

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Μεταπτυχιακή Διατριβή

«Εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο του τελωνείου»

Ευαγγελία Π. Κολινιάτη

Επιβλέπων Καθηγητής: Στέφανος Γιακουμάτος

Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Η παρούσα διατριβή αποτελεί μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση και τον Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα

Καλαμάτα, Απρίλιος 2023

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Στέφανος Γιακουμάτος
Καθηγητής στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του
Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Μαρία Ελένη Αγοράκη
Επίκουρος καθηγήτρια στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Βασίλης Γιαννόπουλος
Επίκουρος Καθηγητής στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Η Ευαγγελία Κολινιάτη

δηλώνω υπεύθυνα ότι:

- 1)** Είμαι ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.

- 2)** Αποδέχομαι ότι το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

Στον σύζυγο μου Άρη & στην μπέμπα μας,

Ευχαριστίες

Κάπου εδώ ολοκληρώνεται ένα όνειρο μου, που επιτέλους πραγματοποιείται. Το όνειρο αυτό δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς την βοήθεια κάποιων ανθρώπων . Το λιγότερο που μπορώ να κάνω για αυτούς, είναι να τους ευχαριστήσω τόσο για την έμπρακτη όσο και για την ψυχολογική τους βοήθεια.

Αρχικά, οφείλω και θέλω , μέσα από την καρδιά μου, να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Στέφανο Γιακουμάτο για την πολύτιμη βοήθεια του. Ήταν δίπλα μου σε οποιαδήποτε δύσκολη στιγμή, απορία και διευκρίνιση χρειαζόμουν. Οι απαντήσεις του ήταν άμεσες και συγκεκριμένες πράγμα το οποίο ήταν πολύ βοηθητικό. Επιπλέον η συμπαράσταση και η υποστήριξη του ήταν καθοριστικής σημασίας για την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης εργασίας.

Επίσης οφείλω να ευχαριστήσω τις φίλες μου αλλά και τις συναδέλφους μου, οι οποίες ήταν δίπλα μου σε αυτή την προσπάθεια. Με κάθε τρόπο έδειχναν την βοήθεια τους και την στήριξη τους. Επιπλέον στους φίλους μου θα ήθελα να συμπεριλάβω και τους νέους μου φίλους από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα συγκεκριμένα την «Ομαδάρα MBA», βοηθώντας με καταλυτικά στην ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος, το πιο μεγάλο ευχαριστώ το οφείλω στα μέλη της οικογένειας μου .

Αρχικά στους γονείς μου, Παναγιώτη και Παρασκευή για την αμέριστη συμπαράσταση και αγάπη τους. Αποτελώντας παραδείγματα επιμονής, υπομονής και σκληρής δουλειάς για μένα. Μαθαίνοντας μου να θέτω συνεχώς νέους στόχους, να δουλεύω για αυτούς και στο τέλος να τους επιτυγχάνω. Επιπροσθέτως, στην μεγαλύτερη μου αδελφή Μαίρη, που αποτελεί διαχρονικό παράδειγμα για εμένα μέσα από τις συνεχείς επιτυχίες της τόσο σε προσωπικό

όσο και σε επαγγελματικό αλλά και σε οικογενειακό επίπεδο. Είναι πάντα το στήριγμα μου.

Ωστόσο κινητήρια δύναμη σε αυτό το εγχείρημα αποτέλεσε ο σύζυγος μου Άρης, για αυτό και του αφιερώνω την παρούσα εργασία. Χωρίς την παρακίνηση του, την στήριξη του, την αγάπη του δεν θα ξεκινούσα και φυσικά δεν θα ολοκλήρωνα αυτό το όνειρο. Του οφείλω ένα τεράστιο ευχαριστώ τόσο για την έμπρακτη βοήθεια του όσο και την ψυχολογική του υποστήριξη. Τέλος θέλω να ευχαριστήσω το νέο μέλος που ήρθε στην ζωή μας, το θαυματάκι μας που με γέμισε δύναμη, πείσμα και θάρρος να ολοκληρώσω την εργασία αυτή. Δεν θα γινόταν να μην αφιερωθεί και σε εκείνη φυσικά η παρούσα εργασία.

Σας ευχαριστώ όλα,

Ευαγγελία Π. Κολινιάτη

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	V
Περίληψη στα Ελληνικά	IX
Abstract	XI
Κατάλογος πινάκων	XII
Κατάλογος διαγραμμάτων	XIII
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Σκοπός της έρευνας	1
Στόχος και δομή	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Επαγγελματική δυσαρέσκεια	5
1.1 Η έννοια της επαγγελματικής δυσαρέσκειας	5
1.2 Τρόποι εκδήλωσης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας	6
1.3 Η επίδραση της εργασιακής δυσαρέσκειας στην απόδοση των εργαζομένων	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εργασιακή ικανοποίηση	9
2.1 Θεωρίες για την εργασιακή ικανοποίηση	9
2.2 Οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση	11
2.2.1 Εξωτερικοί παράγοντες	11
2.2.2 Εσωτερικοί Παράγοντες	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Τελωνείο	19
3.1 Ιστορική αναδρομή των τελωνείων	19
3.2 Το επάγγελμα του εκτελωνιστή	20
3.3 Ηλεκτρονικό τελωνείο	21
3.4 Συνθήκες εργασίας στο τελωνείο	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εμπειρική Προσέγγιση	25
4.1 Χαρακτηριστικά της έρευνας	25
4.1.1 Σκοπός της έρευνας	25
4.1.2 Σημαντικότητα της έρευνας	25
4.1.3 Δείγμα της έρευνας	26
4.1.4 Ερευνητικό εργαλείο	28
Περιορισμοί της έρευνας	30
4.1.5 Εμπειρική ανάλυση	31
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	62
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	68
Βιβλιογραφικές αναφορές	71
Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία	71
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	72
Ιστότοποι	73

Παράρτημα..... 74

Περίληψη στα Ελληνικά

Ο ανθρώπινος πόρος αποτελεί τον πιο χρήσιμο, αποδοτικό, αποτελεσματικό και προσοδοφόρο παράγοντα σε μια επιχείρηση. Αν ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με το αντικείμενο της εργασίας του, με το ωράριο του, τις συνθήκες, τον μισθό του, τις προοπτικές εξέλιξης και με τις σχέσεις του τόσο με τους συναδέλφους του όσο και με τους ανωτέρους του, τότε θα είναι αποδοτικός στο μέγιστο βαθμό. Κατ' επέκταση η απόδοση του εργαζόμενου θα επιφέρει αυξημένη αποτελεσματικότητα στο κομμάτι της εργασίας που έχει αναλάβει άρα και μεγάλα κέρδη στην επιχείρηση. Είναι, λοιπόν, κατανοητό ότι η εργασιακή ικανοποίηση του εργαζόμενου είναι εξίσου σημαντική τόσο για τον ίδιο όσο και για την επιχείρηση.

Φυσικά η εργασιακή ικανοποίηση δεν εμφανίζεται μόνο στους εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα αλλά και του δημοσίου. Η συγκεκριμένη εργασία ερευνά την ικανοποίηση στον χώρο των τελωνείων για όλες τις ομάδες των εργαζομένων, δηλαδή τους εκτελωνιστές, τους τελωνειακούς και τους μεταφορείς. Στα τελωνεία συναντάμε παρόμοιες συνθήκες με αυτές που εμφανίζονται σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η γραφειοκρατία, αλλά και οι μεγάλες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση διάφορων υποθέσεων. Επίσης η έλλειψη εκπαίδευσης και ενημέρωσης αλλά και οι πελατειακές σχέσεις συντελούν τον ρόλο τους όχι για εργασιακή ικανοποίηση αλλά για δυσαρέσκεια.

Η παρούσα εργασία και συγκεκριμένα η εμπειρική έρευνα διενεργήθηκε σε διάφορα τελωνεία της χώρας και απαντήθηκε από τελωνειακούς, εκτελωνιστές και μεταφορείς, με σκοπό την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης τους στον χώρο τον συγκεκριμένο. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας έδειξε ότι με τις δεδομένες συνθήκες που επικρατούν στο τελωνείο δυστυχώς η εργασιακή ικανοποίηση είναι σε μέτρια επίπεδα και επιδέχεται σημαντικές βελτιώσεις. Ωστόσο τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι σημαντική βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των όσων εργάζονται στα τελωνεία έχει επέλθει χάριν του ηλεκτρονικού τελωνειακού συστήματος. Επίσης μέσα από τα συμπεράσματα της έρευνας γίνονται φανερές ποιες αλλαγές πρέπει να γίνουν για να επέλθει η πολυαναμενόμενη εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, η συγκεκριμένη εργασία όπως και η έρευνα θα πρέπει να αποτελέσουν το έναυσμα και για άλλες έρευνες σχετικά με τα τελωνεία. Για παράδειγμα θα μπορούσαν να γίνουν έρευνες για τις συνθήκες που επικρατούν στο κάθε τελωνείο, αλλά και για τις ανάγκες της κάθε εργασιακής ομάδας στα τελωνεία.

Λέξεις κλειδιά: Εργασιακή ικανοποίηση, επαγγελματική δυσαρέσκεια, εσωτερικοί & εξωτερικοί παράγοντες, τελωνείο

Abstract

Human resource is the most useful, efficient, effective and profitable factor in a business. If an employee is satisfied with the objective of his task, with his schedule, the conditions, the salary, the prospect for development and with his relations with both his colleagues and his superiors, then he will be efficient in the maximal way. degree. By extension, the result of the employee's performance will be the increased efficiency in the part of the work which he has undertaken . So, the company will gain big profits. So, it is understandable that the employee's job satisfaction is equally important both for him and for the company.

Of course, the job satisfaction does not appear only in the private sector, but in the public sector too. This study investigates satisfaction in the customs area for all the different types of employees, specially, customs officers, customs brokers, and carriers. In customs there are similar conditions as at the public sector. A typical example is the bureaucracy, and the long delays in processing various cases. Also, the lack of training and information, as well as, customer relations contribute to their role for appearance not the job satisfaction but the dissatisfaction.

The present study and specifically the empirical research carried out in various customs offices of the country and answered by customs officers, customs brokers and transporters, with the aim of investigating their job satisfaction in the area of customs. The analysis of the results of the research showed that with the given conditions that prevail at the customs, unfortunately the job satisfaction is at a moderate level, so many significant improvements must be done. However, the results of the research showed that a significant improvement in the job satisfaction of those, who work in customs offices has occurred thanks to the electronic customs system. Also, through the conclusions of the research, it is obvious what changes must be done in order to achieve the long-awaited job satisfaction. Finally, the specific work as well as the research should be the trigger for other research related to customs, either for the conditions that prevail in each customs office separately, or individually for the needs of each working group in customs.

Keywords: Job satisfaction, job dissatisfaction, internal & external factors, customs

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος της έρευνας	27
Πίνακας 2 Συσχέτιση του δείγματος με την έρευνα	28
Πίνακας 3 Φύλο.....	31
Πίνακας 4 Ηλικία	32
Πίνακας 5 Συζυγική κατάσταση	32
Πίνακας 6 Γονική κατάσταση	33
Πίνακας 7 Επίπεδο εκπαίδευσης	34
Πίνακας 8 Θέση εργασίας στο τελωνείο	34
Πίνακας 9 Έτη προϋπηρεσίας	35
Πίνακας 10 Ωράριο	36
Πίνακας 11 Πληρωμή υπερωριών	37
Πίνακας 12 Μισθοδοσία	37
Πίνακας 13 Ευελιξία στις άδειες	38
Πίνακας 14 Προοπτική εξέλιξης.....	39
Πίνακας 15 Παροχή εκπαίδευσης.....	39
Πίνακας 16 Παροχή bonus	40
Πίνακας 17 Δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο.....	41
Πίνακας 18 Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας.....	42
Πίνακας 19 Η γραφειοκρατία.....	43
Πίνακας 20 Η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς.....	44
Πίνακας 21 Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών	45
Πίνακας 22 Η ομοιογένεια των τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας ((πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)	46
Πίνακας 23 Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού.....	47
Πίνακας 24 Ευέλικτη απασχόληση για τους τελωνειακούς και τους εκτελωνιστές.....	48
Πίνακας 25 Εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες (γενικά) στα τελωνεία.....	49
Πίνακας 26 Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου	50
Πίνακας 27 Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ο θετικός αντίκτυπος στην καθημερινότητα.....	51
Πίνακας 28 Η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου	51
Πίνακας 29 Η βελτίωση των συνθηκών στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία	52
Πίνακας 30 Η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού.....	53
Πίνακας 31 Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχου είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί	54
Πίνακας 32 Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης.....	55
Πίνακας 33 Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών	56
Πίνακας 34 Η μεγαλύτερη δυσκολία στην εργασιακή καθημερινότητα στον χώρο των τελωνείων.....	58
Πίνακας 35 Η πρώτη άμεση βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου	59
Πίνακας 36 Η πιο επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου	60
Πίνακας 37 Το πεδίο του ηλεκτρονικού τελωνείου που επιδέχεται μεγαλύτερη βελτίωση	61
Πίνακας 38 Κριτήρια εργασιακής ικανοποίησης	63
Πίνακας 39 Κριτήρια εργασιακής ικανοποίησης στον χώρο του τελωνείου.....	64
Πίνακας 40 Ηλεκτρονικό τελωνείο.....	65

Κατάλογος διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Φύλο.....	31
Διάγραμμα 2 Ηλικία	32
Διάγραμμα 3 Συζυγική κατάσταση.....	33
Διάγραμμα 4 Γονική κατάσταση	33
Διάγραμμα 5 Επίπεδο εκπαίδευσης	34
Διάγραμμα 6 Θέση εργασίας στο τελωνείο.....	35
Διάγραμμα 7 Έτη προϋπηρεσίας	35
Διάγραμμα 8 Ωράριο.....	36
Διάγραμμα 9 Πληρωμή υπερωριών.....	37
Διάγραμμα 10 Μισθοδοσία	38
Διάγραμμα 11 Ευελιξία στις άδειες	38
Διάγραμμα 12 Προοπτική εξέλιξης.....	39
Διάγραμμα 13 Παροχή εκπαίδευσης.....	40
Διάγραμμα 14 Παροχή bonus	41
Διάγραμμα 15 Δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο.....	42
Διάγραμμα 16 Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας.....	43
Διάγραμμα 17 Η γραφειοκρατία.....	44
Διάγραμμα 18 Η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς.....	45
Διάγραμμα 19 Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών	46
Διάγραμμα 20 Η ομοιογένεια των τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας ((πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)	47
Διάγραμμα 21 Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού.....	48
Διάγραμμα 22 Ευέλικτη απασχόληση για τους τελωνειακούς και τους εκτελωνιστές.....	49
Διάγραμμα 23 Εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες (γενικά) στα τελωνεία.....	49
Διάγραμμα 24 Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου	50
Διάγραμμα 25 Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ο θετικός αντίκτυπος στην καθημερινότητα	51
Διάγραμμα 26 Η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου	52
Διάγραμμα 27 Η βελτίωση των συνθηκών στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία	53
Διάγραμμα 28 Η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού.....	54
Διάγραμμα 29 Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχου είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί	55
Διάγραμμα 30 Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης.....	56
Διάγραμμα 31 Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών	57
Διάγραμμα 32 Η μεγαλύτερη δυσκολία στην εργασιακή καθημερινότητα στον χώρο των τελωνείων... ..	58
Διάγραμμα 33 Η πρώτη άμεση βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου.....	59
Διάγραμμα 34 Η πιο επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου	60
Διάγραμμα 35 Το πεδίο του ηλεκτρονικού τελωνείου που επιδέχεται μεγαλύτερη βελτίωση	61

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της έρευνας

Ο εργαζόμενος σε μια εταιρία, σε μια επιχείρηση αλλά ακόμη και στον δημόσιο τομέα θεωρείται ο βασικότερος και πολυτιμότερος πόρος. Ο ανθρώπινος πόρος δύναται να αποτελέσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων εταιριών με το ίδιο αντικείμενο δράσης. Αν δεν υπάρχει ο άνθρωπος κανένας άλλος πόρος δεν δύναται να χρησιμοποιηθεί προς το όφελος της επιχείρησης (Παπαλεξανδρή, 2016). Ο ανθρώπινος πόρος όμως χρειάζεται συνεχώς βελτίωση. Είναι υποχρέωση της επιχείρησης να βελτιώνει συνεχώς τον εργαζόμενο της για να της αποδίδει το μέγιστο

Με ποιους τρόπους μπορεί η κάθε επιχείρηση να καταφέρει αυτόν τον στόχο; Η επιχείρηση θα πρέπει συνεχώς να ενημερώνει τον εργαζόμενο για τις νέες εξελίξεις που επικρατούν, να τον εκπαιδεύει και να τον επιμορφώνει (Παπαλεξανδρή, Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, 2003). Επίσης η επιχείρηση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψιν της τις συνθήκες που επικρατούν γύρω της, να μην λειτουργεί αυτόνομα στην κοινωνία αλλά να γίνει μέρος της. Επιπλέον πρέπει να στηρίζει τους εργαζόμενους της ψυχολογικά να αφογκράζεται τις ανάγκες των εργαζομένων και η διοίκηση να λειτουργεί με ενσυναίσθηση έτσι ώστε οι υπάλληλοι να λειτουργούν ως οικογένεια (Κυριακίδου, 2020). Αν επιδιώκει λοιπόν μια επιχείρηση να έχει ένα ευχαριστημένο εργατικό δυναμικό θα πρέπει να έχει ένα οργανωμένο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού. Αν η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού λειτουργεί συντονισμένα και οργανωμένα τότε σίγουρα η επιχείρηση θα λειτουργεί κερδοφόρα αλλά και οι εργαζόμενοι θα έχουν αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση (Παπαλεξανδρή, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, 2016).

Ωστόσο όπως αναφέρθηκε λίγο πιο πάνω οι συνθήκες που επικρατούν παίζουν επίσης τον ρόλο τους. Από τα πολύ παλιά χρόνια όχι μόνο οι άνθρωποι μεταξύ τους αλλά και οι διαφορετικοί λαοί αντάλλαζαν μεταξύ τους αγαθά. Επομένως έρχεται η δημιουργία των τελωνείων είναι αναπόφευκτη. Το τελωνείο είναι υπεύθυνο για την σωστή διεκπεραίωση των εκτελωνισμών των εμπορευμάτων που εισάγονται και εξάγονται, όπως επίσης για την ορθή είσπραξη τελών και φόρων. Όμως στην κοινωνία υπάρχει άλλο ένα φαινόμενο που κάνει την εμφάνιση του και δεν είναι τίποτα άλλο παρά η παγκοσμιοποίηση. Η παγκοσμιοποίηση έχει καταφέρει να φέρει την κάθε χώρα κοντά στην άλλη, έκανε δυνατή την μεταφορά τόσο του ανθρώπινου δυναμικού όσο και των εμπορευμάτων (Δασκαλάκης, 2013). Επομένως, το τελωνείο παίζει ακόμη σημαντικότερο ρόλο. Για να βοηθηθεί το έργο του τελωνείου εφαρμόστηκε το 2008 το ηλεκτρονικό τελωνείο, έτσι ώστε να υπάρχει γρήγορη και άμεση διεκπεραίωση του εκτελωνισμού χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία κάποιου στο τελωνείο και ούτε η χρήση χαρτιού (ICISNET, n.d.). Η παρουσία του

ηλεκτρονικού τελωνείου είναι ένας βασικός παράγοντας, ο οποίος συντέλεσε στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης, των ανθρώπων που εργάζονται στο τελωνείο, των τελωνειακών, των εκτελωνιστών και των μεταφορέων.

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί στόχο για όλες τις επιχειρήσεις, καθώς με αυτόν τον τρόπο, οι επιχειρήσεις θα έχουν ευχαριστημένους εργαζόμενους, οι οποίοι θα αποδίδουν το μέγιστο δυνατόν και θα επιφέρουν κέρδος. Το ίδιο λοιπόν θα πρέπει να επιδιώκεται και στον χώρο του τελωνείου. Δεδομένων των παραπάνω γίνεται προσπάθεια να αποδειχθούν οι παραπάνω ισχυρισμοί τόσο μέσω της θεωρητικής μελέτης όσο και της εμπειρικής ανάλυσης των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τους εργαζόμενους στα τελωνεία.

Στόχος και δομή

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής έρευνας είναι να παρουσιάσει την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης και να διερευνήσει τους παράγοντες που επηρεάζουν αυτήν. Ταυτόχρονα έχει στόχο τον εντοπισμό της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζόμενων στον χώρο των τελωνείων μέσα από την ποιοτική έρευνα. Συγκεκριμένα γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν τα παρακάτω ερωτήματα:

- Τι είναι η εργασιακή ικανοποίηση;
- Τι είναι η επαγγελματική δυσαρέσκεια;
- Από ποιους παράγοντες εξαρτάται η εργασιακή ικανοποίηση;
- Ποιος είναι ο ρόλος των τελωνείων;
- Οι εργαζόμενοι στα τελωνεία είναι εργασιακά ικανοποιημένοι;

Επίσης σκοπός της εργασίας είναι να μελετηθούν και να αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας όπως και να διατυπωθούν κάποιες προτάσεις για την βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στο τελωνείο αλλά και να πραγματοποιηθούν νέες έρευνες που θα συντελέσουν επίσης σε αυτόν τον σκοπό.

Η δομή της μελέτης έχει γίνει με τον εξής τρόπο:

Στο πρώτο μέρος της εργασίας, το θεωρητικό δηλαδή πλαίσιο της εργασίας ξεκινάει από το δεύτερο κεφάλαιο, στο οποίο γίνεται λόγος για τον όρο της εργασιακής δυσαρέσκειας, αναφέρονται οι παράγοντες επιδρούν για την εμφάνιση της και πώς η εργασιακή δυσαρέσκεια επιδρά στην απόδοση των εργαζομένων.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά σε κάποιες επιστημονικές θεωρίες σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Επίσης παρουσιάζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς. Από την μια πλευρά, λοιπόν, οι εξωτερικοί παράγοντες επικεντρώνονται στα χαρακτηριστικά της εργασίας για αυτό αναλύεται το «Μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας» των Hackman and Oldman. Επίσης τέτοιοι παράγοντες θεωρούνται το ωράριο εργασίας, ο μισθός, το ρόλος του κάθε εργαζόμενου. Από την άλλη πλευρά είναι οι εσωτερικοί παράγοντες, οι οποίοι αναφέρονται κυρίως στην προσωπικότητα του εργαζομένου, στην ηλικία, στο φύλο και στο μορφωτικό του επίπεδο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια ιστορική αναδρομή στην εμφάνιση των τελωνείων αλλά και τον ρόλο που είχαν τα τελωνεία στην οικονομία ενός κράτους. Επίσης αναλύεται το επάγγελμα του εκτελωνιστή αλλά και οι εκτελωνιστικές διαδικασίες που συντελεί. Στην συνέχεια της ίδιας ενότητας, γίνεται αναφορά στο ηλεκτρονικό τελωνείο, το οποίο αποτελεί εξέλιξη της συνθήκης της Λισαβώνας, συγκεκριμένα κάνει την εμφάνιση του το 2004 αλλά εφαρμόζεται το 2008. Το ηλεκτρονικό τελωνείο έρχεται για να αλλάξει το σύστημα των εκτελωνισμών έτσι ώστε να διεκπεραιώνονται χωρίς καν χαρτί. Επίσης γίνεται αναφορά και στα άλλα πλεονεκτήματα που έκαναν την εμφάνιση τους, με την εμφάνιση του ηλεκτρονικού τελωνείου. Στο τέλος αυτής της ενότητας, παρουσιάζονται οι συνθήκες που επικρατούν στο τελωνείο. Συγκεκριμένα, υπάρχουν οι τελωνειακοί και οι εκτελωνιστές. Ο καθένας του συντελεί τον δικό του ρόλο και έχει τους δικούς του στόχους, οι οποίοι πολλές φορές είναι κοινοί, άλλες όμως αντικρουόμενοι και αυτό είναι κάτι που μπορεί να δυσκολέψει την εργασιακή καθημερινότητα τους. Έτσι λοιπόν στο τέλος της συγκεκριμένης ενότητας, αναλύονται οι στόχοι τόσο των τελωνειακών όσο και των εκτελωνιστών αλλά και οι συνθήκες στο τελωνείο.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας (κεφάλαιο 5), είναι η έρευνα που πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, με την χρήση ερωτηματολογίου με σκοπό την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης στον χώρο του τελωνείου. Ερωτήθηκαν τελωνειακοί, εκτελωνιστές αλλά και μεταφορείς. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργασιακές συνθήκες που επικρατούν στο τελωνείο δεν είναι αρκετά ικανοποιητικές, ωστόσο έχει επέλθει μια σχετική ικανοποίηση χάριν του ηλεκτρονικού τελωνείου. Επιπροσθέτως, ερευνήθηκε τι θα έπρεπε να βελτιωθεί έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση. Μέσα από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι προφανής η ανάγκη για επιπλέον έρευνες στο ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης στα τελωνεία. Συγκεκριμένα σε κάθε τελωνειακή περιφέρεια καθώς έχουν διαφορετικά προβλήματα. Επιπλέον θα μπορούσαν να γίνουν ξεχωριστές έρευνες για τους

τελωνειακούς, τους εκτελωνιστές και τους μεταφορείς. Τέλος να διενεργηθούν έρευνες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης αλλά και του κοινωνικού οφέλους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Επαγγελματική δυσαρέσκεια

1.1 Η έννοια της επαγγελματικής δυσαρέσκειας

Πολλές φορές η εργασιακή ικανοποίηση είναι προς εξαφάνιση τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Έτσι αν δεν υπάρχει εργασιακή ικανοποίηση ενδέχεται να υπάρχει επαγγελματική δυσαρέσκεια. Είναι μια κατάσταση τελείως διαφορετική από την προηγούμενη. Συγκεκριμένα κατά την εργασιακή δυσαρέσκεια ο εργαζόμενος έχει αρνητικά συναισθήματα για την εργασία του, δεν έχει κανένα ενδιαφέρον και νιώθει συναισθηματική αλλά και σωματική εξάντληση (Cronin-Stubbs et al., 1985).

Το φαινόμενο αυτό είναι αποτέλεσμα του χρόνιου άγχους που ενδέχεται να αντιμετωπίζει ένας εργαζόμενος είτε λόγω της φύσης της εργασίας του, είτε λόγω των συνθηκών που επικρατούν στον εργασιακό του χώρο. Επομένως ταυτόσημη έννοια της επαγγελματικής δυσαρέσκειας θα μπορούσε να θεωρηθεί η επαγγελματική εξουθένωση, καθώς και τα δύο προέρχονται από το χρόνιο άγχος (Cronin-Stubbs et al., 1985). Τι νιώθει όμως ο εργαζόμενος; Φυσικά απογοήτευση, απομόνωση, ενδέχεται να αντιμετωπίζει ψυχοσωματικά προβλήματα ίσως και ασθένειες, απομόνωση, χαμηλή αυτοεκτίμηση. Έτσι μπορεί να οδηγηθεί στην παραίτηση (Hom-Kinouchi, 2001; Αθανασούλα-Ρέππα, 2008; Bush-Middlewood, 2006).

Η εργασιακή εξουθένωση πρώτα από όλα ορίστηκε από τον ψυχίατρο Freudeburger (1974) ως εξάντληση από την επιτακτική χρήση ενέργειας (Freudeburger, 1974). Ενώ από τον Maslach (1982) περιγράφεται ως σωματική και ψυχική εξάντληση κατά την οποία το άτομο χάνει οποιοδήποτε θετικό συναίσθημα και ενδιαφέρον, την αυτοεκτίμηση του. Επίσης αποκτά μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του και δεν είναι ικανοποιημένος στον χώρο εργασίας του. Επομένως η εργασιακή εξουθένωση αποτελεί έναν δείκτη όχι μόνο φθοράς, θέλησης αλλά και αξιοπρέπειας του εργαζόμενου (Maslach, 1982).

Ένας καθοριστικός παράγοντας που οδηγεί στην εργασιακή δυσαρέσκεια είναι οι οικονομικές απολαβές του εργαζόμενου και οι παροχές της εταιρίας προς τον εργαζόμενο. Οι αμοιβές των εργαζομένων σχετίζονται άμεσα με την αποδοτικότητα των υπαλλήλων αλλά και την κουλτούρα της ίδιας της επιχείρησης. Όσον αφορά την κουλτούρα, η επιχείρηση μέσα από διάφορες τακτικές προτρέπει τον εργαζόμενο να έχει μεγαλύτερη απόδοση καθώς θα έχει και τις ανάλογες παροχές και απολαβές. Αντιθέτως αν παρατηρηθεί ότι οι μισθοί δεν διανέμονται δίκαια τότε μειώνονται και τα κίνητρα προς τους υπαλλήλους να εργαστούν με μεγαλύτερο σθένος και επιμονή. Η εικόνα που παρατηρείται πολύ συχνά στις επιχειρήσεις είναι να υπάρχουν και ευχαριστημένοι υπάλληλοι αλλά και δυσαρεστημένοι. Συγκεκριμένα οι ικανοποιημένοι

υπάλληλοι είναι αυτοί που έχουν υψηλότερη απόδοση άρα αμείβονται και περισσότερο ενώ δυσαρεστημένοι αυτοί με την χαμηλότερη απόδοση, οι οποίοι νιώθουν αδικημένοι και μπορεί να οδηγηθούν ακόμη και στην παραίτηση (Παπαλεξανδρή ;Μπουραντάς, 2002).

Πέρα όμως από την αμοιβή υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων. Κάποιοι από αυτούς τους παράγοντες είναι το ωράριο εργασίας, οι συνθήκες, οι συνάδελφοι, οι προϊστάμενοι, ο φόρτος εργασίας, οι υπερωρίες, η έλλειψη προοπτικής εξέλιξης για τον εργαζόμενο, η απουσία ενθάρρυνσης και προτροπής για την λήψη πρωτοβουλιών αλλά και αποφάσεων. Το αποτέλεσμα όλων αυτών είναι ο εργαζόμενος να νιώθει ψυχική και σωματική κούραση, απογοήτευση, χαμηλή αυτοπεποίθηση, αρνητικά συναισθήματα, να του δημιουργούνται αρνητικές σκέψεις για την εργασία του και απουσία κινήτρων (Ostroff, Kinicki και Tamkins, 2003). Επίσης ενδέχεται να νιώθει, εκνευρισμό, αρνητισμό, αδυναμία συγκέντρωσης και όλα αυτά υπάρχει περίπτωση να εξωτερικευθούν με την εκδήλωση ψυχοσωματικών προβλημάτων. Επομένως όπως είναι κατανοητό η εργασιακή ικανοποίηση του εργαζομένου κάτω από αυτές τις συνθήκες είναι χαμηλή και πολύ υψηλή η εργασιακή δυσαρέσκεια (Παρούτης, 2005).

1.2 Τρόποι εκδήλωσης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας

Πώς εκδηλώνεται η επαγγελματική δυσαρέσκεια του εργαζομένου στον χώρο εργασίας; Μια κλασική ένδειξη είναι οι συχνές και αδικαιολόγητες απουσίες του εργαζόμενου. Ένα άτομο που δεν λαμβάνει ικανοποίηση από την εργασία του, συχνά οδηγείται σε απουσίες οι οποίες είναι συγχρόνως και αδικαιολόγητες και σαν έσχατη λύση βρίσκει την παραίτηση του (Vroom, 1964). Σίγουρα η παραίτηση ενός υπαλλήλου επιφέρει σημαντικό κόστος στην επιχείρηση. Επίσης πρέπει να αναφερθεί ότι σε πολλές εταιρίες απαγορεύονται οι αυθαίρετες και αδικαιολόγητες απουσίες, επομένως σε αυτές τις εταιρίες δεν παρουσιάζεται συχνά αυτό το φαινόμενο. Πέρα από τις αδικαιολόγητες απουσίες μια άλλη ένδειξη της εργασιακής δυσαρέσκειας είναι η μειωμένη απόδοση του εργαζόμενου (Vroom, 1964). Όταν η επιχείρηση παρατηρήσει την χαμηλή απόδοση καλό θα ήταν να προσφέρει περισσότερα κίνητρα στον εργαζόμενο, να του προσφέρει κάποιον νέο ρόλο, με επιπλέον αρμοδιότητες. Με αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση θα δείξει στον εργαζόμενο ότι τον στηρίζει, ότι βασίζεται πάνω του και ότι του έχει εμπιστοσύνη. Το αποτέλεσμα θα είναι να βελτιωθεί η ψυχολογία του εργαζόμενου, να βελτιώσει την απόδοση του και να αποκτήσει την εργασιακή ικανοποίηση που είχε χάσει (Κάντας, 1998).

1.3 Η επίδραση της εργασιακής δυσαρέσκειας στην απόδοση των εργαζομένων

Ένα σημαντικό στοίχημα της διοίκησης μιας επιχείρησης είναι να βελτιώνει την απόδοση των εργαζομένων της. Προσπαθεί να βρίσκει μεθόδους που να της επιφέρουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Δυστυχώς δεν είναι εύκολο καθώς όπως αναφέρθηκε παραπάνω αλλά θα παρουσιαστεί και εκτενέστερα παρακάτω η απόδοση αλλά και η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων εξαρτάται από πολλούς και διαφορετικούς παράγοντες (Μπουραντάς, 2018). Μια εταιρία είναι αδύνατον να τους προβλέψει όλους αυτούς αλλά και να τους αντιμετωπίσει.

Παλαιότερα οι επιχειρήσεις είχαν την άποψη ότι οι εργαζόμενοι ενδιαφέρονται αποκλειστικά για τον μισθό και τις παροχές που τους προσέφεραν έτσι αναλόγως τον μισθό οι εργαζόμενοι απέδιδαν αντίστοιχα (Μπουραντάς, 2018). Επίσης, υπήρχε η αντίληψη ότι ο εργαζόμενος ενδιαφέρεται μόνο για το προσωπικό του όφελος και κέρδος και όχι για το όφελος της εταιρίας (Μπουραντάς, 2018). Επομένως, έχοντας αυτές τις αντιλήψεις οι επιχειρήσεις για το εργατικό δυναμικό το αντιμετώπιζαν με καχυποψία. Με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις κάνουν εκτεταμένους ελέγχους. Συγκεκριμένα οι διοικήσεις υποκρύπτουν σε συνεχείς παρακολουθήσεις των εργαζομένων έτσι ώστε να εντοπίσουν μην τυχόν οι υπάλληλοι δεν εργάζονται ή ενδεχομένως κάνουν μεγαλύτερο διάλειμμα από αυτό που τους αναλογεί, ή μήπως έχουν αφήσει κάποιο κομμάτι της εργασίας τους χωρίς να το διεκπεραιώσουν (Μπουραντάς, 2018).

Όπως είναι λογικό αν επικρατούν οι παραπάνω συνθήκες σε έναν χώρο εργασίας σίγουρα το περιβάλλον αυτό δεν δύναται να είναι ευχάριστο για τον εργαζόμενο. Εάν ο υπάλληλος γνωρίζει ότι παρακολουθείται η κάθε του κίνηση σίγουρα θα αντιδράσει. Επίσης δεν θα αναπτυχθεί στην εταιρία ένα κλίμα εμπιστοσύνης. Ο εργαζόμενος θα ασκεί τις τυπικές του υποχρεώσεις προσπαθώντας να καταπονηθεί το ελάχιστο δυνατό, χωρίς να νοιάζεται ουσιαστικά για την επιχείρηση. Όπως είναι λογικό ο υπάλληλος δεν θα εργάζεται με τον ίδιο ενθουσιασμό, το ίδιο σθένος και υπομονή. Από την άλλη πλευρά, βλέποντας αυτή την στάση του εργαζόμενου ο εργοδότης είναι σαν να του επιβεβαιώνει την αρχική του άποψη και επομένως να συνεχίζει να πιστεύει ότι ακολουθεί την καλύτερη τακτική (Μπουραντάς, 2018). Άρα η κατάσταση σε μια τέτοια επιχείρηση είναι αδύνατον να βελτιωθεί.

Ωστόσο η αλλαγή αυτής της κατάστασης μπορεί να πραγματοποιηθεί αν αλλάξει αρχικά η άποψη της διοίκησης και στην συνέχεια και του ίδιου του εργαζομένου. Συγκεκριμένα, είναι σημαντικό η επιχείρηση να αντιληφθεί ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο σημαντικότερος πόρος για αυτήν και δύναται να του προσφέρει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων με το ίδιο αντικείμενο ενασχόλησης. Ο εργοδότης και η διοίκηση της επιχείρησης πρέπει να αντιληφθεί ότι αν βρίσκονται ως στήριγμα στον εργαζόμενο τότε θα υπάρξει ποιοτική

εξυπηρέτηση, άριστη απόδοση του εργαζομένου, υψηλή εργασιακή ικανοποίηση άρα και ένας ευχαριστημένος πελάτης (Μπουραντάς, 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εργασιακή ικανοποίηση

2.1 Θεωρίες για την εργασιακή ικανοποίηση

Ο σύγχρονος άνθρωπος αφιερώνει τον περισσότερο χρόνο της ημέρας στον χώρο εργασίας του. Η εργασία λοιπόν καθιστά σημαντικό ρόλο στην ζωή του. Ωστόσο η εργασιακή ικανοποίηση δεν επηρεάζει μόνο τον εργαζόμενο αλλά και τον ίδιο τον εργοδότη (Παπαλεξανδρή, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, 2016). Ο εργοδότης έχει ανάγκη από προσωπικό το οποίο να είναι ευχαριστημένο τόσο από τις συνθήκες εργασίας όσο και από την αμοιβή του έτσι ώστε να αποδίδει το μέγιστο δυνατό. Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης δεν έναν αποκλειστικά αποδεκτό ορισμό (Κουστέλιος, 2001; Μακρή-Μπότσαρη και Ματσαγγούρας, 2003; Μπρούζος, 2004).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια έννοια που έχει απασχολήσει εδώ και πολλά χρόνια πολλές ειδικότητες για αυτόν τον λόγο υπάρχουν πολλοί ορισμοί για την συγκεκριμένη έννοια, όπως θα αποδεικνύεται παρακάτω. Αρχικά στο θεωρητικό μοντέλο των Porter και Lawler (1967) η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τόσο προσδιοριστικό παράγοντα της απόδοσης όσο και αποτέλεσμα αυτής (Lawler και Porter, 1967). Επίσης κατά τον Locke (1976), η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με τα θετικά αυτά συναισθήματα που νιώθει ο εργαζόμενος κατά την περάτωση του έργου του καθώς ταυτόχρονα καλύπτονται και οι εργασιακές του αξίες (Locke, 1976).

Ο Locke (1976) δεν σταμάτησε σε αυτό, ασχολήθηκε επίσης και με τις προϋποθέσεις που πρέπει να υπάρχουν ώστε να επέρχεται η εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, η αμοιβή να είναι αντιπροσωπευτική του έργου του κάθε υπαλλήλου, αλλά να παρέχονται και οικονομικά κίνητρα σε περίπτωση κάποιου επιπλέον κατορθώματος. Επίσης να επικρατούν καλές και υγιεινές εργασιακές συνθήκες. Επιπλέον ο εργαζόμενος πρέπει να νιώθει ότι δεν είναι προσωρινός, δηλαδή η εργασία του όχι μόνο είναι μόνιμη, αλλά είναι και απαραίτητος, παίρνει αποφάσεις, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες, είναι αυτόνομος και υπεύθυνος για το έργο του (Locke, 1976).

Ένας άλλος ορισμός για την εργασιακή ικανοποίηση είναι αυτός του Vroom (1964), ο οποίος στηρίχθηκε σε εμπειρικά γεγονότα. Σύμφωνα με τον Vroom η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με την ελκυστικότητα που νιώθει το άτομο για την εργασία. Στην περίπτωση που ο εργαζόμενος δεν νιώθει κανένα ενδιαφέρον για την εργασία του θα υπάρχει μειωμένο σθένος για την εργασία του. Στην περίπτωση που το άτομο είναι αδιάφορος δεν θα υπάρχει κάποιο σθένος. Τέλος, εάν ο εργαζόμενος νιώθει αυξημένο ενδιαφέρον τότε και το σθένος θα είναι αυξημένο. Επομένως το άτομο νιώθει μεγάλη ελκυστικότητα για την δουλειά και δεν είναι για αυτόν μια καθημερινή αγγαρεία (Vroom, 1964).

Μια ακόμη θεωρία που αναπτύχθηκε για την εργασιακή ικανοποίηση ήταν από τον Herzberg (1968), ο οποίος προσπάθησε να συσχετίσει τις συνθήκες που επικρατούν στον χώρο εργασίας με την εργασιακή ικανοποίησή που αποκομίζει ο εργαζόμενος. Συγκεκριμένα, ο εργαζόμενος έχει θετική στάση για την εργασία του όταν υφίστανται καλές συνθήκες σε αυτήν, όταν υπάρχει δυνατότητα προαγωγής, υπάρχει υπευθυνότητα και εμπιστοσύνη. Ενώ η αρνητική στάση του εργαζόμενου προκύπτει από την πιθανή κακή διοίκηση αλλά και γενικότερα τις συνθήκες που ενδέχεται να επικρατούν στον χώρο εργασίας (Herzberg, 1968).

Επιπλέον ο Allport (1954) στην θεωρία του ανέφερε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι απόλυτα συνυφασμένη με την συνολική στάση του εργαζόμενου για την εργασία του. Με τον όρο στάση από την μια πλευρά αναφέρεται στην κατάσταση τόσο την νοητική όσο και την νευρική που διαμορφώνεται μέσα από την εμπειρία σε διάφορες καταστάσεις. Αυτή η κατάσταση λοιπόν επηρεάζει τον τρόπο που ανταποκρίνεται ο άνθρωπος στις διάφορες συνθήκες της εργασίας του. Από την άλλη πλευρά υπάρχει η αντίληψη ότι η στάση δεν είναι μια και συνολική, δηλαδή με διάφορες συνθήκες εργασίας ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος και με άλλες όχι. Βέβαια πλέον η αντίληψη που ισχύει, είναι ένας συγκερασμός των δυο αυτών αντιλήψεων. Συγκεκριμένα θεωρείται ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια συνολική στάση με επιμέρους στοιχεία (Κάντας, 1998).

Με την εργασιακή ικανοποίηση ασχολήθηκαν και ο Warr (1987) και ο Landy (1989). Ο Landy θεωρεί ότι στην εργασιακή ικανοποίηση επεμβαίνει το νευρικό σύστημα του ατόμου έτσι ώστε να φτάσει η ικανοποίηση σε ένα σημείο ικανοποιητικό. Ο Warr στην θεωρία του παρομοιάζει την επαγγελματική ικανοποίηση με τις βιταμίνες, δηλαδή μια δόση βιταμινών είναι απαραίτητη για τον οργανισμό μας αλλά η έλλειψη ή η υπερκατανάλωση θα επιφέρει επιβλαβείς συνέπειες για τον οργανισμό μας. Το ίδιο ακριβώς ισχύει και με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ενώ ο Warr προχώρησε σε μια διάκριση της επαγγελματικής ικανοποίησης σε εσωγενή και σε εξωγενή. Η εσωγενής ικανοποίηση σχετίζεται με τον τρόπο πραγματοποίησης της εργασίας, δηλαδή την αυτονομία, την υπευθυνότητα, τον τρόπο περάτωσης της και το αντικείμενο της εργασίας. Ενώ η εξωγενής ικανοποίηση αναφέρεται στις συνθήκες εργασίας δηλαδή το ωράριο, τον μισθό (Warr, 1987).

Με την επαγγελματική ικανοποίηση έχει ασχοληθεί εκτεταμένα και ο κλάδος της οργανωτικής ψυχολογίας. Έχει αναλύσει εκτεταμένα τις αιτίες και τα αποτελέσματα της καθώς επίσης έχει συντελέσει σε πολλά και οργανωσιακά φαινόμενα. Η επαγγελματική ικανοποίηση αντανακλά το πόσο ευχαριστημένος ή δυσαρεστημένος είναι ο εργαζόμενος από την εργασία του.

Η μελέτη λοιπόν της επαγγελματικής ικανοποίησης αναφέρει δύο προσεγγίσεις. Η μία θεωρεί ότι υπάρχει μια συνολική στάση απέναντι στην εργασία. Ενώ η άλλη αναφέρει ότι δεν δύναται να υπάρχει μια συνολική στάση, καθώς στην εργασία υπάρχουν πολλές και διάφορες όψεις, όπως είναι η αμοιβή, το ωράριο, η επιτήρηση, οι συνάδελφοι. Σύμφωνα με αυτή την εκδοχή οι εργαζόμενοι ενδέχεται να έχουν διαφορετική ικανοποίηση για κάθε όψη της εργασίας. Όπως είναι κατανοητό, η δεύτερη προσέγγιση παρουσιάζει πιο ρεαλιστικά την κατάσταση στους χώρους εργασίας. Ωστόσο υπάρχουν μελετητές που συμφωνούν με αυτή την πρώτη αντίληψη ενώ άλλοι με την δεύτερη.

2.2 Οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες τους εξωτερικούς παράγοντες και τους εσωτερικούς παράγοντες (Γαλανάκης, 2012). Η πρώτη κατηγορία στηρίζεται στο γενικότερο περιβάλλον της εργασίας και τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτό, για παράδειγμα ο χώρος εργασίας, οι αμοιβές, το γενικότερο περιβάλλον και οι συνθήκες, οι συνάδελφοι. Ενώ η δεύτερη διάκριση σχετίζεται με τον χαρακτήρα και την προσωπικότητα του εργαζομένου, ο οποίος έχει διαμορφωθεί από τις πρότερες εμπειρίες του.

2.2.1 Εξωτερικοί παράγοντες

Η φύση & τα χαρακτηριστικά της εργασίας

Οι εξωτερικοί παράγοντες παίζουν καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων. Η φύση και το περιεχόμενο της εργασίας αποτελούν ένα από τους βασικούς εξωτερικούς παράγοντες. Σύμφωνα με τους Hackman and Oldman στο «Μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας» αναφέρονται πέντε βασικά κοινά χαρακτηριστικά που έχουν τα επαγγέλματα:

- 1) Η ποικιλία των δεξιοτήτων (skill variety)
- 2) Η ταυτότητα του έργου (task identity)
- 3) Η σπουδαιότητα του έργου (task significance)
- 4) Η αυτονομία

5) Η εργασιακή ανάδραση (job feedback).

Αρχικά, όσον αφορά την ποικιλία δεξιοτήτων, σχετίζεται με το είδος της εργασίας που επιτελεί ο εργαζόμενος και τις δεξιότητες που απαιτείται να έχει για να ολοκληρώσει με επιτυχία το έργο του. Η ταυτότητα του έργου, εξαρτάται από το εάν η εργασία που διεκπεραιώνει ο υπάλληλος είναι ολόκληρη ή μέρος της, δηλαδή ενδέχεται ο ένας υπάλληλος να έχει αναλάβει το αρχικό στάδιο της εργασίας και κάποιος άλλος ένα άλλο κομμάτι της ίδιας εργασίας. Στην συνέχεια, γίνεται λόγος για την σπουδαιότητα του έργου, η οποία σχετίζεται με την επίδραση που ενδέχεται να έχει η εργασία στους υπόλοιπους ανθρώπους. Η αυτονομία, αναφέρεται στον εργαζόμενο και όχι στην εργασία. Συγκεκριμένα, αφορά την ελευθερία που έχει ο εργαζόμενος να κάνει την εργασία και να ολοκληρώσει το έργο του με τον τρόπο που εκείνος κρίνει τον καλύτερο δυνατό, χωρίς να έχει την επέμβαση και παρέμβαση της επιχείρησης. Τέλος, ένα ακόμη σημαντικό χαρακτηριστικό της εργασίας είναι η εργασιακή ανάδραση, κατά την οποία γίνεται αντιληπτό αν ο εργαζόμενος διαθέτει την απαραίτητη αντίληψη ότι κάνει καλά την δουλειά του και ότι διεκπεραιώνει επιτυχώς το έργο του (Hackman & Oldham, 1980).

Αυτά τα πέντε χαρακτηριστικά της εργασίας διαμορφώνουν τρεις ψυχολογικές καταστάσεις στον εργαζόμενο. Αρχικά τα τρία πρώτα χαρακτηριστικά, δηλώνουν και καθορίζουν την σημασία που έχει η εργασία στην ζωή του εργαζόμενου. Η αυτονομία έχει εξέχουσα σημασία στην ψυχολογία του υπαλλήλου καθώς τον βοηθάει να αναπτύξει το αίσθημα ευθύνης. Τέλος, η εργασιακή ανάδραση βοηθάει στην αντικειμενικότητα του υπαλλήλου. Εάν παρουσιάζονται αυτές οι τρεις ψυχολογικές καταστάσεις ο εργαζόμενος νιώθει εσωτερική και εργασιακή ικανοποίηση. Επίσης αυτά τα πέντε χαρακτηριστικά δημιουργούν κίνητρα εσωτερικά στον εργαζόμενο, έτσι ώστε να εργάζεται περισσότερο και αποτελεσματικότερα. Η δυνατότητα δημιουργίας εσωτερικών κινήτρων είναι το μέγεθος της παρωθητικής ισχύς, η οποία υπολογίζεται ως εξής:

Παρωθητική Ισχύς = (ποικιλία δεξιοτήτων + ταυτότητα του έργου + σπουδαιότητα του έργου) * αυτονομία * εργασιακή ανάδραση (Hackman & Oldham, 1980).

Οι εργαζόμενοι λοιπόν που έχουν ενδιαφέρον για την εργασία τους, και δεν είναι απλά διεκπεραιωτικοί θα στραφούν σε εργασίες με πιο σύνθετα καθήκοντα και με πιο έντονη πολυπλοκότητα. Επίσης έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι αποκομίζουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από μια εργασία ευρύτερη, με περισσότερα καθήκοντα. Μια τέτοια εργασία αναπτύσσει την υπευθυνότητα στον εργαζόμενο, την αυτονομία, την συνέπεια, τον βοηθάει να εξελίχθει. Επίσης του επιτρέπει να παίρνει πρωτοβουλίες και να αναλαμβάνει τις συνέπειες των πράξεων του και των αποφάσεων του.

Όπως είναι εύκολο να αντιληφθούμε η θεωρία των Hackman & Oldman για την φύση και τα χαρακτηριστικά της εργασίας ήταν πολύ σημαντική για την εργασιακή ικανοποίηση. Ωστόσο κατόπιν κάποιων ερευνών διαπιστώθηκε ότι κάποια στοιχεία από την θεωρία των Hackman & Oldman έχουν ισχύ ενώ κάποια άλλα όχι. Συγκεκριμένα σε κάποιες έρευνες διαπιστώνονται ότι δεν παρουσιάζονται και τα πέντε χαρακτηριστικά, για παράδειγμα η ποικιλία των δεξιοτήτων ενδέχεται να ταυτίζεται είτε με την αυτονομία είτε με την εργασιακή ανάδραση, είτε με την σπουδαιότητα του έργου. Επίσης δεν είναι βέβαιο αν τα υψηλά καθήκοντα είναι αυτά που αυξάνουν την ικανοποίηση των εργαζομένων, ή ο πραγματικός λόγος είναι η επιτυχής απόδοση. Επομένως σίγουρα η θεωρία Hackman & Oldman έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην εργασιακή ικανοποίηση αλλά σίγουρα υπάρχουν και ενστάσεις που θα πρέπει να αναφέρονται (Hackman & Oldham, 1980).

Μεταβλητές των ρόλων

Ο ρόλος είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος συμπεριφοράς που πρέπει να έχει ένας εργαζόμενος στον χώρο εργασίας του. Ο ρόλος αυτός ενδέχεται να σχετίζεται είτε με την θέση του στον χώρο εργασίας, είτε με τα πτυχία που μπορεί να έχει. Ωστόσο ένας εργαζόμενος ενδέχεται να μην έχει έναν και μοναδικό ρόλο αλλά πολλούς, όπως επίσης μπορεί πάνω από ένα άτομα να ασκούν την ίδια εργασία αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι έχουν και τον ίδιο ρόλο. Συγκεκριμένα, είναι γενικά αντιληπτό ότι όταν ο εργαζόμενος αναλαμβάνει έναν ρόλο είναι υπεύθυνος για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης εργασίας (Bass & Riggio, 2006; Gardner & Stough, 2002; Görgens Ekermans & Roux, 2021; Kark, van Dijk & Vashdi, 2017; Kim & Kim, 2017; Lindebaum & Cartwright, 2010).

Κάποιοι ρόλοι έχουν εξέχουσα σημασία στην ορθή λειτουργία μιας επιχείρησης, όπως είναι ο ρόλος του ηγέτη. Η ηγεσία με τον τρόπο που θα ασκήσει τον ρόλο της μπορεί να καθορίσει πόσο αποτελεσματικός μπορεί να είναι ένας εργαζόμενος και αν ο εργαζόμενος αποκομίζει εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα αν ο ηγέτης ενδιαφέρεται για το προσωπικό του και για τις ανάγκες του, αν τονίζει την αναγκαιότητα για υπευθυνότητα από τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά, αν επιδιώκει την λήψη πρωτοβουλιών και αποφάσεων, τότε ο εργαζόμενος θα νιώθει χρήσιμος για την επιχείρηση και θα προσπαθεί να προσφέρει στο μέγιστο δυνατό βαθμό. Επομένως ο εργαζόμενος αποκτά την τόσο ποθητή εργασιακή ικανοποίηση (Vroom, 1964.). Επίσης σημαντικό ρόλο έχει και το όραμα του ηγέτη και για την επιχείρηση αλλά και για τον εργαζόμενο του όπως και για τον ίδιο (Lindebaum & Cartwright, 2010).

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να τονιστεί ότι ο ρόλος του κάθε εργαζόμενου δεν είναι ευκρινής. Ο εργαζόμενος πολλές φορές δεν ξέρει ακριβώς τα καθήκοντα του και τις υποχρεώσεις του, αυτό συνήθως οφείλεται στην ανικανότητα των προϊσταμένων να καθορίσουν τις αρμοδιότητες των υφιστάμενων τους. Ωστόσο η ασάφεια ενός ρόλου δεν είναι μόνο συνέπεια της αδυναμίας καθοδήγησης από τον προϊστάμενο αλλά ενδέχεται να οφείλεται και στην ίδια την φύση της εργασίας (Görgens Ekermans & Roux, 2021).

Τέλος για τους ρόλους, πολύ συχνά χρησιμοποιείται μια επιπλέον έννοια που θα ήταν χρήσιμο να αναφερθεί, η σύγκρουση ρόλων. Οι εργαζόμενοι πολλές φορές έρχονται αντιμέτωποι με αυτή την κατάσταση. Αυτή η κατάσταση ενδέχεται να προκύψει όταν ο εργαζόμενος είναι υποχρεωμένος να ικανοποιήσει κάποιες απαιτήσεις οι οποίες έρχονται σε σύγκρουση με κάποιες άλλες πλευρές του ρόλου (Ivancevich & Matteson, 1980). Ενώ μια άλλη πιθανή κατάσταση είναι όταν ο εργαζόμενος έχει δύο ρόλους στην ίδια επιχείρηση και οι υποχρεώσεις του ενός ρόλου να έρχονται σε αντίθεση με τις υποχρεώσεις του άλλου ρόλου.

Πληρωμή & δυνατότητα προαγωγής

Σημαντικό ρόλο για την ικανοποίηση του εργαζόμενου παίζει τόσο η πληρωμή, δηλαδή ο μισθός όσο και η δυνατότητα εξέλιξης και προαγωγής του στην εταιρία. Όσον αφορά τον μισθό πολλές φορές βλέπουμε έναν εργαζόμενο να είναι ολοένα και πιο ικανοποιημένος όταν ο μισθός του αυξάνεται. Σύμφωνα με τον Portigal ο μισθός αποτελεί ένδειξη καταξίωσης και αναγνώρισης για τον εργαζόμενο από τον προϊστάμενο του. Αντιθέτως ένας μισθός πενιχρός φέρει σίγουρα δυσαρέσκεια στον υφιστάμενο.

Σύμφωνα με τα παραπάνω μπορούμε να υποθέσουμε ότι ο μισθός έχει καθοριστική θέση στην εργασιακή ικανοποίηση. Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να γίνει μια διευκρίνηση, ο μισθός αυτός καθαυτός προσφέρει μια ικανοποίηση, αλλά η εργασιακή ικανοποίηση επέρχεται όχι από το καθαρό ποσό του μισθού αλλά από την σύγκριση με άλλα μεγέθη για παράδειγμα είτε από τον προηγούμενο του μισθό είτε από τους μισθούς των άλλων συναδέλφων του. Επομένως η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με το εάν ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δίκαια αμείβεται όσο αμείβεται. Αν θεωρεί ότι αμείβεται δίκαια τότε αυτή την διαφορά στον μισθό την αιτιολογεί λόγω είτε της δυσκολίας του έργου που διεκπεραιώνει, είτε του ωραρίου του, είτε ότι έχει υψηλότερη εργασιακή εμπειρία. Αν από την άλλη, δεν είναι ικανοποιημένος, τότε νιώθει αδικία και θεωρεί ότι εργάζεται περισσότερο σε σχέση με τον μισθό που λαμβάνει. Πολλές φορές παρατηρείται άτομα να είναι ικανοποιημένα ακόμη και με τον κατώτατο μισθό ενώ άλλα να μην είναι ακόμη

και όταν μισθοί τους είναι πολύ πολύ υψηλοί. Επομένως ως εργασιακή ικανοποίηση θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε την διαφορά μεταξύ του μισθού που θα θεωρούσε δίκαιο ο εργαζόμενος να λαμβάνει και του μισθού που πραγματικά λαμβάνει (Markovits et. al. 2007).

Ένα άλλο κριτήριο πολύ σημαντικό για την εργασιακή ικανοποίηση είναι η πιθανότητα αλλά και η δυνατότητα εξέλιξης του εργαζόμενου στην ήδη υπάρχουσα επιχείρηση. Συγκεκριμένα αν ο εργαζόμενος πιστεύει ότι σύντομα θα του γίνει προαγωγή τότε νιώθει εργασιακή ικανοποίηση. Η εργασιακή αυτή ικανοποίηση οφείλεται τόσο στην πιθανές υλικές συνέπειες όπως είναι η αύξηση του μισθού είτε στις ψυχολογικές συνέπειες. Οι ψυχολογικές συνέπειες βασίζονται στην ικανοποίηση που νιώθει ο εργαζόμενος για τον εαυτό του καθώς νιώθει αποτελεσματικός. Επίσης βλέπει ότι ο κόπος του ανταμείβεται και γίνεται αντιληπτός από τον προϊστάμενο του (Ghinetti, P. 2007).

Επομένως από τα παραπάνω είναι φανερό ότι οι εξωτερικοί παράγοντες μπορούν και επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων. Η φύση και τα χαρακτηριστικά της εργασίας, ο ρόλος του εργαζόμενου στην επιχείρηση, ο μισθός του εργαζόμενου αλλά και η δυνατότητα εξέλιξης στην εργασία του είναι μερικοί από τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση του εργαζόμενου. Ωστόσο κάποιοι επιπλέον παράγοντες θα μπορούσαν να είναι οι συνθήκες στον χώρο εργασίας, δηλαδή συνθήκες υγιεινής, άνετα γραφεία, το ωράριο εργασίας αν έχει δηλαδή υπερωρίες αν πληρώνεται για αυτές, αν του αρκεί ο ελεύθερος χρόνος που του απομένει. Επίσης αν η εργασία του είναι μόνιμη, ή έχει ημερομηνία λήξης όπως είναι μια πιθανή σύμβαση (Macaron, 1982).

2.2.2 Εσωτερικοί Παράγοντες

Πέρα από τους εξωτερικούς παράγοντες που αναλύθηκαν παραπάνω η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται και από τους λεγόμενους εσωτερικούς παράγοντες. Οι εσωτερικοί παράγοντες δεν επηρεάζονται από την εργασία, το αντικείμενο της, ή την επιχείρηση και τον εργοδότη. Οι εσωτερικοί παράγοντες σχετίζονται με τον ίδιο τον εργαζόμενο, συγκεκριμένα την ηλικία, το φύλο του, την προσωπικότητα του αλλά και το μορφωτικό του επίπεδο (Σαλωνίτης, 2002).

Προσωπικότητα

Την δεκαετία του 80 υπήρξε ιδιαίτερο ενδιαφέρον σχετικά με την προσωπικότητα και την επίδραση της στην εργασιακή ικανοποίηση, πράγμα το οποίο αποδείχθηκε με διάφορες έρευνες. Επίσης το 1989 οι Arvey, Bouchard, Segal και Abraham κατόπιν έρευνας κατέληξαν ότι ενδέχεται να υπάρχει γονίδιο σε κάποιους ανθρώπους για το εάν θα έλκονται από την εργασία ή όχι (Arvey, Bouchard, Segal & Abraham, 1989).

Σχετικά με την προσωπικότητα έχουν αναγνωριστεί δύο βασικά χαρακτηριστικά που καθορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα γίνεται αναφορά για την έδρα ελέγχου και για την αρνητική επιρροή.

Η έδρα ελέγχου λοιπόν είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα του ανθρώπου που σχετίζεται με την ικανότητα του να ελέγχει πιθανές θετικές ή αρνητικές καταστάσεις στην ζωή του. Υπάρχουν δύο διακρίσεις, εξωτερικός και εσωτερικός χαρακτήρας. Ο εξωτερικός χαρακτήρας είναι ένας χαρακτήρας που πιστεύει ότι μεγαλύτερο έλεγχο επάνω του έχουν οι εξωτερικές δυνάμεις ή κάποιοι άλλοι άνθρωποι, όπως είναι οι γονείς του, τα αδέρφια του και αργότερα ο προϊστάμενος του και οι συνάδελφοι του. Ενώ ο εσωτερικός χαρακτήρας πιστεύει στις προσωπικές του δυνάμεις, και ο ίδιος είναι υπεύθυνος για τις ενισχύσεις στην ζωή του. Σύμφωνα με τον Spector 1982 οι “εσωτερικοί” άνθρωποι είναι πιο παραγωγικοί και εκπληρώνουν πιο άμεσα και πιο εύκολα τις υποχρεώσεις τους σε σχέση με τους “εξωτερικούς” (Spector, 1982).

Φύλο

Όσον αφορά το φύλο του εργαζόμενου και την επίδραση που έχει αυτό στην εργασιακή ικανοποίηση έχουν γίνει πολλές έρευνες όπως οι Hulin and Smith (1964), Weaver (1967), Brief and Oliver (1985), Thempre, Rigny and Haccooun (1985) ωστόσο τα συμπεράσματα αυτών δεν είναι τόσο ξεκάθαρα καθώς δεν διακρίνονται σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων. Είναι φανερό πλέον ότι όλο και περισσότερες γυναίκες αναλαμβάνουν θέσεις που παλαιότερα ήταν αποκλειστική αρμοδιότητα των ανδρών ο (Schultz, 1982).

Επίσης στις έρευνες αυτές δεν είναι φανερό ποιος είναι περισσότερο εργασιακά ικανοποιημένος ο άνδρας ή η γυναίκα. Ας πάρουμε για παράδειγμα την γυναίκα. Εάν μια γυναίκα επιδιώκει την επαγγελματική της καταξίωση και ανέλιξη τότε η εργασιακή της ικανοποίηση θα είναι αντίστοιχη με αυτή του άνδρα. Εάν όμως μια γυναίκα βλέπει την εργασία της σαν υποχρέωση για να συμβάλει στο οικογενειακό εισόδημα τότε η εργασιακή της ικανοποίηση θα σχετίζεται αποκλειστικά με το ύψος του μισθού ο (Schultz, 1994) (Γραμματικού, 2010).

Επομένως, μια διαπίστωση που θα μπορούσε να γίνει είναι ότι το κάθε φύλο εστιάζει σε διαφορετικές πλευρές όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση. Επίσης πολλοί ερευνητές καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι δεν είναι το φύλο καθοριστικός παράγοντας για την εργασιακή ικανοποίηση του εργαζόμενου αλλά κάποιοι άλλοι παράγοντες, οι οποίοι διαφοροποιούνται ανάλογα με το φύλο για παράδειγμα οι επιδιώξεις του καθενός, αν είναι έγγαμος ή άγαμος, ο μισθός, το ωράριο.

Ηλικία

Ένας εσωτερικός παράγοντας κρίσιμος για την εργασιακή ικανοποίηση είναι η ηλικία του εργαζομένου. Η ηλικία παίζει σημαντικό ρόλο σε πολλές καταστάσεις ενός ανθρώπου όπως είναι ο γάμος, η οικογένεια, το κοινωνικό του status.

Επίσης έχουν γίνει πολλές έρευνες για την ηλικία. Συγκεκριμένα σε ποιες ηλικίες επιδιώκεται ή υπάρχει η εργασιακή ικανοποίηση και σε ποιες ηλικίες όχι. Θεωρητικά λοιπόν ένα άτομο ξεκινάει να εργάζεται στην ηλικία περίπου των 20 ετών. Σε αυτή την ηλικία λοιπόν ο νέος άνθρωπος νιώθει υψηλή εργασιακή ικανοποίηση καθώς έχει μια ιδανική εικόνα στο μυαλό του για την εργασία του. Βλέποντας όμως ο εργαζόμενος ότι η εργασία είναι διαφορετική από αυτή που φανταζόταν, η εργασιακή ικανοποίηση συνήθως από τα 25 έτη και μετά μειώνεται. Ενώ στο χαμηλότερο σημείο φτάνει στην ηλικία των 26 ετών.

Σιγά σιγά ο εργαζόμενος προσαρμοζόμενος στον χώρο εργασίας του αρχίζει να επιτυγχάνει κάποιους από τους επαγγελματικούς του στόχους, έτσι και πάλι παρατηρείται να αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση. Η κορύφωση της έρχεται στην ηλικία μεταξύ 30-40 έτη. Αυτή είναι η δεκαετία που ο εργαζόμενος φτάνει στην κορυφή της δυναμικότητας του στον τομέα της εργασίας του. Στην συνέχεια, στην ηλικία των 45 με 50 είναι η γνωστή “κρίση στο μέσο της καριέρας”, κατά την οποία και πάλι η επαγγελματική ικανοποίηση μειώνεται. Όμως και πάλι παρουσιάζεται ανάκαμψη της, μέχρι την ηλικία που ο εργαζόμενος προετοιμάζεται να συνταξιοδοτηθεί.

Επομένως βλέπουμε ότι η ηλικία που έχει ο εργαζόμενος παίζει καθοριστικό ρόλο για την εργασιακή του ικανοποίηση. Η εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με την ηλικία θα μπορούσε να παρομοιαστεί με ένα συνεχόμενο κύμα που έχει τα σημεία στα οποία κορυφώνεται και τα σημεία που είναι η ελάχιστη δυνατή αλλά στην συνέχεια επανακάμπτει. Αυτό επαναλαμβάνεται σε διάφορες ηλικιακές φάσεις του εργαζόμενου.

Μορφωτικό επίπεδο

Ένας επιπλέον εσωτερικός παράγοντας που επηρεάζει το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης είναι η εκπαίδευση και το μορφωτικό επίπεδο του εργαζόμενου. Όσο πιο μορφωμένο είναι ένα άτομο, όσα περισσότερα πτυχία έχει τόσες περισσότερες απαιτήσεις έχει από τον εαυτό του στο επαγγελματικό του τομέα. Όμως έχει ανάλογες απαιτήσεις αναγνώρισης της εκπαίδευσης του έχει τόσο από τον προϊστάμενο του όσο και την επιχείρηση στην οποία εργάζεται (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1999).

Για να γίνει πιο κατανοητό το παραπάνω, ας υποθέσουμε ότι ένα άτομο ασκεί μια συγκεκριμένη αρμοδιότητα, χωρίς να έχει κάποια εξειδίκευση, ή κάποια πανεπιστημιακή μόρφωση, και την ίδια ακριβώς αρμοδιότητα ασκεί και ένας άλλος εργαζόμενος, ο οποίος έχει μεταπτυχιακή εκπαίδευση, τα δύο αυτά άτομα παίρνουν τον ίδιο μισθό. Το μόνο σίγουρο είναι ότι το άτομο με την πανεπιστημιακή εκπαίδευση θα νιώθει αδικημένο και φυσικά θα νιώθει επαγγελματική δυσαρέσκεια καθώς αντιλαμβάνεται ότι δεν αναγνωρίζεται η κουραστική του προσπάθεια για μόρφωση (Johns, 1996)

Συμπεραίνουμε ότι η μόρφωση και η εκπαίδευση δεν είναι ένας παράγοντας που μόνος του μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζόμενου. Αντιθέτως αν το δούμε συνδυαστικά με άλλους παράγοντες είτε με τον μισθό όπως είδαμε στο παράδειγμα μας είτε με το ωράριο αλλά και με πολλούς ακόμη τότε σίγουρα επηρεάζεται η εργασιακή ικανοποίηση του υπαλλήλου (Γραμματικού, 2010).

Επομένως παρατηρείται ότι πέρα από τους εξωτερικούς παράγοντες, καθοριστικής σημασίας για την εργασιακή ικανοποίηση του εργαζόμενου είναι οι εσωτερικοί - ατομικοί παράγοντες. Αυτοί οι παράγοντες σχετίζονται με τον ίδιο τον εργαζόμενο, δηλαδή φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, προσωπικότητα. Κάποιοι από αυτούς τους παράγοντες όπως η ηλικία και η προσωπικότητα επηρεάζουν από μόνοι τους την επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζόμενου, ενώ κάποιοι άλλοι εσωτερικοί παράγοντες όπως το φύλο και η εκπαίδευση πρέπει να εξετάζονται συνδυαστικά όπως αναλύθηκε παραπάνω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Τελωνείο

3.1 Ιστορική αναδρομή των τελωνείων

Η ιστορία της τελωνειακής υπηρεσίας ξεκινάει το 1818, με βασικό σκοπό την αύξηση των εισπράξεων για το δημόσιο αλλά και την πάταξη του λαθρεμπορίου. Η τελωνειακή υπηρεσία ανήκε τότε όπως και τώρα στο Υπουργείο Οικονομικών τότε είχε οργανωθεί σύμφωνα με το γαλλικό διοικητικό σύστημα. Η λειτουργία της τελωνειακής υπηρεσίας βασίζεται στην σύσταση Τελωνειακών Περιφερειών αλλά και στην ψήφιση του Τελωνειακού Κώδικα - Ν1165/1918 (ICISNET, χ.χ.).

Κατά την ίδρυση του νεότερου ελληνικού κράτους το 1830, κάνουν την εμφάνιση τους βασικοί θεσμοί, όπως ο τακτικός στρατός, το πολεμικό ναυτικό αλλά και η τελωνειακή υπηρεσία. Οι θεσμοί αυτοί έχουν σκοπό την προστασία του ελληνικού εδάφους και των απαραίτητων πόρων για την λειτουργία του.

Το πρώτο τελωνείο ιδρύεται στην Σύρο 25/03/1833 ενώ τα επόμενα δύο χρόνια ιδρύονται τα Τελωνεία του Πειραιά, της Ύδρας, της Πάτρας και του Ναυπλίου. Η Τελωνειακή Υπηρεσία εδραιώνεται αμέσως στο ελληνικό κράτος και αποτελεί μια από τις αρχαιότερες δημόσιες - διοικητικές υπηρεσίες (ICISNET, χ.χ.).

Όπως προαναφέρθηκε η Τελωνειακή Υπηρεσία, πέρα του εισπρακτικού ρόλου της, επεδίωκε και την πάταξη του λαθρεμπορίου. Για τον σκοπό αυτό μόλις το 1931 είχε στην κατοχή της πολεμικά πλοία, αργότερα απέκτησε και άλλα πλοία, τα γνωστά “Πλοία Δίωξης Λαθρεμπορίου (Π.Δ.Λ.) (ICISNET, χ.χ.). Τα πλοία αυτά παραχωρήθηκαν το 2004 στο πολεμικό ναυτικό για την κάλυψη των αναγκών που είχαν προκύψει κατά την διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων επίσης το 2004.

Στην συνέχεια, συγκεκριμένα το 1961 η Ελλάδα, γίνεται το πρώτο κράτος που υπογράφει την Συμφωνία Σύνδεσης Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (Ε.Ο.Κ.) . Ωστόσο οι διαπραγματεύσεις λήγουν το 1979, όπου υπογράφηκε η προσχώρηση της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ. , η οποία όμως τέθηκε σε ισχύ το 1981. Επίσης η Διοίκηση της Τελωνειακής Υπηρεσίας γίνεται ανεξάρτητη Γενική Διεύθυνση και ονομάζεται Γενική Διεύθυνση Τελωνείων (ICISNET, χ.χ.).

Σημαντικό ρόλο στην τελωνειακή ιστορία έπαιξε η Συνθήκη του Μάαστριχτ το 1993. Συγκεκριμένα με την Συνθήκη αυτή επιδιώχθηκε να δημιουργηθεί μια ενιαία αγορά, όπου θα επικρατούσε ελεύθερη διακίνηση προσώπων, αγαθών, υπηρεσιών, κεφαλαίων. Επομένως αυτό θα σήμαινε την ταυτόχρονη κατάργηση των συνόρων και των περιορισμών. Επιπλέον το 1993 η

Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία καθίσταται υπεύθυνη για την είσπραξη του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (ΕΦΚ), όπως και τον έλεγχο των εμπορευμάτων που υπόκεινται σε αυτόν τον φόρο αλλά και γενικότερα των ενδοκοινοτικών συναλλαγών. Επίσης για μια ακόμη φορά η τελωνειακή υπηρεσία αλλάζει όνομα και από Γενική Διεύθυνση Τελωνείων μετονομάζεται σε Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (ICISNET, χ.χ.).

Κατόπιν όλων αυτών των αλλαγών, η Τελωνειακή Υπηρεσία παίρνει πλέον την μορφή που έχει σήμερα. Συγκεκριμένα, ισχύει ο νέος Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας Ν.2960/2001, επίσης επιδιώκονται αλλαγές έτσι ώστε οι τελωνειακές συναλλαγές να γίνονται σε ηλεκτρονική μορφή (e-customs). Επιπλέον η Τελωνειακή Υπηρεσία αποτελείται από την Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, τις Τελωνειακές Διευθύνσεις, τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και Περιφερειακές Τελωνειακές Αρχές.

Τέλος στο σημείο αυτό θα ήταν σκόπιμο να γίνει μια αναφορά στον υπαλληλικό κώδικα που αφορά τους τελωνειακούς υπαλλήλους. Οι τελωνειακοί υπάλληλοι έχουν δικαίωμα να φορούν στολή αλλά και να φέρουν όπλο. Επίσης έχουν τόσο δικαιώματα όσο και αρμοδιότητες ειδικών ανακριτικών υπαλλήλων σε περίπτωση που διαπιστώσουν λαθρεμπορία ή μη πληρωμή δασμών ή φόρων ή κάποια άλλη παράβαση.

3.2 Το επάγγελμα του εκτελωνιστή

Όπως φάνηκε και από την ιστορική αναδρομή παραπάνω είναι αντιληπτό ότι το επάγγελμα του τελώνη όπως ονομαζόταν παλαιότερα έχει μακρά ιστορία και έχει ξεκινήσει από πολύ παλιά. Συγκεκριμένα από τα αρχαία κιάλας χρόνια όπου το εμπόριο ανθούσε. Επομένως κάποιος θα έπρεπε να αναλάβει την είσπραξη των τελών και φόρων. Αυτήν την δουλειά την έκανε ο τελώνης με την καταβολή μισθού.

Ο εκτελωνιστής όπως είναι γνωστός σήμερα είναι ένα φυσικό πρόσωπο, ο οποίος για να ασκήσει το επάγγελμα του εκτελωνιστή μέχρι πρότινος θα έπρεπε να συμμετέχει σε εξετάσεις που διοργανώνει η εκάστοτε τελωνειακή περιφέρεια για την απόκτηση του πτυχίου και αργότερα να δουλέψει για κάποιο χρονικό διάστημα ως εκτελωνιστής για να αποκτήσει την άδεια άσκησης. Πλέον αυτό έχει αλλάξει, με την επιτυχή συμμετοχή στις εξετάσεις της τελωνειακής περιφέρειας αποκτάς απευθείας την πιστοποίηση επάρκειας του εκτελωνιστή χωρίς να χρειάζεται κάποια επιπλέον άδεια άσκησης. Επομένως ο εκτελωνιστής δύναται να διεκπεραιώνει εκτελωνιστικές εργασίες για λογαριασμό και ως αντιπρόσωπος του αγοραστή του εμπορεύματος (MINFIN, 2022).

Τι εννοείται με τον όρο εκτελωνιστικές εργασίες; Εκτελωνιστικές εργασίες είναι συνήθως οι διασαφήσεις, δηλαδή τα απαραίτητα έγγραφα για την διεκπεραίωση των εκτελωνισμών που πρέπει να υποβάλλονται ενώπιον των τελωνειακών αρχών για την νόμιμη διακίνηση τόσο των ντόπιων όσο και των ξένων εμπορευμάτων. Επίσης σε τελωνειακές διαδικασίες υπόκεινται τα εμπορεύματα που διακινούνται με ειδικό φόρο κατανάλωσης όπως και τα κοινοτικά εμπορεύματα, δηλαδή τα εμπορεύματα που εισάγονται ή εξάγονται από χώρες την Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπληρώνοντας την απαραίτητη Βεβαίωση Κοινοτικού Χαρακτήρα. Επιπλέον στις εκτελωνιστικές εργασίες περιλαμβάνεται και η καταβολή των απαραίτητων δασμών και φόρων. Τις εκτελωνιστικές εργασίες τις αναλαμβάνει είτε ο κάτοχος του εμπορεύματος είτε ο εξουσιοδοτημένος από τον κάτοχο εκτελωνιστή τόσο ηλεκτρονικά στο τελωνειακό σύστημα του ICISNET όσο και εγγράφως με γνήσιο υπογραφής (AADE, 2021).

Επομένως, από τα παραπάνω είναι κατανοητό ότι το επάγγελμα του εκτελωνιστή έχει μεγάλη ιστορία. Η ιστορία αυτή αντικατοπτρίζει την αξία και την σημασία του εκτελωνιστή τόσο στην διεκπεραίωση του εκτελωνισμού όσο και στην καταπολέμηση του λαθρεμπορίου αλλά και την αύξηση των εσόδων. Η καταβολή των δασμών και του φόρου στο ελληνικό δημόσιο κατά την πραγματοποίηση των εισαγωγών από τρίτες χώρες βελτιώνει τον τζίρο του κράτους.

3.3 Ηλεκτρονικό τελωνείο

Τα τελευταία χρόνια γίνεται ιδιαίτερος μεγάλη προσπάθεια οι διαδικασίες του εκτελωνισμού να γίνονται κατά κόρον ηλεκτρονικά, πράγμα που σημαίνει ότι επιδιώκεται η ελάχιστη επαφή του τελωνειακού με τον εκτελωνιστή και η μικρότερη μετακίνηση του εκτελωνιστή στον χώρο του τελωνείου. Επίσης με την ενίσχυση του ηλεκτρονικού τελωνείου επιδιώκεται η μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια των συναλλαγών αλλά και η πιο γρήγορη. Ένας ακόμη λόγος που οδήγησε στην εξέλιξη του ηλεκτρονικού τελωνείου είναι η Παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.

Η Παγκοσμιοποίηση είναι ένα φαινόμενο που έχει απλώσει τα πλοκάμια της σε πολλούς τομείς, στην οικονομία, στο εμπόριο, στην τεχνολογία, στην πολιτική, στην κοινωνία, στην υγεία. Βέβαια σημαντική επιρροή είχε στην οικονομία τον 20ο αιώνα. Η παγκοσμιοποίηση ιδίως στην οικονομία αναφέρεται στην προσπάθεια κατάργησης των εμποδίων έτσι ώστε να υπάρχει ελεύθερη διακίνηση εμπορευμάτων και κεφαλαίων. Επομένως λόγω της Παγκοσμιοποίησης έκανε την εμφάνιση του το ηλεκτρονικό τελωνείο έτσι ώστε να διασφαλιστεί ο γρήγορος και ασφαλής εκτελωνισμός των εμπορευμάτων που διακινούνται από και προς τις τρίτες χώρες και

όχι μόνο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί εξέλιξη της συνθήκης της Λισαβόνας, κάνει την εμφάνιση του το 2004.

Η εφαρμογή όμως του ηλεκτρονικού τελωνείου έγινε το 2008 με απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Σκοπός του ήταν η διεκπεραίωση του εκτελωνισμού χωρίς καν χαρτί. Όμως, υπάρχουν και άλλοι στόχοι που επιδιώκονται με το ηλεκτρονικό τελωνείο. Αρχικά, ο περιορισμός του χρόνου που απαιτείται για τον εκτελωνισμό αλλά και του κόστους. Επίσης, η προστασία των εμπορευμάτων και ο περιορισμός της φθοράς τους. Επιπλέον, με αυτόν τον τρόπο επιδιώκεται να περιοριστεί το διοικητικό κόστος, να απαιτούνται λιγότεροι τελωνειακοί για την ολοκλήρωση ενός εκτελωνισμού, να γίνονται αποτελεσματικότερα και αμεσότερα οι έλεγχοι. Τέλος, υπάρχει δυνατότητα για λεπτομερέστερους ελέγχους έτσι ώστε να αποφεύγονται πιθανές απάτες αλλά και να διαφυλάσσεται το κέρδος του κράτους με την διαφύλαξη των φορολογικών του συμφερόντων.

Επομένως με το ηλεκτρονικό τελωνείο το icisnet ο εξουσιοδοτημένος εκτελωνιστής ή ο κάτοχος του εμπορεύματος (εφόσον είναι γνώστης) μπορεί να καταθέτει την διασάφηση με τα απαραίτητα στοιχεία συμπληρωμένα στα σωστά πεδία. Επιπλέον, στο ίδιο site έχει την δυνατότητα να κάνει την πληρωμή των δασμών και του φόρου. Τέλος, εκτυπώνει και την απαραίτητη άδεια, η οποία είναι ένα παραστατικό που ουσιαστικά δηλώνει ότι το εμπόρευμα είναι εκτελωνισμένο, και ελεύθερο - χωρίς δεσμεύσεις να παραληφθεί από τον πελάτη (ICISNET, n.d.).

Εν κατακλείδι, το ηλεκτρονικό τελωνείο είναι αποτέλεσμα του φαινομένου της Παγκοσμιοποίησης. Εφαρμόστηκε με απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου το 2008. Σκοπός της εφαρμογής του ήταν η γρήγορη και άμεση διεκπεραίωση του εκτελωνισμού των εμπορευμάτων με το μικρότερο κόστος και τα μεγαλύτερα οφέλη τόσο για τους τελωνειακούς δηλαδή το κράτος όσο και για τους εκτελωνιστές. Το ηλεκτρονικό τελωνείο αποτέλεσε σήμα κατατεθέν για την αύξηση των εισαγωγών αλλά και των εξαγωγών και κατ' επέκταση των εσόδων για το Κράτος.

3.4 Συνθήκες εργασίας στο τελωνείο

Σε κάθε τελωνείο, διεκπεραιώνονται εκτελωνισμοί επομένως υπάρχουν και οι τελωνειακοί και οι εκτελωνιστές. Βέβαια στον χώρο του τελωνείου ενδέχεται να υπάρχουν αστυνομικοί αλλά και οικονομικοί υπάλληλοι από το υπουργείο Οικονομικών με σκοπό να διενεργούν όλους τους απαραίτητους ελέγχους σύμφωνα με τις διαταγές που έχουν πάρει. Το μεγάλο ζήτημα και πρόβλημα είναι να υπάρχει η δυνατότητα και οι συνθήκες έτσι ώστε όλες αυτές οι πλευρές να

συνυπάρχουν με αρμονία και ηρεμία. Ωστόσο δεν είναι πάντα εύκολο καθώς έχουν αντικρουόμενα συμφέροντα κυρίως οι τελωνειακοί υπάλληλοι και οι εκτελωνιστές.

Από την μία πλευρά λοιπόν είναι οι τελωνειακοί υπάλληλοι οι οποίοι είναι με το μέρος του κράτους. Στόχος των τελωνειακών είναι να ολοκληρώνονται οι εκτελωνισμοί ορθά και με όσο το δυνατόν λιγότερες ασάφειες και σφάλματα. Επιπλέον κάνουν όλους τους απαραίτητους ελέγχους για να είναι βέβαιοι ότι ορθώς ελευθερώνουν το εμπόρευμα. Όπως επίσης να προλαμβάνουν πιθανές παράνομες πράξεις ή πιθανό λαθρεμπόριο. Συμπληρωματικά των ελέγχων, οι τελωνειακοί υπάλληλοι μπορούν να προβούν σε οποιαδήποτε ανακριτική πράξη για την διαπίστωση πιθανού παραπτώματος.

Επιπροσθέτως, οι τελωνειακοί υπάλληλοι για την εκτέλεση των καθηκόντων τους έχουν την δυνατότητα να φέρουν όπλο. Βέβαια, υπάρχουν προϋποθέσεις υπό τις οποίες επιτρέπεται η οπλοφορία και οπλοχρησία, οι προϋποθέσεις αυτές καθορίζονται από τον Υπουργό Οικονομικών. Όμως σημαντικό είναι να προσφέρεται και η κατάλληλη εκπαίδευση στους υπαλλήλους έτσι ώστε να μπορούν να διαχειριστούν επικίνδυνες καταστάσεις όπως είναι η παράνομη διακίνηση όπλων ή ναρκωτικών ουσιών, ή αντιμετώπιση οργανωμένου εγκλήματος. Οι τελωνειακοί υπάλληλοι πολλές φορές είναι υποχρεωμένοι να συνεργαστούν με Υπηρεσίες του εσωτερικού και του εξωτερικού, όπως επίσης και με στρατιωτικές αρχές.

Από την άλλη όμως πλευρά υπάρχουν και οι εκτελωνιστές που βασικό στόχο πέρα από το ότι θέλουν να είναι επαγγελματίες και να κάνουν σωστά την δουλειά τους χωρίς να εμπλακούν σε παρανομίες, έχουν και σαν στόχο, ο οποίος είναι γνωστός σε όλους, το κέρδος και η ευχαρίστηση του πελάτη τους. Το κέρδος του πελάτη μπορεί να είναι ο επιτυχής εκτελωνισμός του εμπορεύματος του, η γρήγορη παραλαβή. Ο εκτελωνισμός για παράδειγμα της εισαγωγής χωρίς να υποστεί κάποιον επιπλέον έλεγχο είτε το εμπόρευμα της είτε τα έγγραφα της. Ωστόσο στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι οι εκτελωνιστές είναι υποχρεωμένοι να είναι σε συνεχή επικοινωνία τόσο με τους πελάτες του, με τον μεταφορέα που θα πάει το εμπόρευμα στον πελάτη, με την τελωνειακή αποθήκη που μπορεί να βρίσκεται το εμπόρευμα αλλά και με τον τελωνειακό υπάλληλο. Ο εκτελωνιστής είναι υποχρεωμένος να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία ή παραστατικό του ζητήσει ο τελωνειακός. Επιπλέον ο εκτελωνιστής θα πρέπει να δεχτεί αλλά και να παραστεί σε οποιονδήποτε έλεγχο είτε φυσικό είτε εγγράφων είτε κτηνιατρικό είτε από το Χημείο του Κράτους τον υποχρεώσει ο τελωνειακός υπάλληλος.

Είναι εύκολα αντιληπτό ότι, αρκετά συχνά το περιβάλλον και οι συνθήκες μεταξύ των τελωνειακών υπαλλήλων και των εκτελωνιστών δεν είναι πολύ φιλικό. Η κάθε κατηγορία υπαλλήλων επιδιώκει το δικό της συμφέρον και το δικό της όφελος. Άρα η εργασιακή ικανοποίηση από την πλευρά των τελωνειακών είναι πιο απλή υπόθεση, καθώς το συμφέρον τους

είναι μονόπλευρο, δηλαδή το κοινωνικό όφελος. Με τον όρο κοινωνικό όφελος εννοείται η αύξηση των εσόδων του Κράτους αλλά και η ασφάλεια του κοινωνικού συνόλου. Η ασφάλεια του κοινωνικού συνόλου επιτυγχάνεται με την διακίνηση εμπορευμάτων που πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις και δεν είναι επικίνδυνα για τον άνθρωπο.

Από την άλλη πλευρά η εργασιακή ικανοποίηση για τους εκτελωνιστές θεωρείται πιο δύσκολη υπόθεση. Οι εκτελωνιστές αρχικά λειτουργούν για το ατομικό τους κέρδος, δηλαδή προσπαθούν να αυξάνουν τα έσοδα τους. Η αύξηση των εσόδων έχουν άμεση σχέση με την ικανοποίηση των πελατών τους έτσι ώστε να τους επιλέξουν ξανά. Όμως η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται και από τους τελωνειακούς υπαλλήλους, και πώς θα αντιδράσουν στον κάθε εκτελωνισμό τους. Συγκεκριμένα τι επιπλέον παραστατικά ενδέχεται να τους ζητήσουν, αν θα πραγματοποιήσουν κάποιον έλεγχο. Επιπλέον σημαντικό ρόλο στην εργασιακή ικανοποίηση των εκτελωνιστών παίζει η καλή και εποικοδομητική επικοινωνία με τα πρακτορεία, τις ναυτιλιακές, τις μεταφορικές εταιρίες, τις αποθήκες έτσι ώστε να μπορέσει να ολοκληρώσει το πρώτο στάδιο του εκτελωνισμού, δηλαδή την σύνταξη της διασάφησης, γρήγορα χωρίς καθυστερήσεις.

Επομένως, καταλήγουμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο του τελωνείου είναι αρκετά δύσκολο να επέλθει τόσο για τους τελωνειακούς υπαλλήλους όσο και για τους εκτελωνιστές. Οι δύο αυτές ομάδες έχουν αντίρροπα συμφέροντα. Άρα οι συγκρούσεις μεταξύ τους είναι αναπόφευκτες. Το πιο σημαντικό θα ήταν να αναλάβει ο καθένας τις αρμοδιότητες του υπό το πρίσμα σωστών, δικαίων και νόμιμων εκτελωνισμών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εμπειρική Προσέγγιση

4.1 Χαρακτηριστικά της έρευνας

4.1.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να εντοπιστεί αν υπάρχει εργασιακή ικανοποίηση στα άτομα που εργάζονται στα τελωνεία της χώρας μας, είτε αυτά είναι τελωνειακοί, είτε εκτελωνιστές, είτε μεταφορείς. Συγκεκριμένα, στόχος της έρευνας είναι να εντοπίσει τα κριτήρια που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση αυτών των ατόμων σε ένα γενικό πλαίσιο και εκ των υστέρων στα τελωνεία. Επιπλέον γίνεται αναφορά στο ηλεκτρονικό σύστημα του τελωνείου και πόσο έχει βοηθήσει στην καθημερινότητα τους στο εργασιακό τους περιβάλλον. Πέρα όλων των παραπάνω γίνεται προσπάθεια να παρουσιαστεί τι χρειάζεται βελτίωση.

4.1.2 Σημαντικότητα της έρευνας

Η εργασιακή ικανοποίηση παίζει καθοριστικό ρόλο στην ζωή και στην καθημερινότητα κάθε ανθρώπου. Για αυτό τον λόγο πολλές επιστήμες και επιστήμονες έχουν ασχοληθεί με το συγκεκριμένο ζήτημα και έχουν διατυπωθεί πολλές θεωρίες για αυτήν. Άλλωστε αυτό μπορεί να διαπιστωθεί από την μεγάλη βιβλιογραφία επάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα (Παπαλεξανδρή ; Μπουραντάς, 2002). Συγκεκριμένα στις θεωρίες αυτή καταβάλλεται μια μεγάλη προσπάθεια ώστε να διαπιστωθούν οι παράγοντες που καθορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση, αλλά και οι συνθήκες που ενδέχεται να επικρατούν σε κάθε χώρο εργασίας.

Στην παρούσα εργασία βέβαια γίνεται τονίζεται στον εργασιακό χώρο των τελωνείων. Ερευνάται η εργασιακή ικανοποίηση στις διάφορες ειδικότητες που ασχολούνται στον χώρο του τελωνείου. Είναι απαραίτητο να τονιστεί στο συγκεκριμένο σημείο ότι οι εκτελωνιστικές διαδικασίες, δηλαδή οι εισαγωγές, εξαγωγές, οι μετακινήσεις αγαθών εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης επηρεάζουν σε πολλούς τομείς το κράτος και την οικονομία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ότι η αύξηση των εισαγωγών από τρίτες χώρες αυξάνει τα έσοδα του κράτους καθώς το κράτος εισπράττει δασμούς. Επομένως η εργασιακή ικανοποίηση στον συγκεκριμένο κλάδο είναι απαραίτητη, ούτως ώστε αν οι εργαζόμενοι εκεί είναι ικανοποιημένοι θα ικανοποιούνται στο μέγιστο βαθμό και οι στόχοι του κράτους.

Επομένως η σημαντικότητα της έρευνας έγκειται στην προσπάθεια να αναλυθούν όλοι οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση στο τελωνείο και σε ποιους τομείς χρειάζονται βελτιώσεις κατά την άποψη των εργαζομένων στον χώρο εκεί. Επίσης λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού τελωνείου γίνεται αναφορά στην επιρροή αλλά και στις βελτιώσεις που χρειάζονται να γίνουν ώστε οι εργαζόμενοι να απολαμβάνουν ακόμη μεγαλύτερη εργασιακής ικανοποίησης.

4.1.3 Δείγμα της έρευνας

Η στατιστική έχει εξέχων ρόλο στην περάτωση μιας έρευνας. Συγκεκριμένα, ο πληθυσμός αναφοράς αντιπροσωπεύει το σύνολο όλων των στοιχείων που αφορά το αντικείμενο της μελέτης. Ωστόσο όχι μόνο δεν είναι εύκολο αλλά τις περισσότερες φορές είναι ακατόρθωτο να γίνει κάποια έρευνα σε ολόκληρο τον πληθυσμό λόγω του κόστους, του χρόνου και της αδυναμίας επεξεργασίας όλων των δεδομένων. Έτσι λοιπόν καταλήγουμε να χρησιμοποιούμε ένα δείγμα του πληθυσμού, δηλαδή ένα μέρος του πληθυσμού.

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας είναι εργαζόμενοι στο τελωνείο, δηλαδή τελωνειακοί, εκτελωνιστές και μεταφορείς. Επομένως το δείγμα πάρθηκε από διάφορους υπαλλήλους εκτελωνιστικών γραφείων αλλά και τελωνειακούς και μεταφορείς λόγω ευκολίας. Συγκεκριμένα το δείγμα μας αποτελείται από 96 άτομα. Η έρευνα διεξήχθη από Δεκέμβριο του 2022 έως Φεβρουάριο του 2023. Η συλλογή των απαντήσεων έγινε μέσω της εφαρμογής Google Forms. Επιπλέον είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ρωτήθηκαν 96 άτομα, τα οποία ενημερώθηκαν ότι η συγκεκριμένη έρευνα διεξάγεται για ακαδημαϊκούς σκοπούς. Όπως επίσης διευκρινίζεται ότι οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και απολύτως εμπιστευτικές.

Πίνακας 1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος της έρευνας

Ερώτηση	Κατηγορίες	Αποτέλεσμα (Αριθμός)	Αποτέλεσμα (Ποσοστό)
Φύλο	Άνδρας	58	60,40%
	Γυναίκα	38	39,60%
Ηλικία	25 – 35	44	45,80%
	36 – 45	24	25,00%
	46 – 55	18	18,80%
	56 -65	8	8,30%
	> 65	2	2,10%
Συζυγική κατάσταση	Έγγαμος	50	52,10%
	Άγαμος	46	47,90%
Γονική κατάσταση	Γονέας	50	52,10%
	Άτεκνος	46	47,90%
Επίπεδο εκπαίδευσης	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	26	27,10%
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	46	47,90%
	Κάτοχος μεταπτυχιακού/ διδακτορικού διπλώματος	24	25,00%

Σύμφωνα με τον πίνακα είναι φανερό ότι απάντησαν περισσότεροι άντρες δηλαδή 58 έναντι 38 που ήταν οι γυναίκες. Οι πιο πολλοί είναι νέοι σε ηλικία, λίγο πάνω από το 45% κυμαίνεται μεταξύ 25 με 35 χρονών. Οι υπόλοιποι είναι μεταξύ 36 έως 65 χρονών ενώ πάνω πάνω από 66 ετών είναι μόνο το 2%. Επιπλέον για το δείγμα είναι δυνατόν να αναφερθεί ότι σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες είναι έγγαμοι και γονείς ενώ οι άλλοι μισοί είναι άγαμοι και άτεκνοι. Τέλος ένα μεγάλο ποσοστό σχεδόν τα $\frac{3}{4}$ των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι κάποιου πανεπιστημιακού ιδρύματος. Αντιθέτως το 27% είναι έχουν ολοκληρώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Ενώ στον ακριβώς παρακάτω πίνακα βλέπουμε δύο ερωτήσεις για το δείγμα, έτσι ώστε να εντοπιστεί η συσχέτιση του δείγματος με την έρευνα.

Πίνακας 2 Συσχέτιση του δείγματος με την έρευνα

Ερώτηση	Κατηγορίες	Αποτέλεσμα (Αριθμός)	Αποτέλεσμα (Ποσοστό)
Θέση εργασίας στο τελωνείο	Τελωνειακός	36	37,50%
	Εκτελωνιστής	52	54,20%
	Μεταφορέας	8	8,30%
Χρόνια προϋπηρεσίας στον χώρο του τελωνείου	≤ 5	46	47,90%
	6 – 15	30	31,30%
	16 – 26	10	10,40%
	≥ 27	10	10,40%

Συγκεκριμένα λοιπόν 52 από τους 96 ερωτηθέντες είναι εκτελωνιστές, 36 τελωνειακοί ενώ μόνο 8 είναι μεταφορείς. Ωστόσο όλοι εργάζονται στον χώρο του τελωνείου επομένως μπορεί να θεωρηθεί ένα αρκετά αντιπροσωπευτικό δείγμα καθώς υπάρχει ένα μέρος από όλες τις ειδικότητες. Ενώ γίνεται προσπάθεια να αποσαφηνιστεί η προϋπηρεσία που έχουν στον χώρο του τελωνείου, λίγο κάτω από τους μισούς έχουν κάτω από 5 χρόνια τριβή στο τελωνείο. Ενώ το 30% των ερωτηθέντων έχουν εμπειρία 6 έως 15 χρόνια στο τελωνείο και το υπόλοιπο 21% έχει προϋπηρεσία πάνω από 16 χρόνια.

4.1.4 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το συγκεκριμένο εργαλείο από την μία πλευρά είναι αρκετά βοηθητικό καθώς δίνει την δυνατότητα στο άτομο που πραγματοποιεί την έρευνα να συλλέγει πολλές απαντήσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα. Όπως επίσης έχει μηδενικό κόστος και εξασφαλίζει την ανωνυμία των ερωτηθέντων. Επιπλέον δίνει την δυνατότητα στους ερωτηθέντες να απαντάνε γρήγορα και άμεσα χωρίς να είναι κουραστικό. Από την άλλη πλευρά, με το ερωτηματολόγιο δεν μπορείς εύκολα να εμβαθύνεις σε ένα θέμα. Ακόμη είναι σχεδόν αδύνατον να ελέγξεις τις απαντήσεις αν είναι ακριβείς, ειλικρινείς και αντικειμενικές.

Το ερωτηματολόγιο που κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτηθέντες απαρτίζεται από 13 ερωτήσεις. Οι πρώτες εννιά είναι αναγνωριστικές του δείγματος. Ενώ οι άλλες τέσσερις είναι ο βασικός κορμός του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα στην μια ερώτηση γίνεται προσπάθεια να εντοπιστούν οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την εργασιακή ικανοποίηση σε ένα γενικότερο πλαίσιο, όπως είναι:

- το ωράριο
- η πληρωμή πιθανών υπερωριών
- η μισθοδοσία
- η ευελιξία στις άδειες
- η προοπτική εξέλιξης
- η παροχή εκπαίδευσης
- η παροχή bonus
- η δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τους εργαζόμενους του
- οι καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας

Στην συνέχεια αναλύεται η εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο του τελωνείου. Ελέγχεται η ικανοποίηση για τα παρακάτω:

- την γραφειοκρατία στον χώρο των τελωνείων
- την αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς
- την ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών
- την ομοιογένεια των διαφορετικών τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας (πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)
- την συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού
- την ευέλικτη απασχόληση τόσο για τους τελωνειακούς όσο και για τους εκτελωνιστές
- τις γενικότερες συνθήκες στον χώρο του τελωνείου

Επιπλέον στο ερωτηματολόγιο γίνεται λόγος για το ηλεκτρονικό τελωνείο στο οποίο γίνονται συνεχώς προσθήκες και βελτιώσεις. Σχετικά με το ηλεκτρονικό τελωνείο ρωτιούνται για την εργασιακή ικανοποίηση που έχουν αποκομίσει από αυτό σε διάφορους τομείς.

Αναλυτικά:

- Αν έχει θετικό αντίκτυπο στην καθημερινότητα τους και κυρίως στην εργασία τους.
- Αν έχει βελτιωθεί η εργασιακή ικανοποίηση λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου.
- Αν έχουν βελτιωθεί οι συνθήκες στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα αν έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία.
- Αν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές έχουν συμβάλει στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού
- Αν η ταχύτητα διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχων είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί.
- Αν υπάρχει ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης.
- Αν οι έλεγχοι των εκτελωνισμών διεκπεραιώνονται πιο γρήγορα.

Η τελευταία ερώτηση σχετίζεται με τις δυσκολίες που χρειάζεται να αντιμετωπίσουν αλλά και με τις βελτιώσεις που απαιτούνται να γίνουν τόσο στον φυσικό χώρο το τελωνείου όσο και στο ηλεκτρονικό τελωνείο.

- Τι δυσκολεύει περισσότερο την εργασιακή τους ικανοποίησή στον φυσικό χώρο του τελωνείου
- Επείγουσα βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου
- Ενώ ποια βελτίωση είναι επείγουσα στο ηλεκτρονικό τελωνείο.

Περιορισμοί της έρευνας

Όταν διεξάγεται μια έρευνα και χρησιμοποιούνται στατιστικά εργαλεία υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί τους οποίους πρέπει να λαμβάνουμε υπόψιν μας. Οι περιορισμοί πρέπει να αναφέρονται ειδικά τα συμπεράσματα μας ενδέχεται να θεωρηθούν εσφαλμένα και μεροληπτικά. Η μεροληψία είναι κάτι που πρέπει να αποφεύγεται από μια έρευνα.

Ένας βασικός περιορισμός είναι το δείγμα, το οποίο δεν είναι αρκετά μεγάλο, απαρτίζεται μόλις από 96 άτομα. Ενώ υπάρχουν δεκάδες τελωνεία στην Ελλάδα, χιλιάδες εκτελωνιστές και εκατοντάδες μεταφορείς. Όμως το δείγμα θα μπορούσε να κριθεί αντιπροσωπευτικό καθώς υπάρχουν άτομα και από τις τρεις ομάδες. Ωστόσο επειδή το μέγεθος είναι μικρό η ανάλυση θα πρέπει να γίνει με έναν ιδιαίτερα προσεκτικό τρόπο (Creswell, 2011).

Επιπλέον, ανωτέρω αναφέρθηκε η χρήση του ερωτηματολογίου για την διενέργεια της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο από μόνο του κρύβει πολλούς περιορισμούς. Αρχικά ενδέχεται ο ερωτώμενος να μην κατανοήσει την ερώτηση και να δώσει μια τυχαία απάντηση, η οποία δεν θα είναι η αληθινή του απάντηση. Επίσης, αν και τονίζεται η ανωνυμία στην αρχή της έρευνας, πάντα υπάρχει ο φόβος που νιώθει ο ερωτώμενος μην δώσει κάποια, κατά την γνώμη του «λάθος» απάντηση (Glesne, 2018).

Η παρουσία των περιορισμών είναι εμφανής, ωστόσο ακόμη και έτσι θα εξαγάγουμε κάποια ασφαλή συμπεράσματα για την λειτουργία του τελωνείου αλλά και του ηλεκτρονικού τελωνείου και πόσο ικανοποιεί εργασιακά τους υπαλλήλους που εργάζονται εκεί στις διάφορες θέσεις.

4.1.5 Εμπειρική ανάλυση

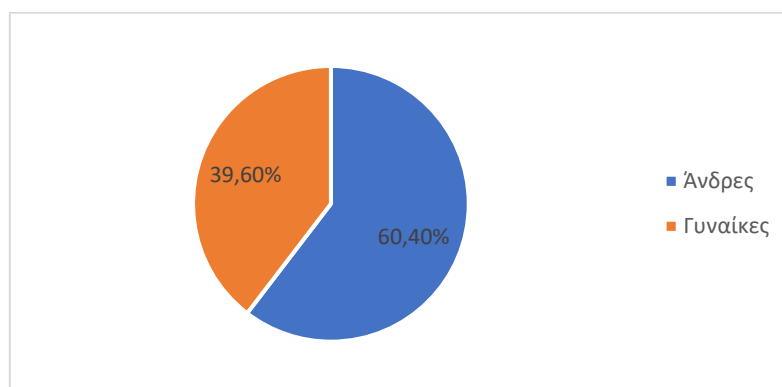
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Τα συμπεράσματα παρουσιάζονται με την χρήση πινάκων αλλά και διαγραμμάτων.

1.1 Φύλο

Από το δείγμα των 96 ατόμων, το μεγαλύτερο μέρος είναι άνδρες.

Πίνακας 3 Φύλο

Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Άτομα	58	38	96
Ποσοστό	60,40%	39,60%	100,00%



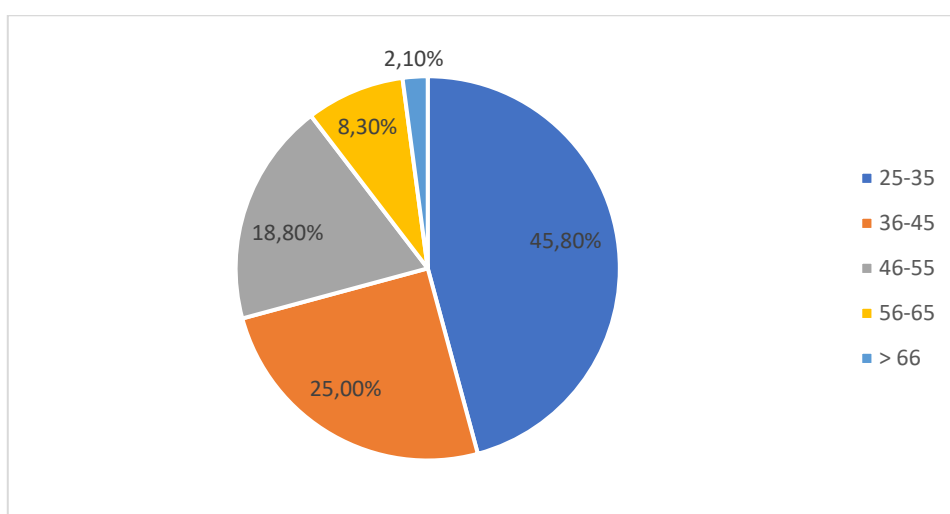
Διάγραμμα 1 Φύλο

1.2 Ηλικία

Ένα ποσοστό λίγο κάτω από το 50% βρίσκεται μεταξύ του 25ου και 35ου της ηλικίας τους. Συγκεκριμένα το 46%. Ενώ το υπόλοιπο 54% είναι πάνω 36 ετών.

Πίνακας 4 Ηλικία

Ηλικία	25-35	36-45	46-55	56-65	> 66	Σύνολο
Άτομα	44	24	18	8	2	96
Ποσοστό	45,80%	25,00%	18,80%	8,30%	2,10%	100,00%



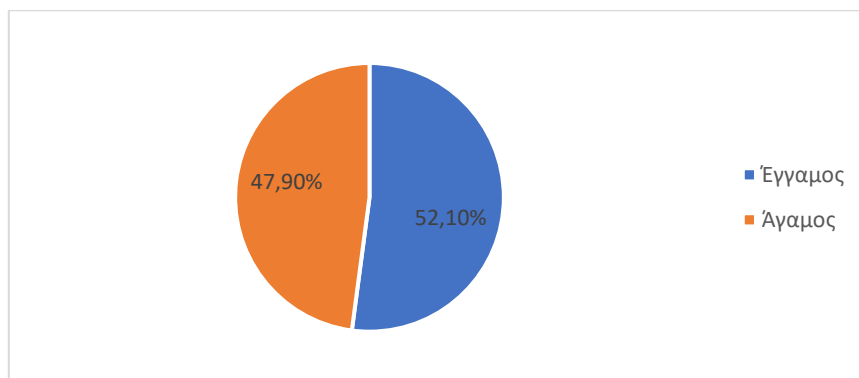
Διάγραμμα 2 Ηλικία

1.3 Συζυγική κατάσταση

Στην συγκεκριμένη ερώτηση το δείγμα είναι σχεδόν κατανομημένο στην μέση, δηλαδή οι 50 από τις 96 είναι παντρεμένοι ενώ οι υπόλοιποι είναι άγαμοι.

Πίνακας 5 Συζυγική κατάσταση

Συζυγική Κατάσταση	Έγγαμος	Άγαμος	Σύνολο
Άτομα	50	46	96
Ποσοστό	52,10%	47,90%	100,00%



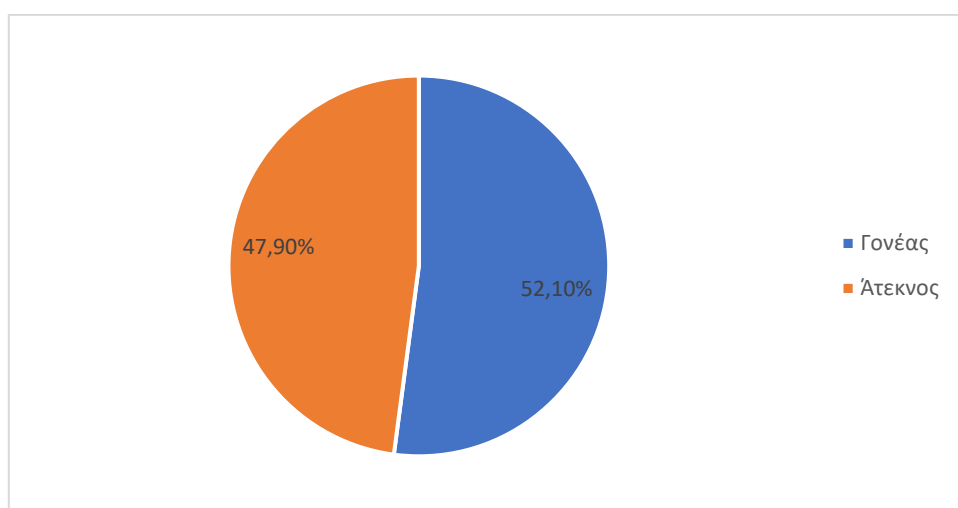
Διάγραμμα 3 Συζυγική κατάσταση

1.4 Γονική κατάσταση

Ομοίως με την παραπάνω ερώτηση, το δείγμα είναι χωρισμένο σχεδόν στην μέση. Συγκεκριμένα οι 50 από δείγμα 96 ατόμων έχουν τέκνα ενώ οι υπόλοιποι 46 όχι.

Πίνακας 6 Γονική κατάσταση

Γονική Κατάσταση	Γονέας	Άτεκνος	Σύνολο
Άτομα	50	46	96
Ποσοστό	52,10%	47,90%	100,00%



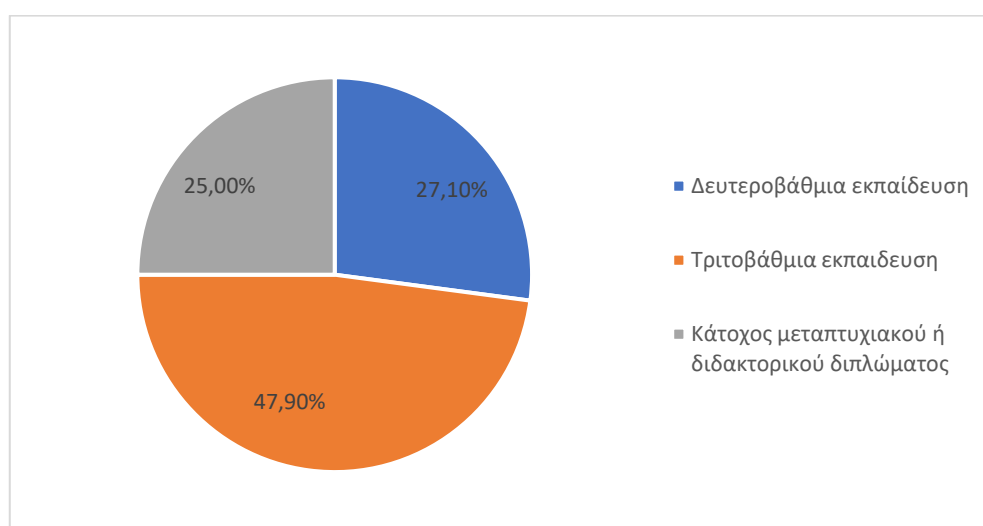
Διάγραμμα 4 Γονική κατάσταση

1.5 Επίπεδο εκπαίδευσης

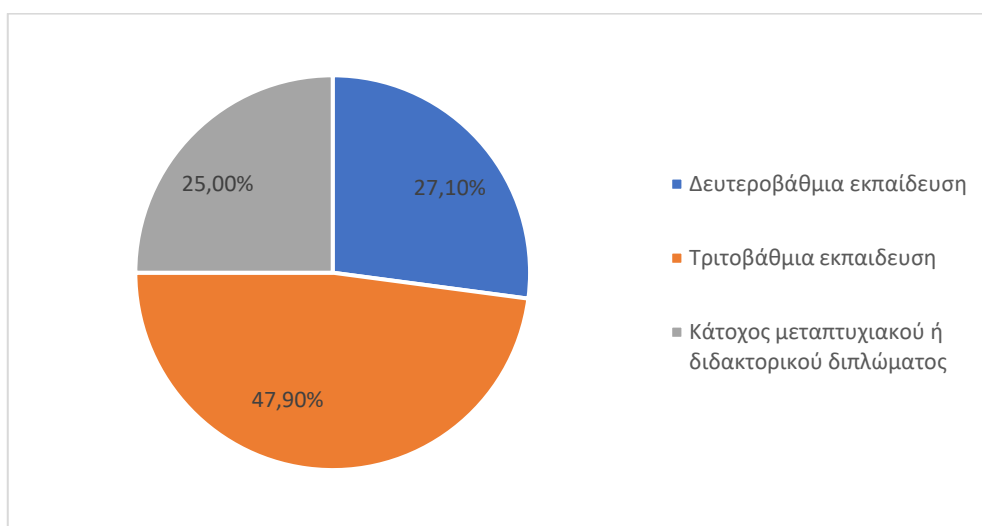
Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό του δείγματος σχεδόν το 50% είναι απόφοιτος κάποιου πανεπιστημιακού ιδρύματος. Ενώ το ένα τέταρτο του δείγματος έχουν ολοκληρώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση και το υπόλοιπο ένα τέταρτο είναι κάτοχοι κάποιου μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος.

Πίνακας 7 Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	Κάτοχος μεταπτυχιακού/ διδακτορικού διπλώματος	Σύνολο
Άτομα	26	46	24	96
Ποσοστό	27,10%	47,90%	25,00%	100,00%



Διάγραμμα 5 Επίπεδο εκπαίδευσης

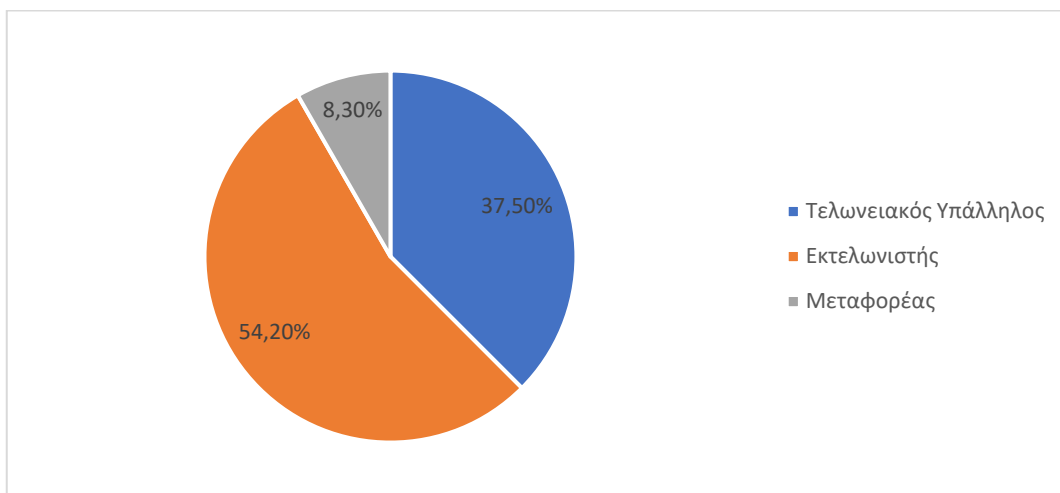


1.6 Θέση εργασίας στο τελωνείο

Οι 52 από τους 96 είναι εκτελωνιστές, οι 36 τελωνειακοί υπάλληλοι και μόλις οι 8 ανήκουν στον κλάδο των μεταφορέων.

Πίνακας 8 Θέση εργασίας στο τελωνείο

Θέση Εργασίας στο τελωνείο	Τελωνειακός Υπάλληλος	Εκτελωνιστής	Μεταφορέας	Σύνολο
Άτομα	36	52	8	96
Ποσοστό	37,50%	54,20%	8,30%	100,00%



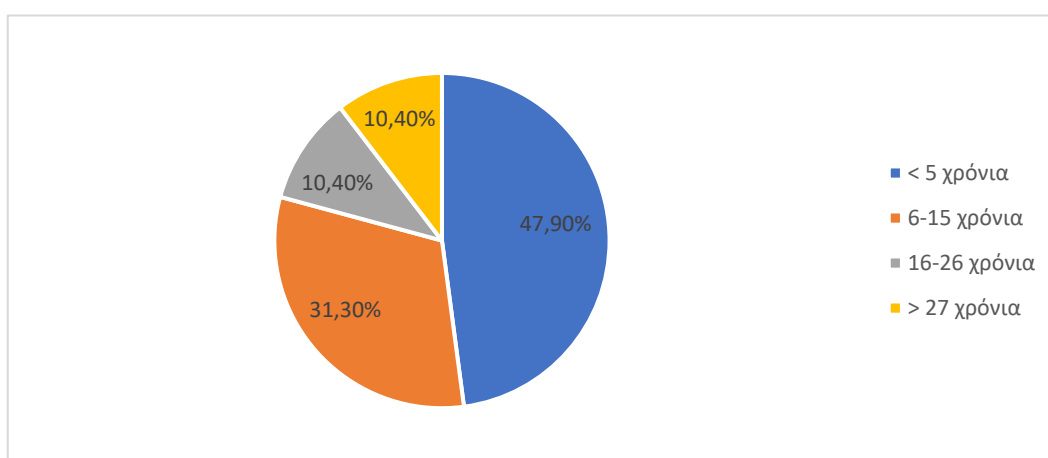
Διάγραμμα 6 Θέση εργασίας στο τελωνείο

1.7 Έτη προϋπηρεσίας

Ένα ποσοστό 47,9% έχει κάτω από 5 χρόνια προϋπηρεσίας. Το 31,3 % έχει εργασιακή εμπειρία από 6 έως 15 χρόνια. Ενώ το 10,4% έχει προϋπηρεσία μεταξύ 16 και 25 χρόνια. Τέλος πάνω από 26 χρόνια έχει το υπόλοιπο 10,4% του δείγματος.

Πίνακας 9 Έτη προϋπηρεσίας

Προϋπηρεσία στο χώρο του τελωνείου	< 5 χρόνια	6-15 χρόνια	16-26 χρόνια	> 27 χρόνια	Σύνολο
Άτομα	46	30	10	10	96
Ποσοστό	47,90%	31,30%	10,40%	10,40%	100,00%



Διάγραμμα 7 Έτη προϋπηρεσίας

1.8 Κριτήρια εργασιακής ικανοποίησης

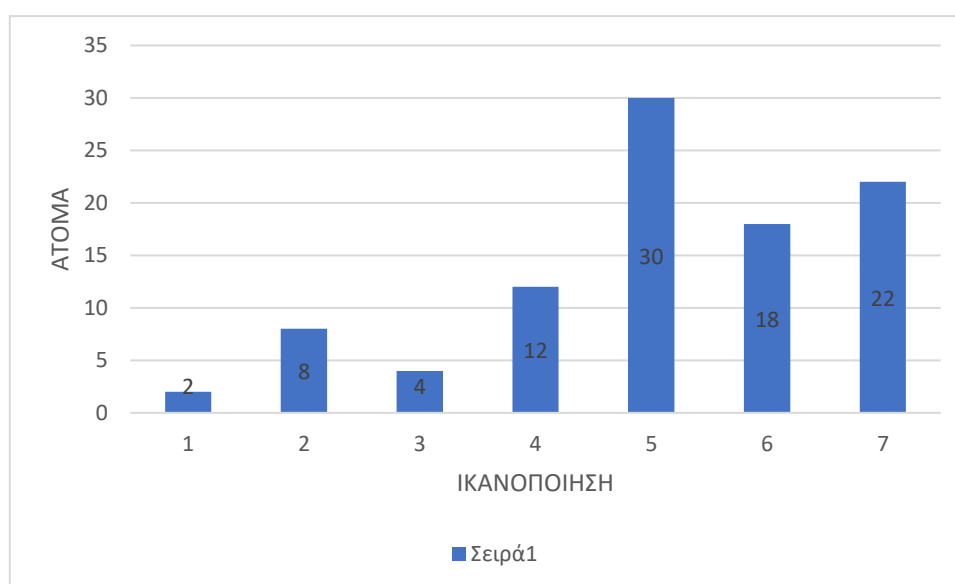
Στην συνέχεια γίνεται προσπάθεια να φανεί τι επηρεάζει περισσότερο και τι λιγότερο την εργασιακή ικανοποίηση των ατόμων που εργάζονται στο τελωνείο.

1.8.1 Ωράριο

Το 22,92% επηρεάζεται πολύ από το ωράριο, ενώ το 31,25% επηρεάζεται αρκετά από το ωράριο εργασίας του. Αδιάφοροι ως προς τον χρόνο που θα εργάζονται μέσα στην ημέρα είναι ένα ποσοστό 12,50% από το δείγμα του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 10 Ωράριο

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	ΣΥΝΟΛΟ
Ποσοστό	2,08%	8,33%	4,17%	12,50%	31,25%	18,75%	22,92%	100,00%



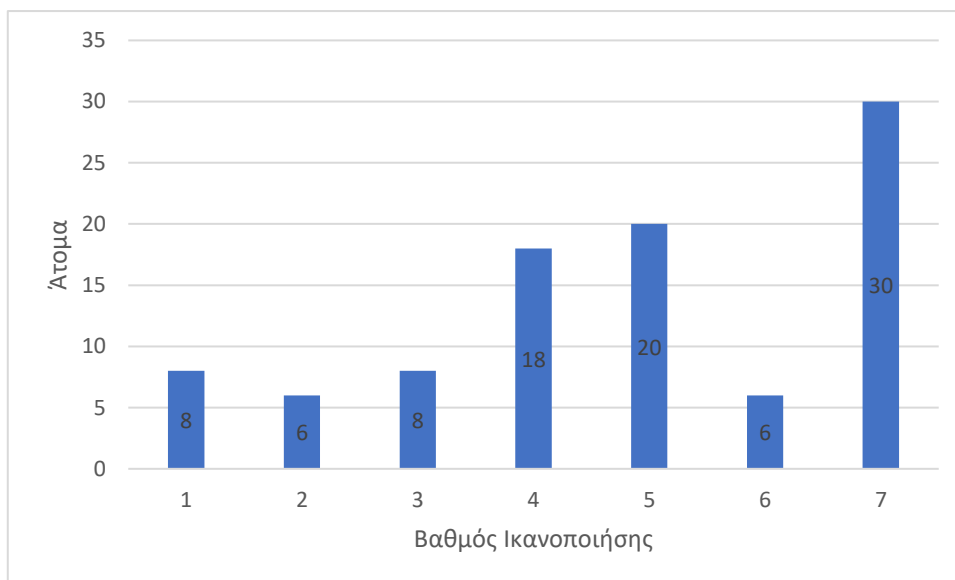
Διάγραμμα 8 Ωράριο

1.8.2 Πληρωμή υπερωριών

Το 21% περίπου του δείγματος δεν ενδιαφέρεται ούτε πολύ ούτε λίγο για την πληρωμή των πιθανών υπερωριών. Ενώ για το 31,25% αυτού παίζει πολύ σημαντικό ρόλο. Τέλος η εργασιακή ικανοποίηση του 15% του δείγματος δεν επηρεάζεται καθόλου ή πολύ λίγο για την πληρωμή των υπερωριών. Παρακάτω η ανάλυση σε πίνακα και διάγραμμα.

Πίνακας 11 Πληρωμή υπερωριών

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	8,33%	6,25%	8,33%	18,75%	20,83%	6,25%	31,25%	100,00%



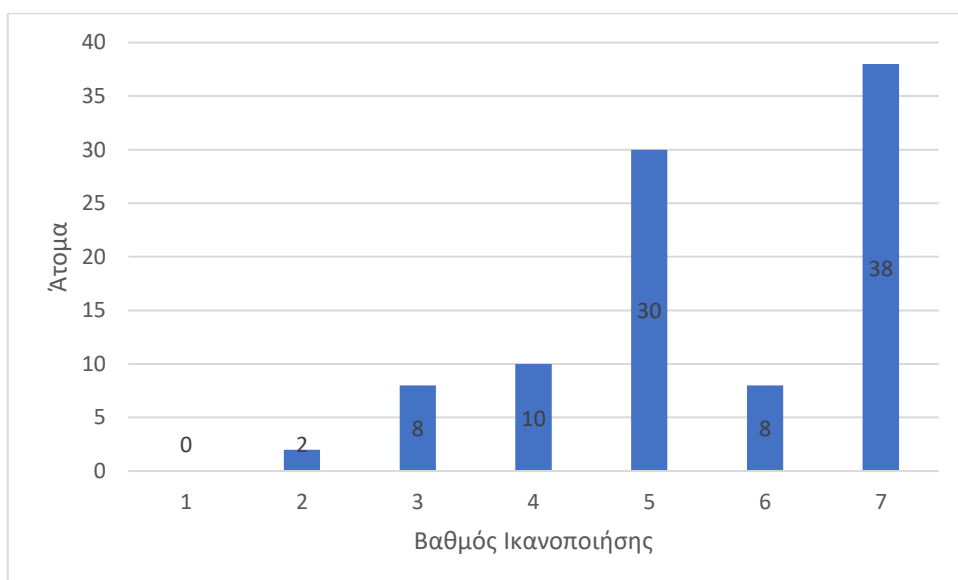
Διάγραμμα 9 Πληρωμή υπερωριών

1.8.3 Μισθοδοσία

Πάνω από το 70% του δείγματος δίνει μεγάλη έως πολύ μεγάλη σημασία στην μισθοδοσία. Επομένως αποτελεί ένα πολύ σημαντικό κριτήριο της εργασιακής ικανοποίησης για ένα μεγάλο μέρος του δείγματος. Ενώ αδιάφορο είναι μόλις το 10%. Τέλος ούτε ένα άτομο από το δείγμα δήλωσε ότι δεν επηρεάζεται από τον μισθό. Παρακάτω βλέπουμε το πίνακα και το διάγραμμα.

Πίνακας 12 Μισθοδοσία

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	0,00%	2,08%	8,33%	10,42%	31,25%	8,33%	39,58%	100,00%



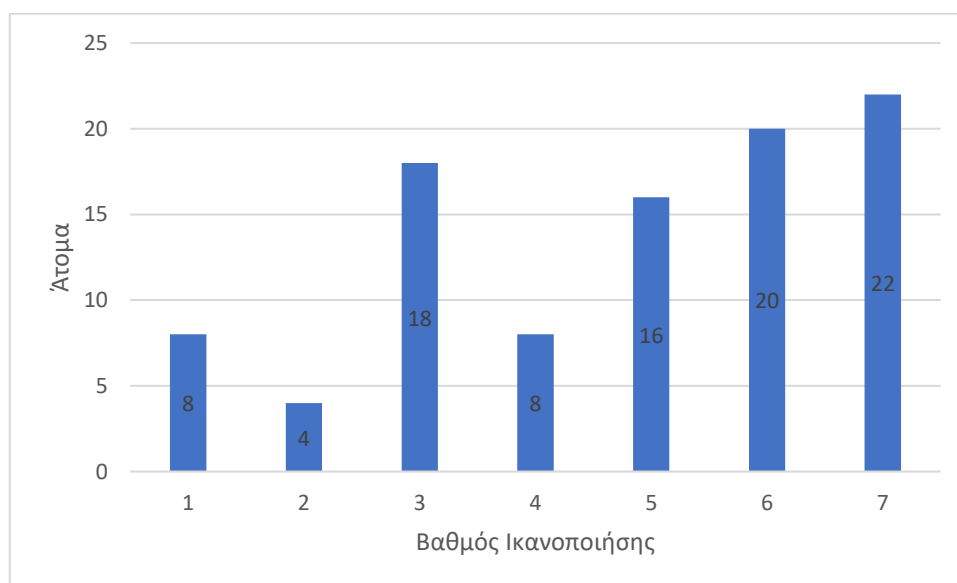
Διάγραμμα 10 Μισθοδοσία

1.8.4 Ευελιξία στις άδειες

Το κριτήριο που αφορά την ευελιξία στις άδειες σχεδόν το 60% του δείγματος δίνει αρκετά μεγάλη σημασία, δηλαδή καθορίζει σημαντικά την εργασιακή ικανοποίησή τους. Ενώ για το υπόλοιπο 40% η ικανοποίησή τους στον χώρο εργασίας δεν καθορίζεται από το συγκεκριμένο κριτήριο. Αναλυτικά τα ποσοστά φαίνονται στον πίνακα και στο διάγραμμα.

Πίνακας 13 Ευελιξία στις άδειες

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	8,33%	4,17%	18,75%	8,33%	16,67%	20,83%	22,92%	100,00%



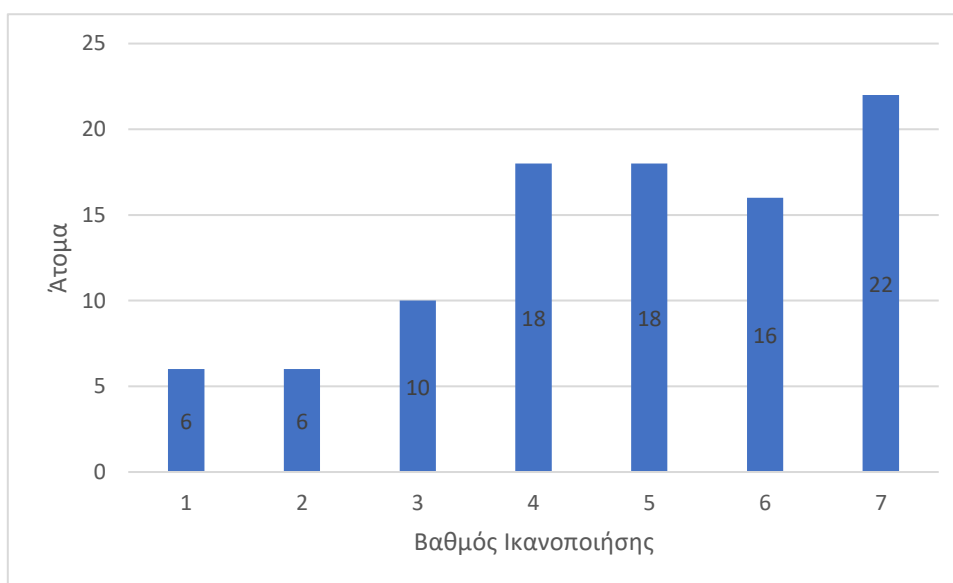
Διάγραμμα 11 Ευελιξία στις άδειες

1.8.5 Προοπτική εξέλιξης

Η προοπτική εξέλιξης αποτελεί ένα κριτήριο όχι μόνο για την εργασιακή ικανοποίηση αλλά ακόμη για να επιλέξει κάποιος εργαζόμενος μια θέση εργασίας. Σχεδόν το ¼ του δείγματος πιστεύει ότι η εργασιακή του ικανοποίηση επηρεάζεται κατά πολύ από την προοπτική εξέλιξης. Επίσης πάνω από το 35% του δείγματος δίνει μεγάλη αξία στο συγκεκριμένο κριτήριο. Ενώ το 28% επίσης επηρεάζεται από την προοπτική εξέλιξης αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό. Τέλος μόλις το 12% δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία στο εν προκειμένω κριτήριο.

Πίνακας 14 Προοπτική εξέλιξης

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	6,25%	10,42%	18,75%	18,75%	16,67%	22,92%	100,00%



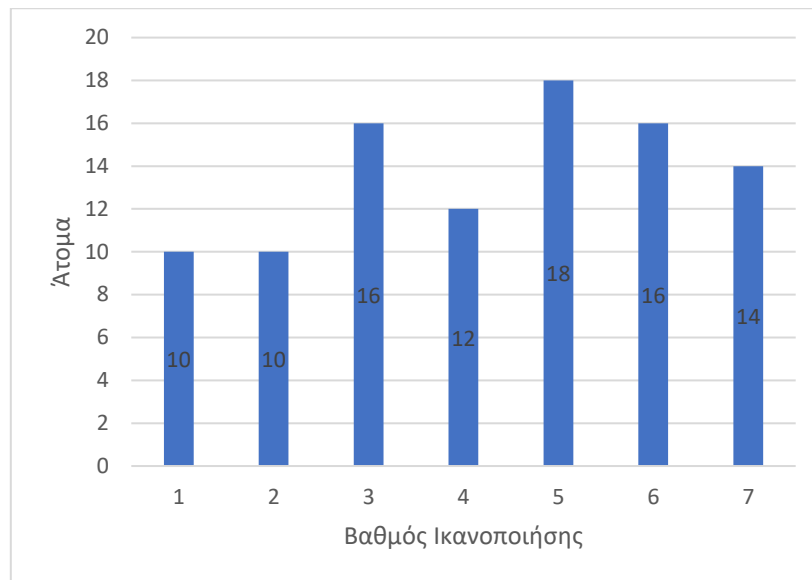
Διάγραμμα 12 Προοπτική εξέλιξης

1.8.6 Παροχή εκπαίδευσης

Το συγκεκριμένο κριτήριο βρίσκει το δείγμα μας χωρίζεται στην μέση, δηλαδή η εργασιακή ικανοποίησή του 50% του δείγματος επηρεάζεται είτε πολύ είτε λιγότερο, ενώ το υπόλοιπο 50% δεν δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στο κριτήριο αυτό.

Πίνακας 15 Παροχή εκπαίδευσης

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	10,42%	10,42%	16,67%	12,50%	18,75%	16,67%	14,58%	100,00%



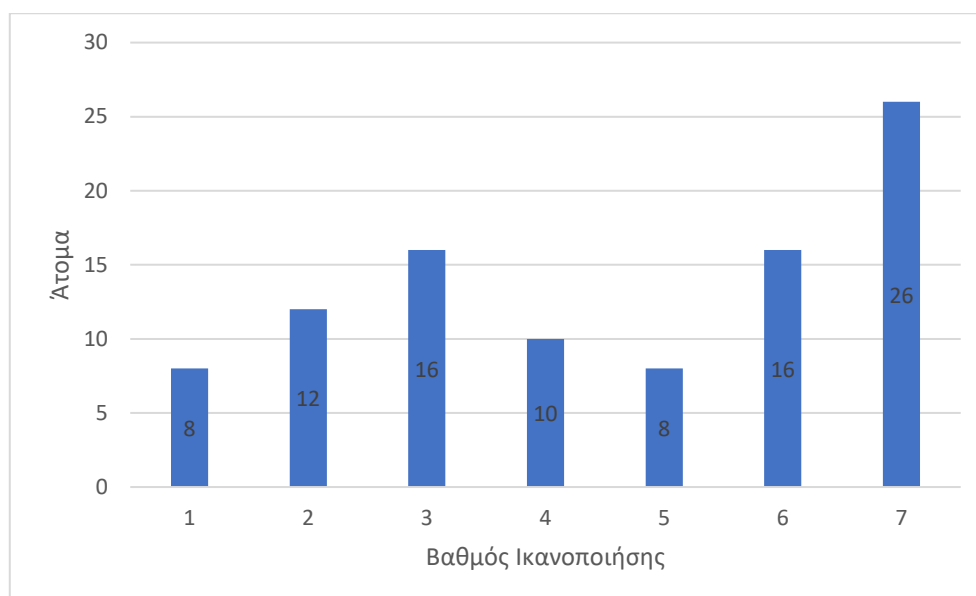
Διάγραμμα 13 Παροχή εκπαίδευσης

1.8.7 Παροχή bonus

Η παροχή bonus είναι αρκετά δελεαστική για τους εργαζόμενους αλλά και για τους εργοδότες καθώς από την πλευρά τους οι εργοδότες θεωρούν ότι δίνοντας bonus στους εργαζόμενους θα είναι πιο αποτελεσματικοί. Όμως πόσοι από τους 96 ερωτηθέντες θεωρούν την παροχή bonus σημαντικό κριτήριο για την αύξηση της εργασιακής τους ικανοποίησης; Οι 50 από τους 96 θα είχαν αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση είτε περισσότερη είτε λιγότερη αν τους παρείχαν κάποιο bonus. Ενώ οι 26 εργαζόμενοι δεν δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στο συγκεκριμένο κριτήριο. Τέλος για τους υπόλοιπους 20 η ικανοποίησή τους δεν επηρεάζεται καθόλου ή σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 16 Παροχή bonus

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	8,33%	12,50%	16,67%	10,42%	8,33%	16,67%	27,08%	100,00%



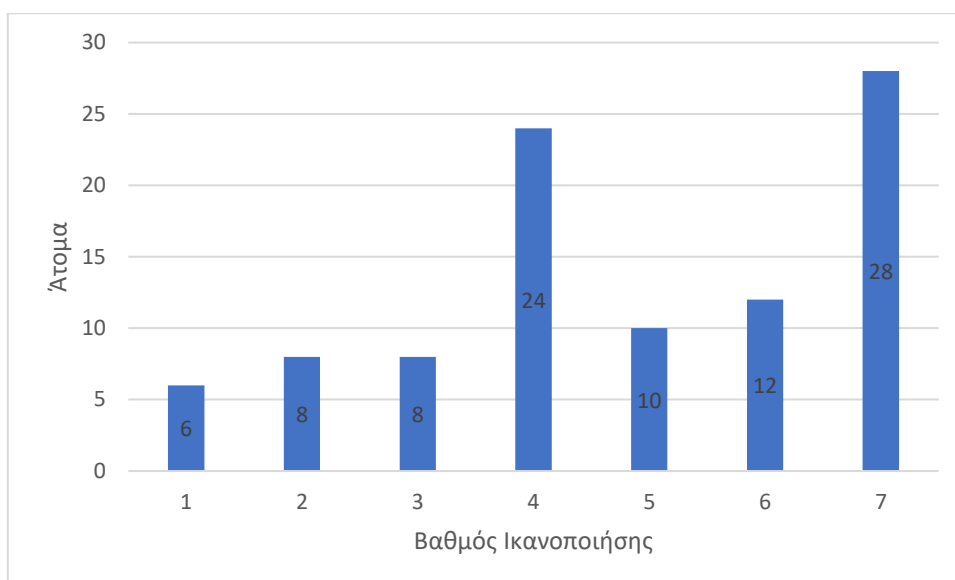
Διάγραμμα 14 Παροχή bonus

1.8.8 Δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο

Η δίκαιη μεταχείριση του εργαζόμενου από τον εργοδότη είναι πολύ σημαντική τόσο για την εργασιακή ικανοποίηση του εργαζόμενου όσο και για το όμορφο και ασφαλές κλίμα στον χώρο εργασίας. Σε αυτό επίσης το κριτήριο το δείγμα είναι χωρισμένο στην μέση. Συγκεκριμένα το 50% θεωρεί την δίκαιη στάση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο σημαντική είτε πολύ είτε λίγο για την εργασιακή του ηρεμία. Ενώ το άλλο 50% δεν δίνει ιδιαίτερη σημασία στο συγκεκριμένο κριτήριο για την εργασιακή του ικανοποίηση. Παρακάτω στο πίνακα και στο διάγραμμα φαίνονται τα συγκεκριμένα συμπεράσματα.

Πίνακας 17 Δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	8,33%	8,33%	25,00%	10,42%	12,50%	29,17%	100,00%



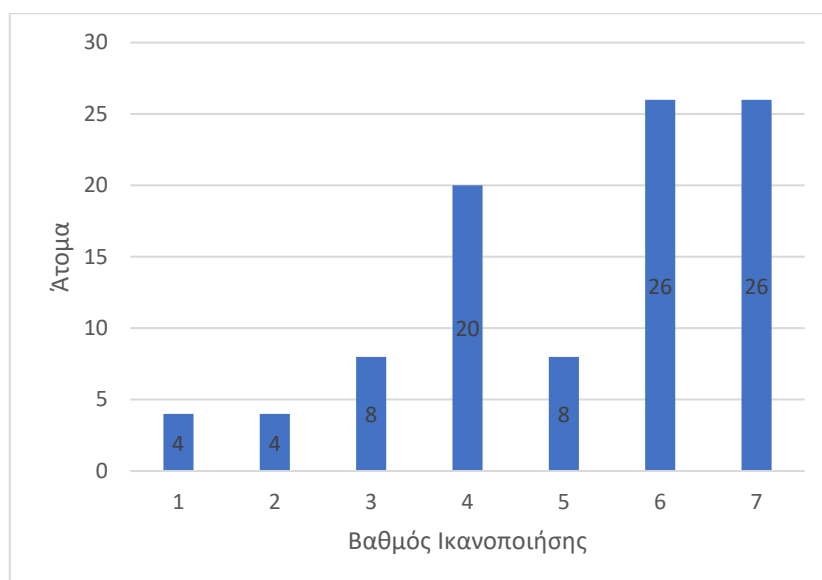
Διάγραμμα 15 Δίκαιη μεταχείριση του εργοδότη προς τον εργαζόμενο

1.8.9 Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας

Οι συνθήκες που επικρατούν στον χώρο εργασίας μας είναι καθοριστικής σημασίας για την καθημερινότητα μας και για την ψυχολογία μας. Ας δούμε όμως πόση σημασία δίνουν οι ερωτηθέντες και ερωτηθείσες στο συγκεκριμένο κριτήριο. Πάνω από το 45% του δείγματος θεωρεί ότι το συγκεκριμένο κριτήριο είναι πολύ σημαντικό για την εργασιακή του ικανοποίηση. Επίσης σημαντικό κριτήριο αλλά με αρκετά μειωμένη ισχύ το κρίνει το 28% του δείγματος. Τέλος μειωμένης σημασίας είναι για το υπόλοιπο 16% του δείγματος.

Πίνακας 18 Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	4,17%	4,17%	8,33%	20,83%	8,33%	27,08%	27,08%	100,00%



Διάγραμμα 16 Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας

1.9 Εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο των τελωνείων

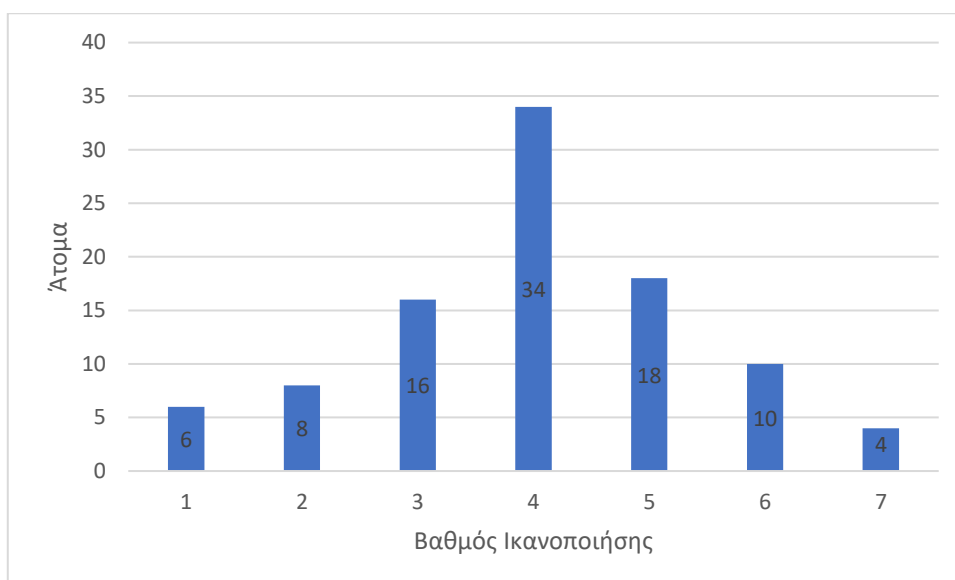
Στην συνέχεια γίνεται προσπάθεια να εκτιμηθούν τα κριτήρια που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση όχι γενικά αλλά στον χώρο των τελωνείων. Σε αυτή την ερώτηση επίσης ζητείται η γνώμη για κάθε κριτήριο δηλαδή πόσο επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση.

1.9.1 Η γραφειοκρατία στις υποθέσεις των τελωνείων

Η γραφειοκρατία, δυστυχώς αποτελεί μεγάλο εμπόδιο σε πολλούς τομείς του δημοσίου τόσο από την πλευρά των υπαλλήλων όσο και των πελατών. Επομένως δεν θα ήταν δυνατόν να μην υπάρχει στον χώρο του τελωνείου. Πόσο όμως επηρεάζεται η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων από την γραφειοκρατία; Όπως βλέπουμε από τον πίνακα παρακάτω και το διάγραμμα οι 32 από τους 96 ερωτηθέντες επηρεάζονται από την γραφειοκρατία. Οι 34 είναι αδιάφοροι. Ενώ οι υπόλοιποι 30 δεν επηρεάζονται από το συγκεκριμένο κριτήριο.

Πίνακας 19 Η γραφειοκρατία

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	8,33%	16,67%	35,42%	18,75%	10,42%	4,17%	100,00%



Διάγραμμα 17 Η γραφειοκρατία

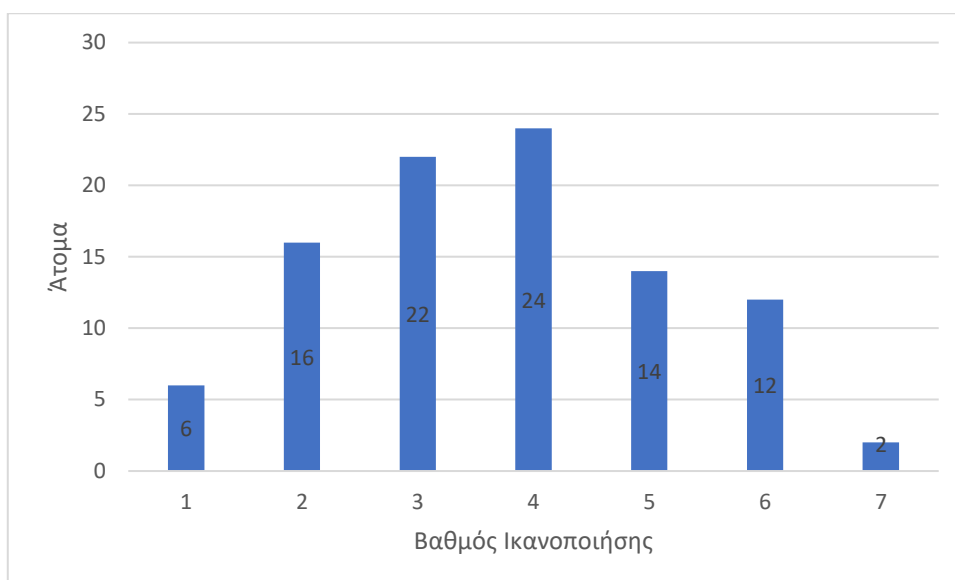
1.9.2 Η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς

Στο τελωνείο αναπτύσσονται διαπροσωπικές σχέσεις τόσο μεταξύ των ίδιων ομάδων όσο και διαφορετικών, δηλαδή πολύ συχνά αναπτύσσονται σχέσεις μεταξύ των τελωνειακών και των εκτελωνιστών, ή μεταξύ των εκτελωνιστών και των μεταφορέων. Οι τελωνειακοί και οι εκτελωνιστές ενώ θα έπρεπε να είναι στο ίδιο στρατόπεδο δηλαδή να επιδιώκουν ορθούς εκτελωνισμούς, οι οποίοι θα πληρούν όλες τις προδιαγραφές. Βλέπουμε ότι πολλές φορές ενδέχεται να υπάρξει ένταση. Αυτή η ένταση αποτελεί κριτήριο για μεγιστοποίηση της εργασιακής ικανοποίησης;

Σύμφωνα με τον πίνακα και το διάγραμμα γίνεται αντιληπτό ένας μικρός αριθμός του δείγματος επηρεάζεται πολύ από τις διαπροσωπικές σχέσεις των τελωνειακών με τους εκτελωνιστές, μόλις 14. Λιγότερο επηρεάζονται οι 38 από τους 96. Τέλος οι υπόλοιποι 44 τους είναι αδιάφορη η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς.

Πίνακας 20 Η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	16,67%	22,92%	25,00%	14,58%	12,50%	2,08%	100,00%



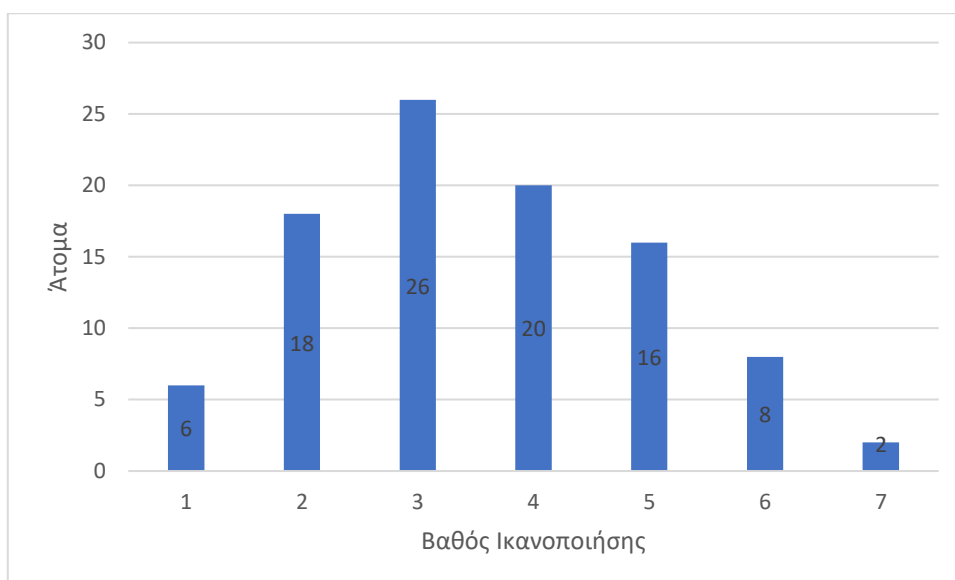
Διάγραμμα 18 Η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς

1.9.3 Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών

Πολλές φορές έχει παρουσιαστεί να εισάγεται το ίδιο προϊόν τόσο στο τελωνείο για παράδειγμα της Ελευσίνας, όσο και του Κερατσινίου. Αλλά να ζητούνται διαφορετικά πιστοποιητικά κάθε φορά. Αυτή η συνθήκη όπως είναι λογικό μπορεί να δυσκολέψει έναν εκτελωνιστή, καθώς κάθε φορά δεν μπορεί να γνωρίζει τι θα του ζητηθεί. Επομένως η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στο τελωνείο επηρεάζεται. Όπως παρουσιάζεται παρακάτω λίγο πάνω από το 10% επηρεάζεται από την ύπαρξη ομοιογένειας ή μη στο κάθε τελωνείο. Το 37% επηρεάζεται αλλά λίγο από αυτή την συνθήκη. Ενώ το υπόλοιπο 53% είναι σχετικά αδιάφορο ως προς το συγκεκριμένο κριτήριο.

Πίνακας 21 Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	18,75%	27,08%	20,83%	16,67%	8,33%	2,08%	100,00%



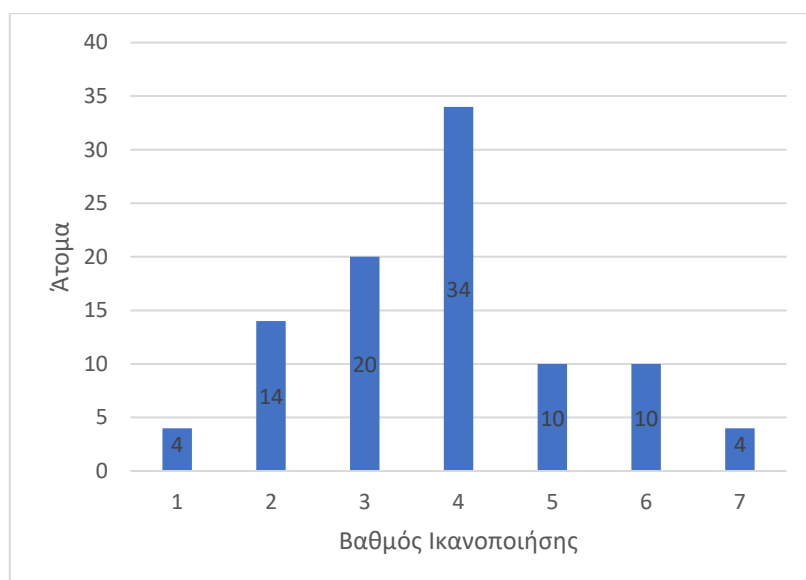
Διάγραμμα 19 Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών

1.9.4 Η ομοιογένεια των τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας ((πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)

Σε κάθε τελωνείο επικρατούν διαφορετικές συνθήκες εργασίας, για παράδειγμα στο Γ΄ Τελωνείο του Πειραιά, οι συνθήκες εργασίας των εκτελωνιστών είναι άριστες όπως και στην Ελευσίνα ενώ στο Β΄ τελωνείο του Πειραιά οι συνθήκες δεν είναι τόσο καλές. Σε ποιο βαθμό όμως αυτό επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο των τελωνείων; Όπως φαίνεται παρακάτω στο διάγραμμα και στον πίνακα σχεδόν το 15% του δείγματος θεωρεί το συγκεκριμένο κριτήριο άκρως σημαντικό. Αντιθέτως σχεδόν το 20% το θεωρεί καθόλου σημαντικό. Ενώ το υπόλοιπο 65% βρίσκεται κάπου στην μέση, δηλαδή επηρεάζεται η εργασιακή του ικανοποίηση είτε λίγο περισσότερο είτε λίγο λιγότερο από το συγκεκριμένο κριτήριο.

Πίνακας 22 Η ομοιογένεια των τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας ((πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	4,17%	14,58%	20,83%	35,42%	10,42%	10,42%	4,17%	100,00%



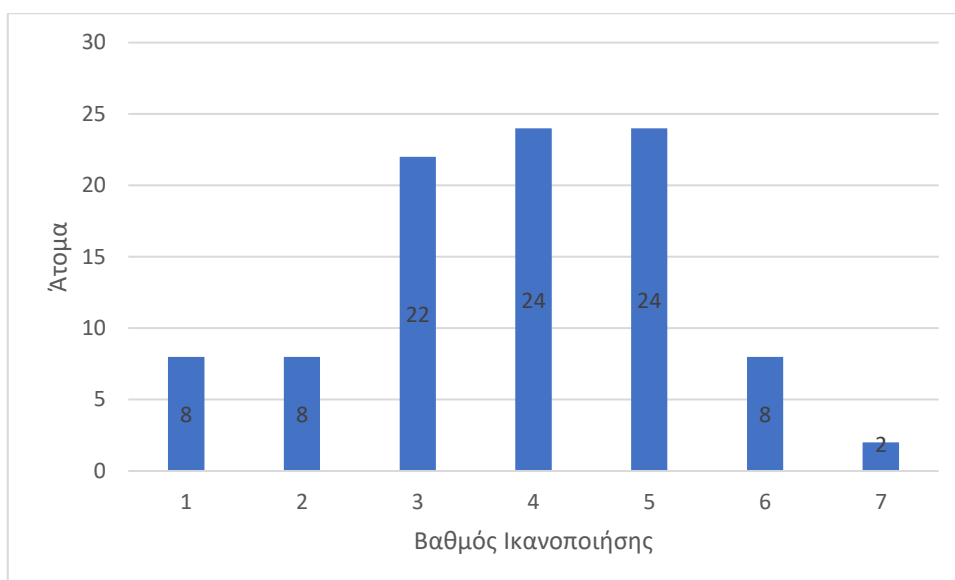
Διάγραμμα 20 Η ομοιογένεια των τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας ((πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)

1.9.5 Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού

Πολλές φορές κατά την διάρκεια ενός εκτελωνισμού μπορεί να υπάρξει ανάγκη να συνεργαστούν διάφοροι φορείς του δημοσίου, χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το τελωνείο να συνεργάζεται με το χημείο του κράτους για να ολοκληρωθεί η εισαγωγή ενός χημικού προϊόντος, όπως για παράδειγμα της κόλλας. Όπως είναι λογικό αυτή η διαδικασία μπορεί να δημιουργήσει καθυστερήσεις αλλά και διάφορα εμπόδια. Λίγο πάνω από το 35% κρίνει σημαντική αυτή την διαδικασία για την περάτωση του εκτελωνισμού άρα και για την εργασιακή του ικανοποίηση. Το άλλο 25% θεωρεί ότι είναι ένα κριτήριο που του ασκεί κάποια επιρροή. Ενώ το υπόλοιπο 40% το επηρεάζει λίγο η σχέση αυτή. Παρακάτω ο αντίστοιχος πίνακας με το διάγραμμα.

Πίνακας 23 Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	8,33%	8,33%	22,92%	25,00%	25,00%	8,33%	2,08%	100,00%



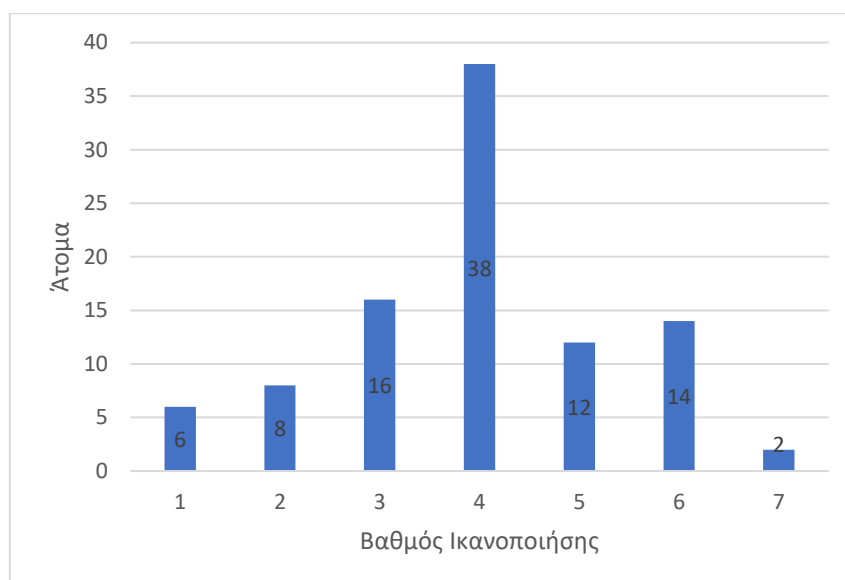
Διάγραμμα 21 Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού

1.9.6 Ευέλικτη απασχόληση για τους τελωνειακούς και τους εκτελωνιστές

Η ευελιξία σε έναν χώρο εργασίας είναι πολύ κρίσιμη, καθώς βελτιώνει την καθημερινότητα του ανθρώπου. Έστω για παράδειγμα ένας εκτελωνιστής να μπορεί να κάνει την εργασία του από το σπίτι, αυτό σίγουρα ενισχύει την ικανοποίηση που λαμβάνει από το συγκεκριμένο επάγγελμα. Για αυτόν, λοιπόν, τον λόγο σχεδόν το 30% θεωρεί ότι το συγκεκριμένο κριτήριο επιδρά αρκετά στην εργασιακή του ικανοποίηση. Το 57% του δείγματος αναγνωρίζει την ευελιξία ως παράγοντα που επιδρά στην εργασιακή του καθημερινότητα. Τέλος το υπόλοιπο 13% θεωρεί μικρής σημασία την ευελιξία.

Πίνακας 24 Ευέλικτη απασχόληση για τους τελωνειακούς και τους εκτελωνιστές

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	8,33%	16,67%	39,58%	12,50%	14,58%	2,08%	100,00%



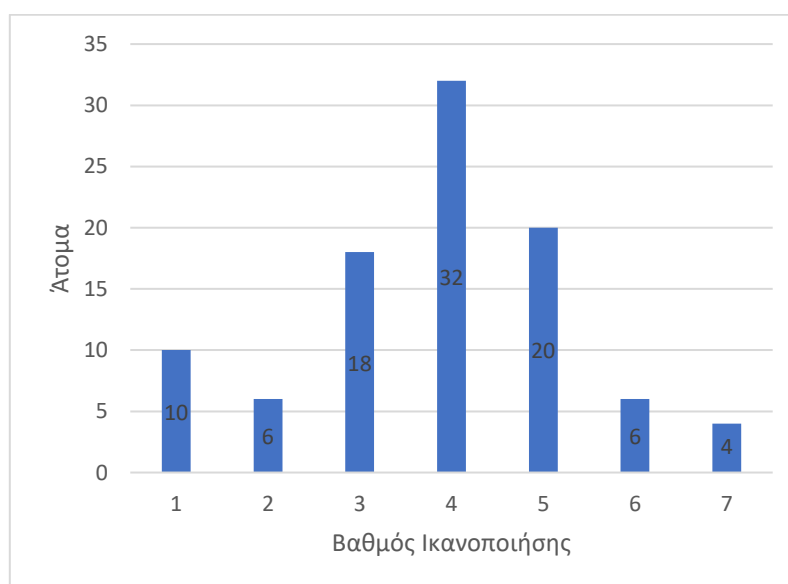
Διάγραμμα 22 Ευέλικτη απασχόληση για τους τελωνειακούς και τους εκτελωνιστές

1.9.7 Εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες (γενικά) στα τελωνεία

Φαίνεται ότι οι 30 από τους 96 του δείγματος δίνει μεγάλη σημασία στην εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες στα τελωνεία. Οι 50 από τους 96 θεωρεί ότι αποτελεί παράγοντα για την εργασιακή του ικανοποίηση. Ενώ μόλις οι 16 κρίνουν ότι έχει χαμηλή επίδραση.

Πίνακας 25 Εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες (γενικά) στα τελωνεία

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	10,42%	6,25%	18,75%	33,33%	20,83%	6,25%	4,17%	100,00%



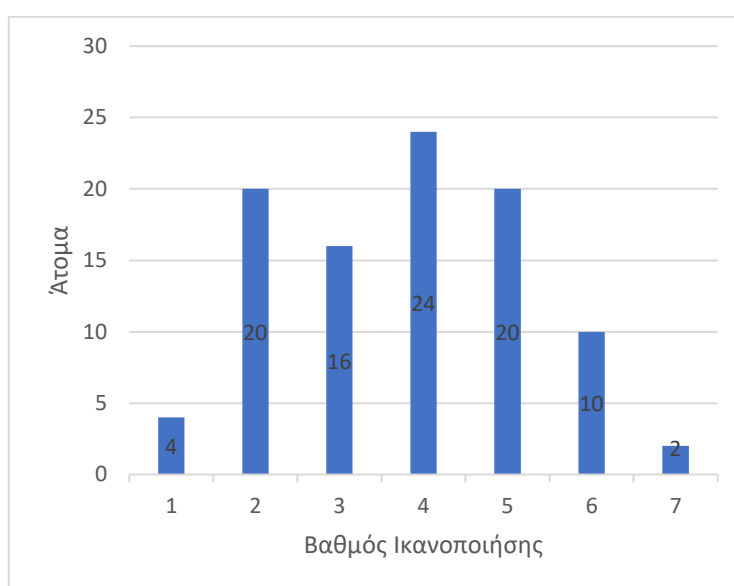
Διάγραμμα 23 Εργασιακή ικανοποίηση από τις συνθήκες (γενικά) στα τελωνεία

1.9.8 Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου

Τα αποτελέσματα για το συγκεκριμένο κριτήριο είναι παρόμοια με το προηγούμενο ερώτημα η μόνη διαφορά είναι ότι οι 30 από τους 96 θεωρούν ότι η επίδραση των συνθηκών του τελωνείου στην εργασιακή ικανοποίηση είναι μικρή. Ενώ μόλις οι 24 θεωρούν ότι επιδρούν οι συνθήκες στην ψυχολογία των εργαζόμενων.

Πίνακας 26 Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	4,17%	20,83%	16,67%	25,00%	20,83%	10,42%	2,08%	100,00%



Διάγραμμα 24 Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου

1.10 Ηλεκτρονικό τελωνείο

Το τελευταίο διάστημα υπάρχει σημαντική βελτίωση και εξέλιξη στο κομμάτι του ηλεκτρονικού τελωνείου. Γίνεται προσπάθεια όλο και περισσότερες εργασίες, και τμήματα του εκτελωνισμού να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Παρακάτω λοιπόν στην εργασία ερευνάται το ηλεκτρονικό τελωνείο και πώς έχει επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση.

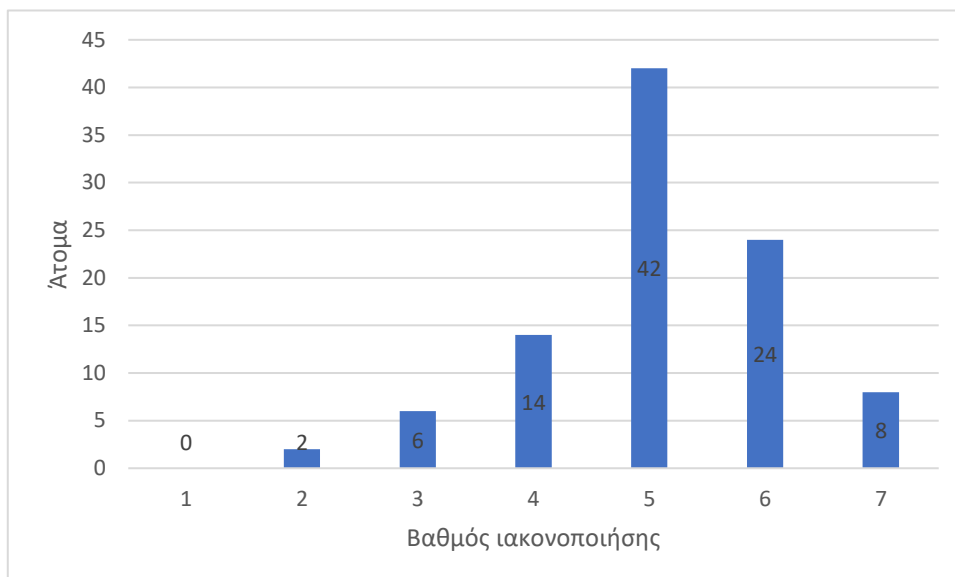
1.10.1 Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ο θετικός αντίκτυπος στην καθημερινότητα, συγκεκριμένα στην εργασία.

Παρατηρείται ότι η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, συγκεκριμένα οι 74 από τους 96 ερωτηθέντες κρίνουν ότι το ηλεκτρονικό τελωνείο είχε θετική επίδραση στην καθημερινότητα τους. Ενώ οι υπόλοιποι 22 θεωρούν ότι υπάρχει θετική επίδραση αλλά σε χαμηλότερο βαθμό.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κανείς από τους ερωτηθέντες δεν επέλεξε ότι δεν υπάρχει επίδραση. Παρακάτω και ο πίνακας και το διάγραμμα που φαίνονται όλα αυτά.

Πίνακας 27 Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ο θετικός αντίκτυπος στην καθημερινότητα

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	0,00%	2,08%	6,25%	14,58%	43,75%	25,00%	8,33%	100,00%



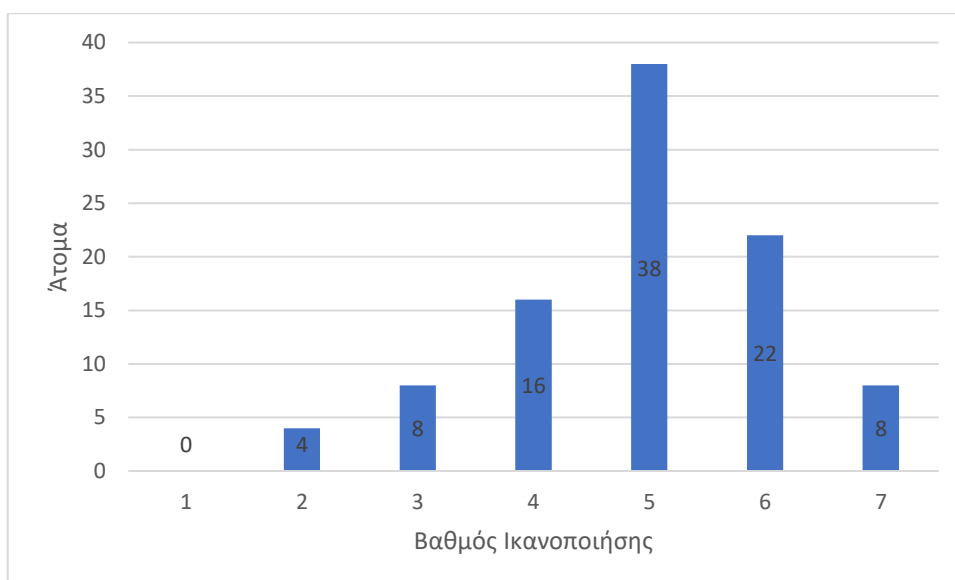
Διάγραμμα 25 Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ο θετικός αντίκτυπος στην καθημερινότητα

1.10.2 Η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου.

Σε αυτό το ερώτημα επίσης παρατηρείται ότι όλοι οι ερωτηθέντες διακρίνουν κάποια βελτίωση στην εργασιακή τους ικανοποίηση, για αυτόν τον λόγο κανείς δεν απάντησε το πολύ λίγο. Αντιθέτως, σχεδόν το 70% βλέπει πολύ μεγάλη αύξηση της εργασιακής του ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ενώ το υπόλοιπο 30% μικρότερη αύξηση.

Πίνακας 28 Η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	0,00%	4,17%	8,33%	16,67%	39,58%	22,92%	8,33%	100,00%



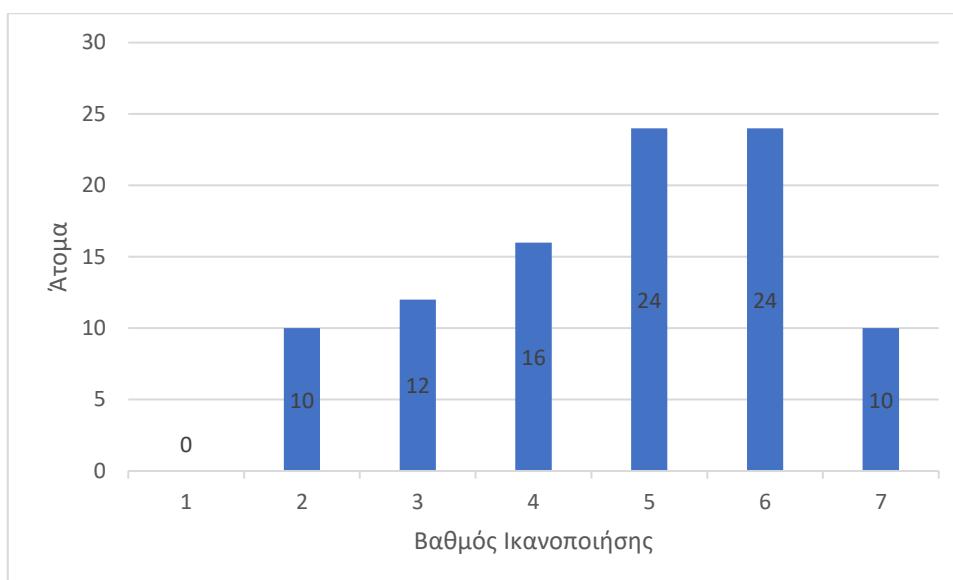
Διάγραμμα 26 Η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου

1.10.3 Η βελτίωση των συνθηκών στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία.

Πράγματι πάνω από τους μισούς του δείγματος, συγκεκριμένα 58 από τους 96 πιστεύουν ότι πέρα από την εργασιακή τους ικανοποίηση έχουν βελτιωθεί και οι συνθήκες του φυσικού χώρου του τελωνείου χάριν του ηλεκτρονικού τελωνείου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η κοσμοσυρροή στο τελωνείο για την περάτωση ενός εκτελωνισμού. 28 άτομα από το δείγμα πιστεύει ότι υπάρχει μια μέτρια βελτίωση στις συνθήκες στον φυσικό χώρο του τελωνείου. Ενώ 10 θεωρούν μικρή την βελτίωση και κανένας πολύ μικρή. Αναλυτικά αυτά φαίνονται στον πίνακα και στο διάγραμμα.

Πίνακας 29 Η βελτίωση των συνθηκών στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	0,00%	10,42%	12,50%	16,67%	25,00%	25,00%	10,42%	100,00%



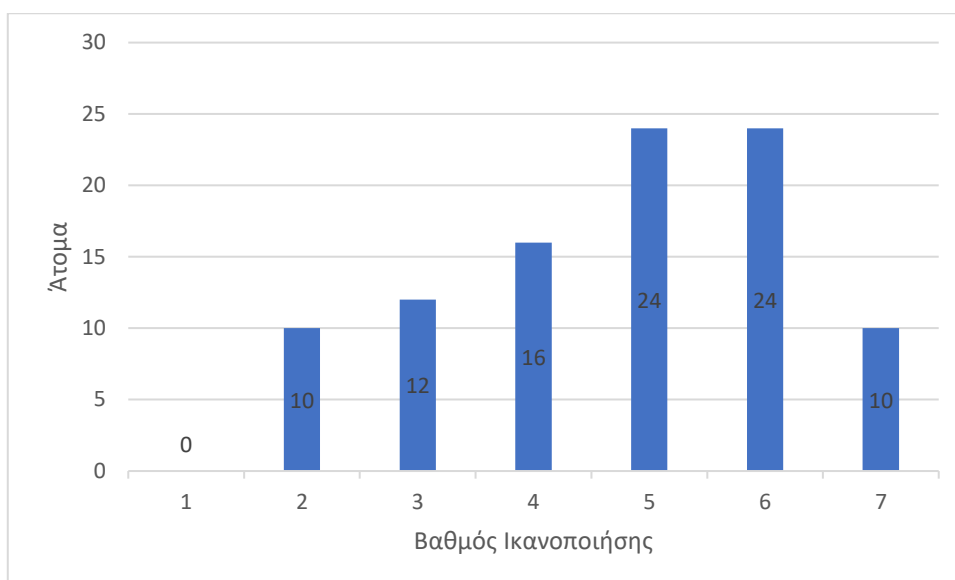
Διάγραμμα 27 Η βελτίωση των συνθηκών στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία

1.10.4 Η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού.

Λίγο πάνω από το 70% του δείγματος συμφωνεί πολύ με το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές έχουν βοηθήσει, ώστε ο εκτελωνισμός να ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και με πιο ασφαλή τρόπο. Το 25% συμφωνεί επίσης αλλά σε μέτριο βαθμό. Τέλος το τελευταίο 5% πιστεύει ότι το ηλεκτρονικό τελωνείο παίζει πολύ μικρό ρόλο στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού.

Πίνακας 30 Η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	2,08%	2,08%	4,17%	20,83%	33,33%	29,17%	8,33%	100,00%



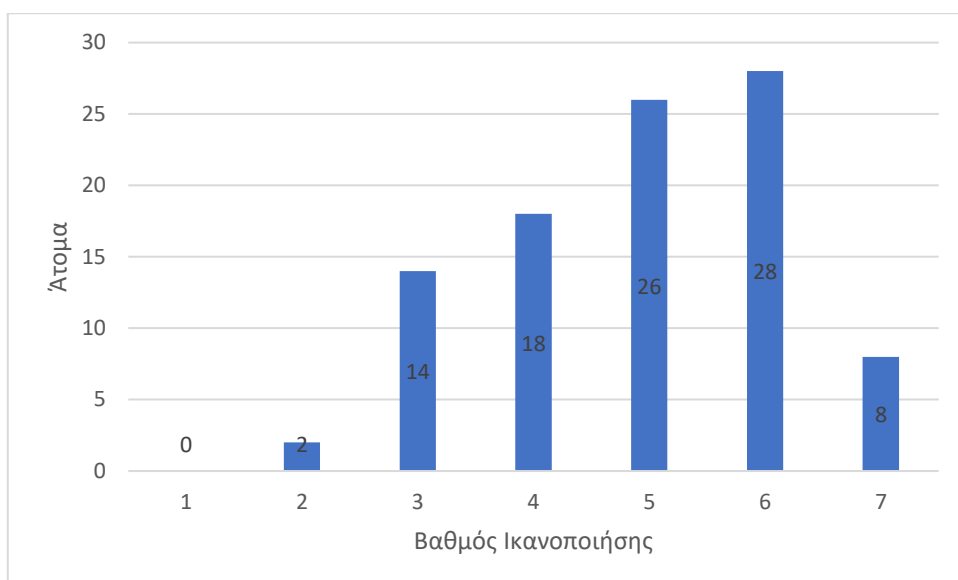
Διάγραμμα 28 Η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού

1.10.5 Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχου είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί.

Με αυτή την πρόταση συμφωνούν 62 από τους 96 ερωτηθέντες, μάλιστα συμφωνούν ότι η ταχύτητα διεκπεραίωσης έχει μειωθεί πολύ. Οι 32 πιστεύουν ότι έχει μέτρια μειωθεί η ταχύτητα. Τέλος, μόλις 2 έχουν αντιληφθεί πολύ μικρή μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης του εκτελωνισμού. Παρακάτω αναλυτικά ο πίνακας και το διάγραμμα.

Πίνακας 31 Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχου είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	0,00%	2,08%	14,58%	18,75%	27,08%	29,17%	8,33%	100,00%



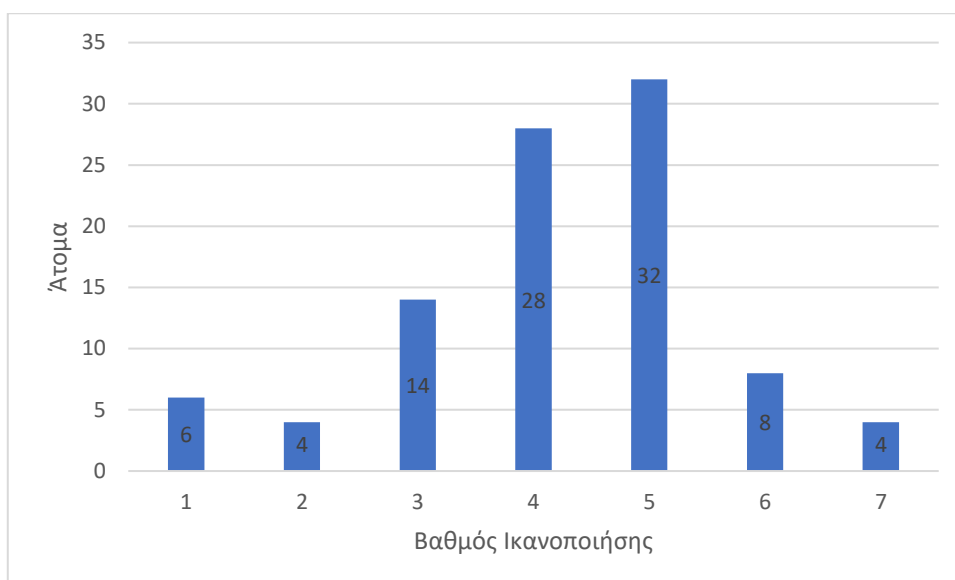
Διάγραμμα 29 Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχου είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί

1.10.6 Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης.

Σε αυτή την ερώτηση υπάρχει μια επιφύλαξη. Είναι φανερό ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι μετρίως ικανοποιημένο από την αμεσότητα της αντιμετώπισης πιθανών προβλημάτων που προκύπτουν στο σύστημα του ηλεκτρονικού τελωνείου. Συγκεκριμένα 74 από τους 96 ερωτηθέντες είναι μετρίως ικανοποιημένοι είτε λίγο περισσότερο είτε λίγο λιγότερο. Ενώ πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένα είναι μόλις 12 από τα 96 άτομα. Τέλος 10 είναι ελάχιστα ικανοποιημένοι.

Πίνακας 32 Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	6,25%	4,17%	14,58%	29,17%	33,33%	8,33%	4,17%	100,00%



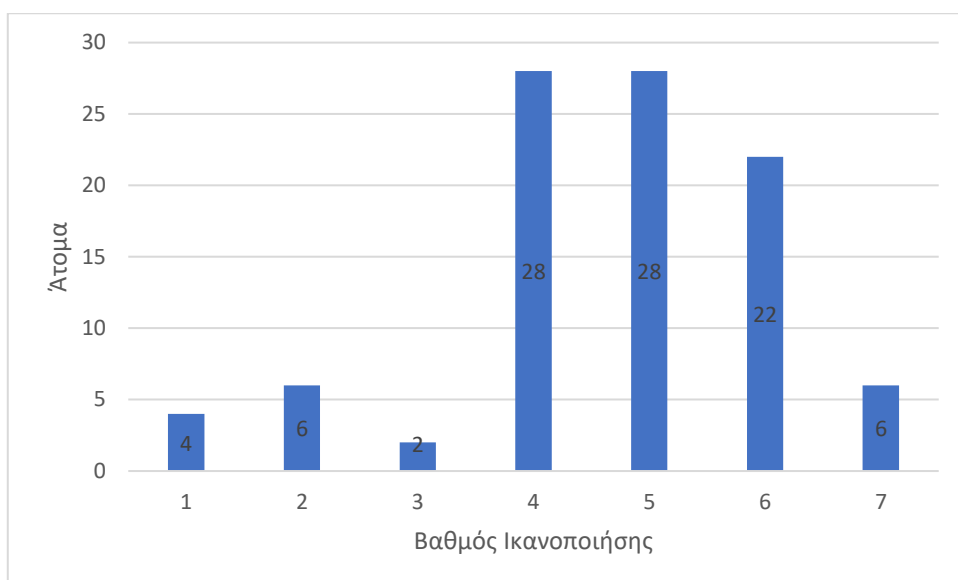
Διάγραμμα 30 Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης

1.10.7 Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών.

Ομοίως και σε αυτή την ερώτηση η πλειοψηφία των ερωτηθέντων παρουσιάζεται μετρίως ικανοποιημένη. Συγκεκριμένα, 56 από τα 96 άτομα, τα οποία συμμετείχαν στην έρευνα, δήλωσαν μετρίως ικανοποιημένα από την ταχύτητα που πραγματοποιούνται οι έλεγχοι. Ενώ 28 από τα 96 άτομα αρκετά ικανοποιημένα. Αντίθετα οι 12 από το δείγμα είναι δυσαρεστημένοι, καθώς κρίνουν ότι πολύ λίγο έχει βελτιωθεί η ταχύτητα, διεκπεραίωσης των ελέγχων των εκτελωνισμών.

Πίνακας 33 Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών

Βαθμός Ικανοποίησης	1	2	3	4	5	6	7	Σύνολο
Ποσοστό	4,17%	6,25%	2,08%	29,17%	29,17%	22,92%	6,25%	100,00%



Διάγραμμα 31 Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών

1.11 Βελτιώσεις στον χώρο των τελωνείων με σκοπό την μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων

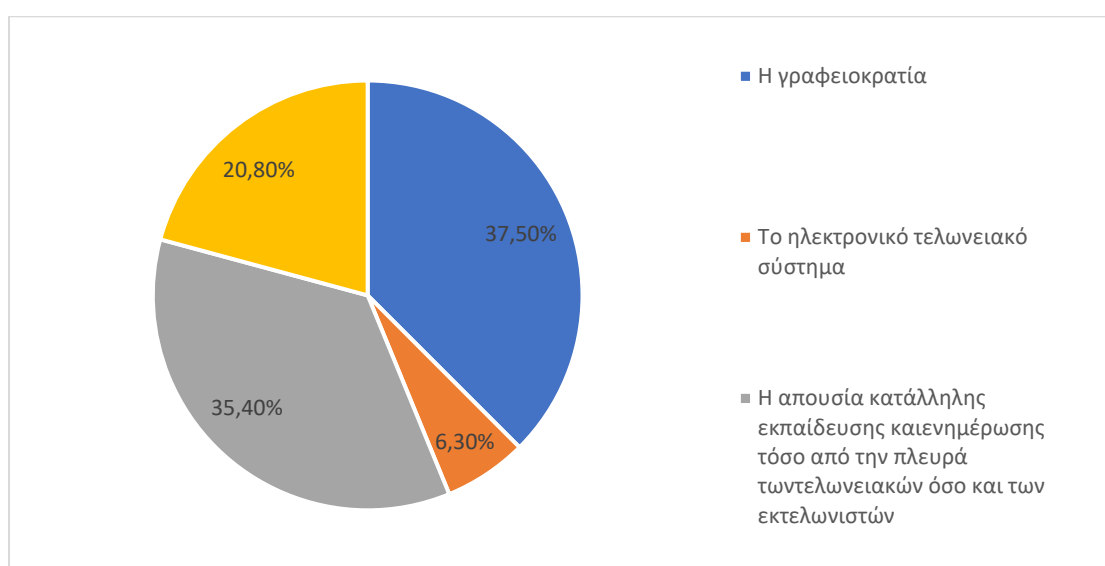
Στο τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια να διαπιστωθούν ποιες βελτιώσεις πρέπει να γίνουν στο τελωνείο έτσι ώστε να υπάρξει μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση για τα άτομα που βρίσκονται εκεί.

1.11.1 Η μεγαλύτερη δυσκολία στην εργασιακή καθημερινότητα στον χώρο των τελωνείων.

Στην ερώτηση αυτή οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι εξής. Το 37,50% του δείγματος δήλωσε ότι η γραφειοκρατία τους δυσκολεύει αρκετά την καθημερινότητα, Το 35,40% επέλεξε την έλλειψη της εκπαίδευσης και της ενημέρωσης τόσο από πλευράς τελωνειακών όσο και εκτελωνιστών. Ενώ το 20,80% θεωρεί μεγάλο πρόβλημα στο τελωνείο τις καθυστερήσεις τόσο στους πιθανούς ελέγχους όσο και στην διεκπεραίωση των εκτελωνισμών. Τέλος, μόλις το 6,30% του δείγματος κρίνει ως μεγάλη δυσκολία το ηλεκτρονικό τελωνείο. Άρα τα σημαντικότερα προβλήματα όπως θα δούμε και στον πίνακα και στο διάγραμμα – πίδα είναι η γραφειοκρατία και η έλλειψη εκπαίδευσης και ενημέρωσης των τελωνειακών και των εκτελωνιστών.

Πίνακας 34 Η μεγαλύτερη δυσκολία στην εργασιακή καθημερινότητα στον χώρο των τελωνείων

Επιλογές	Η γραφειοκρατία	Το ηλεκτρονικό τελωνειακό σύστημα	Η απουσία κατάλληλης εκπαίδευσης και ενημέρωσης τόσο από την πλευρά των τελωνειακών όσο και των εκτελωνιστών	Οι μεγάλες καθυστερήσεις τόσο σε πιθανούς ελέγχους όσο και στην περάτωση του εκτελωνισμού	Σύνολο
Άτομα	36	6	34	20	96
Ποσοστό	37,50%	6,30%	35,40%	20,80%	100,00%



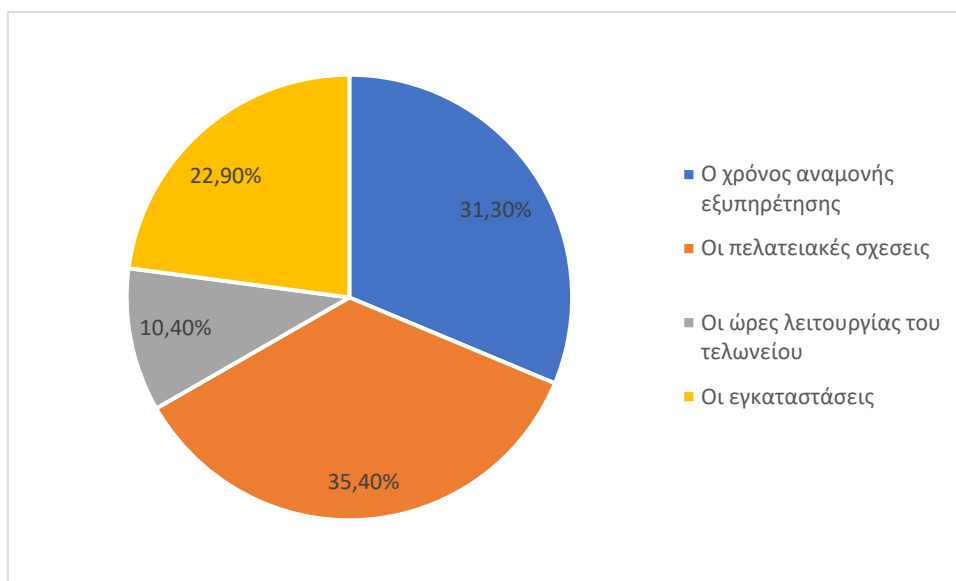
Διάγραμμα 32 Η μεγαλύτερη δυσκολία στην εργασιακή καθημερινότητα στον χώρο των τελωνείων

1.11.2 Η πρώτη άμεση βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου;

Οι δύο απαντήσεις που επελέγησαν περισσότερο από τους ερωτηθέντες ήταν ο χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης και οι πελατειακές σχέσεις. Συγκεκριμένα οι 30 από τους 96 ερωτηθέντες θεωρούν ότι πρώτα από όλα πρέπει να μειωθεί ο χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης, ενώ οι 34 από τους 96 κρίνουν ότι πρέπει να εξαφανιστούν οι πελατειακές σχέσεις. Από την άλλη πλευρά οι 22 πιστεύουν ότι επιδέχονται σημαντικών βελτιώσεων οι εγκαταστάσεις. Τέλος οι τελευταίοι 10 θα ήθελαν αλλαγή στο ωράριο λειτουργίας του τελωνείου.

Πίνακας 35 Η πρώτη άμεση βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου

Επιλογές	Ο χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης	Οι πελατειακές σχέσεις	Οι ώρες λειτουργίας του τελωνείου	Οι εγκαταστάσεις	Σύνολο
Άτομα	30	34	10	22	96
Ποσοστό	31,30%	35,40%	10,40%	22,90%	100,00%



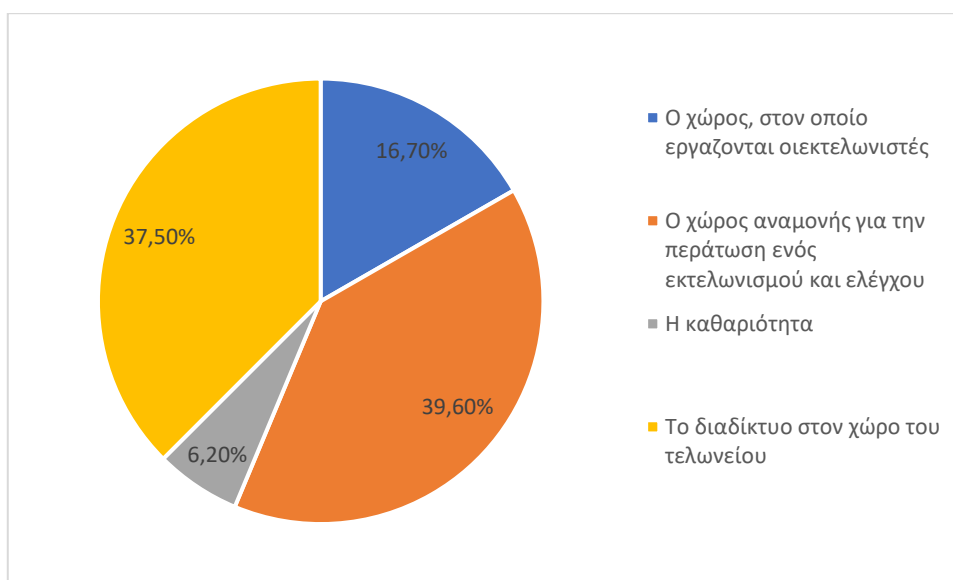
Διάγραμμα 33 Η πρώτη άμεση βελτίωση στον φυσικό χώρο του τελωνείου

1.11.3 Η πιο επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου

Σε αυτή την ερώτηση επίσης υπάρχουν δύο απαντήσεις που επικρατούν στις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτηθέντες. Συγκεκριμένα οι 38 από τους 96 δηλαδή σχεδόν το 40% του δείγματος θεωρεί ότι χρειάζεται άμεση βελτίωση ο χώρος αναμονής των εκτελωνιστών. Ενώ οι 36 από τους 96 θα ήθελαν καλύτερο διαδίκτυο στον χώρο του τελωνείου. Λιγότερες επιλογές κατείχε η απάντηση για τον χώρο που εργάζονται οι εκτελωνιστές, 16 από τους 96. Τέλος 6 επέλεξαν την καθαριότητα σαν επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου.

Πίνακας 36 Η πιο επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου

Επιλογές	Ο χώρος, στον οποίο εργάζονται οι εκτελωνιστές	Ο χώρος αναμονής για την περάτωση ενός εκτελωνισμού και ελέγχου	Η καθαριότητα	Το διαδίκτυο στον χώρο του τελωνείου	Σύνολο
Άτομα	16	38	6	36	96
Ποσοστό	16,70%	39,60%	6,20%	37,50%	100,00%



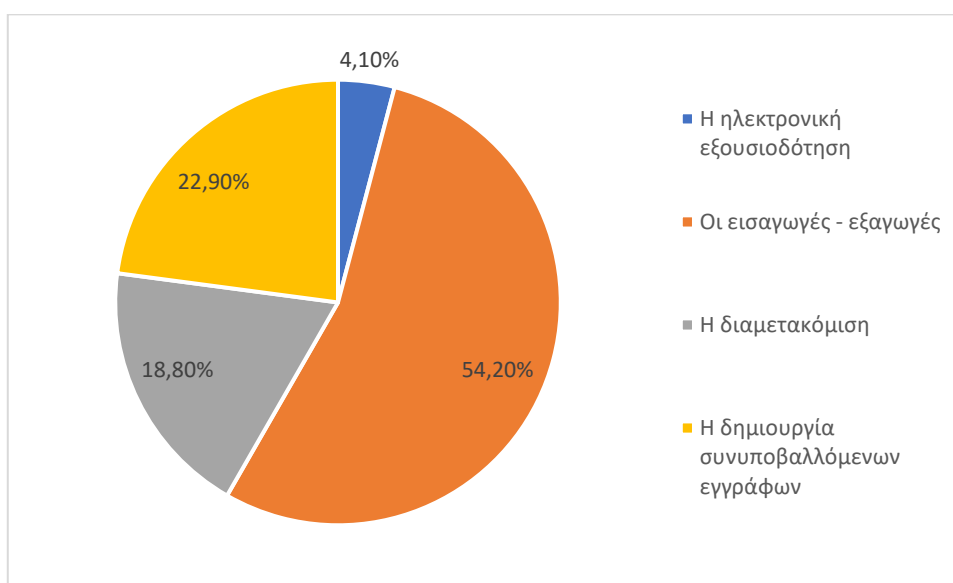
Διάγραμμα 34 Η πιο επείγουσα βελτίωση στις εγκαταστάσεις του τελωνείου

1.11.4 Τέλος, το πεδίο του ηλεκτρονικού τελωνείου που επιδέχεται μεγαλύτερη βελτίωση.

Οι εισαγωγές και εξαγωγές ήταν η απάντηση που επιλέχθηκε τις περισσότερες φορές από τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Συγκεκριμένα, οι 52 από τους 96, πάνω από τους μισούς, ερωτηθέντες πιστεύουν ότι χρειάζεται βελτίωση το τμήμα των εισαγωγών και εξαγωγών στο ηλεκτρονικό τελωνείο. Οι 22 από τους 96 αντιμετωπίζουν πρόβλημα στην δημιουργία συνυποβαλλομένων εγγράφων. Οι 18 στην διαμετακόμιση και μόλις 4 στην δημιουργία ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης.

Πίνακας 37 Το πεδίο του ηλεκτρονικού τελωνείου που επιδέχεται μεγαλύτερη βελτίωση

Επιλογές	Η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση	Οι εισαγωγές - εξαγωγές	Η διαμετακόμιση	Η δημιουργία συνυποβαλλόμενων εγγράφων	Σύνολο
Άτομα	4	52	18	22	96
Ποσοστό	4,10%	54,20%	18,80%	22,90%	100,00%



Διάγραμμα 35 Το πεδίο του ηλεκτρονικού τελωνείου που επιδέχεται μεγαλύτερη βελτίωση

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε με σκοπό να μελετηθεί η εργασιακή ικανοποίηση ατόμων που εργάζονται στα τελωνεία, είτε είναι τελωνειακοί, είτε εκτελωνιστές είτε μεταφορείς. Συγκεκριμένα έγινε προσπάθεια να αναλυθούν ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση σε γενικότερο πλαίσιο. Εκ των υστέρων επικεντρώθηκε στα τελωνεία, τόσο σαν χώρο, όσο και σαν συμπεριφορές, αλλά και ποιες αλλαγές θεωρούν ότι πρέπει να γίνουν. Επίσης ένα μέρος της εργασίας λαμβάνει και το ηλεκτρονικό τελωνείο. Πώς έχει επηρεαστεί η καθημερινότητα εργαζομένων στον χώρο του τελωνείου. Επομένως με την βοήθεια του θεωρητικού πλαισίου της εργασίας αλλά και του ερωτηματολογίου της έρευνας οδηγηθήκαμε σε κάποια συμπεράσματα.

Αρχικά, μελετήθηκαν οι γενικοί παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης. Οι παράγοντες που μελετήθηκαν είναι κυρίως εξωτερικοί, συγκεκριμένα το ωράριο, η πληρωμή πιθανών υπερωριών, η μισθοδοσία, η ευελιξία στις άδειες, η προοπτική εξέλιξης, η παροχή εκπαίδευσης, η παροχή bonus, η δίκαιη μεταχείριση των εργαζόμενων από τον εργοδότη και οι καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας. Οι ερωτηθέντες κρίνουν ότι η εργασιακή τους ικανοποίηση επηρεάζεται περισσότερο από την μισθοδοσία και τις καλές συνθήκες εργασίας καθώς είναι τα δύο κριτήρια με τα μεγαλύτερα ποσοστά. Ενώ η προοπτική εξέλιξης και η δυνατότητα πληρωμής πιθανών υπερωριών έρχονται λίγο πιο χαμηλά όσον αφορά την επίδραση τους στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων στα τελωνεία. Τέλος, τα υπόλοιπα τρία κριτήρια, δηλαδή παροχή εκπαίδευσης, παροχή bonus και δίκαιη μεταχείριση του εργαζόμενου από τον εργοδότη είναι αυτά με την μικρότερη επιρροή στους ερωτηθέντες.

Άλλωστε τα αποτελέσματα του πρώτου μέρους της έρευνας επιβεβαιώνονται και από όσα αναφέρθηκαν στο θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας. Οι εξωτερικοί παράγοντες παίζουν καθοριστικό ρόλο τόσο στην εργασιακή καθημερινότητα των εργαζομένων όσο και στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους. Έγινε λόγος για την πληρωμή και την δυνατότητα προαγωγής. Σύμφωνα με τον Portugal η πληρωμή, δηλαδή ο μισθός, αποτελεί ένδειξη καταξίωσης και αναγνώρισης της εργασίας που προσφέρει. Επίσης ο μισθός έχει αξία όχι μετρώντας τον μόνο του αλλά σε σύγκριση με άλλους μισθούς, πχ συναδέλφων, ή του κατώτατου μισθού. Για αυτό η μισθοδοσία αποτελεί το πρώτο κριτήριο που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Έπειτα έγινε αναφορά στους Hackman and Oldman και στο «Μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας», τα οποία βλέπουμε ότι κάποια είναι μέσα στα κριτήρια που

επιηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων, όπως οι συνθήκες εργασίας, οι υπερωρίες και η πληρωμή αυτών. Τέλος παραπάνω έγινε λόγος για τον ρόλο που έχει ο εργαζόμενος στον χώρο εργασίας του ως εξωτερικό παράγοντα επιρροής του. Πράγμα που αποδεικνύεται σε ένα γενικότερο πλαίσιο από την ικανοποίηση που λαμβάνει από το κριτήριο της παροχής εκπαίδευσης και την δυνατότητα εξέλιξης. Επομένως είναι φανερό ότι τα συμπεράσματα της έρευνας συμβαδίζουν με το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας.

Στο σημείο αυτό παρουσιάζεται ένας πίνακας με την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση για τα συγκεκριμένα κριτήρια της εργασιακής ικανοποίησης του δείγματος.

Πίνακας 38 Κριτήρια εργασιακής ικανοποίησης

Παράγοντες	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Ωράριο	5,10	1,57
Πληρωμή πιθανών υπερωριών	4,81	5,18
Μισθοδοσία	5,54	5,72
Ευελιξία στις άδειες	4,75	5,12
Προοπτική εξέλιξης	4,79	5,12
Παροχή εκπαίδευσης	4,27	4,67
Παροχή bonus	4,56	5,01
Δίκαιη μεταχείριση των εργαζόμενων από τον εργοδότη	4,79	5,15
Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας	5,15	5,42

Όπως φαίνεται λοιπόν, η μέση τιμή για όλα τα κριτήρια είναι λίγο πάνω από την μέση. Επομένως όλοι οι παράγοντες που αναφέρονται στον πίνακα, και για τους οποίους ερωτήθηκε το δείγμα, επιηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των ερωτηθέντων σε μεγάλο βαθμό. Ωστόσο, θα ήταν χρήσιμο να γίνουν δύο παρατηρήσεις. Κατά πρώτον, το ωράριο ίσως αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης καθώς έχει μέση τιμή $5,10 > 4$ αλλά το σημαντικότερο είναι η τυπική απόκλιση η οποία είναι μόλις 1,57, άρα υπάρχει μεγάλη σύμπτωση μεταξύ των ερωτηθέντων. Ενώ κατά δεύτερον, η παροχή εκπαίδευσης ίσως είναι ο παράγοντας με την μικρότερη επίδραση στο δείγμα.

Στο δεύτερο μέρος της έρευνας οι ερωτηθέντες χρειάστηκε να πουν την γνώμη τους σε σχέση με κάποιες αλλαγές που έχουν γίνει με σκοπό να βελτιωθεί η εργασία στον χώρο του τελωνείου, και κατά πόσο αυξήθηκε η ικανοποίησή τους. Δυστυχώς, τα αποτελέσματα από το συγκεκριμένο μέρος της έρευνας δεν είναι αρκετά ικανοποιητικά για την εργασία στο τελωνείο όπως και για κάποιες αλλαγές που έχουν γίνει. Οι αλλαγές αυτές είναι ο περιορισμός της

γραφειοκρατίας, η αντιμετώπιση των εκτελωνιστών από τους τελωνειακούς, η ομοιογένεια στην αντιμετώπιση ενός ίδιου εκτελωνισμού από διαφορετικά τελωνεία, όπως και η ομοιογένεια στις συνθήκες των τελωνείων. Επίσης έχουν γίνει αλλαγές όσον αφορά την ευέλικτη εργασία, την αμεσότερη συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση ενός εκτελωνισμού αλλά και γενικότερα στις συνθήκες εργασίας στο τελωνείο. Οι αλλαγές που αναφέρθηκαν μπορούν να θεωρηθούν ότι επιδρούν στους εξωτερικούς παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης καθώς επηρεάζουν κυρίως τις συνθήκες εργασίας και τα χαρακτηριστικά αυτής. Σε καμία από τις ερωτήσεις που τέθηκαν το ποσοστό ικανοποίησης, ανεξαρτήτως βαθμού, δεν είναι πάνω από το 50% του δείγματος. Τα παραπάνω συμπεράσματα επιβεβαιώνονται και με τον παρακάτω πίνακα της μέσης τιμής και της τυπικής απόκλισης:

Πίνακας 39 Κριτήρια εργασιακής ικανοποίησης στον χώρο του τελωνείου

Παράγοντες	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Γραφειοκρατία	4,00	4,25
Η αντιμετώπιση του εκτελωνιστή από τον τελωνειακό	3,71	3,99
Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών	3,56	3,84
Η ομοιογένεια των διαφορετικών τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας (πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών)	3,81	4,07
Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού.	3,83	4,09
Ευέλικτη απασχόληση	3,96	4,2
Εργασιακή Ικανοποίηση (γενικά) από τις συνθήκες στα τελωνεία	3,83	4,11
Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου	3,77	4,04

Όπως φαίνεται η μέση τιμή για όλες τις αλλαγές και τους παράγοντες είναι κάτω από μεσαία απάντηση που δόθηκε στο δείγμα στο ερωτηματολόγιο. Άρα, η ικανοποίηση είναι κάτω από την μέση. Όλοι οι παράγοντες έχουν πάνω – κάτω την ίδια μέση τιμή αλλά και τυπική απόκλιση. Το μόνο κριτήριο που έχει λίγο μεγαλύτερη μέση τιμή είναι η γραφειοκρατία, η οποία

βρίσκεται στην μέση, αλλά έχει υψηλή τυπική απόκλιση 4,25. Άρα και με αυτόν τον παράγοντα το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιημένο. Επομένως οι ερωτηθέντες έχουν ένα κοινό αίσθημα μειωμένης ικανοποίησης εργασίας στο τελωνείο.

Το τρίτο μέρος της έρευνας, επικεντρώνεται στο ηλεκτρονικό τελωνείο. Το ηλεκτρονικό τελωνείο δημιουργήθηκε με σκοπό να μειώσει τον πραγματικό χρόνο διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού στον χώρο του τελωνείου. Όπως είναι κατανοητό αυτή η νέα προσθήκη στον χώρο των εκτελωνισμών έχει επιφέρει πολλές αλλαγές. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που ελήφθησαν οι 96 εργαζόμενοι στο τελωνείο έχουν μείνει αρκετά ικανοποιημένοι από τις αλλαγές που έχουν επέλθει χάριν στο ηλεκτρονικό τελωνείο. Επομένως οι εργαζόμενοι στο τελωνείο χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό τελωνείο, έχουν δει την καθημερινότητα τους να βελτιώνεται όπως και η εργασιακή τους ικανοποίηση. Σύμφωνα με την έρευνα, η διεκπεραίωση ενός εκτελωνισμού έχει γίνει πιο σύντομη και ασφαλής. Επίσης ένας εκτελωνισμός άνευ ελέγχων γίνεται άμεσα, αλλά και με τυχόν έλεγχο, για παράδειγμα έλεγχο εγγράφων, μπορεί να ολοκληρωθεί την ίδια στιγμή. Επιπλέον, εφόσον ένας εκτελωνισμός μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως, οι ερωτηθέντες δείχνουν αρκετά ικανοποιημένοι και με την νέα εικόνα στον χώρο των τελωνείων, καθώς έχει μειωθεί αισθητά ο κόσμος, άρα και ο χρόνος αναμονής στις ουρές. Ωστόσο στο μόνο σημείο που φαίνεται η μικρότερη ίσως ικανοποίηση των εργαζόμενων για το ηλεκτρονικό τελωνείο είναι όταν παρουσιάζονται προβλήματα στο ηλεκτρονικό σύστημα του τελωνείου, ενδέχεται να μην αντιμετωπιστούν γρήγορα και με ορθότητα, αυτό τους δημιουργεί καθυστερήσεις και μπορεί και λάθη στις διασαφήσεις. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ακριβώς τα ίδια συμπεράσματα με βάση την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση.

Πίνακας 40 Ηλεκτρονικό τελωνείο

Παράγοντες	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Θετικό αντίκτυπο στην εργασία μου	5,08	5,2
Βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης	4,94	5,08
Βελτίωση οι συνθήκες στον φυσικό χώρο του τελωνείου	4,73	4,96
Σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού	5,02	5,17
Η μείωση της ταχύτητας διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού	4,92	5,07

Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης	4,21	4,43
Η γρήγορη διεκπεραίωση των ελέγχων των εκτελωνισμών	4,67	4,87

Είναι φανερή η αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου. Η μέση τιμή είναι σε όλες τις περιπτώσεις πάνω από 4, αλλά και η τυπική απόκλιση είναι σχεδόν παρόμοια. Όπως αναφέρθηκε λίγο πιο πάνω μόνο η αντιμετώπιση των κολλημάτων του ηλεκτρονικού τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης έχει την χαμηλότερη μέση τιμή αλλά ακόμη και αυτή είναι πάνω από 4 (4,21). Άρα συμπεραίνουμε ότι η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου το 2008 για την δημιουργία του ηλεκτρονικού τελωνείου, κυρίως λόγω της Παγκοσμιοποίησης, μόνο θετικές αλλαγές επέφερε, όπως αναμενόταν άλλωστε. Οι θετικές αλλαγές που αναμενόταν αναφέρονται στο θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας αλλά αποδεικνύονται και από την έρευνα.

Στο τελευταίο μέρος της έρευνας, γίνεται λόγος για τις αλλαγές που θα πρέπει να προγραμματιστούν για να βελτιωθεί η εργασιακή ικανοποίηση κατά την γνώμη πάντα των ερωτηθέντων. Αρχικά, οι αλλαγές θα πρέπει να ξεκινήσουν από τον περιορισμό της γραφειοκρατίας, αλλά και από την καλύτερη εκπαίδευση και ενημέρωση τόσο των τελωνειακών όσο και των εκτελωνιστών καθώς αποτελούν τα δύο σημαντικότερα προβλήματα στην καθημερινότητα των όσων εργάζονται στον χώρο του τελωνείου. Ενώ όσον αφορά τον φυσικό χώρο του τελωνείου, κατά τους ερωτηθέντες το πρώτο πράγμα που χρειάζεται αλλαγή είναι οι πελατειακές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ τελωνειακών και εκτελωνιστών αλλά και ο χρόνος αναμονής στις ουρές. Αυτά τα δύο προβλήματα αντιμετωπίζονται σε κάποιον βαθμό από την χρήση του ηλεκτρονικού τελωνείου, όπως είδαμε πιο πάνω αλλά και πάλι υπάρχει ακόμη δρόμος για να φτάσουμε στο επιθυμητό σημείο. Όμως προβλήματα υπάρχουν και στις εγκαταστάσεις, κυρίως λόγω του διαδικτύου αλλά και του χώρου αναμονής των εκτελωνιστών. Τέλος, αλλαγές και βελτιώσεις επιδέχεται και το ηλεκτρονικό σύστημα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, δηλαδή πάνω από το 50% επιθυμεί αλλαγές στο κομμάτι των εισαγωγών και εξαγωγών καθώς είναι περισσότερες.

Όπως φαίνεται από την έρευνα αλλά και από το θεωρητικό τμήμα της εργασίας, το τελωνείο σαν χώρος, σαν εγκαταστάσεις, σαν διαδικασίες, αλλά και ως προς το τελωνειακό σύστημα έχει πολλά προβλήματα να αντιμετωπίσει για να επέλθει η μέγιστη εργασιακή ικανοποίηση στους

εργαζόμενους του. Ωστόσο έχουν γίνει κάποιες βελτιώσεις, όπως είναι η εφαρμογή του ηλεκτρονικού τελωνείου, αλλά δεν αρκούν. Χρειάζεται οργάνωση και σύστημα για να φτάσουμε σε ένα ικανοποιητικό σημείο σε όλους τους τομείς.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από το θεωρητικό μέρος της συγκεκριμένης εργασίας αλλά και από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι έχουν γίνει πράγματα για την βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στο τελωνείο τόσο στις εγκαταστάσεις και στον φυσικό χώρο όσο και στις διαδικασίες του εκτελωνισμού. Ωστόσο, δυστυχώς, δεν είναι αρκετά καθώς όπως είναι φανερό υπάρχουν πράγματα που προκαλούν εργασιακή δυσαρέσκεια. Παρακάτω θα διατυπωθούν κάποιες προτάσεις με στόχο την βελτίωση κάποιων προβλημάτων που παρουσιάστηκαν παραπάνω.

Αρχικά, η γραφειοκρατία, μαστίζει τον γενικότερο δημόσιο τομέα το ίδιο συμβαίνει και στο τελωνείο, για να περιοριστεί όσο το δυνατόν αυτή η κατάσταση θα ήταν πιο συνετό να υιοθετηθούν διαδικασίες που θα την περιόριζαν. Επίσης θα περιοριζόταν αν επεκτεινόταν το ηλεκτρονικό τελωνείο όλο και πιο πολύ οπότε θα μειώνονταν τόσο οι πελατειακές σχέσεις αλλά και η γραφειοκρατία. Επιπλέον οι διαδικασίες που θα υιοθετηθούν θα πρέπει να είναι ίδιες για όλα τα τελωνεία της χώρας, δηλαδή για τον εκτελωνισμό ενός ίδιου πράγματος οι απατήσεις και οι υποχρεώσεις που έχει ο εκτελωνιστής πρέπει να είναι όμοιες ανεξαρτήτως τελωνείου.

Επιπροσθέτως για τα ζητήματα του τελωνείου είναι σημαντικό να στελεχωθεί ένα ισχυρό τμήμα ανθρώπινου δυναμικού το οποίο θα είναι υπεύθυνο για τις προσλήψεις των ατόμων αναλόγως των σπουδών τους και της εμπειρίας τους αλλά και σε συνάρτηση με τους στόχους της εργασίας τους. Επίσης το ανθρώπινο δυναμικό θα παρακολουθεί την εργασία και την αποτελεσματικότητα κάθε εργαζόμενου αλλά και θα τον αξιολογεί. Επιπλέον θα είναι υποχρεωμένο να διοργανώνει σεμινάρια ώστε να παρακολουθούν τις νέες εξελίξεις τόσο στις τελωνειακές διαδικασίες όσο και στην νομοθεσία. Με αυτόν τον τρόπο οι τελωνειακοί θα είναι συνεχώς ενημερωμένοι για τα νέα δεδομένα της εργασίας τους. Πέρα από αυτό θα είναι ικανοί να διαχειριστούν οποιοδήποτε πρόβλημα κατά την διάρκεια ενός εκτελωνισμού. Επιπλέον μια καλή τακτική είναι τίθενται στόχοι στο εργατικό δυναμικό τους οποίους αν πετυχαίνουν θα λαμβάνουν bonus. Έτσι οι τελωνειακοί υπάλληλοι θα εργάζονται με μεγαλύτερο ζήλο και ενδέχεται να περιοριστούν οι πελατειακές σχέσεις.

Όμως, προβλήματα υπάρχουν στις εγκαταστάσεις και στον φυσικό χώρο του τελωνείου. Ένα βασικό πρόβλημα είναι το διαδίκτυο στις εγκαταστάσεις του τελωνείου, καθώς δεν είναι δυνατόν οι περισσότερες τελωνειακές διαδικασίες να γίνονται πλέον ηλεκτρονικά αλλά να μην υπάρχει γρήγορο διαδίκτυο. Μία λύση λοιπόν θα ήταν να τοποθετηθούν οπτικές ίνες σε όλες τις εγκαταστάσεις των τελωνείων. Έτσι θα έχουν σωστό Internet και οι τελωνειακοί και οι εκτελωνιστές και οι μεταφορείς. Ωστόσο μια λύση θα πρέπει να βρεθεί για τις ουρές αναμονής

αλλά και για τον χρόνο αναμονής. Δυστυχώς η διεκπεραίωση ενός εκτελωνισμού ούτε γρήγορη είναι ούτε εύκολη. Έτσι για να μειωθούν και οι ουρές αλλά και για να βελτιωθεί ο χώρος αναμονής των εκτελωνιστών θα πρέπει οι διαδικασίες να γίνουν όσο το δυνατόν πιο αυτοματοποιημένες είτε μέσω του ηλεκτρονικού τελωνείου είτε στον φυσικό χώρο. Πώς θα μπορούσε να γίνει στον φυσικό χώρο; Αν ο κάθε τελωνειακός έχει δική του μια και συγκεκριμένη αρμοδιότητα σε κάθε εκτελωνισμό, ωστόσο γνωρίζει και τις αρμοδιότητες άλλων υπαλλήλων ώστε να βοηθήσει όποτε τεθεί ανάγκη έτσι ώστε να μην δημιουργούνται τεράστιες ουρές.

Τέλος, το ηλεκτρονικό τελωνείο έχει μπει στην καθημερινότητα των εκτελωνιστών, των τελωνειακών φυσικά, αλλά και των μεταφορέων. Έχει βελτιώσει αισθητά την εργασιακή τους καθημερινότητα και ικανοποίηση. Παρ'όλα αυτά καθώς είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα ενδέχεται να παρουσιάσει προβλήματα κυρίως τεχνικής φύσης. Για την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων θα πρέπει το πρόγραμμα του ηλεκτρονικού τελωνείου να αξιολογηθεί από εξειδικευμένο και καταξιωμένο προσωπικό. Ωστόσο πάντα υπάρχει κίνδυνος να προκύψει κάποιο πρόβλημα ακόμη και αν έχει αξιολογηθεί. Επομένως θα πρέπει το Κράτος να έχει προνοήσει να έχει στο δυναμικό του επιστήμονες καταξιωμένους με εξειδικευμένη κατάρτιση το οποίο θα είναι ικανό να δώσει αμέσως την λύση χωρίς να χαθεί πολύτιμος χρόνος στους εκτελωνισμούς αλλά και στα έσοδα του Κράτους. Να, λοιπόν, ένας επιπλέον ρόλος μιας σωστής διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού για το τμήμα των τελωνείων και των τελωνειακών διαδικασιών. Επιπλέον, όσον αφορά το ηλεκτρονικό σύστημα του τελωνείου θα πρέπει συνεχώς οι διαδικασίες να ανανεώνονται και να επικαιροποιούνται έτσι οι διαδικασίες συνεχώς θα βελτιώνονται και θα είναι πιο διαχειρίσιμα κάποια προβλήματα που αντιμετωπίζουν όσοι εργάζονται με αυτό.

Πέρα όλων των παραπάνω τα οποία είναι απαραίτητα να γίνουν, θα ήταν χρήσιμο να παρθούν κάποια επιπλέον γενικότερα μέτρα στα τελωνεία της Ελλάδας ευρύτερα. Συγκεκριμένα, θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει στην ιστοσελίδα του τελωνείου μια σύνδεση που να επιτρέπει τόσο στους εργαζόμενους εκεί όσο και στο απλό κοινό να διατυπώσει τυχόν παράπονα τους, ή δυσκολίες που αντιμετώπισαν. Επιπλέον, οι προσλήψεις του εργατικού δυναμικού τόσο των τελωνειακών όσο και των εκτελωνιστών πρέπει να γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια και οι επιδιωκόμενες προσλήψεις να ανακοινώνονται δημόσια.

Πέρα λοιπόν από τις προτάσεις που διατυπώθηκαν, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι πρέπει να γίνουν περαιτέρω έρευνες στο ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, Θα μπορούσαν να διενεργηθούν αντίστοιχες έρευνες αλλά για κάθε τελωνείο ξεχωριστά, καθώς έγινε αντιληπτό οι συνθήκες που επικρατούν στο κάθε τελωνείο είναι διαφορετικές. Ενώ μια άλλη έρευνα που θα μπορούσε να διεξαχθεί θα μπορούσε να σχετίζεται με την κάθε ομάδα ξεχωριστά,

δηλαδή μια έρευνα για τους τελωνειακούς, μια άλλη για τους εκτελωνιστές και μια Τρίτη μόνο για τους μεταφορείς.

Επομένως όλα τα παραπάνω αποτελούν μερικές μόνο προτάσεις και ιδέες έτσι ώστε να βελτιωθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον χώρο του τελωνείου και να μειωθεί όσο το δυνατόν η εργασιακή τους δυσαρέσκεια. Ωστόσο τα παραπάνω αποτελούν απλά προτάσεις, οι οποίες πρέπει να υλοποιηθούν για να υπάρξει η αναμενόμενη βελτίωση. Τα αποτελέσματα θα φανούν άμεσα τόσο στην καθημερινότητα των εργαζομένων αλλά και στην ποιότητα των υπηρεσιών που θα προσφέρουν άρα θα επέλθει μια καλύτερη εξυπηρέτηση στο κοινό.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (2001), *Κατάρτιση και Επιμόρφωση των στελεχών της εκπαίδευσης στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα Στο Α. Ανδρέου (Επιμ) Οργάνωση και διοίκηση των σχολικών μονάδων*, ΟΙΕΛΕ-ΓΣΕΕ.

Γαλανάκης, Μ. (2012), *Εργασιακή ψυχολογία: νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις*, Εκδόσεις Σταμούλης.

Δασκαλάκης, Ι. Δ. (2013). *Βιομηχανική Κοινωνιολογία και Βιομηχανικές Σχέσεις*. Αιγάλεω: Παπαζήσης .

Γραμματικού, Κ. (2010). *Επαγγελματική ικανοποίηση εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας*.

Κάντας, Α. (1998), *Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία*, Τόμος 1ος, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, ΠΟΛΗ.

Κουστέλιος, Α. και Κουστελίου, Ι. (2001), *Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση*, *Ψυχολογία*, 1, 30-39.

Μακρή-Μπότσαρη, Ε. Και Ματσαγγούρας, Η. (2003), *Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών Α/θμιας Εκπαίδευσης*, Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρείας Ελλάδος

Μπουραντάς, Δ. (2018), *Επιτυχημένος Ηγέτης και Μάνατζερ*, Εκδόσεις Ψυχογιός.

Μπρούζος, Α. (2004), *Ικανοποίηση των Δασκάλων από το Επάγγελμά τους*, Πρακτικά 4ου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρείας Ελλάδος, Θεσσαλονίκη: Αδελφών Κυριακίδη.

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

Παπαλεξανδρή, Α.Ν., Μπουραντάς, Κ.Δ. (2016), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Εκδόσεις Μπένου.

Παρούτης, Σ. (2005), *Ικανοποίηση από την εργασία: αναγκαιότητα ή πολυτέλεια;* Πρακτικά 1ου Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα.

Σαλωνίτης, Π. (2002). *Επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης Ν. Κορινθίας*, Παιδαγωγικό βήμα Αιγαίου.

Φίλιας, Β. (2001), *Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών*, Εκδόσεις Gutenberg.

Creswell, J. (2011). Η Έρευνα στην Εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας (μτφ Ν. Κουβαράκου). Αθήνα: Έλλην.

Glesne, C. (επιμ. Γ. Κουλαουζίδης & Κ. Παληός) (2018). Η Ποιοτική έρευνα. Οδηγός για νέους επιστήμονες (μτφ Γ. Κουλαουζίδης). Αθήνα: Μεταίχμιο.

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Arvey, R. D., Bouchard Jr, T. J., Segal, N. L., & Abraham, L. M. (1989). *Job satisfaction: Environmental and genetic components*. Journal of Applied psychology, 74(2), 187.

Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

Bush, T. & Middlewood, D. (2006), *Leading and Managing People in Education*.

Cronin-Stubbs, D. and Rooks, CA. (1985), *The stress, social support and burnout of critical care nurses: the results of research*, Heart Lung

Freudenberger, H.J. (1974), *Staff Burnout*, Journal of Social issues.

Gardner, L. & Stough, C. (2002). *Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers*. Leadership & Organization Development Journal, 23 (1/2), 68-78.

Ghinetti, P. (2007). *The Public-Private Job Satisfaction Differential in Italy*. Labour, 21(2), 361-388.

Görgens-Ekermans, G., & Roux, C. (2021). *Revisiting the emotional intelligence and transformational leadership debate: (How) does emotional intelligence matter to effective leadership?* SA Journal of Human Resource Management, 19. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1279>

Hackman J.R. & Oldham G.R. (1980). *Work Redesign*. Philippines : Addison- Wesley

Herzberg, F.I. (1968), *One more time: How to do motivate employees*, Harvard Business Review.

Hom,P.W. and Kinochi,A.J. (2001), *Towards a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover*, Academy of Managemnet Journal.

Ivancevich, John M.,Matteson. 1980. *Stress and Work: A Manajerial Perspective*. Glenview, iii : Scott. Foresman.

Johns, G. (1996). *Organizational behavior: Understanding and managing life at work*. Harper Collins College Publishers.

Kark, R., van Dijk, D., & Vashdi, D. R. (2017). *Motivated or Demotivated to Be Creative: The Role of Self-Regulatory Focus in Transformational and Transactional Leadership Processes*, Applied Psychology, 67(1), 186–224. <https://doi.org/10.1111/apps.12122>

Kim, H., & Kim, T. (2017). *Emotional Intelligence and Transformational Leadership: A Review of Empirical Studies*, Human Resource Development Review, 16(4), 377– 393. <https://doi.org/10.1177/1534484317729262>

Lindebaum, D., & Cartwright, S. (2010). *A critical examination of the relationship between emotional intelligence and transformational leadership*. *Journal of Management Studies*, 47, 1317–1342, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00933.x>.

Locke, E.A. (1976), *The nature and causes of job satisfaction: M.D. Dunnette (Eds.) Handbook of industrial and Organizational Psychology*, RandMcNally.

Macarov, D. (1982). *Worker productivity: myths and reality* (Vol. 137). SAGE Publications, Incorporated.

Markovits, Y., Davis, A.J., & Dick, R. (2007). *Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees*, *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.

Maslach, C. (1982), *Burnout: The Cost of Caring, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall*

Ostroff C., Kinicki, A. J., Tamkins M. M. (2003), *Organizational culture and climate, In Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, ed. WC Borman, DR Ilgen, RJ Klimoski, vol. 12, pp. 565- 593. New York: Wiley.

Porter, L.W., Lawler, E. (1968), *Managerial Attitudes and Performance Homewood, Illinois, Irwin*

Schultz, T. W., & Schultz, T. W. (1982). *Investing in people: The economics of population quality*. Univ of California Press.

Spector P.E. (1982). *Behavior in organizations as a function of employee's locus of control*. *Psychological Bulletin*, 91(3), 482–497.

Vroom, V.H., (1964). *Work and Motivation*, John Wiley and Sons, New York, USA.

Warr, P. (1987), *Work, unemployment and mental health*, Oxford science publications, Oxford, UK: Oxford University Press.

Ιστοτόποι

AADE. (2021, Μαρτίου 9). Ανάκτηση από https://www.aade.gr/sites/default/files/2021-03/FAQs_ektelwnistes.pdf

ICISNET. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://www.aade.gr/teloneia/istorika-stoiheia>

ICISNET. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://www.aade.gr/customs>

MINFIN. (2022, Ιουνίου 15). Ανάκτηση από <http://www.opengov.gr/minfin/?p=11387>

Παράρτημα

Εργασιακή Ικανοποίηση στον Χώρο του Τελωνείου

Με το παρακάτω ερωτηματολόγιο επιδιώκεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και στο Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για Στελέχη Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα/ Executive MBA in Financial Planning του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, να κατανοηθεί η εργασιακή ικανοποίηση όλων των ειδικοτήτων γενικότερα στον χώρο του τελωνείου.

Ο στόχος της εργασίας είναι αμιγώς ακαδημαϊκός. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και οι απαντήσεις θα είναι απολύτως εμπιστευτικές.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας και παραμένω στην διάθεση σας για πιθανές διευκρινίσεις.

Ευαγγελία Κολινιάτη (Α.Μ. 8083202101014)
m2021014@accfin.edu.gr

* Required

1. Έχω διαβάσει και κατανοήσει τα ανωτέρω και συμφωνώ να λάβω μέρος στην έρευνα. *
Παρακαλώ αν δεν συμφωνείτε μην προχωρήσετε παρακάτω.

Mark only one oval.

- Συμφωνώ
- Δεν συμφωνώ

2. Κατανοώ ότι λόγω ανωνυμίας των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν είναι δυνατή η εύρεση/ επεξεργασία/ διαγραφή των απαντήσεων μου μετά την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου. Παρακαλώ αν επιλέξετε όχι, μην συνεχίσετε. *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

Δημογραφικά Στοιχεία

Τα παρακάτω στοιχεία θα μας βοηθήσουν να οδηγηθούμε σε κάποια αρχικά συμπεράσματα για την εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο του τελωνείου ανάλογα με τα δημογραφικά στοιχεία.

3. Φύλλο *

Mark only one oval.

Άνδρας

Γυναίκα

4. Ηλικία *

Mark only one oval.

25 - 35

36 - 45

46 - 55

56 - 65

> 66

5. Συζυγική Κατάσταση *

Mark only one oval.

Έγγαμος / η

Άγαμος / η

6. Γονική Κατάσταση *

Mark only one oval.

Γονέας

Άτεκνος, η

7. Επίπεδο Εκπαίδευσης *

Mark only one oval.

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος

8. Θέση Εργασίας στο τελωνείο *

Mark only one oval.

- Τελωνειακός Υπάλληλος
- Εκτελωνιστής
- Μεταφορέας

9. Προϋπηρεσία στο χώρο του τελωνείου, σε οποιαδήποτε θέση. *

Mark only one oval.

- < από 5 χρόνια
- 6 - 15 χρόνια
- 16 - 26 χρόνια
- > 27 χρόνια

Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Παρακάτω αναφέρονται κάποιοι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων ανεξαρτήτως του χώρου των τελωνείων. Παρακαλώ επιλέξτε από το 1 έως το 7 πόσο επηρεάζουν την εργασιακή σας ικανοποίηση. Το 1 είναι πολύ λίγο ενώ το 7 είναι πάρα πολύ.

10. Ωράριο *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

11. Πληρωμή πιθανών υπερωριών *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

12. Μισθοδοσία *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

13. Ευελιξία στις άδειες *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

14. Προοπτική εξέλιξης *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

15. Παροχή εκπαίδευσης *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

16. Παροχή bonus *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

17. Δικαιοσύνη από τον εργοδότη προς τους εργαζόμενους *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

18. Καλές συνθήκες στον χώρο εργασίας *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

Εργασιακή ικανοποίηση στον χώρο των τελωνείων.

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει αρκετές αλλαγές στην λειτουργία των τελωνείων. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις αλλαγές;

Επιλέξτε από το 1 - 7 αν είναι καλύτερα ή χειρότερα. Το 1 δηλώνει πολύ χειρότερα και το 7 πολύ καλύτερα.

19. Έχει περιοριστεί η γραφειοκρατία στον χώρο των τελωνείων. *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

20. Η αντιμετώπιση του εκτελωνιστή από τους τελωνειακούς. *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

21. Η ομοιογένεια μεταξύ διαφορετικών τελωνείων στον τρόπο αντιμετώπισης πιθανών κοινών εκτελωνισμών. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

22. Η ομοιογένεια των διαφορετικών τελωνείων σχετικά με τις συνθήκες εργασίας (πχ χώροι αναμονής, χώροι εργασίας και αναμονής των εκτελωνιστών) *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

23. Η συνεργασία των δημόσιων φορέων για την περάτωση του εκτελωνισμού. *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

24. Ευέλικτη απασχόληση και για τους τελωνειακούς και για τους εκτελωνιστές *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

25. Εργασιακή Ικανοποίηση (γενικά) από τις συνθήκες στα τελωνεία *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

26. Συνθήκες εργασίας στον χώρο του τελωνείου *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Ηλεκτρονικό Τελωνείο

Τα τελευταία χρόνια έχει καταβληθεί μεγάλη προσπάθεια έτσι ώστε να εδραιωθεί το ηλεκτρονικό τελωνείο και να μειωθούν όσο το δυνατόν οι συναλλαγές στον πραγματικό χώρο του τελωνείου. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις αλλαγές αλλά και την προσπάθεια; Επιλέξτε από το 1 - 7 σχετικά με την ικανοποίησή σας για κάθε πρόταση. Το 1 δηλώνει πολύ χειρότερα και το 7 πολύ καλύτερα.

27. Η διεύρυνση του ηλεκτρονικού τελωνείου είχε θετικό αντίκτυπο στην καθημερινότητα μου, συγκεκριμένα στην εργασία μου. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

28. Έχει βελτιωθεί η εργασιακή μου ικανοποίηση λόγω του ηλεκτρονικού τελωνείου *

Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

29. Έχουν βελτιωθεί οι συνθήκες στον φυσικό χώρο του τελωνείου, για παράδειγμα έχει μειωθεί η κοσμοσυρροή στα τελωνεία. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

30. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές συμβάλλουν στην σύντομη και ασφαλή διεκπεραίωση του εκτελωνισμού. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

31. Η ταχύτητα διεκπεραίωσης ενός εκτελωνισμού (άνευ ελέγχων είτε φυσικού είτε εγγράφων) έχει μειωθεί. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

32. Ορθή και άμεση αντιμετώπιση πιθανών κολλημάτων του τελωνειακού συστήματος από το κέντρο εξυπηρέτησης. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

33. Οι έλεγχοι των εκτελωνισμών διεκπεραιώνονται πιο γρήγορα. *

Mark only one oval.

1

2

3

4

5

6

7

Βελτιώσεις στον χώρο των τελωνείων με σκοπό την μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων

34. Από τις παρακάτω επιλογές ποια θεωρείτε ότι δυσκολεύει περισσότερο την εργασιακή σας καθημερινότητα στα τελωνεία; *

Mark only one oval.

- Η γραφειοκρατία
- Το ηλεκτρονικό τελωνειακό σύστημα
- Η απουσία κατάλληλης εκπαίδευσης και ενημέρωσης τόσο από την πλευρά των τελωνειακών όσο και των εκτελωνιστών
- Οι μεγάλες καθυστερήσεις τόσο σε πιθανούς ελέγχους όσο και στην περάτωση του εκτελωνισμού

35. Τι θα προτεινάτε πρώτα από όλα να βελτιωθεί στον φυσικό χώρο του τελωνείου; *

Mark only one oval.

- Ο χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης
- Οι πελατειακές σχέσεις
- Οι ώρες λειτουργίας του τελωνείου
- Οι εγκαταστάσεις

36. Ποια βελτίωση θεωρείτε πιο επείγουσα στις εγκαταστάσεις του τελωνείου; *

Mark only one oval.

- Ο χώρος, στον οποίο εργαζονται οι εκτελωνιστές
- Ο χώρος αναμονής για την περάτωση ενός εκτελωνισμού και ελέγχου
- Η καθαριότητα
- Το διαδίκτυο στον χώρο του τελωνείου

37. Τέλος, ποιο από τα παρακάτω πεδία του ηλεκτρονικού τελωνείου επιδέχεται αμεσότερη βελτίωση; *

Mark only one oval.

- Η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση
- Οι εισαγωγές - εξαγωγές
- Η διαμετακόμιση
- Η δημιουργία συνυποβαλλόμενων εγγράφων

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms