικία, το φύλο, τα προσόντα και ικανότητες, την οικογενειακή κατάσταση του εργαζομένου κτλ. Στις πιο κάτω παραγράφους γίνεται αναφορά στο πως επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων ορισμένοι από τους προαναφερόμενους ατομικούς παράγοντες.

Μελέτες έδειξαν ότι η προσωπικότητα αποτελεί σίγουρα παράγοντα που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Ορισμένοι ερευνητές, μάλιστα, υποστήριξαν ότι ενδέχεται να υπάρχει ακόμα και γενετική προδιάθεση για το αν κάποιος θα έλκεται ή όχι από την εργασία (Arvey, Bouchard, & Bouchard, Segal and Abraham, 1989).

Σχετικά με τον παράγοντα της ηλικίας - η ύπαρξη ή μη αλλαγών στο επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης κατά την πάροδο του χρόνου είναι κάτι που απασχόλησε αρκετούς ερευνητές. Η ηλικία είναι ένας παράγοντας καθοριστικός για τις δραστηριότητες του ατόμου και συνήθως καθορίζει το ρόλο και το κοινωνικό του status. Σύμφωνα με έρευνες η εργασιακή ικανοποίηση τείνει να μειώνεται στη διάρκεια των πρώτων χρόνων της απασχόλησης (αγγίζοντας το χαμηλότερο σημείο κοντά στις ηλικίες 26 με 31). Από το σημείο αυτό και μετά, θεωρείται ότι η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται σταθερά με την ηλικία.

Το μορφωτικό επίπεδο από την άλλη πλευρά θεωρείται ότι επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση με αρνητικό τρόπο. Παραδείγματος χάριν, εάν δυο (2) άτομα διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου κατέχουν την ίδια θέση εργασίας, με τις ίδιες αποδοχές, τις ίδιες ευθύνες και καθήκοντα, το άτομο που θα είναι πιο μορφωμένο αναμένεται να είναι λιγότερο ικανοποιημένο επαγγελματικά. Ο λόγος που είναι λιγότερο ικανοποιημένος είναι επειδή ο ίδιος θεωρεί ότι συνεισφέρει πολύ περισσότερο στη δουλειά από το συνάδελφό του (ο οποίος είναι λιγότερο μορφωμένος), πάραυτα αμείβονται και οι δύο (2) το ίδιο. Η συνειδητοποίηση αυτής της ανισότητας επιφέρει επαγγελματική δυσαρέσκεια (Chairs, 1983).

## 2.7 Επαγγελματική εξουθένωση και εργασιακή απόδοση

Ο όρος «Επαγγελματική Εξουθένωση» (burnout) χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει μια κατάσταση συναισθηματικής και σωματικής εξάντλησης στο πλαίσιο της εργασίας, και είναι ένα φαινόμενο με σημαντικό αντίκτυπο στη σύγχρονη κοινωνία.

Χρησιμοποιήθηκε ο όρος για πρώτη φορά από τον (Freudenberger, 1974), ο οποίος καθόρισε την κατάσταση αυτή ως αδυναμία για επίδοση ή εξουθένωση λόγω υπερβολικών απαιτήσεων. Το άτομο γίνεται άκαμπτο και ξεροκέφαλο, εμποδίζει την πρόοδο και τις δομικές αλλαγές επειδή απαιτούν προσπάθεια για προσαρμογή. Συμπεραίνει ότι οι αφοσιωμένοι και απορροφημένοι από την εργασία τους είναι πιο ευάλωτοι στην επαγγελματική εξουθένωση.

Στη σύγχρονη κοινωνία το υψηλό ποσοστό αφοσίωσης αποτελεί ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της εργασίας. Υπάρχει η τάση, οι εργαζόμενοι (κυρίως επαγγελματίες υψηλού επιπέδου) να ταυτίζονται με την εργασία τους και τον οργανισμό τους σε βαθμό τέτοιο, που να προσωποποιούν κάθε επιτυχία ή αποτυχία. Βάση αυτού η αποτυχία μπορεί να βιώνεται από ορισμένους εργαζομένους ως τραυματικό γεγονός και να οδηγήσει τον εργαζόμενο σε καταθλιπτική μορφή κατάσταση.

Επίσης, η προσωπικότητα του κάθε εργαζόμενου καθορίζει τον τρόπο με τον οποίον ερμηνεύει τα γεγονότα. Κάποιοι εργαζόμενοι τείνουν να ερμηνεύουν τα γεγονότα ως αποτέλεσμα «τύχης», ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν ότι τα γεγονότα επηρεάζονται σε σημαντικό βαθμό από τον δικό τους έλεγχο (Cooper CL, 1988). Ανάλογα της ερμηνείας που δίνετε στα γεγονότα (στη βάση πάντοτε της προσωπικότητας του κάθε εργαζόμενου) μπορεί να αποτελέσει αίτιο της εξουθένωσης. Ο ανεπαρκής έλεγχος, η απογοήτευση και το αίσθημα ότι χάνεται το νόημα της ζωής φαίνεται να είναι ανεξάρτητες αιτίες επαγγελματικής εξουθένωσης, παράγοντες που όμως καθορίζονται σε σημαντικό βαθμό από την προσωπικότητα του κάθε εργαζόμενου.

Η επαγγελματική εξουθένωση φαίνεται ότι προκαλείται από δυσανάλογα υψηλή προσπάθεια και χαμηλή ικανοποίηση, σε συνδυασμό με πιεστικές εργασιακές συνθήκες και υψηλές απαιτήσεις. Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης εκδηλώνονται σε οργανικό, ψυχικό και κοινωνικό επίπεδο. Η (Maslach, 1982) πρότεινε ότι το σύνδρομο αυτό δεν εμφανίζεται ξαφνικά αλλά είναι το αποτέλεσμα παρατεταμένης εργασίας υπό πίεση.



Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να μειώσει τη άμυνα του οργανισμού και να αυξήσει την πιθανότητα σωματικής ή / και πνευματικής ασθένειας. Μπορεί να συμβάλει σε προβλήματα υγείας, όπως η κατάθλιψη, η υπέρταση, η παχυσαρκία και ο μυϊκός πόνος.

Τα προαναφερόμενα συμπτώματα προκαλούν με έμμεσο τρόπο σημαντική απώλεια παραγωγικότητας για τον οργανισμό, καθώς και πτώση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τους εργαζομένους. Ο εργαζόμενος με συναισθηματική εξουθένωση παρουσιάζει μειωμένη εργασιακή επίδοση καθώς αποφεύγει την ουσιαστική επένδυση στην δουλειά του και περιορίζεται στην απλή διεκπεραίωση των βασικών του καθηκόντων. Είναι απόμακρος από τους συναδέλφους του και αναπτύσσει αρνητικά ανταγωνιστικά συναισθήματα. Δεν διακατέχεται από ομαδικό πνεύμα και δυσκολεύεται να συνεργαστεί αρμονικά με την υπόλοιπη ομάδα.

Θεραπευτικές παρεμβάσεις μπορούν να γίνουν σε οργανωτικό επίπεδο για τη δόμηση κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος και τη σωστή διαχείριση του προσωπικού.

Σε προσωπικό επίπεδο ο εργαζόμενος έχει την ευθύνη της προσωπικής του ευεξίας. Πρέπει να επιδιώκει την ανάπτυξη των σωματικών και πνευματικών δυνατοτήτων του μέσα από ένα προσωπικό πρόγραμμα προώθησης της υγείας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναπτυχθεί όλο το πλαίσιο της έρευνας που εκτελέστηκε και θα γίνει η περιγραφή του σκοπού της έρευνας, των ερευνητικών ερωτημάτων, της μεθοδολογίας, του ερευνητικού εργαλείου, της δειγματοληψίας, του δείγματος, της διαδικασίας έρευνας και της διαδικασίας ανάλυσης των δεδομένων.

### 3.1 Ελεγκτικό / Λογιστικό επάγγελμα στην Κύπρο

#### 3.1.1 Σύνδεσμος Εγκεκριμένων Λογιστών Κύπρου (ΣΕΛΚ)

Ο ΣΕΛΚ είναι το μόνο αναγνωρισμένο από το κράτος Σώμα το οποίο δύναται να ρυθμίζει και να εποπτεύει το λογιστικό επάγγελμα στην Κύπρο.

Κύριες δραστηριότητες του Συνδέσμου είναι η οργάνωση των επαγγελματιών λογιστών, η υποστήριξη των θέσεων και συμφερόντων τους, η προστασία της φήμης του επαγγέλματος, καθώς και της επαγγελματικής ηθικής των Μελών του. Ασχολείται με τη μελέτη θεμάτων που αφορούν το ελεγκτικό / λογιστικό επάγγελμα και ενημερώνει σχετικά τα Μέλη του.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του ο ΣΕΛΚ, εκδίδει πιστοποιητικά άσκησης επαγγέλματος, για την άσκηση επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Ο ΣΕΛΚ έχει μια συνεχή παρουσία στα οικονομικά και κοινωνικά δρώμενα της Κύπρου και διατηρεί στενή συνεργασία με δημόσιους, ημικρατικούς οργανισμούς και ιδρύματα.

Έχει αναπτύξει σημαντικές συνεργασίες σε διεθνές επίπεδο και αποτελεί μέλος της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Λογιστών (FEE), της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (IFAC), της Μεσογειακής Ομοσπονδίας Λογιστών (FCM) του Διεθνούς Οικονομικού Συνδέσμου (IFA). Παράλληλα διαθέτει άριστες σχέσεις και συνεργασία με τα βρετανικά σώματα ACCA και ICAEW.

### 3.1.2 Ο ΣΕΛΚ σε αριθμούς

(1<sup>ο</sup> Σεπτεμβρίου 2020)

Ο Σύνδεσμος τηρεί τα ακόλουθα μητρώα : Μητρώο των Μελών, των Φοιτητών και των Αποφοίτων, καθώς και άλλων μητρώων τα οποία αποτελούν νομική και θεσμική αρμοδιότητα του Συνδέσμου.

(α) Μητρώο Μελών



Σχ.3 Μητρώο Μελών (Εγκεκριμένων Λογιστών)

Κάθε πρόσωπο μπορεί να εγγραφεί στο Μητρώο Μελών, μετά από λήψη έγκρισης από το Συμβούλιο. Το Συμβούλιο πρέπει να ικανοποιηθεί ότι πληροί οποιεσδήποτε από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Έχει φθάσει σε επίπεδο εισαγωγής στο πανεπιστήμιο ή σε ισοδύναμο επίπεδο, διαθέτει την καθορισμένη πρακτική πείρα (τουλάχιστον τριών (3) ετών υπό την επίβλεψη κατάλληλα πεπειραμένου Μέλους του ΣΕΛΚ ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου το οποίο κατέχει επαρκή προσόντα και εμπειρία) και έχει επιτύχει στις καθορισμένες εξετάσεις επαγγελματικής ικανότητας.
- Είναι μέλος ενός τουλάχιστον, εκ των εγκεκριμένων Σωμάτων Επαγγελματιών Λογιστών.
- Πρόσωπο που κατέχει τα προσόντα που προβλέπονται στο άρθρο 155(1)(α), του περί Εταιρειών Νόμου, Κεφάλαιο 113, πριν την έναρξη της εφαρμογής του περί Εταιρειών (Τροποποιητικού) Νόμου του 2001, Αρ. 76(Ι)/2001, στις 4 Μαΐου 2001.
- Πρόσωπο που του χορηγήθηκε άδεια από το Υπουργικό Συμβούλιο δυνάμει του άρθρου 155(1)(β) του περί Εταιρειών Νόμου, Κεφάλαιο 113, πριν την έναρξη της εφαρμογής του περί Εταιρειών (Τροποποιητικού) Νόμου του 2001, Αρ. 76(Ι)/2001, στις 4 Μαΐου 2001.
- Πρόσωπο που του χορηγήθηκε άδεια από τον Υπουργό Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού δυνάμει του άρθρου 23 του περί Εταιρειών (Τροποποιητικού) (Αρ.2) Νόμου του 2003, Αρ.167(Ι)/2003, δηλαδή μέχρι τις 30 Απριλίου 2004.

(β) Μητρώο Φοιτητών

Αρ. Φοιτητών	2.598
--------------	-------

Άτομο που επιθυμεί να εγγραφεί ως 'Φοιτητής Λογιστής' στο πλαίσιο του Σχεδίου Εξετάσεων που λειτουργεί ο Σύνδεσμος οφείλει να εγγραφεί στο Μητρώο Φοιτητών Λογιστών. Υποβάλλει αίτηση και καθορισμένο τέλος εγγραφής.

Σημειώνεται ότι βάση της Συμφωνίας με το βρετανικό σώμα ACCA, όλοι οι Φοιτητές έχουν υποχρέωση εγγραφής στο Μητρώο Φοιτητών που διατηρεί ο ΣΕΛΚ. Παρόμοια υποχρέωση δεν υφίσταται για τους φοιτητές του βρετανικού σώματος ICAEW.

(γ) Μητρώο αποφοίτων Λογιστών

Αρ. Αποφοίτων	985
---------------	-----

Απόφοιτος Λογιστής θεωρείται άτομο το οποίο ολοκλήρωσε με επιτυχία τις επαγγελματικές εξετάσεις και μεταφέρεται στο Μητρώο Αποφοίτων Λογιστών, μέχρι της υποβολής και έγκρισης της αίτησής του για να εγγραφεί στο Μητρώο Μελών (ή μέχρι απόκτησης της απαιτούμενης πρακτικής πείρας).

(δ) Μητρώο πιστοποιητικών άσκησης επαγγέλματος

Ο ΣΕΛΚ εκδίδει πιστοποιητικά άσκησης επαγγέλματος (όπως παρουσιάζονται στο Σχ.4). Απαιτείται να ικανοποιηθούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και συγκεκριμένη πρακτική πείρα για απόκτηση πιστοποιητικού άσκησης επαγγέλματος

<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ</b>	<b>ΜΕΛΗ</b>	<b>ΟΙΚΟΙ</b>
Λογιστικού Επαγγέλματος	1.262	936
Διεξαγωγής Ελέγχου	1.049	730
Παροχής Διοικητικών Υπηρεσιών	562	330
Σύμβουλων Αφερεγγυότητας	96	-

Σχ. 4 Μητρώο πιστοποιητικών άσκησης επαγγέλματος

### 3.2 Σκοπός της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Η έρευνα έχει σκοπό την διερεύνηση του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο.

Παράλληλα, διερευνώνται και τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης ως προς τους εξής εννέα (9) παράγοντες:

<b>1)</b> οι αμοιβές	<b>4)</b> τα περιθώρια παροχών	<b>8)</b> η φύση της εργασίας
<b>2)</b> η προαγωγή	<b>5)</b> οι ενδεχόμενες ανταμοιβές	<b>7)</b> οι συνεργάτες
<b>3)</b> η επίβλεψη	<b>6)</b> οι διαδικασίες λειτουργίας	<b>9)</b> η επικοινωνία

Τα ερευνητικά ερωτήματα προκύπτουν από το σκοπό της έρευνας και αναλυτικά είναι:

1. Ποιοι είναι οι παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο;
2. Σε πιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο;
3. Ποιος είναι ο ρόλος της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο, στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού;
4. Ποια είναι τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο και ποιες οι εισηγήσεις επίλυσης τους;

### 3.3 Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία που επιλέχθηκε για να χρησιμοποιηθεί είναι η ποσοτική. Σκοπός της ποσοτικής έρευνας είναι η εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων, με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Η επιλογή της ποσοτικής μεθοδολογίας έγκειται στη φύση των δεδομένων. Όλα τα δεδομένα που έχουν χρησιμοποιηθεί στη συγκεκριμένη έρευνα είναι ποσοτικά και τα συμπεράσματα της έρευνας είναι και αυτά ποσοτικά. Εφόσον ο σκοπός της έρευνας σχετίζεται με τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, τα δεδομένα που προκύπτουν από τις απαντήσεις ποσοτικοποιούνται, για να μπορούν να υπολογιστούν και να αντιστοιχιστούν σε διαφορετικά επίπεδα.

