



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΠΜΣ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ
ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ**

ΘΕΟΔΩΡΑ ΝΑΚΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΙΩΑΝΝΑ ΑΘ. ΓΙΑΝΝΟΥΚΟΥ, ΕΠΙΚΟΥΡΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ - 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΜΣ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ
ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ**

ΘΕΟΔΩΡΑ ΝΑΚΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΙΩΑΝΝΑ ΑΘ. ΓΙΑΝΝΟΥΚΟΥ, ΕΠΙΚΟΥΡΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ 2022

Δηλώνω υπεύθυνα ότι γνωρίζω τις συνέπειες του νόμου και των οριζόμενων στους κανονισμούς σπουδών του ΠΜΣ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ και του Τμήματος και στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πανεπιστημίου Πατρών, καθώς και ότι η εργασία που καταθέτω με θέμα «Διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής απόδοσης στο ανθρώπινο δυναμικό του e-ΕΦΚΑ» έχει εκπονηθεί με δική μου ευθύνη, τηρουμένων των προϋποθέσεων που ορίζονται στις ισχύουσες διατάξεις. Η συγκεκριμένη διπλωματική δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας αναφέρονται ρητώς εντός του κειμένου της εργασίας ως προϊόν εργασίας τρίτου και δίνονται στο σύνολό τους πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Η δηλούσα

Θεοδώρα Νάκου

Στους γονείς μου

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αποστολή του e-Ε.Φ.Κ.Α., σύμφωνα με το Π.Δ. 8/2019, είναι η δημιουργία ενός μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο θα εξασφαλίζει την κοινωνική ευημερία μέσω της προσφοράς ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών με ενσωμάτωση των τεχνολογικών εξελίξεων. Για την πραγμάτωση των ανωτέρω είναι απαραίτητο να αξιοποιηθεί κατάλληλα το ανθρώπινο δυναμικό του e-Ε.Φ.Κ.Α. Συνεπώς, είναι σημαντικό να ερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού του.

Με βάση τα ανωτέρω η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό τη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α., αλλά και τον εντοπισμό μεταβλητών που επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση όσο και την απόδοση των εργαζομένων.

Η παρούσα εργασία περιλαμβάνει την εννοιολογική προσέγγιση των μεταβλητών της έρευνας, την περιγραφή του e-Ε.Φ.Κ.Α, τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα της έρευνας, καθώς συμπεράσματα και προτάσεις.

Κατά την ερευνητική διαδικασία χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της δημοσκοπήσης με χρήση ανώνυμου ερωτηματολογίου, το οποίο δημιουργήθηκε μέσω της εφαρμογής Google Forms και διανεμήθηκε αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσω εφαρμογών και κοινωνικών δικτύων (e-mail, viber, facebook). Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του εργαλείου SPSS v.27 και περιλαμβάνει περιγραφική στατιστική και ανάλυση συσχετίσεων.

Η έρευνα κατέδειξε την ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης. Επίσης, τα αποτελέσματα της έρευνας

έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α. κινείται σε επίπεδα οριακά πάνω από τον μέσο όρο, ενώ η εργασιακή απόδοση των συμμετεχόντων βρίσκεται αρκετά πάνω από το μέσο όρο.

Τέλος, τα συμπεράσματα της έρευνας έδειξαν ότι θεμελιώδεις παράγοντες για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και απόδοσης των υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι η παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους και η εξειδικευμένη εκπαίδευσή τους.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου Ιωάννα Γιαννούκου για τη συνεργασία μας και την πολύτιμη καθοδήγησή της στην ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας μου.

Ευχαριστώ, επίσης, τους καλούς μου φίλους Κώστα Κοττίκα και Μάνο Παπαγεωργίου για την αμέριστη συμπαράστασή τους.

Τέλος, ευχαριστώ τους συμφοιτητές και τις συμφοιτήτριές μου για τη συνεργασία μας κατά τη διάρκεια της φοίτησής μας, καθώς και όλους τους συναδέλφους που συμμετείχαν στην έρευνα, αφιερώνοντας χρόνο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής απόδοσης στο ανθρώπινο δυναμικό του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.). Σε αυτό το πλαίσιο, διενεργήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά σε υπαλλήλους του e-Ε.Φ.Κ.Α. Από την έρευνα προέκυψε ότι οι υπάλληλοι του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ενώ για την απόδοσή τους βρίσκονται αρκετά πάνω από τον μέσο όρο. Επίσης, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με την εργασιακή απόδοση, δηλαδή όσο αυξάνεται η ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους τόσο αυξάνεται και η απόδοσή τους.

Η έρευνα ανέδειξε τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων του οργανισμού. Προκύπτει θετική άποψη των συμμετεχόντων για τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον, καθώς και ότι είναι, σε μεγάλο βαθμό, σαφή τα καθήκοντά τους και οι ευθύνες τους στον e-Ε.Φ.Κ.Α. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν υπάρχει ισορροπία μεταξύ της εργασίας τους και της προσωπικής ζωής τους και ότι είναι ιδιαίτερα δυσαρεστημένοι με τον μισθό και τη μισθολογική εξέλιξή τους στον Φορέα, καθώς τα αποτελέσματα είναι αρκετά κάτω από τον μέσο όρο.

Ο βασικός ερευνητικός περιορισμός είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή απόδοση πιθανώς να επηρεάζονται από παράγοντες που δεν αναφέρθηκαν στην παρούσα εργασία, όπως είναι η εργασιακή ασφάλεια, η εργασιακή εμπλοκή, η οργανωσιακή δέσμευση κ.ά.

Λέξεις - κλειδιά: Εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακή απόδοση.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to investigate the relationship between job satisfaction and job performance in the human resources of the Electronic National Social Security Agency (e-EFKA). In this context, a quantitative survey was conducted using a questionnaire, which was distributed electronically to e-EFKA employees. The research indicated that the employees of e-EFKA are properly satisfied with their work, while, as for their performance, they are well above the average. Also, the results of the research indicated that there is a positive correlation between job satisfaction and job performance, i.e. the more satisfied the employees are with their work, the better their performance.

The research highlighted the factors that affect job satisfaction and job performance of employees of the organization. There is a positive view of the participants about the relations between colleagues in the work environment, as well as that their duties and responsibilities in e-EFKA are, to a large extent, clear. It is worth noting that employees feel that there is no balance between their work and personal life and that they are very unhappy with their salary and their salary development, as the results are well below average.

The main research limitation is that job satisfaction and job performance are likely to be affected by factors not mentioned in this paper, such as job security, job involvement, organizational commitment etc.

Keywords: Job satisfaction, job performance.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	iii
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	v
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	vi
ABSTRACT	vii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....	3
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	3
1.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ.....	4
1.4 ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	5
1.5 ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ.....	6
1.6 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	7
1.7 ΑΣΑΦΕΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ	7
1.8 ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ	8
1.9 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ	9
1.10 ΜΙΣΘΟΣ	11
1.11 ΚΙΝΗΤΡΑ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-Ε.Φ.Κ.Α.).....	14
2.1 ΣΥΣΤΑΣΗ.....	14
2.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	17
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	17
3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	17
3.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	17
3.4 ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	20
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	20
4.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	20
4.3 ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	25
4.4 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	38
5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	38
5.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	39
5.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	40
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	42

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... I

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο e-Ε.Φ.Κ.Α. αποτελεί έναν από τους σημαντικούς πυλώνες της Δημόσιας Διοίκησης. Βασική προϋπόθεση της αποτελεσματικής λειτουργίας του οργανισμού είναι η κατάλληλη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού του e-Ε.Φ.Κ.Α., αλλά και ο εντοπισμός μεταβλητών που επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση όσο και την απόδοση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, ερευνώνται οι σχέσεις που υπάρχουν μεταξύ των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων, της εργασιακής απόδοσης, του φόρτου εργασίας, της ισορροπίας εργασίας - προσωπικής ζωής, των συναδελφικών σχέσεων, της ασάφειας καθηκόντων, της αυτονομίας των υπαλλήλων, του εργασιακού άγχους, του μισθού και των κινήτρων των εργαζομένων.

Κατά τη μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας προέκυψε ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με την εργασιακή απόδοση, καθώς και ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν είτε θετικά είτε αρνητικά κάθε μία από τις ανωτέρω μεταβλητές ξεχωριστά.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της εργασίας, πραγματοποιήθηκε ποσοτική ανάλυση, η οποία βασίστηκε στη διενέργεια δημοσκόπησης και περιλάμβανε τη χρήση ανώνυμου ερωτηματολογίου, το οποίο δημιουργήθηκε μέσω της εφαρμογής Google Forms και διανεμήθηκε αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσω εφαρμογών και κοινωνικών δικτύων (e-mail, viber, facebook).

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ και το δείγμα, το οποίο επιλέχθηκε τυχαία με τη μέθοδο της δειγματοληψίας ευκολίας, αποτελείται από 167 εργαζόμενους και των δύο φύλων. Έγιναν προσπάθειες να περιλαμβάνονται υπάλληλοι από όλες τις εκπαιδευτικές και ιεραρχικές βαθμίδες, σε Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ σε όλη την Ελλάδα.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται συνοπτικά η διάρθρωση της εργασίας σε κεφάλαια.

Στον πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός των μεταβλητών της έρευνας μετά τη μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας, καθώς και αποτελέσματα ερευνών της διεθνούς βιβλιογραφίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.), η σύστασή του, ο σκοπός του και η αποστολή του.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας. Περιγράφεται η διαδικασία της έρευνας, προσδιορίζεται ο πληθυσμός και το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα, περιγράφεται η μέθοδος της συλλογής των δεδομένων, τα ερευνητικά ερωτήματα και ο σχεδιασμός και η δομή του ερωτηματολογίου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνεται η επεξεργασία και η ανάλυση των δεδομένων της έρευνας και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση, η οποία πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του εργαλείου SPSS.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο εξάγονται τα συμπεράσματα, δίνεται απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, γίνεται αναφορά των περιορισμών της έρευνας και κατατίθενται προτάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός των μεταβλητών της έρευνας μετά τη μελέτη της βιβλιογραφίας, καθώς και αποτελέσματα ερευνών της διεθνούς βιβλιογραφίας.

1.2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης συνίσταται από τα συναισθήματα και τη στάση που έχει κάποιος για τη δουλειά του και περιλαμβάνει όλες τις πτυχές των θετικών ή και αρνητικών συναισθημάτων ενός εργαζόμενου για μια συγκεκριμένη εργασία. Μπορεί, επίσης, να αναφέρεται ως η συνολική αίσθηση ευεξίας που έχει ένα άτομο από την εργασία του (Ali and Farooqi, 2014).

Η εργασιακή ικανοποίηση αφορά την ικανοποίηση του εργαζομένου, η οποία μπορεί να οφείλεται σε προσωπικούς παράγοντες (π.χ. ενδιαφέρον για το αντικείμενο, επίπεδα άγχους), καθώς και σε εξωτερικά χαρακτηριστικά (π.χ. εργασιακό περιβάλλον).

Οι κύριες μορφές εργασιακής ικανοποίησης είναι η εσωτερική και η εξωτερική εργασιακή ικανοποίηση. Εσωτερική είναι η ικανοποίηση που λαμβάνει ο εργαζόμενος ανάλογα με το είδος της εργασίας του, ενώ εξωτερική είναι η ικανοποίηση που αφορά εξωτερικούς παράγοντες, όπως είναι το εργασιακό περιβάλλον, ο μισθός, οι συνάδελφοι και η διοίκηση (Encyclopedia of Behavioral Medicine, σελ. 1262-1263).

Οι Katebi et al. (2021) αναφέρουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση περιλαμβάνει συναισθηματικές παραμέτρους, όπως ευχαρίστηση και ενθουσιασμό και προκύπτει από εργασιακές εμπειρίες.

Η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται συχνά με τον μισθό που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, την συμπεριφορά των προϊσταμένων απέναντί τους, τη δυνατότητα προαγωγής και το υποστηρικτικό περιβάλλον (Riana et al., 2018).

Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων μπορεί, επίσης, να είναι κατά πόσο η δουλειά τους έχει επίδραση σε άλλους ανθρώπους, καθώς και το ποσοστό αυτονομίας των εργαζομένων. Άλλοι παράγοντες αφορούν τις ώρες εργασίας, την εργασιακή ασφάλεια και τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους (Belias et al., 2017).

Τέλος, ένας ακόμη παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση είναι η ύπαρξη κινήτρου από την πλευρά των εργαζομένων. Έρευνα των Carvalho et al. δείχνει ότι όσο υψηλότερο είναι το κίνητρο των εργαζομένων, τόσο πιο ικανοποιημένοι είναι από την εργασία τους.

1.3 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

Η εργασιακή απόδοση περιλαμβάνει ποιότητα και ποσότητα αποτελεσμάτων από ατομική ή ομαδική προσπάθεια εργαζομένων και αφορά το ποσοστό επιτυχίας των στόχων ενός οργανισμού και τις απόψεις του οργανισμού σχετικά με το ποιες πράξεις θεωρούνται πιο πολύτιμες (Rizwan et al., 2014).

Η εργασιακή απόδοση αφορά την αποτελεσματική χρήση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και άλλων πόρων για τη δημιουργία αξίας σε έναν οργανισμό. Υπάρχουν διάφορες διαστάσεις της εργασιακής απόδοσης, οι οποίες εμπίπτουν κυρίως σε δύο κατηγορίες: απόδοση έργου (task performance) και συναφής απόδοση (contextual performance). Ως απόδοση έργου νοείται η αποτελεσματική εκτέλεση μιας εργασίας (Kadiri και Odion, 2020).

Η δεύτερη διάσταση της εργασιακής απόδοσης αναφέρεται σε συμπεριφορές που υποστηρίζουν το ευρύτερο οργανωτικό και κοινωνικό περιβάλλον και περιλαμβάνει όλες τις μορφές πρόσθετων εργασιών ή πρωτοβουλιών, που δε σχετίζονται άμεσα με τις κύριες λειτουργίες ενός οργανισμού (Dåderman et al., 2019).

Οι Johari και Yahya αναφέρουν ότι η εργασιακή απόδοση αφορά τόσο τις γνώσεις και τις ικανότητες όσο και το κίνητρο των εργαζομένων για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων της εργασίας τους.

Σύμφωνα με έρευνα των Carvalho et al. (2020) η απόδοση των εργαζομένων επηρεάζεται σημαντικά από την εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνουν.

1.4 ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο φόρτος εργασίας αναφέρεται στις δραστηριότητες, οι οποίες έχουν ανατεθεί στους εργαζόμενους, προκειμένου να εκπληρώσουν τα εργασιακά καθήκοντά τους (Johani et al., 2017).

Οι Tentama et al. (2019) έδειξαν σε έρευνά τους ότι υπάρχει μια πολύ σημαντική επίδραση του φόρτου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση και αναφέρουν επίσης ότι η ανάθεση των απαιτητικών εργασιών θα πρέπει να συνοδεύεται από κατεύθυνση, επίβλεψη και ανάλογα χρονικά όρια, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να διεκπεραιώνουν τα καθήκοντά τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας των Pertiwi et al. (2021) σχετικά με την επίδραση του φόρτου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση δείχνουν επίσης ότι ο φόρτος εργασίας έχει αρνητική και σημαντική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση.

Οι Inegbedion et al. αναφέρουν ότι ο φόρτος εργασίας σχετίζεται άμεσα με την απόδοση των εργαζομένων, καθώς εάν ο φόρτος εργασίας είναι σε χαμηλά επίπεδα θα

προκαλέσει την αδράνεια των εργαζομένων και την ασχολία με μη παραγωγικές δραστηριότητες. Από την άλλη, εάν ο φόρτος εργασίας είναι πάνω από τον τυπικό φόρτο εργασίας, υπάρχει η τάση οι εργαζόμενοι να νιώθουν εξουθενωμένοι.

Σύμφωνα με έρευνα, ο μεγάλος φόρτος εργασίας έχει ως αποτέλεσμα την κακή απόδοση των εργαζομένων, η οποία τελικά οδηγεί σε δυσαρέσκειά τους (Ali and Farooqi, 2014).

1.5 ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ

Η ισορροπία της εργασίας με την προσωπική ζωή προσδιορίζεται από τον βαθμό στον οποίο οι απαιτήσεις της εργασίας παρεμβαίνουν ή όχι στην προσωπική ζωή (Bharathi et al., 2017).

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής βασίζεται στην ιδέα ότι η επαγγελματική και η προσωπική ζωή αλληλοσυμπληρώνονται για να φέρουν την τελειότητα στη ζωή ενός εργαζομένου, καθώς μπορεί να ανταπεξέλθει το ίδιο τόσο στις επαγγελματικές όσο και στις προσωπικές/οικογενειακές υποχρεώσεις (Johari et al., 2017).

Η εξισορρόπηση της εργασίας με την προσωπική ή οικογενειακή ζωή επηρεάζει την προσωπική ζωή ενός ατόμου και την ικανοποίησή του από την εργασία του. Η ψυχολογική ευεξία και η αρμονία στη ζωή είναι πιθανόν να βοηθά τους υπαλλήλους να συγκεντρωθούν στην εργασία τους, με αποτέλεσμα την καλύτερη απόδοσή τους (Krishnan, Loon, and Tan, 2018).

Η ύπαρξη ισορροπίας έχει ως αποτέλεσμα υψηλό ηθικό, εμφάνιση συναισθημάτων ικανοποίησης από την εργασία και αίσθημα πλήρους ευθύνης τόσο στη δουλειά όσο και στην προσωπική ζωή (Kasbuntoro et al., 2020).

1.6 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Οι συναδελφικές σχέσεις έχουν να κάνουν με τον βαθμό υποστήριξης από συναδέλφους και προϊσταμένους. Οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων σε έναν οργανισμό βοηθούν στο να διατηρείται η καλή επικοινωνία μεταξύ τους και η ανταλλαγή γνώσης (Bharathi et al., 2017).

Η υποστήριξη των συναδέλφων ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να παράσχουν βοήθεια στους συναδέλφους τους με στόχο να βοηθήσουν στην εκτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων. Η υποστήριξη αυτή επιτρέπει την ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών μεταξύ των συναδέλφων, που χρειάζονται βοήθεια για την ολοκλήρωση δύσκολων ή νέων εργασιών. Επιπλέον, αυτή η έννοια περιλαμβάνει την κοινωνική και συναισθηματική υποστήριξη που θα μπορούσε να ευνοήσει την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Οι συναδελφικές σχέσεις ενθαρρύνουν τους υπαλλήλους να συνεργαστούν, κάτι που δεν θα συνέβαινε εάν υπήρχαν ανταγωνιστικές συμπεριφορές, ένταση και έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον.

Το ίδιο σημαντική είναι και η υποστήριξη που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από τους προϊσταμένους τους, οι οποίοι δίνουν ευελιξία στους εργαζόμενους και ενθαρρύνουν τις προτάσεις και τις απόψεις τους. Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις ευθύνες και τα καθήκοντά τους μέσω συχνής επικοινωνίας (Albort-Morant et al., 2020).

1.7 ΑΣΑΦΕΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Η ασάφεια καθηκόντων είναι μια κατάσταση όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται αβέβαιοι για τις εργασιακές υποχρεώσεις τους, καθώς και για τον καλύτερο τρόπο με τον οποίο θα εκπληρωθούν τα καθήκοντά τους. Προκύπτει όταν οι εργαζόμενοι δε

γνωρίζουν επακριβώς τις εργασιακές απαιτήσεις και δεν έχουν διαθέσιμη διαδικασία αξιολόγησης, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα καθήκοντα μέσα σε έναν οργανισμό έχουν κατανεμηθεί σωστά (Purwaningsih et al., 2019).

Οι CahayaSanthi et al. (2020) αναφέρουν ότι η ασάφεια καθηκόντων είναι μια κατάσταση όπου ο εργαζόμενος δεν έχει σαφείς πληροφορίες και κατεύθυνση σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης ή ολοκλήρωσης της εργασίας που του έχει ανατεθεί, καθώς και ότι αποτελεί έναν παράγοντα που προκαλεί εργασιακό άγχος, αφού οι προσδοκίες, οι ευθύνες και οι στόχοι δεν είναι σαφώς καθορισμένοι για τους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι συχνά δε γνωρίζουν τι αναμένεται από αυτούς στην εργασία.

Οι λόγοι για τους οποίους δημιουργείται η ασάφεια καθηκόντων είναι η έλλειψη εκπαίδευσης στους υπαλλήλους, η κακή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και του προϊστάμενου ή των συναδέλφων τους και η απόκρυψη πληροφοριών από τους συναδέλφους ή τον προϊστάμενο. Η έλλειψη πληροφοριών οδηγεί στην ασάφεια καθηκόντων, η οποία είναι βασική αιτία του άγχους, της χαμηλής παραγωγικότητας και της έλλειψης εργασιακής ικανοποίησης (Ahmad et al., 2021).

Η ύπαρξη ασάφειας σχετικά με τους στόχους και τις διαδικασίες μπορεί να επηρεάσει το πώς οι εργαζόμενοι κατανοούν τι πρέπει να κάνουν ή πώς θα αξιολογηθεί η απόδοσή τους, με αποτέλεσμα τη μείωση της απόδοσής τους και της επίτευξης των στόχων τους (Albort-Morant et al., 2020).

1.8 ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

Η αυτονομία αναφέρεται στις αποφάσεις που μπορεί να πάρουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι σχετικά με τον προγραμματισμό, τις διαδικασίες και τις εργασίες που σχετίζονται με τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα. Ως εκ τούτου, οι εργαζόμενοι έχουν ουσιαστική ανεξαρτησία και ελευθερία να αξιοποιούν τις ώρες εργασίας τους, λαμβάνοντας

ατομικές αποφάσεις για την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων. Τα θετικά αποτελέσματα της αυτονομίας μπορεί να είναι μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και χαμηλότερα επίπεδα άγχους (Albort-Morant et al., 2020).

Οι Khoshnaw και Alavi (2020) αναγνωρίζουν την εργασιακή αυτονομία ως μια πολύπλευρη έννοια που έχει διαφορετικές διαστάσεις, αναφέροντας ενδεικτικά την αυτονομία σχετικά με το χρονοδιάγραμμα και τον προγραμματισμό της εργασίας, τις διαδικασίες και την επιλογή προσέγγισης, τον ρυθμό εργασίας, τους στόχους, τον χώρο εργασίας, την αξιολόγηση της εργασίας, τις ώρες και τον όγκο της εργασίας.

Η αυτονομία στην εργασία μπορεί να είναι ένας σημαντικός παράγοντας για τη μείωση του άγχους των εργαζομένων και τη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας, επειδή ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να αισθάνονται αποτελεσματικοί, υπεύθυνοι και αξιόπιστοι απέναντι στους συναδέλφους τους (Vuong et al., 2020).

1.9 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις για την έννοια του άγχους. Εξετάζεται είτε ως εξωτερική πίεση που ασκείται σε ένα άτομο, είτε ως αντίδραση του οργανισμού (Breugh J., 2021).

Ο όρος άγχος μπορεί να εκφραστεί με διάφορους τρόπους. Στην ξένη βιβλιογραφία αναφέρονται δύο τύποι εργασιακού άγχους. Με τον όρο eustress ορίζεται το άγχος που έχει θετική επίδραση στον εργαζόμενο, ενώ με τον όρο distress ορίζεται το άγχος που έχει αρνητική επίδραση στον εργαζόμενο (Ahmad et al., 2021).

Έρευνες δείχνουν ότι ορισμένα επίπεδα εργασιακού άγχους μπορεί να συμβάλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας των εργαζομένων στον χώρο εργασίας (Albort-Morant et al., 2020). Αν και η παρουσία προσωρινού άγχους μπορεί να μην οδηγεί απαραίτητα σε

αρνητικά αποτελέσματα, το σωρευτικό εργασιακό άγχος μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικά αποτελέσματα (Breaugh J., 2021).

Το εργασιακό άγχος μπορεί να οριστεί ως μια δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από φόβο, αγωνία και ανησυχία είτε ως αντίδραση σε κάποιον κίνδυνο, είτε ως αποτέλεσμα των υπερβολικών εργασιακών απαιτήσεων (Samma et al., 2020).

Το άγχος είναι μια κατάσταση που εμφανίζεται όταν τα άτομα συνειδητοποιούν ότι οι απαιτήσεις ή η πίεση που αντιμετωπίζουν είναι περισσότερες από όσο μπορούν να αντέξουν και τα αποτελέσματά του είναι επιζήμια για τον εργαζόμενο (Rizwan et al., 2014).

Το εργασιακό άγχος μπορεί να είναι μια αρνητική αντίδραση σε γεγονότα και εμφανίζεται όταν δεν υπάρχει ισορροπία μεταξύ των απαιτήσεων στον χώρο εργασίας και της ικανότητας των εργαζομένων να ξεπεράσουν τα προβλήματα που προκύπτουν. Οι παράγοντες που προκαλούν άγχος ποικίλλουν και μπορεί να αφορούν συγκρούσεις και προβλήματα με τους συναδέλφους, ανεπαρκή προετοιμασία, διακρίσεις, φόρτο εργασίας, αβεβαιότητα για την εργασία ή ασάφεια σχετικά με τα καθήκοντα και τους εργασιακούς στόχους (CahayaSanthi et al., 2020).

Μελέτη των Kadiri και Odion (2020) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το εργασιακό άγχος είναι επιζήμιο για την ευημερία των εργαζομένων, αλλά υπονομεύει σημαντικά και την απόδοσή τους.

Το εργασιακό άγχος θεωρείται ότι επηρεάζει την ψυχολογική και σωματική υγεία των ατόμων, καθώς και την αποτελεσματικότητα των οργανισμών, με δυσμενή τρόπο (Sithartha Sankar, 2018).

1.10 ΜΙΣΘΟΣ

Οι εργαζόμενοι θεωρούν τον μισθό ως το σημείο αναφοράς για τη συνεισφορά τους στον οργανισμό στον οποίο εργάζονται και τον θεωρούν ως την αξία τους για τον συγκεκριμένο οργανισμό. Η ικανοποίησή τους προκύπτει από τον μισθό και τις αυξήσεις που δίνονται. Επίσης, αύξηση του ποσού του τρέχοντος μισθού θα οδηγήσει σε αύξηση και στην εργασιακή απόδοση (Asaari et al., 2019).

Ο μισθός αποτελεί την ανταμοιβή για την εργασία ενός εργαζομένου και είναι ένας από τους κύριους παράγοντες κινήτρου. Εάν η διαχείριση μισθοδοσίας γίνεται σωστά, μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση των εργαζομένων (Ali και Anwar, 2021).

Οι Panagiotopoulos et al. (2018) αναφέρουν ότι εάν ο μισθός είναι ανάλογος με την εργασία που έχει παραχθεί, είναι πιθανό οι εργαζόμενοι να αναπτύξουν ικανοποίηση από την εργασία.

Οι Darma και Supriyanto (2017) αναφέρουν ότι ο μισθός και τα διάφορα επιδόματα έχουν άμεσα θετική επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων.

1.11 ΚΙΝΗΤΡΑ

Το κίνητρο είναι η διαδικασία μέσω της οποίας οι προσπάθειες ενός εργαζομένου ενεργοποιούνται, κατευθύνονται και υποστηρίζονται για την επίτευξη ενός στόχου. Αυτός ο ορισμός έχει τρία βασικά στοιχεία: ενέργεια, κατεύθυνση και επιμονή. Το στοιχείο της ενέργειας σημαίνει ότι ένα άτομο με κίνητρα θα προσπαθήσει να προχωρήσει και να εργαστεί σκληρότερα. Επίσης, μια προσπάθεια πρέπει να έχει κατεύθυνση προς την επίτευξη των στόχων ενός οργανισμού. Τέλος, οι εργαζόμενοι πρέπει να εργάζονται με επιμονή για να επιτύχουν τους στόχους τους. Εργαζόμενοι με

υψηλά κίνητρα είναι πιο παραγωγικοί, πιο αποτελεσματικοί και πρόθυμοι να εργαστούν για την επίτευξη οργανωτικών στόχων (Asaari et al., 2019).

Τα κίνητρα είναι ζωτικής σημασίας για τους εργαζόμενους ώστε να μπορεί να διεκπεραιωθεί κάθε εργασία. Είναι η δύναμη που επιτρέπει σε κάποιον να ενεργήσει προς την κατεύθυνση ενός συγκεκριμένου στόχου και είναι τόσο σημαντικά όσο και οι ικανότητες των εργαζομένων.

Τα κίνητρα των εργαζομένων διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωτερικά. Τα εσωτερικά κίνητρα σχετίζονται με τα επιτεύγματα των εργαζομένων, την αναγνώριση που λαμβάνουν, την ίδια την εργασία τους και την προσωπική τους ανάπτυξη. Τα εξωτερικά κίνητρα προκύπτουν όταν υπάρχουν παράγοντες όπως η ασφάλεια, οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός και οι διαπροσωπικές σχέσεις (Paais και Pattiruhu, 2020).

Ως εσωτερικό κίνητρο θεωρείται η διαδικασία παρακίνησης από την ίδια την εργασία στον βαθμό που ικανοποιεί τις προσωπικές ανάγκες του εργαζομένου. Οι παράγοντες που επηρεάζουν τα εσωτερικά κίνητρα περιλαμβάνουν την ευθύνη, την ελευθερία δράσης, το θάρρος των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν και να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και τις ευκαιρίες για εξέλιξη.

Τα εξωτερικά κίνητρα αφορούν τους εξωτερικούς παράγοντες που παρακινούν τους εργαζομένους, όπως είναι ο έπαινος ή η προαγωγή και ενώ είναι αποτελεσματικά, η επιρροή τους δε διαρκεί πολύ (Ali και Anwar, 2021).

Έρευνα των Carvalho et al. (2020) έδειξε ότι το κίνητρο έχει σημαντική επίδραση τόσο στην απόδοση όσο και στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλά κίνητρα τείνουν να συνεισφέρουν, όσο το δυνατόν περισσότερο για να βελτιώσουν την απόδοση τόσο σε ποιότητα όσο και σε ποσότητα, καθώς επίσης οι

εργαζόμενοι που έχουν υψηλά κίνητρα τείνουν να αισθάνονται μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (e-Ε.Φ.Κ.Α.)

2.1 ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) συστάθηκε με το άρθ. 51 του Ν. 4387/2016 ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Η λειτουργία του ως φορέας κύριας κοινωνικής ασφάλισης αρχίζει από 1.1.2017.

Ο Ε.Φ.Κ.Α. καθίσταται καθολικός διάδοχος των υφιστάμενων φορέων κύριας κοινωνικής ασφάλισης, οι οποίοι εντάσσονται αυτοδίκαια. Οι φορείς που εντάσσονται είναι:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ.)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Ε.Τ.Α.Π. – Μ.Μ.Ε.)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (Ν.Α.Τ.), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας – Ασθενείας Ναυτικών (Κ.Α.Α.Ν.)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.)

Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον Ε.Φ.Κ.Α. το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.) με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια και με την ίδια οργανωτική δομή και προσωπικό (ΦΕΚ 85/ τ. Α'/12.05.2016).

Με τον Ν. 4670/2020, από 1.3.2020 ο Ε.Φ.Κ.Α. μετονομάζεται σε Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.).

Από 1.3.2020 εντάσσεται στον e-Ε.Φ.Κ.Α. και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) (ΦΕΚ 43/ τ. Α'/28.21.2020).

2.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Σκοπός του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι η κάλυψη των προσώπων, που υπάγονται στην ασφάλισή του, για τους ασφαλιστικούς κινδύνους με την προβλεπόμενη χορήγηση:

α. μηνιαίας κύριας σύνταξης λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή/και στα μέλη της οικογενείας τους,

β. προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους και στους μέχρι τις 31.12.1992 ασφαλισμένους του Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.), καθώς και στους συνταξιούχους προσυνταξιοδοτικού καθεστώτος του Ε.Τ.Ε.Α. (τ. Ε.Τ.Ε.Α.Μ.),

γ. παροχών ασθένειας σε χρήμα,

δ. ειδικών προνοιακών επιδομάτων και

ε. κάθε άλλης παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών (ΦΕΚ 85/ τ. Α'/12.05.2016).

Αποστολή του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι η δημιουργία ενός πρότυπου, αποτελεσματικού και βιώσιμου μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με γνώμονα τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας θέτοντας ίσους

κανόνες για όλους, με προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων και παροχή ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών (ΦΕΚ 8/ τ. Α' /23.01.2019).

Από το Π.Δ. 8/2019 προκύπτει ότι οι οργανικές θέσεις προσωπικού του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) ανέρχονται συνολικά σε 7.315. Επιπλέον, στον Φορέα έχουν συσταθεί 1.187 προσωποπαγείς θέσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας. Περιγράφεται η διαδικασία της έρευνας, προσδιορίζεται ο πληθυσμός και το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα, περιγράφεται η μέθοδος της συλλογής των δεδομένων, τα ερευνητικά ερωτήματα και η δομή του ερωτηματολογίου.

3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ερευνητική διαδικασία πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της δημοσκόπησης και περιλάμβανε τη χρήση online ερωτηματολογίου, το οποίο δημιουργήθηκε μέσω της εφαρμογής Google Forms και διανεμήθηκε αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσω εφαρμογών και κοινωνικών δικτύων (e-mail, viber, facebook).

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α από 28/12/2021 έως 06/01/2022. Έγιναν προσπάθειες να περιλαμβάνονται υπάλληλοι από όλες τις εκπαιδευτικές και ιεραρχικές βαθμίδες, σε Υπηρεσίες του e-Ε.Φ.Κ.Α. σε όλη την Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε ομάδες εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ στο Facebook και στο Viber, οι οποίες αποτελούνται από 3.800 και 313 μέλη αντίστοιχα, καθώς επίσης στάλθηκε απευθείας μέσω e-mail και viber σε 31 συναδέλφους. Το δείγμα, το οποίο επιλέχθηκε τυχαία με τη μέθοδο της δειγματοληψίας ευκολίας, αποτελείται από 167 εργαζόμενους και των δύο φύλων.

3.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Δεδομένης της σημασίας του e-Ε.Φ.Κ.Α. για τη Δημόσια Διοίκηση, η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στο να δοθούν απαντήσεις στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι του e-E.Φ.Κ.Α. από την εργασία τους;
- Σε τι επίπεδα κυμαίνεται η εργασιακή τους απόδοση;
- Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων του οργανισμού;
- Ποιες είναι οι βασικές μεταβλητές που συσχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή απόδοση των συμμετεχόντων στην έρευνα;

3.4 ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο για τη διεξαγωγή της έρευνας ήταν απόλυτα ανώνυμο και εμπιστευτικό. Δημιουργήθηκε με χρήση κλειστών ερωτήσεων, πενταβάθμιας κλίμακας Likert, ύστερα από ανάλυση της βιβλιογραφίας και ήταν δομημένο σε 12 ενότητες.

Στην πρώτη ενότητα παρουσιάστηκε ο σκοπός του ερωτηματολογίου και το θέμα που διερευνήθηκε. Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με δημογραφικά στοιχεία των υπαλλήλων όπως είναι η ηλικία, το φύλο, η θέση απασχόλησης, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση και τα έτη προϋπηρεσίας στον οργανισμό.

Οι επόμενες δέκα ενότητες ήταν δομημένες με τέτοιον τρόπο, ώστε κάθε ενότητα να αντιστοιχεί σε μια μεταβλητή της έρευνας και περιλάμβαναν ερωτήσεις σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων, την εργασιακή απόδοση, τον φόρτο εργασίας, την ισορροπία εργασίας - προσωπικής ζωής, τις συναδελφικές σχέσεις, την ασάφεια καθηκόντων, την αυτονομία των υπαλλήλων, το εργασιακό άγχος, τον μισθό και τα κίνητρα των εργαζομένων.

Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν κάτω από 10 λεπτά, με σκοπό να είναι σύντομο και εύκολο στη συμπλήρωση. Τέλος, στον παρακάτω πίνακα αναφέρεται το όνομα και η πηγή των μεταβλητών, για τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν μετρήσεις (scales).

Εργασιακή ικανοποίηση	(Lee et al. 2017)
Εργασιακή απόδοση	(Dåderman et al. 2019)
Φόρτος εργασίας	(Bakar 2020)
Ισορροπία εργασίας-προσ/κής ζωής	(Bakar 2020)
Συναδελφικές σχέσεις	(Albort-Morant et al. 2020), (Bakar 2020)
Ασάφεια καθηκόντων	(Ahmad et al. 2021)
Αυτονομία	(Albort-Morant et al. 2020)
Άγχος	(Ahmad et al. 2021), (Audenaert et.al 2019)
Μισθός	(Lee et al. 2017)
Κίνητρα	(Hashiguchi et al. 2021), (Steijn et al. 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων, μετά τη συλλογή των απαντήσεων των ερωτηματολογίων. Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του εργαλείου SPSS v.27 και περιλαμβάνει περιγραφική στατιστική και ανάλυση συσχετίσεων.

4.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, τα οποία αφορούν την ηλικία, το φύλο, τη θέση απασχόλησης, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση και τα έτη προϋπηρεσίας στον οργανισμό.

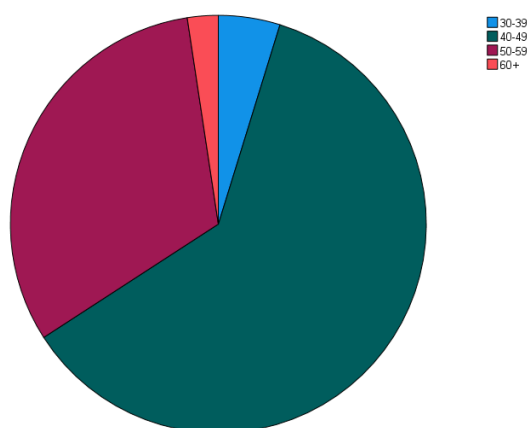
Ο πίνακας 4.1 δείχνει την κατανομή των συμμετεχόντων ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα, στην οποία ανήκουν.

Πίνακας 4.1: Ηλικιακή κατανομή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30-39	8	4,8	4,8	4,8
	40-49	102	61,1	61,1	65,9
	50-59	53	31,7	31,7	97,6
	60+	4	2,4	2,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Όπως φαίνεται στον πίνακα 4.1 και στο αντίστοιχο διάγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (61,1 %) είναι 40-49 ετών, ακολουθούν όσοι είναι μεταξύ 50-59 ετών (31,7%), στη συνέχεια όσοι είναι 30-39 ετών (4,8%), ενώ οι λιγότεροι συμμετέχοντες είναι 60 ετών και άνω (2,4 %).

Διάγραμμα 4.1: Ηλικιακή κατανομή

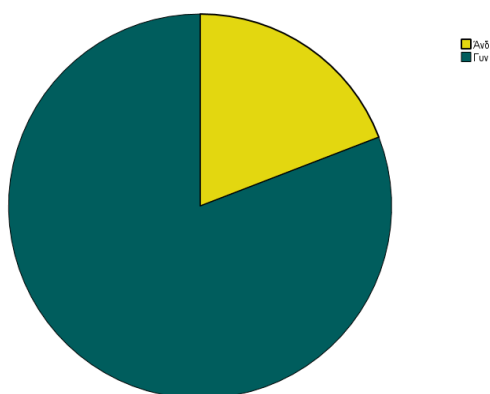


Όσον αφορά το φύλο, όπως φαίνεται από τον πίνακα 4.2 και το αντίστοιχο διάγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι γυναίκες (80,8 %), ενώ οι άντρες συμμετείχαν σε ποσοστό 19,2%.

Πίνακας 4.2: Φύλο συμμετεχόντων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ανδρας	32	19,2	19,2	19,2
Γυναίκα	135	80,8	80,8	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.2: Φύλο συμμετεχόντων

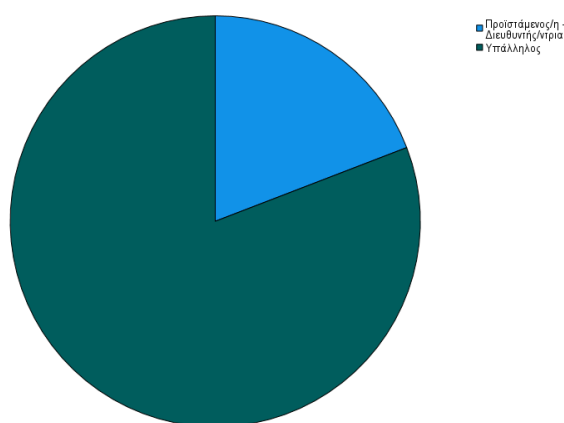


Ο πίνακας 4.3 και το αντίστοιχο διάγραμμα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες, οι οποίοι κατέχουν θέσεις ευθύνης (προϊστάμενοι/διευθυντές) είναι 32, ενώ οι εργαζόμενοι στη θέση υπαλλήλου είναι 135.

Πίνακας 4.3: Θέση εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Προϊστάμενος/η – Διευθυντής/ντρια	32	19,2	19,2	19,2
Υπάλληλος	135	80,8	80,8	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.3: Θέση εργασίας



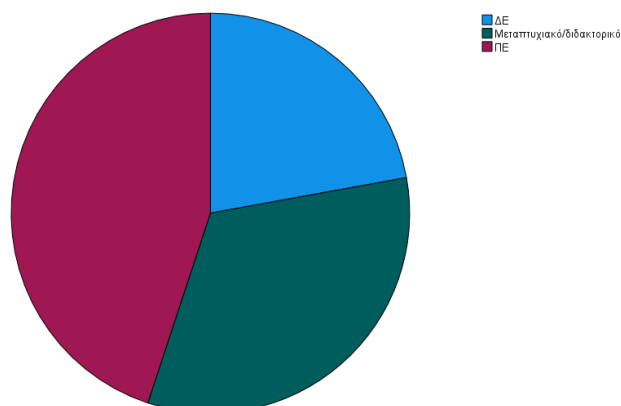
Στον πίνακα 4.4 και στο αντίστοιχο διάγραμμα παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο.

Πίνακας 4.4: Επίπεδο εκπαίδευσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΕ	37	22,2	22,2	22,2
Κάτοχος μεταπτυχιακού/διδακτορικού	55	32,9	32,9	55,1
ΠΕ	75	44,9	44,9	100,0
Total	167	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (44,9%) είναι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και ακολουθούν όσοι έχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό με ποσοστό 32,9%. Τέλος, οι υπάλληλοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης συμμετείχαν στην έρευνα σε ποσοστό 22,2%.

Διάγραμμα 4.4: Επίπεδο εκπαίδευσης



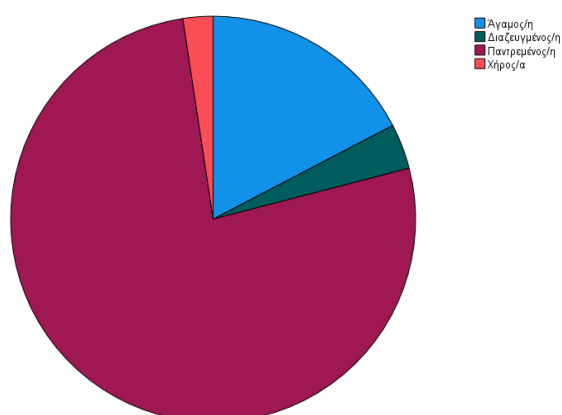
Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στην έρευνα, τα αποτελέσματα φαίνονται στον πίνακα 4.5 και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 4.5: Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	29	17,4	17,4	17,4
	Διαζευγμένος/η	6	3,6	3,6	21,0
	Παντρεμένος/η	128	76,6	76,6	97,6
	Χήρος/α	4	2,4	2,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι παντρεμένοι, σε ποσοστό 76,6%. Στη συνέχεια, το ποσοστό των άγαμων υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα ανέρχεται σε 17,4 %, των διαζευγμένων σε 3,6 %, ενώ των χήρων σε 2,4%.

Διάγραμμα 4.5: Οικογενειακή κατάσταση



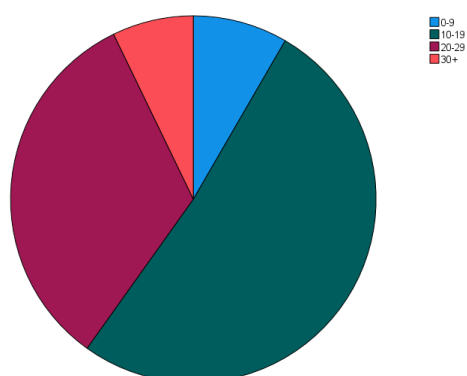
Το τελευταίο δημογραφικό στοιχείο αφορά τα έτη προϋπηρεσίας των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 4.6 και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 4.6: Έτη προϋπηρεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-9	14	8,4	8,4	8,4
	10-19	86	51,5	51,5	59,9
	20-29	55	32,9	32,9	92,8
	30+	12	7,2	7,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων έχει 10-19 χρόνια προϋπηρεσίας (51,5%) στον ε-Ε.Φ.Κ.Α., ακολουθούν όσοι έχουν 20-29 έτη προϋπηρεσίας (32,9%), όσοι έχουν 0-9 έτη προϋπηρεσίας με ποσοστό 8,4% και τέλος όσοι έχουν προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 30 ετών με ποσοστό 7,2%.

Διάγραμμα 4.6: Έτη προϋπηρεσίας



4.3 ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται τα αποτελέσματα για κάθε μία από τις μεταβλητές της έρευνας, αφού πρώτα αντιστράφηκε η κλίμακα των αρνητικών ερωτήσεων (reverse item) με την εντολή recode και στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν οι ερωτήσεις κάθε μεταβλητής, με την εντολή compute, σε μία νέα αντίστοιχη συνολική μεταβλητή (composite measure). Τα αποτελέσματα των ομαδοποιημένων ερωτήσεων φαίνονται στον πίνακα 4.7.

Συγκεκριμένα, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι στον e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ενώ για την απόδοσή τους βρίσκονται αρκετά πάνω από το μέσο όρο.

Όσον αφορά τον φόρτο εργασίας, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν αρκετές τις εργασιακές υποχρεώσεις τους.

Στη συνέχεια, σύμφωνα με τον πίνακα, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν υπάρχει ισορροπία μεταξύ της εργασίας τους και της προσωπικής ζωής τους, ενώ για τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον και το εργασιακό κλίμα προκύπτει θετική άποψη των συμμετεχόντων.

Οι ερωτήσεις σχετικά με την ασάφεια καθηκόντων αφορούσαν τον βαθμό στον οποίο οι υπάλληλοι γνωρίζουν τις εργασιακές υποχρεώσεις τους και από την επεξεργασία των απαντήσεων προκύπτει ότι στους εργαζόμενους που συμμετείχαν στην έρευνα είναι, σε μεγάλο βαθμό, σαφή τα καθήκοντά τους και οι ευθύνες τους στον e-Ε.Φ.Κ.Α. Όσον αφορά την αυτονομία των εργαζομένων, προκύπτει ότι είναι οριακά πάνω από τον μέσο όρο.

Σχετικά με το άγχος, από τον πίνακα φαίνεται ότι είναι πάνω από τον μέσο όρο, αλλά όχι σε πολύ υψηλά επίπεδα.

Στη συνέχεια, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες είναι ιδιαίτερα δυσαρεστημένοι με τον μισθό και τη μισθολογική εξέλιξή τους στον Φορέα, καθώς τα αποτελέσματα είναι αρκετά κάτω από τον μέσο όρο.

Τέλος, η επεξεργασία των απαντήσεων δείχνει ότι τα κίνητρα των συμμετεχόντων είναι πάνω από τον μέσο όρο.

Πίνακας 4.7: Μεταβλητές της έρευνας

	N	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση	167	3,2949	,87782
Απόδοση	167	3,7928	,65303
Φόρτος εργασίας	167	3,9446	,78070
Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής	167	2,4531	1,09656
Εργασιακές σχέσεις	167	3,8731	,72887
Ασάφεια καθηκόντων	167	3,8403	,83821
Αυτονομία	167	3,3912	,96525
Άγχος	167	3,6108	,90664
Μισθός	167	2,0000	,83549
Κίνητρα	167	3,4455	,71597

Πιο αναλυτικά, στους πίνακες 4.8 και 4.9 παρουσιάζονται αντίστοιχα τα αποτελέσματα των απαντήσεων για την ικανοποίηση και την απόδοση των συμμετεχόντων στην

έρευνα. Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι είναι οριακά ικανοποιημένοι με την εργασία τους.

Όσον αφορά την απόδοσή τους, η έρευνα έδειξε ότι οι εργαζόμενοι καταφέρνουν να βάζουν προτεραιότητες και να δίνουν λύσεις στα προβλήματα που ανακύπτουν, καθώς έχουν υπ'όψιν τους το αποτέλεσμα της δουλειάς που πρέπει να κάνουν.

Πίνακας 4.8: Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

	N	Mean	Std. Deviation
Είμαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο της εργασίας μου	167	3,3114	1,00543
Αισθάνομαι πλήρης και περήφανος/η για την εργασία μου	167	3,2395	1,07664
Αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα	167	2,5449	1,24042
Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου	167	3,1737	1,09754

Πίνακας 4.9: Παράγοντες εργασιακής απόδοσης

	N	Mean	Std. Deviation
Καταφέρνω να οργανώνω τις υποχρεώσεις μου, έτσι ώστε να τις διεκπεραιώνω έγκαιρα	167	3,5389	,89677
Καταφέρνω να βάζω προτεραιότητες	167	3,7784	,84598
Έχω στο μυαλό μου το αποτέλεσμα της δουλειά που πρέπει να κάνω	167	4,1018	,78874
Διαχειρίζομαι καλά τον χρόνο μου	167	3,6707	,86039
Βρίσκω λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν	167	3,8743	,78525

4.4 ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται οι συσχετίσεις που υπάρχουν μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας.

Για τον έλεγχο της συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson (r) (Pearson rho correlation coefficient). Οι τιμές που μπορεί να λάβει ο συντελεστής συσχέτισης r κυμαίνονται από -1 έως $+1$. Η τιμή $+1$ ή -1 αντιστοιχεί σε τέλεια συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών (θετική ή αρνητική αντίστοιχα), ενώ η τιμή 0 αντιστοιχεί σε πλήρη έλλειψη συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών. Θετικές τιμές του συντελεστή συσχέτισης δηλώνουν πως οι δύο μεταβλητές αυξάνονται ή μειώνονται με τον ίδιο τρόπο, ενώ αρνητικές τιμές του συντελεστή συσχέτισης δηλώνουν πως όταν η τιμή της μιας μεταβλητής αυξάνεται, η τιμή της άλλης μεταβλητής μειώνεται. Όσο πιο κοντά στο $+1$ ή -1 είναι η τιμή της συσχέτισης, τόσο πιο ισχυρή είναι η σχέση, ενώ όσο πιο κοντά στο 0 είναι η τιμή της συσχέτισης τόσο ασθενέστερη είναι η σχέση.

Οι συσχετίσεις που προκύπτουν θεωρούνται στατιστικά σημαντικές αν αντιστοιχούν σε πιθανότητα $p < 0,05$ (επίπεδο σημαντικότητας), όπως αυτή προκύπτει από τον αντίστοιχο κάθε φορά στατιστικό έλεγχο (Field, 2013).

Αρχικά, παρουσιάζεται η συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.

Στη συνέχεια περιγράφεται η συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα και των μεταβλητών του φόρτου εργασίας, της ισορροπίας προσωπικής-εργασιακής ζωής, των συναδελφικών σχέσεων, της ασάφειας καθηκόντων, της αυτονομίας, του άγχους, του μισθού και του κινήτρου των εργαζομένων. Τέλος, γίνονται οι αντίστοιχες συσχετίσεις των ανωτέρω μεταβλητών με την εργασιακή απόδοση.

Στον πίνακα 4.10 φαίνεται η θετική συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με την εργασιακή απόδοση. Όσο αυξάνεται η ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους τόσο αυξάνεται και η απόδοσή τους. Καθώς $p < 0,05$ σημαίνει ότι υπάρχει πιθανότητα μικρότερη από 5% αυτή η σχέση να προέκυψε τυχαία.

Πίνακας 4.10: Συσχέτιση ικανοποίησης – απόδοσης

		Ικανοποίηση	Απόδοση
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,455**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Απόδοση	Pearson Correlation	,455**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.11 φαίνεται η ύπαρξη αρνητικής συσχέτισης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και του φόρτου εργασίας, δηλαδή όσο αυξάνεται ο φόρτος εργασίας τόσο μειώνεται η εργασιακή ικανοποίηση.

Πίνακας 4.11: Συσχέτιση ικανοποίησης – φόρτου εργασίας

		Ικανοποίηση	Φόρτος εργασίας
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,302**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Φόρτος εργασίας	Pearson Correlation	-,302**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.12 βλέπουμε ότι μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ισορροπίας εργασίας-προσωπικής ζωής υπάρχει θετική συσχέτιση, δηλαδή όσο μεγαλύτερη ισορροπία υπάρχει μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής ζωής τόσο μεγαλύτερη είναι και η εργασιακή ικανοποίηση των συμμετεχόντων.

Πίνακας 4.12: Συσχέτιση ικανοποίησης – ισορροπίας εργασίας με προσωπική ζωή

		Ικανοποίηση	Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,275**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής	Pearson Correlation	,275**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.13 φαίνεται η συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων και των συναδελφικών σχέσεων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση, δηλαδή όσο καλύτερες οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων τόσο μεγαλύτερη η ικανοποίηση των εργαζομένων.

Πίνακας 4.13: Συσχέτιση ικανοποίησης – εργασιακών σχέσεων

		Ικανοποίηση	Εργασιακές σχέσεις
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,277**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Εργασιακές σχέσεις	Pearson Correlation	,277**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στη συνέχεια, στον πίνακα 4.14 παρουσιάζεται η συσχέτιση της ικανοποίησης με την ασάφεια καθηκόντων. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν αφορούσαν τον βαθμό στον οποίο οι υπάλληλοι γνωρίζουν τις εργασιακές υποχρεώσεις τους. Από την επεξεργασία των μεταβλητών φαίνεται ότι υπάρχει θετική συσχέτιση, δηλαδή όσο περισσότερο οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τα καθήκοντα και τις ευθύνες τους τόσο περισσότερο είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Πίνακας 4.14: Συσχέτιση ικανοποίησης – ασάφειας καθηκόντων

		Ικανοποίηση	Ασάφεια καθηκόντων
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,391**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Ασάφεια καθηκόντων	Pearson Correlation	,391**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον επόμενο πίνακα (πίνακας 4.15) φαίνεται η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της αυτονομίας των υπαλλήλων, πράγμα που σημαίνει ότι όσο μεγαλύτερη αυτονομία έχουν οι υπάλληλοι τόσο μεγαλύτερη ικανοποίηση νιώθουν.

Πίνακας 4.15: Συσχέτιση ικανοποίησης – αυτονομίας

		Ικανοποίηση	Αυτονομία
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,326**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Αυτονομία	Pearson Correlation	,326**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στη συνέχεια, στον πίνακα 4.16, φαίνεται η αρνητική συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ της ικανοποίησης και του άγχους. Όσο μεγαλύτερο το άγχος των υπαλλήλων τόσο μικρότερη η εργασιακή ικανοποίησή τους.

Πίνακας 4.16: Συσχέτιση ικανοποίησης – άγχους

		Ικανοποίηση	Άγχος
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,354**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Άγχος	Pearson Correlation	-,354**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.17 φαίνεται ότι υπάρχει ασθενής θετική συσχέτιση μεταξύ του μισθού και της εργασιακής ικανοποίησης, όμως η σχέση αυτή οριακά δεν είναι στατιστικά σημαντική καθώς πιθανότητα $p=0,053$.

Πίνακας 4.17: Συσχέτιση ικανοποίησης – μισθού

		Ικανοποίηση	Μισθός
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,150
	Sig. (2-tailed)		,053
	N	167	167
Μισθός	Pearson Correlation	,150	1
	Sig. (2-tailed)	,053	
	N	167	167

Στον πίνακα 4.18 φαίνεται ότι υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των κινήτρων και της εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή όσο περισσότερα κίνητρα έχουν οι εργαζόμενοι τόσο μεγαλύτερη η εργασιακή ικανοποίηση.

Πίνακας 4.18: Συσχέτιση ικανοποίησης – κινήτρων

		Ικανοποίηση	Κίνητρα
Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,621**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Κίνητρα	Pearson Correlation	,621**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι συσχετίσεις των μεταβλητών του φόρτου εργασίας, της ισορροπίας προσωπικής-εργασιακής ζωής, των συναδελφικών σχέσεων, της ασάφειας καθηκόντων, της αυτονομίας, του άγχους, του μισθού και του κινήτρου των εργαζομένων με την εργασιακή απόδοση.

Στον πίνακα 4.19 φαίνεται η αρνητική συσχέτιση μεταξύ της απόδοσης και του φόρτου εργασίας. Όσο αυξάνονται οι υποχρεώσεις των υπαλλήλων, τόσο μειώνεται η απόδοσή τους.

Πίνακας 4.19: Συσχέτιση απόδοσης – φόρτου εργασίας

		Απόδοση	Φόρτος εργασίας
Απόδοση	Pearson Correlation	1	-,396**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Φόρτος εργασίας	Pearson Correlation	-,396**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.20 φαίνεται η θετική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής απόδοσης και της ισορροπίας εργασίας – προσωπικής ζωής, δηλαδή η απόδοση των υπαλλήλων είναι μεγαλύτερη αν υπάρχει ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής.

Πίνακας 4.20: Συσχέτιση απόδοσης – ισορροπίας εργασίας και προσωπικής ζωής

		Απόδοση	Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής
Απόδοση	Pearson Correlation	1	,242**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	167	167
Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής	Pearson Correlation	,242**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.21 παρουσιάζεται η ασθενής θετική συσχέτιση της απόδοσης με τις συναδελφικές σχέσεις. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η πιθανότητα είναι $p=0,056$, οπότε η σχέση αυτή οριακά δεν είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 4.21: Συσχέτιση απόδοσης – εργασιακών σχέσεων

		Απόδοση	Εργασιακές σχέσεις
Απόδοση	Pearson Correlation	1	,148
	Sig. (2-tailed)		,056
	N	167	167
Εργασιακές σχέσεις	Pearson Correlation	,148	1
	Sig. (2-tailed)	,056	
	N	167	167

Από τον πίνακα 4.22 προκύπτει ισχυρά θετική συσχέτιση της απόδοσης με την ασάφεια καθηκόντων, καθώς οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν αφορούσαν τον βαθμό στον οποίο οι υπάλληλοι γνωρίζουν τις εργασιακές υποχρεώσεις τους. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όσο πιο σαφή είναι τα καθήκοντα/ευθύνες στους υπαλλήλους, τόσο μεγαλύτερη η απόδοσή τους.

Πίνακας 4.22: Συσχέτιση απόδοσης – ασάφειας καθηκόντων

		Απόδοση	Ασάφεια καθηκόντων
Απόδοση	Pearson Correlation	1	,511**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Ασάφεια καθηκόντων	Pearson Correlation	,511**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.23 παρουσιάζεται η θετική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής απόδοσης και της αυτονομίας των εργαζομένων, δηλαδή όσο πιο αυτόνομοι νιώθουν οι υπάλληλοι τόσο πιο αποδοτικοί θα είναι.

Πίνακας 4.23: Συσχέτιση απόδοσης – αυτονομίας

		Απόδοση	Αυτονομία
Απόδοση	Pearson Correlation	1	,399**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Αυτονομία	Pearson Correlation	,399**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.24 φαίνεται η αρνητική συσχέτιση της εργασιακής απόδοσης με το άγχος. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όσο αυξάνεται το άγχος των υπαλλήλων τόσο μειώνεται η απόδοσή τους.

Πίνακας 4.24: Συσχέτιση απόδοσης – άγχους

		Απόδοση	Άγχος
Απόδοση	Pearson Correlation	1	-,381**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Άγχος	Pearson Correlation	-,381**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στον πίνακα 4.25 φαίνεται η εξαιρετικά ασθενής αρνητική συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ της εργασιακής απόδοσης και του μισθού, καθώς και ότι η σχέση αυτή δεν είναι στατιστικά σημαντική αφού η πιθανότητα p είναι $p=0,101 > 0,05$.

Πίνακας 4.25: Συσχέτιση απόδοσης – μισθού

		Απόδοση	Μισθός
Απόδοση	Pearson Correlation	1	-,128
	Sig. (2-tailed)		,101
	N	167	167
Μισθός	Pearson Correlation	-,128	1
	Sig. (2-tailed)	,101	
	N	167	167

Τέλος, στον πίνακα 4.26 απεικονίζεται η θετική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής απόδοσης και των κινήτρων που έχουν οι εργαζόμενοι. Όσο περισσότερα τα κίνητρα, τόσο μεγαλύτερη και η απόδοση των εργαζομένων.

Πίνακας 4.26: Συσχέτιση απόδοσης – κινήτρων

		Απόδοση	Κίνητρα
Απόδοση	Pearson Correlation	1	,411**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	167	167
Κίνητρα	Pearson Correlation	,411**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	167	167

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α., αλλά και ο εντοπισμός των παραγόντων εκείνων, που επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση όσο και την απόδοση των εργαζομένων. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα, τα οποία κατά κύριο λόγο συμβαδίζουν με αποτελέσματα ερευνών που αναφέρονται στη διεθνή βιβλιογραφία.

Αρχικά, η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με την εργασιακή απόδοση. Όσο αυξάνεται η ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους τόσο αυξάνεται και η απόδοσή τους. Η ύπαρξη ισχυρών θετικών σχέσεων ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή απόδοση, έχει παρουσιαστεί εκτενώς στη διεθνή βιβλιογραφία, από έρευνες των Krishnan, Loon, και Tan (2018), Carvalho et al. (2020), Riyanto et al. (2021), Katebi et al. (2021) και άλλων.

Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του e-Ε.Φ.Κ.Α. κινείται σε επίπεδα οριακά πάνω από τον μέσο όρο. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Ένας καθοριστικός παράγοντας, που συμβάλλει θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση, είναι τα κίνητρα των υπαλλήλων, καθώς οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η εργασία τους αποτελεί κοινωνική προσφορά και αναγνωρίζεται από τους συναλλασσόμενους. Ένας ακόμη παράγοντας, που συμβάλλει θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση, είναι ότι οι συμμετέχοντες γνωρίζουν τα καθήκοντα και τις ευθύνες τους στον οργανισμό. Από την άλλη πλευρά, η έρευνα έδειξε ότι δύο παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση είναι ο φόρτος εργασίας και το εργασιακό άγχος.

Όσον αφορά την εργασιακή απόδοση των συμμετεχόντων, η έρευνα έδειξε ότι βρίσκεται αρκετά πάνω από το μέσο όρο, καθώς οι υπάλληλοι καταφέρνουν να βάζουν προτεραιότητες και βρίσκουν λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν σημαντικά και θετικά την εργασιακή απόδοση είναι η αυτονομία των υπαλλήλων, η γνώση των καθηκόντων τους στον οργανισμό και τα κίνητρα. Αντίθετα, αρνητική επίδραση στην εργασιακή απόδοση έχουν ο φόρτος εργασίας και το άγχος.

Συμπερασματικά, προκύπτει πράγματι η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης, καθώς και ότι μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν τόσο την εργασιακή ικανοποίηση όσο και την εργασιακή απόδοση των υπαλλήλων του e-E.Φ.Κ.Α. είναι μεταβλητές όπως ο φόρτος εργασίας, η ισορροπία εργασίας - προσωπικής ζωής, οι συναδελφικές σχέσεις, η ασάφεια καθηκόντων, η αυτονομία των υπαλλήλων, το εργασιακό άγχος, ο μισθός και τα κίνητρα των εργαζομένων.

5.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Η έρευνα απάντησε στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην παρούσα εργασία. Συγκεκριμένα, έδωσε απάντηση για το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων, δηλαδή ότι οι υπάλληλοι του e-E.Φ.Κ.Α. είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ενώ η απόδοσή τους βρίσκεται αρκετά πάνω από τον μέσο όρο. Επίσης, σημαντικό αποτέλεσμα της έρευνας είναι η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων του οργανισμού.

Επιπλέον, η έρευνα ανέδειξε τις βασικές μεταβλητές που συσχετίζονται θετικά ή αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή απόδοση.

Όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση, είναι τα κίνητρα των υπαλλήλων, καθώς και η επίγνωση των καθηκόντων και των ευθυνών τους. Αντίθετα, βασικές μεταβλητές που επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ο όγκος των εργασιακών υποχρεώσεών τους και το εργασιακό άγχος.

Αναφορικά με την απόδοση των εργαζομένων, η έρευνα ανέδειξε ότι οι βασικοί παράγοντες που την επηρεάζουν θετικά είναι η αυτονομία των υπαλλήλων, η γνώση των καθηκόντων τους στον οργανισμό και τα κίνητρα που έχουν οι εργαζόμενοι. Τέλος, αρνητική συσχέτιση με την εργασιακή απόδοση έχει ο φόρτος εργασίας και το άγχος.

5.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ο βασικός ερευνητικός περιορισμός της εργασίας είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή απόδοση επηρεάζονται και από άλλους παράγοντες που δεν αναφέρθηκαν στην παρούσα εργασία, όπως είναι η εργασιακή ασφάλεια, η εργασιακή εμπλοκή, η οργανωσιακή δέσμευση κ.ά.

Επίσης, λόγω χρονικών περιορισμών επιλέχθηκε δείγμα ευκολίας. Μελλοντικές έρευνες μπορούν να εφαρμόσουν μεθοδολογία δειγματοληψίας πιθανότητας, κάτι που θα διευκολύνει τη δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων.

Επειδή οι πληροφορίες σχετικά με τους εργαζόμενους του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι περιορισμένες στη μέχρι τώρα βιβλιογραφία, υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω έρευνα, καθώς ο e-Ε.Φ.Κ.Α. αποτελεί βασικό πυλώνα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει έναυσμα για ευρύτερες μελλοντικές έρευνες, σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών, εστιάζοντας και σε άλλους παράγοντες εκτός από αυτούς που ερευνώνται στην παρούσα εργασία.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας έδειξε ότι οι συμμετέχοντες είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Συνεπώς, καλό θα ήταν να δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης, η οποία θα οδηγήσει και σε μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής απόδοσης. Σημαντικοί παράγοντες βελτίωσης είναι η αυτονομία των υπαλλήλων σχετικά με τον προγραμματισμό και τις διαδικασίες που σχετίζονται με τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα και η ύπαρξη κινήτρων, όπως η δυνατότητα δίκαιης εξέλιξης.

Επίσης, η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας από τη Διοίκηση του e-Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων και κατά συνέπεια στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα της έρευνας, αρνητική επίδραση στην εργασιακή απόδοση έχουν ο φόρτος εργασίας και το άγχος, ενώ όσο πιο σαφή είναι τα καθήκοντα στους υπαλλήλους, τόσο μεγαλύτερη η απόδοσή τους. Συνεπώς, θεμελιώδης παράγοντας, που μπορεί να βελτιώσει την εργασιακή απόδοση, είναι η διαρκής εκπαίδευση των υπαλλήλων με εξειδικευμένα σεμινάρια από καταρτισμένους, σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, εκπαιδευτές, καθώς και η σωστή κατανομή καθηκόντων.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A) Αγγλική

Ahmad, Junaid et al. “Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics.” *European Journal of Business and Management Research* 6.4 (2021): 41-50

Albort-Morant, Gema et al. “How Does Positive Work-Related Stress Affect the Degree of Innovation Development?” *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17.520 (2020): 1-15

Ali, Bayad Jamal and Govand Anwar. “An Empirical Study of Employees’ Motivation and its Influence Job Satisfaction.” *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)* 5.2 (2021): 21-30

Ali, Sobia and Yasir Aftab Farooqi. “Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement (A Case of Public Sector University of Gujranwala Division).” *International Journal of Multidisciplinary Sciences And Engineering* 5.8 (2014): 23-30

Asaari, Muhammad Hasmi Abu Hassan, Nasina Mat Desa and Loganathan Subramaniam. (2019). “Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees.” *International Journal of Business and Management* Vol. 14 (4): 48-59

Audenaert, Mieke et al. “Empowering Leadership, Social Support, and Job Crafting in Public Organizations: A Multilevel Study.” *Sage* (2019): 1-26

Bakar, Farah Amiera Bt Abu. “The Relationship Between Job Demands, Job Resources And Work Engagement: A Study Among Employees at Department of Agriculture, Putrajaya.” Thesis. Universiti Utara Malaysia, 2020

Belias, D. et al. "Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Banking Employees." *Springer International Publishing* (2017): 65-71

Bharathi, T and KS Gupta. "Job Stress and Productivity: A Conceptual Framework." *International Journal of Emerging Research in Management & Technology* 6.8 (2017): 393-399

Bowling, Nathan A., Stephen H. Wagner and Terry A. Beehr. "The Facet Satisfaction Scale: an Effective Affective Measure of Job Satisfaction Facets." *J Bus Psychol* (2017)

Breaugh, Jessica. "Too Stressed To Be Engaged? The Role of Basic Needs Satisfaction in Understanding Work Stress and Public Sector Engagement." *Public Personnel Management* 50.1 (2021): 84-108

CahayaSanthi et al. "The Effect of Role ambiguity on Work Related Stress and Employees' Work Satisfaction." *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)* 4.6 (2020): 99-107

Carvalho, Adelina da Cruz, I Gede Riana and Augusto de C. Soares. "Motivation on Job Satisfaction and Employee Performance." *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences* 7.5 (2020): 13-23

Dåderman, Anna M., Anders Ingelgård and Linda Koopmans. "Cross-cultural adaptation, from dutch to swedish language, of the individual work performance questionnaire." *IOS Press* (2019): 1-13

Darma, Prayoga Setia and Achmad Sani Supriyanto. "The Effect of Compensation on Satisfaction and Employee Performance." *Management and Economics Journal* 1.1 (2017): 69-78

- Field, A. "Discovering statistics using IBM SPSS statistics" *sage* (2013)
- Gellman, Marc D., ed. *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. Switzerland: Springer Nature AG, 2020:1262-1263
- Hasan, Zameer ul et al. "The Balance between Work and Life for Subjective Well-Being: A Moderated Mediation Model." *Journal of Open Innovation:Technology, Market, and Complexity* 6.127 (2020): 1-18
- Hashiguchi, Nobuki et al. "Age-Dependent Influence of Intrinsic and Extrinsic Motivations on Construction Worker Performance." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18.111 (2021): 1-21
- Inegbedion, Henry et al. "Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations." *Heliyon* 6 (2020): 1-9
- Johari, Johanim, Fee Yean Tan and Zati Iwani Tjik Zulkarnain. "Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers." *International Journal of Educational Management* 32.1 (2018):107-120
- Kadiri, Alasa Paul and Amuen Samson Odion. "Work Stress and Job Performance of Bank Employees in Benin City, Edo State, Nigeria." *African Journal of Management* 5.2 (2020): 1-14
- Kasbuntoro et al. "Work-Life Balance and Job Satisfaction: A Case Study of Employees on Banking Companies in Jakarta." *International Journal of Control and Automation* 13.4 (2020): 439-451
- Katebi, Ali et al. "The Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-analysis." *Global Journal of Flexible Systems Management* (2021)

Krishnan, Ramesh, Koe Wei Loon and Norashikin Zainuddin Tan. "The Effects of Job Satisfaction and Work-Life Balance on Employee Task Performance." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 8.3 (2018): 652–663

Khoshnaw, Saifaddin and Hamed Alavi. "Examining the Interrelation Between Job Autonomy and Job Performance: A Critical Literature Review." *Multidisciplinary Aspects of Production Engineering* 3.1 (2020): 606-616

Koopmans, Linda et al. "Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire." *JOEM* 56.3 (2014): 331-337

Lee, Xianyin, Boxu Yang and Wendong Li. "The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example." *anales de psicología* 33.3 (2017): 697-707

Manzoor, Faiza et al. "An Examination of Sustainable HRM Practices on Job Performance: An Application of Training as a Moderator" *Sustainability* 11.2263 (2019): 1-19

Paais, Maartje and Jozef R. Pattiruhu. "Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance." *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7.8 (2020): 577-588

Panagiotopoulos, Georgios, Eleni Petta and Zoe Karanikola. "The Contribution of Motivation to Job Satisfaction: A Survey of Technological Educational Institute Employees of Western Greece." *European Journal of Training and Development Studies* 5.3 (2018): 18-26

Pertiwi, Sanjiwani Putu Ari, Riana I Gede and Surya Ida Bagus Ketut. "Relationship Person – Organization Fit And Workload to Work Stress And Job Satisfaction." *RJOAS* 1.109 (2021): 47-55

Purwaningsih, Asnia, Anis Eliyana and Ahmad Rizki Sridadi. "Understanding Workload Pressure, Role Ambiguity and Job Satisfaction." *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (ijtsrd)* 3.4 (2019): 1162-1168

Riana, I Gede et al. "Managing Work-Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance." *Jurnal Teknik Industri* 20.2 (2018): 127-134

Riyanto, Setyo, Endri Endri and Novita Herlisha. "Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement." *Problems and Perspectives in Management* 19.3 (2021): 162-174

Rizwan, Muhammad, Arooba Waseem and Syeda Anam Bukhari. "Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction." *International Journal of Learning & Development* 4.2 (2014): 187-203

Samma, Madeeha et al. "Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs)." *Healthcare* 8.508 (2020): 1-15

Sankar, V. Sithartha. "An Empirical Study on Job Stressors among the Employees in Public and Private Sector Organization." *International Journal of Scientific Research in Computer Science Applications and Management Studies* 7.5 (2018)

Steijn, Bram and Joris van der Voet. “Relational job characteristics and job satisfaction of public sector employees: When prosocial motivation and red tape collide.” *Wiley* (2017): 1-17

Tentama, Fatwa, Pusparina Arum Rahmawati and Pipih Muhopilah. “The Effect And Implications Of Work Stress And Workload On Job Satisfaction.” *International Journal of Scientific & Technology Research* 8.11 (2019): 2498-2502

Vuonga, Bui Nhat et al. “Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty.” *Management Science Letters* 11 (2021): 203-212

B) Νομοθεσία

N. 4387/16. *Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις*. Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 85/ τ. Α’/12.05.2016).

ΠΔ 8/2019. *Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)* Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 8/ τ. Α’ /23.01.2019).

N. 4670/20. *Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και άλλες διατάξεις*. Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 43/ τ. Α’/28.21.2020).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής απόδοσης στο ανθρώπινο δυναμικό του e-ΕΦΚΑ. Το θέμα διερευνάται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας μου για την ολοκλήρωση του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών "Ψηφιακή Καινοτομία και Διοίκηση" με κατεύθυνση στην "Ψηφιακή Διακυβέρνηση", που υλοποιείται από το Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών.

Το ερωτηματολόγιο είναι απόλυτα ανώνυμο, εμπιστευτικό και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για στατιστική ανάλυση της έρευνας. Ο χρόνος συμπλήρωσης είναι περίπου 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ για τον χρόνο και τη βοήθειά σας.

Θεοδώρα Νάκου

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Ηλικία

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

Φύλο

- Άντρας
- Γυναίκα

Επίπεδο εκπαίδευσης

- ΥΕ
- ΔΕ
- ΠΕ
- Κάτοχος μεταπτυχιακού/διδακτορικού

Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Παντρεμένος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

Θέση απασχόληση

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος/η – Διευθυντής/ντρια

Έτη προϋπηρεσίας στον οργανισμό

- 0-9
- 10-19
- 20-29
- 30+

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ και 5=Πάρα πολύ

	1	2	3	4	5
Είμαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο της εργασίας μου.					
Αισθάνομαι πλήρης και περήφανος/η για την εργασία μου.					
Αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.					
Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ και 5=Πάρα πολύ

	1	2	3	4	5
Καταφέρνω να οργανώνω τις υποχρεώσεις μου, έτσι ώστε να τις διεκπεραιώνω έγκαιρα.					
Καταφέρνω να βάζω προτεραιότητες.					
Έχω στο μυαλό μου το αποτέλεσμα της δουλειάς που πρέπει να πετύχω.					
Διαχειρίζομαι καλά τον χρόνο μου.					
Βρίσκω λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Λόγω του φόρτου εργασίας, δεν έχω αρκετό χρόνο να εκτελέσω τις υποχρεώσεις μου.					
Χρειάζεται να δουλεύω υπερωρίες για να ανταποκριθώ στις εργασιακές απαιτήσεις.					
Ο όγκος των εργασιακών απαιτήσεων είναι λογικός.					
Οι προθεσμίες εκπλήρωσης των στόχων είναι πειστικές.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Λόγω των υπηρεσιακών καθηκόντων μου αναγκάζομαι να αλλάζω τον προγραμματισμό στην προσωπική ζωή.					
Η εργασία μου δημιουργεί ένταση, η οποία μεταφέρεται στην προσωπική μου ζωή.					
Ο χρόνος, που απαιτούν οι εργασιακές υποχρεώσεις, δυσχεραίνει την εκπλήρωση των οικογενειακών /προσωπικών μου υποχρεώσεων.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 7: ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Όταν χρειάζομαι τη βοήθεια των συναδέλφων, βρίσκω ανταπόκριση.					
Οι συνάδελφοί μου είναι φιλικοί απέναντί μου.					
Οι συνάδελφοί μου είναι ικανοί σε ό,τι αφορά την εργασία τους.					
Οι προϊστάμενοί μου λαμβάνουν υπ' όψιν τους τις προτάσεις μου.					
Οι προϊστάμενοί μου καταφέρνουν να διατηρούν καλό κλίμα μεταξύ των συναδέλφων στο εργασιακό περιβάλλον.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 8: ΑΣΑΦΕΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Γνωρίζω ποιες είναι οι υποχρεώσεις/ευθύνες μου στο αντικείμενο της εργασίας μου.					
Γνωρίζω επακριβώς τους στόχους του Τμήματος στο οποίο εργάζομαι.					
Είμαι πάντα σίγουρος/η ότι διανέμω τον χρόνο μου κατάλληλα μεταξύ των υποχρεώσεών μου.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 9: ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Έχω αυτονομία να επιλέξω τις μεθόδους που θα χρησιμοποιήσω για να ολοκληρώσω τις εργασιακές υποχρεώσεις μου.					
Έχω αυτονομία για να θέσω προτεραιότητες στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών μου.					
Μπορώ να αποφασίσω πότε θα κάνω διάλειμμα.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 10: ΑΓΧΟΣ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Ποτέ, 2=Σπάνια (λίγες φορές τον μήνα), 3=Μερικές φορές τον μήνα, 4=Συχνά (αρκετές φορές τον μήνα) και 5=Πάντα

	1	2	3	4	5
Κατά τη διάρκεια της εργασίας μου αισθάνομαι άγχος.					
Όταν σκέφτομαι την εργασία μου, αισθάνομαι δυσφορία.					
Αισθάνομαι ένοχος/η όταν παίρνω άδεια.					
Αισθάνομαι αγωνία αν έχω εκπληρώσει σωστά τις υποχρεώσεις μου.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 11: ΜΙΣΘΟΣ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Αισθάνομαι ευχαριστημένος/η από τον μισθό που παίρνω.					
Αισθάνομαι ότι αμείβομαι ανάλογα με την προσφορά μου.					
Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια σε σύγκριση με υπαλλήλους άλλων οργανισμών που έχουν τα ίδια προσόντα με εμένα.					
Είμαι ικανοποιημένος/η με τη μισθολογική μου εξέλιξη.					

ΕΝΟΤΗΤΑ 12: ΚΙΝΗΤΡΟ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας από το 1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ απόλυτα

	1	2	3	4	5
Νιώθω ότι η εργασία που κάνω μου παρέχει ασφάλεια.					
Έχω δυνατότητες προαγωγής.					
Η εργασία μου αποτελεί κοινωνική προσφορά.					
Νιώθω ευχαρίστηση από την εργασία μου.					
Πιστεύω ότι αναγνωρίζεται η εργασία μου από τους συναλλασσόμενους.					