



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

Της

ΜΑΡΙΑΣ ΟΥΡΑΝΙΔΟΥ του ΑΝΔΡΕΑ

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Βασιλειάδης Χρήστος

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης
στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2020

Περίληψη

Τα κίνητρα επηρεάζουν τους εργαζόμενους ως άτομα για να επιτύχουν καθώς και την ικανότητά τους να είναι καινοτόμοι, επειδή πιστεύουν στον εαυτό τους και θα ωφελήσουν τον οργανισμό να επιτύχει. Η ανάγκη διερεύνησης των στάσεων των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία σχετικά με τις στρατηγικές ανταμοιβών και το επίπεδο ικανοποίησής τους αποτελεί ένα σημαντικό πεδίο διερεύνησης, ιδιαίτερα κατά την περίοδο που διεξάγεται η παρούσα έρευνα, ήτοι μετά την οικονομική κρίση η οποία έπληξε την Ελλάδα και οι επιπτώσεις της είναι ακόμα φανερές. Η κύρια ερευνητική υπόθεση της παρούσας μελέτης αφορά στην εκτίμηση των παραγόντων που διαμορφώνουν τη στάση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Η μελέτη ως εκ τούτου πραγματοποιήθηκε με τη συλλογή ερωτηματολογίων κλειστού τύπου και είχε ως παραλήπτες 200 άτομα ενήλικα, τυχαιοποιημένου δείγματος, κατοικούντες στον ελλαδικό χώρο, ομιλούντες την ελληνική, και απασχολούμενοι στην τουριστική βιομηχανία. Ο δείκτης Cronbach's Alpha υπολογίστηκε στο σύνολο του ερωτηματολογίου σε 0,951. Στην έρευνα συμμετείχαν 200 ερωτώμενοι με την κατανομή του φύλου να παρουσιάζεται υπέρ των γυναικών έναντι των αντρών με 52% και 48% αντίστοιχα για τα δύο φύλα. Οι κύριες ηλικιακές ομάδες που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ήταν οι ομάδες <35 ετών, 36-45 ετών, 46-55 ετών, και >56 ετών με ποσοστά 41,5%, 24%, 24%, και 10,5% αντίστοιχα. Σε ότι αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων η πλειοψηφία ήταν ανώτατης εκπαίδευσης, απόφοιτοι ΑΕΙ -ΤΕΙ με ποσοστό 41,5% με την επιλογή της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης να ακολουθεί με ποσοστό 27%. Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την επαγγελματική τους ιδιότητα. Στο σημείο αυτό να υπενθυμιστεί ότι οι συμμετέχοντες θα έπρεπε εξ αρχής να πληρούν το κριτήριο ένταξης στη μελέτη, ήτοι να είναι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία. Οι πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε ότι εργάζεται σε διοικητικές υπηρεσίες με ποσοστό 31%. Ο έλεγχος KruskalWallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «ηλικία» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-value από 0,00 έως 0,04. Επομένως, η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, όσο αυξάνεται η ηλικία τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση από τις μισθολογικές απολαβές. Πρόσθετα, το μορφωτικό επίπεδο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, όσο

αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση από τις μισθολογικές βασικές απολαβές. Διακρίνουμε από τα στοιχεία της στατιστικής ανάλυσης, ότι: α) όλες οι συσχετίσεις είναι θετικές, δηλαδή όσο αυξάνεται η τιμή της μιας, αυξάνεται ανάλογα και της άλλης, β) επίσης όλες οι συσχετίσεις είναι στατιστικά σημαντικές ($p < .05$) και τέλος από τα στοιχεία των τιμών [Spearman Correlation] ενδεικτικά αναφέρουμε ότι έχουμε: υψηλή θετική συσχέτιση μεταξύ των τιμών των μεταβλητών [Ικανοποίηση από αναγνώριση εργασιακής συνεισφοράς] & [Ικανοποίηση από τους ανωτέρους] διότι $r=0,75$. Αν και η πλειοψηφία των εργαζομένων δεν ήταν ικανοποιημένοι από την προηγούμενη αύξηση των μισθών τους, οι οικονομικές ανταμοιβές αποτελούν τη βασική ανταμοιβή. Γενικά, όταν το σύστημα ανταμοιβών αλλάξει, θα υπάρξει αντίστοιχη αλλαγή στην ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία.

Λέξεις κλειδιά: ανταμοιβές, ικανοποίηση, παρακίνηση, κίνητρα, τουριστικός κλάδος

Abstract

Motivation influences employees as individuals to succeed and the ability to be innovative because they believe in themselves and will benefit the organization to succeed. The need to investigate the attitudes of employees in the tourism industry regarding reward strategies and their level of satisfaction is an important area of investigation, especially during the period of this research, i.e. after the economic crisis that hit Greece and its consequences are still obvious. The main research hypothesis of the present study concerns the assessment of the factors that shape the attitude of employees in the tourism industry. The study was therefore carried out with the collection of closed-ended questionnaires and had as recipients 200 adults, a randomized sample, living in Greece, speaking Greek, and employed in the tourism industry. The Cronbach's Alpha index was calculated at 0.951 in the total questionnaire. The survey involved 200 respondents with the gender distribution being in favor of women versus men with 52% and 48% respectively for both sexes. The main age groups that completed the questionnaire were the groups <35 years, 36-45 years, 46-55 years, and > 56 years with percentages of 41.5%, 24%, 24%, and 10.5% respectively. Regarding the educational level of the respondents, the majority were of higher education, university graduates with a percentage of 41.5% with the choice of secondary education to follow with a percentage of 27%. Following the questionnaire, respondents were asked to answer about their professional status. At this point it should be reminded that the participants should from the beginning to meet the criteria for inclusion in the study, i.e. be employees in the tourism industry. The majority of respondents answered that they work in administrative services at a rate of 31%. The KruskalWallis H test showed a statistically significant difference in the score of the "age" category depending on the variables with a p-value ranging from 0.00 to 0.04. Therefore, age plays an important role in relation to the reported parameters and as shown by the averages, as age increases, so does the satisfaction with the salary earnings. In addition, the educational level plays an important role in relation to the mentioned parameters and as it seems from the averages, the higher the educational level, the higher the satisfaction from the basic salary earnings. We distinguish from the data of the statistical analysis, that: a) all the correlations are positive, that is, as the price of one increases, it increases accordingly and on the other hand, b) also all the correlations are statistically significant ($p < .05$) and finally from the price data [Spearman Correlation] we indicatively mention that we have: high positive correlation

between the values of the variables [Satisfaction with employment contribution recognition] [Satisfaction from superiors] because $p = 0.75$. Although the majority of employees were dissatisfied with their previous salary increase, financial rewards are the main reward. In general, when the reward system changes, there will be a corresponding change in employee job satisfaction.

Keywords: rewards, satisfaction, motivation, incentives, tourism industry

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	2
Abstract.....	4
Κατάλογος πινάκων.....	8
Κατάλογος εικόνων	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Εισαγωγή.....	10
1.1 Αιτιολόγηση.....	10
1.2 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα	11
1.3 Δομή.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας	13
2.1 Ορισμός Τουρισμού και κύρια χαρακτηριστικά του	13
2.2 Τουρισμός και απασχόληση	15
2.2.1 Χαρακτηριστικά τουριστικής απασχόλησης	18
2.3 Έννοια των στρατηγικών ανταμοιβών.....	21
2.3.1 Θεωρίες υποκίνησης εργαζομένων.....	22
2.3.2 Παράγοντες παρακίνησης.....	36
2.3.3 Ορισμός και Σημασία των ανταμοιβών	38
2.4 Έννοια της ικανοποίησης εργαζομένων	39
2.4.1 Παράγοντες που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση.....	41
2.5 Εργασιακή ικανοποίηση και ανταμοιβές στις τουριστικές επιχειρήσεις.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Μεθοδολογία Έρευνας.....	47
3.1 Ερευνητική Διαδικασία και Εργαλείο Έρευνας	47
3.2 Διαδικασία Δειγματοληψίας	47
3.3 Εγκυρότητα και Αξιοπιστία.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Αποτελέσματα	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Συμπεράσματα.....	71
5.1. Συζήτηση αποτελεσμάτων	71
5.2. Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα	79
Βιβλιογραφικές πηγές.....	80
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	80
Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία	90
Παράρτημα	91

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1. Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου εν συνόλω.....	49
Πίνακας 2. Ανάλυση αξιοπιστίας δημογραφικών στοιχείων	49
Πίνακας 3. Ανάλυση αξιοπιστίας Β' μέρους.....	49
Πίνακας 4. Ανάλυση αξιοπιστίας Γ' μέρους	50
Πίνακας 5. Ανάλυση αξιοπιστίας Δ' μέρους.....	51
Πίνακας 6. Συχνότητες δημογραφικών στοιχείων	54
Πίνακας 7. Συχνότητες Β μέρους ερωτηματολογίου	55
Πίνακας 8. Συχνότητες Γ μέρους ερωτηματολογίου.....	56
Πίνακας 9. Συχνότητες Δ μέρους ερωτηματολογίου.....	57
Πίνακας 10. Κατανομή συχνοτήτων βάσει μισθολογικής κλίμακας 701-1000€	60
Πίνακας 11. Αποτελέσματα ελέγχων ανεξαρτησίας σε σχέση με την ηλικία	66
Πίνακας 12. Αποτελέσματα ελέγχων ανεξαρτησίας σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας..	66
Πίνακας 13. Έλεγχοι ανεξαρτησίας σε σχέση με τον τομέα εργασίας.....	67
Πίνακας 14. Έλεγχοι ανεξαρτησίας σε σχέση με την μισθολογική κλίμακα.....	68
Πίνακας 15. Σε σχέση με την ηλικία	71
Πίνακας 16. Σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο	72
Πίνακας 17. Σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας	72
Πίνακας 18. Σε σχέση με τον τομέα εργασίας.....	73
Πίνακας 19. Σε σχέση με τη μισθολογική κλίμακα.....	74
Πίνακας 20. Συνάφεια (Pearson r).....	77

Κατάλογος εικόνων

Εικόνα 1. Οι απασχολούμενοι στις συνολικές τουριστικές βιομηχανίες (1) και σε επιλεγμένες τουριστικές βιομηχανίες (2) ως ποσοστό των απασχολουμένων στη συνολική μη οικονομική επιχειρηματική οικονομία (3), 2016 (%) (Eurostat, 2018).....	16
Εικόνα 2. Απασχολούμενοι ανά οικονομική δραστηριότητα, ΕΕ-28, 2008-2017 (Eurostat, 2018).....	17
Εικόνα 3. Πυραμίδα ιεράρχησης αναγκών του Maslow (McLeod, 2020).....	25
Εικόνα 4. Επίπεδα οργανωσιακής κουλτούρας (Schein 1985)	29

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Εισαγωγή

1.1 Αιτιολόγηση

Η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού σε έναν οργανισμό έχει αυξανόμενη σημασία στην υποστήριξη των στρατηγικών των οργανισμών για την επίτευξη των στόχων του. Έχουν εφαρμοστεί πολλοί τρόποι για να αυξηθεί η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία και το περιβάλλον εργασίας τους. Μία από τις καλύτερες στρατηγικές είναι να δημιουργηθεί ένα αποτελεσματικό σύστημα επιβράβευσης στο χώρο εργασίας.

Αρχικά για τις ανάγκες της παρούσας μεταπτυχιακής μελέτης αλλά και για την επίτευξη της βέλτιστης κατανόησης των όρων που αναφέρονται, η θεματική περιοχή απαρτίζεται από τους ορισμούς και τους εννοιολογικούς όρους του τουρισμού, του συστήματος ανταμοιβών, των κινήτρων και της ικανοποίησης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Καθίσταται σαφές, ότι η απασχόληση έχει μεγάλη σημασία στην οικονομική ανάλυση των παραγωγικών δραστηριοτήτων και αυτό ισχύει και για τον τουρισμό. Τα συστήματα ανταμοιβών εφαρμόζονται συχνά μέσα στους οργανισμούς ως βασικό εργαλείο διαχείρισης που μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα μιας επιχείρησης επηρεάζοντας την ατομική συμπεριφορά και υποκινώντας τους εργαζόμενους στην εργασία (Lawler and Cohen, 1992). Εκτός αυτού, αποτελεί επίσης ένας από τους πλέον προτιμώμενους παράγοντες για την επίτευξη της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Τα κίνητρα επηρεάζουν τους εργαζόμενους ως άτομα για να επιτύχουν και την ικανότητα να είναι καινοτόμοι, επειδή πιστεύουν στον εαυτό τους και θα ωφελήσουν τον οργανισμό να επιτύχει (Yang Jie, 2010). Πρόσθετα, η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο για την επαγγελματική ζωή των εργαζομένων και για την αποτελεσματική χρήση του προσωπικού εντός των οργανισμών (Koeske, Kirk, Koeske, and Rauptis, 1994).

Αν και έχουν διεξαχθεί προηγούμενες σχετικές μελέτες παγκοσμίως, η ανάγκη διερεύνησης των στάσεων των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία σχετικά με τις στρατηγικές ανταμοιβών και το επίπεδο ικανοποίησής τους αποτελεί ένα σημαντικό πεδίο διερεύνησης, ιδιαίτερα κατά την περίοδο που διεξάγεται η παρούσα έρευνα, ήτοι μετά την οικονομική κρίση η οποία έπληξε την Ελλάδα και οι επιπτώσεις της είναι ακόμα φανερές. Κατά τη

δευτερογενή έρευνα διαφάνηκε εντόνως ότι οι στρατηγικές ανταμοιβών ενέχουν σημαντική θέση στη διαχείριση των τουριστικών βιομηχανιών καθώς μπορούν να συντελέσουν στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων και άρα και της απόδοσης των.

Ως εκ τούτου, η κύρια ερευνητική υπόθεση της παρούσας μελέτης αφορά στην εκτίμηση των παραγόντων που διαμορφώνουν τη στάση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Μέσω της πρωτογενούς έρευνας και δη του ερωτηματολογίου (ποσοτική έρευνα) επιχειρείται η συγκέντρωση μη επεξεργασμένου υλικού το οποίο στη συνέχεια θα ταξινομηθεί, θα συνδυαστεί και θα αναλυθεί με σκοπό την ερμηνεία του σε συνδυασμό με το δευτερογενές υλικό, αποκτηθέν από άλλες δημοσιευμένες μελέτες.

1.2 Βασικά ερευνητικά ερωτήματα

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν βάσει της βιβλιογραφίας αφορούν σε:

- Ποιες είναι οι συνήθεις ανταμοιβές που παρέχουν οι τουριστικές επιχειρήσεις στους εργαζόμενους τους και σε τι βαθμό;
- Ποιες ανταμοιβές θεωρούνται οι κυριότερες για τους εργαζόμενους;
- Πόσο επηρεάζονται οι εργαζόμενοι των τουριστικών βιομηχανιών από το ύψος των ανταμοιβών που τους παρέχουν οι επιχειρήσεις;
- Παρατηρείται διαφοροποίηση του βαθμού ικανοποίησης της στρατηγικής ανταμοιβών ανάλογα με τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος;
- Σε τι βαθμό έχουν μεταβληθεί οι εκάστοτε ανταμοιβές της τουριστικής βιομηχανίας λόγω της οικονομικής κρίσης της Ελλάδας;
- Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας σε συνάφεια με τα παρεχόμενα κίνητρα και στρατηγικές ανταμοιβών;

1.3 Δομή

Στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας παρουσιάζεται η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας ώστε ο αναγνώστης να κατανοήσει τις έννοιες των στρατηγικών αμοιβών, της παρακίνησης, καθώς και της ικανοποίησης των εργαζομένων. Αναλυτικότερα, στο κεφάλαιο

2 γίνεται μια εκτενής παρουσίαση των θεωριών παρακίνησης και των παραγόντων που οδηγούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Επίσης, παρουσιάζεται ο κλάδος του τουρισμού και τα κύρια χαρακτηριστικά του.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, όπου γίνεται αναφορά στην επιλογή του ερευνητικού εργαλείου, τον πληθυσμό, τα στατιστικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, καθώς και η εγκυρότητα και η αξιοπιστία.

Το τέταρτο και το πέμπτο κεφάλαιο αποτελούνται από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και η διατύπωση προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την αναφορά στις πηγές που χρησιμοποιήθηκαν και στην παράθεση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

2.1 Ορισμός Τουρισμού και κύρια χαρακτηριστικά του

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (ΠΟΤ-UNWTO) ορίζει ως τουρισμό τις δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε προορισμό και περιοχές διαφορετικές από τις αναφερόμενες ως σύνηθες περιβάλλον λόγου χάριν τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους και για χρονικό διάστημα υπολογιζόμενο μικρότερο του ενός έτους με σκοπό την αναψυχή, την ικανοποίηση των επαγγελματικών αναγκών κλπ. (Ακριβός, Σαλεσιώτης, 2007)

Παράλληλα, σύμφωνα με τη Διεθνή Ακαδημία Τουρισμού (ΑΙΤ) ως τουρισμός ορίζεται το σύνολο των μετακινήσεων και δραστηριοτήτων των ατόμων που προκύπτουν από αυτές. (Βαρβαρέσος, 2000)

Ως εκ τούτου θα μπορούσε να εξαχθεί ότι ο τουρισμός αφορά το σύνολο των διαδικασιών, δραστηριοτήτων και εκροών απορρέουσες από τις σχέσεις μεταξύ των τουριστών με διάφορους φορείς όπως οι προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών, του κράτους – περιοχής προορισμού, την τοπική κοινωνία υποδοχής του τουρίστα και το ευρύτερο φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον εμπλεκόμενο στη φιλοξενία του τουρίστα. (Ακριβός, Σαλεσιώτης, 2007)

Κύριο χαρακτηριστικό του τουρισμού αφορά στην επίδραση με πολλούς τομείς της κοινωνικο-οικονομικής δραστηριότητας και της επακόλουθης επίδρασης του βαθμού δυναμικής των εν λόγω τομέων. Οι τουριστικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε μια περιοχή ή χώρα έχουν θετικές και αρνητικές επιπτώσεις στις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές πτυχές και στο περιβάλλον ορισμένων κοινοτήτων. Όπως εξηγείται από τους Robert Mc Intosh και Shasikant Gupta (στο Pendit, 2002: 34), ο τουρισμός είναι ένας συνδυασμός συμπτωμάτων και σχέσεων που προκύπτουν από την αλληλεπίδραση των τουριστών, των επιχειρήσεων, των κυβερνήσεων, των οικοδεσποτών και των τοπικών κοινοτήτων στη διαδικασία προσέλκυσης και εξυπηρέτησης τουριστών και άλλων επισκεπτών.

Η τουριστική βιομηχανία περιλαμβάνει πάντα ένα πολύ σύνθετο φαινόμενο όπως το τουριστικό αξιοθέατο, τη διαμονή, το κατάστημα με σουβενίρ, τον ταξιδιωτικό οδηγό, την τουριστική μεταφορά, το ταξιδιωτικό γραφείο, το εστιατόριο και ούτω καθεξής. Η τουριστική συμπεριφορά είναι επίσης ένα συναφές φαινόμενο και δεν μπορεί να διαχωριστεί. Η τουριστική βιομηχανία είναι μια συλλογή από διάφορες εταιρείες που παράγουν από κοινού αγαθά και υπηρεσίες που χρειάζονται οι τουρίστες κατά τη διάρκεια της διαδρομής από τη χώρα καταγωγής στη χώρα προορισμού. Αναφέρεται ότι το μάρκετινγκ του τουρισμού αποτελεί ένα περίπλοκο προϊόν που καθώς διατίθεται στην αγορά, συνδέεται με τους προμηθευτές που το παράγουν και τους καταναλωτές. Η εμπορία προϊόντων στην τουριστική βιομηχανία δεν περιορίζεται μόνο στο συντονισμό, αλλά απαιτεί καλή συνεργασία μεταξύ των οργανισμών που είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη του τουρισμού με όλα τα μέρη που ασχολούνται με τις τουριστικές δραστηριότητες.

Κατά την άποψη του Yoeti (2005: 1), η επιτυχία ενός προγράμματος μάρκετινγκ στον τομέα του τουρισμού καθορίζεται από την ομοιότητα των απόψεων σχετικά με τους ρόλους του τουρισμού στον τομέα της περιφερειακής ανάπτυξης. Τα περισσότερα τουριστικά επιχειρηματικά προϊόντα είναι υπηρεσίες, έτσι ώστε να έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά από τα προϊόντα που παράγονται από τις βιομηχανίες πελατών. Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων της τουριστικής βιομηχανίας σε γενικές γραμμές είναι άυλα, μη μεταβιβάσιμα, παρατηρείται ότι η διαδικασία παραγωγής και κατανάλωσης συμβαίνουν ταυτόχρονα, δεν μπορούν να αποθηκευτούν ή να συσσωρευτούν, καθώς και η απόδοση ή το προϊόν είναι υποκειμενικά.

Η ζήτηση είναι πολύ μεταβλητή και επηρεάζεται από μη οικονομικούς παράγοντες και η ποιότητα του προϊόντος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ανθρώπινη εργασία που δεν μπορεί να αντικατασταθεί από μηχανήματα. Η επίδραση των χαρακτηριστικών του τουριστικού προϊόντος στη στρατηγική μάρκετινγκ είναι κάτι που δεν μπορεί να διαχωριστεί στη βιωσιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά είναι διατομεακή. Τα προϊόντα που παράγονται από έναν τουριστικό προορισμό πρέπει να πωλούνται με ένα μάρκετινγκ προτεραιότητας που ξεκινά από την αναγνώριση της αγοράς για να γνωρίζει τις επιθυμίες, τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των τουριστών για τα προσφερόμενα τουριστικά προϊόντα. (Madafuri, 2018)

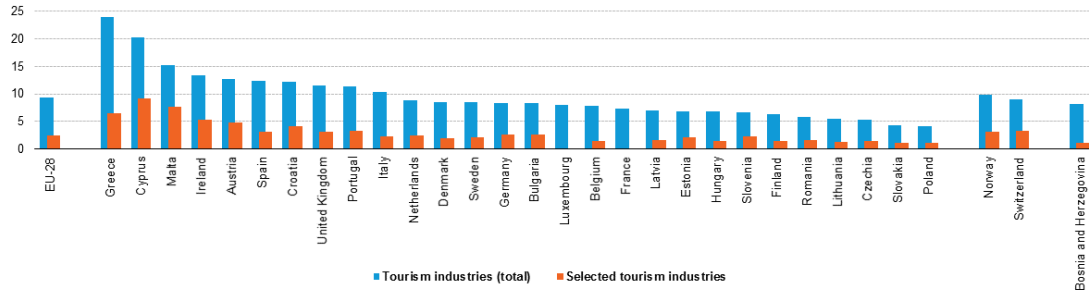
2.2 Τουρισμός και απασχόληση

Ο τουρισμός εξετάζεται στο πλαίσιο της ανάλυσης της οικονομικής βάσης, μια προσέγγιση που υπογραμμίζει ότι ο τουρισμός πρέπει να θεωρείται ως προωθητική δραστηριότητα. Ο πολλαπλασιαστής της απασχόλησης προκύπτει μέσω του τουρισμού και εξετάζεται λεπτομερώς μαζί με τον πολλαπλασιαστή του εισοδήματος. (Vanhove, 1981)

Οι οικονομικές δραστηριότητες που σχετίζονται με τον τουρισμό (αλλά όχι απαραίτητα με βάση τον τουρισμό) απασχολούν πάνω από 13 εκατομμύρια άτομα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Περίπου 8 εκατομμύρια από αυτούς εργάζονται στη βιομηχανία τροφίμων και ποτών, ενώ 2 εκατομμύρια απασχολούνται στις μεταφορές. Ο τομέας της στέγασης αντιπροσωπεύει 2,7 εκατομμύρια θέσεις εργασίας στην ΕΕ. Τα ταξιδιωτικά γραφεία και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες αντιπροσωπεύουν λίγο περισσότερο από μισό εκατομμύριο. Οι τρεις βιομηχανίες που βασίζονται σχεδόν αποκλειστικά στον τουρισμό (καταλύματα, ταξιδιωτικά γραφεία / ταξιδιωτικοί πράκτορες, αεροπορικές μεταφορές) απασχολούν 3,6 εκατομμύρια άτομα στην ΕΕ. (Eurostat, 2018)

Οι τουριστικές βιομηχανίες αντιπροσωπεύουν το 21% των απασχολουμένων στον τομέα των υπηρεσιών. Κατά την εξέταση της συνολικής οικονομίας των μη οικονομικών επιχειρήσεων, οι τουριστικές βιομηχανίες αντιπροσωπεύουν το 9% των απασχολουμένων. Μεταξύ των κρατών μελών, η Ελλάδα κατέγραψε το μεγαλύτερο μερίδιο (23,9% ή σχεδόν το ένα στους τέσσερις απασχολούμενους) ακολουθούμενη από την Κύπρο και τη Μάλτα αντίστοιχα ένας στους πέντε και σχεδόν ένας στους έξι εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού. (Eurostat, 2018)

Persons employed in total tourism industries and in selected tourism industries as share of those employed in total non-financial business economy, 2016 (%)



(*) Total tourism industries: NACE classes: H491, H4932, H4939, H501, H503, H511, I551, I552, I553, I561, I563, N771, N7721 and division N79.

(†) Selected tourism industries: NACE divisions: H51, I55 and N79. FR and SE: include class H511 instead of division H51.

(‡) Non-financial business economy: NACE sections: B-N_S95_X_K (Total business economy; repair of computers, personal and household goods; except financial and insurance activities), IE, EL and FI: 2012 data.

Note: Full description of economic activities covered, see under "Data sources".

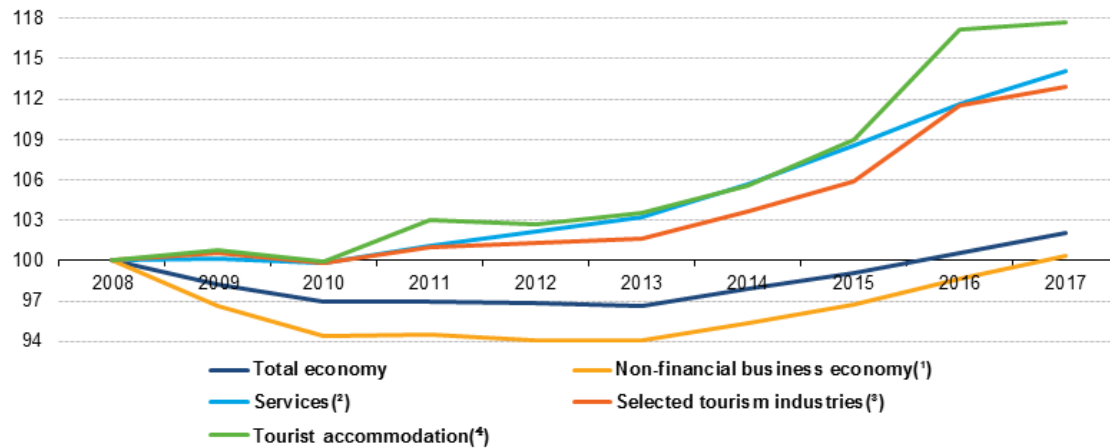
Source: Eurostat (online data codes: sbs_na_sca_r2, sbs_na_1a_se_r2)

eurostat

Εικόνα 1. Οι απασχολούμενοι στις συνολικές τουριστικές βιομηχανίες ⁽¹⁾ και σε επιλεγμένες τουριστικές βιομηχανίες ⁽²⁾ ως ποσοστό των απασχολουμένων στη συνολική μη οικονομική επιχειρηματική οικονομία ⁽³⁾, 2016 (%) (Eurostat, 2018)

Η οικονομική κρίση οδήγησε σε μείωση της συνολικής απασχόλησης, η οποία άρχισε να ανακάμπτει το 2014 και έφθασε τα επίπεδα πριν από την κρίση το 2016 (βλ. Σχήμα 2). Ωστόσο, αυτό δεν συνέβαινε για τον τομέα των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των επιλεγμένων βασικών τουριστικών βιομηχανιών, ο οποίος είχε από το 2008 μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης +1,5%. Ειδικότερα, ο τομέας τουριστικών καταλυμάτων παρουσίασε μέση ετήσια αύξηση +1,9% από το 2008, με αποτέλεσμα τη συνολική αύξηση κατά +18% το 2017 σε σύγκριση με το 2008. Αυτό δείχνει το δυναμικό του τουριστικού κλάδου ως τομέα ανάπτυξης, ακόμη και σε περιόδους οικονομικής αναταραχής που επηρεάζουν σημαντικά άλλους τομείς της οικονομίας. (Eurostat, 2018)

Persons employed by economic activity, EU-28, 2008-2017 (index 2008=100)



(*) NACE sections: B-N_S95_X_K (Total business economy; repair of computers, personal and household goods; except financial and insurance activities).

(*) NACE sections: H-J, L-N and NACE division S95.

(*) NACE divisions: H51, I55 and N79.

(*) NACE division I55.

Note: Full description of economic activities covered, see under "Data sources and availability".

Source: Eurostat (online data code: ifsa_egan2). Figures for tourism industries are based on customised data extractions, not available online.

eurostat 

Εικόνα 2. Απασχολούμενοι ανά οικονομική δραστηριότητα, ΕΕ-28, 2008-2017 (Eurostat, 2018)

Σήμερα, ο τουρισμός θεωρείται από τους περισσότερους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και σχεδιαστές ως ένα από τα μεγαλύτερα και πιο ποικίλα μέσα ανάπτυξης, είτε ιδωμένο σε όρους οικονομικής ανάπτυξης είτε ιδωμένο σε όρους πνευματικής ανάτασης και αναψυχής. Λόγω των ψυχολογικών, κοινωνιολογικών και πολιτιστικών χαρακτηριστικών της εκάστοτε περιοχής και βιομηχανίας, είθισται να απαιτείται μία ειδική και κριτική μελέτη κατά την εκπόνηση πολιτικών, διαχείρισης και προγραμματισμού στον τομέα του τουρισμού. (Karimzadeh, A., 2005)

Η τουριστική βιομηχανία αναφέρεται σε μία σειρά οικονομικών δραστηριοτήτων που προσφέρουν ορισμένα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Αυτό οδηγεί σε κάποιες αμφισημίες όσον αφορά τον προσδιορισμό των ορίων της αλλά και την επέκταση της τουριστικής βιομηχανίας σε οικονομικής και διοικητικής φύσεως θέματα (Farzin, M.,K. Safari, 2009).

Αρχικά, ο τουρισμός θεωρείται μία ευρεία και περίπλοκη έννοια που περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα στοιχείων και λαμβάνει ορισμένες ειδικές μορφές σύμφωνα με τα διαφορετικά διαχειριστικά και πολιτιστικά περιβάλλοντα. Σε ότι αφορά την πολυδιάστατη και ευρύτατη φύση αυτής της βιομηχανίας, κάθε σχέδιο και απόφαση που άπτεται της διαχείρισης και οργάνωσης της τουριστικής βιομηχανίας, σε οποιοδήποτε επίπεδο, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη σε όλες τις διαστάσεις καθώς και να πραγματοποιούνται προσεκτικές εκτιμήσεις. Πρόσθετα, ο κλάδος αυτός έχει ανεξαρτητοποιηθεί από τη μονοδιάστατη και απόλυτη κατάσταση του παρελθόντος και οι νέες απόψεις και αποφάσεις οργάνωσης και διαχείρισης λαμβάνονται υπόψη βάσει και πλείστον άλλων κοινωνικών θεμάτων. (Aghajani, H., R. Ali-Zadeh, 2005)

Σύμφωνα με τον Βαρβαρέσο (2000), η τουριστική απασχόληση μπορεί να διακριθεί από τους τύπους απασχόλησης ήτοι την εποχική απασχόληση, την μερική απασχόληση, την πολυαπασχόληση και την παράνομη ή η δηλωμένη απασχόληση.

Ο τουρισμός παρέχει οικονομικά και μη οικονομικά οφέλη σε οποιαδήποτε περιοχή. Τα οικονομικά οφέλη του τουρισμού σε μια οικονομία είναι απλά και συνδέονται με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, τη μείωση των επιπέδων ανεργίας, την τόνωση της

παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών που θα καταναλώνουν οι τουρίστες και άλλοι ενδιαφερόμενοι. Από την άλλη, τα μη οικονομικά οφέλη του τουρισμού περιλαμβάνουν τη διευκόλυνση των πολιτιστικών ανταλλαγών, τη συμβολή στα επίπεδα γνώσης και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Η τουριστική βιομηχανία έχει γίνει πιο ανταγωνιστική από ποτέ και ως εκ τούτου η σημασία του στρατηγικού σχεδιασμού για τον τουριστικό κλάδο είναι εξίσου σημαντική. Ο στρατηγικός σχεδιασμός αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα που μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση της αγοραστικής δύναμης και της κερδοφορίας. Καθίσταται σαφές ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αντιμετωπίζουν την επιβίωση τους σε όρους κερδοφορίας και να σχεδιάζουν μακροπρόθεσμους στόχους για τη διασύνδεση των διαφόρων δραστηριοτήτων. Προκειμένου να επιτευχθούν κρίσιμοι συντελεστές επιτυχίας, πρέπει να υπάρξουν βασικοί μοχλοί εργασίας για τη δημιουργία στρατηγικών και σχεδίων δράσης. (Byrnes 2009)

Η απασχόληση έχει μεγάλη σημασία στην οικονομική ανάλυση των παραγωγικών δραστηριοτήτων και αυτό ισχύει και για τον τουρισμό. Η εστίαση στην απασχόληση στις τουριστικές βιομηχανίες δικαιολογείται περαιτέρω από το γεγονός ότι οι τουριστικές βιομηχανίες έχουν ωριμάσει σε μια μεγάλη αγορά καταναλωτών που αντιμετωπίζει αυξανόμενο παγκόσμιο και εθνικό ανταγωνισμό, αναταραχές στην αγορά και αλλαγές στη ζήτηση των καταναλωτών. Οι αλλαγές αυτές αξίζουν την προσοχή όχι μόνο για την κατανόηση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών του τουρισμού αλλά και για την κατανόηση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού - ενός από τα σημαντικότερα περιουσιακά στοιχεία των τουριστικών βιομηχανιών. (UNWTO, 2014)

Ως κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο, ο τουρισμός λειτουργεί τόσο ως κινητήριος μοχλός της οικονομικής ανάπτυξης όσο και ως κοινωνική δύναμη, επηρεάζοντας ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών. Έτσι, ως φαινόμενο ζήτησης, ο τουρισμός αναφέρεται στις δραστηριότητες των επισκεπτών και στον ρόλο τους στην απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, ο τουρισμός μπορεί επίσης να αντιμετωπιστεί από την πλευρά της προσφοράς και στη συνέχεια θα νοηθεί ως το σύνολο των παραγωγικών δραστηριοτήτων που εξυπηρετούν κυρίως τους επισκέπτες. Ως εκ τούτου, ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή δημιουργίας θέσεων απασχόλησης και οι χώρες ενδιαφέρονται για την ανάπτυξή του για αυτόν τον λόγο. (UNWTO, 2014)

Οι τουριστικές επιχειρήσεις είναι συχνά μεμονωμένες ή οικογενειακές και τείνουν να επιτρέπουν περισσότερες επαφές μεταξύ των ντόπιων και των επισκεπτών. Οι επιχειρήσεις μικρής και μεσαίας κλίμακας συνήθως απαιτούν λιγότερα κεφάλαια για την κατασκευή εγκαταστάσεων, παρέχοντας σε εκείνους που συνήθως δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση, με την ευκαιρία να το κάνουν. Συχνά, οι γυναίκες χρησιμοποιούν τις υπάρχουσες δεξιότητές τους για να ανοίξουν επιχειρήσεις μικρής κλίμακας, όπως ξενώνες και εστιατόρια. Κατά συνέπεια, οι τουριστικές βιομηχανίες παρέχουν σημεία εισόδου για την απασχόληση των γυναικών και ευκαιρίες για δημιουργία αυτοαπασχόλησης σε δραστηριότητες παραγωγής μικρού και μεσαίου εισοδήματος, δημιουργώντας έτσι δρόμους για την εξάλειψη της φτώχειας των γυναικών και των τοπικών κοινοτήτων στις αναπτυσσόμενες χώρες. (UNWTO, 2014)

2.3 Έννοια των στρατηγικών ανταμοιβών

Η έννοια του μάνατζμεντ εμπεριέχει δύο βασικές λειτουργίες: την οργάνωση και τη διοίκηση, καθώς και μία βοηθητική που αφορά στον έλεγχο. Ο ορισμός της ομάδας έγκειται σε δύο ή περισσότερα άτομα που αλληλοεπιδρούν και αλληλεξαρτώνται με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων (Γαβαλάς Α, 2013).

Τα συστήματα ανταμοιβών εφαρμόζονται συχνά μέσα στους οργανισμούς ως βασικό εργαλείο διαχείρισης που μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα μιας επιχείρησης επηρεάζοντας την ατομική συμπεριφορά και υποκινώντας τους εργαζόμενους στην εργασία (Lawler and Cohen, 1992). Εκτός αυτού, αποτελεί επίσης ένας από τους πλέον προτιμώμενους παράγοντες για την επίτευξη της ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι Schuler και Jackson (1987) αναφέρουν ότι η σχέση μεταξύ ανταμοιβών, κινήτρων και ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων θεωρούνται στρατηγικά σημαντικές σε ότι αφορά την επιτυχία ενός οργανισμού και μπορούν να αποτελέσουν πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος επειδή συμβάλουν στη δημιουργία ενός μοναδικού και δυναμικού επιπέδου οργάνωσης των αρμοδιοτήτων στους οργανισμούς. (Khalid, Salim and Loke, 2011)

Σε σύγκριση με άλλες βιομηχανίες, η τουριστική βιομηχανία χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερα απαιτητικές εργασιακές συνθήκες καθώς μπορεί να μην προβλέπονται καθιερωμένες διακοπές και οι εργαζόμενοι να υποχρεούνται να εργάζονται περισσότερες ώρες, σε σύγκριση με βιομηχανίες σταθερού ωραρίου. (Yih and Htaik, 2011) Επιπλέον, η μη ελκυστική εργασιακή ατμόσφαιρα του κλάδου, όπως η χαμηλή αμοιβή, τα άκαμπτα χαρακτηριστικά γνώρισμα θέσεων εργασίας (Ahmand και Zainol, 2011), ο φόρτος εργασίας, η χαμηλή εργασιακή ασφάλεια (Alan, Radzi and Hemdi, 2010) και οι περιορισμένες ευκαιρίες κατάρτισης και ανάπτυξης συμβάλλουν στη δυσαρέσκεια των εργαζομένων, οδηγώντας έτσι σε υψηλό επίπεδο κύκλου εργασιών (Yih and Htaik, 2011).

Ενόψει των ανωτέρω, οι εργασιακοί ιθύνοντες και οι managers στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού πρέπει να αναζητήσουν αποτελεσματικούς τρόπους βελτίωσης των επιδόσεων αρχικά των εργαζομένων με κύριο άξονα όμως την ικανοποίησή τους μέσω κινήτρων. (Karatepe et al., 2006; Abdullah and Bustamam, 2011)

Γενικά παρατηρείται ότι οι οργανισμοί τείνουν να επικεντρώνονται σε οικονομικές ανταμοιβές γεγονός που καθιστά τις μη οικονομικές ανταμοιβές συχνά να παραβλέπονται. (Chiang and Birtch, 2008)

■ Θεωρίες υποκίνησης εργαζομένων

Σε όλες τις επιχειρήσεις, είτε ιδιωτικές είτε κρατικές, τα κίνητρα διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην προσπάθεια των εργαζομένων να επιτύχουν τους στόχους τους, τους οργανωτικούς στόχους τους και σε κάποιο βαθμό τα όνειρα των εθνών τους. Υπάρχουν πολλές θεωρίες κινήτρων, οι οποίες κυρίως δίνουν μια σχέση ή επηρεάζουν τα αποτελέσματα της ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων. Υπάρχουν τρεις βασικές κατηγορίες θεωρίας, δηλαδή θεωρίες περιεχομένου, θεωρίες διαδικασιών και σύγχρονες θεωρίες (Saif, Nawaz, Jan & Khan, 2012).

Οι θεωρίες των κινήτρων ίσως κατηγοριοποιηθούν σύμφωνα με τους ορισμούς και τους σκοπούς τους, αλλά η κριτική ανάλυση αποκαλύπτει ότι όλες συνδέονται, οδηγούν στην ικανοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων. Η χρήση τόσο της θεωρίας του περιεχομένου όσο και των θεωριών της διαδικασίας πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή για να παρακινήσουν τους εργαζομένους αποτελεσματικά. Σε εξωγενή κίνητρα, οι παράγοντες (υγιεινής) που ικανοποιούν τις ανάγκες χαμηλότερου επιπέδου είναι διαφορετικοί από εκείνους (κίνητρα) που ικανοποιούν ή μερικώς ικανοποιούν υψηλότερες ανάγκες. (Dessler, Barkhuizen, Bezuidenhout, Braine και Plessis, 2011). Οι ανταμοιβές ως κύριοι παράγοντες κινητοποίησης μπορούν επίσης να ενθαρρύνουν τη διατήρηση στο εσωτερικό του οργανισμού και η ευρύτερη σχέση εργασίας και η κοινωνική ανταλλαγή είναι σημαντικές. Η όλη ιδέα του Motivation είναι να παρέχει στους υπαλλήλους εγγυήσεις για την ασφάλεια της εργασίας, την κατάσταση εργασίας, την πίστη και την υπαγωγή στην επιχείρηση.

Κάθε εργαζόμενος έχει τις δικές του ανάγκες και κίνητρα που στο πλαίσιο της οργανωσιακής κουλτούρας και του management θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ώστε να επιλέγεται η σωστή ανταμοιβή για την κάλυψη της εκάστοτε ατομικής ανάγκης. Η προσωποποίηση της κάλυψης της εκάστοτε ανάγκης θα μπορούσε να ιδωθεί ως ο απώτερος σκοπός και στόχος του διοικητικού τομέα της τουριστικής βιομηχανίας. Πολλοί ερευνητές έχουν διαπιστώσει

ότι η ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων μπορεί να επηρεαστεί τόσο από την οικονομική όσο και από την μη οικονομική ανταμοιβή. (Gerald and Dorothee, 2004; Rehman, Khan, Ziauddin and Lashari, 2010) Μια αναποτελεσματική διαχείριση ανταμοιβής θα επηρεάσει την ικανοποίηση των εργαζομένων και θα τους αποδυναμώσει, επηρεάζοντας έτσι τα αποτελέσματα των επιδόσεών τους.

Τα κίνητρα θεωρούνται ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους να καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες και να εργάζονται πιο αποτελεσματικά. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα κίνητρα και το σύστημα ανταμοιβής κατευθύνουν τις ικανότητες των εργαζομένων σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην εργασία τους σε μια προσπάθεια επίτευξης των στόχων του θεσμού (Gana and Bababe, 2011).

Επιπλέον, η απουσία των κατάλληλων κινήτρων μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την απόδοση του εργαζόμενου εργατικού δυναμικού. Μπορεί επίσης να αποδυναμώσει την παραγωγικότητα στην εργασία, γεγονός που μειώνει τις πιθανότητες να επιτύχει τους ελπιδοφόρους στόχους του ιδρύματος (Palmer, 2012).

Ως βασικό στοιχείο της τουριστικής βιομηχανίας, είναι απαραίτητο οι οργανώσεις ταξιδίων και τουρισμού να παρέχουν κίνητρα για να παρακινήσουν τους εργαζομένους τους. Αυτά τα κίνητρα αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την ενθάρρυνση των εργαζομένων και την αύξηση του ενθουσιασμού τους στην εργασία, η οποία έχει σαν αποτέλεσμα τη βελτίωση της γενικής απόδοσης και την αύξηση της παραγωγικότητας. Τα κίνητρα βοηθούν επίσης στην επίτευξη ικανοποίησης από την εργασία που αυξάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ του εργαζομένου και του οργανισμού. Ωστόσο, σε πολλές εταιρείες τα κίνητρα και το σύστημα ανταμοιβών σχεδιάζονται από το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, ενώ η αξιολόγηση του προσωπικού και η απόδοση της οργάνωσης γίνεται από το τμήμα οικονομικών. Ως εκ τούτου, υπάρχει ένα ζήτημα ολοκλήρωσης καθώς και τα δύο τμήματα τείνουν να απομονώνονται μεταξύ τους. Επιπλέον, συνήθως τα κίνητρα και το σύστημα ανταμοιβής σχεδιάζονται από την ανώτατη διοίκηση με βάση τις αντιλήψεις τους χωρίς να συμβουλευονται τον υπάλληλο στο κατώτερο επίπεδο. Στην περίπτωση αυτή, τα κίνητρα και το σύστημα ανταμοιβής μπορεί να μην είναι σε θέση να επιτύχουν την ικανοποίηση των εργαζομένων και το σύστημα αυτό δεν θα μπορέσει να αλλάξει τη συμπεριφορά και τη συμπεριφορά τους προς τον οργανισμό, καθώς θεωρούν ότι η συμβολή τους στην οργάνωση δεν είναι καλά αναγνωρισμένη. (Alfandi & Alkawsaneh, 2014)

Η βελτίωση της παραγωγικότητας αποτελεί μια μεγάλη πρόκληση που απασχολεί τους εργοδότες, είτε ιδιωτικούς είτε δημόσιους, με την κατάρτιση κατάλληλου μηχανισμού για την παρακίνηση των εργαζομένων τους. Η σοβαρότητα αυτής της πρόκλησης μπορεί να γίνει κατανοητή από την αντίληψη της διοίκησης για την ισχυρή λειτουργική συσχέτιση μεταξύ του κινήτρου των εργαζομένων και της οργανωτικής παραγωγικότητας. Εδώ και χρόνια, οι εργοδότες της εργασίας έχουν πειραματιστεί με διαφορετικές στρατηγικές σε μια προσπάθεια να συνδέσουν αποτελεσματικά, το κίνητρο των εργαζομένων στη συμβολή τους στην εργασία. (Haque et al, (2014)

2.3.1.1 Θεωρία του Abraham Maslow

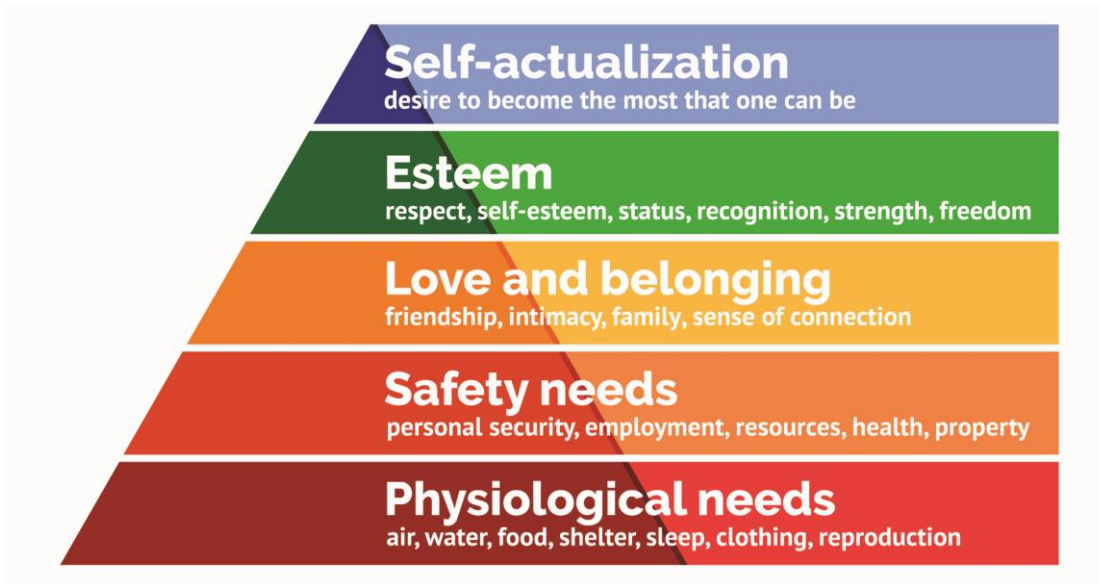
Σύμφωνα με τον Smith & Cronje (1992), ο τρόπος με τον οποίο εξηγείται η θεωρία του Maslow βασίζεται στο γεγονός ότι οι άνθρωποι θέλουν να αυξήσουν αυτό που θέλουν να επιτύχουν στη ζωή και οι ανάγκες τους έχουν προτεραιότητα ανάλογα με τη σημασία τους. Απόρροια της ιεραρχίας των αναγκών από τον Maslow, οι θεωρίες περιεχομένου της ικανοποίησης από την εργασία περιστρέφονται γύρω από τις ανάγκες των εργαζομένων και τους παράγοντες που τους προσφέρουν εύλογο βαθμό ικανοποίησης (Saif et al., 2012).

Με βάση τις βασικές φυσικές, βιολογικές, κοινωνικές και ψυχολογικές ανάγκες των ανθρώπων, ο Maslow κατέληξε σε μια θεωρία πέντε σταδίων που τοποθετεί τις ανάγκες του ατόμου σε διαφορετικές κατηγορίες και δίνει προτεραιότητα στην επίτευξή τους. Αυτές οι κατηγορίες, κατά φθίνουσα προτεραιότητα, είναι:

- Φυσιολογικές ανάγκες (τρόφιμα, καταφύγια, ρούχα)
- ανάγκες ασφάλειας και προστασίας (φυσική προστασία)
- κοινωνικές ανάγκες (σύνδεση με άλλους)
- ανάγκες εκτίμησης (λήψη αναγνώρισης από άλλους). Και
- ανάγκες αυτο-αναβάθμισης (η επιθυμία για ολοκλήρωση ή μετάδοσης μιας κληρονομιάς)

Η ιεραρχία των αναγκών του Maslow αποτελεί τη βάση των θεωριών που προσπαθούν να εξηγήσουν την ικανοποίηση από την εργασία. Ο πυρήνας αυτής της θεωρίας έγκειται στο γεγονός ότι όταν εκπληρώνεται μία ανάγκη, η δύναμή της μειώνεται και η ισχύς του

επόμενου επιπέδου αυξάνεται. (Latham 2007, 31)) Maslow σημειώνει ότι ένα επίπεδο αναγκών δεν χρειάζεται να εκπληρωθεί πλήρως πριν ένα άτομο μετακινηθεί στο επόμενο επίπεδο. Το άτομο μπορεί να ικανοποιηθεί εν μέρει με ένα επίπεδο και να εξακολουθήσει να αναζητά ικανοποίηση στο επόμενο επίπεδο. (Salanova & Kirmanen, 2010)



Εικόνα 3. Πυραμίδα ιεράρχησης αναγκών του Maslow (McLeod, 2020)

2.3.1.2 Θεωρία του Mc Clelland

Η θεωρία των αναγκών είναι μία από τις πιο πανταχού παρούσες και ρεαλιστική στην προσωπική και οργανωτική επιστήμη. Η θεωρία των αναγκών του McClelland (1985), υποστηρίζει ότι τα άτομα παρακινούνται από τρεις βασικούς οδηγούς: την επίτευξη, την υπαγωγή και την εξουσία. Ο Winter (1992) υποστήριξε ότι οι ανάγκες αυτές όχι μόνο παρακινούν τα άτομα, αλλά περιλαμβάνουν και πολλούς από τους σημαντικότερους ανθρώπινους στόχους και ανησυχίες. Η ανάγκη για την επίτευξή της κατά τον McClelland (1985) περιγράφει την προσπάθεια ενός ατόμου να υπερέχει σε σχέση με κάποια καθιερωμένη σειρά προτύπων. Οι ανάγκες επίτευξης των ατόμων ικανοποιούνται όταν είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν τους δικούς τους σκοπούς σε σχέση με και ανεξάρτητα από τις καταστάσεις των άλλων (Yamaguchi, 2003). Αυτά τα υψηλά επιτεύγματα χρειάζονται την αδιαφορία να πετύχουν τυχαία και να αναζητήσουν προσωπικά αναγνωρίσιμες πηγές για

την επιτυχία ή την αποτυχία τους αντί να αφήσουν το αποτέλεσμα στην πιθανότητα (Robbins, 2003, Weiner, 1979).

Επιπλέον, άτομα με υψηλά επιτεύγματα χρειάζονται εμπειρία χαράς ή θλίψης εξαρτώμενα από τα αναγνωρίσιμα αποτελέσματα των προσπαθειών τους (McClelland & Koestner, 1992). Ο McClelland (1985) σημείωσε ότι τα άτομα που ανήκουν σε αυτή την διάσταση διαφοροποιούνται από τους άλλους από την επιθυμία τους να εκτελούν σε πιο προχωρημένο επίπεδο από τους συναδέλφους τους. Αν και τα επιτεύγματα θα μπορούσαν να μετρηθούν από απόψεως γνώσης και ανταγωνιστικότητας, αντικατοπτρίζουν επίσης τις επιθυμίες των ατόμων να υπερέχουν σε σχέση με τον εαυτό τους (Heintz & Steele-Johnson, 2004). Οι υψηλές ανάγκες επίτευξης ενθαρρύνουν τα άτομα να αναζητήσουν σχετικά δύσκολα επαγγέλματα (McClelland & Koestner, 1992).

Επιπλέον, τα άτομα με υψηλό επίτευγμα είναι πιο ικανοποιημένα σε θέσεις εργασίας που περιλαμβάνουν υψηλά επίπεδα δεξιοτήτων και δύσκολες προκλήσεις (Eisenberger, Jones, Stinglhamber, Shanock, & Randall, 2005). Ομοίως, τα άτομα με υψηλά επιτεύγματα χρειάζονται συχνότερα ανατροφοδότηση καθ' οδόν προς την ολοκλήρωση του στόχου (Emmons, 1997).

Ο McClelland (1985) επεσήμανε ότι τα υψηλά επιτεύγματα χρειάζονται άτομα που αναζητούν καταστάσεις στις οποίες μπορούν να αποκτήσουν προσωπική ευθύνη για την εύρεση νέων λύσεων σε προβλήματα. Ένας υποκείμενος οδηγός τέτοιων ενεργειών είναι εν μέρει η ανακούφιση από τις ανησυχίες για το μέλλον τους στον οργανισμό. Αυτά τα άτομα τείνουν να είναι πολύ επίμονα σε σχέση με την επίλυση προβλημάτων (McClelland & Koestner, 1992). Η έρευνα έδειξε ότι τα άτομα με υψηλές ανάγκες επίτευξης είναι, γενικά, πιο αποτελεσματικοί ηγέτες (McNeeseSmith, 1999). Δυστυχώς, ωστόσο, το κίνητρο για να συμπεριφερθεί ευκαιριακά ενώ προσπαθεί να ικανοποιήσει αυτή την ανάγκη έχει επιβεβαιωθεί εμπειρικά (Treadway, Hochwarter, Kacmar, & Ferris, 2005).

2.3.1.3 Θεωρία του Douglas Mc Gregor

Τα μοντέλα Θεωρίας του McGregor (1960) και συγκεκριμένα οι κατηγορίες X και Y κατηγοριοποιούν τους υπαλλήλους ως μέλη μιας από τις δύο ομάδες που βασίζονται σε δύο ομάδες υποθέσεων. Οι υποθέσεις της θεωρίας X λαμβάνουν μια αρνητική προοπτική των ανθρώπων: Οι άνθρωποι μπορούν να έχουν «μια εγγενή αντιπάθεια για την εργασία και να

την αποφεύγουν αν είναι δυνατόν. Λόγω αυτού, πρέπει να εξαναγκαστούν, να ελεγχθούν, να κατευθυνθούν και να απειληθούν με τιμωρία για να πεισθούν να δουλέψουν. Προτιμούν να κατευθύνονται, να αποφεύγουν την ευθύνη, να έχουν ελάχιστες φιλοδοξίες και να θέλουν ασφάλεια» (Saif et al., 2012).

Οι υποθέσεις της Θεωρίας Υ λαμβάνουν την αντίθετη άποψη: οι ψυχικές και φυσικές εισροές που καταναλώνονται στο χώρο εργασίας ισοδυναμούν και αντιστοιχούν με εκείνες της ανάπαυσης ή του παιχνιδιού. Οι εξωτερικοί παράγοντες ή οι απειλές από το εξωτερικό περιβάλλον μπορεί να μην είναι η μόνη επιρροή για την προσπάθεια. Οι εργαζόμενοι ή οι άνθρωποι μπορούν να επιδείξουν προσοχή και πειθαρχία για να επιτύχουν στόχους, αλλά η «πείνα» σε ότι αφορά την επιθυμία τους να δεσμευτούν σε στόχους εξαρτάται από το πόσο μεγάλες είναι οι ανταμοιβές που αποδίδονται σε αυτό το είδος επίτευξης. Υπό κανονικές συνθήκες, οι άνθρωποι μπορούν να προσαρμοστούν για να επιδιώξουν την ευθύνη και όχι μόνο να την αποδεχθούν (Saif et al., 2012).

2.3.1.4 Θεωρία του Schein

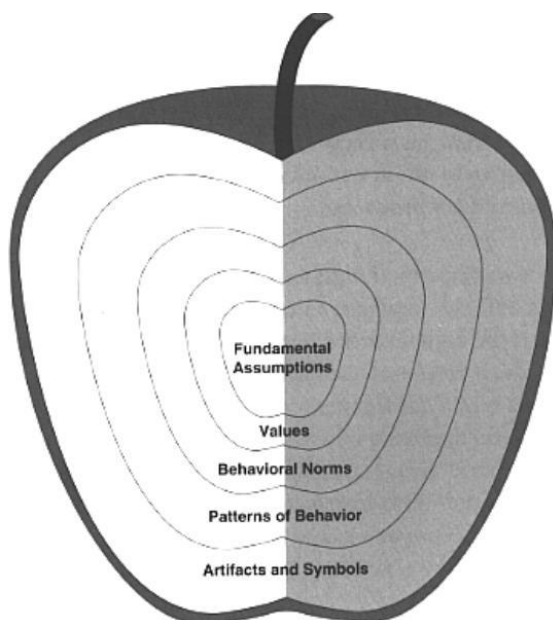
Μία ομάδα μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη του συντονισμού και την αντιμετώπιση της πολυπλοκότητας μέσω της εύρυθμης λειτουργίας και της αλληλεξάρτησης των καθηκόντων των μελών της. Λόγω της αβεβαιότητας του περιβάλλοντος και της ραγδαίας ανάπτυξης των επιχειρήσεων παρατηρείται η αναγκαιότητα συντονισμού και ευελιξίας των διαφόρων τμημάτων και μελών στις επιχειρήσεις. Μία ομάδα μπορεί να χαρακτηριστεί είτε ως τυπική και είτε ως άτυπη. Την τυπική ομάδα συγκροτούν άτομα, που ομαδοποιούνται από τη διοίκηση με σκοπό την επίτευξη ενός συγκεκριμένου έργου. Αντίθετα, οι άτυπες ομάδες δεν αποτελούν απόφαση και έργο της εκάστοτε επίσημης διοικητικής αρχής, αλλά δημιουργούνται από τους ίδιους τους εργαζόμενους με κοινούς σκοπούς, αλλά και ενδιαφέροντα. (Schein EH, 1980)

Σε ότι αφορά την τυπική ομάδα, οι λειτουργίες μπορούν να διαχωριστούν σε οργανωτικές και ατομικές. Στις οργανωτικές περιλαμβάνονται οι αλληλεξαρτώμενες εργασίες, που είναι εκτός των ατομικών δυνατοτήτων, η δημιουργία νέων ή παραγωγικών ιδεών και λύσεων, οι συντεταγμένες διυπηρεσιακές προσπάθειες, η παροχή ενός μηχανισμού επίλυσης

προβλημάτων, ιδιαίτερα εκείνων που απαιτούν ποικίλες πληροφορίες και εκτιμήσεις, η εφαρμογή πολύπλοκων αποφάσεων και η κοινωνικοποίηση. Στις ατομικές περιλαμβάνονται η ικανοποίηση του ατόμου για συνεργασία, η ανάπτυξη, η ενίσχυση και η επιβεβαίωση της αυτοεκτίμησης του ατόμου και της αίσθησης ταυτότητας, η δυνατότητα δοκιμής και εναλλαγής αντιλήψεων του ατόμου, σε ότι αφορά την κοινωνική πραγματικότητα, η μείωση της ανησυχίας και των συναισθημάτων ανασφάλειας και αδυναμίας, καθώς και η παροχή ενός μηχανισμού επίλυσης προβλημάτων τόσο προσωπικών, όσο και διαπροσωπικών. (Schein EH, 1980)

Το ανθρώπινο μυαλό κατά τον Schein χρειάζεται μία γνωστική σταθερότητα. Ως εκ τούτου, οποιαδήποτε πρόκληση ή αμφισβήτηση μίας ενδεχόμενης βασικής παραδοχής δύναται να απελευθερώσει το άγχος και την άμυνα. Υπό αυτό το πρίσμα, οι κοινές βασικές υποθέσεις που συνθέτουν την κουλτούρα μίας ομάδας μπορούν να θεωρηθούν τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο, ως ψυχολογικοί αμυντικοί μηχανισμοί, που επιτρέπουν στην ομάδα να συνεχίσει να λειτουργεί. Η αναγνώριση αυτής της σχέσης είναι σημαντική, όταν κάποιος σκέφτεται για τις μεταβαλλόμενες πτυχές της κουλτούρας της ομάδας, διότι δεν είναι ευκολότερο σε σύγκριση με την τροποποίησης του τύπου των αμυντικών μηχανισμών ενός ατόμου. (Schein, 2004)

Πρόσθετα, η ηγεσία ορίζεται αρχικά ως η πηγή των πεποιθήσεων και των αξιών, που λαμβάνονται από μία ομάδα για την αντιμετώπιση των εσωτερικών και εξωτερικών προβλημάτων της. Μόλις σχηματιστεί μια σειρά κοινών βασικών παραδοχών, μπορεί να λειτουργήσει ως γνωστικός αμυντικός μηχανισμός τόσο για τα μεμονωμένα μέλη όσο και για την ομάδα ως σύνολο. Με άλλα λόγια, τα άτομα και οι ομάδες αναζητούν σταθερότητα και νόημα. Μόλις επιτευχθεί, είναι ευκολότερο να παραμορφωθούν τα νέα δεδομένα με άρνηση, προβολή, εξορθολογισμό ή διάφορους άλλους αμυντικούς μηχανισμούς παρά με την αλλαγή της βασικής παραδοχής. Η αλλαγή της κουλτούρας, με την έννοια της αλλαγής βασικών υποθέσεων, είναι επομένως δύσκολη, χρονοβόρα και προκαλεί άγχος - ένα σημείο που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τον ηγέτη, ο οποίος θέλει να αλλάξει την κουλτούρα της οργάνωσης (Schein, 2004).



Εικόνα 4. Επίπεδα οργανωσιακής κουλτούρας (Schein 1985)

Συγκεκριμένα, το πρώτο επίπεδο οργανωσιακής κουλτούρας ασχολείται με αντικείμενα και σύμβολα. Τα αντικείμενα περιλαμβάνουν ορατά και ακουστικά συμπεριφορικά σχήματα μεταξύ των μελών της οργάνωσης, καθώς και ορισμένα φυσικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά της οργάνωσης (Schultz, 1995). Τα αντικείμενα περιλαμβάνουν τα πάντα, από την «φυσική διάταξη, τον κώδικα ενδυμασίας, τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι απευθύνονται ο ένας στον άλλο, τη μυρωδιά και την αίσθηση του τόπου, τη συναισθηματική έντασή του και άλλα φαινόμενα» (Schein, 1990, σ.111). Τα αντικείμενα περιλαμβάνουν επίσης τις πιο μόνιμες αρχειακές εκδηλώσεις, όπως τα αρχεία επιχειρήσεων, τα προϊόντα, τις δηλώσεις φιλοσοφίας και τις ετήσιες εκθέσεις (Schein, 1990).

Από την άλλη πλευρά, τα σύμβολα περιλαμβάνουν λέξεις, χειρονομίες και εικόνες που φέρουν ένα συγκεκριμένο νόημα μέσα σε μια οργάνωση (Hofstede et al., 1990). Πολλά από τα απτά, παρατηρήσιμα αντικείμενα μιας οργάνωσης εντάσσονται στο πλαίσιο της διαχείρισης και του μάνατζμεντ (π.χ. λογότυπο της εταιρείας, φυσική διάταξη του γραφείου) (Keyton, 2011, Cooke & Rousseau, 1988). Αν και τα αντικείμενα είναι ορατά και αισθητά, μπορούν να εξαπατήσουν κάποιον δεδομένου ότι δεν είναι αξιόπιστοι δείκτες για το πώς αισθάνονται τα μέλη της οργάνωσης (Schein, 1990).

Το δεύτερο επίπεδο της οργανωσιακής κουλτούρας ασχολείται με τις αξίες ή με την κουλτούρα των μελών ενός οργανισμού (Schultz, 1995). Η αξία είναι «μια ευρεία τάση να προτιμούν ορισμένες καταστάσεις πραγμάτων σε σχέση με άλλες» (Hofstede, 2001, σελ.5). Οι αξίες καθορίζουν πώς ένας άνθρωπος αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα σε μια συγκεκριμένη οργάνωση (Schein, 1993, Keyton, 2011). Για τα άτομα, οι αξίες λειτουργούν ως πρότυπα και αρχές που τους καθοδηγούν στην ανάληψη διαφορετικών ενεργειών και στη συμμετοχή σε ορισμένες συμπεριφορές (Manz et al., 2005, West & Turner, 2007). Ενώ ένα άτομο μπορεί να υιοθετήσει προσωπικές αξίες σε αυτό το επίπεδο, μόνο οι κοινές αξίες της ομάδας είναι χρήσιμες για την οργανωσιακή κουλτούρα (Keyton, 2011). Οι οργανωσιακές αξίες είναι οι πεποιθήσεις και οι συμπεριφορές που διαπερνούν έναν οργανισμό και έχουν θεωρηθεί ως οι απαγορευμένες συμπεριφορές που αναμένονται ή απαιτούνται στη λειτουργία του οργανισμού (Keyton, 2011).

Σύμφωνα με τον Schein (1992), μια ομάδα αντικατοπτρίζει τις κοινές αξίες, οι οποίες είναι οι προτιμήσεις των ατόμων σχετικά με ορισμένες πτυχές της κουλτούρας του οργανισμού (π.χ. πίστη, εξυπηρέτηση πελατών). Σύμφωνα με τον Keyton (2011), οι αξίες που συχνά σχετίζονται με τις οργανώσεις και την εργασία περιλαμβάνουν το «κύρος, τον πλούτο, τον έλεγχο, την εξουσία, τη φιλοδοξία, την ευχαρίστηση, την ανεξαρτησία, τη δημιουργικότητα, την ισότητα, την ανοχή, τον σεβασμό, τη δέσμευση, την ευγένεια και την αρμονία». Οι αξίες παράγουν ένα υψηλό επίπεδο συνείδησης, επειδή δεν γίνονται αποδεκτές ως φυσική πραγματικότητα και μπορούν να γίνουν αντικείμενο συζήτησης (Schultz, 1995). Επιπλέον, ο Berry (2004) δηλώνει ότι οι σημαντικότερες αξίες μιας οργάνωσης είναι άγραφες και υπάρχουν μόνο στους κοινούς κανόνες, πεποιθήσεις και υποθέσεις που αποκαλύπτονται στην οργανωσιακή κουλτούρα. Οι κανόνες είναι ανεπίσημοι κανόνες που διατηρούνται ασυνείδητα, υπαγορεύοντας τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι πρέπει να συμπεριφέρονται στην οργάνωση και ποια αντίδραση θα πρέπει να έχουν σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (Keyton, 2011). Όταν οι οργανωσιακοί κανόνες υποδηλώνουν μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, οι εργαζόμενοι αυτής της οργάνωσης θα καθορίσουν την καταλληλότητα αυτών των κανόνων (Schein, 1992).

Οι έμμεσες αξίες και οι υπάρχοντες κανόνες σε οργανισμούς θα καθορίσουν πώς οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την πραγματικότητα όταν ασχολούνται με την εξωτερική προσαρμογή και την εσωτερική ολοκλήρωση (Schein, 1990; Keyton, 2011). Ο Berry (2004)

υποστηρίζει ότι η οργανωσιακή δέσμευση για την κατάρτιση των εργαζομένων σχετικά με τις γραπτές και άγραφες αξίες και πεποιθήσεις, όπως ορίζεται στον κώδικα δεοντολογίας και τις γραπτές πολιτικές του οργανισμού, διευκολύνει την ευαισθητοποίηση και μειώνει τις αρνητικές δραστηριότητες. Ένας οργανισμός πρέπει επαρκώς και με ακρίβεια να αντιμετωπίσει την ικανότητα του εργαζομένου να ερμηνεύσει τα ηθικά πρότυπα του οργανισμού ως ένας τρόπος για την προώθηση μιας κοινής αντίληψης μεταξύ των δύο ειδών κώδικα (Berry, 2004).

Βασικές υποθέσεις βρίσκονται στο τρίτο και βαθύτερο επίπεδο οργανωσιακής κουλτούρας (Schein, 1990, Schultz, 1995, Keyton, 2011). Οι βασικές παραδοχές καθοδηγούν ασυνείδητα τη συμπεριφορά των εργαζομένων επηρεάζοντάς τους πώς αντιλαμβάνονται, σκέπτονται, αισθάνονται και ανταποκρίνονται σε καταστάσεις σε έναν οργανισμό (Schein, 1993). Αυτές οι υποθέσεις περιλαμβάνουν τις εντυπώσεις ενός ατόμου σχετικά με την αξιοπιστία και την υποστήριξη ενός οργανισμού και είναι συχνά βαθιά ριζωμένες στην κουλτούρα ενός οργανισμού (Schultz, 1995). Σύμφωνα με τον Keyton (2011), τα μέλη της οργάνωσης μπορούν να διατηρήσουν αυτές τις λεπτές και σιωπηρές υποθέσεις σχετικά με τις σχέσεις τους με άλλα μέλη, πελάτες, πωλητές και άλλους εξωτερικούς φορείς.

Οι βασικές υποθέσεις καθορίζουν τις έννοιες των πραγμάτων σε έναν οργανισμό, τι ένας υπάλληλος θα πρέπει να δώσει προσοχή και τις δράσεις που θα πρέπει να αναλάβει σε διάφορες καταστάσεις - που δίνουν στον ανθρώπινο νου τη γνωστική σταθερότητα (Schein, 1993). Αλλά, το σύνολο υποθέσεων που συνθέτουν την κουλτούρα μπορούν να θεωρηθούν ως «αμυντικοί μηχανισμοί που επιτρέπουν στην ομάδα να συνεχίσει να λειτουργεί» (Schein, 1992 σελ. 23). Η γνωστική σταθερότητα κάνει έναν υπάλληλο να αισθάνεται άνετα γύρω από συναδέλφους που μοιράζονται το ίδιο σύνολο υποθέσεων, ενώ η γνωστική αστάθεια έχει ως αποτέλεσμα την ενόχληση και την ευαισθησία σε καταστάσεις όπου λειτουργεί διαφορετικό σύνολο υποθέσεων (Schein, 1992). Αυτό υπογραμμίζει ότι μια οργανωσιακή κουλτούρα δεν μπορεί να μεταφερθεί μεταξύ διαφορετικών οργανώσεων λόγω των διαφορετικών πολιτιστικών πλαισίων.

2.3.1.5 Θεωρία του Elton Mayo

Σύμφωνα με τον Λαλούμη (2015) «ο Elton Mayo (1880-1949) υποστήριξε ότι η αμοιβή δεν αποτελεί τον μοναδικό παράγοντα που οδηγεί τους εργαζομένους σε εξαρτημένη

απασχόληση. Μετά από πενταετή παρατήρηση των εργασιακών συνθηκών του εργοστασίου της Western Electric στο Σικάγο, διαπίστωσε ότι οι εργαζόμενοι περισσότερο συμπεριφέρονται σαν μέλη οργανωμένων ομάδων, παρά σαν όχλος ή σαν άτομα. Ο Mayo πίστευε ότι η κύρια πηγή συγκρούσεων στον χώρο του εργοστασίου ήταν η έλλειψη ικανοποίησης των κοινωνικών αναγκών των εργαζομένων. Κατά τον Mayo κάθε προσπάθεια βελτίωσης της απόδοσης εργασίας προϋποθέτει ποιοτική βελτίωση των ανθρώπινων σχέσεων στον χώρο της εργασίας.»

Ο Elton Mayo και τα πειράματα των συνεργατών του απέρριψαν τις πεποιθήσεις του Taylor ότι η επιστήμη υπαγορεύει ότι η υψηλότερη παραγωγικότητα βρέθηκε στον «έναν καλύτερο τρόπο» και έτσι θα μπορούσε να συγκεντρωθεί με ελεγχόμενο πείραμα. Οι μελέτες Hawthorne δοκιμάστηκαν για τον προσδιορισμό των επιπτώσεων του φωτισμού στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Όταν τα πειράματα αυτά δεν έδειξαν σαφή συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου φωτός και της παραγωγικότητας, τα πειράματα άρχισαν να εξετάζουν άλλους παράγοντες. Αυτοί οι παράγοντες που εξετάζονταν όταν η Mayo συνεργάζονταν με μια ομάδα γυναικών περιλάμβαναν διαλείμματα ανάπαυσης, δωρεάν γεύματα, περισσότερες ώρες στην εργάσιμη ημέρα / εργάσιμη εβδομάδα ή λιγότερες ώρες την εργάσιμη ημέρα / εργάσιμη εβδομάδα. Με κάθε μία από αυτές τις αλλαγές, η παραγωγικότητα αυξήθηκε. Όταν οι γυναίκες επανήλθαν στις αρχικές ώρες και συνθήκες, έθεσαν ένα αρχείο παραγωγικότητας (Olum, 2004).

2.3.1.6 Θεωρία του Frederick Herzberg

Η θεωρία δυο παραγόντων του Herzberg, γνωστή επίσης ως θεωρία υγιεινής – παρακίνησης (Motivation-Hygiene theory), προέρχεται από μια μελέτη που διεξήχθη μεταξύ των χρηστών και των μηχανικών για να προσδιοριστεί τι κάνει ένα άτομο να αισθάνεται καλό ή κακό για τη δουλειά του (Saif et al., 2012). Όσον αφορά τους «ικανοποιημένους», ο Herzberg σημείωσε ότι υπήρχαν πέντε χαρακτηριστικά γνωρίσματα της εργασίας που επιφέρουν ικανοποίηση, δηλαδή την επίτευξη, την αναγνώριση, την ίδια τη δουλειά, την ευθύνη και την πρόοδο. Στο άλλο άκρο του φάσματος, ο Herzberg χαρακτήρισε τις θεσμικές πολιτικές, την προσέγγιση της διαχείρισης, την εποπτεία, την αμοιβή, τις σχέσεις εργασίας και τις συνθήκες εργασίας ως παράγοντες που μπορεί να αποθαρρύνουν τους εργαζόμενους. Οι Golshan, Kaswuri, Agashahi και Ismail (2011) ισχυρίζονται ότι οι οργανώσεις εφαρμόζουν όλο και περισσότερο τη θεωρία του Herzberg για να δημιουργήσουν ευκαιρίες για «προσωπική

ανάπτυξη, εμπλουτισμό και αναγνώριση» μεταξύ των υπαλλήλων τους. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να προάγονται μετά την ολοκλήρωση ορισμένων σταδίων της σταδιοδρομίας τους και θα πρέπει να αναγνωρίζονται για ειδικά επιτεύγματα - για παράδειγμα, όταν παράγουν εξαιρετικά αποτελέσματα στις θεματικές τους περιοχές. Σε ένα πιο βασικό επίπεδο, θα πρέπει επίσης να τους ανατεθεί η ευθύνη να καθορίσουν τον τρόπο χειρισμού των καθηκόντων που σχετίζονται με την εργασία τους.

Ωστόσο, η θεωρία δύο παραγόντων έχει αντλήσει το μερίδιό της κριτικής. Οι Golshan et al. (2011) επισημαίνουν ότι δεν διακρίνει μεταξύ σωματικών και ψυχολογικών πτυχών και δεν εξηγεί με ακρίβεια ποια είναι τα κίνητρα και πώς διαφέρουν από τους παράγοντες υγιεινής. Επίσης, δεν εκφράζει τους βαθμούς ικανοποίησης και δυσαρέσκειας ως μέτρο αντί να χρησιμοποιεί αριθμούς. Μια άλλη κριτική εναντίον του είναι ότι κάνει υποθέσεις ότι κάθε άτομο θα αντιδράσει με τον ίδιο τρόπο στην παρόμοια κατάσταση.

Η βάση του έργου του Herzberg έγκειται στην ιεραρχία των αναγκών του Maslow. Ξεκίνησε με την ιδέα ότι αυτό που προκαλεί την ικανοποίηση από την εργασία είναι το αντίθετο από εκείνα τα πράγματα που προκαλούν δυσαρέσκεια εργασίας. Ωστόσο, αφού μελέτησε χιλιάδες βιβλία, δεν μπορούσε να σχεδιάσει κατευθυντήριες γραμμές. Διεξήγαγε μια έρευνα όπου ζήτησε από τους συμμετέχοντες να εντοπίσουν εκείνα τα πράγματα που τους έκαναν να αισθάνονται θετικά με τη δουλειά τους και εκείνα που τους έκαναν να αισθάνονται αρνητικά. Ως αποτέλεσμα, ο Herzberg ανακάλυψε ότι αυτό που κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους είναι αυτό που κάνουν ή ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούνται και ότι οι παράγοντες που τους δυσαρεστούν σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον και με τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται από τους ανωτέρους. Με βάση τα ευρήματα αυτά, ο Herzberg δημιούργησε τη θεωρία του για παράγοντες παρακίνησης και υγιεινής. Ως παράγοντες υγιεινής θεωρούνται τα στοιχεία του περιβάλλοντος του εργαζομένου όπως η πολιτική της επιχείρησης και ο τρόπος διοίκησης, οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή και η ασφάλεια εργασίας. Ως παράγοντες παρακίνησης θεωρούνται τα στοιχεία εκείνα που παρακινούν τα άτομα να καταβάλουν παραπάνω προσπάθεια όπως είναι τα επιτεύγματα, η αναγνώριση και η επαγγελματική ανάπτυξη. Και οι δύο παράγοντες μπορούν να παρακινήσουν τους εργαζόμενους αλλά εργάζονται για διάφορους λόγους. Οι παράγοντες υγιεινής τείνουν να προκαλούν μόνο βραχυπρόθεσμη ικανοποίηση στους

εργαζόμενους, ενώ τα κίνητρα πιθανότατα προκαλούν μακροπρόθεσμη ικανοποίηση από την εργασία. (Salanova & Kirmanen, 2010)

2.3.1.7 Θεωρία του Rensis Likert

Ο Likert υποστήριξε ότι κάθε διευθυντικό στέλεχος μπορεί να κατέχει ένα δικό του ύφος και στυλ. Μέσω αυτού κατέληξε ότι υπάρχουν τέσσερα τυπικά στυλ διοίκησης: το εκμεταλλευτικό αυταρχικό, το καλοσυνάτο αυταρχικό, το συμβουλευτικό και το ομαδικής συμμετοχής. (Likert 1961)

Ο Likert διαπίστωσε ότι η μέτρηση της κοινωνικής συμπεριφοράς και της συμπεριφοράς ήταν το πιο πολύπλοκο έργο κοινωνικών ερευνών. Στη μονογραφία του, «Μια Τεχνική για την Μέτρηση των Αντιλήψεων» (1932-33), διαπίστωσε ότι η δυσκολία έγκειται στις «στατιστικές δυσκολίες που συναντώνται όταν οι καθημερινές πτυχές της κοινωνικής συμπεριφοράς, που συνήθως χειρίζονται ως ποιοτικές υποθέσεις, αντιμετωπίζονται από μαθηματική άποψη». Διαπίστωσε επίσης, ότι η κατανόηση σχετικά με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και τις κοινωνικές συμπεριφορές ήταν αρκετά πλήρης και καλά εξετασμένη. Εντούτοις, βρήκε ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τις στατιστικές διαδικασίες που ανέπτυξε ο Thurstone (1929), στο οποίο θα μπορούσε να δείξει μια ειδική συσχέτιση μεταξύ των βαθμολογιών και των ιστορικών περιπτώσεων. Βρήκε διαφορετικά ευρήματα σε γενικευμένες και συγκεκριμένες συμπεριφορές. Αυτές οι διαφορές ήταν αξιοσημείωτες λόγω των πολιτισμικών παραλλαγών τους οι οποίες με τη σειρά τους απαιτούσαν διαφορετικές κλίμακες για τη μέτρηση των στάσεων σε διαφορετικές πολιτιστικές ρυθμίσεις.

2.3.1.8 Θεωρία Σθένους – Προσδοκίας, Victor Vroom

Η έννοια της προσδοκίας διατυπώθηκε αρχικά από τον Vroom και αντιπροσωπεύει την πιθανότητα ότι η δράση ή η προσπάθεια θα οδηγήσουν σε ένα αποτέλεσμα. Η έννοια της προσδοκίας καθορίστηκε λεπτομερέστερα από τον Vroom ως εξής: «Όταν ένα άτομο επιλέγει μεταξύ εναλλακτικών λύσεων που συνεπάγονται αβέβαια αποτελέσματα, φαίνεται σαφές ότι η συμπεριφορά του επηρεάζεται όχι μόνο από τις προτιμήσεις του μεταξύ αυτών των αποτελεσμάτων αλλά και από το βαθμό στον οποίο πιστεύει ότι αυτά τα αποτελέσματα είναι δυνατά. Η προσδοκία ορίζεται ως στιγμιαία πεποίθηση σχετικά με την πιθανότητα μια συγκεκριμένη πράξη να ακολουθείται από ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Οι περίοδοι παρακολούθησης μπορούν να περιγραφούν με βάση τη δύναμή τους. Η μέγιστη δύναμη

υποδεικνύεται από την υποκειμενική βεβαιότητα ότι η πράξη θα ακολουθηθεί από την έκβαση, ενώ η ελάχιστη δύναμη υποδεικνύεται από την υποκειμενική βεβαιότητα ότι η πράξη δεν θα ακολουθηθεί από το αποτέλεσμα » (Vroom, 1964).

Το κίνητρο στην περίπτωση αυτή είναι πιθανό όταν υπάρχει σαφώς αντιληπτή και χρηστική σχέση μεταξύ απόδοσης και αποτελέσματος και το αποτέλεσμα θεωρείται ως μέσο ικανοποίησης των αναγκών. Προτείνει ότι υπάρχουν δύο παράγοντες που καθορίζουν την προσπάθεια που βάζουν οι άνθρωποι στη δουλειά τους. Η πρώτη είναι η αξία των ανταμοιβών προς τα άτομα και ο βαθμός στον οποίο οι ανταμοιβές αυτές ικανοποιούν τις ανάγκες τους για ασφάλεια, κοινωνική εκτίμηση, αυτονομία και αυτοεκκαθάριση. Η δεύτερη είναι η πιθανότητα οι ανταμοιβές να εξαρτώνται από την προσπάθεια, όπως αντιλαμβάνονται οι ιδιώτες, τις προσδοκίες τους για τη σχέση μεταξύ προσπάθειας και ανταμοιβής. Έτσι, όσο μεγαλύτερη είναι η αξία ενός συνόλου βραβείων και όσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να ληφθεί κάθε μία από αυτές τις ανταμοιβές εξαρτάται από την προσπάθεια, τόσο μεγαλύτερη είναι η προσπάθεια σε μια δεδομένη κατάσταση. (Armstrong 2006, 259-260)

Το κίνητρο μπορεί να προέρχεται από έναν υπάλληλο με πάθος και επιθυμία να εργαστεί και να παράγει αποτελέσματα. Αυτό το είδος κινήτρου είναι αυτοκαθοδηγούμενο από έναν υπάλληλο, προκειμένου να ανυψώσει τα συναισθήματά του για να ολοκληρωθεί. Ωστόσο, σε εξωγενή κίνητρα, ένας εξωτερικός παράγοντας όπως μια ανταμοιβή χρησιμοποιείται για να ενισχύσει το ηθικό του εργαζομένου και την επιθυμία του να εργαστεί. Όπως συμβαίνει συνήθως, οι εργαζόμενοι εργάζονται με αντάλλαγμα την αποζημίωση για τη σκληρή εργασία τους, αλλά η ποιότητα της εργασίας εξαρτάται από το πόσο ισχυρά είναι τα κίνητρα. Σύμφωνα με τους Perry και Hondeghem (1999), τα άτομα επιθυμούν να εκτελούν και να παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες. Η απόδοση στην εργασία σχετίζεται με την αμοιβή των υπαλλήλων, της οποίας ο εργαζόμενος μπορεί να μην έχει τον έλεγχο αυτής της ανταμοιβής καθώς είναι εξωτερικός.

Εκτός από τις ανταμοιβές, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που είναι εξωτερικοί, όπως η προώθηση στην εργασία, η ασφάλεια της εργασίας, η αύξηση του μισθού που μπορεί να δώσει σημασία στα κίνητρα των εργαζομένων. Επομένως, προκειμένου οι οργανώσεις να συνεχίσουν να υπάρχουν και να διατηρούν το εργατικό δυναμικό τους, πρέπει να συνεχίσουν να εργάζονται για στρατηγικές που μπορούν να βοηθήσουν στην παρακίνηση των εργαζομένων της. Οι παρακινημένοι υπάλληλοι έχουν την αίσθηση του ανήκειν και της πίστης τους στον οργανισμό και εργάζονται πάντα σκληρά για να συνδεθούν με τα αποτελέσματα της εργασίας τους. Τα κίνητρα επηρεάζουν τους εργαζόμενους ως άτομα για να επιτύχουν και την ικανότητα να είναι καινοτόμοι, επειδή πιστεύουν στον εαυτό τους και θα ωφελήσουν τον οργανισμό να επιτύχει (Yang Jie, 2010). Ένας εργαζόμενος με κίνητρο είναι εύκολο να διατηρηθεί, εξοικονομώντας έτσι τα οικονομικά του οργανισμού από την αντικατάσταση των εργαζομένων και ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να επιτυγχάνουν πάντα περισσότερο στις καθημερινές παραγωγές, καθώς έχουν αίσθημα ασφάλειας της δουλειάς τους. Η διοίκηση μπορεί ως εκ τούτου να έχει το χρόνο να παρακολουθήσει άλλα σημαντικά ζητήματα, επειδή το κίνητρο εργατικού δυναμικού τους μπορεί να δημιουργήσει ομάδες που μπορούν να βοηθήσουν στην εποπτεία και την παραγωγή εργασίας.

Η κινητοποίηση των εργαζομένων είναι ένα από τα σημαντικά ζητήματα σε κάθε πτυχή οποιουδήποτε οργανωτικού περιβάλλοντος. Η συνολική απόδοση ενός οργανισμού εξαρτάται σίγουρα από τους υποκινούμενους εργαζόμενους της εταιρείας. Αυτός είναι ο

λόγος για τον οποίο η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού επικεντρώνεται σε μεγάλο βαθμό στο θέμα αυτό. Σε κάθε περίπτωση της θεωρίας κινήτρων θα πρέπει να ακολουθηθεί κάποιος κοινός λόγος ή διαδικασία, δηλαδή πρέπει να καθορίσουμε ή να προσδιορίσουμε την απόδοση ή σε ποιο βαθμό ο εργαζόμενος θα πρέπει να δείξει την απόδοσή του. Οι συγκεκριμένες επιδόσεις θα πρέπει να αξιολογούνται μέσω ενός μηχανισμού και θα πρέπει να καθορίζονται από πριν. Μετά από αυτό θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλο περιβάλλον εργασίας εντός του οργανισμού και θα πρέπει να παρέχονται επαρκείς πόροι στους υπαλλήλους για να ολοκληρώσουν τη δουλειά τους. Το να τοποθετεί τους σωστούς ανθρώπους στο σωστό μέρος και να τους θέτει σε συμφωνία είναι επίσης μια πρόκληση για οποιαδήποτε θεωρία κινήτρου. Στη συνέχεια, η διοίκηση πρέπει να επικεντρωθεί στο σύστημα ανταμοιβής που πρέπει να είναι δίκαιο, διαφανές και ίσο για το ίδιο επίπεδο εργαζομένων. Τέλος, θα πρέπει να καθορίσουν τους τύπους του συστήματος ανταμοιβής που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν μέσα στον οργανισμό. Αυτές είναι οι κοινές πτυχές που μπορούμε να ανακαλύψουμε σε οποιοδήποτε είδος συστήματος ή μεθόδων κινήτρων. (Haque et al, (2014)

Σύμφωνα με τον Pearson, (1991) ο μισθός είναι η εκτίμηση που δείχνει τη σημασία του υπαλλήλου σε έναν οργανισμό. Όταν η ανώτατη διοίκηση ενός οργανισμού παρέχει ευκαιρίες προώθησης στους διαχειριστές ως αποτέλεσμα, η ικανοποίηση στο χώρο εργασίας θα είναι υψηλή (Arnolds and Boshoff, 2001).

Οι οργανισμοί συχνά χρησιμοποιούν οικονομικές ανταμοιβές με σκοπό την αποτροπή της δυσαρέσκειας των εργαζομένων και την επίτευξη της παρακίνησής τους, αν και συχνά παρατηρείται ότι το εν λόγω κίνητρο μπορεί να μην έχει μακροπρόθεσμη ισχύ. (Mossbarger and Eddington, 2003) Πριν από αυτό, ο Deeproose (1994) είχε δηλώσει ότι «ενώ η παρουσία των χρημάτων μπορεί να μην είναι πολύ καλό κίνητρο, η απουσία του είναι ένα ισχυρό αντικίνητρο (demotivator)». Επιπλέον, τα οικονομικά οφέλη θεωρούνται σημαντικά όχι μόνο ως προς την αξία του μέσου τους ως μέσο ανταλλαγής αλλά και ως ένα πολύ απτό μέσο αναγνώρισης της αξίας ενός ατόμου, βελτίωσης της αυτοεκτίμησης και συμβολισμού της κατάστασης και του επιτεύγματος (Armstrong, 1996).

Ως εκ τούτου, οι οργανώσεις μπορούν να αξιοποιήσουν καλύτερα τα οικονομικά οφέλη για την υποστήριξη της οργανωτικής στρατηγικής για τους ανθρώπινους πόρους. Οι μη οικονομικές ανταμοιβές θεωρούνται ως απτές ανταμοιβές που παρέχονται και ελέγχονται

από μία επιχείρηση. Οι εν λόγω πρακτικές μπορεί να μην ωφελούν κατ' ανάγκη τους εργαζομένους με τη νομισματική έννοια (Chiang and Birtch, 2008).

Σήμερα, πλέον τα άτομα απαιτούν πέρα από τις χρηματικές ανταμοιβές και άλλου είδους ανταμοιβές για την προσπάθειά τους. (Millmore et al, 2007) Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι αναζητούν κάποιου άλλου είδους επιστροφή σε αντάλλαγμα για τη συμβολή τους που έχει αξία και νόημα σε αυτούς, αντί της παροχής χρηματικής ανταπόδοσης (Johnson and Welsh, 1999).

Λαμβάνοντας υπόψη τον έντονο εργασιακό χαρακτήρα της βιομηχανίας του τουρισμού και την αυξανόμενη πίεση για τον έλεγχο του κόστους, οι μη χρηματικές ανταμοιβές χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για να παρακινήσουν τους εργαζομένους και να αυξήσουν την ικανοποίηση των εργαζομένων (Chiang and Birtch, 2008).

■ Ορισμός και Σημασία των ανταμοιβών

Η ανταμοιβή θεωρείται μια ευρεία δομή που μπορεί να ειπωθεί ότι αντιπροσωπεύει οτιδήποτε μπορεί να εκτιμά ένας εργαζόμενος και ο εργοδότης να είναι πρόθυμος να προσφέρει σε αντάλλαγμα για τις συνεισφορές του (Chiang and Birtch, 2008). Η έλλειψη ανταμοιβών σε ένα εργασιακό περιβάλλον μπορεί να συντελέσει στη δημιουργία ενός δυσάρεστου εργασιακού περιβάλλοντος, μειώνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τις προσπάθειες των εργαζομένων που μπορεί να οδηγήσουν τον εργαζόμενο ακόμα και στην απόσυρση από την ίδια την εργασία. Για τους λόγους αυτούς, οι ανταμοιβές τείνουν να καθίστανται όλο και περισσότερο σημαντικές. Η κύρια στοχοθεσία των ανταμοιβών αφορούν στην προσέλκυση και διατήρηση των υπαλλήλων, στην παρακίνηση των εργαζομένων με στόχο την επίτευξη υψηλών επιπέδων απόδοσης και στην προώθηση και ενίσχυση της επιθυμητής συμπεριφοράς των εργαζομένων.

Οι ανταμοιβές έχουν θεωρηθεί ότι αποτελούν μια πιθανή πηγή που συμβάλλει στο κίνητρο των εργαζομένων και την ικανοποίηση από την εργασία τους (Galanou, Georgakopoulos, Sotiropoulou, and Dimitris, 2010). Ωστόσο, πολλές οργανώσεις αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον εντοπισμό των τύπων ανταμοιβών που είναι προτιμότερες και πιο κατάλληλες για την αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων.

2.4 Έννοια της ικανοποίησης εργαζομένων

Η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο για την επαγγελματική ζωή των εργαζομένων και για την αποτελεσματική χρήση του προσωπικού εντός των οργανισμών (Koeske, Kirk, Koeske, and Rauktis, 1994). Η ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων μπορεί να προβλεφθεί από την αξιολόγηση των εργασιακών συνθηκών, των επιπέδων οργανωτικής υποστήριξης και της κατάστασης της απασχόλησης (Patah, Zain, Abdullah and Radzi, 2009). Όταν ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος στην εργασία, αυτός ή αυτή είναι πιθανό να είναι πιο σταθερός, παραγωγικός και να επιτύχει οργανωτικούς στόχους (Jessen, 2011).

Η ικανοποίηση από την εργασία ορίζεται ως ένας γενικός συναισθηματικός προσανατολισμός των ατόμων προς τους ρόλους εργασίας που καταλαμβάνουν επί του παρόντος (Kalleberg 1977). Ο Locke (1976, αναφερόμενος στο Rehman, Khan and Lashari, 2010) καθόρισε την ικανοποίηση της εργασίας ως συνάρτηση του φάσματος των συγκεκριμένων ικανοτήτων και δυσαρεσκειών που προκύπτουν από την εκτίμηση των διαφόρων διαστάσεων της εργασίας που βιώνει ο εργαζόμενος. Η εκτίμηση διαφόρων διαστάσεων περιλαμβάνει το ίδιο το έργο, την εποπτεία, τις αμοιβές, τις πολιτικές προώθησης και τους συναδέλφους (Efraty and Sirgy, 1990).

Όταν οι εργαζόμενοι εκφράζουν τα συναισθήματά τους προς τη δουλειά τους, είτε θετικά είτε αρνητικά, είναι πιθανό να αναφέρονται στην ικανοποίηση από την εργασία τους (Pool, 1997). Κατά συνέπεια, η ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται μια υποκειμενική και συναισθηματική αντίδραση σε διαφορετικές πτυχές της εργασίας, που θεωρείται ως συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από την εκτίμηση της κατάστασης κάποιου, που συνδέεται με τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις του έργου του (Jessen, 2011).

Ο Hoprock (1935) όρισε την ικανοποίηση από την εργασία ως οποιοδήποτε συνδυασμό ψυχοσωματικής, φυσιολογικής και περιβαλλοντικής κατάστασης που δικαιολογεί έναν άνθρωπο να δηλώνει ειλικρινά: «Είμαι ευχαριστημένος με τη δουλειά μου». Ο Locke (1976) όρισε την ικανοποίηση από την εργασία ως την ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που είναι αποτέλεσμα της αξιολόγησης της δουλειάς ή της εργασιακής εμπειρίας. Σύμφωνα με το (Graham (1982) η ικανοποίηση από την εργασία είναι «ο υπολογισμός των συνολικών συναισθημάτων και στάσεων του ατόμου προς τη δουλειά του».

Η μελέτη των Bhatti και Qureshi, (2007) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι υπάρχει σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συμμετοχής των εργαζομένων, της δέσμευσης των εργαζομένων, της ικανοποίησης από την εργασία και της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Διάφοροι αλληλένδετοι παράγοντες αποτελούν τον οργανωτικό χώρο εργασίας. Η κατανόηση αυτών των παραγόντων και διαστάσεων είναι σημαντική επειδή σχετίζονται με την ικανοποίηση από την εργασία, η οποία οδηγεί περαιτέρω στη βελτίωση της ποιότητας ζωής (Clifford, 1985).

Σύμφωνα με τον Clifford, (1985) υπάρχουν δύο τύποι ανταμοιβών. Εξωτερικές ανταμοιβές και εγγενείς ανταμοιβές, και αυτές οι ανταμοιβές είναι πιο διαιρεμένες σε υποκατηγορίες. Οι εξωτερικές ανταμοιβές υποδιαιρούνται σε δύο κατηγορίες: οργανωτικές ανταμοιβές και κοινωνικές ανταμοιβές. Οι ανταμοιβές που είναι απτές ή ορατές στη φύση είναι γνωστές ως οργανωτικές ανταμοιβές όπως η προώθηση, η αμοιβή και άλλα οφέλη που σχετίζονται με την εργασία. Η ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται σημαντικά με τις εξωτερικές ανταμοιβές (Janet, 1987). Σε σύγκριση με τις εγγενείς ανταμοιβές, η ικανοποίηση από την εργασία έχει ισχυρή σχέση με τις εξωτερικές ανταμοιβές (Rehman et al, 2010).

Από την άλλη πλευρά, οι ανταμοιβές που μπορούν να αντληθούν από τη σχέση και την επικοινωνία με άλλους εργαζόμενους στην εργασία τους είναι γνωστές ως κοινωνικές ανταμοιβές. Οι μελέτες που πραγματοποιήθηκαν από διάφορους μελετητές (Kiviniemi et al, 2002, Ramlall 2004, Chew 2005 και Zaini και Nilufar 2009) δηλώνουν ότι τα στελέχη του δημόσιου τομέα αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στην ασφάλεια της εργασίας, από τα στελέχη του ιδιωτικού τομέα τα οποία προσανατολίζονται περισσότερο στην οικονομική επιβράδυνση. Οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα υποκινούνται από εξωτερικές ανταμοιβές (Bjorkman and Budhwar, 2007).

Οι εγγενείς ανταμοιβές υποδιαιρούνται σε τρεις κατηγορίες. Συμμετοχή στην εργασία, σπουδαιότητα και αυτονομία εργασιών. Η συμμετοχή στην εργασία αναφέρεται στην επιβράβευση από μόνη της και στον βαθμό στον οποίο η εργασία θεωρείται ενδιαφέρουσα. Ο βαθμός στον οποίο η εργασία γίνεται αντιληπτή ως σημαντική συμβολή στη διαδικασία εργασίας είναι γνωστή ως η σημασία της εργασίας. Η αυτονομία της εργασίας αναφέρεται στον βαθμό αυτοκατευθυνόμενης απόδοσης στην εργασία (Clifford, 1985).

Μια επιτυχημένη οργάνωση είναι αυτή που μπορεί να εκμεταλλευτεί αποτελεσματικά τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων της. Ως εκ τούτου, οι μελετητές εργάστηκαν σκληρά για να βρουν μια περιεκτική περιγραφή του τρόπου ενίσχυσης του επαγγελματισμού των εργαζομένων και του τρόπου με τον οποίο η διοίκηση επιλέγει ενεργά άτομα, καθώς και τον τρόπο σύνδεσης των στόχων των θεσμικών οργάνων με τους προσωπικούς στόχους των ατόμων που θα βελτιώσουν την απόδοσή τους. Είναι εύλογο να πούμε ότι οι επιτυχημένες οργανώσεις θέτουν ένα ενεργό σύστημα κινήτρων ικανό να επηρεάσει τις επιδόσεις των εργαζομένων με τρόπο που τους ωθεί να εργαστούν σκληρότερα και να διατηρήσουν τους στόχους του ιδρύματος. Επιπλέον, είναι αξιοσημείωτο ότι οι κίνητρα των εργαζομένων μπορεί να τους βοηθήσουν να ξεπεράσουν πολλά εμπόδια στην εργασία τους (Palmer, 2012). Από την άλλη πλευρά, για να δοθεί κίνητρο στον διαχειριστή, πρέπει να προσπαθήσει να δημιουργήσει εμπιστοσύνη και περιβάλλον ειρήνης, ασφάλειας και σεβασμού με ειλικρίνεια και πραγματικότητα. Πρέπει να αναγνωριστεί ότι η εκτίμηση ή το έργο των ανθρώπων και η υπεροχή των επιτευγμάτων τους δεν επηρεάζουν την επιτυχία του καθενός, οπότε πρέπει να ο μάνατζερ θα πρέπει άμεσα να αποδώσει σε όσους το αξίζουν ή ακριβώς μπροστά σε μια ομάδα ανθρώπων, επαινώντας το επίτευγμά τους (Locke and Braver, 2008).

Σε διάφορες μελέτες έχουν καθοριστεί οι συγκεκριμένοι παράγοντες αποτελεσματικότητας της ομάδας που ενσωματώνουν τέσσερις θεμελιώδεις διαδικασίες: τη γνωστική, την υποκινητική, τη συναισθηματική και τη συντονιστική. (Zaccaro S, Rittman A, Marks M, 2001)

Η συνοχή της ομάδας έχει οριστεί με δύο γενικούς τρόπους. Ο πρώτος αναφέρεται στο βαθμό, που τα μέλη της επιθυμούν να παραμείνουν στην ομάδα. Αυτή η πτυχή της συνοχής αναφέρεται στην ελκυστικότητα της ομάδας προς τα επιμέρους μέλη. Αντανακλά, επίσης, το βαθμό στον οποίο τα μέλη της ομάδας συνδέονται με τις προσωπικές τους ανταμοιβές. Ο δεύτερος αναφέρεται στο κατά πόσο μία ομάδα είναι ανθεκτική σε επιρροές. Η πτυχή αυτή αντικατοπτρίζει το βαθμό ένταξης του μέλους ή των δεσμών μεταξύ των μελών. Η συνοχή σε μία εργασιακή ομάδα προσβλέπει στην προσωπική και συλλογική επίτευξη σημαντικών στόχων. Η συνοχή αυτή προκύπτει από την ανάγκη των ατόμων να εργασθούν από κοινού για την επίτευξη επιθυμητών αποτελεσμάτων, όταν τα εν λόγω αποτελέσματα είναι ανέφικτα μέσω της προσωπικής επιτυχίας. Έτσι η αποτίμηση των στόχων αποτελεί δέσμευση και

εργασιακή εστίαση που είναι κοινή σε όλα τα μέλη της ομάδας. (Zaccaro S, Rittman A, Marks M, 2001)

Επίσης, σύμφωνα με τους Βαρδακώστα και Κωσταγιόλα, οι τυπικές ομάδες «μπορεί να αφορούν σε Ομάδες Διοίκησης (Management Teams), Ομάδες Εργασίας (Work Teams), Ομάδες Προγραμματισμού (Planning Teams), Θεματικές ομάδες (Subject Teams), Δια-τμηματικές ομάδες (Cross-functional teams) κ.ά. Οι «άτυπες» ομάδες αποτελούν ανεπίσημες ομάδες, που σχηματίζονται από άτομα με κοινά ενδιαφέροντα και η κύρια αιτία δημιουργίας τους είναι οι ανθρώπινες σχέσεις και ανάγκες. Οι ομάδες έχουν χαρακτηριστικά, τα οποία τις διακρίνουν και βοηθούν στην μελέτη τους, όπως τα κάτωθι: δομή ομάδας, ρόλος των μελών της, τρόπος άσκησης εξουσιών και ηγεσία, βαθμός συνοχής, κανόνες της ομάδας, το γόητρο των θέσεων και των μελών, και τέλος, μέγεθος της ομάδας» (Βαρδακώστα & Κωσταγιόλας, 2006).

2.5 Εργασιακή ικανοποίηση και ανταμοιβές στις τουριστικές επιχειρήσεις

Πολλές ερευνητικές μελέτες διαπίστωσαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία και οι ανταμοιβές σχετίζονται σημαντικά μεταξύ τους. Τα ευρήματα του Lam (2001) δείχνουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία και οι ανταμοιβές συνδέονται θετικά και σημαντικά, και επιπλέον οι ανταμοιβές αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την πρόβλεψη ικανοποίησης από την εργασία.

Σύμφωνα με τον Rafikul & Ahmad, (2008) & Milne (2007) ο εργοδότης προσφέρει ανταμοιβές στους υπαλλήλους για να βελτιώσει σημαντικά το κίνητρό τους προς την εργασία τους. Αυτό οδηγεί περαιτέρω στην ικανοποίηση από την εργασία (Kiviniemi et al, 2002).

Διάφορα είδη ικανοποίησης θα κατευθύνουν διάφορες προθέσεις και ενέργειες που προκύπτουν από διάφορα είδη κινήτρων για την επίτευξη διαφόρων ειδών ανταμοιβών (Luthans and Sommers, 2005). Οι ανταμοιβές παρακινούν τους εργαζόμενους να επιδείξουν υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία (Amabile et al, 1994), επιπλέον επιβραβεύουν τις εργασιακές δεσμεύσεις (Bhatnagar, 2007).

Η μελέτη των Vandenberghe και Trembley, (2008) δηλώνει ότι οι ανταμοιβές συνδέονται άμεσα με την ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων που εργάζονται στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Στην παρούσα οικονομική κατάσταση, η σημασία της εργασίας είναι ένας κρίσιμος παράγοντας που είναι χρήσιμος και ωφέλιμος για τους άλλους. Η αυτονομία της εργασίας καθορίζεται στις διαδικασίες που εκτελούν οι εργαζόμενοι στην εργασία, στην ελευθερία στον προγραμματισμό της εργασίας και στον βαθμό ανεξαρτησίας (Hackman, 1980). Ο βαθμός στον οποίο η εργασία είναι ενδιαφέρουσα και προκλητική είναι γνωστή ως συμμετοχή της εργασίας (Rehman, Khan, & Lashari, 2010). Πολλοί ερευνητές έχουν θεωρητικά αναγνωρίσει πέντε διαφορετικά είδη ανεξάρτητων χαρακτηριστικών καθηκόντων και υποστηρίζουν ότι αυτά μπορεί να σχετίζονται με οποιαδήποτε εργασία. Αυτά τα χαρακτηριστικά είναι η ανατροφοδότηση, η σημασία των εργασιών, η αυτονομία εργασιών, η ποικιλία δεξιοτήτων και η ταυτότητα των εργασιών. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η συμπεριφορά της εργασίας συνδέεται έντονα και σημαντικά με αυτές τις ανταμοιβές καθηκόντων.

Μια μελέτη διεξήχθη από τους Abbas και Hammadi (2009) με τίτλο «Τα κίνητρα και η επίδρασή τους στην απόδοση» με στόχο τον εντοπισμό του συστήματος κινήτρων και του

ρόλου του στην ενίσχυση της απόδοσης των εργαζομένων στην Επιτροπή Εξερεύνησης Πετρελαίου της Υεμένης, η συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, η πλειοψηφία των εργαζομένων παραπονέθηκε για την έλλειψη συγκεκριμένων κινήτρων. Η μελέτη έδειξε ότι η ικανοποίηση από την εργασία για τους εργαζόμενους ήταν ενδιαμέση και ότι ο τρόπος διαχείρισης είναι ο πρώτος παράγοντας για τη βελτίωση της ικανοποίησης από την εργασία, καθώς το περιβάλλον εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην βελτίωση αυτή ενώ ο λιγότερο αποτελεσματικός παράγοντας ήταν το σύστημα αποζημίωσης στα ξενοδοχεία. Ο Muhsen (2004) διερεύνησε το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία για την απασχόληση βρετανών στην UNRWA στο Αμμάν. Η μελέτη προσπάθησε να εντοπίσει τους πιο αποτελεσματικούς παράγοντες που συμβάλλουν στην επίτευξη της ικανοποίησης από την εργασία και της αποτελεσματικής απόδοσης. Η μελέτη διαπίστωσε ότι το ποσοστό ικανοποίησης από την εργασία ήταν σχετικά χαμηλό δεδομένου ότι έφτασε το 58,82%. Η μελέτη έδειξε επίσης ότι υπάρχουν διαφορές, με στατιστικά στοιχεία, στην ικανοποίηση της εργασίας λόγω μεταβλητών όπως ο μισθός, η ηλικία και τα έτη εμπειρίας, η οικογενειακή κατάσταση και ο τόπος διαμονής. Τέλος, ο ερευνητής συνέστησε να υπάρξει μια ενοποίηση των συμβατικών ρυθμίσεων εκτός από την επανεξέταση του συστήματος κινήτρων που εφαρμόστηκε στην UNRWA.

Ο Al-Fares (2011), από την άλλη πλευρά, προσπάθησε να αποσαφηνίσει τη σχέση μεταξύ των μεθόδων παροχής κινήτρων σε τέσσερις δημόσιους οργανισμούς. Διαπίστωσε ότι υπάρχει ισχυρή σχέση μεταξύ των κινήτρων και της αφοσίωσης προς την οργάνωση, η οποία ως εκ τούτου επηρεάζει την απόδοση στην εργασία. Η μελέτη συνέστησε να δοθεί περισσότερη προσοχή στην ανάπτυξη των κινήτρων που παρέχονται στους υπαλλήλους ώστε να στρατολογηθούν οι εργαζόμενοι για να γίνουν ενεργοί στο ίδρυμα.

Ο Al-Nsour (2012) διεξήγαγε μια μελέτη με στόχο να διερευνήσει τον αντίκτυπο των οικονομικών και ηθικών κινήτρων στις οργανωτικές επιδόσεις των υπαλλήλων των Ιορδανικών Πανεπιστημίων. Η μελέτη αυτή στοχεύει στον εντοπισμό του ρόλου των πανεπιστημίων της Ιορδανίας στην κάλυψη των κοινωνικών αναγκών των εργαζομένων, γνωρίζοντας την εφαρμοσμένη προσέγγιση των κινήτρων και γνωρίζοντας το επίπεδο απόδοσης στα πανεπιστήμια της Ιορδανίας. Η μελέτη διαπίστωσε ότι υπάρχει επαρκές επίπεδο κινήτρων για τους εργαζόμενους. Τα οικονομικά κίνητρα κατατάσσονται στην 1η θέση, ενώ τα ηθικά κίνητρα κατατάσσονται στη 2η θέση. Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι

υπάρχει υψηλό επίπεδο οργανωτικής απόδοσης. Η ικανοποίηση του πελάτη κατατάσσεται στην 1η θέση, εσωτερική επιχειρηματική διαδικασία στη 2η θέση ακολουθούμενη από εκμάθηση και ανάπτυξη. Υπάρχει σχέση μεταξύ οικονομικών και ηθικών κινήτρων και οργανωτικών επιδόσεων, καθώς και μεταξύ οικονομικών και ηθικών κινήτρων και εσωτερικών επιχειρηματικών διαδικασιών και ικανοποίησης των πελατών.

Οι Cowling και Newman (1995) ανέφεραν ότι η ύπαρξη ισχυρής θετικής σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων και της ικανοποίησης των πελατών. Ταυτόχρονα, οι εργαζόμενοι θεωρούνταν απλώς μια άλλη συνεισφορά στη διαδικασία παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών. Αυτή η σκέψη έχει αλλάξει με την έρευνα που συνήθως αναφέρονται ως οι μελέτες Hawthorne που διεξήγαγε ο Elton Mayo μεταξύ 1924 και 1932. Αυτές οι μελέτες διαπίστωσαν ότι οι εργαζόμενοι δεν κινούνται αποκλειστικά με οικονομικά οφέλη (χρήματα) αλλά η συμπεριφορά τους συνδέεται με άλλες συμπεριφορές (Dickson, 1973). Οι μελέτες Hawthorne άρχισαν την προσέγγιση των ανθρώπινων σχέσεων στη διαχείριση, όπου οι ανάγκες και τα κίνητρα των εργαζομένων έγιναν το επίκεντρο των στελεχών (Bedeian, 1993).

Οι πρώιμες προσεγγίσεις των κινήτρων επικεντρώθηκαν στις διαφορετικές ανθρώπινες ανάγκες. Οι άνθρωποι παρακινούνται να εργάζονται σκληρά και να ασκούν προσπάθεια εξαιτίας της έντασης μιας ανικανοποίητης ανάγκης ή επιθυμίας, ελπίζοντας ότι αυτό θα μειώσει την ένταση τους (Maslow, 1954). Έχουν υπάρξει αρκετοί σύγχρονοι ορισμοί της έννοιας του κινήτρου: η ψυχολογική διαδικασία που δίνει σκοπό και κατεύθυνση συμπεριφοράς (Kreitner, 1995). Μια προδιάθεση για συμπεριφορά με σκοπό να επιτύχει συγκεκριμένες ανάγκες που δεν ικανοποιήθηκαν (Buford, Bedeian και Lindner, 1995). Μια εσωτερική κίνηση για να ικανοποιηθεί μια μη ικανοποιημένη ανάγκη (Higgins, 1994), και τη βούληση για επίτευξη (Bedeian, 1993).

Ο Weaver (1988) πρότεινε τη θεωρία Μ (χρήματα) που λέει ότι η προσφορά χρηματικών ανταμοιβών σε εργαζόμενους που επιδεικνύουν μέση παραγωγικότητα θα οδηγούσε τους εργαζόμενους να αντιληφθούν ότι πληρώνονταν ανάλογα με την αξία τους, εξαλείφοντας έτσι τον κύριο λόγο του κύκλου εργασιών. Η βιομηχανία φιλοξενίας σε όλο τον κόσμο χαρακτηρίζεται από χαμηλή αμοιβή, χαμηλή ασφάλεια εργασίας, καθήκοντα μετατόπισης, μακρά και μη κοινωνική ωράρια εργασίας και περιορισμένες ευκαιρίες προώθησης (Byrne, 1986, Lee-Ross, 1993). Η τουριστική βιομηχανία επηρεάζεται από οικονομικούς, πολιτικούς

και νομικούς παράγοντες. Καθώς η βιομηχανία αλλάζει ως αποτέλεσμα εξωτερικών παραγόντων, αλλάζει και το πρότυπο εργασίας σε αυτόν τον κλάδο. Ο κλάδος του τουρισμού και της φιλοξενίας επικεντρώνεται τώρα περισσότερο στην εποχιακή και προσωρινή εργασία (Baum, 1997).

Σήμερα, πολλοί νέοι, ιδιαίτερα οι σπουδαστές, προσελκύονται στη βιομηχανία φιλοξενίας (Halloway, 1994). Υπάρχει μια τάση για αυξημένη απασχόληση με μερική απασχόληση και απλοποίηση της βιομηχανίας φιλοξενίας (Wood, 1992). Ο Wood (1992) αναφέρει ότι η βιομηχανία φιλοξενίας προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης για τους νέους και τις γυναίκες (πέραν των παλαιών εργαζομένων). Η προσωρινή και εποχιακή εργασία χαρακτηρίζεται συνήθως από χαμηλότερους μισθούς. Υπάρχει υψηλός αριθμός εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας λόγω της υψηλής πίεσης εργασίας και των χαμηλών μισθών. Επίσης, οι εποχιακοί εργαζόμενοι δεν προσφέρονται ευκαιρίες ανάπτυξης και προώθησης. Οι ανάγκες των εποχικών υπαλλήλων διαφέρουν από τις ανάγκες των μόνιμων εργαζομένων. Οι λόγοι για την αναζήτηση προσωρινής απασχόλησης μπορεί να σχετίζονται με οικογενειακές εκτιμήσεις, οικονομικές και προσωπικές προτιμήσεις ή ως έσχατη λύση όταν η μόνιμη απασχόληση δεν βρίσκεται στο επίκεντρο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Μεθοδολογία Έρευνας

3.1 Ερευνητική Διαδικασία και Εργαλείο Έρευνας

Η ποσοτική μέθοδος επιλέχθηκε για την πραγματοποίηση του ερευνητικού μέρους της μελέτης. Συγκεκριμένα επιλέχθηκε η χρήση ερωτηματολογίου για να εξετασθεί η στάση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία σε ότι αφορά τις στρατηγικές ανταμοιβών και την ικανοποίησή τους. Η έρευνα αρχικά είχε ως στόχο την ένταξη στη μελέτη 200 ατόμων, που εντάχθηκαν στη διαδικασία του ερωτηματολογίου μέσω αποστολής του ερωτηματολογίου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των οποίων οι διευθύνσεις πάρθηκαν από τις κατά τόπους τουριστικές επιχειρήσεις είτε μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης, προσπαθώντας να ενταχθούν στη μελέτη όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα.

Το ερωτηματολόγιο που αφορά τους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία βασίστηκε στην μελέτη των Bustamam et al (2014) με τίτλο: «Reward management and job satisfaction among frontline employees in hotel industry in Malaysia», προσαρμοσμένο ως ένα βαθμό στην ελληνική πραγματικότητα. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσης εργασίας προς διευκόλυνση του αναγνώστη.

3.2 Διαδικασία Δειγματοληψίας

Η διαδικασία της δειγματοληψίας αφορά σε ηλεκτρονική αποστολή των ερωτηματολογίων είτε μέσω προσωπικής αποστολής στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των εργαζομένων είτε μέσω προσωπικού μηνύματος σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η εν λόγω μέθοδος επιλέγεται λόγω της αναγκαστικής τήρησης των μέτρων υγειονομικού ενδιαφέροντος που άπτονται της πανδημικής κρίσης του covid-19 αλλά και λόγω του γεγονότος ότι αρκετές τουριστικές επιχειρήσεις είτε υπολειτουργούν είτε παραμένουν κλειστές κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της παρούσας μελέτης. Για τη βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων τέθηκαν συγκεκριμένα κριτήρια των ερωτώμενων, όπως το επάγγελμα, ήτοι το ερωτηματολόγιο αφορά εργαζομένους σε τουριστικές επιχειρήσεις. Η διαδικασία των ερωτηματολογίων διεξήχθη από τον Ιούνιο 2020 έως τέλη Αυγούστου 2020. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε κατά τον ελεύθερό τους χρόνο γεγονός που σημαίνει

και αποδοχή της συμμετοχής, ενώ διήρκησε περίπου 5-10 λεπτά για να συμπληρωθεί κατά τα λεγόμενα των ερωτώμενων.

Η μελέτη ως εκ τούτου πραγματοποιήθηκε με τη συλλογή ερωτηματολογίων κλειστού τύπου και είχε ως παραλήπτες 200 άτομα ενήλικα, τυχαιοποιημένου δείγματος, κατοικούντες στον ελλαδικό χώρο, ομιλούντες την ελληνική και απασχολούμενοι στη τουριστική βιομηχανία. Τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα, ώστε οι συμμετέχοντες να αισθάνονται άνετα κατά τη συμπλήρωση των ερωτήσεων καθώς και η εξασφάλιση της εθελοντικής συμμετοχής των. Πρόσθετα με το ερωτηματολόγιο αναγραφόταν κατανοητά ο σκοπός της πτυχιακής μελέτης και η διατήρηση της ανωνυμίας.

Κατά τη συγγραφή του ερωτηματολογίου, ακολουθήθηκε και η πιλοτική διανομή του σε μικρό δείγμα ατόμων, απαρτισμένο από 15 αποδέκτες με σκοπό την εξακρίβωση τυχόν ασαφειών, συντακτικών ή γλωσσικών λαθών. Πρόσθετα μέσω της ως άνω διαδικασίας επικυρώθηκε ότι το ερωτηματολόγιο είναι κατανοητό, δεν προκαλεί δυσαρέσκεια στον ερωτώμενο και δεν ενέχει ερωτήσεις που μπορεί να φέρουν τον ερωτώμενο σε δύσκολη θέση βάσει του περιεχομένου τους. Κατά τη διαδικασία της στάθμισης του ερωτηματολογίου τηρήθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων αλλά κωδικοποιήθηκαν οι ερωτώμενοι με ένα συγκεκριμένο αριθμό, διαδικασία που τηρήθηκε για πρακτικούς λόγους επικοινωνίας και αποστολής της ανατροφοδότησης και των σχολίων τους.

3.3 Εγκυρότητα και Αξιοπιστία

Πρόσθετα παρατίθεται η ανάλυση αξιοπιστίας όπου χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Cronbach's Alpha. Για τη βέλτιστη αξιοπιστία η προτεινόμενη τιμή θα πρέπει να είναι 0,9 με αποδεικτική τιμή αξιοπιστίας την $>0,7$. Ο δείκτης Cronbach's Alpha παρέχει πληροφορίες σχετικά με το πόσο αξιόπιστη είναι μία έρευνα κυρίως αφορούσα κλίμακα, ερωτηματολόγιο, δοκιμή. Σε αρκετές περιπτώσεις, η παραβίαση αυτού του κανόνα μπορεί να εισάγει σφάλμα στη μέτρηση του δείκτη Cronbach's Alpha. Στους πίνακες στη συνέχεια παρατίθεται ο δείκτης αξιοπιστίας ανά κατηγορία του ερωτηματολογίου:

Πίνακας 1. Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου εν συνόλω

N	Cronbach's Alpha
44	0,951

Πίνακας 2. Ανάλυση αξιοπιστίας δημογραφικών στοιχείων

Ερωτήσεις	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Φύλο	0,952
Ηλικία	0,952
Μορφωτικό επίπεδο	0,952
Έτη προϋπηρεσίας	0,953
Τομέας εργασίας	0,953
Μισθολογική κλίμακα	0,951

Πίνακας 3. Ανάλυση αξιοπιστίας Β' μέρους

Ερωτήσεις	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	0,949
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	0,951
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	0,950
Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.	0,954
Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου	0,949
Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	0,949
Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίησή μου από την εργασία.	0,951

Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	0,950
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Πίνακας 4. Ανάλυση αξιοπιστίας Γ' μέρους

Ερωτήσεις	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	0,948
Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	0,948
Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	0,949
Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφη θετική σύσταση).	0,950
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	0,948
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	0,949
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	0,949
Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπειριστατωμένα.	0,949
Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.	0,949
Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.	0,948

Πίνακας 5. Ανάλυση αξιοπιστίας Δ' μέρους

Ερωτήσεις	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	0,950
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	0,948
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερος σας;	0,948
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερος σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	0,950
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;	0,950

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;	0,950
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερος σας σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	0,950
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	0,949
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	0,949

Όπως καθίστατο σαφές στη συγκεκριμένη έρευνα ο δείκτης αξιοπιστίας κυμάνθηκε σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα με μέσο όρο των 44 ερωτήσεων του ερωτηματολογίου $\alpha=0,951$.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Αποτελέσματα

Η παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου πραγματοποιείται μέσω του στατιστικού προγράμματος Statistical Package for Social Sciences (SPSS) και μέσω περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής. Ορίζεται ως επίπεδο σημαντικότητας για όλους τους ελέγχους το $\alpha=5\%$ κοινό στις κοινωνικές, ιατρικές και ψυχολογικές επιστήμες. Όσο μικρότερο είναι το επίπεδο σημαντικότητας τόσο καλύτερο κρίνεται το αποτέλεσμα.

Τη διαδικασία των ερωτηματολογίων δέχτηκαν να συμπληρώσουν 205 άτομα. Κατά τον έλεγχο των στοιχείων εκ του εξαχθέντος υπολογιστικού φύλλου εξαιρέθηκαν 5 ερωτηματολόγια λόγω συμπλήρωσης του επαγγέλματος με αντίστοιχο που δεν πληρούσε τα κριτήρια.

Η περιγραφική στατιστική ανάλυση έχει ως στόχο τη συνοπτική και αποτελεσματική παρουσίαση των δεδομένων προς εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. Στο Παράρτημα πρόσθετα επισυνάπτεται ο πίνακας της κωδικοποίησης των μεταβλητών του ερωτηματολογίου.

Στην έρευνα συμμετείχαν 200 ερωτώμενοι με την κατανομή του φύλου να παρουσιάζεται υπέρ των γυναικών έναντι των αντρών με 52% και 48% αντίστοιχα για τα δύο φύλα. Οι κύριες ηλικιακές ομάδες που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ήταν οι ομάδες <35 ετών, 36-45 ετών, 46-55 ετών, και >56 ετών με ποσοστά 41,5%, 24%, 24%, και 10,5% αντίστοιχα. Σε ότι αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων η πλειοψηφία ήταν ανώτατης εκπαίδευσης, απόφοιτοι ΑΕΙ - ΤΕΙ με ποσοστό 41,5% με την επιλογή της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης να ακολουθεί με ποσοστό 27%. Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την επαγγελματική τους ιδιότητα. Στο σημείο αυτό να υπενθυμιστεί ότι οι συμμετέχοντες θα έπρεπε εξ αρχής αν πληρούν το κριτήριο ένταξης στη μελέτη, ήτοι να είναι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία. Οι πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε ότι εργάζεται σε διοικητικές υπηρεσίες με ποσοστό 31%. Οι δύο επόμενες ερωτήσεις της ενότητας των δημογραφικών στοιχείων αφορούσαν τον χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας και τη μισθολογική τους κλίμακα κατά τη στιγμή της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Σε μη συνάφεια με την ερώτηση που αφορούσε την ηλικία των ερωτώμενων, η πλειοψηφία απάντησε ότι κατά τη στιγμή συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είχε 1-5 έτη εμπειρίας με ποσοστό 25,5%. Βέβαια αξίζει να σημειωθεί ότι

και οι υπόλοιπες κατηγορίες κυμαίνονται σε παρόμοιο επίπεδο. Τέλος σε ότι αφορά τη μισθολογική κλίμακα σε συνάφεια με τις μισθολογικές απαιτήσεις της χρονικής περιόδου που διεξάγεται η έρευνα η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε ότι λαμβάνει 701-1000€ με ποσοστό απαντήσεων 40%, όπως φαίνεται και στον Πίνακα.

Πίνακας 6. Συχνότητες δημογραφικών στοιχείων

		N	Percent (%)
Φύλο	Άντρας	96	48
	Γυναίκα	104	52
Ηλικία	<=35	83	41,5
	36-45	48	24
	46-55	48	24
	=>56	21	10,5
Μορφωτικό επίπεδο	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)	3	1,5
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)	54	27
	IEK	20	10
	Πανεπιστημιακή – Τεχνολογική εκπαίδευση	83	41,5
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών	37	18,5
	Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	3	1,5
Έτη προϋπηρεσίας	Μηδενική	0	0
	1-5	51	25,5
	6-10	40	20
	11-15	35	17,5
	16-20	37	18,5
	21+	37	18,5
Τομέας εργασίας	Υποδοχή – Reception	45	22,5
	Οροφοκομία – Housekeeping	22	11
	Εστιατόρια – Bar	38	19
	Διοικητικές υπηρεσίες	62	31
	Εξυπηρέτηση πελατών	28	14
	Άλλο	5	2,5
Μισθολογική κλίμακα	<=499€	5	2,5
	500-700€	40	20
	701-1000€	80	40
	1001-1500€	57	28,5
	=>1501€	18	9

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την ικανοποίηση από τη μισθολογική τους κατάσταση. Τα αποτελέσματα των συχνοτήτων παρατίθενται στον Πίνακα 7.

Πίνακας 7. Συχνότητες Β μέρους ερωτηματολογίου

		N	Percent (%)
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	Διαφωνώ απόλυτα	34	17
	Μάλλον διαφωνώ	50	25
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	53	26,5
	Μάλλον συμφωνώ	57	28,5
	Συμφωνώ απόλυτα	6	3
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	Διαφωνώ απόλυτα	39	19,5
	Μάλλον διαφωνώ	42	21
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	43	21,5
	Μάλλον συμφωνώ	57	28,5
	Συμφωνώ απόλυτα	19	9,5
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	Διαφωνώ απόλυτα	67	33,5
	Μάλλον διαφωνώ	50	25
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	35	17,5
	Μάλλον συμφωνώ	37	18,5
	Συμφωνώ απόλυτα	11	5,5
Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.	Διαφωνώ απόλυτα	7	3,5
	Μάλλον διαφωνώ	26	13
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	9,5
	Μάλλον συμφωνώ	36	18
	Συμφωνώ απόλυτα	112	56
Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου	Διαφωνώ απόλυτα	64	32
	Μάλλον διαφωνώ	70	35
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	16,5
	Μάλλον συμφωνώ	28	14
	Συμφωνώ απόλυτα	5	2,5
Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	Διαφωνώ απόλυτα	70	35
	Μάλλον διαφωνώ	69	34,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	15
	Μάλλον συμφωνώ	25	12,5
	Συμφωνώ απόλυτα	6	3
Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίησή μου από την εργασία.	Διαφωνώ απόλυτα	12	6
	Μάλλον διαφωνώ	12	6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	15
	Μάλλον συμφωνώ	76	38
	Συμφωνώ απόλυτα	70	35
Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν	Διαφωνώ απόλυτα	34	17
	Μάλλον διαφωνώ	45	22,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	53	26,5

για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	Μάλλον συμφωνώ	42	21
	Συμφωνώ απόλυτα	26	13

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την ικανοποίηση από αναγνώριση από εργασιακή συνεισφορά. Τα αποτελέσματα των συχνοτήτων παρατίθενται στον Πίνακα 8.

Πίνακας 8. Συχνότητες Γ μέρους ερωτηματολογίου

		N	Percent (%)
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	Διαφωνώ απόλυτα	30	15
	Μάλλον διαφωνώ	45	22,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	53	26,5
	Μάλλον συμφωνώ	56	28
	Συμφωνώ απόλυτα	16	8
Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	Διαφωνώ απόλυτα	31	15,5
	Μάλλον διαφωνώ	64	32
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	56	28
	Μάλλον συμφωνώ	35	17,5
	Συμφωνώ απόλυτα	14	7
Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	Διαφωνώ απόλυτα	26	13
	Μάλλον διαφωνώ	47	23,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	52	26
	Μάλλον συμφωνώ	59	29,5
	Συμφωνώ απόλυτα	16	8
Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφη θετική σύσταση).	Διαφωνώ απόλυτα	78	39
	Μάλλον διαφωνώ	45	22,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	17
	Μάλλον συμφωνώ	24	12
	Συμφωνώ απόλυτα	19	9,5
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	Διαφωνώ απόλυτα	28	14
	Μάλλον διαφωνώ	66	33
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	42	21
	Μάλλον συμφωνώ	49	24,5
	Συμφωνώ απόλυτα	15	7,5
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	Διαφωνώ απόλυτα	21	10,5
	Μάλλον διαφωνώ	69	34,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	50	25
	Μάλλον συμφωνώ	46	23
	Συμφωνώ απόλυτα	14	7
	Διαφωνώ απόλυτα	36	18
	Μάλλον διαφωνώ	59	29,5

Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερός μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	52	26
	Μάλλον συμφωνώ	38	19
	Συμφωνώ απόλυτα	15	7,5
Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπειριστατωμένα.	Διαφωνώ απόλυτα	25	12,5
	Μάλλον διαφωνώ	57	28,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	57	28,5
	Μάλλον συμφωνώ	49	24,5
Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.	Συμφωνώ απόλυτα	12	6
	Διαφωνώ απόλυτα	29	14,5
	Μάλλον διαφωνώ	57	28,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	55	27,5
Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.	Μάλλον συμφωνώ	47	23,5
	Συμφωνώ απόλυτα	12	6
	Διαφωνώ απόλυτα	55	27,5
	Μάλλον διαφωνώ	64	32
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	20
	Μάλλον συμφωνώ	32	16
	Συμφωνώ απόλυτα	9	4,5

Τέλος στο τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου συμπεριελήφθησαν ερωτήσεις σχετικά με την γενικότερη ικανοποίηση από την εργασία, ικανοποίηση από τις αμοιβές, ικανοποίηση από τους ανωτέρους, και ικανοποίηση από την παροχή ευκαιριών στον εργασιακό χώρο. Τα αποτελέσματα των συχνότητων παρατίθενται στον Πίνακα 9.

Πίνακας 9. Συχνότητες Δ μέρους ερωτηματολογίου

		N	Percent (%)
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	5	2,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	25	12,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	52	26
	Λίγο ικανοποιημένος/η	70	35
	Πολύ ικανοποιημένος/η	48	24
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	Πολύ απογοητευμένος/η	19	9,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	37	18,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	50	25
	Λίγο ικανοποιημένος/η	65	32,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	29	14,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να	Πολύ απογοητευμένος/η	12	6
	Λίγο απογοητευμένος/η	45	22,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	45	22,5

πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	Λίγο ικανοποιημένος/η	72	36
	Πολύ ικανοποιημένος/η	26	13
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	Πολύ απογοητευμένος/η	7	3,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	26	13
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	47	23,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	77	38,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	43	21,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	Πολύ απογοητευμένος/η	43	21,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	57	28,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	54	27
	Λίγο ικανοποιημένος/η	39	19,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	7	3,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	15	7,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	28	14
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	74	37
	Λίγο ικανοποιημένος/η	59	29,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	24	12
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	48	24
	Λίγο απογοητευμένος/η	78	39
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	39	19,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	27	13,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	8	4
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	Πολύ απογοητευμένος/η	26	13
	Λίγο απογοητευμένος/η	63	31,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	43	21,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	53	26,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	15	7,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερός σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	23	11,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	48	24
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	48	24
	Λίγο ικανοποιημένος/η	62	31
	Πολύ ικανοποιημένος/η	19	9,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερός σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	21	10,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	45	22,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	47	23,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	64	32
	Πολύ ικανοποιημένος/η	23	11,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις	Πολύ απογοητευμένος/η	19	9,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	34	17

ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	45	22,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	63	31,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	39	19,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	Πολύ απογοητευμένος/η	23	11,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	56	28
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	58	29
	Λίγο ικανοποιημένος/η	42	21
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνα της δουλειάς σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	21	10,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	19	9,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	54	27
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;	Λίγο ικανοποιημένος/η	54	27
	Πολύ ικανοποιημένος/η	19	9,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	50	25
	Λίγο ικανοποιημένος/η	46	23
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερος σας σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;	Πολύ απογοητευμένος/η	19	9,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	23	11,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	63	31,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	49	24,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	Πολύ ικανοποιημένος/η	22	11
	Λίγο απογοητευμένος/η	10	5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	39	19,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	Λίγο ικανοποιημένος/η	84	42
	Πολύ ικανοποιημένος/η	61	30,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	61	30,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	68	34
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	12	6
	Λίγο απογοητευμένος/η	29	14,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	61	30,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	68	34
	Πολύ ικανοποιημένος/η	30	15
	Πολύ απογοητευμένος/η	21	10,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	50	25
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	48	24
	Λίγο ικανοποιημένος/η	56	28
	Πολύ ικανοποιημένος/η	25	12,5
	Πολύ απογοητευμένος/η	19	9,5

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	Λίγο απογοητευμένος/η	60	30
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	57	28,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	47	23,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	17	8,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	Πολύ απογοητευμένος/η	13	6,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	40	20
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	36	18
	Λίγο ικανοποιημένος/η	77	38,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	34	17

Στη συνέχεια και λόγω του υψηλού σχετικά ποσοστού απαντήσεων στη δημογραφική ερώτηση της μισθολογικής κλίμακας 701-1000€, όπως υπενθυμίζεται 40% διενεργήθηκε η διαδικασία του Split files ως επιλογή του SPSS ώστε να εξακριβωθεί η τάση των απαντήσεων των συγκεκριμένων ερωτώμενων όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 10.

Πίνακας 10. Κατανομή συχνοτήτων βάσει μισθολογικής κλίμακας 701-1000€

		N (80)	Percent (%)
Φύλο	Άντρας	39	48,8
	Γυναίκα	41	51,2
Ηλικία	<=35	36	45
	36-45	20	25
	46-55	16	20
	=>56	8	10
Μορφωτικό επίπεδο	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)	1	1,3
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)	25	31,3
	ΙΕΚ	9	11,3
	Πανεπιστημιακή – Τεχνολογική εκπαίδευση	29	36,3
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών	16	20
	Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών	0	0
Έτη προϋπηρεσίας	Μηδενική	0	0
	1-5	26	32,5
	6-10	16	20
	11-15	13	16,3
	16-20	15	18,8

	21+	10	12,5
Τομέας εργασίας	Υποδοχή – Reception	28	35
	Οροφοκομία – Housekeeping	9	11,3
	Εστιατόρια – Bar	15	18,8
	Διοικητικές υπηρεσίες	16	20
	Εξυπηρέτηση πελατών	9	11,3
	Άλλο	3	3,8
B' Μέρος			
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	Διαφωνώ απόλυτα	9	11,3
	Μάλλον διαφωνώ	27	33,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	22,5
	Μάλλον συμφωνώ	25	31,3
	Συμφωνώ απόλυτα	1	1,3
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	Διαφωνώ απόλυτα	14	17,5
	Μάλλον διαφωνώ	20	25
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	23,8
	Μάλλον συμφωνώ	22	27,5
	Συμφωνώ απόλυτα	5	6,3
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	Διαφωνώ απόλυτα	26	32,5
	Μάλλον διαφωνώ	24	30
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	13,8
	Μάλλον συμφωνώ	14	17,5
	Συμφωνώ απόλυτα	5	6,3
Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.	Διαφωνώ απόλυτα	4	5
	Μάλλον διαφωνώ	13	16,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	7,5
	Μάλλον συμφωνώ	21	26,3
	Συμφωνώ απόλυτα	36	45
Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου	Διαφωνώ απόλυτα	20	25
	Μάλλον διαφωνώ	34	42,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	15
	Μάλλον συμφωνώ	11	13,8
	Συμφωνώ απόλυτα	3	3,8
Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	Διαφωνώ απόλυτα	25	31,3
	Μάλλον διαφωνώ	34	42,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	11,3
	Μάλλον συμφωνώ	10	12,5
	Συμφωνώ απόλυτα	2	2,5
Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίησή μου από την εργασία.	Διαφωνώ απόλυτα	3	3,8
	Μάλλον διαφωνώ	5	6,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	16,3
	Μάλλον συμφωνώ	36	45
	Συμφωνώ απόλυτα	23	28,7
Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες	Διαφωνώ απόλυτα	10	12,5
	Μάλλον διαφωνώ	23	28,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	27,5

να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	Μάλλον συμφωνώ	16	20
	Συμφωνώ απόλυτα	9	11,3
Γ' Μέρος			
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	Διαφωνώ απόλυτα	9	11,3
	Μάλλον διαφωνώ	25	31,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	30
	Μάλλον συμφωνώ	18	22,5
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	Διαφωνώ απόλυτα	10	12,5
	Μάλλον διαφωνώ	31	38,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	32,5
	Μάλλον συμφωνώ	9	11,3
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	Διαφωνώ απόλυτα	9	11,3
	Μάλλον διαφωνώ	26	32,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	27,5
	Μάλλον συμφωνώ	19	23,8
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφη θετική σύσταση).	Διαφωνώ απόλυτα	34	42,5
	Μάλλον διαφωνώ	22	27,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	15
	Μάλλον συμφωνώ	8	10
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	Διαφωνώ απόλυτα	11	13,8
	Μάλλον διαφωνώ	33	41,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	20
	Μάλλον συμφωνώ	16	20
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	Διαφωνώ απόλυτα	7	8,8
	Μάλλον διαφωνώ	32	40
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	27,5
	Μάλλον συμφωνώ	14	17,5
	Συμφωνώ απόλυτα	5	6,3
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερός μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	Διαφωνώ απόλυτα	12	15
	Μάλλον διαφωνώ	31	38,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	23,8
	Μάλλον συμφωνώ	14	17,5
	Συμφωνώ απόλυτα	4	5
Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπειρισταωμένα.	Διαφωνώ απόλυτα	9	11,3
	Μάλλον διαφωνώ	31	38,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	28,7
	Μάλλον συμφωνώ	14	17,5
	Συμφωνώ απόλυτα	3	3,8
	Διαφωνώ απόλυτα	13	16,3
	Μάλλον διαφωνώ	28	35

Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	26,3
	Μάλλον συμφωνώ	15	18,8
	Συμφωνώ απόλυτα	3	3,8
Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.	Διαφωνώ απόλυτα	23	28,7
	Μάλλον διαφωνώ	29	36,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	22,5
	Μάλλον συμφωνώ	7	8,8
	Συμφωνώ απόλυτα	3	3,8
Δ' Μέρος			
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	3	3,8
	Λίγο απογοητευμένος/η	13	16,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	25	31,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	27	33,8
	Πολύ ικανοποιημένος/η	12	15
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	19	23,8
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	20	25
	Λίγο ικανοποιημένος/η	24	30
	Πολύ ικανοποιημένος/η	9	11,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	Πολύ απογοητευμένος/η	5	6,3
	Λίγο απογοητευμένος/η	28	35
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	16	20
	Λίγο ικανοποιημένος/η	26	32,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	5	6,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	Πολύ απογοητευμένος/η	3	3,8
	Λίγο απογοητευμένος/η	14	17,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	18	22,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	32	40
	Πολύ ικανοποιημένος/η	13	16,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	Πολύ απογοητευμένος/η	14	17,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	24	30
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	25	31,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	12	15
	Πολύ ικανοποιημένος/η	5	6,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	6	7,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	14	17,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	32	40
	Λίγο ικανοποιημένος/η	20	25
	Πολύ ικανοποιημένος/η	8	10
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά	Πολύ απογοητευμένος/η	21	26,3
	Λίγο απογοητευμένος/η	34	42,5

με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	13	16,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	8	10
	Πολύ ικανοποιημένος/η	4	5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	Πολύ απογοητευμένος/η	9	11,3
	Λίγο απογοητευμένος/η	33	41,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	15	18,8
	Λίγο ικανοποιημένος/η	18	22,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	5	6,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερός σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	20	25
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	21	26,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	22	27,5
	Πολύ ικανοποιημένος/η	9	11,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερός σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	18	22,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	22	27,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	21	26,3
	Πολύ ικανοποιημένος/η	11	13,8
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	15	18,8
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	23	28,7
	Λίγο ικανοποιημένος/η	23	28,7
	Πολύ ικανοποιημένος/η	11	13,8
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	24	30
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	25	31,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	17	21,3
	Πολύ ικανοποιημένος/η	6	7,5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	10	12,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	26	32,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	20	25
	Λίγο ικανοποιημένος/η	19	23,8
	Πολύ ικανοποιημένος/η	5	6,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;	Πολύ απογοητευμένος/η	6	7,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	37	46,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	12	15
	Λίγο ικανοποιημένος/η	16	20
	Πολύ ικανοποιημένος/η	9	11,3

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερός σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;	Πολύ απογοητευμένος/η	7	8,8
	Λίγο απογοητευμένος/η	19	23,8
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	26	32,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	19	23,8
	Πολύ ικανοποιημένος/η	9	11,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	3	3,8
	Λίγο απογοητευμένος/η	3	3,8
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	13	16,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	36	45
	Πολύ ικανοποιημένος/η	25	31,3
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	6	7,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	13	16,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	28	35
	Λίγο ικανοποιημένος/η	25	31,3
	Πολύ ικανοποιημένος/η	8	10
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	Πολύ απογοητευμένος/η	10	12,5
	Λίγο απογοητευμένος/η	25	31,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	17	21,3
	Λίγο ικανοποιημένος/η	20	25
	Πολύ ικανοποιημένος/η	8	10
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	Πολύ απογοητευμένος/η	8	10
	Λίγο απογοητευμένος/η	30	37,5
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	19	23,8
	Λίγο ικανοποιημένος/η	19	23,8
	Πολύ ικανοποιημένος/η	4	5
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	Πολύ απογοητευμένος/η	7	8,8
	Λίγο απογοητευμένος/η	17	21,3
	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	14	17,5
	Λίγο ικανοποιημένος/η	33	41,3
	Πολύ ικανοποιημένος/η	9	11,3

Στη συνέχεια διερευνήθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συνάφειας μεταξύ δημογραφικών και άλλων προσωπικών μεταβλητών σε σχέση με διάφορους παραμέτρους του ερωτηματολογίου. Αρχικά τα αποτελέσματα των στατιστικά σημαντικών ελέγχων ανεξαρτησίας σε σχέση με την ηλικία παρουσιάζονται στον Πίνακα 11. Προκύπτει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ της ηλικίας και των παραγόντων που παρουσιάζονται στον Πίνακα 11 σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Το p-value κυμάνθηκε από

0,000 έως 0,04. Στο Παράρτημα παρατίθενται οι πίνακες διπλής εισόδου των αναφερόμενων παραμέτρων.

Πίνακας 11. Αποτελέσματα ελέγχων ανεξαρτησίας σε σχέση με την ηλικία

Ερ.	X ²	Β.ε.	P-value
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	27,241	12	0,01
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	24,750		0,02
Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίησή μου από την εργασία.	26,620		0,01
Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφο θετική σύσταση).	21,936		0,04
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	24,409		0,02
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	21,974		0,04
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερός σας;	30,691		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερός σας;	24,094		0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	24,973		0,01

Πρόσθετα διερευνήθηκε η ύπαρξη στατικά σημαντικής συνάφειας μεταξύ των ετών προϋπηρεσίας και των διαφόρων παραμέτρων του ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα των στατιστικά σημαντικών ελέγχων ανεξαρτησίας παρουσιάζονται στον Πίνακα 12. Προκύπτει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ των ετών προϋπηρεσίας και των παραγόντων που παρουσιάζονται στον Πίνακα 12 σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Το p-value κυμάνθηκε από 0,00 έως 0,04. Στο Παράρτημα παρατίθενται οι πίνακες διπλής εισόδου των αναφερόμενων παραμέτρων.

Πίνακας 12. Αποτελέσματα ελέγχων ανεξαρτησίας σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας

Ερ.	X ²	Β.ε.	P-value
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	35,657	16	0,00

Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	27,301		0,04
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	34,054		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερος σας;	27,933		0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερος σας;	26,487		0,04
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	27,178		0,04
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	29,296		0,02

Επίσης διερευνήθηκε η ύπαρξη στατικά σημαντικής συνάφειας μεταξύ του τομέα εργασίας και των διαφόρων παραμέτρων του ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα των στατιστικά σημαντικών ελέγχων ανεξαρτησίας παρουσιάζονται στον Πίνακα 13. Προκύπτει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ του τομέα εργασίας και των παραγόντων που παρουσιάζονται στον Πίνακα 13 σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Το p-value κυμάνθηκε από 0,00 έως 0,04. Στο Παράρτημα παρατίθενται οι πίνακες διπλής εισόδου των αναφερόμενων παραμέτρων.

Πίνακας 13. Έλεγχοι ανεξαρτησίας σε σχέση με τον τομέα εργασίας

Ερ.	X²	B.ε.	P-value
Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίηση μου από την εργασία.	31,907	20	0,04
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	33,432		0,03
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	35,030		0,02
Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	38,433		0,01
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	40,137		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	39,759		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	50,848		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	57,862		0,00

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	36,341		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερος σας;	31,714		0,04
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	37,271		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνα της δουλειάς σας;	34,474		0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερος σας σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;	33,639		0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	43,660		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	42,577		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	32,355		0,04
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	37,997		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	43,029		0,00

Τέλος διερευνήθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συνάφειας μεταξύ της μισθολογικής κλίμακας και των διαφόρων παραμέτρων του ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα των στατιστικά σημαντικών ελέγχων ανεξαρτησίας παρουσιάζονται στον Πίνακα 14. Προκύπτει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ της μισθολογικής κλίμακας και των παραγόντων που παρουσιάζονται στον Πίνακα 14 σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Το p-value κυμάνθηκε από 0,00 έως 0,048. Στο Παράρτημα παρατίθενται οι πίνακες διπλής εισόδου των αναφερόμενων παραμέτρων.

Πίνακας 14. Έλεγχοι ανεξαρτησίας σε σχέση με την μισθολογική κλίμακα

Ερ.	X ²	B.ε.	P-value
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	65,189	16	0,00
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	28,091		0,03

Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	33,780	0,01
Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	28,877	0,02
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	52,307	0,00
Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	44,589	0,00
Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	37,648	0,00
Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	27,964	0,03
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	34,221	0,00
Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.	39,425	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	33,917	0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	26,451	0,048
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	52,809	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	27,866	0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	37,729	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	44,825	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	41,457	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	28,696	0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερος σας;	30,032	0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	38,336	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	30,831	0,01

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;	31,311		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;	31,914		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	29,134		0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	32,142		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	41,442		0,00

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Συμπεράσματα

5.1. Συζήτηση αποτελεσμάτων

Για τη σύγκριση μέσων τιμών εφαρμόστηκε το Kruskal – Wallis τεστ. Το τεστ Kruskal – Wallis είναι μια μη-παραμετρική μέθοδος που ελέγχει εάν τα δείγματα προέρχονται από την ίδια κατανομή. Χρησιμοποιείται για τη σύγκριση δύο ή περισσότερων ανεξάρτητων δειγμάτων από ίσων ή διαφορετικών μεγεθών δείγματα. Παραμετρικά ισοδύναμο του τεστ Kruskal-Wallis είναι η μονόδρομη ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Το τεστ Kruskal-Wallis μπορεί να δείξει ότι τουλάχιστον ένα δείγμα κυριαρχεί έναντι ενός άλλου.

Πίνακας 15. Σε σχέση με την ηλικία

Ερωτήσεις	Ηλικία								Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας		
	<=35		36-45		46-55		=>56		H	df	p-value
	Δείκτες										
Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD				
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	2,49	1,15	2,88	1,44	3,23	1,26	3,57	0,98	17,606	3	0,00
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	2,54	1,23	2,63	1,44	2,19	1,20	1,57	0,75	12,098		0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	3,06	1,31	3,75	1,06	3,33	1,23	3,57	1,12	9,633		0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	3,18	1,27	3,40	1,16	3,48	1,07	4,05	0,74	8,454		0,04

Ο έλεγχος KruskalWallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «ηλικία» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-value από 0,00 έως 0,04. Επομένως, η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, όσο αυξάνεται η ηλικία τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση από τις μισθολογικές απολαβές.

Πίνακας 16. Σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο

Μορφ. Επίπεδο Ερωτήσεις	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)		Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)		ΙΕΚ		Πανεπιστημιακή – Τεχνολογική εκπαίδευση		Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών		Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών		Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας		
	Δείκτες												H	df	p-value
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	1,67	0,58	2,48	1,08	2,70	1,38	2,78	1,14	3,16	0,93	3,33	1,53	11,234	5	0,04
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	2,33	1,53	3,00	1,37	3,15	1,39	2,55	1,17	3,22	1,20	4,00	1,00	12,370		0,03
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	1,33	0,58	2,07	1,24	2,20	1,51	2,42	1,18	2,81	1,27	3,33	1,53	12,756		0,03

Ο έλεγχος KruskalWallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «μορφωτικό επίπεδο» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-value από 0,03 έως 0,04. Επομένως, το μορφωτικό επίπεδο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση από τις μισθολογικές βασικές απολαβές.

Πίνακας 17. Σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας

Έτη προϋπηρεσίας Ερωτήσεις	1-5		6-10		11-15		16-20		21+		Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας		
	Δείκτες										H	df	p-value
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	2,51	1,22	2,30	1,11	3,06	1,26	3,27	1,28	3,43	1,21	23,960	4	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	3,90	1,15	3,80	0,94	3,60	0,98	4,03	0,90	4,27	0,77	10,359		0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη	3,00	1,15	3,60	0,98	3,14	1,40	3,57	1,14	3,78	1,03	12,797		0,01

σταθερότητα εργασίας;															
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ο έλεγχος KruskalWallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «έτη προϋπηρεσίας» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-value από 0,00 έως 0,03. Επομένως, τα έτη προϋπηρεσίας διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, στη μέγιστη κατηγορία ετών προϋπηρεσίας ήτοι 21+έτη παρουσιάζεται και ο υψηλότερος βαθμός ικανοποίησης από μισθολογικές απολαβές.

Πίνακας 18. Σε σχέση με τον τομέα εργασίας

Τομέας εργ. Ερωτήσεις	Υποδοχή – Reception		Οροφοκομία – Housekeeping		Εστιατόρια – Bar		Διοικητικές υπηρεσίες		Εξυπηρέτηση πελατών		Άλλο		Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας		
	Δείκτες												H	d f	P-value
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD			
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος /η με τις συνθήκες εργασίας;	3,16	1,00	2,77	1,23	2,68	1,28	3,63	1,03	3,61	1,10	3,40	2,19	20,058	5	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος /η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	3,31	1,00	2,55	1,10	2,71	1,16	3,71	0,88	3,57	1,17	3,40	1,82	27,340		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος /η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος ;	3,60	1,03	3,50	1,14	3,05	1,06	3,94	0,94	3,86	0,93	3,20	1,79	16,913		0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος /η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	3,89	1,13	4,14	0,71	3,53	0,95	4,15	0,90	3,89	0,79	3,60	1,95	12,705		0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος /η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	3,09	1,08	3,45	1,01	2,84	1,20	3,89	0,99	3,54	1,20	3,20	2,05	23,883		0,00

Ο έλεγχος Kruskal Wallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «τομέας εργασίας» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-value από

0,00 έως 0,03. Επομένως, ο τομέας εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, τα άτομα που εργάζονται σε διοικητικές υπηρεσίες ή στην εξυπηρέτηση πελατών εμφανίζουν υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης από τις συνθήκες εργασίας.

Πίνακας 19. Σε σχέση με τη μισθολογική κλίμακα

Μισθολ. Κλίμακ.	<=499€		500-700€		701-1000€		1001-1500€		=>1501€		Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας			
	Δείκτες										H	df	p-value	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD				
Ερωτήσεις														
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	2,00	1,41	1,98	1,14	2,78	1,055	3,11	0,92	3,50	0,98	32,548	4	0,00	
Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	1,60	0,89	2,38	1,12	2,80	1,205	3,28	1,29	3,39	1,42	19,794		0,00	
Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	1,80	1,30	2,03	1,07	2,35	1,274	2,42	1,22	3,28	1,45	11,476		0,02	
Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.	4,40	0,89	4,48	0,88	3,90	1,279	4,26	1,20	3,56	1,46	11,518		0,02	
Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου	1,60	1,34	1,85	1,05	2,29	1,105	2,23	1,03	2,67	1,28	10,521		0,00	
Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	1,60	1,34	1,73	0,82	2,13	1,072	2,23	1,10	3,00	1,45	14,315		0,01	
Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	2,40	1,52	2,95	1,39	2,89	1,201	2,65	1,16	3,83	1,34	12,141		0,02	
Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	2,80	1,79	2,48	1,24	2,79	1,076	3,12	1,12	3,83	1,15	17,984		0,00	
Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	2,80	2,05	2,33	1,16	2,58	1,016	2,82	1,02	3,50	1,34	14,047		0,01	
Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	3,60	0,89	2,50	1,18	2,79	1,087	3,19	1,14	3,83	1,01	22,135		0,00	

Κατανώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	3,00	1,41	2,68	1,31	2,61	1,108	2,82	1,15	3,61	0,98	11,622	0,02
Κατανώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	3,00	1,41	2,80	1,30	2,73	1,055	2,70	1,03	3,56	0,92	9,963	0,04
Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	2,80	2,05	2,45	1,30	2,59	1,099	2,72	1,10	3,50	1,01	10,735	0,03
Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπειριστατωμένα.	4,00	0,71	2,73	1,18	2,64	1,022	2,88	1,13	3,44	1,10	13,940	0,01
Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.	3,40	1,14	2,68	1,21	2,59	1,087	2,86	1,09	3,44	1,15	10,454	0,033
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	3,80	1,09	3,30	1,11	3,40	1,051	4,04	0,84	4,33	0,91	24,393	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	3,00	1,41	2,85	1,27	3,09	1,182	3,54	1,05	3,89	1,02	14,318	0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	2,60	0,55	2,98	1,29	2,98	1,091	3,65	0,88	4,28	0,83	31,286	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	3,60	1,52	3,30	1,02	3,48	1,079	3,82	1,00	4,28	0,89	14,829	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	2,20	1,64	2,00	1,04	2,63	1,129	2,63	1,03	3,28	1,07	17,839	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	2,80	1,79	3,00	0,91	3,13	1,060	3,35	0,99	4,11	1,18	16,920	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	2,00	1,41	1,95	0,96	2,25	1,108	2,49	0,97	3,28	1,23	18,417	0,00

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	2,80	1,64	2,60	1,28	2,71	1,127	2,96	1,07	3,56	1,15	10,391	0,03
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερός σας;	4,20	1,30	2,65	1,25	3,11	1,201	3,21	1,11	3,56	0,86	12,635	0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	4,20	1,79	2,80	1,24	3,18	1,188	3,65	1,16	4,11	0,83	22,904	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	3,00	1,22	2,48	1,18	2,86	1,099	2,96	1,13	3,89	1,08	17,311	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;	3,60	0,55	2,83	1,26	2,79	1,133	3,19	1,04	3,56	1,10	11,351	0,02
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	3,40	0,89	3,08	1,14	3,20	1,072	3,67	1,02	3,89	1,02	13,988	0,01
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	2,80	1,09	2,70	1,09	2,89	1,212	3,35	1,23	3,89	0,83	17,262	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	2,80	1,09	2,58	1,06	2,76	1,082	3,14	1,12	3,67	1,03	15,223	0,00
Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	3,80	0,84	2,85	1,17	3,25	1,175	3,68	1,02	4,22	1,06	23,895	0,00

Ο έλεγχος Kruskal Wallis H test ανέδειξε στατιστικώς σημαντική διαφορά στη βαθμολογία της κατηγορίας «μισθολογική κλίμακα» αναλόγως με τις μεταβλητές με κυμαινόμενο p-

value από 0,00 έως 0,04. Επομένως, η μισθολογική κλίμακα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σχετικά με τις αναφερόμενες παραμέτρους και όπως φαίνεται από τους μέσους όρους, τα άτομα τα οποία λαμβάνουν μισθό <1000€ δεν είναι ικανοποιημένοι με τον τρόπο που καθορίζονται οι μισθολογικές τους αυξήσεις.

Στη συνέχεια διεξήχθη συνάφεια αριθμητικών διμεταβλητών μέσω της εντολής correlation όπου υπολογίστηκε η συνάφεια μεταξύ αριθμητικών διμεταβλητών χρησιμοποιώντας τον τύπο του δείκτη συνάφειας Pearson r ως προεπιλογή. Υπολογίστηκαν οι δείκτες αναφοράς συνάφειας r του Pearson ανάμεσα στις κλίμακες των παραμέτρων που παρουσιάζονται στον Πίνακα 20. Όλοι οι δείκτες ήταν θετικής κατεύθυνσης και στατικώς σημαντική συνάφεια παρατηρήθηκε σε όλες τις συσχετίσεις και μάλιστα με ισχυρή συνάφεια.

Πίνακας 20. Συνάφεια (Pearson r)

	1	2	3	4	5	6
1. Ικανοποίηση μισθολογικής κατάστασης	1,00					
2. Ικανοποίηση από αναγνώριση εργασιακής συνεισφοράς	0,52*	1,00				
3. Ικανοποίηση από την εργασία	0,40*	0,56*	1,00			
4. Ικανοποίηση από τις αμοιβές	0,58*	0,61*	0,49*	1,00		
5. Ικανοποίηση από τους ανωτέρους	0,49*	0,75*	0,58*	0,60*	1,00	
6. Ικανοποίηση από την παροχή ευκαιριών στον εργασιακό χώρο	0,34*	0,52*	0,63*	0,47*	0,52*	1,00

* $P < 0,01$

Οι ανταμοιβές έχουν βρεθεί ως μία πιθανή πηγή που συμβάλει στο κίνητρο και την ικανοποίηση των εργαζομένων (Galanou et al, 2010). Ωστόσο, πολλοί οργανισμοί αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον προσδιορισμό των τύπων ανταμοιβών που είναι πιο προτιμητέες και πιο κατάλληλες για να αυξήσουν την ικανοποίηση των εργαζομένων από

την εργασία. Ως εκ τούτου, αυτή η μελέτη πραγματοποιήθηκε για να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ ανταμοιβών και ικανοποίησης από την εργασία σε υπαλλήλους της τουριστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα. Σε συνάφεια με τη βιβλιογραφία, τα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχέτισης αποκάλυψαν ότι υπάρχει μια σημαντική και θετική σχέση τόσο για τις οικονομικές ανταμοιβές όσο και για τις μη οικονομικές ανταμοιβές με ικανοποίηση από την εργασία. Αυτό το εύρημα συνάδει με προηγούμενες έρευνες στις οποίες έχουν αποδείξει ότι οι ανταμοιβές σχετίζονται πράγματι με την ικανοποίηση από την εργασία (Rahman, Khan, Ziauddin και Lashari, 2010; Ali and Ahmed, 2009; Khalid, Salim and Loke, 2011).

Διακρίνουμε από τα στοιχεία του πίνακα μας, ότι: α) όλες οι συσχετίσεις είναι θετικές, δηλαδή όσο αυξάνεται η τιμή της μιας, αυξάνεται ανάλογα και της άλλης, β) επίσης όλες οι συσχετίσεις είναι στατιστικά σημαντικές ($p < .05$) και τέλος από τα στοιχεία των τιμών [Spearman Correlation] ενδεικτικά αναφέρουμε ότι έχουμε: υψηλή θετική συσχέτιση μεταξύ των τιμών των μεταβλητών [Ικανοποίηση από αναγνώριση εργασιακής συνεισφοράς] & [Ικανοποίηση από τους ανωτέρους] διότι $p=0,75$. Αν και η πλειοψηφία των εργαζομένων δεν ήταν ικανοποιημένοι από την προηγούμενη αύξηση των μισθών τους, οι οικονομικές ανταμοιβές αποτελούν τη βασική ανταμοιβή. Γενικά, όταν το σύστημα ανταμοιβών αλλάξει, θα υπάρξει αντίστοιχη αλλαγή στην ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία. Εν κατακλείδι τα αποτελέσματα της μελέτης επικυρώνουν τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν εξ αρχής. Ως εκ τούτου τους έχει οδηγήσει να επικεντρωθούν περισσότερο στις οικονομικές ανταμοιβές (Galanou et al, 2010). Ο McGregor (1985) υποστήριξε ότι σε θέσεις εργασίας όπου αναπτύσσεται η πλήξη, οι υψηλότερες πληρωμές είναι πολύ σημαντικές καθώς οι εργαζόμενοι ελπίζουν να βρουν την ικανοποίησή τους έξω από την εργασία τους. Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι συμφώνησαν ότι οι μη οικονομικές ανταμοιβές, όπως η αναγνώριση, θεωρήθηκαν σημαντικές για την επίτευξη ικανοποίησης από την εργασία. Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να αναμένουν περισσότερες μη οικονομικές ανταμοιβές πέρα από τις οικονομικές ανταμοιβές Αυτό συμβαίνει επειδή μόλις ικανοποιηθούν με την αμοιβή τους, θα προχωρήσουν στην ικανοποίηση του επόμενου επιπέδου αναγκών. Αυτή η ιδέα τονίστηκε από την Ιεραρχία των Αναγκών του Maslow. Η θεωρία κινήτρων και υγιεινής του Herzberg πρότεινε επίσης ότι ο μισθός βοηθά μόνο στην αποτροπή της δυσαρέσκειας των εργαζομένων, αλλά η αναγνώριση θα μπορούσε να συμβάλει στη μακροπρόθεσμη θετική επίδραση στην ικανοποίηση των εργαζομένων που ευρίσκουν κάτι πιο σημαντικό στη δουλειά τους (Lai, 2009).

5.2.Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η συγκεκριμένη έρευνα συνέλεξε δεδομένα από μία συγκεκριμένη ομάδα των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας από το σύνολο των ατόμων που εργάζονται στην Ελλάδα, που όμως θα πρέπει να επισημανθεί ότι το προσωπικό της τουριστικής βιομηχανίας πλήγη δεόντως κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης που διανύει και η Ελλάδα. Βέβαια θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από τη συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να οφείλονται και στις διαφορετικές εργασιακές ρυθμίσεις αλλά και βάσει του επιπέδου του προσωπικού που αξιολογήθηκε. Πρόσθετος περιορισμός της έρευνας αφορά στον αριθμό των συμμετεχόντων που δεν αποτελεί το σύνολο των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, οπότε τα αποτελέσματά μας ενδέχεται να μην είναι αντιπροσωπευτικά του συνόλου των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία.

Συνιστάται περαιτέρω έρευνα στον τομέα της τουριστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα, προκειμένου να καταστεί εφικτή περαιτέρω αξιολόγηση στις πτυχές συγκεκριμένων μεταβλητών όπως οι συνθήκες εργασίας, οι μισθολογικές συνθήκες σε όρους κίνητρο ανταμοιβής ή σταθερότητα στις συμβάσεις εργασίας. Ωστόσο, η μελέτη μπορεί να προσφέρει νέες πληροφορίες σχετικά με το τρέχον επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία και των στρατηγικών κινήτρων μεταξύ των επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας.

Βιβλιογραφικές πηγές

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Abbas, A. and S. Hammadi, "Motivations and their Effects on Performance" , Tanmiat Alrafidain 93(31), 2009

Abdullah, F.Z. and Bustamam, F.L., 2011. Personality Profile of F&B Staff in Malaysia. Australian Journal of Business and Management Research, 1 (9), pp. 24-30.

Aghajani, H., R. Ali-Zadeh, (2005). Provide a model for creating partnerships between the corporate trustee and organizations associated with tourism in the province, The first Congress's tourism role in the development of Mazandaran, Mazandaran University, Babolsar, Iran

Ahmand, R. and Zainol, N. A., 2011. What it takes to be a manager: the case of Malaysian five star resort hotels, 2nd International Conference on Business and Economic Research (2nd ICBER 2011)

Alan, S. Z. R., Radzi, S. M. and Hemdi, M. A., 2010. An empirical assessment of hotel managers turnover intentions: the impact of organizational justice. Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts, pp. 1-22.

Alfandi & Alkawsaneh, (2014) The Role of the Incentives and Reward System in Enhancing Employee's Performance "A Case of Jordanian Travel and Tourism Institutions", International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences April 2014, Vol. 4, No. 4

AL-Fares, S. , "The Effect of Incentives Strategies on Organizational Loyalty in Public Sector" , Alsham University Journal 27(1), 2011.

Ali, R. and Ahmed, M. S., 2009. The impact of reward and recognition programs on employee's motivation and satisfaction: an empirical study. International Review of Business Research Papers, 5 (4), pp. 270-279.

Al-Nsour, M. , "Relationship between Incentives and Organizational Performance for Employees in the Jordanian Universities", *International Journal of Business and Management* 7(1), 2012.

Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A., & Tighe, E. M. (1994). The Work Preferences Inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations. *Journal of Personal and Social Psychology*, 66(5), 950-967.

Armstrong, M., 1996. *Reward management*. London: Kogan Page.

Armstrong, M (2006) *Performance Management*, 3rd edn, Kogan Page, London

Arnold, C, A. & Boshoff, C. (2001). Compensation, esteem valence and job performance: an empirical assessment of Alderfer's ERG theory. *International Journal of Human Resource Management*. 13(4) 697-719.

Baum, T (1997), *Policy Dimensions of Human Resource Management in Tourism and Hospitality Industries*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 9, Issue 5/6, pp. 221-229.

Bedeian, A.G (1993), *Management*, 3 Ed, New York: Dryden Press

Berry, B. (2004). Organizational culture: A framework and strategies for facilitating employee whistleblowing. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 16(1), 1-11. Retrieved from EBSCOhost.

Bhatnagar, J. (2007). Talent management strategy of employee engagement in Indian ITES employee: Key to retention. *Employee Relations*, 29, 640-663.

Bhatti, K. K., & Qureshi, T. M. (2007). Impact of employee participation on job satisfaction, employee commitment and employee productivity. *International Review of Business Research Papers*, 3(2), 54-68.

Bjorkman, I., & Budhwar, P. (2007). When in Rome? Human resource management and the performance of foreign firms operating in India. *Employee Relations*, 29(6), 595-610

Buford, J.A Jr., Bedeian, A.G and Lindner, J.R (1995), *Management in Extension*, 3 Ed, Columbus, Ohio: Ohio State University Extension.

Byrnes, W. (2009): *Management and Art*, Clio, Belgrade.

Byrne, D (1986), *Waiting For Change? Working in hotel and catering*, Low Pay Pamphlet No. 42, Low Pay Unit/GMB:London.

Chew, Y. T. (2005). Achieving organizational prosperity through employee motivation and retention: A comparative study of strategic HRM practices in Malaysian institutions. *Research and Practice in Human Resource Management*, 13(2), 87- 104.

Chiang, F. F. T. and Birtch, T. A., 2008. Achieving task and extra-task-related behaviors: a case of gender and position differences in the perceived role of rewards in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27, pp. 491-503.

Clifford J. Mottaz (1985) *The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction*, *The Sociological Quarterly*, 26:3, 365-385, DOI: 10.1111/j.1533-8525.1985.tb00233.x

Cooke, R. A., and Rousseau, D. M. (1988). Behavioral norms and expectations. *Group & Organization Studies*, 13(3), 245-273. Retrieved from EBSCOhost

Cowling, A and Newman, K (1995), *Banking on People*, *Personnel Review*, Vol.24, Issue 7, pp. 25-40.

Deeprise, D., 1994. *How to recognize and reward employees*. New York: American Management Association

Dessler, G. *Human resource management* (11th ed.) Upper Saddle River, NJ: Pearson, Prentice Hall, 2008.

Dickson, W.J (1973), *Hawthorne Experiments*, Quoted in C. Heyel, ed., *The Encyclopedia of Management*, 2 ed., pp. 298-302. New York: Van Nostrand Reinhold.

Efraty, D. and Sirgy, M. L., 1990. The effect of quality of working life (QWL) on employees behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22, pp. 31-47.

Eisenberger, R., Jones, J. R., Stinglhamber, F., Shanock, L., & Randall, A. T. (2005). Flow experiences at work: For high need achievers alone? *Journal of Organizational Behavior*, 26, 755-775.

Emmons, R. A. (1997). Motives and life goals. In S. Briggs, R. Hogan, & J.A. Johnson (Eds.), *Handbook of personality psychology* (pp. 485-512). San Diego, CA: Academic Press

Eurostat, (2018) Tourism industries - employment

Farzin, M.,K. Safari, (2009). Recognition of tourism destination management system and its development challenges in Iran, *Geography and development*, No. 16.

Galanou, E., Georgakopoulos, G., Sotiropoulou, I, and Dimitris, V., 2010. The effect of reward system on job satisfaction in an organizational chart of four hierarchical levels: a qualitative study. *Canadian Social Science*, 6 (5), pp. 102-123

Gana, A. B. and F. B. Bababe , "The Effects of Motivation on Workers Performance (a case study of Maiduguri Flour Mill Ltd. Borno State, Nigeria.)," *Continental J. Social Sciences* 4 4(2): pp.8 – 11, 2011.

Gerald. M, and Dorothee L., 2004. Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professionals; the case of Certified Nurse–Midwives, *Journal Business Research*, 57 (2), pp. 1042- 1053.

Golshan, N. M., Kaswuri, A.H., Agashahi, B, Amin, M, & Ismail, W.K.W. Effects of Motivational Factors on Job Satisfaction: An Empirical Study on Malaysian gen-y administrative and Diplomatic Officers 3rd International Conference on Advanced Management Science IPEDR vol 19.

Graham, G. H. (1982). *Understanding human relations.The individual, organisations, and management*. Science Research Associates, Chicago Inc.

Hackman, J. R. (1980). Work redesign and motivation. *Professional Psychology: Research and Practice*, 11, 445–455

Haque et al, (2014) Motivational Theories – A Critical Analysis, *ASA University Review*, Vol. 8 No. 1, January–June, 2014

Hammam, A. and k. AL-MaQableh , "Factors Influence Employee Satisfaction in Jordanian Hotels" ,University of 6 October, 2005.

Heintz, P. Jr., & Steele-Johnson, D. (2004). Clarifying the conceptual definitions of goal orientation dimensions: Competence, control and evaluation. *Organizational Analysis*, 12, 5-19.

Higgins, J.M (1994), *The Management Challenge*, 2 Ed, New York: Macmillan

Hofstede, G., Neuijen, B., Ohayv, D., and Sanders, G. (1990). Measuring organizational cultures: A qualitative and quantitative study across twenty Cases. *Administrative Science Quarterly*, 35(2), 286-316. Retrieved from EBSCOhost.

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc

Holloway, J (1994), *The Business of Tourism*, London, Pitman Publishing

Hoppock R (1935) *Job satisfaction*. Harper and Brothers, New York.

Janet, L., Bokemeier J.L., &Bokeimer W.B.L. (1987). Job values, rewards, and work conditions as factors in job satisfaction among men and women, *Soc. Quart.*, 28(2): 189-204.

Jessen, J. T., 2011. Job satisfaction and social rewards in the social services. *Journal of Comparative Social Work*. [Online]

Johnson, J. A. and Welsh, D. H. B., 1999. Reinforcement of core values: a case study at a medium sized electronics manufacturing plant. *MCB University Press*, 48 (1), pp. 21-24. *Journal of Applied Psychology*, 72 (4), pp. 544-551.

Kalleberg, A. L., 1977. Work values and job rewards: a theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, pp. 124 -143

Karatepe, O. M. and Uludag, O., 2006. Conflict, exhaustion and motivation: a case of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *Hospitality Management*, 26, pp. 646-665.

Karimzadeh, A., (2005). *Marketing and identification of incentive tourists*, The first Congress's tourism role in the development of Mazandaran, Mazandaran University, Babolsar, Iran

Keyton, (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experiences*. Los Angeles: Sage Publishers.

Khalid, K., Salim. H. M. and Loke, S. P., 2011. The impact of rewards and motivation on job satisfaction in water utility industry. *International Conference on Financial Management and Economics*, 11, pp. 35-41.

Kiviniemi, M. T., Snyder, M., & Omoto, A. M. (2002). Too many good thing? The effect of multiple motivations on stress. *Personality and Social Psychology Bulletin* 28, 732- 743

Koeske, G., Kirk, S., Koeske, R. and Rauktis, M. B., 1994. Measuring the Monday blues: validation of a job satisfaction scale for the human services. *Social Work Research*, 18(1), pp. 27- 35.

Kreitner, R (1995), *Management*, 6th ed. Boston: Houghton Mifflin Company.

Lai, C. 2009. *Motivating employees through incentive programs*. Jyvaskyla University of Applied Science.

Lam, T., Baum, T., & Pine, R. (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's chinese restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 3(1), 35-42.

Latham. 2007. *Work motivation: History, theory, research, and practice* ISBN 0 7619 2017 X; 337 pages; £29.00; Thousand Oaks, CA: Sage

Lawler, E. E. and Cohen, S. G., 1992. Designing pay systems for teams. *ACA Journal*, 1, pp. 6-19.

Lee-Ross, D (1993), An investigation of 'Core Job Dimensions' amongst seaside hotel workers, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 12, No. 2, pp. 121-126.

Likert, Rensis (1932) 'A Technique for the Measurement of Attitudes', Volume 22, No. 140 of *Archives of Psychology*, New York

Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. Mc Graw-Hill, New York.

Locke, H. S. and T. S. Braver , "Motivational Influences on Cognitive Control: Behavior, Brain Activation, and Individual Differences. *Cogn. Affect. Behav. Neurosci.*" 8(99), 2008.

Luthans, K. W., & Sommers, S. M. (2005). The impact of high performance work on industry level outcomes. *Journal of Managerial Issues*, 17(3), 327-345.

McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Glenview, IL: Scott, Foresman

McClelland, D. C., & Koestner, R. (1992). The achievement motive. In C. Smith (Ed.), *Motivation and personality: Handbook of thematic content analysis* (pp. 143-152). New York: Cambridge University Press.

McGregor, D., 1985. *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.

McNeese-Smith, D. K. (1999). The relationship between managerial motivation, leadership, nurse outcomes, and patient satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 243-260.

Madafuri (2018) Implication Of Characteristics Of Tourism Products Towards Marketing Strategy, *International Journal Of Scientific & Technology Research* Volume 7, Issue 8, August 2018

Manz, C. C., Joshi, M. and Anand V. (2005). The role of values and emotions in newcomers' socialization into organizational corruption. *Academy of Management Best Conference Paper, SIM*, J1–J6

Maslow, A (1954), *Motivation and Personality*, New York: Harper.

Millmore, M. et al., 2007. *Strategic human resource management*. England: Pearson Education Limited.

Milne, P. (2007). Motivation, incentives and organizational culture. *Journal of Knowledge Management*, 11(6), 28-38.

Mossbarger, M. and Eddington, J., 2003. *Methods for motivating employees*. [Online] Weber State University.

Muhsen, W. , "The Extent of Employee Satisfaction Working in UNIRWA in Gaza about Incentives and Rewards System." *Islamic University*, 2004

Olum, Y (2004), *Modern Management Theories and Practices*, Paper presented at the 15th East African Central Banking Course, held on 12th July 2004, at Kenya School of Monetary Studies

Palmer, W. , "Incentive and Disincentive: Will They Affect Performance.", 2012.

Patah, M. O. R, Zain, R. A., Abdullah, D. and Radzi, S. M., 2009. An empirical investigation into the influences of psychological empowerment and overall job satisfaction on employee loyalty: the case of Malaysian front office receptionists. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Art*, pp. 43-62.

Pearson, R. (1991). *The human resource: Managing people and work in the 1990s*. Berkshire: McGraw-Hill

Pendit, Nyoman S. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Edisi Terbaru. Jakarta: PT Pradnya Paramita. 2002.

Perry J., & Wise L. The Motivational Bases of Public Service Public Administration Review, 1999, 50(3):367-373

Pool, S., 1997. The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. The Journal of Psychology, 131(4), 271-283. Psychology, 61, pp. 596-604.

Rafikul, I., & Ahmad, Z. I. (2008). Employee motivation: A Malaysian perspective. International Journal of Commerce and Management, 18(4), 344-362.

Ramlall, S. (2004). A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations. Journal of American Academy of Business, 5(1/2), 52-64.

Rehman, M. Z. U., Khan, M. R., Ziauddin and Lashari, J. A., 2010. Effect of job rewards on job satisfaction, moderating role of age differences: an empirical evidence from Pakistan. African Journal of Business Management, 4 (6), pp. 1131-1139

Robbins, S. P. (2003). Organizational behavior (10th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Saif, K.F., Nawaz, A., Jan, A. & Khan, M.I. Synthesizing the theories of job-satisfaction across the cultural/attitudinal dimensions. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 2012,3 (9): 1382-1396.

Salanova, A., & Kirmanen, S. (2010). Employee Satisfaction and Work Motivation – Research in Prisma Mikkeli. Mikkeli University of Applied Sciences .

Schein EH, (2004) Organizational Culture and Leadership, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., ISBN 0-7879-6845-5

Schein E.H., (1985), Organizational Culture and Leadership, San Francisco, CA: Jossey-Bass, p.6

Schein, E. H. (1990). Organizational culture. American Psychologist, 45(2), 109-119.

Schein, E. H. (1993). Legitimizing clinical research in the study of organizational culture. *Journal of Counseling & Development*, 71(6), 703-708.

Schein, E.H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers

Schuler, R. and Jackson, S., 1987. Linking competitive strategies and human resource management practices. *Academy of Management Executive*, 1(3), pp. 207-219.

Schultz, M. (1995). *On Studying Organizational Cultures: Diagnosis and Understanding*. Berlin: W. de Gruyter.

Smith, P.J., & Cronje, G.J. *Management principles. A Contemporary South African edition*. Kenwyn: Juta & ltd, 1992.

Thurstone, L. L. (1929) Theory of attitude measurement. *Psychol. Rev.*, 36,222-24L.

Treadway, D. C., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J., & Ferris, G. R. (2005). Political will, political skill, and political behavior. *Organizational Behavior*, 26, 229-245.

Yamaguchi, I. (2003). The relations among individual differences, needs, and equity sensitivity. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 324-344.

Yang Jie, Jiang Yanyuan. Analysis of Achievement Motivation of College Student. *Peking University Education Review*, 2010, 8(1): 63-69

Yih, W. W. and Htaik, S., 2011. The impacts of perceived organizational support, job satisfaction, and organizational commitment on job performance in hotel industry. The 11th International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting, Taipei, Taiwan. [Online] διαθέσιμο στο:

<http://iceb.nccu.edu.tw/proceedings/APDSI/2011/web/session/theimpactsofperceivedorganizationalsupport.pdf>

Yoeti, Oka A. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita. 2005

Vandenberghe, C., & Trembley, M. (2008). The role of pay satisfaction and organizational commitment in turnover intention: A two sample study. *Journal of Business and Psychology*, 22, 275- 286.

Vanhove, (1981) Tourism and employment, International Journal of Tourism Management, Volume 2, Issue 3

Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. Wiley

Weaver, T (1988), Theory m: motivatingwith money, Cornell hotel and restaurantadministration quarterly, Vol. 29, No. 3,pp. 40-45.

Weiner, B. (1979). A theory of motivation of some classroom experiences. Journal of Educational Psychology, 71, 3-25.

West, R. L., and Turner, L. H. (2007). Introducing communication theory: Analysis and application. Boston: McGraw-Hill

Winter, D. G. (1992), Power motivation revisited. In C. P. Smith, J. W. Atkinson, D. C. McClelland, & J. Verhoff (Eds.), Motivation and personality: Handbook of thematic content analysis: (pp. 301-310). New York: Cambridge University Press

Wood, R (1992), Working in Hotels and Catering, Routledge: London

World Tourism Organization (UNWTO) and International Labour Organization (ILO), 2014 Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practice

Zaccaro S, Rittman A, Marks M, (2001) Team leadership, The leadership Quarterly, 12 (2001) 451-483, Pergamon

Zaini, A., Nilufar, A., & Syed, S. A. (2009). The effect of human resource management practices on business performance among private companies in Malaysia. International Journal of Business and Management, 4(6), 65-72.

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Ακριβός, Σαλεσιώτης (2007) Τουρισμός (Εισαγωγικές έννοιες, Τουριστική συνείδηση, Τουριστική συμπεριφορά), εκδόσεις Interbooks, Αθήνα

Βαρβαρέσος Σ (2000) Τουρισμός – Οικονομικές Προσεγγίσεις, β έκδοση, εκδόσεις Προπομπός, Αθήνα

Βαρδακόστα & Κωσταγιόλας, (2006) Διοίκηση βάσει ομάδων στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες: μια πρώτη προσέγγιση, 15ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης, Πανεπιστήμιο Πατρών, 1-3 Νοεμβρίου 2006

Γαβαλάς Α, (2013) Απόδοση Ομάδων Εργασίας: η επίδραση της προσωπικότητας και της συμπεριφοράς, oksrc, ISBN 978-618-80420-2-5

Λαλούμης Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Διεξαγωγή Έρευνας Πεδίου

Για την εκπόνηση

Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας

**Θέμα: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΣΤΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

Ενημερωτικό σημείωμα για τους συμμετέχοντες

Στο πλαίσιο εκπόνησης της μεταπτυχιακής μου μελέτης με θέμα: «ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ», θα πραγματοποιηθεί η συμπλήρωση σχετικής θεματολογίας ερωτηματολογίου. Τα στοιχεία, που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν για τη στατιστική ανάλυση της μεταπτυχιακής μου μελέτης. Θα τηρηθεί αυστηρώς η εχεμύθεια των προσώπων, ενώ επίσης υπάρχει η δυνατότητα απόσυρσης των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων, σε περίπτωση που επιθυμούν σχετικώς.

Όπως είναι κατανοητό, η συμβολή σας είναι ιδιαίτερα σημαντική για την εκπόνηση της μελέτης και ως εκ τούτου σας ευχαριστώ ιδιαίτερα για τη συμμετοχή σας.

Α μέρος

Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων

1. Φύλο:

- Άντρας
- Γυναίκα
- Δεν επιθυμώ να απαντήσω

2. Ηλικία:

- < 35
- 36-45
- 46-55
- > 56

3. Μορφωτικό επίπεδο

- Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)
- Πανεπιστημιακή – Τεχνολογική εκπαίδευση
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών
- Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών
- Άλλο (προσδιορίστε)

4. Έτη προϋπηρεσίας

- 0-5
- 6-10
- 11-15

- 16-20
- 21 +

5. Τομέας εργασίας

- Υποδοχή – Reception
- Οροφοκομία – Housekeeping
- Εστιατόρια – Bar
- Διοικητικές υπηρεσίες
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Άλλο (προσδιορίστε)

6. Μισθολογική κλίμακα

- <499€
- 500-700€
- 701-1000€
- 1001-1500€
- >1500€
- Άλλο (προσδιορίστε)

B μέρος

Παρακαλώ αξιολογείστε τις παρακάτω προτάσεις ανάλογα με τον βαθμό ικανοποίησης.

7. Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

8. Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

9. Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

10. Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

11. Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

12. Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

13. Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίηση μου από την εργασία.

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

14. Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού

Συμφωνώ απόλυτα

Μάλλον συμφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Μάλλον διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

Παρακαλώ αξιολογείστε τις παρακάτω προτάσεις ανάλογα με τον βαθμό που συμφωνείτε.

15. Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

16. Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

17. Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

18. Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφη θετική σύσταση).

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

19. Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

20. Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

21. Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

22. Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπειριστατωμένα.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

23. Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

24. Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Μάλλον συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Μάλλον διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

Δ μέρος

Παρακαλώ αξιολογείστε τις παρακάτω προτάσεις ανάλογα με τον βαθμό ικανοποίησης.

25. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

26. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

27. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

28. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

29. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η

- Πολύ ικανοποιημένος/η

30. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

31. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

32. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

33. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερος σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

34. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερος σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

35. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

36. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η

- Πολύ ικανοποιημένος/η

37. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

38. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

39. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερος σας σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

40. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η

- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

41. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

42. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

43. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

44. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;

- Πολύ απογοητευμένος/η
- Λίγο απογοητευμένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η
- Λίγο ικανοποιημένος/η
- Πολύ ικανοποιημένος/η

Κωδικοποίηση μεταβλητών ερωτηματολογίου

Ερ.	Μεταβλητή	Όνομα
1	Φύλο	Φύλο
2	Ηλικία	Ηλικία
3	Μορφωτικό επίπεδο	Μορφ.Επίπ
4	Έτη προϋπηρεσίας	Έτη.Προϋπηρ
5	Τομέας εργασίας	Τομ.Εργ
6	Μισθολογική κλίμακα	Μισθολ.Κλιμ
7	Είμαι ικανοποιημένος/η με τον βασικό μισθό μου.	B.Q.7
8	Είμαι ικανοποιημένος/η με τις παλαιότερες αυξήσεις των μισθών μου	B.Q.8
9	Είμαι ικανοποιημένος/η με την πρόσφατη αύξηση του μισθού μου.	B.Q.9
10	Οι μισθολογικές αυξήσεις είναι πολύ λίγες και όχι ιδιαίτερα συχνές.	B.Q.10
11	Είμαι ικανοποιημένος/η με το πώς καθορίζονται οι μισθολογικές αυξήσεις μου	B.Q.11
12	Οι μισθολογικές αυξήσεις θεωρώ ότι αντιμετωπίζονται δίκαια	B.Q.12
13	Η πρόσθετη αμοιβή στο βασικό μισθό αυξάνει την ικανοποίησή μου από την εργασία.	B.Q.13
14	Θεωρώ ότι όσοι εργάζονται σωστά έχουν περισσότερες πιθανότητες να προωθηθούν για παράδειγμα να λάβουν υψηλότερη αύξηση μισθού	B.Q.14
15	Λαμβάνω την κατάλληλη αναγνώριση για την εργασιακή συνεισφορά μου	Γ.Q.15
16	Λαμβάνω συνεχή ανατροφοδότηση και αναγνώριση.	Γ.Q.16
17	Λαμβάνω ικανοποιητικό ανεπίσημο έπαινο (λεκτικό, μη λεκτικό).	Γ.Q.17
18	Λαμβάνω ικανοποιητικό επίσημο έπαινο (πιστοποιητικό, έγγραφη θετική σύσταση).	Γ.Q.18
19	Κατανοώ τον τρόπο και τη συχνότητα αναγνώρισης από τον ανώτερο μου.	Γ.Q.19
20	Κατανοώ τον τύπο-μοντέλο συμπεριφοράς που οδηγεί στη λήψη αναγνώρισης.	Γ.Q.20
21	Είμαι ικανοποιημένος/η με τον οποίο ο ανώτερος μου μου παρέχει ανατροφοδότηση	Γ.Q.21
22	Τα σχόλια που λαμβάνω είναι πολύ σχετικά και εμπεριστατωμένα.	Γ.Q.22
23	Τα σχόλια που λαμβάνω συμφωνούν με αυτό που πραγματικά έχω επιτύχει.	Γ.Q.23
24	Η αναγνώριση δίνεται δίκαια και με συνέπεια.	Γ.Q.24
25	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με την ευθύνη της εργασίας σας;	Δ.Q.25

26	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις συνθήκες εργασίας;	Δ.Q.26
27	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τις δυνατότητες να πραγματοποιήσετε κάτι αξιόλογο;	Δ.Q.27
28	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με τη δυνατότητα να παραμένετε απασχολημένος;	Δ.Q.28
29	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η με το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε αναλόγως με την εργασία που πραγματοποιείτε;	Δ.Q.29
30	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σε σύγκριση του μισθού σας με αυτόν των συναδέλφων σας;	Δ.Q.30
31	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τις πιθανότητες αύξησης του μισθού σας;	Δ.Q.31
32	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η σχετικά με τον έπαινο και την αναγνώριση που λαμβάνετε από μία καλή επίτευξη εργασιακού καθήκοντος;	Δ.Q.32
33	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας προσέχει ο ανώτερος σας;	Δ.Q.33
34	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει ο ανώτερος σας;	Δ.Q.34
35	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εργαστείτε μόνος σας;	Δ.Q.35
36	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να δοκιμάσετε κάτι διαφορετικό;	Δ.Q.36
37	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την ρουτίνας της δουλειάς σας;	Δ.Q.37
38	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να κάνετε διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες από καιρό σε καιρό;	Δ.Q.38
39	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο ανώτερος σας σας παρέχει βοήθεια κατά την εργασία;	Δ.Q.39
40	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;	Δ.Q.40
41	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το αίσθημα ολοκλήρωσης που αισθάνεσθε στην εργασία σας;	Δ.Q.41
42	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται να εκμεταλλευτείτε τις ικανότητές σας;	Δ.Q.42
43	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που σας δίνονται για εργασιακή πρόοδο;	Δ.Q.43
44	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη σταθερότητα εργασίας;	Δ.Q.44

Σε σχέση με την ηλικία

Ηλικία * B.Q.8 Crosstabulation

		B.Q.8					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	20	23	22	15	3	83
		Expected Count	16,2	17,4	17,8	23,7	7,9	83,0
		% within Ηλικία	24,1%	27,7%	26,5%	18,1%	3,6%	100,0%
		% within B.Q.8	51,3%	54,8%	51,2%	26,3%	15,8%	41,5%
		% of Total	10,0%	11,5%	11,0%	7,5%	1,5%	41,5%
		Residual	3,8	5,6	4,2	-8,7	-4,9	
	36-45	Count	12	9	7	13	7	48
		Expected Count	9,4	10,1	10,3	13,7	4,6	48,0
		% within Ηλικία	25,0%	18,8%	14,6%	27,1%	14,6%	100,0%
		% within B.Q.8	30,8%	21,4%	16,3%	22,8%	36,8%	24,0%
		% of Total	6,0%	4,5%	3,5%	6,5%	3,5%	24,0%
		Residual	2,6	-1,1	-3,3	-,7	2,4	
	46-55	Count	6	9	7	20	6	48
		Expected Count	9,4	10,1	10,3	13,7	4,6	48,0
		% within Ηλικία	12,5%	18,8%	14,6%	41,7%	12,5%	100,0%
		% within B.Q.8	15,4%	21,4%	16,3%	35,1%	31,6%	24,0%
		% of Total	3,0%	4,5%	3,5%	10,0%	3,0%	24,0%
		Residual	-3,4	-1,1	-3,3	6,3	1,4	
=>56	Count	1	1	7	9	3	21	
	Expected Count	4,1	4,4	4,5	6,0	2,0	21,0	
	% within Ηλικία	4,8%	4,8%	33,3%	42,9%	14,3%	100,0%	
	% within B.Q.8	2,6%	2,4%	16,3%	15,8%	15,8%	10,5%	
	% of Total	0,5%	0,5%	3,5%	4,5%	1,5%	10,5%	

	Residual	-3,1	-3,4	2,5	3,0	1,0	
Total	Count	39	42	43	57	19	200
	Expected Count	39,0	42,0	43,0	57,0	19,0	200,0
	% within Ηλικία	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%
	% within B.Q.8	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%

Ηλικία * B.Q.9 Crosstabulation

		B.Q.9					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	23	18	19	20	3	83
		Expected Count	27,8	20,8	14,5	15,4	4,6	83,0
	% within Ηλικία	27,7%	21,7%	22,9%	24,1%	3,6%	100,0%	
	% within B.Q.9	34,3%	36,0%	54,3%	54,1%	27,3%	41,5%	
	% of Total	11,5%	9,0%	9,5%	10,0%	1,5%	41,5%	
	Residual	-4,8	-2,8	4,5	4,6	-1,6		
36-45	Count	Count	16	8	7	12	5	48
		Expected Count	16,1	12,0	8,4	8,9	2,6	48,0
	% within Ηλικία	33,3%	16,7%	14,6%	25,0%	10,4%	100,0%	
	% within B.Q.9	23,9%	16,0%	20,0%	32,4%	45,5%	24,0%	
	% of Total	8,0%	4,0%	3,5%	6,0%	2,5%	24,0%	
	Residual	-,1	-4,0	-1,4	3,1	2,4		
46-55	Count	Count	17	15	9	4	3	48
		Expected Count	16,1	12,0	8,4	8,9	2,6	48,0
	% within Ηλικία	35,4%	31,3%	18,8%	8,3%	6,3%	100,0%	

	% within B.Q.9	25,4%	30,0%	25,7%	10,8%	27,3%	24,0%
	% of Total	8,5%	7,5%	4,5%	2,0%	1,5%	24,0%
	Residual	,9	3,0	,6	-4,9	,4	
=>56	Count	11	9	0	1	0	21
	Expected Count	7,0	5,3	3,7	3,9	1,2	21,0
	% within Ηλικία	52,4%	42,9%	0,0%	4,8%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.9	16,4%	18,0%	0,0%	2,7%	0,0%	10,5%
	% of Total	5,5%	4,5%	0,0%	0,5%	0,0%	10,5%
	Residual	4,0	3,8	-3,7	-2,9	-1,2	
Total	Count	67	50	35	37	11	200
	Expected Count	67,0	50,0	35,0	37,0	11,0	200,0
	% within Ηλικία	33,5%	25,0%	17,5%	18,5%	5,5%	100,0%
	% within B.Q.9	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	33,5%	25,0%	17,5%	18,5%	5,5%	100,0%

Ηλικία * B.Q.13 Crosstabulation

		B.Q.13					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	7	5	16	20	35	83
		Expected Count	5,0	5,0	12,5	31,5	29,0	83,0
		% within Ηλικία	8,4%	6,0%	19,3%	24,1%	42,2%	100,0%
		% within B.Q.13	58,3%	41,7%	53,3%	26,3%	50,0%	41,5%
		% of Total	3,5%	2,5%	8,0%	10,0%	17,5%	41,5%
		Residual	2,0	,0	3,6	-11,5	6,0	
	36-45	Count	4	2	5	18	19	48
		Expected Count	2,9	2,9	7,2	18,2	16,8	48,0
		% within Ηλικία	8,3%	4,2%	10,4%	37,5%	39,6%	100,0%
		% within B.Q.13	33,3%	16,7%	16,7%	23,7%	27,1%	24,0%
		% of Total	2,0%	1,0%	2,5%	9,0%	9,5%	24,0%
		Residual	1,1	-,9	-2,2	-,2	2,2	
	46-55	Count	1	3	8	22	14	48
		Expected Count	2,9	2,9	7,2	18,2	16,8	48,0
		% within Ηλικία	2,1%	6,3%	16,7%	45,8%	29,2%	100,0%
		% within B.Q.13	8,3%	25,0%	26,7%	28,9%	20,0%	24,0%
		% of Total	0,5%	1,5%	4,0%	11,0%	7,0%	24,0%
		Residual	-1,9	,1	,8	3,8	-2,8	
	=>56	Count	0	2	1	16	2	21
		Expected Count	1,3	1,3	3,2	8,0	7,4	21,0
		% within Ηλικία	0,0%	9,5%	4,8%	76,2%	9,5%	100,0%
% within B.Q.13		0,0%	16,7%	3,3%	21,1%	2,9%	10,5%	
% of Total		0,0%	1,0%	0,5%	8,0%	1,0%	10,5%	
Residual		-1,3	,7	-2,2	8,0	-5,4		
Total	Count	12	12	30	76	70	200	

Expected Count	12,0	12,0	30,0	76,0	70,0	200,0
% within Ηλικία	6,0%	6,0%	15,0%	38,0%	35,0%	100,0%
% within B.Q.13	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	6,0%	6,0%	15,0%	38,0%	35,0%	100,0%

Ηλικία * Γ.Κ.18 Crosstabulation

		Γ.Κ.18					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	37	10	15	11	10	83
		Expected Count	32,4	18,7	14,1	10,0	7,9	83,0
		% within Ηλικία	44,6%	12,0%	18,1%	13,3%	12,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.18	47,4%	22,2%	44,1%	45,8%	52,6%	41,5%
		% of Total	18,5%	5,0%	7,5%	5,5%	5,0%	41,5%
		Residual	4,6	-8,7	,9	1,0	2,1	
	36-45	Count	21	10	7	5	5	48
		Expected Count	18,7	10,8	8,2	5,8	4,6	48,0
		% within Ηλικία	43,8%	20,8%	14,6%	10,4%	10,4%	100,0%
		% within Γ.Κ.18	26,9%	22,2%	20,6%	20,8%	26,3%	24,0%
		% of Total	10,5%	5,0%	3,5%	2,5%	2,5%	24,0%
		Residual	2,3	-,8	-1,2	-,8	,4	
	46-55	Count	9	19	10	6	4	48
		Expected Count	18,7	10,8	8,2	5,8	4,6	48,0
		% within Ηλικία	18,8%	39,6%	20,8%	12,5%	8,3%	100,0%
% within Γ.Κ.18		11,5%	42,2%	29,4%	25,0%	21,1%	24,0%	
% of Total		4,5%	9,5%	5,0%	3,0%	2,0%	24,0%	

	Residual	-9,7	8,2	1,8	,2	-,6	
=>56	Count	11	6	2	2	0	21
	Expected Count	8,2	4,7	3,6	2,5	2,0	21,0
	% within Ηλικία	52,4%	28,6%	9,5%	9,5%	0,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.18	14,1%	13,3%	5,9%	8,3%	0,0%	10,5%
	% of Total	5,5%	3,0%	1,0%	1,0%	0,0%	10,5%
	Residual	2,8	1,3	-1,6	-,5	-2,0	
Total	Count	78	45	34	24	19	200
	Expected Count	78,0	45,0	34,0	24,0	19,0	200,0
	% within Ηλικία	39,0%	22,5%	17,0%	12,0%	9,5%	100,0%
	% within Γ.Ο.18	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	39,0%	22,5%	17,0%	12,0%	9,5%	100,0%

Ηλικία * Γ.Κ.19 Crosstabulation

		Γ.Κ.19					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	18	18	21	16	10	83
		Expected Count	11,6	27,4	17,4	20,3	6,2	83,0
		% within Ηλικία	21,7%	21,7%	25,3%	19,3%	12,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.19	64,3%	27,3%	50,0%	32,7%	66,7%	41,5%
		% of Total	9,0%	9,0%	10,5%	8,0%	5,0%	41,5%
		Residual	6,4	-9,4	3,6	-4,3	3,8	
	36-45	Count	7	17	10	12	2	48
		Expected Count	6,7	15,8	10,1	11,8	3,6	48,0
		% within Ηλικία	14,6%	35,4%	20,8%	25,0%	4,2%	100,0%
		% within Γ.Κ.19	25,0%	25,8%	23,8%	24,5%	13,3%	24,0%
		% of Total	3,5%	8,5%	5,0%	6,0%	1,0%	24,0%
		Residual	,3	1,2	-,1	,2	-1,6	
	46-55	Count	3	19	8	15	3	48
		Expected Count	6,7	15,8	10,1	11,8	3,6	48,0
		% within Ηλικία	6,3%	39,6%	16,7%	31,3%	6,3%	100,0%
		% within Γ.Κ.19	10,7%	28,8%	19,0%	30,6%	20,0%	24,0%
		% of Total	1,5%	9,5%	4,0%	7,5%	1,5%	24,0%
		Residual	-3,7	3,2	-2,1	3,2	-,6	
=>56	Count	0	12	3	6	0	21	
	Expected Count	2,9	6,9	4,4	5,1	1,6	21,0	
	% within Ηλικία	0,0%	57,1%	14,3%	28,6%	0,0%	100,0%	
	% within Γ.Κ.19	0,0%	18,2%	7,1%	12,2%	0,0%	10,5%	
	% of Total	0,0%	6,0%	1,5%	3,0%	0,0%	10,5%	
	Residual	-2,9	5,1	-1,4	,9	-1,6		
Total	Count	28	66	42	49	15	200	

Expected Count	28,0	66,0	42,0	49,0	15,0	200,0
% within Ηλικία	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%
% within Γ.Κ.19	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%

Ηλικία * Γ.Κ.20 Crosstabulation

		Γ.Κ.20					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	<=35	Count	15	19	21	19	9	83
		Expected Count	8,7	28,6	20,8	19,1	5,8	83,0
		% within Ηλικία	18,1%	22,9%	25,3%	22,9%	10,8%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	71,4%	27,5%	42,0%	41,3%	64,3%	41,5%
		% of Total	7,5%	9,5%	10,5%	9,5%	4,5%	41,5%
		Residual	6,3	-9,6	,3	-,1	3,2	
36-45	Count	Count	5	22	9	10	2	48
		Expected Count	5,0	16,6	12,0	11,0	3,4	48,0
		% within Ηλικία	10,4%	45,8%	18,8%	20,8%	4,2%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	23,8%	31,9%	18,0%	21,7%	14,3%	24,0%
		% of Total	2,5%	11,0%	4,5%	5,0%	1,0%	24,0%
		Residual	,0	5,4	-3,0	-1,0	-1,4	
46-55	Count	Count	1	20	14	10	3	48
		Expected Count	5,0	16,6	12,0	11,0	3,4	48,0
		% within Ηλικία	2,1%	41,7%	29,2%	20,8%	6,3%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	4,8%	29,0%	28,0%	21,7%	21,4%	24,0%
		% of Total	0,5%	10,0%	7,0%	5,0%	1,5%	24,0%
		Residual						

	Residual	-4,0	3,4	2,0	-1,0	-4	
=>56	Count	0	8	6	7	0	21
	Expected Count	2,2	7,2	5,3	4,8	1,5	21,0
	% within Ηλικία	0,0%	38,1%	28,6%	33,3%	0,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.20	0,0%	11,6%	12,0%	15,2%	0,0%	10,5%
	% of Total	0,0%	4,0%	3,0%	3,5%	0,0%	10,5%
	Residual	-2,2	,8	,8	2,2	-1,5	
Total	Count	21	69	50	46	14	200
	Expected Count	21,0	69,0	50,0	46,0	14,0	200,0
	% within Ηλικία	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.20	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%

Ηλικία * Δ.Q.33 Crosstabulation

		Δ.Q.33						
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο	Πολύ	Total	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η		
Ηλικία	<=35	Count	19	13	16	25	10	83
		Expected Count	9,5	19,9	19,9	25,7	7,9	83,0
		% within Ηλικία	22,9%	15,7%	19,3%	30,1%	12,0%	100,0%
		% within Δ.Q.33	82,6%	27,1%	33,3%	40,3%	52,6%	41,5%
		% of Total	9,5%	6,5%	8,0%	12,5%	5,0%	41,5%
		Residual	9,5	-6,9	-3,9	-7	2,1	
	36-45	Count	3	15	10	17	3	48
		Expected Count	5,5	11,5	11,5	14,9	4,6	48,0
		% within Ηλικία	6,3%	31,3%	20,8%	35,4%	6,3%	100,0%
		% within Δ.Q.33	13,0%	31,3%	20,8%	27,4%	15,8%	24,0%
		% of Total	1,5%	7,5%	5,0%	8,5%	1,5%	24,0%
		Residual	-2,5	3,5	-1,5	2,1	-1,6	
	46-55	Count	1	17	14	11	5	48
		Expected Count	5,5	11,5	11,5	14,9	4,6	48,0
		% within Ηλικία	2,1%	35,4%	29,2%	22,9%	10,4%	100,0%
		% within Δ.Q.33	4,3%	35,4%	29,2%	17,7%	26,3%	24,0%
		% of Total	0,5%	8,5%	7,0%	5,5%	2,5%	24,0%
		Residual	-4,5	5,5	2,5	-3,9	,4	
=>56	Count	0	3	8	9	1	21	
	Expected Count	2,4	5,0	5,0	6,5	2,0	21,0	
	% within Ηλικία	0,0%	14,3%	38,1%	42,9%	4,8%	100,0%	
	% within Δ.Q.33	0,0%	6,3%	16,7%	14,5%	5,3%	10,5%	
	% of Total	0,0%	1,5%	4,0%	4,5%	0,5%	10,5%	

	Residual	-2,4	-2,0	3,0	2,5	-1,0	
Total	Count	23	48	48	62	19	200
	Expected Count	23,0	48,0	48,0	62,0	19,0	200,0
	% within Ηλικία	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Q.33	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%

Ηλικία * Δ.Q.34 Crosstabulation

		Δ.Q.34					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Ηλικία	<=35	Count	17	15	14	25	12	83
		Expected Count	8,7	18,7	19,5	26,6	9,5	83,0
		% within Ηλικία	20,5%	18,1%	16,9%	30,1%	14,5%	100,0%
		% within Δ.Q.34	81,0%	33,3%	29,8%	39,1%	52,2%	41,5%
		% of Total	8,5%	7,5%	7,0%	12,5%	6,0%	41,5%
		Residual	8,3	-3,7	-5,5	-1,6	2,5	
36-45		Count	3	12	12	17	4	48
		Expected Count	5,0	10,8	11,3	15,4	5,5	48,0
		% within Ηλικία	6,3%	25,0%	25,0%	35,4%	8,3%	100,0%
		% within Δ.Q.34	14,3%	26,7%	25,5%	26,6%	17,4%	24,0%
		% of Total	1,5%	6,0%	6,0%	8,5%	2,0%	24,0%
		Residual	-2,0	1,2	,7	1,6	-1,5	
46-55		Count	1	15	15	12	5	48

=>56	Expected Count	5,0	10,8	11,3	15,4	5,5	48,0
	% within Ηλικία	2,1%	31,3%	31,3%	25,0%	10,4%	100,0%
	% within Δ.Κ.34	4,8%	33,3%	31,9%	18,8%	21,7%	24,0%
	% of Total	0,5%	7,5%	7,5%	6,0%	2,5%	24,0%
	Residual	-4,0	4,2	3,7	-3,4	-,5	
	Count	0	3	6	10	2	21
	Expected Count	2,2	4,7	4,9	6,7	2,4	21,0
	% within Ηλικία	0,0%	14,3%	28,6%	47,6%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.34	0,0%	6,7%	12,8%	15,6%	8,7%	10,5%
	% of Total	0,0%	1,5%	3,0%	5,0%	1,0%	10,5%
Total	Residual	-2,2	-1,7	1,1	3,3	-,4	
	Count	21	45	47	64	23	200
	Expected Count	21,0	45,0	47,0	64,0	23,0	200,0
	% within Ηλικία	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.34	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%	

Ηλικία * Δ.Κ.40 Crosstabulation

Ηλικία			Δ.Κ.40				Total
			Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	
<=35	Count	6	8	14	27	28	83
	Expected Count	2,5	4,1	16,2	34,9	25,3	83,0
	% within Ηλικία	7,2%	9,6%	16,9%	32,5%	33,7%	100,0%

	% within Δ.Q.40	100,0%	80,0%	35,9%	32,1%	45,9%	41,5%
	% of Total	3,0%	4,0%	7,0%	13,5%	14,0%	41,5%
	Residual	3,5	3,9	-2,2	-7,9	2,7	
36-45	Count	0	1	14	24	9	48
	Expected Count	1,4	2,4	9,4	20,2	14,6	48,0
	% within Ηλικία	0,0%	2,1%	29,2%	50,0%	18,8%	100,0%
	% within Δ.Q.40	0,0%	10,0%	35,9%	28,6%	14,8%	24,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	7,0%	12,0%	4,5%	24,0%
	Residual	-1,4	-1,4	4,6	3,8	-5,6	
46-55	Count	0	1	9	23	15	48
	Expected Count	1,4	2,4	9,4	20,2	14,6	48,0
	% within Ηλικία	0,0%	2,1%	18,8%	47,9%	31,3%	100,0%
	% within Δ.Q.40	0,0%	10,0%	23,1%	27,4%	24,6%	24,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	4,5%	11,5%	7,5%	24,0%
	Residual	-1,4	-1,4	-4	2,8	,4	
=>56	Count	0	0	2	10	9	21
	Expected Count	,6	1,1	4,1	8,8	6,4	21,0
	% within Ηλικία	0,0%	0,0%	9,5%	47,6%	42,9%	100,0%
	% within Δ.Q.40	0,0%	0,0%	5,1%	11,9%	14,8%	10,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	5,0%	4,5%	10,5%
	Residual	-6	-1,1	-2,1	1,2	2,6	
Total	Count	6	10	39	84	61	200
	Expected Count	6,0	10,0	39,0	84,0	61,0	200,0
	% within Ηλικία	3,0%	5,0%	19,5%	42,0%	30,5%	100,0%
	% within Δ.Q.40	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	3,0%	5,0%	19,5%	42,0%	30,5%	100,0%

Σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας

Έτη.Προϋπηρ * B.Q.8 Crosstabulation

		B.Q.8					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Έτη.Προϋπηρ	1-5	Count	13	14	12	9	3	51
		Expected Count	9,9	10,7	11,0	14,5	4,8	51,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	25,5%	27,5%	23,5%	17,6%	5,9%	100,0%
		% within B.Q.8	33,3%	33,3%	27,9%	15,8%	15,8%	25,5%
		% of Total	6,5%	7,0%	6,0%	4,5%	1,5%	25,5%
		Residual	3,1	3,3	1,0	-5,5	-1,8	
	6-10	Count	12	11	11	5	1	40
		Expected Count	7,8	8,4	8,6	11,4	3,8	40,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	30,0%	27,5%	27,5%	12,5%	2,5%	100,0%
		% within B.Q.8	30,8%	26,2%	25,6%	8,8%	5,3%	20,0%
		% of Total	6,0%	5,5%	5,5%	2,5%	0,5%	20,0%
		Residual	4,2	2,6	2,4	-6,4	-2,8	
	11-15	Count	6	5	8	13	3	35
		Expected Count	6,8	7,4	7,5	10,0	3,3	35,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	17,1%	14,3%	22,9%	37,1%	8,6%	100,0%
		% within B.Q.8	15,4%	11,9%	18,6%	22,8%	15,8%	17,5%
		% of Total	3,0%	2,5%	4,0%	6,5%	1,5%	17,5%
		Residual	-,8	-2,3	,5	3,0	-,3	
16-20	Count	4	9	2	17	5	37	
	Expected Count	7,2	7,8	8,0	10,5	3,5	37,0	
	% within Έτη.Προϋπηρ	10,8%	24,3%	5,4%	45,9%	13,5%	100,0%	
	% within B.Q.8	10,3%	21,4%	4,7%	29,8%	26,3%	18,5%	

	% of Total	2,0%	4,5%	1,0%	8,5%	2,5%	18,5%
	Residual	-3,2	1,2	-6,0	6,5	1,5	
21+	Count	4	3	10	13	7	37
	Expected Count	7,2	7,8	8,0	10,5	3,5	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	10,8%	8,1%	27,0%	35,1%	18,9%	100,0%
	% within B.Q.8	10,3%	7,1%	23,3%	22,8%	36,8%	18,5%
	% of Total	2,0%	1,5%	5,0%	6,5%	3,5%	18,5%
	Residual	-3,2	-4,8	2,0	2,5	3,5	
Total	Count	39	42	43	57	19	200
	Expected Count	39,0	42,0	43,0	57,0	19,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%
	% within B.Q.8	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Γ.Ο.19 Crosstabulation

		Γ.Ο.19					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Έτη.Προϋπηρ	1-5	Count	10	10	14	12	5	51
		Expected Count	7,1	16,8	10,7	12,5	3,8	51,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	19,6%	19,6%	27,5%	23,5%	9,8%	100,0%
		% within Γ.Ο.19	35,7%	15,2%	33,3%	24,5%	33,3%	25,5%
		% of Total	5,0%	5,0%	7,0%	6,0%	2,5%	25,5%
		Residual	2,9	-6,8	3,3	-,5	1,2	
	6-10	Count	5	14	10	5	6	40
		Expected Count	5,6	13,2	8,4	9,8	3,0	40,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	12,5%	35,0%	25,0%	12,5%	15,0%	100,0%
		% within Γ.Ο.19	17,9%	21,2%	23,8%	10,2%	40,0%	20,0%
		% of Total	2,5%	7,0%	5,0%	2,5%	3,0%	20,0%
		Residual	-,6	,8	1,6	-4,8	3,0	
	11-15	Count	8	9	4	13	1	35
		Expected Count	4,9	11,5	7,4	8,6	2,6	35,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	22,9%	25,7%	11,4%	37,1%	2,9%	100,0%
		% within Γ.Ο.19	28,6%	13,6%	9,5%	26,5%	6,7%	17,5%
		% of Total	4,0%	4,5%	2,0%	6,5%	0,5%	17,5%
		Residual	3,1	-2,5	-3,3	4,4	-1,6	
	16-20	Count	4	15	6	10	2	37
		Expected Count	5,2	12,2	7,8	9,1	2,8	37,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	10,8%	40,5%	16,2%	27,0%	5,4%	100,0%
% within Γ.Ο.19		14,3%	22,7%	14,3%	20,4%	13,3%	18,5%	
% of Total		2,0%	7,5%	3,0%	5,0%	1,0%	18,5%	
Residual		-1,2	2,8	-1,8	,9	-,8		
21+	Count	1	18	8	9	1	37	

	Expected Count	5,2	12,2	7,8	9,1	2,8	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	2,7%	48,6%	21,6%	24,3%	2,7%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	3,6%	27,3%	19,0%	18,4%	6,7%	18,5%
	% of Total	0,5%	9,0%	4,0%	4,5%	0,5%	18,5%
	Residual	-4,2	5,8	,2	-,1	-1,8	
Total	Count	28	66	42	49	15	200
	Expected Count	28,0	66,0	42,0	49,0	15,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Γ.Ο.20 Crosstabulation

		Γ.Ο.20					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Έτη.Προϋπηρ	1-5	Count	7	11	12	16	5	51
		Expected Count	5,4	17,6	12,8	11,7	3,6	51,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	13,7%	21,6%	23,5%	31,4%	9,8%	100,0%
		% within Γ.Ο.20	33,3%	15,9%	24,0%	34,8%	35,7%	25,5%
		% of Total	3,5%	5,5%	6,0%	8,0%	2,5%	25,5%
		Residual	1,6	-6,6	-,8	4,3	1,4	
	6-10	Count	5	13	13	4	5	40
		Expected Count	4,2	13,8	10,0	9,2	2,8	40,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	12,5%	32,5%	32,5%	10,0%	12,5%	100,0%
		% within Γ.Ο.20	23,8%	18,8%	26,0%	8,7%	35,7%	20,0%
		% of Total	2,5%	6,5%	6,5%	2,0%	2,5%	20,0%
		Residual	,8	-,8	3,0	-5,2	2,2	
	11-15	Count	6	14	2	12	1	35
		Expected Count	3,7	12,1	8,8	8,0	2,4	35,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	17,1%	40,0%	5,7%	34,3%	2,9%	100,0%
		% within Γ.Ο.20	28,6%	20,3%	4,0%	26,1%	7,1%	17,5%
		% of Total	3,0%	7,0%	1,0%	6,0%	0,5%	17,5%
		Residual	2,3	1,9	-6,8	4,0	-1,4	
	16-20	Count	3	18	7	7	2	37
		Expected Count	3,9	12,8	9,3	8,5	2,6	37,0
		% within Έτη.Προϋπηρ	8,1%	48,6%	18,9%	18,9%	5,4%	100,0%
		% within Γ.Ο.20	14,3%	26,1%	14,0%	15,2%	14,3%	18,5%
		% of Total	1,5%	9,0%	3,5%	3,5%	1,0%	18,5%
		Residual	-,9	5,2	-2,3	-1,5	-,6	
21+	Count	0	13	16	7	1	37	

	Expected Count	3,9	12,8	9,3	8,5	2,6	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	0,0%	35,1%	43,2%	18,9%	2,7%	100,0%
	% within Γ.Ο.20	0,0%	18,8%	32,0%	15,2%	7,1%	18,5%
	% of Total	0,0%	6,5%	8,0%	3,5%	0,5%	18,5%
	Residual	-3,9	,2	6,8	-1,5	-1,6	
Total	Count	21	69	50	46	14	200
	Expected Count	21,0	69,0	50,0	46,0	14,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.20	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Δ.Ο.33 Crosstabulation

		Δ.Ο.33					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	-ούτε απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	Total
Έτη.Προϋπηρ 1-5	Count	10	10	8	15	8	51
	Expected Count	5,9	12,2	12,2	15,8	4,8	51,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	19,6%	19,6%	15,7%	29,4%	15,7%	100,0%
	% within Δ.Ο.33	43,5%	20,8%	16,7%	24,2%	42,1%	25,5%
	% of Total	5,0%	5,0%	4,0%	7,5%	4,0%	25,5%
	Residual	4,1	-2,2	-4,2	-,8	3,2	
6-10	Count	5	8	11	12	4	40
	Expected Count	4,6	9,6	9,6	12,4	3,8	40,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	12,5%	20,0%	27,5%	30,0%	10,0%	100,0%

	% within Δ.Q.33	21,7%	16,7%	22,9%	19,4%	21,1%	20,0%
	% of Total	2,5%	4,0%	5,5%	6,0%	2,0%	20,0%
	Residual	,4	-1,6	1,4	-,4	,2	
11-	Count	5	12	3	14	1	35
15	Expected Count	4,0	8,4	8,4	10,9	3,3	35,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	14,3%	34,3%	8,6%	40,0%	2,9%	100,0%
	% within Δ.Q.33	21,7%	25,0%	6,3%	22,6%	5,3%	17,5%
	% of Total	2,5%	6,0%	1,5%	7,0%	0,5%	17,5%
	Residual	1,0	3,6	-5,4	3,2	-2,3	
16-	Count	2	11	9	12	3	37
20	Expected Count	4,3	8,9	8,9	11,5	3,5	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	5,4%	29,7%	24,3%	32,4%	8,1%	100,0%
	% within Δ.Q.33	8,7%	22,9%	18,8%	19,4%	15,8%	18,5%
	% of Total	1,0%	5,5%	4,5%	6,0%	1,5%	18,5%
	Residual	-2,3	2,1	,1	,5	-,5	
21+	Count	1	7	17	9	3	37
	Expected Count	4,3	8,9	8,9	11,5	3,5	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	2,7%	18,9%	45,9%	24,3%	8,1%	100,0%
	% within Δ.Q.33	4,3%	14,6%	35,4%	14,5%	15,8%	18,5%
	% of Total	0,5%	3,5%	8,5%	4,5%	1,5%	18,5%
	Residual	-3,3	-1,9	8,1	-2,5	-,5	
Total	Count	23	48	48	62	19	200
	Expected Count	23,0	48,0	48,0	62,0	19,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Q.33	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Δ.Ο.34 Crosstabulation

		Δ.Ο.34					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Έτη.Προϋπηρ 1-5	Count	11	8	8	15	9	51
	Expected Count	5,4	11,5	12,0	16,3	5,9	51,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	21,6%	15,7%	15,7%	29,4%	17,6%	100,0%
	% within Δ.Ο.34	52,4%	17,8%	17,0%	23,4%	39,1%	25,5%
	% of Total	5,5%	4,0%	4,0%	7,5%	4,5%	25,5%
	Residual	5,6	-3,5	-4,0	-1,3	3,1	
6-10	Count	4	9	9	15	3	40
	Expected Count	4,2	9,0	9,4	12,8	4,6	40,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	10,0%	22,5%	22,5%	37,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Ο.34	19,0%	20,0%	19,1%	23,4%	13,0%	20,0%
	% of Total	2,0%	4,5%	4,5%	7,5%	1,5%	20,0%
	Residual	-,2	,0	-,4	2,2	-1,6	
11-15	Count	3	12	4	13	3	35
	Expected Count	3,7	7,9	8,2	11,2	4,0	35,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	8,6%	34,3%	11,4%	37,1%	8,6%	100,0%
	% within Δ.Ο.34	14,3%	26,7%	8,5%	20,3%	13,0%	17,5%
	% of Total	1,5%	6,0%	2,0%	6,5%	1,5%	17,5%
	Residual	-,7	4,1	-4,2	1,8	-1,0	
16-20	Count	2	10	11	9	5	37
	Expected Count	3,9	8,3	8,7	11,8	4,3	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	5,4%	27,0%	29,7%	24,3%	13,5%	100,0%

	% within Δ.Q.34	9,5%	22,2%	23,4%	14,1%	21,7%	18,5%
	% of Total	1,0%	5,0%	5,5%	4,5%	2,5%	18,5%
	Residual	-1,9	1,7	2,3	-2,8	,7	
21+	Count	1	6	15	12	3	37
	Expected Count	3,9	8,3	8,7	11,8	4,3	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	2,7%	16,2%	40,5%	32,4%	8,1%	100,0%
	% within Δ.Q.34	4,8%	13,3%	31,9%	18,8%	13,0%	18,5%
	% of Total	0,5%	3,0%	7,5%	6,0%	1,5%	18,5%
	Residual	-2,9	-2,3	6,3	,2	-1,3	
Total	Count	21	45	47	64	23	200
	Expected Count	21,0	45,0	47,0	64,0	23,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%
	% within Δ.Q.34	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Δ.Q.36 Crosstabulation

		Δ.Q.36					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Έτη.Προϋπηρ 1-5	Count	7	12	19	8	5	51
	Expected Count	5,9	14,3	14,8	10,7	5,4	51,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	13,7%	23,5%	37,3%	15,7%	9,8%	100,0%
	% within Δ.Q.36	30,4%	21,4%	32,8%	19,0%	23,8%	25,5%
	% of Total	3,5%	6,0%	9,5%	4,0%	2,5%	25,5%

	Residual	1,1	-2,3	4,2	-2,7	-4	
6-10	Count	3	10	9	15	3	40
	Expected Count	4,6	11,2	11,6	8,4	4,2	40,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	7,5%	25,0%	22,5%	37,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Ο.36	13,0%	17,9%	15,5%	35,7%	14,3%	20,0%
	% of Total	1,5%	5,0%	4,5%	7,5%	1,5%	20,0%
	Residual	-1,6	-1,2	-2,6	6,6	-1,2	
11-	Count	5	11	11	6	2	35
15	Expected Count	4,0	9,8	10,1	7,4	3,7	35,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	14,3%	31,4%	31,4%	17,1%	5,7%	100,0%
	% within Δ.Ο.36	21,7%	19,6%	19,0%	14,3%	9,5%	17,5%
	% of Total	2,5%	5,5%	5,5%	3,0%	1,0%	17,5%
	Residual	1,0	1,2	,9	-1,3	-1,7	
16-	Count	5	10	12	9	1	37
20	Expected Count	4,3	10,4	10,7	7,8	3,9	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	13,5%	27,0%	32,4%	24,3%	2,7%	100,0%
	% within Δ.Ο.36	21,7%	17,9%	20,7%	21,4%	4,8%	18,5%
	% of Total	2,5%	5,0%	6,0%	4,5%	0,5%	18,5%
	Residual	,7	-4	1,3	1,2	-2,9	
21+	Count	3	13	7	4	10	37
	Expected Count	4,3	10,4	10,7	7,8	3,9	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	8,1%	35,1%	18,9%	10,8%	27,0%	100,0%
	% within Δ.Ο.36	13,0%	23,2%	12,1%	9,5%	47,6%	18,5%
	% of Total	1,5%	6,5%	3,5%	2,0%	5,0%	18,5%
	Residual	-1,3	2,6	-3,7	-3,8	6,1	
Total	Count	23	56	58	42	21	200
	Expected Count	23,0	56,0	58,0	42,0	21,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	11,5%	28,0%	29,0%	21,0%	10,5%	100,0%

% within Δ.Q.36	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	11,5%	28,0%	29,0%	21,0%	10,5%	100,0%

Έτη.Προϋπηρ * Δ.Q.44 Crosstabulation

		Δ.Q.44					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	-ούτε απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	Total
Έτη.Προϋπηρ 1-5	Count	4	17	9	17	4	51
	Expected Count	3,3	10,2	9,2	19,6	8,7	51,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	7,8%	33,3%	17,6%	33,3%	7,8%	100,0%
	% within Δ.Q.44	30,8%	42,5%	25,0%	22,1%	11,8%	25,5%
	% of Total	2,0%	8,5%	4,5%	8,5%	2,0%	25,5%
	Residual	,7	6,8	-,2	-2,6	-4,7	
6-10	Count	1	6	6	22	5	40
	Expected Count	2,6	8,0	7,2	15,4	6,8	40,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	2,5%	15,0%	15,0%	55,0%	12,5%	100,0%
	% within Δ.Q.44	7,7%	15,0%	16,7%	28,6%	14,7%	20,0%
	% of Total	0,5%	3,0%	3,0%	11,0%	2,5%	20,0%
	Residual	-1,6	-2,0	-1,2	6,6	-1,8	
11-15	Count	4	11	4	8	8	35
	Expected Count	2,3	7,0	6,3	13,5	5,9	35,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	11,4%	31,4%	11,4%	22,9%	22,9%	100,0%
	% within Δ.Q.44	30,8%	27,5%	11,1%	10,4%	23,5%	17,5%
	% of Total	2,0%	5,5%	2,0%	4,0%	4,0%	17,5%
	Residual	1,7	4,0	-2,3	-5,5	2,1	

16-20	Count	2	5	8	14	8	37
	Expected Count	2,4	7,4	6,7	14,2	6,3	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	5,4%	13,5%	21,6%	37,8%	21,6%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	15,4%	12,5%	22,2%	18,2%	23,5%	18,5%
	% of Total	1,0%	2,5%	4,0%	7,0%	4,0%	18,5%
	Residual	-,4	-2,4	1,3	-,2	1,7	
21+	Count	2	1	9	16	9	37
	Expected Count	2,4	7,4	6,7	14,2	6,3	37,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	5,4%	2,7%	24,3%	43,2%	24,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	15,4%	2,5%	25,0%	20,8%	26,5%	18,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	4,5%	8,0%	4,5%	18,5%
	Residual	-,4	-6,4	2,3	1,8	2,7	
Total	Count	13	40	36	77	34	200
	Expected Count	13,0	40,0	36,0	77,0	34,0	200,0
	% within Έτη.Προϋπηρ	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%

Σε σχέση με τον τομέα εργασίας

Τομ.Εργ * Β.Κ.13 Crosstabulation

			Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	B.Q.13 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Τομ.Εργ	Υποδοχή – Reception	Count	2	4	4	14	21	45
		Expected Count	2,7	2,7	6,8	17,1	15,8	45,0
		% within Τομ.Εργ	4,4%	8,9%	8,9%	31,1%	46,7%	100,0%
		% within B.Q.13	16,7%	33,3%	13,3%	18,4%	30,0%	22,5%
		% of Total	1,0%	2,0%	2,0%	7,0%	10,5%	22,5%
		Residual	-,7	1,3	-2,8	-3,1	5,3	
Οροφοκομία Housekeeping	–	Count	2	0	4	9	7	22
		Expected Count	1,3	1,3	3,3	8,4	7,7	22,0
		% within Τομ.Εργ	9,1%	0,0%	18,2%	40,9%	31,8%	100,0%
		% within B.Q.13	16,7%	0,0%	13,3%	11,8%	10,0%	11,0%
		% of Total	1,0%	0,0%	2,0%	4,5%	3,5%	11,0%
		Residual	,7	-1,3	,7	,6	-,7	
Εστιατόρια – Bar		Count	5	2	7	14	10	38
		Expected Count	2,3	2,3	5,7	14,4	13,3	38,0
		% within Τομ.Εργ	13,2%	5,3%	18,4%	36,8%	26,3%	100,0%
		% within B.Q.13	41,7%	16,7%	23,3%	18,4%	14,3%	19,0%
		% of Total	2,5%	1,0%	3,5%	7,0%	5,0%	19,0%
		Residual	2,7	-,3	1,3	-,4	-3,3	
Διοικητικές υπηρεσίες		Count	1	4	9	28	20	62
		Expected Count	3,7	3,7	9,3	23,6	21,7	62,0
		% within Τομ.Εργ	1,6%	6,5%	14,5%	45,2%	32,3%	100,0%
		% within B.Q.13	8,3%	33,3%	30,0%	36,8%	28,6%	31,0%
		% of Total	0,5%	2,0%	4,5%	14,0%	10,0%	31,0%
		Residual	-2,7	,3	-,3	4,4	-1,7	
Εξυπηρέτηση πελατών		Count	2	2	2	11	11	28

Άλλο	Expected Count	1,7	1,7	4,2	10,6	9,8	28,0
	% within Τομ.Εργ	7,1%	7,1%	7,1%	39,3%	39,3%	100,0%
	% within B.Q.13	16,7%	16,7%	6,7%	14,5%	15,7%	14,0%
	% of Total	1,0%	1,0%	1,0%	5,5%	5,5%	14,0%
	Residual	,3	,3	-2,2	,4	1,2	
	Count	0	0	4	0	1	5
	Expected Count	,3	,3	,8	1,9	1,8	5,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100,0%
	% within B.Q.13	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	1,4%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,5%	2,5%
Total	Residual	-3	-3	3,3	-1,9	-8	
	Count	12	12	30	76	70	200
	Expected Count	12,0	12,0	30,0	76,0	70,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	6,0%	6,0%	15,0%	38,0%	35,0%	100,0%
	% within B.Q.13	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,0%	6,0%	15,0%	38,0%	35,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Γ.Q.15 Crosstabulation

		Γ.Q.15					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Τομ.Εργ	Υποδοχή – Reception	Count	6	11	16	9	45	
		Expected Count	6,8	10,1	11,9	12,6	45,0	
		% within Τομ.Εργ	13,3%	24,4%	35,6%	20,0%	6,7%	100,0%
		% within Γ.Q.15	20,0%	24,4%	30,2%	16,1%	18,8%	22,5%

	% of Total	3,0%	5,5%	8,0%	4,5%	1,5%	22,5%
	Residual	-,8	,9	4,1	-3,6	-,6	
Οροφοκομία	– Count	4	8	3	5	2	22
Housekeeping	Expected Count	3,3	5,0	5,8	6,2	1,8	22,0
	% within Τομ.Εργ	18,2%	36,4%	13,6%	22,7%	9,1%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	13,3%	17,8%	5,7%	8,9%	12,5%	11,0%
	% of Total	2,0%	4,0%	1,5%	2,5%	1,0%	11,0%
	Residual	,7	3,1	-2,8	-1,2	,2	
Εστιατόρια – Bar	Count	10	4	14	9	1	38
	Expected Count	5,7	8,6	10,1	10,6	3,0	38,0
	% within Τομ.Εργ	26,3%	10,5%	36,8%	23,7%	2,6%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	33,3%	8,9%	26,4%	16,1%	6,3%	19,0%
	% of Total	5,0%	2,0%	7,0%	4,5%	0,5%	19,0%
	Residual	4,3	-4,6	3,9	-1,6	-2,0	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	5	14	12	27	4	62
	Expected Count	9,3	14,0	16,4	17,4	5,0	62,0
	% within Τομ.Εργ	8,1%	22,6%	19,4%	43,5%	6,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	16,7%	31,1%	22,6%	48,2%	25,0%	31,0%
	% of Total	2,5%	7,0%	6,0%	13,5%	2,0%	31,0%
	Residual	-4,3	,1	-4,4	9,6	-1,0	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	3	8	7	5	5	28
	Expected Count	4,2	6,3	7,4	7,8	2,2	28,0
	% within Τομ.Εργ	10,7%	28,6%	25,0%	17,9%	17,9%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	10,0%	17,8%	13,2%	8,9%	31,3%	14,0%
	% of Total	1,5%	4,0%	3,5%	2,5%	2,5%	14,0%
	Residual	-1,2	1,7	-,4	-2,8	2,8	
Άλλο	Count	2	0	1	1	1	5
	Expected Count	,8	1,1	1,3	1,4	,4	5,0

	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	6,7%	0,0%	1,9%	1,8%	6,3%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	1,3	-1,1	-,3	-,4	,6	
Total	Count	30	45	53	56	16	200
	Expected Count	30,0	45,0	53,0	56,0	16,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	15,0%	22,5%	26,5%	28,0%	8,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	15,0%	22,5%	26,5%	28,0%	8,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Γ.Κ.19 Crosstabulation

		Γ.Κ.19					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Γ.Κ.19 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Τομ.Εργ	Υποδοχή – Reception	Count	7	12	14	9	3	45
		Expected Count	6,3	14,9	9,5	11,0	3,4	45,0
		% within Τομ.Εργ	15,6%	26,7%	31,1%	20,0%	6,7%	100,0%
		% within Γ.Κ.19	25,0%	18,2%	33,3%	18,4%	20,0%	22,5%
		% of Total	3,5%	6,0%	7,0%	4,5%	1,5%	22,5%
		Residual	,7	-2,8	4,5	-2,0	-,4	
	Οροφοκομία Housekeeping	Count	2	10	2	5	3	22
		Expected Count	3,1	7,3	4,6	5,4	1,7	22,0
		% within Τομ.Εργ	9,1%	45,5%	9,1%	22,7%	13,6%	100,0%
		% within Γ.Κ.19	7,1%	15,2%	4,8%	10,2%	20,0%	11,0%

	% of Total	1,0%	5,0%	1,0%	2,5%	1,5%	11,0%
	Residual	-1,1	2,7	-2,6	-,4	1,4	
Εστιατόρια – Bar	Count	10	12	8	6	2	38
	Expected Count	5,3	12,5	8,0	9,3	2,9	38,0
	% within Τομ.Εργ	26,3%	31,6%	21,1%	15,8%	5,3%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	35,7%	18,2%	19,0%	12,2%	13,3%	19,0%
	% of Total	5,0%	6,0%	4,0%	3,0%	1,0%	19,0%
	Residual	4,7	-,5	,0	-3,3	-,9	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	4	23	13	21	1	62
	Expected Count	8,7	20,5	13,0	15,2	4,7	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	37,1%	21,0%	33,9%	1,6%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	14,3%	34,8%	31,0%	42,9%	6,7%	31,0%
	% of Total	2,0%	11,5%	6,5%	10,5%	0,5%	31,0%
	Residual	-4,7	2,5	,0	5,8	-3,7	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	3	9	5	7	4	28
	Expected Count	3,9	9,2	5,9	6,9	2,1	28,0
	% within Τομ.Εργ	10,7%	32,1%	17,9%	25,0%	14,3%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	10,7%	13,6%	11,9%	14,3%	26,7%	14,0%
	% of Total	1,5%	4,5%	2,5%	3,5%	2,0%	14,0%
	Residual	-,9	-,2	-,9	,1	1,9	
Άλλο	Count	2	0	0	1	2	5
	Expected Count	,7	1,7	1,1	1,2	,4	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	7,1%	0,0%	0,0%	2,0%	13,3%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	2,5%
	Residual	1,3	-1,7	-1,1	-,2	1,6	
Total	Count	28	66	42	49	15	200
	Expected Count	28,0	66,0	42,0	49,0	15,0	200,0

% within Top.Epy	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%
% within Γ.Q.19	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Γ.Κ.20 Crosstabulation

		Γ.Κ.20					Total	
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Γ.Κ.20 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Τομ.Εργ	Υποδοχή – Reception	Count	3	14	15	9	4	45
		Expected Count	4,7	15,5	11,3	10,4	3,2	45,0
		% within Τομ.Εργ	6,7%	31,1%	33,3%	20,0%	8,9%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	14,3%	20,3%	30,0%	19,6%	28,6%	22,5%
		% of Total	1,5%	7,0%	7,5%	4,5%	2,0%	22,5%
		Residual	-1,7	-1,5	3,8	-1,3	,9	
Οροφοκομία Housekeeping	–	Count	2	11	1	5	3	22
		Expected Count	2,3	7,6	5,5	5,1	1,5	22,0
		% within Τομ.Εργ	9,1%	50,0%	4,5%	22,7%	13,6%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	9,5%	15,9%	2,0%	10,9%	21,4%	11,0%
		% of Total	1,0%	5,5%	0,5%	2,5%	1,5%	11,0%
		Residual	-3	3,4	-4,5	-1	1,5	
Εσπιατόρια – Bar		Count	11	9	8	9	1	38
		Expected Count	4,0	13,1	9,5	8,7	2,7	38,0
		% within Τομ.Εργ	28,9%	23,7%	21,1%	23,7%	2,6%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	52,4%	13,0%	16,0%	19,6%	7,1%	19,0%
		% of Total	5,5%	4,5%	4,0%	4,5%	0,5%	19,0%
		Residual	7,0	-4,1	-1,5	,3	-1,7	
Διοικητικές υπηρεσίες		Count	3	23	18	16	2	62
		Expected Count	6,5	21,4	15,5	14,3	4,3	62,0
		% within Τομ.Εργ	4,8%	37,1%	29,0%	25,8%	3,2%	100,0%
		% within Γ.Κ.20	14,3%	33,3%	36,0%	34,8%	14,3%	31,0%
		% of Total	1,5%	11,5%	9,0%	8,0%	1,0%	31,0%
		Residual	-3,5	1,6	2,5	1,7	-2,3	

Εξυπηρέτηση πελατών	Count	0	11	7	7	3	28
	Expected Count	2,9	9,7	7,0	6,4	2,0	28,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	39,3%	25,0%	25,0%	10,7%	100,0%
	% within Γ.Κ.20	0,0%	15,9%	14,0%	15,2%	21,4%	14,0%
	% of Total	0,0%	5,5%	3,5%	3,5%	1,5%	14,0%
	Residual	-2,9	1,3	,0	,6	1,0	
Άλλο	Count	2	1	1	0	1	5
	Expected Count	,5	1,7	1,3	1,2	,4	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.20	9,5%	1,4%	2,0%	0,0%	7,1%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,5%	2,5%
	Residual	1,5	-,7	-,3	-1,2	,6	
Total	Count	21	69	50	46	14	200
	Expected Count	21,0	69,0	50,0	46,0	14,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.20	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	34,5%	25,0%	23,0%	7,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Γ.Ο.21 Crosstabulation

Τομ.Εργ	Υποδοχή – Reception		Γ.Ο.21				Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Γ.Ο.21 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	
Υποδοχή – Reception	Count	12	11	10	10	2	45
	Expected Count	8,1	13,3	11,7	8,6	3,4	45,0
	% within Τομ.Εργ	26,7%	24,4%	22,2%	22,2%	4,4%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	33,3%	18,6%	19,2%	26,3%	13,3%	22,5%
	% of Total	6,0%	5,5%	5,0%	5,0%	1,0%	22,5%
	Residual	3,9	-2,3	-1,7	1,4	-1,4	
Οροφοκομία Housekeeping	Count	4	8	4	4	2	22
	Expected Count	4,0	6,5	5,7	4,2	1,7	22,0
	% within Τομ.Εργ	18,2%	36,4%	18,2%	18,2%	9,1%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	11,1%	13,6%	7,7%	10,5%	13,3%	11,0%
	% of Total	2,0%	4,0%	2,0%	2,0%	1,0%	11,0%
	Residual	,0	1,5	-1,7	-2	,4	
Εσπιατόρια – Bar	Count	9	12	9	4	4	38
	Expected Count	6,8	11,2	9,9	7,2	2,9	38,0
	% within Τομ.Εργ	23,7%	31,6%	23,7%	10,5%	10,5%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	25,0%	20,3%	17,3%	10,5%	26,7%	19,0%
	% of Total	4,5%	6,0%	4,5%	2,0%	2,0%	19,0%
	Residual	2,2	,8	-,9	-3,2	1,2	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	6	15	25	16	0	62
	Expected Count	11,2	18,3	16,1	11,8	4,7	62,0
	% within Τομ.Εργ	9,7%	24,2%	40,3%	25,8%	0,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	16,7%	25,4%	48,1%	42,1%	0,0%	31,0%
	% of Total	3,0%	7,5%	12,5%	8,0%	0,0%	31,0%
	Residual	-5,2	-3,3	8,9	4,2	-4,7	

Εξυπηρέτηση πελατών	Count	3	12	4	4	5	28
	Expected Count	5,0	8,3	7,3	5,3	2,1	28,0
	% within Τομ.Εργ	10,7%	42,9%	14,3%	14,3%	17,9%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	8,3%	20,3%	7,7%	10,5%	33,3%	14,0%
	% of Total	1,5%	6,0%	2,0%	2,0%	2,5%	14,0%
	Residual	-2,0	3,7	-3,3	-1,3	2,9	
Άλλο	Count	2	1	0	0	2	5
	Expected Count	,9	1,5	1,3	1,0	,4	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	5,6%	1,7%	0,0%	0,0%	13,3%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,1	-5	-1,3	-1,0	1,6	
Total	Count	36	59	52	38	15	200
	Expected Count	36,0	59,0	52,0	38,0	15,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	18,0%	29,5%	26,0%	19,0%	7,5%	100,0%
	% within Γ.Ο.21	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	18,0%	29,5%	26,0%	19,0%	7,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.25 Crosstabulation

		Δ.Κ.25					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	– Count	2	2	16	18	7	45
		Expected Count	1,1	5,6	11,7	15,8	10,8	45,0
		% within Τομ.Εργ	4,4%	4,4%	35,6%	40,0%	15,6%	100,0%
		% within Δ.Κ.25	40,0%	8,0%	30,8%	25,7%	14,6%	22,5%
		% of Total	1,0%	1,0%	8,0%	9,0%	3,5%	22,5%
		Residual	,9	-3,6	4,3	2,3	-3,8	
Οροφοκομία Housekeeping	– Count	Count	0	6	7	4	5	22
		Expected Count	,6	2,8	5,7	7,7	5,3	22,0
		% within Τομ.Εργ	0,0%	27,3%	31,8%	18,2%	22,7%	100,0%
		% within Δ.Κ.25	0,0%	24,0%	13,5%	5,7%	10,4%	11,0%
		% of Total	0,0%	3,0%	3,5%	2,0%	2,5%	11,0%
		Residual	-,6	3,3	1,3	-3,7	-,3	
Εσπιατόρια – Bar	Count	Count	2	9	8	12	7	38
		Expected Count	1,0	4,8	9,9	13,3	9,1	38,0
		% within Τομ.Εργ	5,3%	23,7%	21,1%	31,6%	18,4%	100,0%

	% within Δ.Κ.25	40,0%	36,0%	15,4%	17,1%	14,6%	19,0%
	% of Total	1,0%	4,5%	4,0%	6,0%	3,5%	19,0%
	Residual	1,1	4,3	-1,9	-1,3	-2,1	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	0	3	16	27	16	62
	Expected Count	1,6	7,8	16,1	21,7	14,9	62,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	4,8%	25,8%	43,5%	25,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	0,0%	12,0%	30,8%	38,6%	33,3%	31,0%
	% of Total	0,0%	1,5%	8,0%	13,5%	8,0%	31,0%
	Residual	-1,6	-4,8	-1	5,3	1,1	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	0	4	5	9	10	28
	Expected Count	,7	3,5	7,3	9,8	6,7	28,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	14,3%	17,9%	32,1%	35,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	0,0%	16,0%	9,6%	12,9%	20,8%	14,0%
	% of Total	0,0%	2,0%	2,5%	4,5%	5,0%	14,0%
	Residual	-7	,5	-2,3	-8	3,3	
Άλλο	Count	1	1	0	0	3	5
	Expected Count	,1	,6	1,3	1,8	1,2	5,0
	% within Τομ.Εργ	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	20,0%	4,0%	0,0%	0,0%	6,3%	2,5%

	% of Total	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	2,5%
	Residual	,9	,4	-1,3	-1,8	1,8	
Total	Count	5	25	52	70	48	200
	Expected Count	5,0	25,0	52,0	70,0	48,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	2,5%	12,5%	26,0%	35,0%	24,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	2,5%	12,5%	26,0%	35,0%	24,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.26 Crosstabulation

		Δ.Κ.26					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	Count	2	10	15	15	3	45
		Expected Count	4,3	8,3	11,3	14,6	6,5	45,0
		% within Τομ.Εργ	4,4%	22,2%	33,3%	33,3%	6,7%	100,0%
		% within Δ.Κ.26	10,5%	27,0%	30,0%	23,1%	10,3%	22,5%
		% of Total	1,0%	5,0%	7,5%	7,5%	1,5%	22,5%
		Residual	-2,3	1,7	3,8	,4	-3,5	
		Count	4	5	7	4	2	22

Οροφοκομία Housekeeping	– Expected Count	2,1	4,1	5,5	7,2	3,2	22,0
	% within Τομ.Εργ	18,2%	22,7%	31,8%	18,2%	9,1%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	21,1%	13,5%	14,0%	6,2%	6,9%	11,0%
	% of Total	2,0%	2,5%	3,5%	2,0%	1,0%	11,0%
	Residual	1,9	,9	1,5	-3,2	-1,2	
	Εστιατόρια – Bar	Count	8	12	4	12	2
Expected Count		3,6	7,0	9,5	12,4	5,5	38,0
% within Τομ.Εργ		21,1%	31,6%	10,5%	31,6%	5,3%	100,0%
% within Δ.Κ.26		42,1%	32,4%	8,0%	18,5%	6,9%	19,0%
% of Total		4,0%	6,0%	2,0%	6,0%	1,0%	19,0%
Residual		4,4	5,0	-5,5	-,3	-3,5	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	2	7	15	26	12	62
	Expected Count	5,9	11,5	15,5	20,2	9,0	62,0
	% within Τομ.Εργ	3,2%	11,3%	24,2%	41,9%	19,4%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	10,5%	18,9%	30,0%	40,0%	41,4%	31,0%
	% of Total	1,0%	3,5%	7,5%	13,0%	6,0%	31,0%
	Residual	-3,9	-4,5	-,5	5,9	3,0	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	1	3	9	8	7	28
	Expected Count	2,7	5,2	7,0	9,1	4,1	28,0

Άλλο	% within Τομ.Εργ	3,6%	10,7%	32,1%	28,6%	25,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	5,3%	8,1%	18,0%	12,3%	24,1%	14,0%
	% of Total	0,5%	1,5%	4,5%	4,0%	3,5%	14,0%
	Residual	-1,7	-2,2	2,0	-1,1	2,9	
	Count	2	0	0	0	3	5
	Expected Count	,5	,9	1,3	1,6	,7	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,3%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,5%
	Residual	1,5	-,9	-1,3	-1,6	2,3	
Total	Count	19	37	50	65	29	200
	Expected Count	19,0	37,0	50,0	65,0	29,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	9,5%	18,5%	25,0%	32,5%	14,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	9,5%	18,5%	25,0%	32,5%	14,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.27 Crosstabulation

		Δ.Κ.27					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή	– Count	0	12	12	16	5	45
	Reception	Expected Count	2,7	10,1	10,1	16,2	5,9	45,0
		% within Τομ.Εργ	0,0%	26,7%	26,7%	35,6%	11,1%	100,0%
		% within Δ.Κ.27	0,0%	26,7%	26,7%	22,2%	19,2%	22,5%
		% of Total	0,0%	6,0%	6,0%	8,0%	2,5%	22,5%
		Residual	-2,7	1,9	1,9	-2	-,9	
Οροφοκομία	Housekeeping	– Count	3	10	4	4	1	22
	Housekeeping	Expected Count	1,3	5,0	5,0	7,9	2,9	22,0
		% within Τομ.Εργ	13,6%	45,5%	18,2%	18,2%	4,5%	100,0%
		% within Δ.Κ.27	25,0%	22,2%	8,9%	5,6%	3,8%	11,0%
		% of Total	1,5%	5,0%	2,0%	2,0%	0,5%	11,0%
		Residual	1,7	5,1	-1,0	-3,9	-1,9	
Εστιατόρια – Bar	Count	8	8	9	13	0	38	
	Expected Count	2,3	8,6	8,6	13,7	4,9	38,0	
	% within Τομ.Εργ	21,1%	21,1%	23,7%	34,2%	0,0%	100,0%	

	% within Δ.Κ.27	66,7%	17,8%	20,0%	18,1%	0,0%	19,0%
	% of Total	4,0%	4,0%	4,5%	6,5%	0,0%	19,0%
	Residual	5,7	-6	,4	-7	-4,9	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	0	6	17	28	11	62
	Expected Count	3,7	14,0	14,0	22,3	8,1	62,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	9,7%	27,4%	45,2%	17,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	0,0%	13,3%	37,8%	38,9%	42,3%	31,0%
	% of Total	0,0%	3,0%	8,5%	14,0%	5,5%	31,0%
	Residual	-3,7	-7,9	3,1	5,7	2,9	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	0	8	3	10	7	28
	Expected Count	1,7	6,3	6,3	10,1	3,6	28,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	28,6%	10,7%	35,7%	25,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	0,0%	17,8%	6,7%	13,9%	26,9%	14,0%
	% of Total	0,0%	4,0%	1,5%	5,0%	3,5%	14,0%
	Residual	-1,7	1,7	-3,3	-1	3,4	
Άλλο	Count	1	1	0	1	2	5
	Expected Count	,3	1,1	1,1	1,8	,7	5,0
	% within Τομ.Εργ	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	8,3%	2,2%	0,0%	1,4%	7,7%	2,5%

	% of Total	0,5%	0,5%	0,0%	0,5%	1,0%	2,5%
	Residual	,7	-,1	-1,1	-,8	1,4	
Total	Count	12	45	45	72	26	200
	Expected Count	12,0	45,0	45,0	72,0	26,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	6,0%	22,5%	22,5%	36,0%	13,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,0%	22,5%	22,5%	36,0%	13,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.28 Crosstabulation

		Δ.Κ.28					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε απογοητευμένος/η	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	Count	1	6	12	17	9	45
		Expected Count	1,6	5,9	10,6	17,3	9,7	45,0
		% within Τομ.Εργ	2,2%	13,3%	26,7%	37,8%	20,0%	100,0%
		% within Δ.Κ.28	14,3%	23,1%	25,5%	22,1%	20,9%	22,5%
		% of Total	0,5%	3,0%	6,0%	8,5%	4,5%	22,5%
		Residual	-,6	,1	1,4	-,3	-,7	
		Count	1	5	1	12	3	22

Οροφοκομία Housekeeping	– Expected Count	,8	2,9	5,2	8,5	4,7	22,0
	% within Τομ.Εργ	4,5%	22,7%	4,5%	54,5%	13,6%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	14,3%	19,2%	2,1%	15,6%	7,0%	11,0%
	% of Total	0,5%	2,5%	0,5%	6,0%	1,5%	11,0%
	Residual	,2	2,1	-4,2	3,5	-1,7	
	Count	3	9	11	13	2	38
Εστιατόρια – Bar	Expected Count	1,3	4,9	8,9	14,6	8,2	38,0
	% within Τομ.Εργ	7,9%	23,7%	28,9%	34,2%	5,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	42,9%	34,6%	23,4%	16,9%	4,7%	19,0%
	% of Total	1,5%	4,5%	5,5%	6,5%	1,0%	19,0%
	Residual	1,7	4,1	2,1	-1,6	-6,2	
	Count	1	2	17	22	20	62
Διοικητικές υπηρεσίες	Expected Count	2,2	8,1	14,6	23,9	13,3	62,0
	% within Τομ.Εργ	1,6%	3,2%	27,4%	35,5%	32,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	14,3%	7,7%	36,2%	28,6%	46,5%	31,0%
	% of Total	0,5%	1,0%	8,5%	11,0%	10,0%	31,0%
	Residual	-1,2	-6,1	2,4	-1,9	6,7	
	Count	0	3	5	13	7	28
Εξυπηρέτηση πελατών	Expected Count	1,0	3,6	6,6	10,8	6,0	28,0

	% within Τομ.Εργ	0,0%	10,7%	17,9%	46,4%	25,0%	100,0%	
	% within Δ.Κ.28	0,0%	11,5%	10,6%	16,9%	16,3%	14,0%	
	% of Total	0,0%	1,5%	2,5%	6,5%	3,5%	14,0%	
	Residual	-1,0	-,6	-1,6	2,2	1,0		
	Άλλο	Count	1	1	1	0	2	5
		Expected Count	,2	,7	1,2	1,9	1,1	5,0
		% within Τομ.Εργ	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	14,3%	3,8%	2,1%	0,0%	4,7%	2,5%	
	% of Total	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	1,0%	2,5%	
	Residual	,8	,4	-,2	-1,9	,9		
Total	Count	7	26	47	77	43	200	
	Expected Count	7,0	26,0	47,0	77,0	43,0	200,0	
	% within Τομ.Εργ	3,5%	13,0%	23,5%	38,5%	21,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.28	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	3,5%	13,0%	23,5%	38,5%	21,5%	100,0%	

Τομ.Εργ * Δ.Κ.33 Crosstabulation

		Δ.Κ.33					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή	– Count	3	9	12	16	5	45
	Reception	Expected Count	5,2	10,8	10,8	14,0	4,3	45,0
		% within Τομ.Εργ	6,7%	20,0%	26,7%	35,6%	11,1%	100,0%
		% within Δ.Κ.33	13,0%	18,8%	25,0%	25,8%	26,3%	22,5%
		% of Total	1,5%	4,5%	6,0%	8,0%	2,5%	22,5%
		Residual	-2,2	-1,8	1,2	2,0	,7	
Οροφοκομία	Housekeeping	– Count	2	8	4	5	3	22
	Housekeeping	Expected Count	2,5	5,3	5,3	6,8	2,1	22,0
		% within Τομ.Εργ	9,1%	36,4%	18,2%	22,7%	13,6%	100,0%
		% within Δ.Κ.33	8,7%	16,7%	8,3%	8,1%	15,8%	11,0%
		% of Total	1,0%	4,0%	2,0%	2,5%	1,5%	11,0%
		Residual	-,5	2,7	-1,3	-1,8	,9	
Εσπιατόρια – Bar	Count	10	10	5	11	2	38	
	Expected Count	4,4	9,1	9,1	11,8	3,6	38,0	
	% within Τομ.Εργ	26,3%	26,3%	13,2%	28,9%	5,3%	100,0%	

	% within Δ.Κ.33	43,5%	20,8%	10,4%	17,7%	10,5%	19,0%
	% of Total	5,0%	5,0%	2,5%	5,5%	1,0%	19,0%
	Residual	5,6	,9	-4,1	-8	-1,6	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	4	12	21	21	4	62
	Expected Count	7,1	14,9	14,9	19,2	5,9	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	19,4%	33,9%	33,9%	6,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.33	17,4%	25,0%	43,8%	33,9%	21,1%	31,0%
	% of Total	2,0%	6,0%	10,5%	10,5%	2,0%	31,0%
	Residual	-3,1	-2,9	6,1	1,8	-1,9	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	2	8	6	9	3	28
	Expected Count	3,2	6,7	6,7	8,7	2,7	28,0
	% within Τομ.Εργ	7,1%	28,6%	21,4%	32,1%	10,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.33	8,7%	16,7%	12,5%	14,5%	15,8%	14,0%
	% of Total	1,0%	4,0%	3,0%	4,5%	1,5%	14,0%
	Residual	-1,2	1,3	-7	,3	,3	
Άλλο	Count	2	1	0	0	2	5
	Expected Count	,6	1,2	1,2	1,6	,5	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.33	8,7%	2,1%	0,0%	0,0%	10,5%	2,5%

	% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,4	-,2	-1,2	-1,6	1,5	
Total	Count	23	48	48	62	19	200
	Expected Count	23,0	48,0	48,0	62,0	19,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.33	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	11,5%	24,0%	24,0%	31,0%	9,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.35 Crosstabulation

		Δ.Κ.35					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	Count	3	5	19	9	9	45
		Expected Count	4,3	7,7	10,1	14,2	8,8	45,0
		% within Τομ.Εργ	6,7%	11,1%	42,2%	20,0%	20,0%	100,0%
		% within Δ.Κ.35	15,8%	14,7%	42,2%	14,3%	23,1%	22,5%
		% of Total	1,5%	2,5%	9,5%	4,5%	4,5%	22,5%
		Residual	-1,3	-2,7	8,9	-5,2	,2	
		Count	3	7	2	6	4	22

Οροφοκομία Housekeeping	– Expected Count	2,1	3,7	5,0	6,9	4,3	22,0
	% within Τομ.Εργ	13,6%	31,8%	9,1%	27,3%	18,2%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	15,8%	20,6%	4,4%	9,5%	10,3%	11,0%
	% of Total	1,5%	3,5%	1,0%	3,0%	2,0%	11,0%
	Residual	,9	3,3	-3,0	-,9	-,3	
	Count	7	7	10	10	4	38
Εστιατόρια – Bar	Expected Count	3,6	6,5	8,6	12,0	7,4	38,0
	% within Τομ.Εργ	18,4%	18,4%	26,3%	26,3%	10,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	36,8%	20,6%	22,2%	15,9%	10,3%	19,0%
	% of Total	3,5%	3,5%	5,0%	5,0%	2,0%	19,0%
	Residual	3,4	,5	1,4	-2,0	-3,4	
	Count	4	11	8	26	13	62
Διοικητικές υπηρεσίες	Expected Count	5,9	10,5	14,0	19,5	12,1	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	17,7%	12,9%	41,9%	21,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	21,1%	32,4%	17,8%	41,3%	33,3%	31,0%
	% of Total	2,0%	5,5%	4,0%	13,0%	6,5%	31,0%
	Residual	-1,9	,5	-5,9	6,5	,9	
	Count	1	3	6	12	6	28
Εξυπηρέτηση πελατών	Expected Count	2,7	4,8	6,3	8,8	5,5	28,0

	% within Τομ.Εργ	3,6%	10,7%	21,4%	42,9%	21,4%	100,0%	
	% within Δ.Κ.35	5,3%	8,8%	13,3%	19,0%	15,4%	14,0%	
	% of Total	0,5%	1,5%	3,0%	6,0%	3,0%	14,0%	
	Residual	-1,7	-1,8	-,3	3,2	,5		
	Άλλο	Count	1	1	0	0	3	5
		Expected Count	,5	,9	1,1	1,6	1,0	5,0
		% within Τομ.Εργ	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%
		% within Δ.Κ.35	5,3%	2,9%	0,0%	0,0%	7,7%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	2,5%	
	Residual	,5	,1	-1,1	-1,6	2,0		
Total	Count	19	34	45	63	39	200	
	Expected Count	19,0	34,0	45,0	63,0	39,0	200,0	
	% within Τομ.Εργ	9,5%	17,0%	22,5%	31,5%	19,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.35	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	9,5%	17,0%	22,5%	31,5%	19,5%	100,0%	

Τομ.Εργ * Δ.Κ.37 Crosstabulation

		Δ.Κ.37					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή	– Count	3	12	11	13	6	45
	Reception	Expected Count	4,3	12,2	12,2	12,2	4,3	45,0
		% within Τομ.Εργ	6,7%	26,7%	24,4%	28,9%	13,3%	100,0%
		% within Δ.Κ.37	15,8%	22,2%	20,4%	24,1%	31,6%	22,5%
		% of Total	1,5%	6,0%	5,5%	6,5%	3,0%	22,5%
		Residual	-1,3	-,2	-1,2	,8	1,7	
Οροφοκομία	Housekeeping	– Count	1	9	5	5	2	22
	Housekeeping	Expected Count	2,1	5,9	5,9	5,9	2,1	22,0
		% within Τομ.Εργ	4,5%	40,9%	22,7%	22,7%	9,1%	100,0%
		% within Δ.Κ.37	5,3%	16,7%	9,3%	9,3%	10,5%	11,0%
		% of Total	0,5%	4,5%	2,5%	2,5%	1,0%	11,0%
		Residual	-1,1	3,1	-,9	-,9	-,1	
Εστιατόρια – Bar	Count	9	10	10	7	2	38	
	Expected Count	3,6	10,3	10,3	10,3	3,6	38,0	
	% within Τομ.Εργ	23,7%	26,3%	26,3%	18,4%	5,3%	100,0%	

	% within Δ.Κ.37	47,4%	18,5%	18,5%	13,0%	10,5%	19,0%
	% of Total	4,5%	5,0%	5,0%	3,5%	1,0%	19,0%
	Residual	5,4	-,3	-,3	-3,3	-1,6	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	4	15	16	23	4	62
	Expected Count	5,9	16,7	16,7	16,7	5,9	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	24,2%	25,8%	37,1%	6,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	21,1%	27,8%	29,6%	42,6%	21,1%	31,0%
	% of Total	2,0%	7,5%	8,0%	11,5%	2,0%	31,0%
	Residual	-1,9	-1,7	-,7	6,3	-1,9	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	0	8	11	6	3	28
	Expected Count	2,7	7,6	7,6	7,6	2,7	28,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	28,6%	39,3%	21,4%	10,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	0,0%	14,8%	20,4%	11,1%	15,8%	14,0%
	% of Total	0,0%	4,0%	5,5%	3,0%	1,5%	14,0%
	Residual	-2,7	,4	3,4	-1,6	,3	
Άλλο	Count	2	0	1	0	2	5
	Expected Count	,5	1,4	1,4	1,4	,5	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	10,5%	0,0%	1,9%	0,0%	10,5%	2,5%

	% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,5	-1,4	-,4	-1,4	1,5	
Total	Count	19	54	54	54	19	200
	Expected Count	19,0	54,0	54,0	54,0	19,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	9,5%	27,0%	27,0%	27,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	9,5%	27,0%	27,0%	27,0%	9,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.39 Crosstabulation

		Δ.Κ.39					Total	
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η		
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	Count	4	12	15	8	6	45
		Expected Count	5,2	9,7	14,2	11,0	5,0	45,0
		% within Τομ.Εργ	8,9%	26,7%	33,3%	17,8%	13,3%	100,0%
		% within Δ.Κ.39	17,4%	27,9%	23,8%	16,3%	27,3%	22,5%
		% of Total	2,0%	6,0%	7,5%	4,0%	3,0%	22,5%
		Residual	-1,2	2,3	,8	-3,0	1,0	
		Count	2	8	3	6	3	22

Οροφοκομία Housekeeping	– Expected Count	2,5	4,7	6,9	5,4	2,4	22,0
	% within Τομ.Εργ	9,1%	36,4%	13,6%	27,3%	13,6%	100,0%
	% within Δ.Κ.39	8,7%	18,6%	4,8%	12,2%	13,6%	11,0%
	% of Total	1,0%	4,0%	1,5%	3,0%	1,5%	11,0%
	Residual	-,5	3,3	-3,9	,6	,6	
	Εστιατόρια – Bar	Count	9	5	14	8	2
Expected Count		4,4	8,2	12,0	9,3	4,2	38,0
% within Τομ.Εργ		23,7%	13,2%	36,8%	21,1%	5,3%	100,0%
% within Δ.Κ.39		39,1%	11,6%	22,2%	16,3%	9,1%	19,0%
% of Total		4,5%	2,5%	7,0%	4,0%	1,0%	19,0%
Residual		4,6	-3,2	2,0	-1,3	-2,2	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	6	8	23	19	6	62
	Expected Count	7,1	13,3	19,5	15,2	6,8	62,0
	% within Τομ.Εργ	9,7%	12,9%	37,1%	30,6%	9,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.39	26,1%	18,6%	36,5%	38,8%	27,3%	31,0%
	% of Total	3,0%	4,0%	11,5%	9,5%	3,0%	31,0%
	Residual	-1,1	-5,3	3,5	3,8	-,8	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	0	9	8	8	3	28
	Expected Count	3,2	6,0	8,8	6,9	3,1	28,0

Άλλο	% within Τομ.Εργ	0,0%	32,1%	28,6%	28,6%	10,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.39	0,0%	20,9%	12,7%	16,3%	13,6%	14,0%
	% of Total	0,0%	4,5%	4,0%	4,0%	1,5%	14,0%
	Residual	-3,2	3,0	-,8	1,1	-,1	
	Count	2	1	0	0	2	5
	Expected Count	,6	1,1	1,6	1,2	,6	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.39	8,7%	2,3%	0,0%	0,0%	9,1%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,4	-,1	-1,6	-1,2	1,5	
Total	Count	23	43	63	49	22	200
	Expected Count	23,0	43,0	63,0	49,0	22,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	11,5%	21,5%	31,5%	24,5%	11,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.39	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	11,5%	21,5%	31,5%	24,5%	11,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.40 Crosstabulation

Δ.Κ.40

Total

			Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	- Count	1	6	7	14	17	45
		Expected Count	1,4	2,3	8,8	18,9	13,7	45,0
		% within Τομ.Εργ	2,2%	13,3%	15,6%	31,1%	37,8%	100,0%
		% within Δ.Κ.40	16,7%	60,0%	17,9%	16,7%	27,9%	22,5%
		% of Total	0,5%	3,0%	3,5%	7,0%	8,5%	22,5%
		Residual	-,4	3,8	-1,8	-4,9	3,3	
Οροφοκομία Housekeeping	- Count	0	0	4	11	7	22	
	Expected Count	,7	1,1	4,3	9,2	6,7	22,0	
	% within Τομ.Εργ	0,0%	0,0%	18,2%	50,0%	31,8%	100,0%	
	% within Δ.Κ.40	0,0%	0,0%	10,3%	13,1%	11,5%	11,0%	
	% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	5,5%	3,5%	11,0%	
	Residual	-,7	-1,1	-,3	1,8	,3		
Εσπιατόρια – Bar	Count	2	1	15	15	5	38	
	Expected Count	1,1	1,9	7,4	16,0	11,6	38,0	
	% within Τομ.Εργ	5,3%	2,6%	39,5%	39,5%	13,2%	100,0%	
	% within Δ.Κ.40	33,3%	10,0%	38,5%	17,9%	8,2%	19,0%	

Διοικητικές υπηρεσίες	% of Total	1,0%	0,5%	7,5%	7,5%	2,5%	19,0%
	Residual	,9	-,9	7,6	-1,0	-6,6	
	Count	2	1	6	30	23	62
	Expected Count	1,9	3,1	12,1	26,0	18,9	62,0
	% within Τομ.Εργ	3,2%	1,6%	9,7%	48,4%	37,1%	100,0%
	% within Δ.Κ.40	33,3%	10,0%	15,4%	35,7%	37,7%	31,0%
	% of Total	1,0%	0,5%	3,0%	15,0%	11,5%	31,0%
Εξυπηρέτηση πελατών	Residual	,1	-2,1	-6,1	4,0	4,1	
	Count	0	1	7	14	6	28
	Expected Count	,8	1,4	5,5	11,8	8,5	28,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	3,6%	25,0%	50,0%	21,4%	100,0%
	% within Δ.Κ.40	0,0%	10,0%	17,9%	16,7%	9,8%	14,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	3,5%	7,0%	3,0%	14,0%
	Residual	-,8	-,4	1,5	2,2	-2,5	
Άλλο	Count	1	1	0	0	3	5
	Expected Count	,2	,3	1,0	2,1	1,5	5,0
	% within Τομ.Εργ	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.40	16,7%	10,0%	0,0%	0,0%	4,9%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	2,5%
	Residual	,9	,8	-1,0	-2,1	1,5	

Total	Count	6	10	39	84	61	200
	Expected Count	6,0	10,0	39,0	84,0	61,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	3,0%	5,0%	19,5%	42,0%	30,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.40	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	3,0%	5,0%	19,5%	42,0%	30,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.41 Crosstabulation

		Δ.Κ.41					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	απογοητευμένος/η	Total
Τομ.Εργ Υποδοχή Reception	– Count	0	9	14	16	6	45
	Expected Count	2,7	6,5	13,7	15,3	6,8	45,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	20,0%	31,1%	35,6%	13,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	0,0%	31,0%	23,0%	23,5%	20,0%	22,5%
	% of Total	0,0%	4,5%	7,0%	8,0%	3,0%	22,5%

	Residual	-2,7	2,5	,3	,7	-,8	
Οροφοκομία	– Count	0	6	5	6	5	22
Housekeeping	Expected Count	1,3	3,2	6,7	7,5	3,3	22,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	27,3%	22,7%	27,3%	22,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	0,0%	20,7%	8,2%	8,8%	16,7%	11,0%
	% of Total	0,0%	3,0%	2,5%	3,0%	2,5%	11,0%
	Residual	-1,3	2,8	-1,7	-1,5	1,7	
Εστιατόρια – Bar	Count	5	6	11	11	5	38
	Expected Count	2,3	5,5	11,6	12,9	5,7	38,0
	% within Τομ.Εργ	13,2%	15,8%	28,9%	28,9%	13,2%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	41,7%	20,7%	18,0%	16,2%	16,7%	19,0%
	% of Total	2,5%	3,0%	5,5%	5,5%	2,5%	19,0%
	Residual	2,7	,5	-,6	-1,9	-,7	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	2	4	22	28	6	62
	Expected Count	3,7	9,0	18,9	21,1	9,3	62,0
	% within Τομ.Εργ	3,2%	6,5%	35,5%	45,2%	9,7%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	16,7%	13,8%	36,1%	41,2%	20,0%	31,0%
	% of Total	1,0%	2,0%	11,0%	14,0%	3,0%	31,0%
	Residual	-1,7	-5,0	3,1	6,9	-3,3	
	Count	3	4	9	7	5	28

Εξυπηρέτηση πελατών	Expected Count	1,7	4,1	8,5	9,5	4,2	28,0
	% within Τομ.Εργ	10,7%	14,3%	32,1%	25,0%	17,9%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	25,0%	13,8%	14,8%	10,3%	16,7%	14,0%
	% of Total	1,5%	2,0%	4,5%	3,5%	2,5%	14,0%
	Residual	1,3	-,1	,5	-2,5	,8	
	Άλλο	Count	2	0	0	0	3
Expected Count		,3	,7	1,5	1,7	,8	5,0
% within Τομ.Εργ		40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%
% within Δ.Κ.41		16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,5%
% of Total		1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,5%
Residual		1,7	-,7	-1,5	-1,7	2,3	
Total	Count	12	29	61	68	30	200
	Expected Count	12,0	29,0	61,0	68,0	30,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	6,0%	14,5%	30,5%	34,0%	15,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.41	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,0%	14,5%	30,5%	34,0%	15,0%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Κ.42 Crosstabulation

Δ.Κ.42

Total

			Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Τομ.Εργ	Υποδοχή Reception	- Count	2	9	13	16	5	45
		Expected Count	4,7	11,3	10,8	12,6	5,6	45,0
		% within Τομ.Εργ	4,4%	20,0%	28,9%	35,6%	11,1%	100,0%
		% within Δ.Κ.42	9,5%	18,0%	27,1%	28,6%	20,0%	22,5%
		% of Total	1,0%	4,5%	6,5%	8,0%	2,5%	22,5%
		Residual	-2,7	-2,3	2,2	3,4	-,6	
Οροφοκομία Housekeeping	- Count	2	12	4	2	2	22	
	Expected Count	2,3	5,5	5,3	6,2	2,8	22,0	
	% within Τομ.Εργ	9,1%	54,5%	18,2%	9,1%	9,1%	100,0%	
	% within Δ.Κ.42	9,5%	24,0%	8,3%	3,6%	8,0%	11,0%	
	% of Total	1,0%	6,0%	2,0%	1,0%	1,0%	11,0%	
	Residual	-,3	6,5	-1,3	-4,2	-,8		
Εσπιατόρια – Bar	Count	8	11	5	10	4	38	
	Expected Count	4,0	9,5	9,1	10,6	4,8	38,0	
	% within Τομ.Εργ	21,1%	28,9%	13,2%	26,3%	10,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.42	38,1%	22,0%	10,4%	17,9%	16,0%	19,0%	

	% of Total	4,0%	5,5%	2,5%	5,0%	2,0%	19,0%
	Residual	4,0	1,5	-4,1	-,6	-,8	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	4	13	20	16	9	62
	Expected Count	6,5	15,5	14,9	17,4	7,8	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	21,0%	32,3%	25,8%	14,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	19,0%	26,0%	41,7%	28,6%	36,0%	31,0%
	% of Total	2,0%	6,5%	10,0%	8,0%	4,5%	31,0%
	Residual	-2,5	-2,5	5,1	-1,4	1,3	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	3	5	5	11	4	28
	Expected Count	2,9	7,0	6,7	7,8	3,5	28,0
	% within Τομ.Εργ	10,7%	17,9%	17,9%	39,3%	14,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	14,3%	10,0%	10,4%	19,6%	16,0%	14,0%
	% of Total	1,5%	2,5%	2,5%	5,5%	2,0%	14,0%
	Residual	,1	-2,0	-1,7	3,2	,5	
Άλλο	Count	2	0	1	1	1	5
	Expected Count	,5	1,3	1,2	1,4	,6	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	9,5%	0,0%	2,1%	1,8%	4,0%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	1,5	-1,3	-,2	-,4	,4	

Total	Count	21	50	48	56	25	200
	Expected Count	21,0	50,0	48,0	56,0	25,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	10,5%	25,0%	24,0%	28,0%	12,5%	100,0%
	% within Δ.Q.42	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	25,0%	24,0%	28,0%	12,5%	100,0%

Τομ.Εργ * Δ.Q.43 Crosstabulation

		Δ.Q.43					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Τομ.Εργ Υποδοχή Reception	– Count	0	17	13	12	3	45
	Expected Count	4,3	13,5	12,8	10,6	3,8	45,0
	% within Τομ.Εργ	0,0%	37,8%	28,9%	26,7%	6,7%	100,0%
	% within Δ.Q.43	0,0%	28,3%	22,8%	25,5%	17,6%	22,5%
	% of Total	0,0%	8,5%	6,5%	6,0%	1,5%	22,5%
	Residual	-4,3	3,5	,2	1,4	-,8	
Οροφκομία Housekeeping	– Count	2	9	6	3	2	22
	Expected Count	2,1	6,6	6,3	5,2	1,9	22,0

Εσπιατόρια – Bar	% within Τομ.Εργ	9,1%	40,9%	27,3%	13,6%	9,1%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	10,5%	15,0%	10,5%	6,4%	11,8%	11,0%
	% of Total	1,0%	4,5%	3,0%	1,5%	1,0%	11,0%
	Residual	-,1	2,4	-,3	-2,2	,1	
	Count	9	10	7	9	3	38
	Expected Count	3,6	11,4	10,8	8,9	3,2	38,0
	% within Τομ.Εργ	23,7%	26,3%	18,4%	23,7%	7,9%	100,0%
Διοικητικές υπηρεσίες	% within Δ.Κ.43	47,4%	16,7%	12,3%	19,1%	17,6%	19,0%
	% of Total	4,5%	5,0%	3,5%	4,5%	1,5%	19,0%
	Residual	5,4	-1,4	-3,8	,1	-,2	
	Count	4	14	24	17	3	62
	Expected Count	5,9	18,6	17,7	14,6	5,3	62,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	22,6%	38,7%	27,4%	4,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	21,1%	23,3%	42,1%	36,2%	17,6%	31,0%
Εξυπηρέτηση πελατών	% of Total	2,0%	7,0%	12,0%	8,5%	1,5%	31,0%
	Residual	-1,9	-4,6	6,3	2,4	-2,3	
	Count	2	10	6	6	4	28
	Expected Count	2,7	8,4	8,0	6,6	2,4	28,0
% within Τομ.Εργ	7,1%	35,7%	21,4%	21,4%	14,3%	100,0%	

Άλλο	% within Δ.Q.43	10,5%	16,7%	10,5%	12,8%	23,5%	14,0%
	% of Total	1,0%	5,0%	3,0%	3,0%	2,0%	14,0%
	Residual	-,7	1,6	-2,0	-,6	1,6	
	Count	2	0	1	0	2	5
	Expected Count	,5	1,5	1,4	1,2	,4	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Q.43	10,5%	0,0%	1,8%	0,0%	11,8%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,5	-1,5	-,4	-1,2	1,6	
	Total	Count	19	60	57	47	17
Expected Count	19,0	60,0	57,0	47,0	17,0	200,0	
% within Τομ.Εργ	9,5%	30,0%	28,5%	23,5%	8,5%	100,0%	
% within Δ.Q.43	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total	9,5%	30,0%	28,5%	23,5%	8,5%	100,0%	

Τομ.Εργ * Δ.Q.44 Crosstabulation

			Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Δ.Q.44 Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	Total
Τομ.Εργ Υποδοχή Reception	- Count		2	14	11	14	4	45
	Expected Count		2,9	9,0	8,1	17,3	7,7	45,0
	% within Τομ.Εργ		4,4%	31,1%	24,4%	31,1%	8,9%	100,0%
	% within Δ.Q.44		15,4%	35,0%	30,6%	18,2%	11,8%	22,5%
	% of Total		1,0%	7,0%	5,5%	7,0%	2,0%	22,5%
	Residual		-,9	5,0	2,9	-3,3	-3,7	
Οροφκομία Housekeeping	- Count		0	5	5	9	3	22
	Expected Count		1,4	4,4	4,0	8,5	3,7	22,0
	% within Τομ.Εργ		0,0%	22,7%	22,7%	40,9%	13,6%	100,0%
	% within Δ.Q.44		0,0%	12,5%	13,9%	11,7%	8,8%	11,0%
	% of Total		0,0%	2,5%	2,5%	4,5%	1,5%	11,0%
	Residual		-1,4	,6	1,0	,5	-,7	
Εστιατόρια – Bar	Count		5	12	8	10	3	38
	Expected Count		2,5	7,6	6,8	14,6	6,5	38,0
	% within Τομ.Εργ		13,2%	31,6%	21,1%	26,3%	7,9%	100,0%

	% within Δ.Κ.44	38,5%	30,0%	22,2%	13,0%	8,8%	19,0%
	% of Total	2,5%	6,0%	4,0%	5,0%	1,5%	19,0%
	Residual	2,5	4,4	1,2	-4,6	-3,5	
Διοικητικές υπηρεσίες	Count	2	5	7	32	16	62
	Expected Count	4,0	12,4	11,2	23,9	10,5	62,0
	% within Τομ.Εργ	3,2%	8,1%	11,3%	51,6%	25,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	15,4%	12,5%	19,4%	41,6%	47,1%	31,0%
	% of Total	1,0%	2,5%	3,5%	16,0%	8,0%	31,0%
	Residual	-2,0	-7,4	-4,2	8,1	5,5	
Εξυπηρέτηση πελατών	Count	2	4	5	11	6	28
	Expected Count	1,8	5,6	5,0	10,8	4,8	28,0
	% within Τομ.Εργ	7,1%	14,3%	17,9%	39,3%	21,4%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	15,4%	10,0%	13,9%	14,3%	17,6%	14,0%
	% of Total	1,0%	2,0%	2,5%	5,5%	3,0%	14,0%
	Residual	,2	-1,6	,0	,2	1,2	
Άλλο	Count	2	0	0	1	2	5
	Expected Count	,3	1,0	,9	1,9	,9	5,0
	% within Τομ.Εργ	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	15,4%	0,0%	0,0%	1,3%	5,9%	2,5%

	% of Total	1,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	2,5%
	Residual	1,7	-1,0	-,9	-,9	1,2	
Total	Count	13	40	36	77	34	200
	Expected Count	13,0	40,0	36,0	77,0	34,0	200,0
	% within Τομ.Εργ	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%

Σε σχέση με την μισθολογική κλίμακα

Μισθολ.Κλιμ * B.Q.7 Crosstabulation

		B.Q.7					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	3	0	1	1	0	5
	Expected Count	,9	1,3	1,3	1,4	,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.7	8,8%	0,0%	1,9%	1,8%	0,0%	2,5%
	% of Total	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	2,2	-1,3	-,3	-,4	-,2	
500-700€	Count	19	9	7	4	1	40
	Expected Count	6,8	10,0	10,6	11,4	1,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	47,5%	22,5%	17,5%	10,0%	2,5%	100,0%
	% within B.Q.7	55,9%	18,0%	13,2%	7,0%	16,7%	20,0%
	% of Total	9,5%	4,5%	3,5%	2,0%	0,5%	20,0%
	Residual	12,2	-1,0	-3,6	-7,4	-,2	
701-1000€	Count	9	27	18	25	1	80
	Expected Count	13,6	20,0	21,2	22,8	2,4	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,3%	33,8%	22,5%	31,3%	1,3%	100,0%
	% within B.Q.7	26,5%	54,0%	34,0%	43,9%	16,7%	40,0%
	% of Total	4,5%	13,5%	9,0%	12,5%	0,5%	40,0%
	Residual	-4,6	7,0	-3,2	2,2	-1,4	
1001-1500€	Count	3	11	21	21	1	57
	Expected Count	9,7	14,2	15,1	16,2	1,7	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,3%	19,3%	36,8%	36,8%	1,8%	100,0%
	% within B.Q.7	8,8%	22,0%	39,6%	36,8%	16,7%	28,5%

	% of Total	1,5%	5,5%	10,5%	10,5%	0,5%	28,5%
	Residual	-6,7	-3,2	5,9	4,8	-,7	
=>1501€	Count	0	3	6	6	3	18
	Expected Count	3,1	4,5	4,8	5,1	,5	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	100,0%
	% within B.Q.7	0,0%	6,0%	11,3%	10,5%	50,0%	9,0%
	% of Total	0,0%	1,5%	3,0%	3,0%	1,5%	9,0%
	Residual	-3,1	-1,5	1,2	,9	2,5	
Total	Count	34	50	53	57	6	200
	Expected Count	34,0	50,0	53,0	57,0	6,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	17,0%	25,0%	26,5%	28,5%	3,0%	100,0%
	% within B.Q.7	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	17,0%	25,0%	26,5%	28,5%	3,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * B.Q.8 Crosstabulation

		B.Q.8					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	3	1	1	0	0	5
	Expected Count	1,0	1,1	1,1	1,4	,5	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.8	7,7%	2,4%	2,3%	0,0%	0,0%	2,5%
	% of Total	1,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Residual	2,0	-,1	-,1	-1,4	-,5	
500-700€	Count	11	12	8	9	0	40
	Expected Count	7,8	8,4	8,6	11,4	3,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	27,5%	30,0%	20,0%	22,5%	0,0%	100,0%

	% within B.Q.8	28,2%	28,6%	18,6%	15,8%	0,0%	20,0%
	% of Total	5,5%	6,0%	4,0%	4,5%	0,0%	20,0%
	Residual	3,2	3,6	-,6	-2,4	-3,8	
701-1000€	Count	14	20	19	22	5	80
	Expected Count	15,6	16,8	17,2	22,8	7,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	17,5%	25,0%	23,8%	27,5%	6,3%	100,0%
	% within B.Q.8	35,9%	47,6%	44,2%	38,6%	26,3%	40,0%
	% of Total	7,0%	10,0%	9,5%	11,0%	2,5%	40,0%
	Residual	-1,6	3,2	1,8	-,8	-2,6	
1001-1500€	Count	8	7	13	19	10	57
	Expected Count	11,1	12,0	12,3	16,2	5,4	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	14,0%	12,3%	22,8%	33,3%	17,5%	100,0%
	% within B.Q.8	20,5%	16,7%	30,2%	33,3%	52,6%	28,5%
	% of Total	4,0%	3,5%	6,5%	9,5%	5,0%	28,5%
	Residual	-3,1	-5,0	,7	2,8	4,6	
=>1501€	Count	3	2	2	7	4	18
	Expected Count	3,5	3,8	3,9	5,1	1,7	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	16,7%	11,1%	11,1%	38,9%	22,2%	100,0%
	% within B.Q.8	7,7%	4,8%	4,7%	12,3%	21,1%	9,0%
	% of Total	1,5%	1,0%	1,0%	3,5%	2,0%	9,0%
	Residual	-,5	-1,8	-1,9	1,9	2,3	
Total	Count	39	42	43	57	19	200
	Expected Count	39,0	42,0	43,0	57,0	19,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%
	% within B.Q.8	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	19,5%	21,0%	21,5%	28,5%	9,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * B.Q.12 Crosstabulation

		B.Q.12					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	4	0	0	1	0	5
	Expected Count	1,8	1,7	,8	,6	,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.12	5,7%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	2,5%
	% of Total	2,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	2,3	-1,7	-,8	,4	-,2	
500-700€	Count	19	14	6	1	0	40
	Expected Count	14,0	13,8	6,0	5,0	1,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	47,5%	35,0%	15,0%	2,5%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.12	27,1%	20,3%	20,0%	4,0%	0,0%	20,0%
	% of Total	9,5%	7,0%	3,0%	0,5%	0,0%	20,0%
	Residual	5,0	,2	,0	-4,0	-1,2	
701-1000€	Count	25	34	9	10	2	80
	Expected Count	28,0	27,6	12,0	10,0	2,4	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	31,3%	42,5%	11,3%	12,5%	2,5%	100,0%
	% within B.Q.12	35,7%	49,3%	30,0%	40,0%	33,3%	40,0%
	% of Total	12,5%	17,0%	4,5%	5,0%	1,0%	40,0%
	Residual	-3,0	6,4	-3,0	,0	-,4	
1001-1500€	Count	18	18	12	8	1	57
	Expected Count	20,0	19,7	8,5	7,1	1,7	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	31,6%	31,6%	21,1%	14,0%	1,8%	100,0%
	% within B.Q.12	25,7%	26,1%	40,0%	32,0%	16,7%	28,5%
	% of Total	9,0%	9,0%	6,0%	4,0%	0,5%	28,5%
	Residual	-1,9	-1,7	3,5	,9	-,7	
=>1501€	Count	4	3	3	5	3	18

	Expected Count	6,3	6,2	2,7	2,3	,5	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	22,2%	16,7%	16,7%	27,8%	16,7%	100,0%
	% within B.Q.12	5,7%	4,3%	10,0%	20,0%	50,0%	9,0%
	% of Total	2,0%	1,5%	1,5%	2,5%	1,5%	9,0%
	Residual	-2,3	-3,2	,3	2,8	2,5	
Total	Count	70	69	30	25	6	200
	Expected Count	70,0	69,0	30,0	25,0	6,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	35,0%	34,5%	15,0%	12,5%	3,0%	100,0%
	% within B.Q.12	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	35,0%	34,5%	15,0%	12,5%	3,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * B.Q.14 Crosstabulation

		B.Q.14					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	2	1	0	2	0	5
	Expected Count	,9	1,1	1,3	1,1	,7	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	% within B.Q.14	5,9%	2,2%	0,0%	4,8%	0,0%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	2,5%
	Residual	1,2	-,1	-1,3	1,0	-,7	
500-700€	Count	9	5	12	7	7	40
	Expected Count	6,8	9,0	10,6	8,4	5,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	22,5%	12,5%	30,0%	17,5%	17,5%	100,0%
	% within B.Q.14	26,5%	11,1%	22,6%	16,7%	26,9%	20,0%
	% of Total	4,5%	2,5%	6,0%	3,5%	3,5%	20,0%
	Residual	2,2	-4,0	1,4	-1,4	1,8	

701-1000€	Count	10	23	22	16	9	80
	Expected Count	13,6	18,0	21,2	16,8	10,4	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	28,7%	27,5%	20,0%	11,3%	100,0%
	% within B.Q.14	29,4%	51,1%	41,5%	38,1%	34,6%	40,0%
	% of Total	5,0%	11,5%	11,0%	8,0%	4,5%	40,0%
	Residual	-3,6	5,0	,8	-,8	-1,4	
1001-1500€	Count	11	15	17	11	3	57
	Expected Count	9,7	12,8	15,1	12,0	7,4	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	19,3%	26,3%	29,8%	19,3%	5,3%	100,0%
	% within B.Q.14	32,4%	33,3%	32,1%	26,2%	11,5%	28,5%
	% of Total	5,5%	7,5%	8,5%	5,5%	1,5%	28,5%
	Residual	1,3	2,2	1,9	-1,0	-4,4	
=>1501€	Count	2	1	2	6	7	18
	Expected Count	3,1	4,1	4,8	3,8	2,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,1%	5,6%	11,1%	33,3%	38,9%	100,0%
	% within B.Q.14	5,9%	2,2%	3,8%	14,3%	26,9%	9,0%
	% of Total	1,0%	0,5%	1,0%	3,0%	3,5%	9,0%
	Residual	-1,1	-3,1	-2,8	2,2	4,7	
Total	Count	34	45	53	42	26	200
	Expected Count	34,0	45,0	53,0	42,0	26,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	17,0%	22,5%	26,5%	21,0%	13,0%	100,0%
	% within B.Q.14	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	17,0%	22,5%	26,5%	21,0%	13,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.15 Crosstabulation

Γ.Κ.15

Total

		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Μισθολ.Κλιμ	<=499€	Count	2	0	1	1	1	5
		Expected Count	,8	1,1	1,3	1,4	,4	5,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.15	6,7%	0,0%	1,9%	1,8%	6,3%	2,5%
		% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	2,5%
		Residual	1,3	-1,1	-,3	-,4	,6	
	500-700€	Count	12	8	11	7	2	40
		Expected Count	6,0	9,0	10,6	11,2	3,2	40,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	30,0%	20,0%	27,5%	17,5%	5,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.15	40,0%	17,8%	20,8%	12,5%	12,5%	20,0%
		% of Total	6,0%	4,0%	5,5%	3,5%	1,0%	20,0%
		Residual	6,0	-1,0	,4	-4,2	-1,2	
	701-1000€	Count	9	25	24	18	4	80
		Expected Count	12,0	18,0	21,2	22,4	6,4	80,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	11,3%	31,3%	30,0%	22,5%	5,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.15	30,0%	55,6%	45,3%	32,1%	25,0%	40,0%
		% of Total	4,5%	12,5%	12,0%	9,0%	2,0%	40,0%
		Residual	-3,0	7,0	2,8	-4,4	-2,4	
	1001-1500€	Count	7	9	13	26	2	57
		Expected Count	8,5	12,8	15,1	16,0	4,6	57,0
% within Μισθολ.Κλιμ		12,3%	15,8%	22,8%	45,6%	3,5%	100,0%	
% within Γ.Κ.15		23,3%	20,0%	24,5%	46,4%	12,5%	28,5%	
% of Total		3,5%	4,5%	6,5%	13,0%	1,0%	28,5%	
Residual		-1,5	-3,8	-2,1	10,0	-2,6		
=>1501€	Count	0	3	4	4	7	18	
	Expected Count	2,7	4,1	4,8	5,0	1,4	18,0	

	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	16,7%	22,2%	22,2%	38,9%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	0,0%	6,7%	7,5%	7,1%	43,8%	9,0%
	% of Total	0,0%	1,5%	2,0%	2,0%	3,5%	9,0%
	Residual	-2,7	-1,0	-,8	-1,0	5,6	
Total	Count	30	45	53	56	16	200
	Expected Count	30,0	45,0	53,0	56,0	16,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	15,0%	22,5%	26,5%	28,0%	8,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.15	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	15,0%	22,5%	26,5%	28,0%	8,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.16 Crosstabulation

		Γ.Κ.16					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	2	1	0	0	2	5
	Expected Count	,8	1,6	1,4	,9	,4	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	6,5%	1,6%	0,0%	0,0%	14,3%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	1,2	-,6	-1,4	-,9	1,7	
500-700€	Count	11	14	8	5	2	40
	Expected Count	6,2	12,8	11,2	7,0	2,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	27,5%	35,0%	20,0%	12,5%	5,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	35,5%	21,9%	14,3%	14,3%	14,3%	20,0%
	% of Total	5,5%	7,0%	4,0%	2,5%	1,0%	20,0%
	Residual	4,8	1,2	-3,2	-2,0	-,8	
701-1000€	Count	10	31	26	9	4	80

	Expected Count	12,4	25,6	22,4	14,0	5,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	38,8%	32,5%	11,3%	5,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	32,3%	48,4%	46,4%	25,7%	28,6%	40,0%
	% of Total	5,0%	15,5%	13,0%	4,5%	2,0%	40,0%
	Residual	-2,4	5,4	3,6	-5,0	-1,6	
1001-1500€	Count	6	16	18	16	1	57
	Expected Count	8,8	18,2	16,0	10,0	4,0	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,5%	28,1%	31,6%	28,1%	1,8%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	19,4%	25,0%	32,1%	45,7%	7,1%	28,5%
	% of Total	3,0%	8,0%	9,0%	8,0%	0,5%	28,5%
	Residual	-2,8	-2,2	2,0	6,0	-3,0	
=>1501€	Count	2	2	4	5	5	18
	Expected Count	2,8	5,8	5,0	3,2	1,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,1%	11,1%	22,2%	27,8%	27,8%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	6,5%	3,1%	7,1%	14,3%	35,7%	9,0%
	% of Total	1,0%	1,0%	2,0%	2,5%	2,5%	9,0%
	Residual	-,8	-3,8	-1,0	1,9	3,7	
Total	Count	31	64	56	35	14	200
	Expected Count	31,0	64,0	56,0	35,0	14,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	15,5%	32,0%	28,0%	17,5%	7,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.16	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	15,5%	32,0%	28,0%	17,5%	7,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.17 Crosstabulation

Γ.Κ.17

Total

		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	0	3	1	1	5
	Expected Count	,7	1,2	1,3	1,5	,4	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	0,0%	0,0%	5,8%	1,7%	6,3%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	-,7	-1,2	1,7	-,5	,6	
500-700€	Count	10	10	12	6	2	40
	Expected Count	5,2	9,4	10,4	11,8	3,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	25,0%	25,0%	30,0%	15,0%	5,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	38,5%	21,3%	23,1%	10,2%	12,5%	20,0%
	% of Total	5,0%	5,0%	6,0%	3,0%	1,0%	20,0%
	Residual	4,8	,6	1,6	-5,8	-1,2	
701-1000€	Count	9	26	22	19	4	80
	Expected Count	10,4	18,8	20,8	23,6	6,4	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,3%	32,5%	27,5%	23,8%	5,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	34,6%	55,3%	42,3%	32,2%	25,0%	40,0%
	% of Total	4,5%	13,0%	11,0%	9,5%	2,0%	40,0%
	Residual	-1,4	7,2	1,2	-4,6	-2,4	
1001-1500€	Count	6	10	12	25	4	57
	Expected Count	7,4	13,4	14,8	16,8	4,6	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,5%	17,5%	21,1%	43,9%	7,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	23,1%	21,3%	23,1%	42,4%	25,0%	28,5%
	% of Total	3,0%	5,0%	6,0%	12,5%	2,0%	28,5%
	Residual	-1,4	-3,4	-2,8	8,2	-,6	
=>1501€	Count	1	1	3	8	5	18
	Expected Count	2,3	4,2	4,7	5,3	1,4	18,0

	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	5,6%	16,7%	44,4%	27,8%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	3,8%	2,1%	5,8%	13,6%	31,3%	9,0%
	% of Total	0,5%	0,5%	1,5%	4,0%	2,5%	9,0%
	Residual	-1,3	-3,2	-1,7	2,7	3,6	
Total	Count	26	47	52	59	16	200
	Expected Count	26,0	47,0	52,0	59,0	16,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	13,0%	23,5%	26,0%	29,5%	8,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.17	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	13,0%	23,5%	26,0%	29,5%	8,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.19 Crosstabulation

		Γ.Κ.19					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	3	0	1	1	5
	Expected Count	,7	1,7	1,1	1,2	,4	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	0,0%	4,5%	0,0%	2,0%	6,7%	2,5%
	% of Total	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	-,7	1,3	-1,1	-,2	,6	
500-700€	Count	9	10	11	5	5	40
	Expected Count	5,6	13,2	8,4	9,8	3,0	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	22,5%	25,0%	27,5%	12,5%	12,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	32,1%	15,2%	26,2%	10,2%	33,3%	20,0%
	% of Total	4,5%	5,0%	5,5%	2,5%	2,5%	20,0%
	Residual	3,4	-3,2	2,6	-4,8	2,0	
701-1000€	Count	11	33	16	16	4	80

	Expected Count	11,2	26,4	16,8	19,6	6,0	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	13,8%	41,3%	20,0%	20,0%	5,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	39,3%	50,0%	38,1%	32,7%	26,7%	40,0%
	% of Total	5,5%	16,5%	8,0%	8,0%	2,0%	40,0%
	Residual	-2	6,6	-8	-3,6	-2,0	
1001-1500€	Count	7	19	11	17	3	57
	Expected Count	8,0	18,8	12,0	14,0	4,3	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,3%	33,3%	19,3%	29,8%	5,3%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	25,0%	28,8%	26,2%	34,7%	20,0%	28,5%
	% of Total	3,5%	9,5%	5,5%	8,5%	1,5%	28,5%
	Residual	-1,0	,2	-1,0	3,0	-1,3	
=>1501€	Count	1	1	4	10	2	18
	Expected Count	2,5	5,9	3,8	4,4	1,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	5,6%	22,2%	55,6%	11,1%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	3,6%	1,5%	9,5%	20,4%	13,3%	9,0%
	% of Total	0,5%	0,5%	2,0%	5,0%	1,0%	9,0%
	Residual	-1,5	-4,9	,2	5,6	,7	
Total	Count	28	66	42	49	15	200
	Expected Count	28,0	66,0	42,0	49,0	15,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.19	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	14,0%	33,0%	21,0%	24,5%	7,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.21 Crosstabulation

	Γ.Κ.21					Total
	Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	

Μισθολ.Κλιμ	<=499€	Count	2	1	0	0	2	5
		Expected Count	,9	1,5	1,3	1,0	,4	5,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.21	5,6%	1,7%	0,0%	0,0%	13,3%	2,5%
		% of Total	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%
		Residual	1,1	-,5	-1,3	-1,0	1,6	
500-700€		Count	12	11	7	7	3	40
		Expected Count	7,2	11,8	10,4	7,6	3,0	40,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	30,0%	27,5%	17,5%	17,5%	7,5%	100,0%
		% within Γ.Κ.21	33,3%	18,6%	13,5%	18,4%	20,0%	20,0%
		% of Total	6,0%	5,5%	3,5%	3,5%	1,5%	20,0%
		Residual	4,8	-,8	-3,4	-,6	,0	
701-1000€		Count	12	31	19	14	4	80
		Expected Count	14,4	23,6	20,8	15,2	6,0	80,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	15,0%	38,8%	23,8%	17,5%	5,0%	100,0%
		% within Γ.Κ.21	33,3%	52,5%	36,5%	36,8%	26,7%	40,0%
		% of Total	6,0%	15,5%	9,5%	7,0%	2,0%	40,0%
		Residual	-2,4	7,4	-1,8	-1,2	-2,0	
1001-1500€		Count	9	15	18	13	2	57
		Expected Count	10,3	16,8	14,8	10,8	4,3	57,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	15,8%	26,3%	31,6%	22,8%	3,5%	100,0%
		% within Γ.Κ.21	25,0%	25,4%	34,6%	34,2%	13,3%	28,5%
		% of Total	4,5%	7,5%	9,0%	6,5%	1,0%	28,5%
		Residual	-1,3	-1,8	3,2	2,2	-2,3	
=>1501€		Count	1	1	8	4	4	18
		Expected Count	3,2	5,3	4,7	3,4	1,3	18,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	5,6%	44,4%	22,2%	22,2%	100,0%
		% within Γ.Κ.21	2,8%	1,7%	15,4%	10,5%	26,7%	9,0%

	% of Total	0,5%	0,5%	4,0%	2,0%	2,0%	9,0%
	Residual	-2,2	-4,3	3,3	,6	2,7	
Total	Count	36	59	52	38	15	200
	Expected Count	36,0	59,0	52,0	38,0	15,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	18,0%	29,5%	26,0%	19,0%	7,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.21	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	18,0%	29,5%	26,0%	19,0%	7,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Γ.Κ.24 Crosstabulation

		Γ.Κ.24					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	3	0	1	1	5
	Expected Count	1,4	1,6	1,0	,8	,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Γ.Κ.24	0,0%	4,7%	0,0%	3,1%	11,1%	2,5%
	% of Total	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	-1,4	1,4	-1,0	,2	,8	
500-700€	Count	16	10	6	7	1	40
	Expected Count	11,0	12,8	8,0	6,4	1,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	25,0%	15,0%	17,5%	2,5%	100,0%
	% within Γ.Κ.24	29,1%	15,6%	15,0%	21,9%	11,1%	20,0%
	% of Total	8,0%	5,0%	3,0%	3,5%	0,5%	20,0%
	Residual	5,0	-2,8	-2,0	,6	-,8	
701-1000€	Count	23	29	18	7	3	80
	Expected Count	22,0	25,6	16,0	12,8	3,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	28,7%	36,3%	22,5%	8,8%	3,8%	100,0%

	% within Γ.Q.24	41,8%	45,3%	45,0%	21,9%	33,3%	40,0%
	% of Total	11,5%	14,5%	9,0%	3,5%	1,5%	40,0%
	Residual	1,0	3,4	2,0	-5,8	-6	
1001-1500€	Count	14	15	16	12	0	57
	Expected Count	15,7	18,2	11,4	9,1	2,6	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	24,6%	26,3%	28,1%	21,1%	0,0%	100,0%
	% within Γ.Q.24	25,5%	23,4%	40,0%	37,5%	0,0%	28,5%
	% of Total	7,0%	7,5%	8,0%	6,0%	0,0%	28,5%
	Residual	-1,7	-3,2	4,6	2,9	-2,6	
=>1501€	Count	2	7	0	5	4	18
	Expected Count	5,0	5,8	3,6	2,9	,8	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,1%	38,9%	0,0%	27,8%	22,2%	100,0%
	% within Γ.Q.24	3,6%	10,9%	0,0%	15,6%	44,4%	9,0%
	% of Total	1,0%	3,5%	0,0%	2,5%	2,0%	9,0%
	Residual	-3,0	1,2	-3,6	2,1	3,2	
Total	Count	55	64	40	32	9	200
	Expected Count	55,0	64,0	40,0	32,0	9,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	27,5%	32,0%	20,0%	16,0%	4,5%	100,0%
	% within Γ.Q.24	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	27,5%	32,0%	20,0%	16,0%	4,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Q.25 Crosstabulation

		Δ.Q.25			
		Ούτε			
		ικανοποιημένος/η			
		-ούτε			
Πολύ	Λίγο		Λίγο	Πολύ	Total
απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	

Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	0	3	0	2	5
	Expected Count	,1	,6	1,3	1,8	1,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	4,2%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,0%	2,5%
	Residual	-,1	-,6	1,7	-1,8	,8	
	500-700€	Count	2	8	12	12	6
Expected Count		1,0	5,0	10,4	14,0	9,6	40,0
% within Μισθολ.Κλιμ		5,0%	20,0%	30,0%	30,0%	15,0%	100,0%
% within Δ.Κ.25		40,0%	32,0%	23,1%	17,1%	12,5%	20,0%
% of Total		1,0%	4,0%	6,0%	6,0%	3,0%	20,0%
Residual		1,0	3,0	1,6	-2,0	-3,6	
701-1000€		Count	3	13	25	27	12
	Expected Count	2,0	10,0	20,8	28,0	19,2	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,8%	16,3%	31,3%	33,8%	15,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.25	60,0%	52,0%	48,1%	38,6%	25,0%	40,0%
	% of Total	1,5%	6,5%	12,5%	13,5%	6,0%	40,0%
	Residual	1,0	3,0	4,2	-1,0	-7,2	
	1001-1500€	Count	0	3	10	26	18
Expected Count		1,4	7,1	14,8	20,0	13,7	57,0
% within Μισθολ.Κλιμ		0,0%	5,3%	17,5%	45,6%	31,6%	100,0%
% within Δ.Κ.25		0,0%	12,0%	19,2%	37,1%	37,5%	28,5%
% of Total		0,0%	1,5%	5,0%	13,0%	9,0%	28,5%
Residual		-1,4	-4,1	-4,8	6,1	4,3	
=>1501€		Count	0	1	2	5	10

	Expected Count	,4	2,3	4,7	6,3	4,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	5,6%	11,1%	27,8%	55,6%	100,0%
	% within Δ.Q.25	0,0%	4,0%	3,8%	7,1%	20,8%	9,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	1,0%	2,5%	5,0%	9,0%
	Residual	-,4	-1,3	-2,7	-1,3	5,7	
Total	Count	5	25	52	70	48	200
	Expected Count	5,0	25,0	52,0	70,0	48,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	2,5%	12,5%	26,0%	35,0%	24,0%	100,0%
	% within Δ.Q.25	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	2,5%	12,5%	26,0%	35,0%	24,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Q.26 Crosstabulation

		Δ.Q.26					
		Ούτε ικανοποιημένος/η		-ούτε			
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	Total	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	3	0	1	1	5
	Expected Count	,5	,9	1,3	1,6	,7	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Δ.Q.26	0,0%	8,1%	0,0%	1,5%	3,4%	2,5%
	% of Total	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	-,5	2,1	-1,3	-,6	,3	
500-700€	Count	8	8	9	12	3	40

	Expected Count	3,8	7,4	10,0	13,0	5,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	20,0%	22,5%	30,0%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	42,1%	21,6%	18,0%	18,5%	10,3%	20,0%
	% of Total	4,0%	4,0%	4,5%	6,0%	1,5%	20,0%
	Residual	4,2	,6	-1,0	-1,0	-2,8	
701-1000€	Count	8	19	20	24	9	80
	Expected Count	7,6	14,8	20,0	26,0	11,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	23,8%	25,0%	30,0%	11,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	42,1%	51,4%	40,0%	36,9%	31,0%	40,0%
	% of Total	4,0%	9,5%	10,0%	12,0%	4,5%	40,0%
	Residual	,4	4,2	,0	-2,0	-2,6	
1001-1500€	Count	2	7	17	20	11	57
	Expected Count	5,4	10,5	14,2	18,5	8,3	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,5%	12,3%	29,8%	35,1%	19,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	10,5%	18,9%	34,0%	30,8%	37,9%	28,5%
	% of Total	1,0%	3,5%	8,5%	10,0%	5,5%	28,5%
	Residual	-3,4	-3,5	2,8	1,5	2,7	
=>1501€	Count	1	0	4	8	5	18
	Expected Count	1,7	3,3	4,5	5,9	2,6	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	0,0%	22,2%	44,4%	27,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.26	5,3%	0,0%	8,0%	12,3%	17,2%	9,0%
	% of Total	0,5%	0,0%	2,0%	4,0%	2,5%	9,0%
	Residual	-,7	-3,3	-,5	2,2	2,4	
Total	Count	19	37	50	65	29	200
	Expected Count	19,0	37,0	50,0	65,0	29,0	200,0

% within Μισθολ.Κλιμ	9,5%	18,5%	25,0%	32,5%	14,5%	100,0%
% within Δ.Κ.26	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	9,5%	18,5%	25,0%	32,5%	14,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.27 Crosstabulation

		Δ.Κ.27					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο	Πολύ	Total
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	2	3	0	0	5
	Expected Count	,3	1,1	1,1	1,8	,7	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	0,0%	4,4%	6,7%	0,0%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,0%	1,0%	1,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Residual	-,3	,9	1,9	-1,8	-,7	
500-700€	Count	6	10	8	11	5	40
	Expected Count	2,4	9,0	9,0	14,4	5,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	15,0%	25,0%	20,0%	27,5%	12,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	50,0%	22,2%	17,8%	15,3%	19,2%	20,0%
	% of Total	3,0%	5,0%	4,0%	5,5%	2,5%	20,0%
	Residual	3,6	1,0	-1,0	-3,4	-,2	
701-1000€	Count	5	28	16	26	5	80
	Expected Count	4,8	18,0	18,0	28,8	10,4	80,0

	% within Μισθολ.Κλιμ	6,3%	35,0%	20,0%	32,5%	6,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	41,7%	62,2%	35,6%	36,1%	19,2%	40,0%
	% of Total	2,5%	14,0%	8,0%	13,0%	2,5%	40,0%
	Residual	,2	10,0	-2,0	-2,8	-5,4	
1001- 1500€	Count	1	4	17	27	8	57
	Expected Count	3,4	12,8	12,8	20,5	7,4	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	1,8%	7,0%	29,8%	47,4%	14,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	8,3%	8,9%	37,8%	37,5%	30,8%	28,5%
	% of Total	0,5%	2,0%	8,5%	13,5%	4,0%	28,5%
	Residual	-2,4	-8,8	4,2	6,5	,6	
=>1501€	Count	0	1	1	8	8	18
	Expected Count	1,1	4,1	4,1	6,5	2,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	5,6%	5,6%	44,4%	44,4%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	0,0%	2,2%	2,2%	11,1%	30,8%	9,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	0,5%	4,0%	4,0%	9,0%
	Residual	-1,1	-3,1	-3,1	1,5	5,7	
Total	Count	12	45	45	72	26	200
	Expected Count	12,0	45,0	45,0	72,0	26,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	6,0%	22,5%	22,5%	36,0%	13,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.27	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,0%	22,5%	22,5%	36,0%	13,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.28 Crosstabulation

		Δ.Κ.28					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	-ούτε απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	Total
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	2	0	1	2	5
	Expected Count	,2	,7	1,2	1,9	1,1	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	0,0%	7,7%	0,0%	1,3%	4,7%	2,5%
	% of Total	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	1,0%	2,5%
	Residual	-,2	1,4	-1,2	-,9	,9	
500-700€	Count	2	7	11	17	3	40
	Expected Count	1,4	5,2	9,4	15,4	8,6	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,0%	17,5%	27,5%	42,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	28,6%	26,9%	23,4%	22,1%	7,0%	20,0%
	% of Total	1,0%	3,5%	5,5%	8,5%	1,5%	20,0%
	Residual	,6	1,8	1,6	1,6	-5,6	
701- 1000€	Count	3	14	18	32	13	80
	Expected Count	2,8	10,4	18,8	30,8	17,2	80,0

	% within Μισθολ.Κλιμ	3,8%	17,5%	22,5%	40,0%	16,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	42,9%	53,8%	38,3%	41,6%	30,2%	40,0%
	% of Total	1,5%	7,0%	9,0%	16,0%	6,5%	40,0%
	Residual	,2	3,6	-,8	1,2	-,4,2	
1001- 1500€	Count	2	2	16	21	16	57
	Expected Count	2,0	7,4	13,4	21,9	12,3	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,5%	3,5%	28,1%	36,8%	28,1%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	28,6%	7,7%	34,0%	27,3%	37,2%	28,5%
	% of Total	1,0%	1,0%	8,0%	10,5%	8,0%	28,5%
	Residual	,0	-,5,4	2,6	-,9	3,7	
=>1501€	Count	0	1	2	6	9	18
	Expected Count	,6	2,3	4,2	6,9	3,9	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	5,6%	11,1%	33,3%	50,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	0,0%	3,8%	4,3%	7,8%	20,9%	9,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	1,0%	3,0%	4,5%	9,0%
	Residual	-,6	-,1,3	-,2,2	-,9	5,1	
Total	Count	7	26	47	77	43	200
	Expected Count	7,0	26,0	47,0	77,0	43,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,5%	13,0%	23,5%	38,5%	21,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.28	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	3,5%	13,0%	23,5%	38,5%	21,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.29 Crosstabulation

		Δ.Κ.29					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	3	0	0	2	0	5
	Expected Count	1,1	1,4	1,4	1,0	,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	60,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.29	7,0%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	2,5%
	% of Total	1,5%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,5%
	Residual	1,9	-1,4	-1,4	1,0	-,2	
500-700€	Count	17	10	9	4	0	40
	Expected Count	8,6	11,4	10,8	7,8	1,4	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	42,5%	25,0%	22,5%	10,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.29	39,5%	17,5%	16,7%	10,3%	0,0%	20,0%
	% of Total	8,5%	5,0%	4,5%	2,0%	0,0%	20,0%
	Residual	8,4	-1,4	-1,8	-3,8	-1,4	
701- 1000€	Count	14	24	25	12	5	80
	Expected Count	17,2	22,8	21,6	15,6	2,8	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	17,5%	30,0%	31,3%	15,0%	6,3%	100,0%

	% within Δ.Q.29	32,6%	42,1%	46,3%	30,8%	71,4%	40,0%
	% of Total	7,0%	12,0%	12,5%	6,0%	2,5%	40,0%
	Residual	-3,2	1,2	3,4	-3,6	2,2	
1001-1500€	Count	8	19	17	12	1	57
	Expected Count	12,3	16,2	15,4	11,1	2,0	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	14,0%	33,3%	29,8%	21,1%	1,8%	100,0%
	% within Δ.Q.29	18,6%	33,3%	31,5%	30,8%	14,3%	28,5%
	% of Total	4,0%	9,5%	8,5%	6,0%	0,5%	28,5%
	Residual	-4,3	2,8	1,6	,9	-1,0	
=>1501€	Count	1	4	3	9	1	18
	Expected Count	3,9	5,1	4,9	3,5	,6	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	22,2%	16,7%	50,0%	5,6%	100,0%
	% within Δ.Q.29	2,3%	7,0%	5,6%	23,1%	14,3%	9,0%
	% of Total	0,5%	2,0%	1,5%	4,5%	0,5%	9,0%
	Residual	-2,9	-1,1	-1,9	5,5	,4	
Total	Count	43	57	54	39	7	200
	Expected Count	43,0	57,0	54,0	39,0	7,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	21,5%	28,5%	27,0%	19,5%	3,5%	100,0%
	% within Δ.Q.29	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	21,5%	28,5%	27,0%	19,5%	3,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Q.30 Crosstabulation

Δ.Q.30

Total

		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	2	0	1	1	1	5
	Expected Count	,4	,7	1,9	1,5	,6	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.30	13,3%	0,0%	1,4%	1,7%	4,2%	2,5%
	% of Total	1,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	1,6	-,7	-,9	-,5	,4	
500-700€	Count	3	6	20	10	1	40
	Expected Count	3,0	5,6	14,8	11,8	4,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,5%	15,0%	50,0%	25,0%	2,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.30	20,0%	21,4%	27,0%	16,9%	4,2%	20,0%
	% of Total	1,5%	3,0%	10,0%	5,0%	0,5%	20,0%
	Residual	,0	,4	5,2	-1,8	-3,8	
701- 1000€	Count	6	14	32	20	8	80
	Expected Count	6,0	11,2	29,6	23,6	9,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,5%	17,5%	40,0%	25,0%	10,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.30	40,0%	50,0%	43,2%	33,9%	33,3%	40,0%
	% of Total	3,0%	7,0%	16,0%	10,0%	4,0%	40,0%
	Residual	,0	2,8	2,4	-3,6	-1,6	
1001- 1500€	Count	3	7	19	23	5	57
	Expected Count	4,3	8,0	21,1	16,8	6,8	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,3%	12,3%	33,3%	40,4%	8,8%	100,0%

	% within Δ.Q.30	20,0%	25,0%	25,7%	39,0%	20,8%	28,5%
	% of Total	1,5%	3,5%	9,5%	11,5%	2,5%	28,5%
	Residual	-1,3	-1,0	-2,1	6,2	-1,8	
=>1501€	Count	1	1	2	5	9	18
	Expected Count	1,3	2,5	6,7	5,3	2,2	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	5,6%	11,1%	27,8%	50,0%	100,0%
	% within Δ.Q.30	6,7%	3,6%	2,7%	8,5%	37,5%	9,0%
	% of Total	0,5%	0,5%	1,0%	2,5%	4,5%	9,0%
	Residual	-,3	-1,5	-4,7	-,3	6,8	
Total	Count	15	28	74	59	24	200
	Expected Count	15,0	28,0	74,0	59,0	24,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,5%	14,0%	37,0%	29,5%	12,0%	100,0%
	% within Δ.Q.30	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	7,5%	14,0%	37,0%	29,5%	12,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Q.31 Crosstabulation

		Δ.Q.31					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο	Πολύ	Total
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	3	0	1	1	0	5
	Expected Count	1,2	2,0	1,0	,7	,2	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%

	% within Δ.Q.31	6,3%	0,0%	2,6%	3,7%	0,0%	2,5%
	% of Total	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	1,8	-2,0	,0	,3	-,2	
500-700€	Count	16	13	8	3	0	40
	Expected Count	9,6	15,6	7,8	5,4	1,6	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	40,0%	32,5%	20,0%	7,5%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Q.31	33,3%	16,7%	20,5%	11,1%	0,0%	20,0%
	% of Total	8,0%	6,5%	4,0%	1,5%	0,0%	20,0%
	Residual	6,4	-2,6	,2	-2,4	-1,6	
701- 1000€	Count	21	34	13	8	4	80
	Expected Count	19,2	31,2	15,6	10,8	3,2	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	26,3%	42,5%	16,3%	10,0%	5,0%	100,0%
	% within Δ.Q.31	43,8%	43,6%	33,3%	29,6%	50,0%	40,0%
	% of Total	10,5%	17,0%	6,5%	4,0%	2,0%	40,0%
	Residual	1,8	2,8	-2,6	-2,8	,8	
1001- 1500€	Count	8	24	14	11	0	57
	Expected Count	13,7	22,2	11,1	7,7	2,3	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	14,0%	42,1%	24,6%	19,3%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Q.31	16,7%	30,8%	35,9%	40,7%	0,0%	28,5%
	% of Total	4,0%	12,0%	7,0%	5,5%	0,0%	28,5%
	Residual	-5,7	1,8	2,9	3,3	-2,3	
=>1501€	Count	0	7	3	4	4	18
	Expected Count	4,3	7,0	3,5	2,4	,7	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	38,9%	16,7%	22,2%	22,2%	100,0%
	% within Δ.Q.31	0,0%	9,0%	7,7%	14,8%	50,0%	9,0%

	% of Total	0,0%	3,5%	1,5%	2,0%	2,0%	9,0%
	Residual	-4,3	,0	-,5	1,6	3,3	
Total	Count	48	78	39	27	8	200
	Expected Count	48,0	78,0	39,0	27,0	8,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	24,0%	39,0%	19,5%	13,5%	4,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.31	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	24,0%	39,0%	19,5%	13,5%	4,0%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.32 Crosstabulation

		Δ.Κ.32					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	Total
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	2	0	1	1	5
	Expected Count	,7	1,6	1,1	1,3	,4	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	3,8%	3,2%	0,0%	1,9%	6,7%	2,5%
	% of Total	0,5%	1,0%	0,0%	0,5%	0,5%	2,5%
	Residual	,4	,4	-1,1	-,3	,6	
500-700€	Count	8	15	6	7	4	40
	Expected Count	5,2	12,6	8,6	10,6	3,0	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	37,5%	15,0%	17,5%	10,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	30,8%	23,8%	14,0%	13,2%	26,7%	20,0%

	% of Total	4,0%	7,5%	3,0%	3,5%	2,0%	20,0%
	Residual	2,8	2,4	-2,6	-3,6	1,0	
701-1000€	Count	9	33	15	18	5	80
	Expected Count	10,4	25,2	17,2	21,2	6,0	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,3%	41,3%	18,8%	22,5%	6,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	34,6%	52,4%	34,9%	34,0%	33,3%	40,0%
	% of Total	4,5%	16,5%	7,5%	9,0%	2,5%	40,0%
	Residual	-1,4	7,8	-2,2	-3,2	-1,0	
1001-1500€	Count	7	11	17	21	1	57
	Expected Count	7,4	18,0	12,3	15,1	4,3	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,3%	19,3%	29,8%	36,8%	1,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	26,9%	17,5%	39,5%	39,6%	6,7%	28,5%
	% of Total	3,5%	5,5%	8,5%	10,5%	0,5%	28,5%
	Residual	-4	-7,0	4,7	5,9	-3,3	
=>1501€	Count	1	2	5	6	4	18
	Expected Count	2,3	5,7	3,9	4,8	1,3	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,6%	11,1%	27,8%	33,3%	22,2%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	3,8%	3,2%	11,6%	11,3%	26,7%	9,0%
	% of Total	0,5%	1,0%	2,5%	3,0%	2,0%	9,0%
	Residual	-1,3	-3,7	1,1	1,2	2,7	
Total	Count	26	63	43	53	15	200
	Expected Count	26,0	63,0	43,0	53,0	15,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	13,0%	31,5%	21,5%	26,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.32	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	13,0%	31,5%	21,5%	26,5%	7,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.34 Crosstabulation

		Δ.Κ.34					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	1	0	1	3	5
	Expected Count	,5	1,1	1,2	1,6	,6	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.34	0,0%	2,2%	0,0%	1,6%	13,0%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	1,5%	2,5%
	Residual	-,5	-,1	-1,2	-,6	2,4	
500-700€	Count	8	13	7	9	3	40
	Expected Count	4,2	9,0	9,4	12,8	4,6	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	32,5%	17,5%	22,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.34	38,1%	28,9%	14,9%	14,1%	13,0%	20,0%
	% of Total	4,0%	6,5%	3,5%	4,5%	1,5%	20,0%
	Residual	3,8	4,0	-2,4	-3,8	-1,6	
701- 1000€	Count	8	18	22	21	11	80
	Expected Count	8,4	18,0	18,8	25,6	9,2	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	22,5%	27,5%	26,3%	13,8%	100,0%

	% within Δ.Q.34	38,1%	40,0%	46,8%	32,8%	47,8%	40,0%
	% of Total	4,0%	9,0%	11,0%	10,5%	5,5%	40,0%
	Residual	-4	,0	3,2	-4,6	1,8	
1001-1500€	Count	5	11	12	25	4	57
	Expected Count	6,0	12,8	13,4	18,2	6,6	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	8,8%	19,3%	21,1%	43,9%	7,0%	100,0%
	% within Δ.Q.34	23,8%	24,4%	25,5%	39,1%	17,4%	28,5%
	% of Total	2,5%	5,5%	6,0%	12,5%	2,0%	28,5%
	Residual	-1,0	-1,8	-1,4	6,8	-2,6	
=>1501€	Count	0	2	6	8	2	18
	Expected Count	1,9	4,1	4,2	5,8	2,1	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	100,0%
	% within Δ.Q.34	0,0%	4,4%	12,8%	12,5%	8,7%	9,0%
	% of Total	0,0%	1,0%	3,0%	4,0%	1,0%	9,0%
	Residual	-1,9	-2,1	1,8	2,2	-,1	
Total	Count	21	45	47	64	23	200
	Expected Count	21,0	45,0	47,0	64,0	23,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%
	% within Δ.Q.34	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	10,5%	22,5%	23,5%	32,0%	11,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.35 Crosstabulation

		Δ.Κ.35					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	0	0	0	4	5
	Expected Count	,5	,9	1,1	1,6	1,0	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,3%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,5%
	Residual	,5	-,9	-1,1	-1,6	3,0	
500-700€	Count	7	11	8	11	3	40
	Expected Count	3,8	6,8	9,0	12,6	7,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	17,5%	27,5%	20,0%	27,5%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	36,8%	32,4%	17,8%	17,5%	7,7%	20,0%
	% of Total	3,5%	5,5%	4,0%	5,5%	1,5%	20,0%
	Residual	3,2	4,2	-1,0	-1,6	-4,8	
701- 1000€	Count	8	15	23	23	11	80
	Expected Count	7,6	13,6	18,0	25,2	15,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	18,8%	28,7%	28,7%	13,8%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	42,1%	44,1%	51,1%	36,5%	28,2%	40,0%

	% of Total	4,0%	7,5%	11,5%	11,5%	5,5%	40,0%
	Residual	,4	1,4	5,0	-2,2	-4,6	
1001-1500€	Count	3	8	9	23	14	57
	Expected Count	5,4	9,7	12,8	18,0	11,1	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	5,3%	14,0%	15,8%	40,4%	24,6%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	15,8%	23,5%	20,0%	36,5%	35,9%	28,5%
	% of Total	1,5%	4,0%	4,5%	11,5%	7,0%	28,5%
	Residual	-2,4	-1,7	-3,8	5,0	2,9	
=>1501€	Count	0	0	5	6	7	18
	Expected Count	1,7	3,1	4,1	5,7	3,5	18,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	27,8%	33,3%	38,9%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	0,0%	0,0%	11,1%	9,5%	17,9%	9,0%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,5%	3,0%	3,5%	9,0%
	Residual	-1,7	-3,1	1,0	,3	3,5	
Total	Count	19	34	45	63	39	200
	Expected Count	19,0	34,0	45,0	63,0	39,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	9,5%	17,0%	22,5%	31,5%	19,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.35	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	9,5%	17,0%	22,5%	31,5%	19,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.36 Crosstabulation

		Δ.Κ.36					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	0	2	2	0	5
	Expected Count	,6	1,4	1,5	1,1	,5	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.36	4,3%	0,0%	3,4%	4,8%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	2,5%
	Residual	,4	-1,4	,5	1,0	-,5	
500-700€	Count	9	13	11	4	3	40
	Expected Count	4,6	11,2	11,6	8,4	4,2	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	22,5%	32,5%	27,5%	10,0%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.36	39,1%	23,2%	19,0%	9,5%	14,3%	20,0%
	% of Total	4,5%	6,5%	5,5%	2,0%	1,5%	20,0%
	Residual	4,4	1,8	-,6	-4,4	-1,2	
701- 1000€	Count	8	24	25	17	6	80
	Expected Count	9,2	22,4	23,2	16,8	8,4	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	30,0%	31,3%	21,3%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.36	34,8%	42,9%	43,1%	40,5%	28,6%	40,0%
	% of Total	4,0%	12,0%	12,5%	8,5%	3,0%	40,0%
	Residual	-1,2	1,6	1,8	,2	-2,4	
	Count	5	17	15	15	5	57

1001- 1500€	Expected Count	6,6	16,0	16,5	12,0	6,0	57,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	8,8%	29,8%	26,3%	26,3%	8,8%	100,0%	
	% within Δ.Κ.36	21,7%	30,4%	25,9%	35,7%	23,8%	28,5%	
	% of Total	2,5%	8,5%	7,5%	7,5%	2,5%	28,5%	
	Residual	-1,6	1,0	-1,5	3,0	-1,0		
	=>1501€	Count	0	2	5	4	7	18
		Expected Count	2,1	5,0	5,2	3,8	1,9	18,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	11,1%	27,8%	22,2%	38,9%	100,0%
		% within Δ.Κ.36	0,0%	3,6%	8,6%	9,5%	33,3%	9,0%
		% of Total	0,0%	1,0%	2,5%	2,0%	3,5%	9,0%
Residual		-2,1	-3,0	-2	,2	5,1		
Total	Count	23	56	58	42	21	200	
	Expected Count	23,0	56,0	58,0	42,0	21,0	200,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	11,5%	28,0%	29,0%	21,0%	10,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.36	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	11,5%	28,0%	29,0%	21,0%	10,5%	100,0%	

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.37 Crosstabulation

		Δ.Κ.37					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	0	2	3	0	5
	Expected Count	,5	1,4	1,4	1,4	,5	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	0,0%	0,0%	3,7%	5,6%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	1,5%	0,0%	2,5%
	Residual	-,5	-1,4	,6	1,7	-,5	
500-700€	Count	5	14	10	5	6	40
	Expected Count	3,8	10,8	10,8	10,8	3,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	35,0%	25,0%	12,5%	15,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	26,3%	25,9%	18,5%	9,3%	31,6%	20,0%
	% of Total	2,5%	7,0%	5,0%	2,5%	3,0%	20,0%
	Residual	1,2	3,2	-,8	-5,8	2,2	
701- 1000€	Count	10	26	20	19	5	80
	Expected Count	7,6	21,6	21,6	21,6	7,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	32,5%	25,0%	23,8%	6,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	52,6%	48,1%	37,0%	35,2%	26,3%	40,0%
	% of Total	5,0%	13,0%	10,0%	9,5%	2,5%	40,0%
	Residual	2,4	4,4	-1,6	-2,6	-2,6	
	Count	4	11	15	24	3	57

1001-1500€	Expected Count	5,4	15,4	15,4	15,4	5,4	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,0%	19,3%	26,3%	42,1%	5,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	21,1%	20,4%	27,8%	44,4%	15,8%	28,5%
	% of Total	2,0%	5,5%	7,5%	12,0%	1,5%	28,5%
	Residual	-1,4	-4,4	-4	8,6	-2,4	
	=>1501€	Count	0	3	7	3	5
Expected Count		1,7	4,9	4,9	4,9	1,7	18,0
% within Μισθολ.Κλιμ		0,0%	16,7%	38,9%	16,7%	27,8%	100,0%
% within Δ.Κ.37		0,0%	5,6%	13,0%	5,6%	26,3%	9,0%
% of Total		0,0%	1,5%	3,5%	1,5%	2,5%	9,0%
Residual		-1,7	-1,9	2,1	-1,9	3,3	
Total	Count	19	54	54	54	19	200
	Expected Count	19,0	54,0	54,0	54,0	19,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	9,5%	27,0%	27,0%	27,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.37	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	9,5%	27,0%	27,0%	27,0%	9,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.38 Crosstabulation

		Δ.Κ.38					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	0	3	1	0	5
	Expected Count	,4	1,8	1,3	1,2	,5	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.38	6,7%	0,0%	6,0%	2,2%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	,6	-1,8	1,8	-,2	-,5	
500-700€	Count	5	13	13	6	3	40
	Expected Count	3,0	14,0	10,0	9,2	3,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	32,5%	32,5%	15,0%	7,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.38	33,3%	18,6%	26,0%	13,0%	15,8%	20,0%
	% of Total	2,5%	6,5%	6,5%	3,0%	1,5%	20,0%
	Residual	2,0	-1,0	3,0	-3,2	-,8	
701- 1000€	Count	6	37	12	16	9	80
	Expected Count	6,0	28,0	20,0	18,4	7,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,5%	46,3%	15,0%	20,0%	11,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.38	40,0%	52,9%	24,0%	34,8%	47,4%	40,0%
	% of Total	3,0%	18,5%	6,0%	8,0%	4,5%	40,0%
	Residual	,0	9,0	-8,0	-2,4	1,4	

1001- 1500€	Count	2	16	17	20	2	57
	Expected Count	4,3	20,0	14,2	13,1	5,4	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,5%	28,1%	29,8%	35,1%	3,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.38	13,3%	22,9%	34,0%	43,5%	10,5%	28,5%
	% of Total	1,0%	8,0%	8,5%	10,0%	1,0%	28,5%
	Residual	-2,3	-3,9	2,8	6,9	-3,4	
	=>1501€	Count	1	4	5	3	5
Expected Count		1,3	6,3	4,5	4,1	1,7	18,0
% within Μισθολ.Κλιμ		5,6%	22,2%	27,8%	16,7%	27,8%	100,0%
% within Δ.Κ.38		6,7%	5,7%	10,0%	6,5%	26,3%	9,0%
% of Total		0,5%	2,0%	2,5%	1,5%	2,5%	9,0%
Residual		-3	-2,3	,5	-1,1	3,3	
Total		Count	15	70	50	46	19
	Expected Count	15,0	70,0	50,0	46,0	19,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	7,5%	35,0%	25,0%	23,0%	9,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.38	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	7,5%	35,0%	25,0%	23,0%	9,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.42 Crosstabulation

		Δ.Κ.42					Total
		Πολύ απογοητευμένος/η	Λίγο απογοητευμένος/η	Ούτε ικανοποιημένος/η -ούτε	Λίγο ικανοποιημένος/η	Πολύ ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	0	3	1	0	5
	Expected Count	,5	1,3	1,2	1,4	,6	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	4,8%	0,0%	6,3%	1,8%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	,5	-1,3	1,8	-,4	-,6	
500-700€	Count	5	15	8	11	1	40
	Expected Count	4,2	10,0	9,6	11,2	5,0	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	37,5%	20,0%	27,5%	2,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	23,8%	30,0%	16,7%	19,6%	4,0%	20,0%
	% of Total	2,5%	7,5%	4,0%	5,5%	0,5%	20,0%
	Residual	,8	5,0	-1,6	-,2	-4,0	
701- 1000€	Count	10	25	17	20	8	80
	Expected Count	8,4	20,0	19,2	22,4	10,0	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	31,3%	21,3%	25,0%	10,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.42	47,6%	50,0%	35,4%	35,7%	32,0%	40,0%
	% of Total	5,0%	12,5%	8,5%	10,0%	4,0%	40,0%
	Residual	1,6	5,0	-2,2	-2,4	-2,0	

1001- 1500€	Count	5	10	13	18	11	57	
	Expected Count	6,0	14,2	13,7	16,0	7,1	57,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	8,8%	17,5%	22,8%	31,6%	19,3%	100,0%	
	% within Δ.Κ.42	23,8%	20,0%	27,1%	32,1%	44,0%	28,5%	
	% of Total	2,5%	5,0%	6,5%	9,0%	5,5%	28,5%	
	Residual	-1,0	-4,2	-7	2,0	3,9		
	=>1501€	Count	0	0	7	6	5	18
		Expected Count	1,9	4,5	4,3	5,0	2,3	18,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	38,9%	33,3%	27,8%	100,0%
		% within Δ.Κ.42	0,0%	0,0%	14,6%	10,7%	20,0%	9,0%
		% of Total	0,0%	0,0%	3,5%	3,0%	2,5%	9,0%
		Residual	-1,9	-4,5	2,7	1,0	2,8	
Total	Count	21	50	48	56	25	200	
	Expected Count	21,0	50,0	48,0	56,0	25,0	200,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,5%	25,0%	24,0%	28,0%	12,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.42	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	10,5%	25,0%	24,0%	28,0%	12,5%	100,0%	

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.43 Crosstabulation

		Δ.Κ.43					Total
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	-ούτε απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	1	0	3	1	0	5
	Expected Count	,5	1,5	1,4	1,2	,4	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	5,3%	0,0%	5,3%	2,1%	0,0%	2,5%
	% of Total	0,5%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	2,5%
	Residual	,5	-1,5	1,6	-,2	-,4	
500-700€	Count	5	18	7	9	1	40
	Expected Count	3,8	12,0	11,4	9,4	3,4	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	12,5%	45,0%	17,5%	22,5%	2,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	26,3%	30,0%	12,3%	19,1%	5,9%	20,0%
	% of Total	2,5%	9,0%	3,5%	4,5%	0,5%	20,0%
	Residual	1,2	6,0	-4,4	-,4	-2,4	
701- 1000€	Count	8	30	19	19	4	80
	Expected Count	7,6	24,0	22,8	18,8	6,8	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	37,5%	23,8%	23,8%	5,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	42,1%	50,0%	33,3%	40,4%	23,5%	40,0%
	% of Total	4,0%	15,0%	9,5%	9,5%	2,0%	40,0%
	Residual	,4	6,0	-3,8	,2	-2,8	
	Count	5	10	21	14	7	57

1001-1500€	Expected Count	5,4	17,1	16,2	13,4	4,8	57,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	8,8%	17,5%	36,8%	24,6%	12,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	26,3%	16,7%	36,8%	29,8%	41,2%	28,5%
	% of Total	2,5%	5,0%	10,5%	7,0%	3,5%	28,5%
	Residual	-,4	-7,1	4,8	,6	2,2	
	=>1501€	Count	0	2	7	4	5
Expected Count		1,7	5,4	5,1	4,2	1,5	18,0
% within Μισθολ.Κλιμ		0,0%	11,1%	38,9%	22,2%	27,8%	100,0%
% within Δ.Κ.43		0,0%	3,3%	12,3%	8,5%	29,4%	9,0%
% of Total		0,0%	1,0%	3,5%	2,0%	2,5%	9,0%
Residual		-1,7	-3,4	1,9	-,2	3,5	
Total	Count	19	60	57	47	17	200
	Expected Count	19,0	60,0	57,0	47,0	17,0	200,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	9,5%	30,0%	28,5%	23,5%	8,5%	100,0%
	% within Δ.Κ.43	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	9,5%	30,0%	28,5%	23,5%	8,5%	100,0%

Μισθολ.Κλιμ * Δ.Κ.44 Crosstabulation

		Δ.Κ.44					
		Πολύ	Λίγο	Ούτε ικανοποιημένος/η	Λίγο	Πολύ	
		απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	απογοητευμένος/η	ικανοποιημένος/η	ικανοποιημένος/η	Total
Μισθολ.Κλιμ <=499€	Count	0	0	2	2	1	5
	Expected Count	,3	1,0	,9	1,9	,9	5,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	0,0%	0,0%	5,6%	2,6%	2,9%	2,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%	0,5%	2,5%
	Residual	-,3	-1,0	1,1	,1	,1	
500-700€	Count	4	14	10	8	4	40
	Expected Count	2,6	8,0	7,2	15,4	6,8	40,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	10,0%	35,0%	25,0%	20,0%	10,0%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	30,8%	35,0%	27,8%	10,4%	11,8%	20,0%
	% of Total	2,0%	7,0%	5,0%	4,0%	2,0%	20,0%
	Residual	1,4	6,0	2,8	-7,4	-2,8	
701- 1000€	Count	7	17	14	33	9	80
	Expected Count	5,2	16,0	14,4	30,8	13,6	80,0
	% within Μισθολ.Κλιμ	8,8%	21,3%	17,5%	41,3%	11,3%	100,0%
	% within Δ.Κ.44	53,8%	42,5%	38,9%	42,9%	26,5%	40,0%
	% of Total	3,5%	8,5%	7,0%	16,5%	4,5%	40,0%
	Residual	1,8	1,0	-,4	2,2	-4,6	

1001- 1500€	Count	2	7	8	30	10	57	
	Expected Count	3,7	11,4	10,3	21,9	9,7	57,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	3,5%	12,3%	14,0%	52,6%	17,5%	100,0%	
	% within Δ.Κ.44	15,4%	17,5%	22,2%	39,0%	29,4%	28,5%	
	% of Total	1,0%	3,5%	4,0%	15,0%	5,0%	28,5%	
	Residual	-1,7	-4,4	-2,3	8,1	,3		
	=>1501€	Count	0	2	2	4	10	18
		Expected Count	1,2	3,6	3,2	6,9	3,1	18,0
		% within Μισθολ.Κλιμ	0,0%	11,1%	11,1%	22,2%	55,6%	100,0%
		% within Δ.Κ.44	0,0%	5,0%	5,6%	5,2%	29,4%	9,0%
		% of Total	0,0%	1,0%	1,0%	2,0%	5,0%	9,0%
		Residual	-1,2	-1,6	-1,2	-2,9	6,9	
Total	Count	13	40	36	77	34	200	
	Expected Count	13,0	40,0	36,0	77,0	34,0	200,0	
	% within Μισθολ.Κλιμ	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%	
	% within Δ.Κ.44	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	6,5%	20,0%	18,0%	38,5%	17,0%	100,0%	