### 3.4 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη έρευνα ποσοτικής μεθοδολογίας είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο δόθηκε μέσω φυσικής διανομής. Οι κύριοι λόγοι επιλογής της χρήσης του ερωτηματολογίου ως ερευνητικό εργαλείο είναι:

1. Συμπληρώνεται εύκολα και γρήγορα
2. Τα δεδομένα που προκύπτουν μπορούν να αναλυθούν μέσω τυποποιημένων στατιστικών μεθόδων
3. Οικονομική λύση
4. Οι ερωτήσεις μπορεί να απαντηθούν εύκολα και ομοιόμορφα εφόσον στην πλειοψηφία τους αποτελούνται από προκαθορισμένες επιλογές απαντήσεων
5. Οι απαντήσεις δεν επηρεάζονται από την ερευνήτρια εφόσον δεν είναι παρούσα κατά τη συμπλήρωση
6. Ελεύθερη και ανώνυμη έκφραση των ερωτηθέντων

Σύμφωνα με τον Μενεξέ, (Μενεξές, 2008/09) τα μειονεκτήματα του ερωτηματολογίου είναι η απώλεια των λεπτομερειών της πληροφορίας, η έλλειψη ελέγχου της ειλικρίνειας των ερωτηθέντων, η έλλειψη ελέγχου της ακρίβειας των απαντήσεων και της υποκειμενικότητας των ερωτηθέντων στην κατανόηση των ερωτήσεων.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από τέσσερα (4) μέρη.

Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και έχει σκοπό την περιγραφή του προφίλ του δείγματος.

Το δεύτερο μέρος (Μέρος – Α) του ερωτηματολογίου σχετίζεται με την διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Περιλαμβάνει τις ερωτήσεις του «Job Satisfaction Survey» (JSS) και αποτελείται από 36 ερωτήσεις οι οποίες αντιστοιχούν σε 9 ανεξάρτητους παράγοντες (4 ερωτήσεις για κάθε παράγοντα) και αξιολογεί τις στάσεις των εργαζομένων σχετικά με τη δουλειά και τις διάφορες πτυχές της εργασίας. Με βάση το ερωτηματολόγιο οι ερωτήσεις 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 34 και 36 ήταν αναστροφες, οπότε κατά την ανάλυση οι απαντήσεις αντιστράφηκαν για να υπολογιστούν τα σκορ των κλιμάκων αλλά και της συνολικής ικανοποίησης.

Για να υπάρχουν ερευνητικές μελέτες με έγκυρα αποτελέσματα, είναι αναγκαίο να χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή τους ερευνητικά εργαλεία, τα οποία προηγουμένως έχουν ελεγχθεί για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία τους (Ουζούνη, Χ. & Νακάκης Κ., 2011). Λεπτομέρειες για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του JSS περιλαμβάνονται σε παράγραφο προηγούμενου κεφαλαίου της παρούσας εργασίας.

Το τρίτο μέρος (Μέρος – Β) καταρτίστηκε από την ερευνήτρια, με την πολύτιμη βοήθεια του επιβλέποντος καθηγητή, κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο ερωτώμενος να αντιλαμβάνεται εύκολα τις ερωτήσεις και να είναι σε θέση να απαντά με ακρίβεια και ταχύτητα. Έχει καταβληθεί ιδιαίτερη επιμέλεια ούτως ώστε το ερωτηματολόγιο να είναι έγκυρο και αξιόπιστο, με τη χρήση βιβλιογραφικών αναφορών και επιστημονικών θεωριών. Χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις που επιδέχονται απαντήσεις με βάση την κλίμακα Likert, στην οποία οι ερωτώμενοι καλούνται να δηλώσουν τη συμφωνία τους ή τη διαφωνία

τους σε μια σειρά ερωτήσεων, μέσω μιας διαβαθμισμένης κλίμακας από το 1 μέχρι το 6. Το 1 αντιστοιχεί στο «διαφωνώ απόλυτα», το 2 στο «διαφωνώ αρκετά», το 3 στο «διαφωνώ», το 4 στο «συμφωνώ», το 5 στο «συμφωνώ αρκετά» και το 6 στο «συμφωνώ απόλυτα». Στοχεύει στο να εξετάσει τον ρόλο της επαγγελματικής ικανοποίησης στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού, όπως και να εξετάσει κατά πόσον υφίστανται κάποια από τα προβλήματα τα οποία προκύπτουν μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

Το τέταρτο μέρος (Μέρος – Γ) αποτελείται από δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου και δίνει το περιθώριο στον ερωτηθέντα να εκφράσει τις θέσεις και απόψεις του σχετικά με το τί θεωρεί ως πρόβλημα σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, να εισηγηθεί λύσεις και να δώσει γενικά σχόλια και παρατηρήσεις.

### 3.5 Πληθυσμός και δείγμα

Οι εργαζόμενοι στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο αποτελούν το πληθυσμό. Αναφορά σχετικά με το μέγεθος του πληθυσμού έχει γίνει σε προηγούμενη παράγραφο μέσω στοιχείων που έχουν συλλεγεί από τον ΣΕΛΚ.

Το δείγμα αποτελείται αποκλειστικά από εργαζόμενους στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο. Οι συμμετέχοντες σε αριθμό είναι 91. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα έρευνα ήταν σκόπιμο και όχι τυχαίο, αφού διανεμήθηκε στο επαγγελματικό και φιλικό περιβάλλον της ερευνήτριας. Αφορά σε άτομα που εργάζονται στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο.

Επειδή, το δείγμα αποτελείται από εργαζόμενους σε διαφορετικούς οργανισμούς, δεν πραγματοποιήθηκε ανάλυση των αποτελεσμάτων με βάση τον κάθε οργανισμό.

Έγινε προσπάθεια να συλλεχθούν όσο το δυνατό περισσότερα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Δόθηκαν ερωτηματολόγια σε άνδρες και γυναίκες, διάφορων ηλικιών, ανεξαρτήτως θέσης στην ιεραρχία. Από τα 150 ερωτηματολόγια που δόθηκαν, επεστράφησαν ορθά συμπληρωμένα τα 91. Δόθηκε χρονικό περιθώριο 7 ημερών για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

### 3.6 Ανάλυση δεδομένων έρευνας

Η επεξεργασία των δεδομένων που προέκυψαν από τη συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε με τη χρήση των προγραμμάτων SPSS και Microsoft Excel. Τα στατιστικά αυτά προγράμματα είναι από τα πλέον δημοφιλή, με τα οποία μπορεί κανείς να εκτελέσει περίπλοκους χειρισμούς δεδομένων και αναλύσεων.

Τα αποτελέσματα, παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 4, μέσω πινάκων ή/και γραφημάτων συνοδευόμενα από λεκτική διατύπωση, με σκοπό την καλύτερη παρουσίασή τους. Υιοθετήθηκε η απλή περιγραφική στατιστική ανάλυση με τη χρήση ποσοστών, μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### 4.1 Παράθεση αποτελεσμάτων της έρευνας

#### 4.1.1 Μέρος Α: Δημογραφικά Στοιχεία

##### 1. Φύλο

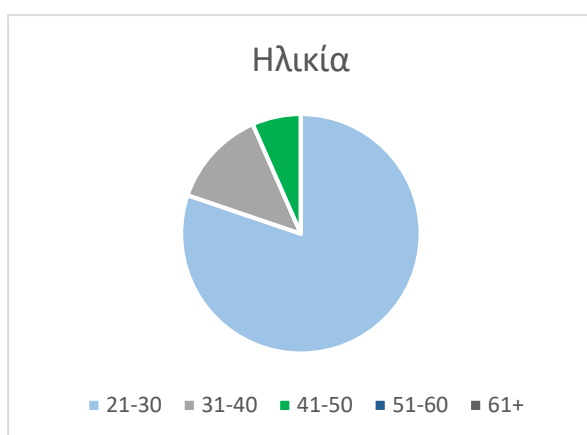
Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 91 άτομα, από τα οποία 48 ήταν γυναίκες (ποσοστό 52,7%) και 43 άνδρες (ποσοστό 47,3%).



**Διάγραμμα 1**

##### 2. Ηλικία

Παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων εμπίπτει στην ηλικιακή ομάδα 21-30 ετών με ποσοστό 80,2% και ακολουθούν οι ηλικίες 31-40 (13,2%) και 41-50 (6,6%). Κανένας συμμετέχοντας δεν ήταν μεγαλύτερος της ηλικίας των 50.



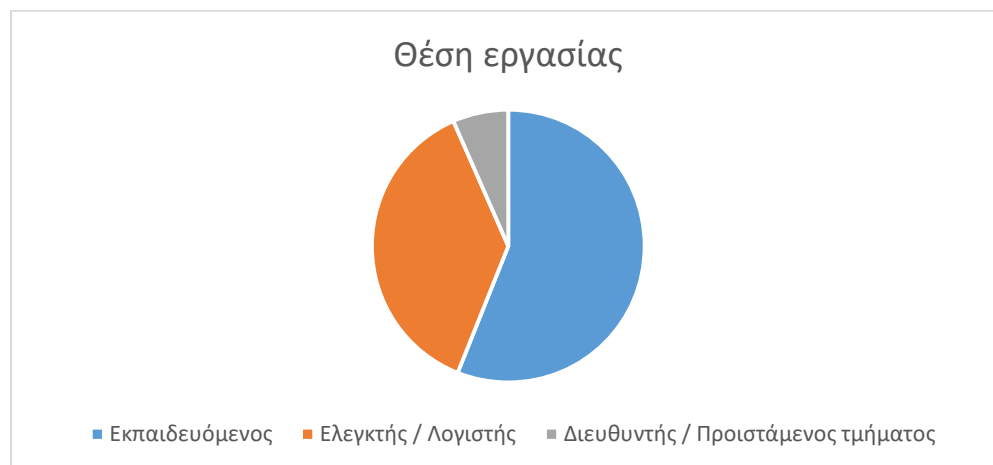
**Διάγραμμα 2**



### 3. Θέση εργασίας

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων 51 άτομα με ποσοστό 56% είναι εκπαιδευόμενοι, 34 συμμετέχοντες (37,4 %) είναι στη θέση του Ελεγκτή / Λογιστή (κάτοχοι επαγγελματικού τίτλου). Μόνο, 6 άτομα ( 6,6% ) κατέχουν διευθυντικές θέσεις ή είναι προϊστάμενοι τμήματος από τους συμμετέχοντες.

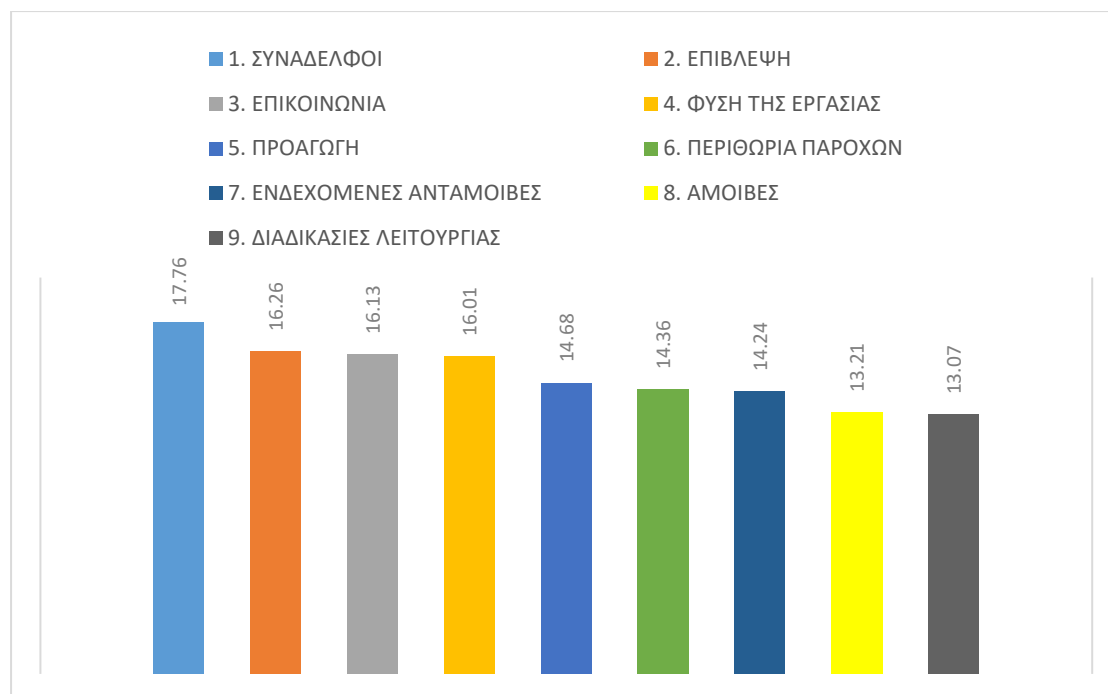
Σημειώνεται ότι και τα 6 άτομα που κατέχουν διευθυντικές θέσεις ή προϊστανται τμήματος ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 41-50.



**Διάγραμμα 3**

#### 4.1.2 Μέρος Β: Βαθμός ικανοποίησης

1. Στο διάγραμμα που ακολουθεί δίνονται οι μέσες τιμές στους παράγοντες ικανοποίησης των συμμετεχόντων με φθίνουσα σειρά.



**Διάγραμμα 4**

Για να γίνουν κατανοητά τα δεδομένα του διαγράμματος αξίζει να σημειωθεί πως οι μέσοι όροι από 4-12 αντιστοιχούνται σε αρνητική ικανοποίηση (δυσανεξικία), από 12-16 σε μέτρια ικανοποίηση (ουδετερότητα) και 16-24 αντιστοιχούνται σε θετική ικανοποίηση.

Βάση του πιο πάνω, οι περισσότεροι παράγοντες κατά μέσο όρο εμφανίζουν επίπεδα μέτριας ικανοποίησης, όπως η προαγωγή, τα περιθώρια παροχών, οι ενδεχόμενες ανταμοιβές, οι αμοιβές και οι διαδικασίες λειτουργίας. Σε θετικά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης κινούνται οι εναπομείναντες παράγοντες.

Πιο συγκεκριμένα, η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τις σχέσεις που διατηρούν με τους συναδέλφους τους, ήταν σημαντικά υψηλότερη σε σύγκριση με την ικανοποίηση από όλους τους υπόλοιπους παράγοντες.

Παρατηρείται θετική ικανοποίηση από την επίβλεψη (σχέσεις με προϊστάμενους), την επικοινωνία και τη φύση της εργασίας, που κινείται περίπου στα ίδια επίπεδα και για τους τρεις (3) παράγοντες.

Σημαντική διαφορά υφίσταται μεταξύ των προαναφερόμενων παραγόντων και των παραγόντων που εμπεριέχουν στοιχεία οικονομικής φύσεως όπως τα περιθώρια για επιπλέον παροχές, ενδεχόμενες ανταμοιβές, αμοιβές και περιθώρια προαγωγών (που συνήθως συνοδεύονται από κάποια οικονομική ανταμοιβή). Για τους παράγοντες αυτούς η ικανοποίηση βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα. Δηλαδή οι συμμετέχοντες διατηρούν ουδέτερη στάση και υφίσταται αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη ικανοποίησης.

Δεν διέφερε σημαντικά η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τις συνθήκες λειτουργίας με την ικανοποίησή τους από τις αμοιβές.

2. Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις στους παράγοντες ικανοποίησης των συμμετεχόντων με φθίνουσα σειρά και της συνολικής ικανοποίησης.

	<b>Μέση τιμή</b>	<b>Τυπική απόκλιση</b>
Συνάδελφοι	17,76	0,95
Επίβλεψη	16,26	0,94
Επικοινωνία	16,13	0,95
Φύση της εργασίας	16,01	0,81
Προαγωγή	14,68	0,85
Περιθώρια παροχών	14,36	0,99
Ενδεχόμενες ανταμοιβές	14,24	0,96
Αμοιβές	13,21	0,91
Διαδικασίες λειτουργίας	13,07	1,07
<b>Συνολική ικανοποίηση</b>	<b>15,06</b>	<b>0,94</b>

**Πίνακας 1**

Η συνολική ικανοποίηση ισούται με 15,06 δηλαδή βρίσκετε σε μέτρια επίπεδα. Ένδειξη ότι οι συμμετέχοντες διατηρούν ουδέτερη στάση προς την εργασία τους, άρα υπάρχει αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη ικανοποίησης σε συνολικό επίπεδο. Η τυπική απόκλιση της συνολικής ικανοποίησης ισούται με 0,94 (σχετικά χαμηλή εφόσον  $<1$ ), ένδειξη ότι δεν υπάρχει σημαντική διακύμανση στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Εφόσον, όλα τα αποτελέσματα που σχετίζονται με τον υπολογισμό τυπικών αποκλίσεων είναι  $<1$ , η συγκεκριμένη μελέτη δεν θα ασχοληθεί περαιτέρω με την ανάλυση τους, επειδή δεν αναμένεται ότι θα προσφέρει επιπρόσθετη πληροφόρηση.

Το αποτέλεσμα της έρευνας το οποίο φανερώνει αμφιβολία ύπαρξης ή μη ικανοποίησης σε συνολικό επίπεδο δεν ήταν αναμενόμενο. Το αποτέλεσμα δεν ήταν αναμενόμενο εφόσον δεν συνάδει με τον μεγάλο αριθμό ατόμων που ασχολούνται με το συγκεκριμένο επάγγελμα στη Κύπρο (στη βάση των στοιχείων που διατηρεί ο ΣΕΛΚ και αναλύονται σε προηγούμενο κεφάλαιο της έρευνας).

Καταληκτικά, αναφέρεται ότι η υπόθεση που είχε γίνει στα αρχικά στάδια της έρευνας ότι η επιλογή του συγκεκριμένου επαγγέλματος από μεγάλο αριθμό ατόμων στην Κύπρο, δεικνύει ένδειξη ύπαρξης επαγγελματικής ικανοποίησης στον συγκεκριμένο τομέα, δεν επιβεβαιώνεται από τα αποτελέσματα της έρευνας.

#### 4.1.3 Μέρος Γ: Παράγοντες ικανοποίησης

Στο τρίτο μέρος της παράθεσης των αποτελεσμάτων, γίνεται η παρουσίασή τους με βάση τις ερωτήσεις του διανεμηθέντος ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις έχουν κατηγοριοποιηθεί ανάλογα με τον παράγοντα με τον οποίο σχετίζονται (οι παράγοντες είναι 9 στο σύνολο και οι σχετικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου 36. Σε κάθε παράγοντα αντιστοιχούν 4 ερωτήσεις όπως παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω).

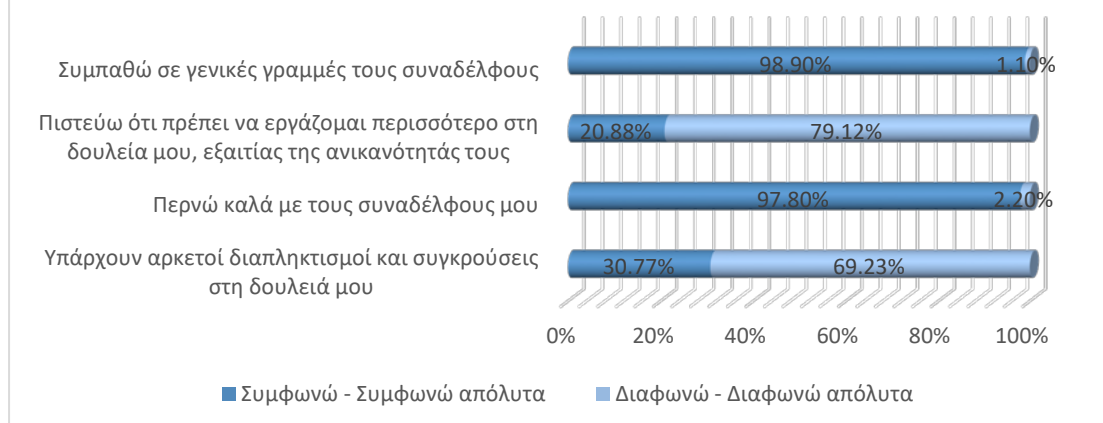
Επιπρόσθετα, παρατίθενται τα αποτελέσματα στην ερώτηση ποιος θεωρείται ο πιο σημαντικός παράγοντας για την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

##### 1. Συνάδελφοι

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Συμπαθώ σε γενικές γραμμές τους συναδέλφους μου	0	0,00%	1	1,10%	0	0,00%	40	43,96%	37	40,66%	13	14,29%
Πιστεύω ότι πρέπει να εργάζομαι περισσότερο στη δουλειά μου, εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου	32	35,16%	7	7,69%	33	36,26%	9	9,89%	10	10,99%	0	0,00%
Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου	0	0,00%	0	0,00%	2	2,20%	40	43,96%	39	42,86%	10	10,99%
Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου	7	7,69%	18	19,78%	38	41,76%	24	26,37%	4	4,40%	0	0,00%

Πίνακας 2

## ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ



**Διάγραμμα 5**

Οι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις σχέσεις που διατηρούν με τους συναδέλφους τους και ο βαθμός ικανοποίησης τους ήταν σημαντικά υψηλότερος σε σύγκριση με την ικανοποίηση από όλους τους υπόλοιπους παράγοντες (Διάγραμμα 4).

Η συντριπτική πλειοψηφία (98,90%), δηλώνει ότι συμπαθεί σε γενικές γραμμές τους συναδέλφους του και (97,80%) ότι περνά καλά μαζί τους. Επίσης, το 69,23% συμφωνεί ότι δεν υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά τους.

Το 79,12% των συμμετεχόντων δεν πιστεύει ότι πρέπει να εργάζεται περισσότερο εξαιτίας της ανικανότητάς των συναδέλφων του. Δηλαδή πιστεύουν ότι οι συνάδελφοί τους είναι ικανοί και κατέχουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις για την διεξαγωγή της εργασίας τους, για να επιτύχουν τους προσωπικούς τους στόχους και αυτούς της ομάδας τους.

Τα πιο πάνω αποτελέσματα συνάδουν με τη βιβλιογραφία, μέσω της οποίας υποστηρίζεται ότι οι καλές συναδελφικές σχέσεις αποτελούν παράγοντα ικανοποίησης για το προσωπικό.

Η ύπαρξη του ομαδικού πνεύματος, αλλά και η εκμάθηση για την ύπαρξη του, αποτελούν θεμέλιο λίθο για την επίτευξη των στόχων για το συγκεκριμένο επάγγελμα. Ένα επάγγελμα που προάγει την ύπαρξη του ομαδικού πνεύματος και την αποτελεσματική επικοινωνία. Κάθε άτομο στην ομάδα συνεισφέρει στους τελικούς στόχους και σκοπούς του Οργανισμού. Το γεγονός ότι ο συγκεκριμένος παράγοντας είναι ο παράγοντας που αποδίδει την υψηλότερη ικανοποίηση είναι πολύ σημαντικό. Αποτελεί ένδειξη επιτυχίας από πλευράς των ελεγκτικών γραφείων στην Κύπρο, να καλλιεργήσουν θετικό κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων τους, το οποίο τους ικανοποιεί και συντελεί στην επίτευξη των στόχων που θέτουν.

Επίσης, είναι ένδειξη επιλογής κατάλληλων ατόμων, ύπαρξης διαδικασιών για έλεγχο των αναγκαίων τυπικών προσόντων αλλά και παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων επιβεβαιώνουν ότι οι εργαζόμενοι στον συγκεκριμένο τομέα μπορούν να ανταπεξέλθουν στις αρμοδιότητες της θέσης που τους ανατίθεται.

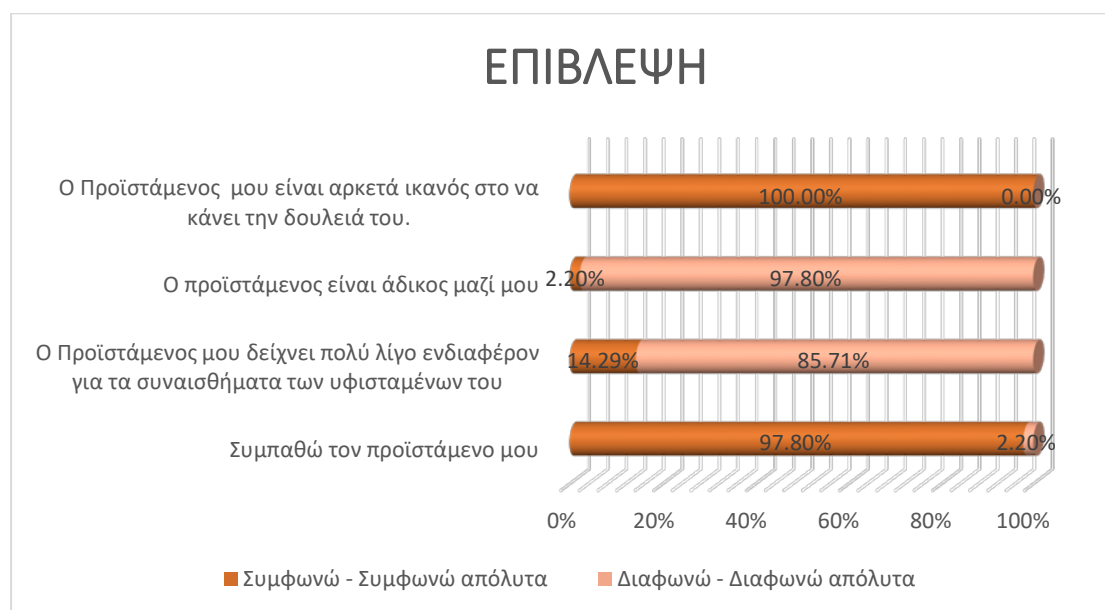
Δεν είναι δυνατό να αποδώσει ένας εργαζόμενος, όταν του ανατίθενται υποχρεώσεις για τη διεκπεραίωση των οποίων απαιτούνται γνώσεις και εξειδίκευση που δε διαθέτει.

Καταληκτικά τα αποτελέσματα για το συγκεκριμένο παράγοντα ήταν τα αναμενόμενα.

## 2. Επίβλεψη

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Ο Προϊστάμενος μου είναι αρκετά ικανός στο να κάνει την δουλειά του.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	32,97%	21	23,08%	40	43,96%
Ο προϊστάμενος είναι άδικος μαζί μου	15	16,48%	25	27,47%	49	53,85%	2	2,20%	0	0,00%	0	0,00%
Ο Προϊστάμενος μου δείχνει πολύ λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του	8	8,79%	38	41,76%	32	35,16%	8	8,79%	5	5,49%	0	0,00%
Συμπαθώ τον προϊστάμενο μου	0	0,00%	1	1,10%	1	1,10%	44	48,35%	31	34,07%	14	15,38%

Πίνακας 3



Διάγραμμα 6

Οι συμμετέχοντες είναι ικανοποιημένοι από την επίβλεψη (σχέσεις με προϊστάμενους) στον Οργανισμό στον οποίο εργάζονται (Διάγραμμα 4). Τα αποτελέσματα συνάδουν με τη βιβλιογραφία μέσω της οποίας υποστηρίζεται ότι η επίβλεψη και οι σχέσεις με τους προϊστάμενους αποτελούν σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης για το προσωπικό.

Όλοι οι συμμετέχοντες (100%), πιστεύουν ότι ο προϊστάμενος τους είναι ικανός στο να κάνει τη δουλειά του και το 97,80% δηλώνει μάλιστα συμπάθεια. Το 85,71% διαφωνεί με το ότι ο προϊστάμενος του δείχνει πολύ λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του και το 97,80% πιστεύει ότι ο προϊστάμενος του είναι δίκαιος.

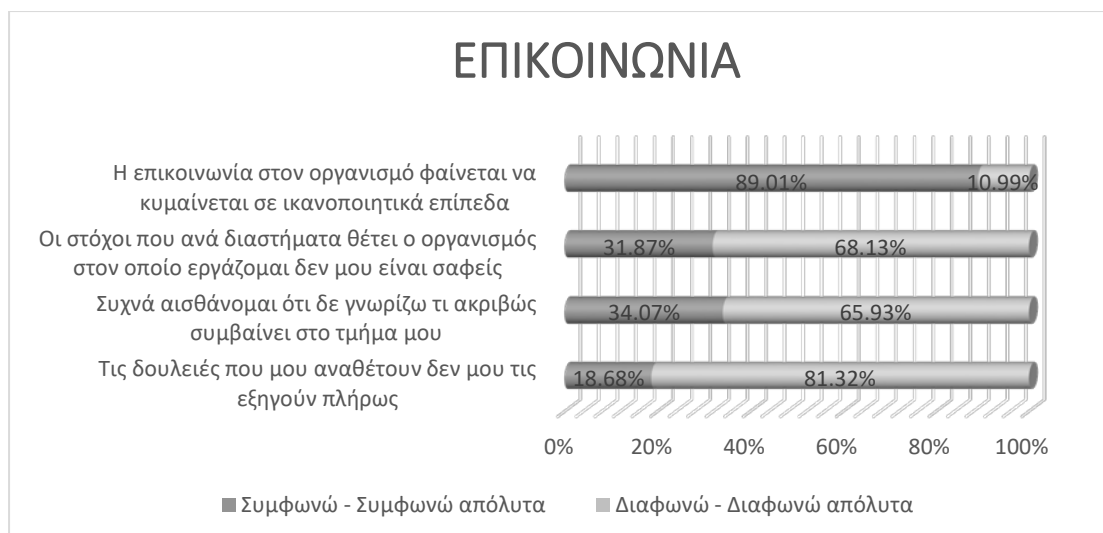
Η ύπαρξη εκτίμησης που νιώθουν ότι έχουν οι συμμετέχοντες από τον προϊστάμενο τους, είναι από τους ισχυρότερους παράγοντες που τους επιτρέπουν να αφοσιώνονται στο έργο τους. Ο προϊστάμενος είναι ο ισχυρότερος παράγοντας που μπορεί να επηρεάζει τα κίνητρα και το ομαδικό πνεύμα εργασίας των υφισταμένων του. Οι σχέσεις μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένων έχουν καθοριστικό ρόλο στην παραγωγικότητα, στα κίνητρα στο χώρο εργασίας και κυρίως στην επαγγελματική ικανοποίησή τους.

### 3. Επικοινωνία

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται να κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα	1	1,10%	1	1,10%	8	8,79%	54	59,34%	20	21,98%	7	7,69%
Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι σαφείς	7	7,69%	23	25,27%	32	35,16%	29	31,87%	0	0,00%	0	0,00%
Συχνά αισθάνομαι ότι δε γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στο τμήμα μου	1	1,10%	21	23,08%	38	41,76%	19	20,88%	8	8,79%	4	4,40%
Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως	8	8,79%	21	23,08%	45	49,45%	16	17,58%	1	1,10%	0	0,00%

Πίνακας 4

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



**Διάγραμμα 7**

Οι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την επικοινωνία στον Οργανισμό στον οποίο εργάζονται (Διάγραμμα 4). Τα αποτελέσματα συνάδουν με τη βιβλιογραφία μέσω της οποίας υποστηρίζεται η σημαντικότητα της επικοινωνίας και το ότι αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ύπαρξη επαγγελματικής ικανοποίησης.

Συγκεκριμένα το 89,01% δηλώνει ότι η επικοινωνία στον Οργανισμό που εργάζεται κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα. Το 81,32% διαφωνεί με το σχόλιο ότι 'τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως'. Το 68,13% πιστεύει ότι οι στόχοι που θέτει ο Οργανισμός του είναι σαφής και το 65,93% δηλώνει ότι γνωρίζει ακριβώς τι συμβαίνει στο τμήμα του.

Η επικοινωνία και οι ανθρώπινες σχέσεις συνδέονται άρρηκτα. Η καλή επικοινωνία είναι ο κεντρικός άξονας που οδηγεί σε θετικές σχέσεις μέσα στον Οργανισμό. Μέσω του ερωτηματολογίου συμπεραίνεται ότι έχει δημιουργηθεί αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη, που είναι ζωτικοί παράγοντες για τη αποτελεσματικότητα των ελεγκτικών γραφείων στην Κύπρο.

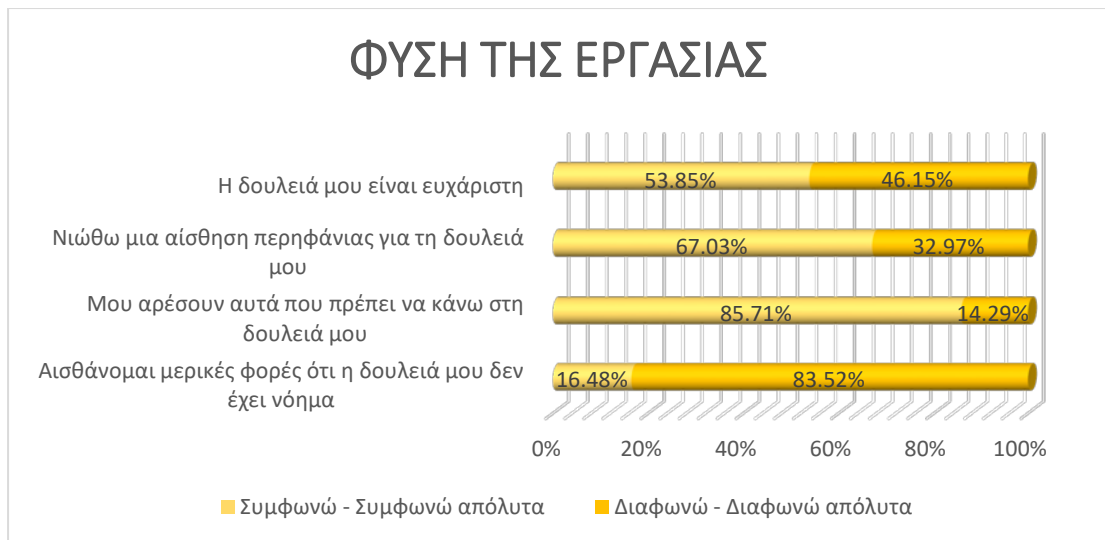
#### 4. Φύση της εργασίας

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Αισθάνομαι μερικές φορές ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα	17	18,68%	28	30,77%	31	34,07%	7	7,69%	7	7,69%	1	1,10%
Μου αρέσουν αυτά που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου	0	0,00%	0	0,00%	13	14,29%	49	53,85%	19	20,88%	10	10,99%



Νιώθω μια αίσθηση περηφάνιας για τη δουλειά μου	2	2,20%	5	5,49%	23	25,27%	40	43,96%	15	16,48%	6	6,59%
Η δουλειά μου είναι ευχάριστη	2	2,20%	0	0,00%	40	43,96%	43	47,25%	6	6,59%	0	0,00%

Πίνακας 5



Διάγραμμα 8

Οι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την φύση της εργασίας τους (Διάγραμμα 4). Τα αποτελέσματα συνάδουν με τη βιβλιογραφία.

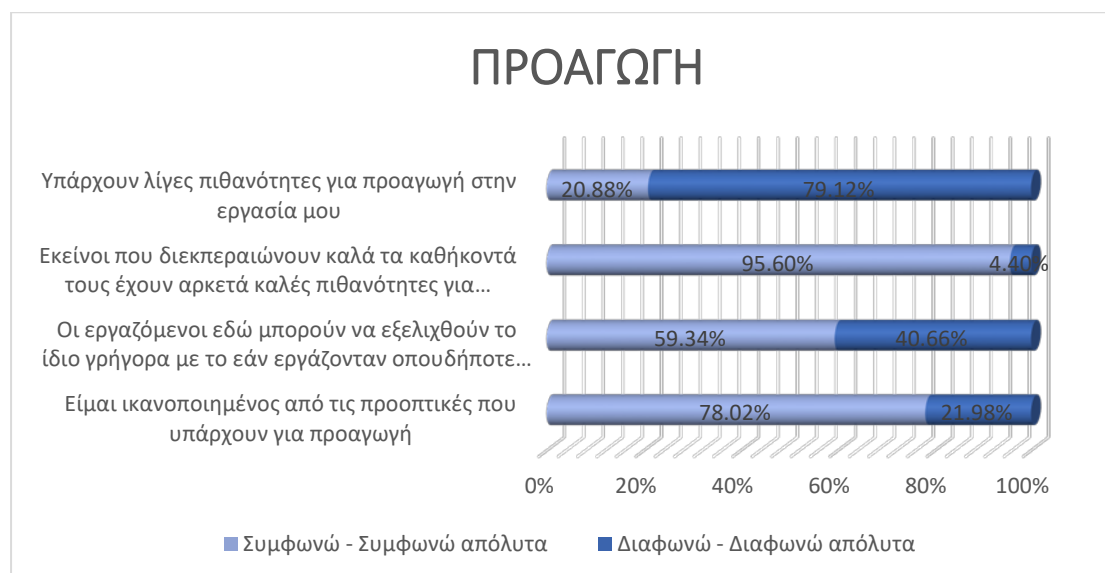
Στο 85,71% αρέσουν αυτά που έχουν να κάνουν στην εργασία τους και το 83,52% διαφωνεί με το σχόλιο ότι μερικές φορές αισθάνομαι ότι η δουλειά τους δεν έχει νόημα. Το 67,03% νιώθει περηφάνια για την εργασία του και το 53,85% βρίσκει τη δουλειά του ευχάριστη.

Από το ερωτηματολόγιο διαφαίνεται ότι στους συμμετέχοντες αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους. Συνήθως στους εργαζομένους που αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους, αυτό συμβαίνει γιατί πιστεύουν ότι ανταποκρίνονται στις δεξιότητες και στις απαιτούμενες γνώσεις που χρειάζεται. Όλα τα άτομα στον ελεγκτικό τομέα για να επιτρέπεται να ασκούν το επάγγελμα απαιτείται να κατέχουν σχετικό / συναφές επαγγελματικό τίτλο (ή να εκπαιδεύονται από προσοντούχο προσωπικό), άρα τα αποτελέσματα για το συγκεκριμένο παράγοντα ήταν τα αναμενόμενα.

## 5. Προαγωγή

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου	2	2,20%	18	19,78%	52	57,14%	17	18,68%	2	2,20%	0	0,00%
Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή	0	0,00%	1	1,10%	3	3,30%	40	43,96%	43	47,25%	4	4,40%
Οι εργαζόμενοι εδώ μπορούν να εξελιχθούν το ίδιο γρήγορα με το εάν εργάζονταν οπουδήποτε αλλού	5	5,49%	14	15,38%	18	19,78%	52	57,14%	2	2,20%	0	0,00%
Είμαι ικανοποιημένος από τις προοπτικές που υπάρχουν για προαγωγή	2	2,20%	4	4,40%	14	15,38%	60	65,93%	8	8,79%	3	3,30%

Πίνακας 6



Διάγραμμα 9

Σχετικά με το παράγοντα της προαγωγής οι συμμετέχοντες δηλώνουν μέτρια ικανοποίηση, δηλαδή διατηρούν μια ουδέτερη στάση, άρα υπάρχει αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη ικανοποίησης (Διάγραμμα 4). Ο παράγοντας της προαγωγής συνήθως συνοδεύεται και από επιβραβεύσεις οικονομικής φύσεως (αύξηση μισθού, bonus κτλ.).

Σημειώνεται ότι έχει παρατηρηθεί ότι για όλους τους παράγοντες που εμπεριέχουν στοιχεία οικονομικής φύσεως, οι συμμετέχοντες δεν εκδήλωσαν το αίσθημα της θετικής ικανοποίησης, διατηρούν ουδέτερη στάση και εκφράζουν μέτρια επίπεδα ικανοποίησης.

Συγκεκριμένα το 20,88% συμφωνεί ότι υφίστανται λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία του (χωρίς να καθορίζεται ξεκάθαρα εάν το υπόλοιπο 79,12% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι υφίστανται πολλές ή καθόλου πιθανότητες για προαγωγή). Το 59,34% συμφωνεί ότι οι εργαζόμενοι στον Οργανισμό του μπορούν να εξελιχθούν το ίδιο γρήγορα με το εάν εργάζονταν οπουδήποτε αλλού και το 78,02% είναι ικανοποιημένο από τις προοπτικές που υπάρχουν για προαγωγή.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, οι οργανισμοί μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι μπορούν να εξελιχθούν και να ανελιχθούν επαγγελματικά μπορούν να διατηρήσουν για μεγαλύτερη χρονική περίοδο το προσωπικό τους. Σε ένα τόσο γρήγορα μεταβαλλόμενο επάγγελμα (του ελεγκτή / λογιστή) οι ευκαιρίες για προαγωγή είναι ύψιστης σημασίας, για τη διατήρηση του προσωπικού.

Η συντριπτική πλειοψηφία και συγκεκριμένα το 95,60% συμφωνεί ότι εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή. Βάση αυτού, διαφαίνεται ότι τα κριτήρια προαγωγής που χρησιμοποιούνται στα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία είναι αξιοκρατικά (βάση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων, την ακαδημαϊκή μόρφωση και την εργασιακή εμπειρία).

Στη βιβλιογραφία, επίσης, αναφέρεται ότι όταν οι ευκαιρίες προαγωγής είναι αρκετές τότε αυξάνεται και η συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων. Αυτό συμβαίνει επειδή οι προαγωγές περιέχουν έναν αριθμό σημαντικών ενδείξεων για την αυτοεκτίμηση του εργαζομένου. Υλικές ενδείξεις (συνοδεύονται από αύξηση μισθού) και κοινωνικής φύσεως ενδείξεις (αυξημένο κοινωνικό γόητρο, αναγνώριση εντός του οργανισμού κτλ.). Τα ελεγκτικά γραφεία στην Κύπρο πρέπει να στοχεύσουν στην βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης που σχετίζεται με τις προοπτικές για προαγωγή, εφόσον παρουσιάζεται να είναι ένας εκ των σημαντικότερων παραγόντων.

## 6. Περιθώρια παροχών

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Δεν είμαι ικανοποιημένος από τα οφέλη που λαμβάνω.	3	3,30%	4	4,40%	35	38,46%	35	38,46%	9	9,89%	5	5,49%
Τα προνόμια που λαμβάνω από την εργασία μου είναι το ίδιο καλά με αυτά που αποκομίζουν άλλοι υπάλληλοι αντίστοιχων υπηρεσιών	5	5,49%	12	13,19%	8	8,79%	36	39,56%	23	25,27%	7	7,69%

Τα προνόμια που μας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά	1	1,10%	8	8,79%	39	42,86%	35	38,46%	7	7,69%	1	1,10%
Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε και όμως δικαιούμαστε	2	2,20%	6	6,59%	26	28,57%	52	57,14%	5	5,49%	0	0,00%

Πίνακας 7



Διάγραμμα 10

Σχετικά με τα περιθώρια παροχών οι συμμετέχοντες διατηρούν μια ουδέτερη στάση, άρα υπάρχει αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη ικανοποίησης (Διάγραμμα 4).

Συγκεκριμένα περίπου οι μισοί συμμετέχοντες (53,85%) δηλώνουν μη ικανοποιημένοι από τα οφέλη που λαμβάνουν και (52,75%) θεωρούν ότι τα προνόμια που τους προσφέρει η εργασία τους δεν είναι ικανοποιητικά. Το 62,64% θεωρεί ότι υπάρχουν προνόμια που δεν έχουν και όμως δικαιούνται, ενώ το 72,53% συμφωνεί ότι τα προνόμια που λαμβάνει από την εργασία του είναι το ίδιο καλά με αυτά που αποκομίζουν άλλοι υπάλληλοι αντίστοιχων υπηρεσιών.

Τα πιο πάνω φανερώνουν ότι οι συμμετέχοντες (που κυρίως ανήκουν ηλικιακά στην ομάδα 21-30 και στην πλειοψηφία τους κατέχουν τις κατώτερα ιεραρχικά θέσεις) νιώθουν ότι δεν υπάρχει δικαιοσύνη και ισότητα μεταξύ των συναδέλφων τους, εφόσον εργαζόμενοι σε υψηλότερες θέσεις φαίνεται να λαμβάνουν υψηλότερες παροχές και επιβραβεύσεις, ενώ το υπόλοιπο προσωπικό λαμβάνει χαμηλότερες.

Σημαντικό είναι ότι και οι έξι (6) συμμετέχοντες που κατέχουν διευθυντικές θέσεις ή προϊστανται τμήματος, ότι δηλώνουν θετικά ικανοποιημένοι από τα οφέλη που λαμβάνουν.

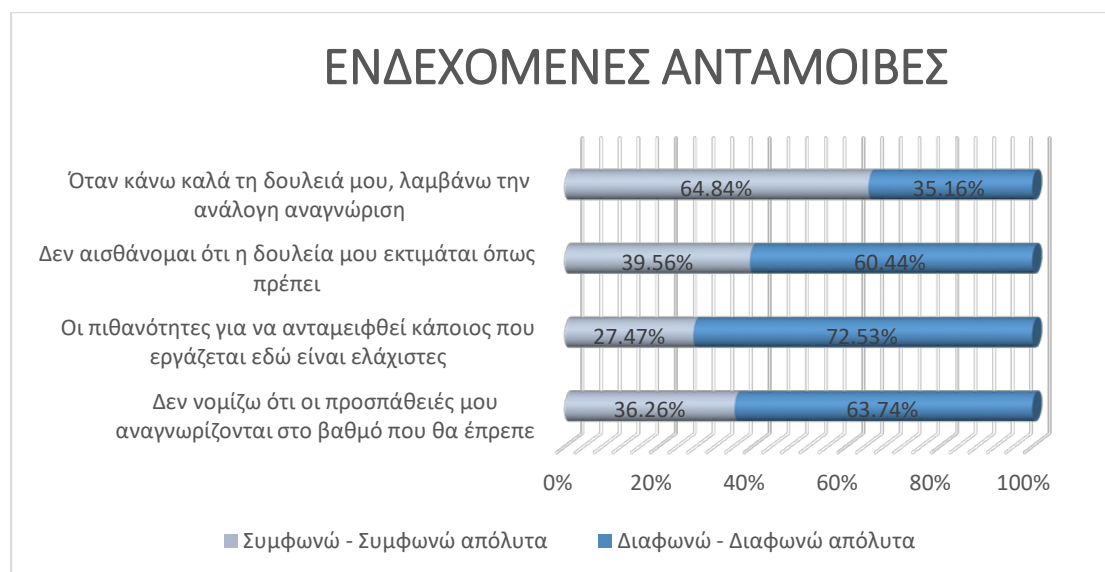
Διαφαίνεται από το ερωτηματολόγιο, έντονο το συναίσθημα της άνισης αντιμετώπισης του κατώτερου ιεραρχικά προσωπικού, καθώς κάποιος μπορεί να αντιληφθεί ότι

πιστεύουν ότι οι ανώτεροι τους παίρνουν δυσανάλογα μεγαλύτερες παροχές. Τα αποτελέσματα συνάδουν με τη βιβλιογραφία και συγκεκριμένα με τα όσα υποστηρίζει η θεωρία της ισότητας (Stacy Adams, 1965).

### 7. Ενδεχόμενες ανταμοιβές

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την ανάλογη αναγνώριση	0	0,00%	10	10,99%	22	24,18%	31	34,07%	20	21,98%	8	8,79%
Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει	7	7,69%	12	13,19%	36	39,56%	16	17,58%	19	20,88%	1	1,10%
Οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί κάποιος που εργάζεται εδώ είναι ελάχιστες	0	0,00%	27	29,67%	39	42,86%	24	26,37%	1	1,10%	0	0,00%
Δεν νομίζω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε	1	1,10%	5	5,49%	52	57,14%	29	31,87%	3	3,30%	1	1,10%

Πίνακας 8



Διάγραμμα 11

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι δεν λαμβάνουν την ικανοποίηση που χρειάζονται από τις ενδεχόμενες ανταμοιβές, άρα διατηρούν μια ουδέτερη στάση – μέτρια ικανοποίηση (Διάγραμμα 4).

Συγκεκριμένα το 64,84% θεωρεί ότι όταν κάνει καλά τη δουλειά του λαμβάνει την ανάλογη αναγνώριση και το 60,44% αισθάνεται ότι η δουλειά του εκτιμάται όπως πρέπει. Επίσης, το 27,47% συμφωνεί με το σχόλιο ότι οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί κάποιος που εργάζεται στον Οργανισμό του είναι ελάχιστες και το 36,26% συμφωνεί ότι οι προσπάθειές του δεν αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε.

Βρίσκει λογική εξήγηση το πιο πάνω με βάση τη βιβλιογραφία, όπου αναφέρεται ότι κάθε άτομο βλέπει το δίκαιο από τη δική του πλευρά, ενώ κάτι που είναι δίκαιο σήμερα για κάποιους εργαζομένους μπορεί αύριο να είναι άδικο ή λιγότερο δίκαιο.

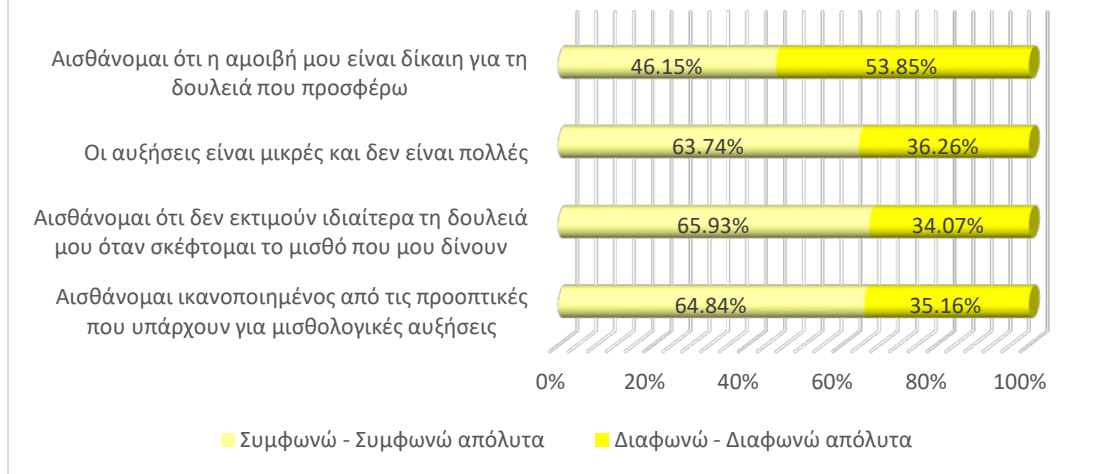
Πιο λεπτομερής αναφορά για τον παράγοντα των ενδεχόμενων ανταμοιβών, ακολουθεί στην ανάλυση που απαντά στο ερώτημα για τον 'ποιο παράγοντα θεωρείτε πιο σημαντικό για την επαγγελματική ικανοποίησή σας;', εφόσον έχει επιλεγεί από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων ως ο κυριότερος παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης.

#### 8. Αμοιβές

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω	1	1,10%	9	9,89%	39	42,86%	38	41,76%	4	4,40%	0	0,00%
Οι αυξήσεις είναι μικρές και δεν είναι πολλές	0	0,00%	0	0,00%	33	36,26%	27	29,67%	20	21,98%	11	12,09%
Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα τη δουλειά μου όταν σκέφτομαι το μισθό που μου δίνουν	3	3,30%	6	6,59%	22	24,18%	55	60,44%	0	0,00%	5	5,49%
Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις προοπτικές που υπάρχουν για μισθολογικές αυξήσεις	3	3,30%	1	1,10%	28	30,77%	48	52,75%	9	9,89%	2	2,20%

Πίνακας 9

## ΑΜΟΙΒΕΣ



**Διάγραμμα 12**

Σχετικά με τις αμοιβές οι συμμετέχοντες διατηρούν μια ουδέτερη στάση, άρα υπάρχει αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη ικανοποίησης (Διάγραμμα 4).

Συγκεκριμένα το 53,85% δεν θεωρεί ότι η αμοιβή του είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρει. Το 63,74% συμφωνεί ότι οι αυξήσεις είναι μικρές και το 65,93% εκλαμβάνει το μη ικανοποιητικό μισθό που λαμβάνει ως δείγμα μη εκτίμησης της δουλειάς του.

Πάραυτα, το 64,84% αισθάνεται ικανοποιημένο από τις προοπτικές που υπάρχουν για μισθολογικές αυξήσεις.

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου υπάρχει βαθιά διχογνωμία, η οποία εδράζεται στις διαφορετικές θέσεις που κατέχει ο καθένας και στους διαφορετικούς μισθούς που λαμβάνουν.

Στη βιβλιογραφία, αναφέρεται ότι η αμοιβή αποτελεί πηγή επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον η συνολική ικανοποίηση αυξάνεται όταν αυξάνεται το εισόδημα και η μη επαρκής αμοιβή μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα το αίσθημα δυσαρέσκειας. Η συγκεκριμένη θέση στηρίζεται από τα αποτελέσματα της έρευνας.

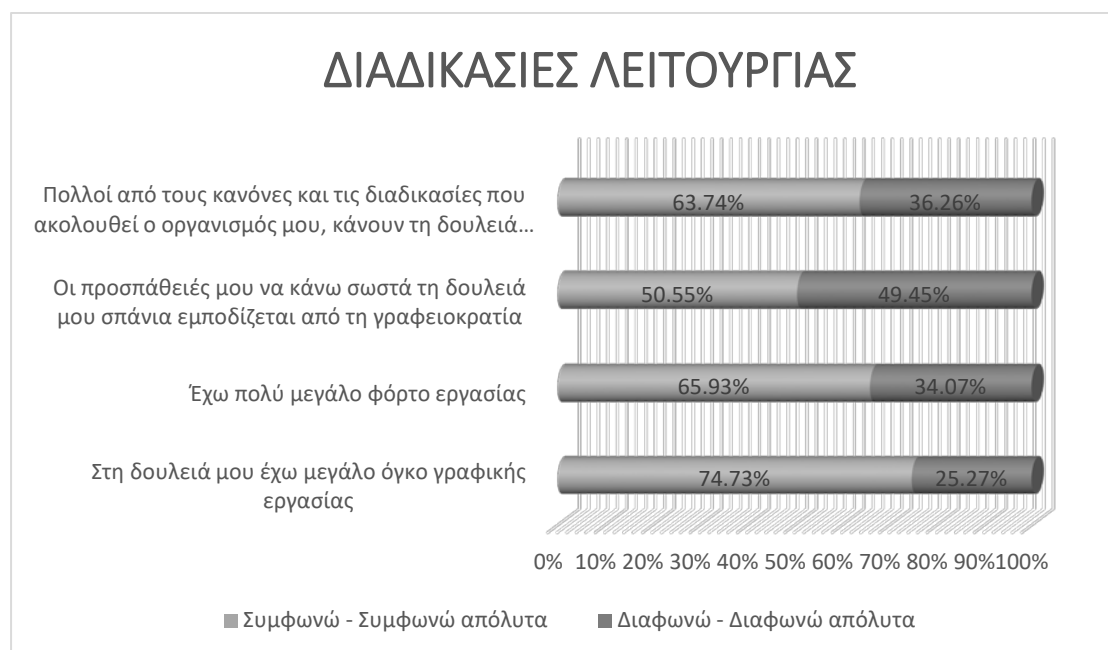
Δεν ήμασταν σε θέση όμως να εξετάσουμε τη θεωρία του Portigal, βάση της οποίας στηρίζεται ότι εφόσον η αμοιβή είναι σύμβολο status και αναγνώρισης, παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων που βρίσκονται κυρίως σε υψηλότερα επίπεδα. Ο λόγος που δεν εξετάστηκε, ήταν κυρίως ο πολύ μικρός αριθμός συμμετεχόντων που κατέχουν διευθυντικές θέσεις και η απουσία συμμετεχόντων που κατέχουν ανώτερες διευθυντικές θέσεις ή / και μέτοχους.

Από τα αποτελέσματα δεικνύεται ότι η αμοιβή παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών όλων των εργαζομένων ανεξαρτήτως της θέσης που κατέχουν. Αυτό το αποτέλεσμα είναι αντιφατικό με τη προαναφερόμενη θεωρία του Portigal.

## 9. Διαδικασίες λειτουργίας

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός μου, κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη	0	0,00%	6	6,59%	27	29,67%	25	27,47%	15	16,48%	18	19,78%
Οι προσπάθειές μου να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζεται από τη γραφειοκρατία	5	5,49%	6	6,59%	34	37,36%	34	37,36%	12	13,19%	0	0,00%
Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας	0	0,00%	2	2,20%	29	31,87%	28	30,77%	20	21,98%	12	13,19%
Στη δουλειά μου έχω μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας	5	5,49%	1	1,10%	17	18,68%	48	52,75%	19	20,88%	1	1,10%

Πίνακας 10



Διάγραμμα 13

Οι διαδικασίες λειτουργίας έχουν βαθμολογηθεί από τους συμμετέχοντες με το χαμηλότερο μέσο όρο, άρα είναι ο παράγοντας με τον οποίο είναι λιγότερο ικανοποιημένοι (Διάγραμμα 4).

Συγκεκριμένα το 63,74% δηλώνει ότι πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός τους, κάνουν τη δουλειά τους πιο δύσκολη και το 50,55%



θεωρεί ότι οι προσπάθειές τους να κάνει σωστά τη δουλειά τους σπάνια εμποδίζεται από τη γραφειοκρατία. Η πλειοψηφία, 65,93% δηλώνει τεράστιο φόρτο εργασίας και το 74,73% μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας.

Οι διαδικασίες λειτουργίας είναι πολύ σημαντικός παράγοντας εφόσον μπορεί να κάνουν μια εύκολη δουλειά δύσκολη και να προκαλέσουν επιπλέον φόρτο εργασίας. Η μέτρια ικανοποίηση που εκφράζουν οι συμμετέχοντες σχετικά με τον συγκεκριμένο παράγοντα ήταν αναμενόμενη λόγω της φύσης του επαγγέλματος του ελεγκτή / λογιστή. Οι ελεγκτές / λογιστές εργάζονται με βάση αυστηρά πρότυπα ελέγχου, τα οποία εφαρμόζονται σε κοινή βάση σε παγκόσμιο επίπεδο και οι κανόνες και διαδικασίες απαιτείται να είναι αυστηρές και αυξημένες, στη βάση των προαναφερόμενων προτύπων. Άρα, δικαιολογημένα οι συμμετέχοντες αναφέρουν ότι οι διαδικασίες λειτουργίας είναι πάρα πολλές.

Επίσης, η πλειοψηφία των ατόμων που συμμετείχε στην έρευνα, ανήκει στα κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα, άρα η αναφορά που γίνεται για μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας και τεράστιο φόρτος εργασίας ήταν αναμενόμενη.

Σχετικά με τη γραφειοκρατία οι απαντήσεις διχάζονται. Δεν είναι αναμενόμενο από τέτοιου είδους οργανισμούς η γραφειοκρατία να αποτελεί τροχοπέδη.

Πιο κάτω, παρουσιάζεται το σύνολο των απαντήσεων των συμμετεχόντων με φθίνουσα σειρά, στην ερώτηση 'ποιο από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε πιο σημαντικό για την επαγγελματική ικανοποίησή σας; (επιλέξτε μια από τις απαντήσεις)'.

Παράγοντας	Συνολικές απαντήσεις
Ανταμοιβές βάση επίδοσης / Αναγνώριση	35
Μισθός / Αμοιβές	29
Επικοινωνία	18
Φύση εργασίας	5
Οφέλη	4
Προαγωγή	-
Επίβλεψη – Προϊστάμενοι	-
Διαδικασίες / Συνθήκες εργασίας	-
Φύση εργασίας	-

**Πίνακας 11**

Διαφαίνεται από τα αποτελέσματα στον πιο πάνω πίνακα, ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί πιο σημαντικούς για την επαγγελματική τους ικανοποίηση, παράγοντες οι οποίοι είναι άμεσα συνδεδεμένοι με το οικονομικό όφελος. Δηλαδή εμπεριέχουν κάποιο οικονομικό στοιχείο (38% - Ανταμοιβές βάση επίδοσης / Αναγνώριση και 32% Μισθός / Αμοιβές). Σημειώνεται ότι βάση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης ο μισθός αποτελεί είδος άμεσης εξωτερικής ανταμοιβής.

Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης ερώτησης συνάδουν με την βιβλιογραφική ανασκόπηση στην οποία αναφέρεται ότι, η κύρια αιτία που εργάζονται οι άνθρωποι είναι η αποζημίωση που λαμβάνουν από τις επιχειρήσεις για τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Συνεπώς, η αμοιβή των εργαζομένων έχει ιδιαίτερη σημασία για αυτούς και καλύπτει

διάφορες ανάγκες τους, οικονομικές, ψυχοκοινωνικές, ανάπτυξης (Κανελλόπουλος, 2002).

Επίσης, στην βιβλιογραφία γίνεται αναφορά στο ότι η συσχέτιση αμοιβής με την επαγγελματική ικανοποίηση, είναι αναπάντεχα μικρή (αντίθετα με το τί αναμένεται). Ο παράγοντας αυτός συσχετίζεται πιο στενά με την ικανοποίηση της αμοιβής, και όχι με τη γενική επαγγελματική ικανοποίηση. Η συγκεκριμένη βιβλιογραφική αναφορά δεν στηρίζεται από τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, εφόσον αρκετοί από τους συμμετέχοντες και συγκεκριμένα το 32% έχει επιλέξει τις αμοιβές ως τον σημαντικότερο παράγοντα για την επαγγελματική τους ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, εφόσον οι αμοιβές αποτελούν άμεση εξωτερική ανταμοιβή θεωρητικά το ποσοστό των συμμετεχόντων που το επέλεξε είναι 70%.

Επιπροσθέτως, έγινε σύγκριση των αποτελεσμάτων μεταξύ (α) του ερωτηματολογίου JSS (ιεράρχηση γίνεται βάση του μέσου όρου των βαθμολογιών που έδωσαν οι συμμετέχοντες στις ερωτήσεις που σχετίζονται με τον κάθε παράγοντα) και (β) της ερώτησης περί επιλογής του σημαντικότερου παράγοντα. Η σύγκριση που έγινε δεικνύει ότι οι συμμετέχοντες τείνουν να θεωρούν ως πιο σημαντικούς για την επαγγελματική τους ικανοποίηση παράγοντες, οι οποίοι βάση του JSS είχαν λάβει χαμηλότερες βαθμολογίες, δηλαδή ανταποκρίνονται σε χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης.

Συγκεκριμένα το 38% των συμμετεχόντων, θεωρούν ότι ο πιο σημαντικός παράγοντας για την επαγγελματική τους ικανοποίηση είναι οι ανταμοιβές βάση επίδοσης / αναγνώριση, και το 32% οι αμοιβές. Βάση του ερωτηματολογίου JSS (βλέπε Πίνακα 1), ο παράγοντας των ανταμοιβών βάση επίδοσης / αναγνώριση και αμοιβές (αντίστοιχα), έχουν ιεραρχικά τοποθετηθεί, ως ο τρίτος και δεύτερος παράγοντας με τη χαμηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση.

Αυτό στηρίζεται μέσω της βιβλιογραφίας, στην ανασκόπηση της οποίας αναφέρεται ότι τα άτομα τείνουν να ιεραρχούν τις ανάγκες τους και να τείνουν να θεωρούν ως πιο σημαντικό για την ικανοποίησή τους, το παράγοντα που δεν έχουν στη διάθεσή τους.

#### 4.1.4 Μέρος Δ: Επαγγελματική ικανοποίηση και ο ρόλος της στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού

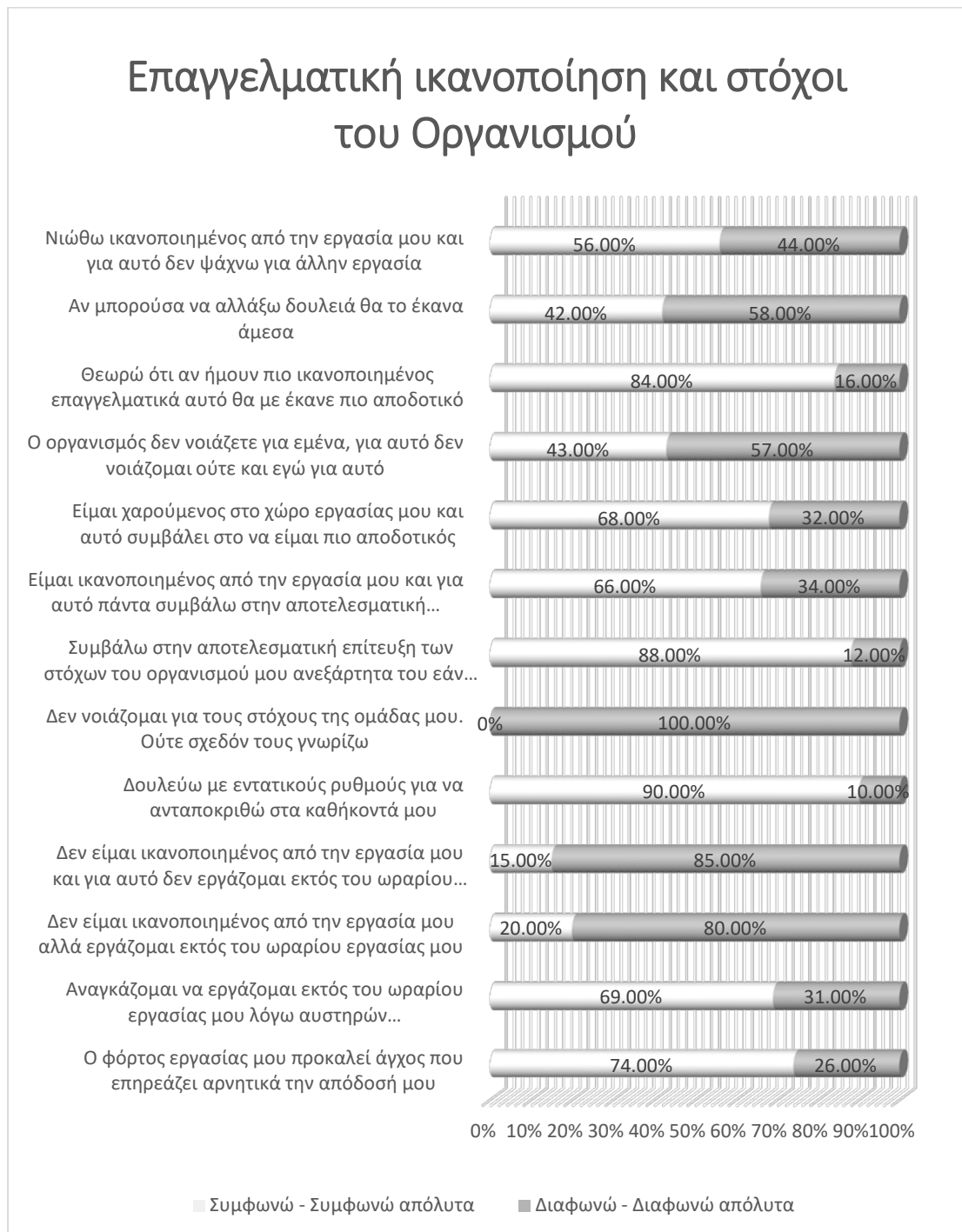
Στο τέταρτο μέρος της παράθεσης των αποτελεσμάτων, γίνεται η παρουσίασή τους με βάση τις ερωτήσεις του διανεμηθέντος ερωτηματολογίου.

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ αρκετά		Διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ αρκετά		Συμφωνώ απόλυτα	
	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Νιώθω ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό δεν ψάχνω για άλλη εργασία	4	4%	7	8%	29	32%	40	44%	5	5%	6	7%

Αν μπορούσα να αλλάξω δουλειά θα το έκανα άμεσα	7	8%	11	12%	35	38%	22	24%	5	5%	11	12%
Θεωρώ ότι αν ήμουν πιο ικανοποιημένος επαγγελματικά αυτό θα με έκανε πιο αποδοτικό	0	0%	5	5%	10	11%	40	44%	14	15%	22	24%
Ο οργανισμός δεν νοιάζεται για εμένα, για αυτό δεν νοιάζομαι ούτε και εγώ για αυτό	8	9%	22	24%	22	24%	39	43%	0	0%	0	0%
Είμαι χαρούμενος στο χώρο εργασίας μου και αυτό συμβάλει στο να είμαι πιο αποδοτικός	0	0%	1	1%	28	31%	45	49%	8	9%	9	10%
Είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό πάντα συμβάλω στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού μου	0	0%	1	1%	30	33%	40	44%	12	13%	8	9%
Συμβάλω στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού ανεξάρτητα του εάν νιώθω ικανοποιημένος ή όχι	0	0%	0	0%	11	12%	59	65%	14	15%	7	8%
Δεν νοιάζομαι για τους στόχους της ομάδας μου. Ούτε σχεδόν τους γνωρίζω	22	24%	29	32%	40	44%	0	0%	0	0%	0	0%
Δουλεύω με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθώ στα καθήκοντά μου	0	0%	0	0%	9	10%	58	64%	16	18%	8	9%
Δεν είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό δεν εργάζομαι εκτός του ωραρίου εργασίας μου	19	21%	24	26%	34	37%	9	10%	0	0%	5	5%
Δεν είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου αλλά εργάζομαι εκτός του ωραρίου εργασίας μου	11	12%	16	18%	46	51%	4	4%	7	8%	7	8%
Αναγκάζομαι να εργάζομαι εκτός του	0	0%	10	11%	18	20%	25	27%	23	25%	15	16%

ωραρίου εργασίας μου λόγω αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων												
Ο φόρτος εργασίας μου προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή μου	0	0%	9	10%	15	16%	22	24%	34	37%	11	12%

Πίνακας 12



Διάγραμμα 14

Από την ανάλυση του πιο πάνω διαγράμματος, διαφαίνεται ότι το 56% των συμμετεχόντων νιώθει ικανοποιημένο από την εργασία του και για αυτό δεν ψάχνει για άλλη εργασία, ενώ το 42% δηλώνει ότι αν μπορούσε να αλλάξει δουλειά θα το έκανε άμεσα. Βάση της βιβλιογραφίας, η επαγγελματική ικανοποίηση αντανακλά το πώς τα άτομα αισθάνονται για την εργασία τους και αποτελεί ένα πολύ σημαντικό θέμα διότι σχετίζεται τόσο με τη ψυχική υγεία των εργαζομένων όσο και με το ενδιαφέρον των οργανισμών να έχουν υψηλή αποδοτικότητα, σταθερό και μόνιμο προσωπικό. Άρα, από τις απαντήσεις διαφαίνεται ότι τα ελεγκτικά γραφεία είναι σε θέση να έχουν σταθερό και μόνιμο προσωπικό εάν τους παρέχουν επαγγελματική ικανοποίηση. Αυτό που δεν είναι ξεκάθαρο στις απαντήσεις πιο πάνω είναι κατά πόσον τα άτομα που θα άλλαζαν άμεσα την εργασία τους, θα το έκαναν επειδή δεν είναι ικανοποιημένοι επαγγελματικά. Φυσικά επειδή στο ερωτηματολόγιο η μια ερώτηση διαδέχεται της άλλης, θεωρητικά ο αναγνώστης μεταφράζει την ερώτηση που εμπεριέχει το στοιχείο της άμεσης αποχώρησης, ότι προϋποθέτει μη ύπαρξη επαγγελματικής ικανοποίησης.

Η συντριπτική πλειοψηφία, 84% θεωρεί ότι αν ήταν πιο ικανοποιημένοι επαγγελματικά αυτό θα τους έκανε πιο αποδοτικούς. Το σημείο αυτό αντιπαρέρχεται της αναφοράς που γίνεται κατά την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας όπου αναφέρετε ότι η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την απόδοση δεν είναι ξεκάθαρη. Ορισμένοι θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα απόδοσης των εργαζομένων, ενώ άλλοι θεωρούν ότι η απόδοση στην εργασία οδηγεί σε επαγγελματική ικανοποίηση. Βάση των απαντήσεων που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης είναι ξεκάθαρη (στα μάτια τους) και οι συμμετέχοντες αισθάνονται ότι εάν ήταν πιο ικανοποιημένοι επαγγελματικά αυτό θα τους έκανε πιο αποδοτικούς. Φυσικά, στην βιβλιογραφία γίνονται και αναφορές που υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνει την αποδοτικότητα.

Το 43% θεωρεί ότι ο οργανισμός του δεν νοιάζετε για εκείνον και για αυτό δεν νοιάζεται ούτε και εκείνος για αυτό. Τα αποτελέσματα αυτά συγκρούονται με τα αποτελέσματα στο Μέρος Α της έρευνας βάση των οποίων οι επικοινωνίες, οι σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους λαμβάνουν αρκετά υψηλότερες βαθμολογίες και εκφράζουν θετική ικανοποίηση (Διάγραμμα 4), από πλευράς των συμμετεχόντων, ενώ οι συγκεκριμένες απαντήσεις φανερώνουν δυσαρέσκεια.

Όλοι οι συμμετέχοντες (100%) δηλώνουν ότι γνωρίζουν και νοιάζονται για τους στόχους της ομάδας τους. Τα αποτελέσματα στην συγκεκριμένη ερώτηση συνάδουν και με τον βαθμό ικανοποίησης που εκφράστηκε από τους συμμετέχοντες σχετικά με τις άριστες επικοινωνίες, επίβλεψη (σχέσεις με τους προϊσταμένους) και σχέσεις με συναδέλφους (Διάγραμμα 4). Συγκεκριμένα οι τρεις προαναφερόμενοι παράγοντες είναι οι παράγοντες για τους οποίους οι συμμετέχοντες έχουν εκφράσει το αίσθημα της ικανοποίησης και η ικανοποίησή τους ήταν σημαντικά υψηλότερη σε σύγκριση με την ικανοποίηση από όλους τους υπόλοιπους παράγοντες.

Το 66% δηλώνει ικανοποιημένο από την εργασία του και για αυτό πάντα συμβάλει στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Οι απαντήσεις στην συγκεκριμένη ερώτηση συνάδουν με τα όσα αναφέρθηκαν κατά την επισκόπηση της βιβλιογραφίας και συγκεκριμένα με το θεωρητικό μοντέλο των (Porter & Lawler, 1968). Βάση του προαναφερόμενου μοντέλου, η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί απλώς αποτέλεσμα της επίδοσης και της παρακίνησης αλλά και προσδιοριστικό

παράγοντα αυτών. Δεν υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της παραγωγικότητας και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά στην παραγωγικότητα με έμμεσο τρόπο, δημιουργώντας ένα αίσθημα αφοσίωσης στον εργαζόμενο.

Το 88% των συμμετεχόντων συμβάλει στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού του ανεξάρτητα του εάν νιώθει ικανοποιημένο ή όχι. Αυτό κρίνεται λογικό και αναμενόμενο, αφού και με βάση τις βιβλιογραφικές πηγές στη σύγχρονη κοινωνία το υψηλό ποσοστό αφοσίωσης αποτελεί ένα σημαντικό χαρακτηριστικό της εργασίας. Υπάρχει η τάση, οι εργαζόμενοι να ταυτίζονται με την εργασία τους και τον οργανισμό τους σε βαθμό τέτοιο, που να προσωποποιούν κάθε επιτυχία ή αποτυχία. Βάση αυτού η αποτυχία μπορεί να βιώνεται από ορισμένους εργαζομένους ως τραυματικό γεγονός και να οδηγεί τον εργαζόμενο σε καταθλιπτική μορφή κατάσταση.

Το 15% δηλώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένο από την εργασία του και για αυτό δεν εργάζεται εκτός του ωραρίου εργασίας του. Το 20% δηλώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένο από την εργασία του αλλά εργάζεται εκτός του ωραρίου εργασίας του.

Το 90% των συμμετεχόντων δουλεύει με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθεί στα καθήκοντά του, το 69% αναγκάζεται να εργάζεται εκτός του ωραρίου εργασίας του λόγω αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων και το 74% συμφωνεί ότι ο φόρτος εργασίας του προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή του. Όπως προκύπτει από τη βιβλιογραφία δυσανάλογα υψηλή προσπάθεια και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, σε συνδυασμό με πειστικές εργασιακές συνθήκες και υψηλές απαιτήσεις προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση. Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης εκδηλώνονται σε οργανικό, ψυχικό και κοινωνικό επίπεδο.

Το σημείο αυτό πρέπει να κρούσει τον κώδωνα στα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο εφόσον η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων προκαλεί με έμμεσο τρόπο σημαντική απώλεια παραγωγικότητας, καθώς και πτώση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τους εργαζομένους. Ο εργαζόμενος με συναισθηματική εξουθένωση παρουσιάζει μειωμένη εργασιακή επίδοση καθώς αποφεύγει την ουσιαστική επένδυση στην δουλειά του και περιορίζεται στην απλή διεκπεραίωση των βασικών του καθηκόντων.

Βάση της βιβλιογραφίας το σύνδρομο αυτό δεν εμφανίζεται ξαφνικά αλλά είναι το αποτέλεσμα παρατεταμένης εργασίας υπό πίεση, οπότε τα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο πρέπει να βεβαιωθούν ότι έχει δομηθεί κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον και διαχειρίζονται ορθά το προσωπικό τους για να αποφύγουν την εξουθένωση του προσωπικού τους.

Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι ένα άτομο το οποίο είναι εξουθενωμένο επαγγελματικά είναι απόμακρο από τους συναδέλφους του και αναπτύσσει αρνητικά ανταγωνιστικά συναισθήματα. Δεν διακατέχεται από ομαδικό πνεύμα και δυσκολεύεται να συνεργαστεί αρμονικά με την υπόλοιπη ομάδα. Η αναφορά αυτή της βιβλιογραφίας δεν συνάδει με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας εφόσον οι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την επικοινωνία και τις εργασιακές σχέσεις εντός των Οργανισμών τους όπως επίσης το 68% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι νιώθει χαρούμενο στο χώρο εργασίας του και αυτό συμβάλει στο να είναι πιο αποδοτικοί.

#### 4.1.5 Μέρος Ε: Προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και προτεινόμενες λύσεις

Στο πέμπτο μέρος της παράθεσης των αποτελεσμάτων, γίνεται η παρουσίαση των προβλημάτων που έχουν εντοπίσει οι συμμετέχοντες και οι προτεινόμενες λύσεις, με βάση τις ερωτήσεις του διανεμηθέντος ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις αυτές ήταν ανοικτού τύπου (δεν ήταν υποχρεωτικές) και για αυτό το λόγο έχουν ληφθεί απαντήσεις από πολύ περιορισμένο αριθμό συμμετεχόντων.

##### α) Προβλήματα

Τα κύρια προβλήματα που έχουν εντοπιστεί σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση των συμμετεχόντων βάση του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται πιο κάτω.

Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες έχουν δηλώσει ότι:

- Σχεδόν καθημερινά συνεχίζω να εργάζομαι και στο σπίτι.
- Δέχομαι παράπονα από τους φίλους και την οικογένεια μου ότι δεν τους αφιερώνω όσο χρόνο θα έπρεπε. Τις πιο πολλές ώρες της ημέρας εργάζομαι.
- Το άγχος και η πίεση που νιώθω στην εργασία επηρεάζουν τη προσωπική μου ζωή.
- Ποτέ δεν αμείβομαι για τις επιπλέον ώρες εργασίας μου.
- Το επάγγελμα είναι τόσο απαιτητικό που είναι αδύνατο να απουσιάζω από την εργασία μου ακόμη και τις ημέρες που δεν αισθάνομαι καλά.
- Εργάζομαι υπερωρίες σχεδόν σε καθημερινή βάση και αυτό με έχει κουράσει.
- Δεν δικαιούμαι άδεια ασθενείας.

##### β) Προτεινόμενες λύσεις

- Οι διαδικασίες δεν πρέπει να είναι τόσο αυστηρές έτσι ώστε να μπορούμε να ολοκληρώνουμε την εργασία μας πιο γρήγορα και πιο εύκολα.
- Να μεγαλώσει η ομάδα μου με επιπλέον άτομα έτσι ώστε να μην είναι τόσο μεγάλος ο φόρτος εργασίας.
- Να χαλαρώσω και να μην νοιάζομαι τόσο πολύ.
- Να αμείβομαι για τις υπερωρίες μου είτε με επιπλέον χρήματα ή άδεια.
- Όχι τόσο αυστηρά χρονοδιαγράμματα.
- Ο προγραμματισμός της εργασίας πρέπει να στοχεύει να ολοκληρώνονται όλες οι εργασίες εντός του χρόνου εργασίας.
- Πρόσθετες παροχές (πχ. άδεια ασθενείας).

#### 4.1.6 Μέρος ΣΤ: Σχόλια / Παρατηρήσεις

- Κανένα σχόλιο / παρατήρηση δεν έχει καταγραφεί από τους συμμετέχοντες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

### 5.1 Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται συνοπτική αναφορά στα σημαντικότερα ευρήματα της έρευνας, που διενεργήθηκε με την εμπειρική μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους συμμετέχοντες διενεργήθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας του κοροναϊού – COVID19 και ορισμένα από τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί, ενδεχομένως να έχουν επηρεαστεί λόγω της τρέχουσας κατάστασης, χωρίς να εξετάζονται όμως μέσω της συγκεκριμένης έρευνας οι συνέπειες της πανδημίας στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, την υψηλή παραγωγικότητα και τα υψηλά ποσοστά παραμονής στον ίδιο εργασιακό χώρο, καθώς και την ικανοποίηση που νιώθει το άτομο στη ζωή του γενικά. Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αναμφίβολα μεγάλη, ειδικά σε περιόδους δύσκολων οικονομικών συνθηκών, κατά τις οποίες η αβεβαιότητα στον επαγγελματικό χώρο αυξάνεται, όπως αυτή που αντιμετωπίζεται στις μέρες μας λόγω της προαναφερόμενης πανδημίας.

Στην Κύπρο τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ότι μεγάλος αριθμός ατόμων επιλέγει να ασχοληθεί με το επάγγελμα του ελεγκτή / λογιστή, για αυτό και στην παρούσα έρευνα κρίθηκε σκόπιμο να γίνει μια προσέγγιση του ζητήματος της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον συγκεκριμένο τομέα.

Το δείγμα αποτελείται περίπου από τον ίδιο αριθμό ανδρών και γυναικών. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 21 - 30 και κατέχει κατώτερα ιεραρχικά θέσεις, χωρίς να διαθέτουν πολλά χρόνια προϋπηρεσίας και εμπειρίας στον συγκεκριμένο τομέα. Το μορφωτικό τους επίπεδο χαρακτηρίζεται υψηλό (ελάχιστη προϋπόθεση για εργοδότηση σε θέση εκπαιδευόμενου ελεγκτή / λογιστή είναι η κατοχή πανεπιστημιακού πτυχίου και σε θέση ελεγκτή / λογιστή η κατοχή επαγγελματικού τίτλου από αναγνωρισμένο σύνδεσμο).

Από τα αποτελέσματα της έρευνας έγινε φανερό ότι οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο τομέα στην Κύπρο, είναι μέτρια ικανοποιημένοι. Η ουδετερότητα που εκφράζεται από τους εργαζομένους στον συγκεκριμένο τομέα, δημιουργεί αμφιβολίες για την ύπαρξη ή μη επαγγελματικής ικανοποίησης. Αξιοσημείωτο, είναι το γεγονός ότι το συγκεκριμένο αποτέλεσμα της εμπειρικής έρευνας προφανώς και δεν ήταν αναμενόμενο κατά τα αρχικά στάδια της μελέτης. Κανείς θα ανέμενε ύπαρξη υψηλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης, εφόσον μέτρια επίπεδα ικανοποίησης δεν δικαιολογούν την επιλογή του επαγγέλματός από τόσο μεγάλο αριθμό ατόμων.

Η παρούσα διπλωματική εργασία οδήγησε σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα σχετικά με τους εννέα (9) παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, εκ των οποίων τα σημαντικότερα αναφέρονται στη συνέχεια.



Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα, φαίνονται θετικά ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους και δείχνουν ότι μπορούν να βασιστούν σ' αυτούς, καθώς έχουν καλές σχέσεις μεταξύ τους. Η επικοινωνία και η συνεννόηση μαζί τους είναι ικανοποιητική και πιστεύουν ότι δεν υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ τους.

Ομοίως, φαίνονται εξίσου ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους, οι οποίοι χαίρουν της αναγνώρισης, εκτίμησης και του σεβασμού των υφισταμένων τους. Οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως οι προϊστάμενοί τους, τους επιβραβεύουν όταν το αξίζουν και κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους λαμβάνουν την απαραίτητη υποστήριξη από αυτούς. Ακόμη, τους παρέχεται η δυνατότητα να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους και η καθοδήγηση από τους προϊσταμένους τους είναι ικανοποιητική και έχουν καλή συμπεριφορά.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο τομέας της επικοινωνίας. Όπως αναφέρεται και πιο πάνω, οι συμμετέχοντες ισχυρίζονται ότι υπάρχει καλή επικοινωνία τόσο μεταξύ των υπαλλήλων του ίδιου ιεραρχικού επιπέδου όσο και συνολικά του προσωπικού στους οργανισμούς τους και η ανάθεση των εργασιών και οι στόχοι που τίθενται είναι ξεκάθαροι.

Η επικοινωνία και οι ανθρώπινες σχέσεις συνδέονται άρρηκτα. Η καλή επικοινωνία είναι ο κεντρικός άξονας που οδηγεί σε θετικές σχέσεις. Η αμοιβαία κατανόηση και η εμπιστοσύνη που συμπεραίνεται μέσω του ερωτηματολογίου ότι έχει δημιουργηθεί, είναι ζωτικοί παράγοντες για την αποτελεσματικότητα των ελεγκτικών / λογιστικών γραφείων στην Κύπρο.

Σχετικά με τη φύση της εργασίας, οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι τους αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους και νιώθουν περήφανοι. Δίστανται όμως οι απόψεις κατά πόσον η δουλειά τους είναι ευχάριστη. Επίσης, από το ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι τους αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους καθώς πιστεύουν ότι ανταποκρίνονται στις δεξιότητες και κατέχουν τις απαιτούμενες γνώσεις.

Πιο αναλυτικά, σημαντική διαφορά υφίσταται μεταξύ του βαθμού της επαγγελματικής ικανοποίησης, των παραγόντων που εμπεριέχουν το στοιχείο της επικοινωνίας με τους οποίους εμφανίζονται θετικά ικανοποιημένοι οι συμμετέχοντες και των παραγόντων που εμπεριέχουν στοιχεία οικονομικής φύσεως, όπως τα περιθώρια για επιπλέον παροχές, ενδεχόμενες ανταμοιβές, αμοιβές και περιθώρια προαγωγών (που συνήθως συνοδεύονται από κάποια οικονομική ανταμοιβή). Για τους παράγοντες αυτούς η ικανοποίηση βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα. Γεγονός που δημιουργεί αμφιβολία για την ύπαρξη ή μη επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αν και μέτρια ικανοποιημένοι φαίνονται να είναι από τις προοπτικές ανέλιξής τους οι συμμετέχοντες, εντούτοις η συντριπτική πλειοψηφία υποστηρίζει ότι εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή. Διαφαίνεται βάση αυτού ότι τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν τα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία είναι αξιολογικά και δίκαια.

Διαφαίνεται από την έρευνα ότι οι συμμετέχοντες που κυρίως απαρτίζονται από άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 21-30, νιώθουν ότι δεν υπάρχει δικαιοσύνη και ισότητα μεταξύ των συναδέλφων τους όσον αφορά τα οφέλη, τις παροχές που

λαμβάνουν. Διαφαίνεται από το ερωτηματολόγιο, έντονο το συναίσθημα της άниσης αντιμετώπισης του κατώτερου ιεραρχικά προσωπικού, καθώς κάποιος μπορεί να αντιληφθεί ότι πιστεύουν ότι οι ανώτεροι τους παίρνουν δυσανάλογα μεγαλύτερες παροχές.

Στους παράγοντες που σχετίζονται με τις αμοιβές τους, επίσης δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι. Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου υπάρχει βαθιά διχογνωμία η οποία εδράζεται στις διαφορετικές θέσεις που κατέχει ο καθένας και στους διαφορετικούς μισθούς που λαμβάνουν. Ύπαρξη δυσαναλογίας μεταξύ μισθού και φόρτου εργασίας, οδηγεί σε μειωμένα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και δικαιολογεί την ουδετερότητα στις απαντήσεις τους.

Αναμενόμενη ήταν η μέτρια ικανοποίηση των συμμετεχόντων σε σχέση με τις διαδικασίες λειτουργίας, εφόσον οι απαιτήσεις από τη φύση του επαγγέλματος είναι αυξημένες. Οι ελεγκτές / λογιστές εργάζονται βάση διεθνών προτύπων ελέγχου και οι διαδικασίες που απαιτείται να ακολουθούνται είναι αυστηρές και συγκεκριμένες. Αναφορά γίνεται επίσης, στον τεράστιο φόρτο εργασίας και τον μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας. Μη αναμενόμενο ήταν το αποτέλεσμα σχετικά με την ύπαρξη γραφειοκρατίας η οποία εμποδίζει την εργασία, για το οποίο οι απαντήσεις διχάζονται. Δεν αναμένεται από τέτοιου είδους οργανισμούς η γραφειοκρατία να αποτελεί τροχοπέδη.

Ως τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την επαγγελματική τους ικανοποίηση, θεωρούν οι συμμετέχοντες τις ανταμοιβές βάση επίδοσης / αναγνώριση και τις αμοιβές. Παράγοντες οι οποίοι είναι άμεσα συνδεδεμένοι με το οικονομικό όφελος.

Η συντριπτική πλειοψηφία στηρίζει από την μια πλευρά ότι αν ήταν πιο ικανοποιημένοι επαγγελματικά αυτό θα τους έκανε πιο αποδοτικούς και από την άλλη πλευρά ότι συμβάλει έτσι και αλλιώς στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού του, ανεξάρτητα εάν νιώθουν ικανοποιημένοι ή όχι. Η ύπαρξη μη ικανοποιημένων εργαζομένων εντός του οργανισμού θα ανέμενε κανείς ότι επηρεάζει σημαντικά την παραγωγικότητα και την απόδοση του οργανισμού στο σύνολο. Εντούτοις, η πλειοψηφία δηλώνει ότι στηρίζει ουτωςιάλως τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται και προτίθεται να τον στηρίξει περαιτέρω σε περίπτωση που είναι πιο ικανοποιημένος επαγγελματικά.

Για να αποφευχθεί μια κατάσταση ύπαρξης μη ικανοποιημένων εργαζομένων, καλούνται οι προϊστάμενοι μέσα από την επιλογή κατάλληλων μεθόδων, να ικανοποιήσουν όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες των υφισταμένων τους.

Σχετικά με το φόρτο εργασίας, φαίνονται να είναι δυσαρεστημένοι, θεωρούν ότι δουλεύουν με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθούν στα καθήκοντά τους και εργάζονται περισσότερες ώρες απ' ότι προβλέπει το ωράριό τους για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις που τους έχουν ανατεθεί και στα αυστηρά χρονοδιαγράμματα. Ο φόρτος εργασίας τους, τους προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή τους, την καθημερινότητά τους και την προσωπική τους ζωή. Όπως επίσης, εκφράζουν έντονα το παράπονο για μη ύπαρξη ανάλογης ανταμοιβής.

Δυσανάλογα υψηλή προσπάθεια και χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, σε συνδυασμό με πιεστικές εργασιακές συνθήκες και υψηλές απαιτήσεις προκαλεί επαγγελματική εξουθένωση, τα συμπτώματα της οποίας εκδηλώνονται σε οργανικό,

ψυχικό και κοινωνικό επίπεδο. Το σημείο αυτό πρέπει να κρούσει τον κώδωνα στα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο. Η επαγγελματική εξουθένωση προκαλεί με έμμεσο τρόπο σημαντική απώλεια παραγωγικότητας, καθώς και πτώση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τους εργαζομένους. Ο εργαζόμενος με συναισθηματική εξουθένωση παρουσιάζει μειωμένη εργασιακή επίδοση, καθώς αποφεύγει την ουσιαστική επένδυση στην δουλειά του και περιορίζεται στην απλή διεκπεραίωση των βασικών του καθηκόντων.

Στις ερωτήσεις ανοιχτής απάντησης, όπου εξέφρασαν τις προτάσεις τους και τις απόψεις τους πάνω στο τι πιστεύουν ότι αποτελεί πρόβλημα και τί θα βελτίωνε την επαγγελματική τους ικανοποίηση, έγραψαν ελεύθερα τις παρατηρήσεις τους. Παρόλο που στις ερωτήσεις αυτές δεν υπήρξε μεγάλη ανταπόκριση από τους συμμετέχοντες, αφού τέτοιες ερωτήσεις δεν είναι υποχρεωτικής απάντησης και τις απάντησαν λιγότεροι από το 8% των συμμετεχόντων (7 από τους 91), εντούτοις τα προβλήματα που καταγράφηκαν συμβαδίζουν με τα συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί από την έρευνα. Κυρίως αφορούν τις υπερωρίες για τις οποίες δεν ανταμείβονται, τους εντατικούς ρυθμούς εργασίας και το άγχος, την πίεση που νιώθουν λόγω των αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων.

Από τα παραπάνω μπορεί να καταλάβει κανείς πως τα συμπεράσματα σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και τους παράγοντες που την επηρεάζουν ποικίλουν. Όπως ήταν αναμενόμενο βέβαια από τα αρχικά στάδια της μελέτης, δεν μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα που θα μπορούσαν να ισχύσουν καθολικά. Αυτό στηρίζεται επαρκώς από την βιβλιογραφική ανασκόπηση στην οποία τονίζεται η διαφορετικότητα των ατόμων όσον αφορά τη προσωπικότητά τους και τις ανάγκες που τείνουν να ικανοποιήσουν μέσω της εργασίας τους.

Ωστόσο, τα συμπεράσματα είναι σημαντικά καθώς οι υπεύθυνοι στα ελεγκτικά / λογιστικά γραφεία στην Κύπρο, μπορούν να λάβουν υπόψη τα μέτρια επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και να αναζητήσουν τρόπους για να τα μεταφέρουν σε υψηλότερα επίπεδα. Οι συμμετέχοντες προτείνουν να αυξηθούν τα άτομα στις ομάδες τους για να γίνετε καλύτερος καταμερισμός εργασίας, για να μην υποχρεώνονται να εργάζονται υπερωρίες και να υπάρξει χαλάρωση των αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων. Προτείνουν ανταμοιβές βάση της απόδοσης και καλύτερο προγραμματισμό από πλευράς των εργοδοτών τους.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω δεδομένα, επιπρόσθετα αποδοτικά μέτρα τα οποία θα συντελούσαν θετικά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι η καλή απόδοση του εργαζομένου να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα στην απόδοση και την αμοιβή (προϋπόθεση είναι ότι γνωρίζει κάθε εργαζόμενος τι αναμένεται από αυτόν να εκτελεί και να εφαρμόζει). Η θετική ενίσχυση με επαίνους, αναγνωρίσεις, οι καλές περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, να ενθαρρύνεται κάθε μορφή διαπροσωπικής επικοινωνίας και οι μισθολογικές αμοιβές να διανέμονται δίκαια.

Συνοψίζοντας, σε μια μελλοντική έρευνα χρήσιμο είναι να εξετασθεί η επαγγελματική ικανοποίηση σε μεγαλύτερο δείγμα εργαζομένων, εκ των οποίων μεγαλύτερος αριθμός θα κατέχει θέσεις που θα ανήκουν σε υψηλότερα ιεραρχικά επίπεδα και θα κατέχουν μεγαλύτερη επαγγελματική εμπειρία. Χρήση ποικίλων κλίμακων μέτρησης των μεταβλητών θα εξασφαλίσει την αξιοπιστία τους.

## 5.2 Περιορισμοί της Έρευνας – Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η μελέτη έχει κάποιους περιορισμούς, ένας εκ των οποίων είναι ότι η εμπειρική έρευνα διενεργήθηκε στους εργαζόμενους πολύ περιορισμένου αριθμού ελεγκτικών / λογιστικών γραφείων στην Κύπρο, επομένως η δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων είναι περιορισμένη.

Ένας άλλος βασικός περιορισμός αφορά το μέγεθος του δείγματος που δεν επιτρέπει την γενίκευση των συμπερασμάτων. Επίσης, δεν μπορούμε να παραβλέψουμε την ύπαρξη διαφορετικών θέσεων εργασίας εντός του δείγματος της έρευνας που επηρεάζουν τις προσδοκίες των εργαζομένων από τον εργασιακό τους χώρο.

Προτείνεται η διενέργεια μελετών σε μεγαλύτερα δείγματα, με την συμμετοχή περισσότερων εργαζομένων που κατέχουν θέσεις σε υψηλότερα ιεραρχικά επίπεδα, προκειμένου να αυξηθεί η γενικευσιμότητα των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν αναφορικά με τη διατύπωση του μοντέλου της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στην Κύπρο.

Επιπλέον, προτείνεται η έρευνα των προσδιοριστικών παραγόντων της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στον ελεγκτικό / λογιστικό τομέα στο πλαίσιο διαπολιτισμικών μελετών.

Τέλος, η συλλογή των πρωτογενών δεδομένων θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μέσα από την διενέργεια προσωπικών συνεντεύξεων για την αποφυγή τυχόν αποκλίσεων ή παρεκκλίσεων από τις οδηγίες συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και την ταυτόχρονη παρατήρηση των συμμετεχόντων για την καλύτερη εξαγωγή συμπερασμάτων.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ξένη Βιβλιογραφία

- Alderfer. (1969). "An empirical test of a new theory of human needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. 4 (2): 142–75.
- Arvey, R. B., Bouchard, & Bouchard, Segal and Abraham. (1989). Job Satisfaction: Environmental and Genetic Components. *Journal of Applied Psychology*, 74, 187-192.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*.
- Cooper CL, B. A. (1988). *A structural model approach toward the development of a Theory of the Link between stress and mental health*. Brit J Med Psychol.
- Freudenberger. (1974). Staff burnout. *Social issues*, 159-165.
- Hackman, R. &, & Oldham. (1975). Motivation through Design of Work : Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work 2nd Edition*. New York: NY : John Wiley & Sons.
- Kornhauser, A. &, & A.W. & Sharp, A. (1932). Employee attitudes: Suggestions from a study in a factory. 393-401.
- L.H. Weiss D.J. Dawis R.V England G.W. Lofquist. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. University of Minnesota, Minneapolis.
- Landy, F. J. (1989). *Psychology of work behavior (4th ed.)*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Lawler, E. (1983). *Quality of work life*.
- Locke, D. (1976). *Handbook of Principles of Organizational Behaviour (2nd ed.)*. West Sussex: John Wiley & Sons, Inc.
- Maslach. (1982). *Burnout: The Cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- Michalos, A. (2014). Encyclopedia of quality of life and well-being research. Dordrecht: Springer Netherlands.
- Porter, & Lawler. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. R. D. Irwin, Original from University of California.
- Roethlisberger, F. &, & F. & W. J. Dickson. (1939). Management and the worker.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.

- Spector, P. E. (2000). *Journal of Organizational Behavior*.
- Sudarsan, A. (2009). Performance appraisal systems: A survey of organizational views. *The Icfai University Journal of Organizational Behavior*, 3(1), 54-69.
- Tsounis, A. &, & Safaris. (2018). Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC psychology*, 6(1), 27.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.

## Ελληνική Βιβλιογραφία

- Ζαλβάνος. (2002). *Οργαντική Συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία : Κίνητρα, Επαγγελματική Ικανοποίηση*. Αθήνα : Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Μενεξές, Γ. (2008/09). *Σελίδες χρηστών ΑΠΘ*. Retrieved 01 04, 2019, from Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο: <http://users.auth.gr/gmenexes/docs/01D.pdf>
- Μούζα-Λαζαρίδη, Α. (2006). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*. Κριτική.
- Ουζούνη, Χ. & Νακάκης Κ. (2011). Η Αξιοπιστία και η Εγκυρότητα των Εργαλείων Μέτρησης σε Ποσοτικές Μελέτες. *ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ*, 231 - 239.
- Παπάνης, Ε. (2007, Σεπτεμβρίου 8). *Εργασιακή Ικανοποίηση*. *Ελληνική Κοινωνική Έρευνα - Greek Social Research*. Retrieved from [http://erapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post\\_9672.html](http://erapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_9672.html)

Διαδικτυακές αναφορές

<https://www.icpac.org.cy/selk/Secure/userlogin.aspx>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### Παράρτημα Α – Ερωτηματολόγιο

#### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

##### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διερευνά την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον Ελεγκτικό / Λογιστικό τομέα στην Κύπρο, στο πλαίσιο πτυχιακής εργασίας.

Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια, τα στοιχεία που θα συλλεγούν θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο (χρόνος συμπλήρωσης λιγότερος των 10 λεπτών).

##### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

###### 1. Φύλο

Άνδρας	
Γυναίκα	

###### 2. Ηλικία

21-30	
31-40	
41-50	
51-60	
61+	

###### 3. Θέση εργασίας

Εκπαιδευόμενος / Trainee	
Ελεγκτής / Λογιστής	
Διευθυντής / Προϊστάμενος Τμήματος	
Άλλο (Παρακαλώ σημειώστε)	

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

### ΜΕΡΟΣ – Α

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΕΝΑΝ ΑΡΙΘΜΟ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΕΙ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
1. Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω	1	2	3	4	5	6
2. Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου	1	2	3	4	5	6
3. Ο Προϊστάμενος μου είναι αρκετά ικανός στο να κάνει την δουλειά του.	1	2	3	4	5	6
4. Δεν είναι ικανοποιημένος από τα οφέλη που λαμβάνω.	1	2	3	4	5	6
5. Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την ανάλογη αναγνώριση	1	2	3	4	5	6
6. Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός μου, κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη	1	2	3	4	5	6
7. Συμπαθώ σε γενικές γραμμές τους συναδέλφους μου	1	2	3	4	5	6
8. Αισθάνομαι μερικές φορές ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα	1	2	3	4	5	6
9. Η επικοινωνία στον οργανισμό	1	2	3	4	5	6



φαίνεται να κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα						
<b>10.</b> Οι αυξήσεις είναι μικρές και δεν είναι πολλές	1	2	3	4	5	6
<b>11.</b> Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή	1	2	3	4	5	6
<b>12.</b> Ο προϊστάμενος είναι άδικος μαζί μου	1	2	3	4	5	6
<b>13.</b> Τα προνόμια που λαμβάνω από την εργασία μου είναι το ίδιο καλά με αυτά που αποκομίζουν άλλοι υπάλληλοι αντίστοιχων υπηρεσιών	1	2	3	4	5	6
<b>14.</b> Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει	1	2	3	4	5	6
<b>15.</b> Οι προσπάθειές μου να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζεται από τη γραφειοκρατία	1	2	3	4	5	6
<b>16.</b> Πιστεύω ότι πρέπει να εργάζομαι περισσότερο στη δουλειά μου, εξαιτίας της ανικανότητάς των συναδέλφων μου	1	2	3	4	5	6
<b>17.</b> Μου αρέσουν αυτά που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6

<b>18.</b> Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι σαφείς	1	2	3	4	5	6
<b>19.</b> Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα τη δουλειά μου όταν σκέφτομαι το μισθό που μου δίνουν	1	2	3	4	5	6
<b>20.</b> Οι εργαζόμενοι εδώ μπορούν να εξελιχθούν το ίδιο γρήγορα με το εάν εργάζονταν οπουδήποτε αλλού	1	2	3	4	5	6
<b>21.</b> Ο Προϊστάμενος μου δείχνει πολύ λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του	1	2	3	4	5	6
<b>22.</b> Τα προνόμια που μας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά	1	2	3	4	5	6
<b>23.</b> Οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί κάποιος που εργάζεται εδώ είναι ελάχιστες	1	2	3	4	5	6
<b>24.</b> Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας	1	2	3	4	5	6
<b>25.</b> Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου	1	2	3	4	5	6
<b>26.</b> Συχνά αισθάνομαι ότι δε γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στο τμήμα μου	1	2	3	4	5	6
<b>27.</b> Νιώθω μια αίσθηση περηφάνιας για τη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6

<b>28.</b> Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις προοπτικές που υπάρχουν για μισθολογικές αυξήσεις	1	2	3	4	5	6
<b>29.</b> Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε και όμως δικαιούμαστε	1	2	3	4	5	6
<b>30.</b> Συμπαθώ τον προϊστάμενο μου	1	2	3	4	5	6
<b>31.</b> Στη δουλειά μου έχω μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας	1	2	3	4	5	6
<b>32.</b> Δεν νομίζω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε	1	2	3	4	5	6
<b>33.</b> Είμαι ικανοποιημένος από τις προοπτικές που υπάρχουν για προαγωγή	1	2	3	4	5	6
<b>34.</b> Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6
<b>35.</b> Η δουλειά μου είναι ευχάριστη	1	2	3	4	5	6
<b>36.</b> Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως	1	2	3	4	5	6

<b>37.</b> Ποιον από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε πιο σημαντικό για την επαγγελματική ικανοποίησή σας; (επιλέξτε <u>μια</u> από τις απαντήσεις)		
<input type="radio"/> Μισθός / Αμοιβές	<input type="radio"/> Οφέλη	<input type="radio"/> Συνάδελφοι
<input type="radio"/> Προαγωγή	<input type="radio"/> Ανταμοιβές βάση επίδοσης / Αναγνώριση	<input type="radio"/> Φύση εργασίας
<input type="radio"/> Επίβλεψη - Προϊστάμενοι	<input type="radio"/> Διαδικασίες / Συνθήκες εργασίας	<input type="radio"/> Επικοινωνία

**ΜΕΡΟΣ - Β**

	<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>Διαφωνώ αρκετά</b>	<b>Διαφωνώ</b>	<b>Συμφωνώ</b>	<b>Συμφωνώ αρκετά</b>	<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>
<b>38.</b> Νιώθω ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό δεν ψάχνω για άλλη εργασία	1	2	3	4	5	6
<b>39.</b> Αν μπορούσα να αλλάξω δουλειά θα το έκανα άμεσα	1	2	3	4	5	6
<b>40.</b> Θεωρώ ότι αν ήμουν πιο ικανοποιημένος επαγγελματικά αυτό θα με έκανε πιο αποδοτικό	1	2	3	4	5	6
<b>41.</b> Ο οργανισμός δεν νοιάζεται για εμένα, για αυτό δεν νοιάζομαι ούτε και εγώ για αυτό	1	2	3	4	5	6
<b>42.</b> Είμαι χαρούμενος στο χώρο εργασίας μου και αυτό συμβάλει στο να είμαι πιο αποδοτικός	1	2	3	4	5	6
<b>43.</b> Είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό πάντα συμβάλω στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού μου	1	2	3	4	5	6
<b>44.</b> Συμβάλω στην αποτελεσματική επίτευξη των στόχων του οργανισμού μου ανεξάρτητα του εάν νιώθω ικανοποιημένος ή όχι	1	2	3	4	5	6
<b>45.</b> Δεν νοιάζομαι για τους στόχους της ομάδας μου. Ούτε	1	2	3	4	5	6

σχεδόν τους γνωρίζω						
<b>46.</b> Δουλεύω με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθώ στα καθήκοντά μου	1	2	3	4	5	6
<b>47.</b> Δεν είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου και για αυτό δεν εργάζομαι εκτός του ωραρίου εργασίας μου	1	2	3	4	5	6
<b>48.</b> Δεν είμαι ικανοποιημένος από την εργασία μου αλλά εργάζομαι εκτός του ωραρίου εργασίας μου	1	2	3	4	5	6
<b>49.</b> Αναγκάζομαι να εργάζομαι εκτός του ωραρίου εργασίας μου λόγω αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων	1	2	3	4	5	6
<b>50.</b> Ο φόρτος εργασίας μου προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή μου	1	2	3	4	5	6

**ΜΕΡΟΣ – Γ**

**ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΨΕΙΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΣΑΣ**

**1. Τι θεωρείται ως πρόβλημα σχετικά με την επαγγελματική σας ικανοποίηση?  
(παρακαλώ σημειώστε το πιο σημαντικό).**

**Ποια θα ήταν η εισήγηση σας για επίλυση?**

---

---

---

---

---

---

---

**2. Σχόλια / Παρατηρήσεις;**

---

---

---

---

---

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ**