



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

**ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ &
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Οικονομικών
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΟΑΕΕ(ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ)**

Πτυχιακή εργασία

ΜΠΟΤΣΑΡΗΣ ΑΓΓΕΛΟΣ

Αθήνα, 2017



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

**ΣΧΟΛΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ &
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Οικονομικών
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ**

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

**Καθηγήτρια Ελένη Θεοδοροπούλου
Τμήματος Οικιακής Οικονομίας & Οικολογίας**

**Καθηγήτρια Ρόιδω Μυτούλα
Πρόεδρος του Τμήματος Οικιακής Οικονομίας & Οικολογίας**

**Διδάκτορας Κωστάκης Ιωάννης
Τμήματος Οικιακής Οικονομίας & Οικολογίας**

Ο Μπότσαρης Άγγελος

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 προσβάλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.
- 2) Αποδέχομαι ότι η ΒΚΠ μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη της, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην Καθηγήτρια Θεοδωροπούλου Ελένη για τη δυνατότητα που μου έδωσε να πραγματοποιήσω τη πτυχιακή μου εργασία, σε ένα θέμα το οποίο βρήκα ιδιαίτερα ενδιαφέρον και θα με βοηθήσει στην επαγγελματική μου εξέλιξη. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Υποψήφιο Διδάκτορα Σταματόπουλο Χρήστο για τον πολύτιμο χρόνο που διέθεσε για την περάτωση της παρούσας εργασίας. Ακόμα Θα ήθελα να ευχαριστήσω, όλους τους συναδέλφους και φίλους που βοήθησαν στην διεξαγωγή της έρευνας σε όλους τους επαγγελματικούς χώρους του ΟΑΕΕ, Παναγιώτη Ψωμαδέλη, Μαρία Αγγελοπούλου, Ελένη Μανουρά, Πηνελόπη Κοντογεώργη, Ιωάννη Οικονομόπουλο και ιδιαίτερα τους Παναγιώτη Τσονόπουλο και Ηλία Σάντα για όλες τις συμβουλές και τις ενέργειες που έκαναν για την ολοκλήρωση της εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη στα Ελληνικά	6
Περίληψη στα Αγγλικά	7
Εισαγωγή	8
Κεφάλαιο 1: Θεωρητική Προσέγγιση της Εργασιακής Ικανοποίησης	9
1.1. Η Εννοιολογική προσέγγιση της εργασιακής ικανοποίησης	9
1.2. Η Θεωρία του Maslow για τις ανθρώπινες ανάγκες και τα κίνητρα	12
1.3. Ο Maslow και η θεωρία των 2 παραγόντων του F. Herzberg (Θεωρία της Υποκίνησης-Ψυχουγιεινής).	15
1.4. Ο Εμπλουτισμός της εργασίας	20
1.5. Κριτική στη Θεωρία του Herzberg	21
Κεφάλαιο 2: Παρουσίαση της Έρευνας	23
2.1. Αναφορά στον ΟΑΕΕ	23
2.2. Στόχοι της Έρευνας	24
2.3. Η επιλογή του δείγματος	25
2.4. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας	26
2.5. Παρουσίαση απογραφικών στοιχείων	31
2.6. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	36
2.7. Επαγγελματική Ικανοποίηση & Διαστάσεις ανά Είδος & Κλάδο Εργασίας	40
2.8. Διερεύνηση της συνάφειας μεταξύ των εννέα διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης και της συνολικής ικανοποίησης	42
Κεφάλαιο 3: Επισκόπηση και Σύγκριση με άλλες μελέτες	44
3.1. Μελέτες του Εσωτερικού	44
3.2. Μελέτες του Εξωτερικού	46
Κεφάλαιο 4: Συμπεράσματα	47
Βιβλιογραφία	50
Παράρτημα	54

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ολοκληρώνοντας το Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του “Τμήματος Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας” στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, αποφάσισα να εκπονήσω Πτυχιακή εργασία, η οποία φιλοδοξεί να δια φωτίσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων στον Οργανισμό Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών.

Η επιλογή του συγκεκριμένου θέματος, που φέρει τον τίτλο “Εργασιακή ικανοποίηση στον Ο.Α.Ε.Ε.” πηγάζει από το προσωπικό μου ενδιαφέρον, ως εργαζόμενου του Οργανισμού Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών, να διερευνήσω τους παράγοντες που προσδιορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση στον Οργανισμό μας.

Οι θεωρίες των Maslow και Herzberg αποτέλεσαν το υπόβαθρο για την ανάλυση μας και η κλίμακα JSS (Job Satisfaction Survey) του Καθηγητή Paul E. Spector χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να αξιολογηθούν οι στάσεις των εργαζόμενων του Ο.Α.Ε.Ε. έναντι της εργασίας τους.

Έγινε χρήση του Στατιστικού Προγράμματος SPSS. Η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του Ο.Α.Ε.Ε. εξηγείται σε μεγάλο βαθμό από την επίτευξη αναγνώρισης, την επικοινωνία και την προαγωγή. Επίσης, διαφάνηκε ότι ερμηνεύεται σε μέτριο βαθμό από την φύση της εργασίας, τις παροχές, τον μισθό και σε μικρότερο βαθμό από τις σχέσεις με τον Προϊστάμενο, τον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού και τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

Λέξεις-κλειδιά: Εργασιακή Ικανοποίηση, Ο.Α.Ε.Ε., Herzberg, SPSS, Spector.

SUMMARY

On fulfilling my Bachelor Degree in the "Department of Home Economics and Ecology" at the Harokopio University, I decided to launch a dissertation which aims at investigating the factors of job satisfaction among the administrative employees of O.A.E.E.

The selection of this specific issue, which is titled as "Job Satisfaction in O.A.E.E." stems from my personal interest, me being an O.A.E.E. employee, to spotify the factors of Job Satisfaction within our Organization.

Maslow's and Herzberg's theories comprised the basis for our analysis and JSS (Job Satisfaction Survey) score as introduced by Professor Paul E. Spector was employed in order to assess the attitude of O.A.E.E. employees towards their job.

SPSS software package was utilized. Statistical analysis revealed that job satisfaction among O.A.E.E. employees is largely explained by factors such as the accomplishment of acknowledgement, communication and promotion. Moreover, job satisfaction was shown to be attributed to a medium level to the job nature, provisions, salary and even to a smaller extent to the relations with the Supervisors, the way O.A.E.E. functions and the relations among colleagues.

Keywords: Job satisfaction, O.A.E.E., Herzberg, SPSS, Spector.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Από τα διεθνή ερευνητικά επιστημονικά δεδομένα, είναι γνωστό ότι η μελέτη της εργασιακής μας συμπεριφοράς και της ικανοποίησης που αντλούμε από αυτήν μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο με απώτερο σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Οργανισμού προς τους ασφαλισμένους, τη βελτίωση της κοινωνικής αποδοτικότητας του, την εργασιακή και ψυχική μας ικανοποίηση ως εργαζομένων.

Η δομή της εργασίας βασίζεται σε 3 άξονες, έναν θεωρητικό, έναν ερευνητικό και έναν στον οποίο παρουσιάζονται έρευνες από το εξωτερικό σχετικές με την ικανοποίηση στο Δημόσιο Τομέα και εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα.

Στο πρώτο Κεφάλαιο, επιχειρείται σύντομη εννοιολογική αποσαφήνιση της εργασιακής ικανοποίησης με βάση τις θεωρήσεις σύγχρονων μελετητών. Θα δοθούν ερμηνείες του όρου της επαγγελματικής ικανοποίησης και θα επιχειρηθεί αποσαφήνιση των προσδιοριστικών της παραγόντων. Στη συνέχεια, εξετάζονται αναλυτικότερα οι οντολογικές Θεωρίες των Maslow και Herzberg, επιχειρείται η σύνδεση τους με την εργασιακή ικανοποίηση και τον εμπλουτισμό της εργασίας και πραγματοποιείται κριτική επισκόπηση των θεωριών αυτών.

Στο Δεύτερο Κεφάλαιο, παρουσιάζεται η έρευνα μέσα από το ερωτηματολόγιο του Spector προκειμένου να εξεταστεί και ερμηνευτεί η εργασιακή ικανοποίηση που αντλούν οι υπάλληλοι του ΟΑΕΕ και ερμηνεύονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

Τέλος, στο Τρίτο Κεφάλαιο, επιχειρείται η σύνδεση της έρευνας με αντίστοιχες του εσωτερικού και εξωτερικού εξάγοντας χρήσιμα συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

1.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η εργασιακή ή αλλιώς επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μία από τις βασικότερες και πιο συχνά αναλυόμενες έννοιες στο χώρο της οργανωτικής ψυχολογίας. Έχει τις απαρχές της στο ξεκίνημα της Βιομηχανικής Επανάστασης στις Η.Π.Α. Αποτελεί την έννοια που συνδέει τις θεωρίες των κινήτρων, των προσδοκιών και της στοχοθεσίας με την εφαρμογή τους στον εργασιακό χώρο. Προσπαθεί να εξακριβώσει το φάσμα των λειτουργιών τόσο του μεμονωμένου ατόμου, όσο και του Οργανισμού εργασίας στον οποίο εντάσσεται. Αποτελεί μία από τις σημαντικότερες παραμέτρους που λαμβάνουν υπόψη στη διαδικασία της λήψης αποφάσεων τους, τόσο οι εργοδότες των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων, όσο και οι εργαζόμενοι σε αυτούς. Η διερεύνηση της επιβάλλεται τόσο για λόγους οργανωτικούς όσο και για ανθρωπιστικούς, καθώς συνδέεται άμεσα με την καλύτερη ψυχοσωματική υγεία των εργαζομένων και επηρεάζει πολλές λειτουργίες της καθημερινής μας ζωής.

Έρευνες έχουν αποδείξει όταν οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι δείχνουν περισσότερο ενδιαφέρον για την ποιότητα της εργασίας τους, είναι περισσότερο προσηλωμένοι στους στόχους του Οργανισμού τους, δεν τους χαρακτηρίζει τάση κινητικότητας από την εργασία τους και είναι γενικά πιο παραγωγικοί¹.

Δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης. Αυτό συμβαίνει, γιατί η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια σύνθεση έννοια που επηρεάζεται από μια πληθώρα μεταβλητών. Έτσι, κατά τις τελευταίες δεκαετίες, έχει δοθεί ένα πλήθος ορισμών για την έννοια αυτή.

Ο Locke (1976)² ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως την ευχάριστη-θετική συναισθηματική κατάσταση που βιώνει ο εργαζόμενος από την αξιολόγηση της εργασίας του ή των εργασιακών του εμπειριών. Υποστηρίζει ότι ο καθορισμός

¹ Bravendam Research Incorporated (2002). Effective management through measurement: Special report. Retrieved from the World Wide Web on September 20, 2002 from <http://www.employeesatisfaction.com/>

² Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally. 1976. 1297-1349. 1976.

στόχων στην εργασία αποτελεί μια συνειδητή διαδικασία που παρωθεί τους εργαζόμενους να βρουν τρόπους να τους υλοποιήσουν και, όταν τους πετύχουν να αντλήσουν εργασιακή ικανοποίηση³. Εργασιακή ικανοποίηση υπάρχει όταν ο εργαζόμενος, έχοντας αποτιμήσει την προσφορά του στην εργασία την βρει σύμφωνα με τα αξιακά του πρότυπα. Αντίθετα, εργασιακή δυσαρέσκεια υπάρχει όταν υπάρχουν συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία. Ο μελετητής αυτός υποστηρίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα πολλών παραγόντων, όπως η καλή αμοιβή για καλή απόδοση, οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, οι καλές σχέσεις στο χώρο εργασίας, η σωστή εποπτεία προκειμένου οι εργαζόμενοι να μην χαρακτηρίζονται από κινητικότητα εκτός επιχείρησης, να είναι αυτόνομοι και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων⁴.

Ο Paul E. Spector όρισε την εργασιακή ικανοποίηση ως "τις θετικές ή αρνητικές στάσεις που έχουν οι άνθρωποι για την δουλειά τους και τις διάφορες πτυχές της. Ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι συμπαθούν ή αντιπαθούν τη δουλειά τους αποκαλείται εργασιακή δυσαρέσκεια"⁵. Σύμφωνα με αυτόν τον ερευνητή, οι θεωρίες ικανοποίησης των αναγκών (δηλαδή κατά πόσο η εργασία ικανοποιεί τις βιολογικές και ψυχολογικές ανάγκες μέσω των παροχών στους εργαζόμενους) δεν έχουν πια τον πρωταρχικό ρόλο στην εξήγηση της εργασιακής ικανοποίησης. Οι πρόσφατες μελέτες επικεντρώνονται σε αντιληπτές διαδικασίες και στη συμπεριφορική διάσταση στο χώρο της εργασίας παρά στην ικανοποίηση των υφιστάμενων αναγκών.

Ο Frederick Herzberg⁶, που διατύπωσε τη Θεωρία της Υγιεινής-Παρακίνησης, προέβη σε έναν ποιοτικό διαχωρισμό των παραγόντων που προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση (τους παράγοντες "κίνητρα") από τους παράγοντες που προκαλούν εργασιακή δυσαρέσκεια (τους παράγοντες "Υγιεινής"). Θεώρησε ότι υπάρχει εργασιακή ικανοποίηση όταν ικανοποιούνται οι παράγοντες παρακίνησης, ενώ θεώρησε ότι οι παράγοντες υγιεινής συνδέονται με την αποφυγή πόνου και προσπάθειας.

³ Locke, E. A. "What is Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance* 4(4):309-336 · November 1969.

⁴ Καντάς, Αριστοτέλης (1998). *Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα - Επαγγελματική, Ικανοποίηση - Ηγεσία* (Μέρος 1ο). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. Σελ. 116

⁵ Paul E. Spector: "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences", March 1997, *Advanced Topics in Organizational Behavior*

⁶ Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.

Οι Hackman και Oldham (1976)⁷, επεκτείνοντας την έρευνα του Herzberg, ανέπτυξαν το “Μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας”, σύμφωνα με το οποίο είναι 5 τα βασικά χαρακτηριστικά (ποικιλία των δεξιοτήτων, η ταυτότητα της εργασίας, η σημασία της εργασίας, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση), τα οποία διαμορφώνουν 3 σημαντικές ψυχολογικές καταστάσεις: την αίσθηση ότι η εργασία είναι σημαντική, την υπευθυνότητα, την γνώση των αποτελεσμάτων της εργασίας μας. Αυτές οι καταστάσεις, με την σειρά τους, επηρεάζουν την παρακίνηση στον εργασιακό χώρο και το αποτέλεσμα της δουλειάς, δηλαδή την εργασιακή ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια.

Συνοψίζοντας την προσπάθειά μας για εννοιολογική αποσαφήνιση της εργασιακής ικανοποίησης, θα μπορούσαμε να πούμε ότι αυτή η έννοια προϋποθέτει τη συνδρομή 3 προϋποθέσεων⁸:

1. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά του εργαζόμενου, τις γνώσεις και τις ικανότητές του.
2. Τα κίνητρα που έχει για να εργαστεί.
3. Το εργασιακό περιβάλλον που του παρέχεται για να πραγματοποιήσει την εργασία του, η τεχνολογία, η ανατροφοδότηση, το σύστημα Διοίκησης.

Η εργασιακή ικανοποίηση μελετάται τόσο ως αίτιο όσο και ως αποτέλεσμα, ως ανεξάρτητη μεταβλητή ή εξαρτημένη⁹, δηλαδή ως συνάρτηση άλλων ερμηνευτικών παραγόντων, όπως ο μισθός, η αναγνώριση, ο τρόπος Διοίκησης, οι λοιπές παροχές.

Στην παρούσα μελέτη θα παρουσιάσουμε χρησιμοποιώντας το μοντέλο – ερωτηματολόγιο του SPECTOR τους παράγοντες που προσδιορίζουν τη φύση της απασχόλησης στον ΟΑΕΕ (μισθού, παροχών, της σχέσης με τους Προϊσταμένους, την αναγνώριση, τη φύση της εργασίας, τη λειτουργία του Οργανισμού, τις σχέσεις με τους συναδέλφους και την επικοινωνία). Αρχικά, αναφέρουμε τα απογραφικά στοιχεία του δείγματος και μελετάμε την εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τους ανωτέρω παράγοντες.

⁷ <http://www.yourcoach.be/blog/wp-content/uploads/2012/03/A-summary-of-motivation-theories1.pdf>

⁸ Χαλάς, Γ. (2002), “Προσδιοριστικοί Παράγοντες της Ικανοποίησης από την Εργασία στο Δημόσιο Τομέα”, Διοικητική Ενημέρωση, 2002, σελ. 5-15.

⁹ Κουστέλιος, Α.. & Κουστέλιου, Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. Ψυχολογία, 8(1), SOSO

1.6. Η Θεωρία του Maslow για τις ανθρώπινες ανάγκες και τα κίνητρα

Ο Abraham Maslow αντιπροσωπεύοντας τους Υπαρξιστές Ψυχολόγους επιχείρησε να προσδιορίσει τους υποκινητικούς παράγοντες της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Μελέτησε δηλαδή το είδος των κινήτρων που νοηματοδοτούν τη ζωή του ανθρώπου και το οδηγούν σε συγκεκριμένη συμπεριφορά. Υποστήριξε ότι οι ανικανοποίητες ανάγκες αποτελούν κίνητρα συμπεριφοράς. Καθώς τείνουν να ικανοποιούνται οι ανάγκες, θα μειώνεται και η ένταση του κινήτρου μιας συμπεριφοράς. Ο σημαντικός αυτός μελετητής προσάρμοσε την αρχή της ομοιόστασης, την τάση των ζώων να διατηρούν την εσωτερική τους κατάσταση σε σταθερά επίπεδα, στις ανάγκες του ανθρώπου. Ο άνθρωπος, το σώμα και η Ψυχή του, όταν του λείπει μια ουσία, δημιουργεί την ανάγκη για να την αποκτήσει. Έτσι, θεωρεί ότι οι προτιμήσεις του ατόμου μεταξύ διαφόρων αγαθών αποτελούν ικανοποιητικούς, επεξηγηματικούς δείκτες των πραγματικών αναγκών και ελλείψεων του σώματος και της προσωπικότητας του ατόμου.

Θεωρεί ότι ο άνθρωπος από τη φύση του έχει την εγγενή τάση προς την προσωπική ανάπτυξη, την αυτοπραγμάτωση και την ολοκλήρωση¹⁰. Η ανικανοποίητη ανάγκη αποτελεί μοχλό παρακίνησης του ανθρώπου και ενδέχεται να τον στρέψει από την ικανοποίηση των βιολογικών, φυσικών του αναγκών προς την ικανοποίηση περισσότερο “κοινωνικών” αναγκών (ανάγκη για σεβασμό, αναγνώριση και αυτοπραγμάτωση), μεταβαίνοντας με τον τρόπο αυτόν σε ανώτερα επίπεδα διαβίωσης. Κινητήρια δύναμη στη ζωή του, το άτομο αντλεί από την ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται υψηλότερα στην ιεράρχηση αυτή, ερχόμενος έτσι σε επαφή με ανώτερα ιδανικά, με απώτερο σκοπό την αυτοπραγμάτωση.

Αναλυτικότερα, ο Maslow πρεσβεύει ότι 2 αντιφατικές δυνάμεις συνυπάρχουν μέσα στον άνθρωπο: η ανάγκη για συντήρηση και η ανάγκη για ανάπτυξη. Από τη μία πλευρά, υπάρχουν μέσα του δυνάμεις, τα κίνητρα για

¹⁰ A. H. Maslow (1943): “A Theory of Human Motivation”, Originally Published in *Psychological Review*, 50, 370-396.

συντήρηση, που τον καθηλώνουν στο παρελθόν, τον κάνουν να παλινδρομεί προς τον φόβο, την απώλεια και την στασιμότητα. Φοβάται έτσι να πάρει πρωτοβουλίες που θα τον οδηγήσουν στην προσωπική ανάπτυξη, την αυτοπραγμάτωση, την ανεξαρτησία και την ολοκλήρωση του¹¹. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν δυνάμεις μέσα του, τα λεγόμενα κίνητρα για ανάπτυξη, που τον ωθούν στην πλήρη αξιοποίηση των εσωτερικών του δυνάμεων, τη σύναψη κοινωνικών σχέσεων, τον αυτοσεβασμό, την αναγνώριση και την ολοκλήρωση. Οι δυνάμεις αυτές συχνά φέρνουν το άτομο αντιμέτωπο με τον εαυτό του, του δημιουργούν συναίσθημα ανασφάλειας απώλειας του ελέγχου. Αν, όμως, κατορθώσει να υπερβεί τους φόβους του που το κρατούν καθηλωμένο, μπορεί να μεταβεί σε ανώτερα επίπεδα διαβίωσης και ολοκλήρωσης. Ο θεωρητικός αυτός, δηλαδή, πρέσβευε ότι η βούληση του ανθρώπου καθορίζει την ανάπτυξη του.

Ο άνθρωπος έχει ανάγκες, οι οποίες ταξινομούνται σε 5 στάδια. Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow έχει το σχήμα πυραμίδας και συχνά απεικονίζεται ως εξής¹²:



Πηγή πίνακα: <http://pointfromview.blogspot.gr/2015/05/maslow.html>

Οι ανάγκες του ατόμου ταξινομούνται σε 5 σύνολα στόχων, τα οποία αποκαλούνται βασικές ανάγκες: τα δυο πρώτα επίπεδα της πυραμίδας αποτελούν τις

¹¹ <https://sciencearchives.wordpress.com/2014/12/02/%CE%AF-maslow/>

¹² <http://pointfromview.blogspot.gr/2015/05/maslow.html>

ανάγκες συντήρησης και τα 3 ανώτερα στάδια αποτελούν τις κοινωνικές και τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Έτσι, έχουμε:

- 1) **Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες:** η ανάγκη για τροφή, νερό, ύπνο, σεξ. Η ικανοποίηση τους αποτελεί αδήριτη ανάγκη ώστε να μεταβεί ο άνθρωπος σε επόμενο στάδιο ικανοποίησης αναγκών. Αν δεν ικανοποιηθεί αυτή η δέσμη αναγκών, το άτομο δεν μπορεί να μεταβεί στις ανάγκες των ανώτερων σταδίων.
- 2) **Ανάγκες ασφάλειας/Σιγουριάς:** ανάγκη για στέγαση, υγεία, προστασία της ζωής και της εργασίας γενικότερα.
- 3) **Κοινωνικές ανάγκες:** ανάγκη για αγάπη, ανάγκη για ένταξη σε ομάδες, δημιουργία οικογένειας, δημιουργίας κοινωνικών σχέσεων, η ανάγκη μας να γίνουμε κοινωνικά αποδεκτοί.
- 4) **Ανάγκες για αυτοεκτίμηση και αναγνώριση από τους άλλους:** στο στάδιο αυτό, το άτομο κερδίζει τον αυτοσεβασμό του και τον σεβασμό του από τους άλλους, αναγνωρίζεται και προβάλλει τον εαυτό του και τα επιτεύγματά του.
- 5) **Αυτοπραγμάτωση:** στην κορυφή της πυραμίδας στέκει η ολοκληρωμένη πραγμάτωση των εσωτερικών δυνάμεων του ανθρώπου, η γνώση της βαθύτερης φύσης του, η όσμωση του με τα ανώτερα ιδανικά της ζωής που οδηγεί στην ολοκλήρωση του ατόμου.

Ο Maslow υποστήριξε ότι όλοι οι ζώντες οργανισμοί νοούνται ως όντα υποκινητικά και υποκινούμενα. Δε νοείται η απόλυτη ικανοποίηση μιας κατηγορίας αναγκών προκειμένου να μεταβεί το άτομο στο επόμενο στάδιο, αρκεί δηλαδή η "λογική" ή "στοιχειώδης" ικανοποίηση του συνόλου των αναγκών ενός σταδίου προκειμένου να προχωρήσουμε στο επόμενο στάδιο¹³. Αυτό σημαίνει ότι οι ανώτερες ανάγκες θα μονοπωλήσουν τη συνείδηση του ανθρώπου και θα κινητοποιήσουν τις δυνατότητες του ατόμου προκειμένου να τις εκπληρώσει. Όταν μια ανάγκη ικανοποιηθεί στοιχειωδώς, μια ανώτερη ανάγκη θα αποτελέσει κίνητρο για το άτομο και αναδυθεί στο προσκήνιο της συμπεριφοράς του για την εκπλήρωση της. Οι ήδη ικανοποιημένες ανάγκες δεν αποτελούν ενεργούς υποκινητές. Η ικανοποίηση των διαφορών θέλω του ανθρώπου, που βρίσκεται στα διαφορετικά στάδια της πυραμίδας, τείνει να είναι, αλλά δεν είναι αμοιβαία αποκλειόμενη.

Επίσης, ο άνθρωπος σε διάφορα στάδια της πορείας του χρόνου μπορεί να παρακινείται από κάποιες κατηγορίες αναγκών και να παρακάμπτει κάποιες άλλες. Η

¹³ A. H. Maslow (1943): "A Theory of Human Motivation", Originally Published in *Psychological Review*, 50, 370-396.

φύση και η ένταση των αναγκών δεν προσδιορίζονται μόνο από το άτομο και την προσωπικότητά του, αλλά και το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται, την εργασία που ασκεί, τα ιστορικά και άλλα δεδομένα της κοινωνίας στην οποία υπάρχει. Για παράδειγμα, στη σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία, το άτομο ενδέχεται να δώσει μεγάλη βαρύτητα στην ικανοποίηση των αναγκών ασφάλειας έναντι των κοινωνικών αναγκών και των άλλων ανώτερων του αναγκών.

Τέλος, η θεώρηση του Maslow έχει δεχθεί κριτική, καθώς ενδέχεται να υπάρχει ταυτόχρονη παρακίνηση σε περισσότερες κατηγορίες αναγκών, πριν δηλαδή εκπληρωθούν οι ανάγκες μιας βαθμίδας¹⁴. Επίσης, ο προσδιορισμός, η ένταση και ο κορεσμός μιας ανάγκης είναι πολλές φορές υποκειμενικός. Επίσης, μια ανάγκη ενδέχεται να εντείνεται, όσο ικανοποιείται, πχ. η ανάγκη για εκτίμηση. Αναμφισβήτητα, ο Maslow παρείχε το εννοιολογικό πλαίσιο για την ανάπτυξη της θεωρίας του F. Herzberg, την οποία θα εξετάσουμε ευθύς αμέσως.

1.3. Ο Maslow και η θεωρία των 2 παραγόντων του F. Herzberg (Θεωρία της Υποκίνησης-Ψυχουγιεινής).

Η θεωρία του Maslow περιγράφει σε αδρές γραμμές πώς κινείται ο άνθρωπος από την κάλυψη των βασικών βιολογικών αναγκών και των αναγκών ασφάλειας προς τις κοινωνικές ανάγκες και τις ανάγκες αυτοεκτίμησης, εκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης.

Εφαρμόζοντας και επεκτείνοντας τις αρχές αυτές στο χώρο της βιομηχανικής οργάνωσης και σχέσεων, πολλές έρευνες πραγματοποιήθηκαν για τον προσδιορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιχείρησαν να ταξινομήσουν τα κίνητρα που παρέχονται στο εργασιακό περιβάλλον για τον σκοπό αυτό.

Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, οι ανάγκες των 2 πρώτων επιπέδων έχουν σε μεγάλο βαθμό εκπληρωθεί και γι' αυτό πολλές επιχειρήσεις εστιάζουν στην ικανοποίηση των ανώτερων αναγκών των εργαζομένων τους, επιχειρώντας να ενισχύσουν το αίσθημα της προσφοράς τους, την αναγνώριση του έργου τους και την ύπαρξη ουσιαστικού νοήματος στην εργασία τους, η οποία τελικά τους αποφέρει εργασιακή και ψυχολογική ικανοποίηση. Στο πλαίσιο αυτό, πολλές φορές έχει αμφισβητηθεί η μονόδρομη, συχνά άκαμπτη,

¹⁴ Μπουραντάς Δ. και Παπαλεξανδρή Ν., (1998), Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων, Αθήνα: Γ. Μπένου.

ανοδική πορεία των αναγκών στην ανάλυση του Maslow. Επίσης, έχει αμφισβητηθεί κατά πόσο το χρήμα ως παρακινητικός παράγοντας επιδρά με την ίδια ένταση στους χαμηλόμισθους όσο στους υψηλόμισθους.

Δηλαδή, στα πλαίσια της εργασίας, ένας χαμηλόμισθος εργαζόμενος ενδιαφέρεται πρωταρχικά για την κάλυψη των βιολογικών αναγκών και των αναγκών ασφάλειας σε σχέση με τον πλέον υψηλόμισθο και θα στραφεί, αν στραφεί, στην κάλυψη των ανώτερων του αναγκών μέσω της συμμετοχής σε άλλες δραστηριότητες πέραν της δουλειάς του (πχ. συμμετοχή σε πολιτικές ή πολιτιστικές δραστηριότητες). Αντίθετα, είναι διαπιστωμένο ότι όσο καλύπτονται οι βασικές ανάγκες, οι πλέον υψηλόμισθοι εργαζόμενοι επιδιώκουν την κάλυψη αναγκών πέραν των χρηματικών απολαβών, πχ. την αναγνώριση του έργου τους και διάφορα άλλα προνόμια και θέσεις εργασίας που τους προσδίδουν κύρος και σεβασμό.

Ο Frederick Herzberg διατύπωσε μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων, η οποία έγινε ευρέως αποδεκτή στο χώρο μελέτης της εργασιακής ικανοποίησης, τόσο από θεωρητικούς της εργασίας, όσο και από Managers ή Διευθυντές που επεδίωκαν την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και της αποδοτικότητας των υπαλλήλων τους.

Η Θεωρία αυτή είναι γνωστή ως Θεωρία των 2 παραγόντων ή Θεωρία της Υγιεινής και της Παρακίνησης¹⁵ και αναφέρει ότι στον εργασιακό χώρο υπάρχουν 2 κατηγορίες κινήτρων: ένα σύνολο στοιχείων που προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση και μια άλλη κατηγορία παραγόντων που, στην απουσία τους, προκαλείται εργασιακή δυσαρέσκεια¹⁶. Η μελέτη της ανθρώπινης συμπεριφοράς και της εργασιακής ικανοποίησης είναι ζωτικής σημασίας, καθώς μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα της εργασίας, να δημιουργήσει ειρηνικό εργασιακό περιβάλλον χωρίς προστριβές προϊστάμενων-υφιστάμενων-διοίκησης και να προσφέρει στα άτομα της αίσθηση της αναγνώρισης και της ολοκλήρωσης¹⁷.

Παράγοντες Παρακίνησης-Κίνητρα: Ο Herzberg μελέτησε την συμπεριφορά 200 μηχανολόγων και λογιστών σχετικά με το περιβάλλον εργασίας, την εργασιακή ικανοποίηση που απολάμβαναν και τους λόγους της εργασιακής τους

¹⁵ Herzberg, Frederick (January–February 1964). "The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower". *Personnel Administrator* (27): 3–7

¹⁶ Herzberg F, Mausner B.,Snyderman B.:(1959); The motivation to work.; New York; John Wiley and Sons Inc.

¹⁷ http://www2.aueb.gr/users/ladopoulos/Download/Down_B_etos/theory%20x%20y.pdf

δυσαρέσκειας. Συμπεράνε ότι υπάρχουν παράγοντες, που τους ονόμασε κίνητρα (Motivators), οι οποίοι παρακινούν τους εργαζόμενους και τους οδηγούν προς την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτά τα κίνητρα σχετίζονται με τη φύση της ίδιας της εργασίας που προσφέρουν, οδηγούν στην εργασιακή ικανοποίηση και ενδεικτικά αναφέρονται στην αναγνώριση, στα επιτεύγματα, στη δυσκολία της δουλειάς, στην αυξημένη ευθύνη και στην επαγγελματική εξέλιξη που δίνει στον εργαζόμενο η εργασία του.

Οι παράγοντες κίνητρα παρακινούν τα άτομα σε μεγαλύτερη αποδοτικότητα. Το άτομο αισθάνεται ικανοποιημένο και αποδίδει την ικανοποίηση αυτή στην εγγενή φύση της εργασίας του. Πρέπει να τονιστεί ότι η απουσία των παραγόντων υποκίνησης δεν οδηγεί σε μη ικανοποίηση.

Παράγοντες Υγιεινής ή Διατήρησης: Στον αντίποδα υπάρχουν παράγοντες, των οποίων η παρουσία εξασφαλίζει ένα ήρεμο εργασιακό περιβάλλον χωρίς αναταράξεις. Η απουσία αυτών των παραγόντων προκαλεί εργασιακή δυσαρέσκεια. Αυτοί οι παράγοντες σχετίζονται με τη λεγόμενη “Υγιεινή” της εργασίας. Υγιεινή, όπως πολύ σωστά επισήμανε και ο Herzberg, δε σημαίνει αυτόματα Υγεία. Αφορά στους παράγοντες εκείνους που ενδεχομένως διασφαλίζουν την υγεία, δρώντας προληπτικά. Περιγράφουν το περιβάλλον της δουλειάς και όχι τη φύση της δουλειάς καθεαυτή, συντελούν στην αποτροπή της εργασιακής δυσαρέσκειας, αλλά έχουν μηδαμινή επίδραση στην επίτευξη εργασιακής ικανοποίησης. Αυτοί οι παράγοντες ενδεικτικά είναι ο μισθός, η ασφάλεια στην εργασία, η κοινωνική θέση του εργαζόμενου στην επιχείρηση, οι συνθήκες εργασίας (φωτισμός, χώροι, κλπ.), ο τρόπος εποπτείας, το στυλ, η πολιτική και η Διοίκηση της επιχείρησης.

Οι παράγοντες-κίνητρα μπορούν υπό προϋποθέσεις να μεγιστοποιήσουν την επαγγελματική ικανοποίηση¹⁸, προκαλούν ευχαρίστηση και αισθήματα επιτυχίας και επαγγελματικής ανάπτυξης και λειτουργούν συμπληρωματικά και όχι σε αντιδιαστολή με τους παράγοντες Υγιεινής, που προκαλούν αποτροπή της δυσαρέσκειας. Οι παράγοντες υγιεινής και οι παράγοντες κίνητρα μπορούν να απεικονιστούν ως εξής:

¹⁸ Herzberg, F., Maunser, B., Snyderman, B. (1993), “The Motivation to Work”, new Brunswick, N.J., U.S.A.: Transaction Publishers

Παράγοντες Υγιεινής-Hygienes	Παράγοντες Παρακίνησης-Motivators
Αμοιβές	Αναγνώριση
Συνθήκες Εργασίας	Προαγωγή
Διαπροσωπικές Σχέσεις	Ανάπτυξη
Ασφάλιση	Ευθύνη
Επίβλεψη	Επίτευξη Στόχων

Πηγή: Παράγοντες Υγιεινής και Υποκίνησης του F. Herzberg, (Λαζαρίδης, 2006, σελίδα 30)

Ο Maslow μίλησε για την κάλυψη αναγκών. Στη συνέχεια ήρθε ο Herzberg να επεκτείνει την σκέψη του και να μιλήσει για κίνητρα, στηριζόμενος στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης. Είναι “δυνατόν ένας εργαζόμενος, την ίδια στιγμή, να είναι ευχαριστημένος και δυσαρεστημένος από την εργασία του”¹⁹²⁰.

Οι Βαξεβανίδου & Ρεκλείτης (2006)²¹ συμπύκνωσαν τα κίνητρα και τις ανάγκες στον παρακάτω πίνακα και πραγματοποίησαν αντιστοίχιση των θεωριών του Maslow και του Herzberg²².

Ανάγκες- Maslow	Κίνητρα για την ικανοποίηση των αναγκών- Herzberg	Ταξινόμηση Κινήτρων/ Υγιεινής
Φυσιολογικές	Ικανοποιητικός μισθός, καλές συνθήκες εργασίας, διάφορα επιδόματα, κουπόνια σίτισης, εκπαιδευτικά κουπόνια αγορών, προσφορά στέγης και δώρων.	Παράγοντες Υγιεινής
Ασφάλειας	Πολιτική της επιχείρησης, Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, μονιμότητα της θέσης εργασίας, ασφάλιση για συνταξιοδότηση, αποζημίωση σε	Παράγοντες Υγιεινής

¹⁹ Γραμματικού, Κ. (2010), “Επαγγελματική ικανοποίηση εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας”.

²⁰ Μπρούζος, Α. (2004), “Ικανοποίηση των δασκάλων από το επάγγελμα τους. Στο Χατζηδήμου Δ., Ταπατόρη Ε., Κουγιουρούκη Μ. & Στραβάκου Π., Πρακτικά 4^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου της Παιδ/κης Εταιρείας Ελλάδος, Θεσσαλονίκη: Αδελφών Κυριακίδη.

²¹ Βαξεβανίδου Μ. – Ρεκλείτης Π. (2006), “Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων”, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2006, Έκδοση ΣΤ’.

²² Χυτήρης Λ., (1996), “Οργανωσιακή Συμπεριφορά: η ανθρώπινη συμπεριφορά σε Οργανισμούς και Επιχειρήσεις”, Αθήνα, Interbooks.

	περίπτωση απόλυσης, ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας.	
Κοινωνικές	Οργάνωση εκδρομών, εορταστικών εκδηλώσεων, πολιτιστικών πρωτοβουλιών και αθλητικών συναντήσεων. Ανάπτυξη φιλικών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών.	Παράγοντες Υγιεινής & Παράγοντες Παρακίνησης
Εκτίμησης	Προαγωγές, έπαινοι, ειδικές τιμητικές αναφορές, αναγνώριση της προσφοράς υπηρεσιών και γνώσεων, παραχώρηση προσωπικού γραφείου, απόκτηση γραμματέως.	Παράγοντες Παρακίνησης
Ολοκλήρωσης και Αυτοπραγμάτωσης	Δυνατότητα πρωτοβουλιών, αυτονομία, ευκαιρίες για επιτυχία, ανάπτυξη δημιουργικότητας, επιτεύγματα, αντικείμενο εργασίας με ιδιαίτερες ευθύνες και απαιτήσεις.	Παράγοντες Παρακίνησης

Πηγή πίνακα: Βαξεβανίδου-Ρεκλείτης, 2006.

Οι 2 πρώτες κατηγορίες κινήτρων αποκαλούνται βιογενετικές, γιατί αφορούν στην ικανοποίηση των βασικών βιολογικών αναγκών των ανθρώπων, ενώ οι 3 επόμενες κατηγορίες κινήτρων ονομάζονται ψυχογενετικές, γιατί αναφέρονται στην “ψυχική διάσταση της ανθρώπινης ύπαρξης”²³. Επιπλέον, οι παράγοντες παρακίνησης του Herzberg αντιστοιχούν στις ανάγκες ολοκλήρωσης, εκτίμησης (τις λεγόμενες εγωιστικές ανάγκες) και σε μέρος των κοινωνικών αναγκών του Maslow. Επίσης, οι παράγοντες υγιεινής του Herzberg αντιστοιχούν στις φυσιολογικές, τις ανάγκες ασφάλειας και τις κοινωνικές ανάγκες του Maslow.

Πρέπει να τονισθεί ότι ο διαχωρισμός των παραγόντων σε κίνητρα και σε παράγοντες υγιεινής δεν είναι στατικός. Εξαρτάται από τον τόπο και τον χρόνο. Ένας παράγοντας που σήμερα είναι κίνητρο μπορεί με την πάροδο του χρόνου να γίνει παράγοντας Ψυχουγιεινής, λόγω του ότι θα μετατραπεί σε κεκτημένο δικαίωμα και αντίστροφα, ένα κεκτημένο δικαίωμα, αν αφαιρεθεί, μπορεί να γίνει πολύ ισχυρό κίνητρο ανθρώπινης συμπεριφοράς²⁴.

²³ Βαξεβανίδου Μ. - Ρεκλείτης Π. (2006), “Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων”, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2006, Έκδοση ΣΤ’

²⁴ http://www2.aueb.gr/users/ladopoulos/Download/Down_B_etos/theory%20x%20y.pdf

1.4. Ο εμπλουτισμός της εργασίας

Η θεώρηση του Herzberg συνδέθηκε και με τις προεκτάσεις της εργασιακής ικανοποίησης στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Όταν η προσοχή της διοίκησης της επιχείρησης στραφεί στη φύση της εργασίας, τότε θα υπάρξουν βελτιώσεις στη δημιουργία των κινήτρων και θα επιτευχθεί ευκολότερα η εργασιακή ικανοποίηση. Επίσης, η Διοίκηση μπορεί να διασφαλίσει έναν μηχανισμό υγιεινής που θα λειτουργεί ώστε να προλαμβάνει την εργασιακή δυσαρέσκεια μέσα από τον κατάλληλο τρόπο διοίκησης, πολιτικής και αμοιβών.

Ο Herzberg σχετίστηκε με τον ονομαζόμενο “εμπλουτισμό της εργασίας”, που αποτελεί ένα εργαλείο της διοίκησης για να εξομαλύνει τα προβλήματα απόδοσης. Ο εμπλουτισμός μπορεί να είναι “κάθετος”, δηλαδή να “συμμετέχει στο σχεδιασμό και στις αποφάσεις που αναφέρονται στον προγραμματισμό, την οργάνωση και τον έλεγχο της δουλειάς του”²⁵. Μπορεί επίσης να είναι οριζόντιος, δηλαδή να αφορά αύξηση των καθηκόντων, στον εμπλουτισμό και τη διεύρυνση των ορίων και του περιεχομένου της απασχόλησης²⁶ για να αποφευχθεί η ρουτίνα και η ανία στο εργασιακό περιβάλλον, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε έλλειψη υποκίνησης, μειωμένο ενδιαφέρον, απουσίες και αποστροφή προς την δουλειά.

Πιο συγκεκριμένα, ο Herzberg πρότεινε τον επανασχεδιασμό της εργασίας, σε ένα περιβάλλον που παρέχει στον εργαζόμενο ελευθερία και περιθώρια για αυτόνομη πρωτοβουλία, εξάλειψη των διοικητικών ελέγχων, ώστε το άτομο να ικανοποιεί τις ανάγκες που το υποκινούν, να αναπτύσσει την δημιουργικότητα του, να ενθαρρυνθεί να προχωρήσει στην εξειδίκευση και στην επιστημονική γνώση της εργασίας του²⁷, να αναλαμβάνει αυξημένες ευθύνες, να χειρίζεται προβλήματα και να παρακολουθεί την πορεία των επιτευγμάτων του. Ο εργαζόμενος, αν τα αποτελέσματα της δουλειάς του γίνουν εμφανέστερα σε αυτόν, θα έχει μεγαλύτερη ικανοποίηση και θα γίνει πιο παραγωγικός για την επιχείρηση.

²⁵ Μπουραντάς, Δ. (2002): “θεωρητικό υπόβαθρο-Σύγχρονες Πρακτικές”. Εκδόσεις Γ. Μπένου.

²⁶ Μιχόπουλος, Α. (1996), “Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg στη σχολική οργάνωση. Η υποκίνηση του εκπαιδευτικού προσωπικού της σχολικής εκπαίδευσης μέσω των εργασιακών συνθηκών”. Παιδαγωγικός Λόγος, 3, 89-111.

²⁷ Μπάτιου, Β. (2009): “Η Επαγγελματική Ικανοποίηση και η Εφαρμογή της βάσει της Θεωρίας υγιεινής και Παρακίνησης του Frederick Herzberg. Το Παράδειγμα του Δημοσίου Τομέα - ΙΚΑ, ΟΑΕΔ, ΣΕΕ”.

Σε αυτή την κατεύθυνση, ο Herzberg πρότεινε 7 αρχές εμπλουτισμού της εργασίας με σκοπό τον επανασχεδιασμό της εργασίας, την αύξηση της υποκίνησης και της επαγγελματικής ικανοποίησης²⁸.

Αρχές Εμπλουτισμού της εργασίας	Παράγοντες παρακίνησης
Καταργήστε ορισμένους μηχανισμούς ελέγχου χωρίς φυσικά να καταργείται η υποχρέωση λογοδοσίας	Ευθύνη, Προσωπική Ολοκλήρωση
Αυξήστε τις υποχρεώσεις του ατόμου για να ανταποκριθεί στην εργασία του	Ευθύνη και Αναγνώριση
Δώστε στο άτομο μια φυσική και πλήρη μονάδα εργασίας και όχι κατακερματισμένα και ξεκομμένα καθήκοντα	Ευθύνη, Ολοκλήρωση, Αναγνώριση
Παραχωρήστε μεγαλύτερη εξουσία σε κάθε εργαζόμενο στα πλαίσια των καθηκόντων του και μεγαλύτερη ελευθερία και αυτονομία δράσης.	Ευθύνη, Ολοκλήρωση, Αναγνώριση
Θέστε και στη διάθεση των εργαζόμενων, όχι μόνο στη διάθεση των Προϊστάμενων τους, εκθέσεις σχετικές με την πρόοδο της εργασίας τους.	Αναγνώριση
Δώστε τους νέα καθήκοντα, που δεν έχουν χειρισθεί προηγουμένως, τα οποία παρουσιάζουν μεγαλύτερη ποικιλία και δυσκολία.	Ανάπτυξη και Γνώσεις
Αναθέστε στα άτομα εξειδικευμένα καθήκοντα που θα τους επιτρέψουν να γίνουν ειδικοί στη δουλειά τους.	Ευθύνη, Ανάπτυξη, Προαγωγές

Πηγή: Herzberg (1987)

1.5. Κριτική στη Θεωρία του F. Herzberg

Τα συμπεράσματα της θεωρίας του F. Herzberg είναι πολύ χρήσιμα στη μελέτη της Βιομηχανικής Ψυχολογίας υπό το πρίσμα της εργασιακής ικανοποίησης. Αναγνωρίζεται από όλους τους ερευνητές η μεγάλη του συμβολή στη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης και την εισαγωγή των εννοιών του εμπλουτισμού και της

²⁸ Herzberg, F. (1987), "One more time: How do you motivate employees?"

διεύρυνσης της εργασίας. Παρόλα αυτά, τα συμπεράσματά του, συχνά αμφισβητήθηκαν ή δεν επιβεβαιώθηκαν απόλυτα από μεταγενέστερες μελέτες.

Η βασικότερη κριτική στη θεωρία του F. Herzberg έγκειται στη μεθοδολογία που χρησιμοποίησε, που βασίστηκε στη "μέθοδο των κρίσιμων συμβάντων" (critical incidents technique). Στα πλαίσια αυτής της μεθοδολογίας, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους εργαζόμενους Μηχανολόγους και Λογιστές να ανακαλέσουν στη μνήμη τους περιστατικά από την εργασιακή τους ζωή, οπότε ένιωσαν να αυξάνεται ή να μειώνεται η ικανοποίηση που αντλούσαν από την εργασία τους.

Η βασική κριτική είναι ότι "τα συμπεράσματα που προκύπτουν από μνημονικές ανακλήσεις παρελθοντικών γεγονότων έχουν προκαλέσει αντιρρήσεις, αφού έχει αποδειχτεί ότι οι ανακλήσεις αυτές είναι συνήθως επιλεκτικές και υπόκεινται σε διαστρεβλώσεις"²⁹. Ο Καντάς υποστηρίζει ότι τα αποτελέσματα του Herzberg, που βασίζονται στη θεωρία των 2 παραγόντων, δεν επιβεβαιώνονται αν ακολουθηθεί άλλη μέθοδος³⁰.

Επίσης, όπως επισήμανε ο Δημητρίου (1991)³¹, κάποιοι παράγοντες παρακίνησης ενδέχεται σε κάποιους ανθρώπους με την πάροδο του χρόνου ή ανάλογα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ομάδας στην οποία ανήκουν, να λειτουργούν ως παράγοντες διατήρησης και το αντίθετο. Δηλαδή, η κριτική συνίσταται στο ότι δεν λαμβάνεται υπόψη το υποκειμενικό στοιχείο στις στάσεις και τις αντιλήψεις κάποιων εργαζομένων.

Τέλος, σύμφωνα με τον D. Rollinson και τον Schultz³², ένας παράγοντας μπορεί να λειτουργεί ταυτόχρονα ως κίνητρο και ως παράγοντας διατήρησης³³. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του μισθού, όπου κάποιος εργαζόμενος μπορεί να το εκλαμβάνει ως κίνητρο διατήρησης και αποφυγής της εργασιακής δυσaráσκείας, ενώ κάποιος άλλος ως παράγοντα παρακίνησης.

Οι Brenner et al. (1971)³⁴ συνοψίζουν την κριτική προς τον Herzberg σε 3 σημεία:

²⁹ <http://www.aode.gr/articles/74-frederick-herzberg>

³⁰ Καντάς Α., (1998), "Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Κίνητρα-Επαγγελματική ικανοποίηση-Ηγεσία", Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα

³¹ Δημητρίου Κ., (1991), Μέθοδοι και τεχνικές υποκίνησης εργαζομένων στην πράξη, Αθήνα: Γαλαίος.

³² Schultz, D. (1982). Psychology and Industry Today. New York: MacMillian Company.

³³ Rollinson D., (2008), "Organisational Behavior and Analysis: an integrated approach"

³⁴ Brenner, V. C, Carmack, C. W., & Weinstein, M. G. (1971). An empirical test of the Motivation-Hygiene Theory. Journal of Accounting Research, 9 (2), 359-366.

- 1) Διάφορες τεχνικές μπορεί να οδηγήσουν σε διαφορετικά συμπεράσματα.
- 2) Το δείγμα που εξετάστηκε ενδέχεται να μεροληπτεί, οπότε τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα.
- 3) Η μεθοδολογία που προτείνει ο Herzberg δεν επιτυγχάνει τη μέτρηση της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Παρουσίαση της έρευνας

2.1 Αναφορά στον ΟΑΕΕ

Από 1/1/2007, ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ) αποτελεί τον φορέα κύριας και επικουρικής ασφάλισης των αυτοαπασχολούμενων επαγγελματιών, βιοτεχνών, εμπόρων με νομική μορφή Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου του Υπουργείου Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο ΟΑΕΕ προήλθε από την ενοποίηση των καταργηθέντων Ταμείων ΤΕΒΕ, ΤΑΕ και ΤΣΑ. Η ενοποίηση των 3 αυτών ταμείων έχει την ιστορική νομοθετική της βάση στους Νόμους 2084/1992 2676/1999 που διέπουν όλους τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα, καθώς επίσης και τα Προεδρικά Διατάγματα 258/2005 και 154/2006. Από το 2008, στον ΟΑΕΕ εντάχθηκαν ο Κλάδος Κύριας Ασφάλισης του Ταμείου Ασφάλισης Ναυτικών Πρακτόρων και Υπαλλήλων (ΤΑΝΠΥ), το Ταμείο Πρόνοιας Ξενοδόχων και οι κατά Κύρια Ασφάλιση ασφαλισμένοι του Ταμείου Πρόνοιας και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Ιπποδρομιών (ΤΑΠΕΑΓΠ), αναβάτες και προπονητές. Σκοπός του ΟΑΕΕ είναι η "ασφαλιστική κάλυψη των ασφαλιζομένων σε αυτόν προσώπων σε περίπτωση γήρατος, αναπηρίας, θανάτου, ατυχήματος, ασθένειας και μητρότητας, καθώς και των μελών της οικογένειάς τους σε περίπτωση ασθένειας ή θανάτου τους³⁵".

Επίσης, από το 2008, συστήθηκε Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών, με σκοπό την παροχή μηνιαίας επικουρικής σύνταξης λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους άμεσα ασφαλισμένους και στα μέλη των οικογενειών τους³⁵. Στην ασφάλιση του κλάδου Επικουρικής Ασφάλισης ΟΑΕΕ υπάρχουν

³⁵ www.oaee.gr

προαιρετικά οι ελεύθεροι επαγγελματίες ασφαλισμένοι του Κλάδου Κύριας σύνταξης του ΟΑΕΕ και οι επαγγελματίες του Ταμείου Ασφάλισης Ναυτικών και Τουριστικών Πρακτόρων. Στον Κλάδο Επικουρικής Ασφάλισης εντάσσονται επίσης, το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Αρτοποιών, ως Τομέας Επικουρικής Ασφάλισης Αρτοποιών και το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Κοινής Διανομής Πρατηριούχων Υγρών Καυσίμων, ως τομέας επικουρικής Ασφάλισης Πρατηριούχων Υγρών Καυσίμων. Από 1/1/2012, η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους ασφαλισμένους του ΟΑΕΕ παρέχεται από τον ΕΟΠΥΥ.

Ο ΟΑΕΕ αποτελεί τον δεύτερο, πλέον, σε μέγεθος ασφαλιστικό Οργανισμό της χώρας που καλύπτει συνολικά περί τους 1.800.000 πολίτες, άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένους και συνταξιούχους³⁶ 37. Ο Ο.Α.Ε.Ε. διαρθρώνεται σε 3 Γενικές Διευθύνσεις, 9 Κεντρικές Διευθύνσεις 16 Περιφερειακές Διευθύνσεις και 97 Περιφερειακά Τμήματα που καλύπτουν το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας. Το σύνολο των υπαλλήλων τον Δεκέμβριο του 2016 ήταν 1.550 άτομα και στην Αττική περίπου 630.

Κατά την έναρξη εκπόνησης αυτής της μελέτης, στον ΟΑΕΕ απασχολούνται ένας Διοικητής, ένας Υποδιοικητής, 3 Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων, 26 Προϊστάμενοι Περιφερειακών Διευθύνσεων, 170 Προϊστάμενοι Επιτελικών Τμημάτων και Περιφερειακών Τμημάτων και ένας συνολικός αριθμός απασχολούμενων εργαζομένων που αντιστοιχεί σε 1.550, εκ των οποίων οι 928 εργάζονται με σύμβαση ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου και 622 απασχολούνται ως Μόνιμοι Υπάλληλοι.

Από 1/1/2017, ο ΟΑΕΕ, καθώς και το σύνολο των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, σταδιακά εντάσσονται στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, ο οποίος δεν έχει ακόμα πλήρως αναπτυχθεί. Στερείται ακόμη την στιγμή αυτή Οργανογράμματος ενώ οι υπηρεσίες του βρίσκονται υπό σύσταση καθώς δεν έχουν αναπτυχθεί πλήρως οι κεντρικές Διευθύνσεις του Οργανισμού.

2.1 Στόχοι της έρευνας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αποτυπώσει την εργασιακή ικανοποίηση των συμμετεχόντων και να συγκρίνει τον βαθμό εργασιακής

³⁶ Πηγή: www.oaee.gr

³⁷ <https://el.wikipedia.org/wiki/>

ικανοποίησης, στον Οργανισμό Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών κατά το έτος 2016.

Οι στόχοι της έρευνας είναι:

- Ο πρώτος στόχος της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων αυτής, για τους εργαζόμενους του δείγματος.
- Ο δεύτερος στόχος αφορά στη διερεύνηση του βαθμού συνάφειας μεταξύ της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων που συγκροτούν την επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς και στην συσχέτιση των επιμέρους διαστάσεων μεταξύ τους.

2.2 Η επιλογή του δείγματος

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου και συμμετείχαν εργαζόμενοι από την περιοχή της Αττικής, οι οποίοι εργάζονται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την Τετάρτη 14-12-2016 έως την Τετάρτη 28-12-2016 όπου και προσκομίσθηκαν τα τελευταία ερωτηματολόγια.

Αλλαγές στις ερωτήσεις και στις οδηγίες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δεν χρειάστηκε να πραγματοποιηθούν όμως κρίθηκε αναγκαίο να υπάρξουν 5 απαντήσεις αντί για έξι του αρχικού ερωτηματολογίου για πιο σαφή αποτύπωση των απαντήσεων ως προς την ουδετερότητα. Στη συνέχεια, τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν με δυο τρόπους: είτε διανεμήθηκαν σε εργαζόμενους στον χώρο εργασίας τους και ήταν ανώνυμα, είτε στάλθηκαν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Στην πρώτη σελίδα του κάθε ερωτηματολογίου γινόταν αναφορά στο σκοπό της έρευνας και υπήρχαν σαφείς οδηγίες για τη συμπλήρωσή του.

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ως εξής:

- Σε εργαζόμενους του ΟΑΕΕ σε υπηρεσίες του Οργανισμού εντός Νομού Αττικής. Δόθηκαν περίπου 150 ερωτηματολόγια και συγκεκριμένα 35 ερωτηματολόγια στην Περιφερειακή Δ/ση ΟΑΕΕ Κέντρου Αθηνών η οποία στεγάζεται στην οδό Πειραιώς 46-48, από τα οποία επεστράφησαν συμπληρωμένα τα

34. Στην Περιφερειακή Δ/ση Ανατολικής Αττικής, η οποία στεγάζεται επί της οδού Καραγιώργη 4 στο Νέο Ηράκλειο Αττικής, δόθηκαν 30 ερωτηματολόγια και επέστρεψαν συμπληρωμένα 25 από αυτά. Στις Κεντρικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΕ και συγκεκριμένα στα κτίρια επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 5 δόθηκαν 20 και επεστράφησαν συμπληρωμένα 16, στο κτίριο επί της οδού Ακαδημίας 22 δόθηκαν 35 και επέστρεψαν συμπληρωμένα τα 30. Τέλος, επί της οδού Σατωβριάνδου 18 δόθηκαν 30 ερωτηματολόγια και επέστρεψαν συμπληρωμένα τα 27. Να σημειωθεί ότι στην οδό Ακαδημίας στεγάζεται και η Περιφερειακή Δ/ση Ιλισίων, ενώ σε όλες τις υπόλοιπες Περιφερειακές Δ/σεις που δόθηκαν ερωτηματολόγια υπάρχουν υπηρεσίες Περιφερειακών Τμημάτων όπου γίνεται η εξυπηρέτηση του κοινού (ασφαλισμένοι – συνταξιούχοι)

2.3 Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας (παράτιθεται αυτούσιο στο παράρτημα) αποτελείται από 4 ενότητες ερωτήσεων. Το πρώτο μέρος αποτυπώνει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος {Ερωτήσεις 1-4, (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Μορφωτικό επίπεδο).} και επίσης σκιαγραφεί το εργασιακό προφίλ των συμμετεχόντων {Ερωτήσεις 5-8, (Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα εργασιακή κατάσταση, Διοικητική βαθμίδα, Διαμόρφωση εργασιακής σχέσης, , Ετήσιο εισόδημα).}

Το δεύτερο μέρος επιχειρεί τη διερεύνηση της φύσης της εργασιακής ικανοποίησης και για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης, που εισήγαγε ο Paul E. Spector, Καθηγητής Βιομηχανικής/Οργανωτικής Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριντα. Το ερωτηματολόγιο “Job Satisfaction Survey” (JSS) χρησιμοποιήθηκε αυτούσιο και μεταφράστηκε από τον ερευνητή.

Το JSS αποτελείται από τριάντα-έξι ερωτήσεις, που η κάθε μία είναι μια αξιολογική παράμετρος σχετικά με την εργασία. Οι 17 ερωτήσεις έχουν θετική διατύπωση (π.χ., “Νοιώθω μια αίσθηση περηφάνιας για τη δουλειά μου.”) και οι 19 έχουν αρνητική διατύπωση (“ Αισθάνομαι μερικές φορές ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα.”).

Οι τριάντα έξι ερωτήσεις εξετάζουν την αντιμετώπιση προς εννέα διαφορετικές πτυχές της δουλειάς. Αυτές οι πτυχές, τις οποίες ο Spector αποκαλεί εργασιακές διαστάσεις, καλύπτουν:

- **Μισθός:** Το ύψος του ποσού, δικαιοσύνη, προοπτικές αυξήσεων.
- **Προαγωγή:** Ευκαιρίες, δικαιοσύνη, κριτήρια.
- **Σχέσεις με τον προϊστάμενο:** Ύψος της επίβλεψης, επιρροή, ανθρώπινες σχέσεις, διοικητικές δεξιότητες.
- **Παροχές:** Επιδόματα, επιπλέον μέρες άδειας, ιατροφαρμακευτικά και συνταξιοδοτικά προγράμματα.
- **Επίτευξη-Αναγνώριση:** Εκτίμηση της άριστης δουλειάς, έπαινοι για επιτεύγματα, κριτική.
- **Οργάνωση και λειτουργία οργανισμού:** Οργανωτικές διαδικασίες γραφειοκρατία κανόνες του Οργανισμού,.
- **Σχέσεις με συναδέλφους:** Ικανότητα, βοήθεια και φιλικότητα.
- **Φύση της εργασίας:** Ευχαρίστηση, ποικιλία, ευκαιρία για μάθηση, δυσκολία, όγκος, έλεγχος πάνω στο ρυθμό και τις μεθόδους.
- **Επικοινωνία:** μετάδοση ή ανταλλαγή σκέψεων , απόψεων ή πληροφοριών, γραπτώς ή προφορικώς μέσα στον οργανισμό.

Αυτές οι εννέα εργασιακές διαστάσεις διασπώνται σε εννέα υποκατηγορίες. Κάθε υποκατηγορία αποτελείται από τέσσερις ερωτήσεις.

- Οι ερωτήσεις 11, 20 29 και 38, αφορούν τις **Σχέσεις με τον προϊστάμενο** (*Ο/Η Προϊστάμενος μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της, Ο/Η προϊστάμενος είναι άδικος/η μαζί μου, Ο/Η προϊστάμενος μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον όσον αφορά στα συναισθήματα των υφιστάμενων–υπάλληλων του/της, Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο μου*).
- Οι ερωτήσεις 15, 24, 33 και 42 αφορούν τις **Σχέσεις με συναδέλφους** (*Συμπαθώ τους συναδέλφους μου, Πιστεύω ότι πρέπει να εργάζομαι περισσότερο στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου, Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου, Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου*).

- Οι ερωτήσεις 22, 31, 39 και 44, αφορούν την **Επικοινωνία** (*Η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται να κυμαίνεται σε ικανοποιητικό επίπεδο, Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι σαφείς, Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στην υπηρεσία μου, Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως*).
- Οι ερωτήσεις 9, 18, 27 και 36, αφορούν τον **Μισθό** (*Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω, Οι αυξήσεις είναι μικρές και δεν είναι πολλές, Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα την δουλειά μου όταν σκέπτομαι τον μισθό που μου δίνουν, Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις προοπτικές που υπάρχουν για μισθολογικές αυξήσεις*).
- Οι ερωτήσεις 10, 19, 28 και 41 αφορούν την **Προαγωγή** (*Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου, Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντα τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή, Οι εργαζόμενοι εδώ μπορούν να εξελιχτούν τόσο γρήγορα όσο κι αν δούλευαν οπουδήποτε άλλου, , Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για προαγωγή*).
- Οι ερωτήσεις 12, 21, 30 και 37 αφορούν τις **Παροχές** (*Δεν είμαι ικανοποιημένος από το οφέλη που μου προσφέρει η εργασία μου, Τα προνόμια που λαμβάνω από την εργασία μου είναι το ίδιο καλά με αυτά που αποκομίζουν άλλοι υπάλληλοι αντίστοιχων υπηρεσιών, Τα προνόμια που μας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά, Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε κι όμως δικαιούμαστε*).
- Οι ερωτήσεις 13, 22, 31 και 40 αφορούν την **Επίτευξη-Αναγνώριση** (*Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε, Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει, Οι πιθανότητες για να ανταμειφτεί κάποιος που εργάζεται εδώ είναι λίγες, Δεν νομίζω ότι οι προσπάθειες μου αναγνωρίζονται*).
- Οι ερωτήσεις 14, 23, 32 και 39 αφορούν την **Οργάνωση και λειτουργία του Οργανισμού** (*Πολλοί από τους κανόνες και τις εργασίες που ακολουθεί ο Οργανισμός στον οποίο ασχολούμαι έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη, Οι προσπάθειες μου να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία, Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας, Στη δουλειά μου έχω μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας*).

- Οι ερωτήσεις 16, 25, 35 και 43 αφορούν τη **Φύση της εργασίας** (*Αισθάνομαι μερικές φορές ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα, Μου αρέσει αυτό που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου, Νοιώθω μια αίσθηση περηφάνιας για τη δουλειά μου, Η δουλειά μου είναι ευχάριστη*).

Για τη μέτρηση των παραπάνω διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης, οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν έναν αριθμό από το ένα (1) έως το πέντε (5), ο οποίος να αντιστοιχεί στο βαθμό στον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν με κάθε μία από τις προτάσεις του ερωτηματολογίου. Οι διαβαθμισμένες απαντήσεις σε κλίμακα Αθροιστικής Βαθμολόγησης (Likert scale) ξεκινούν από το ένα (1=«Διαφωνώ πολύ») και καταλήγουν στο πέντε (5=«Συμφωνώ πολύ»). Κάθε μία από τις εννέα (9) διαστάσεις μπορεί να παράγει μία ξεχωριστή τιμή, ενώ εάν προστεθούν οι τιμές αυτές μεταξύ τους, το άθροισμά τους αντιστοιχεί στη συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Πρέπει να σημειωθεί ότι στο σύνολο των προτάσεων του ερωτηματολογίου υπάρχουν και 19 προτάσεις αρνητικά διατυπωμένες. Προκειμένου να μετρηθεί μία πρόταση αυτής της μορφής στην τελική τιμή, θα πρέπει ο αριθμός που της αντιστοιχεί να αντιστραφεί (π.χ. το 1 σε 5 ή το 5 σε 1 κ.τ.λ.).

Το JSS παρέχει μια ποσοτική αξιολόγηση των εννέα εργασιακών διαστάσεων και επομένως επιτρέπει την έρευνα αυτών των πτυχών της εργασίας, που ένας εργαζόμενος βρίσκει είτε ικανοποιητικές είτε μη ικανοποιητικές. Το JSS επίσης παρέχει ένα γενικό αποτέλεσμα ικανοποίησης το οποίο είναι το άθροισμα όλων των αποτελεσμάτων των τριάντα-έξι ερωτήσεων που κυμαίνονται από ένα χαμηλό των 36 (χαμηλή ικανοποίηση) έως ένα υψηλό των 216 (υψηλή ικανοποίηση)³⁸. Στο ερωτηματολόγιο όπου και εφαρμόσαμε το υψηλό διαμορφώνεται στο 180.

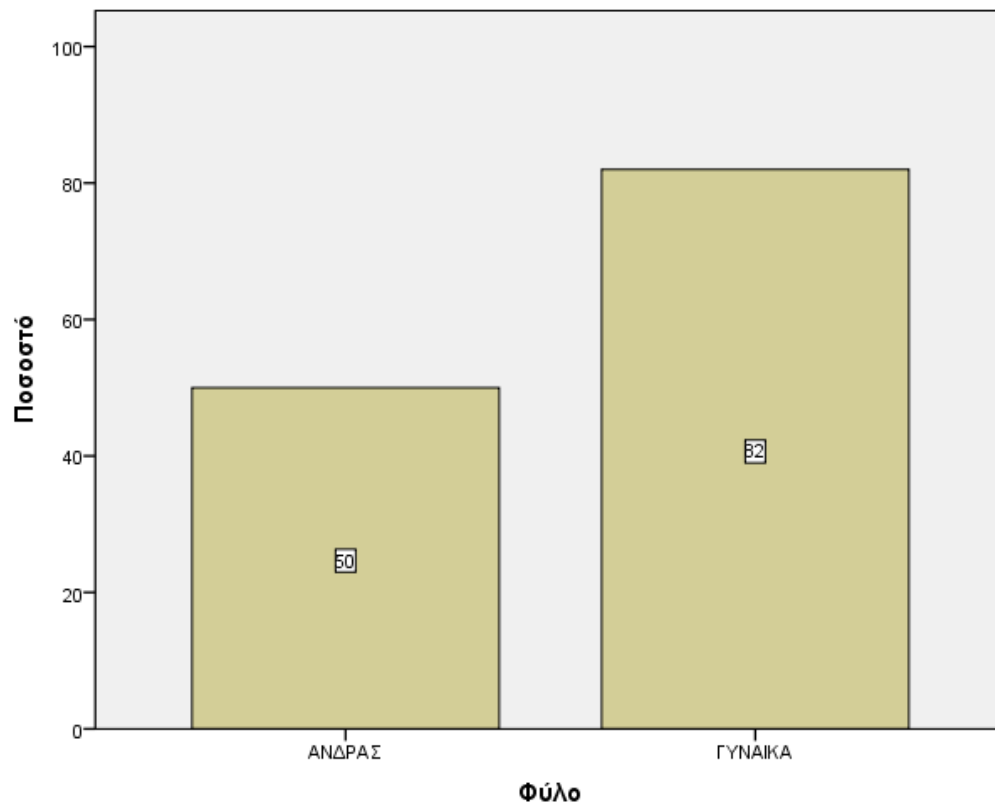
Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να γίνει αναφορά στον τρόπο με τον οποίο θα πραγματοποιηθεί η ερμηνεία των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων, καθώς σύμφωνα με τον εισηγητή του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου (JSS) δεν υπάρχει ένα σαφώς καθορισμένο σημείο που να διαχωρίζει τον ικανοποιημένο από τον δυσαρεστημένο εργαζόμενο ή δείγμα. Επομένως όταν φτάνει η στιγμή της ερμηνείας των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την έρευνα/μελέτη που προηγήθηκε προκειμένου οι ερευνητές να μην οδηγηθούν σε αυθαίρετα συμπεράσματα, ο εισηγητής του ερωτηματολογίου προτείνει έναν πιο πρακτικό τρόπο ερμηνείας.

Συγκεκριμένα, θεωρεί ότι η 6-βαθμιαία κλίμακα δίνει στον ερευνητή τη

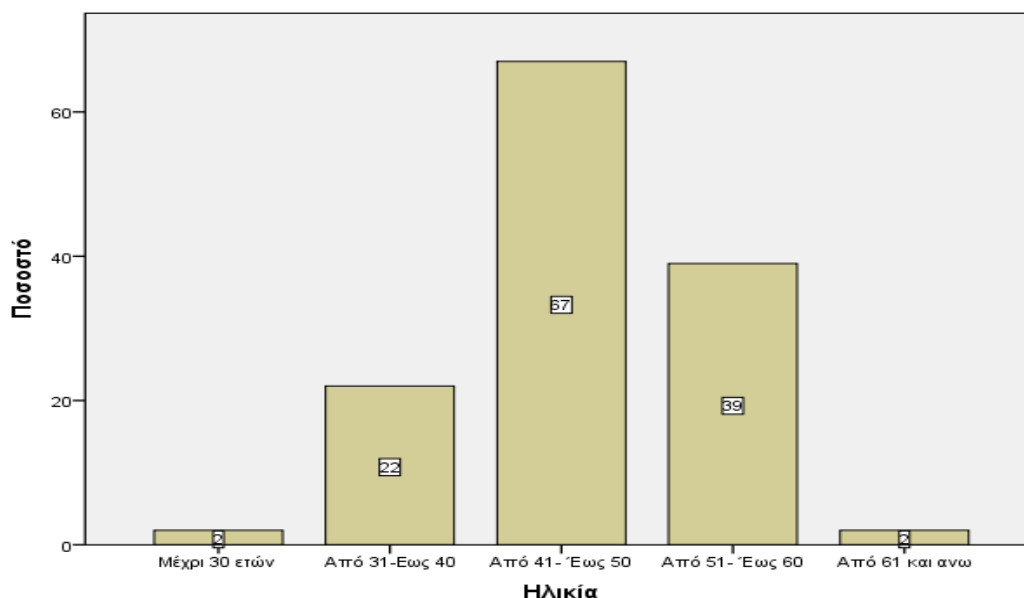
³⁸ <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>, Job Satisfaction Survey, JSS Page

δυνατότητα να πραγματοποιήσει θετικές ή αρνητικές αντίστοιχα υποθέσεις, με βάση αριθμητικά δεδομένα που προκύπτουν από τις απαντήσεις του δείγματος, χωρίς αυτές βέβαια να είναι απόλυτες και δεσμευτικές. Συγκεκριμένα, οι απαντήσεις που συγκεντρώνουν βαθμολογία από 4 έως 12 (M.T.=: 1-3)³⁹ εκφράζουν δυσαρέσκεια, οι απαντήσεις με βαθμολογία από 16 έως 24 (M.T.=: 4-6)³⁹ δηλώνουν ικανοποίηση, ενώ οι βαθμολογίες από 12,01 έως 15,99 (M.T.=: 3,01-3,99)³⁹ δηλώνουν αμφιθυμία και κρίνονται ως ουδέτερες. Επειδή στο ερωτηματολόγιο της έρευνας οι απαντήσεις είναι (5) πέντε αναλογικά, διαμορφώνονται δυσαρέσκεια (M.T. =:1- 2,5) με σκορ έως το 90, ικανοποίηση (M.T.=:3,34-5) με σκορ από το 120,2 έως το 180, ενώ αμφιθυμία όπου κρίνονται έως ουδέτερες (M.T.=: 2,51-3,333) με σκορ από 90,36 έως 119,90.

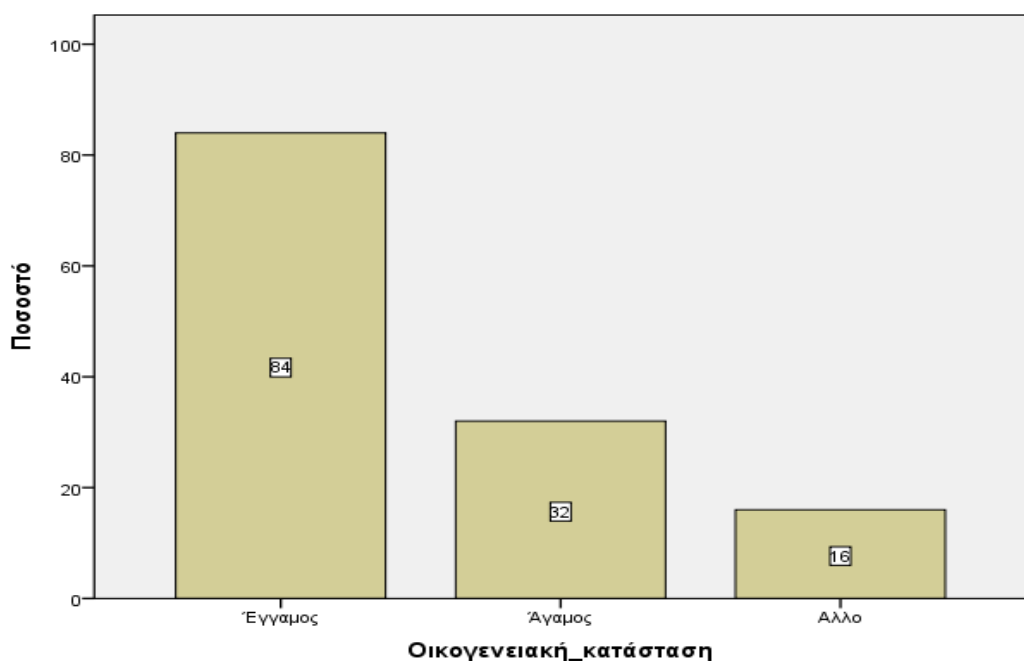
2.4 Παρουσίαση Απογραφικών Στοιχείων



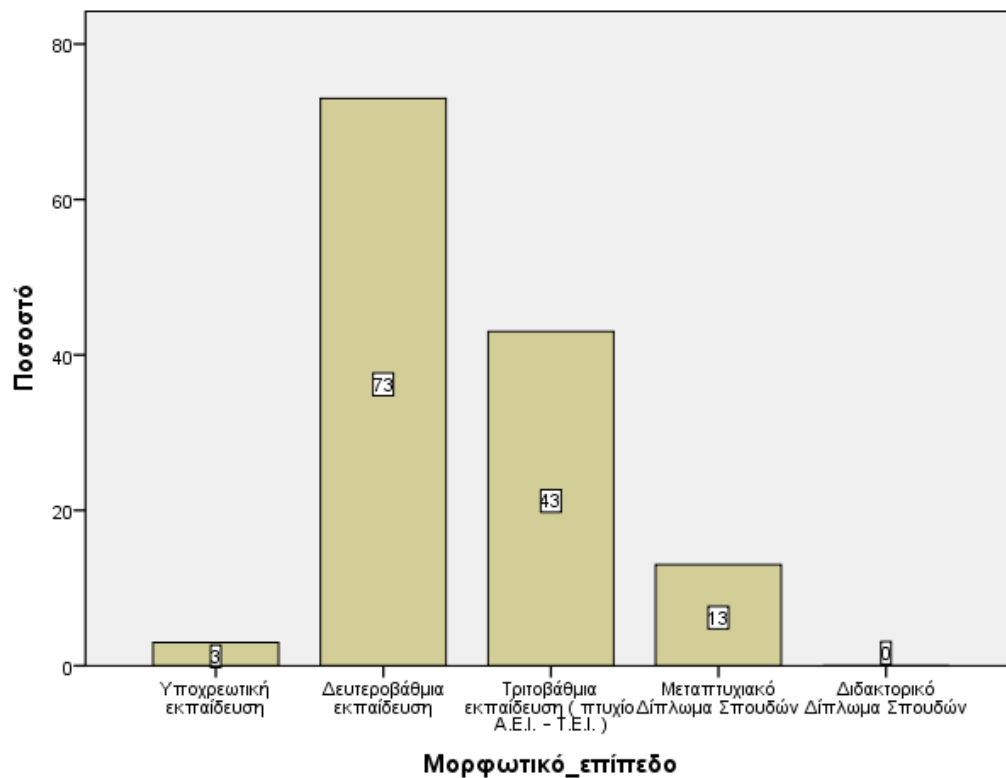
Ποσοστό ανδρών και γυναικών που απάντησαν στην έρευνα: Από του υπαλλήλους του Οργανισμού που εργάζονται στον Νομό Αττικής, από τους 132 συμμετέχοντες 50 είναι άνδρες και 82 γυναίκες.



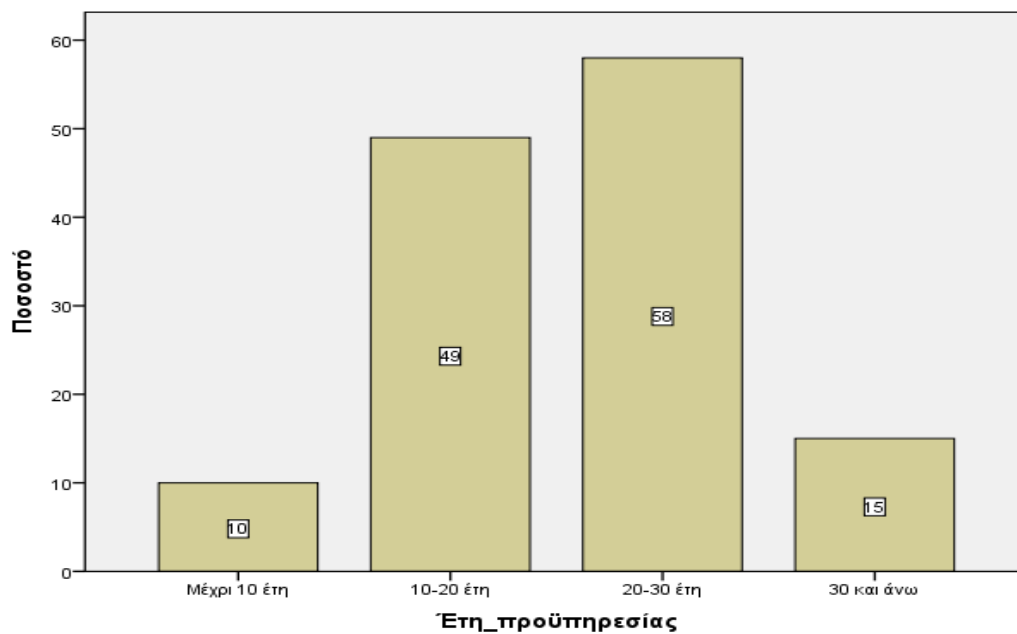
Σε σχέση με την ηλικία, η πλειοψηφία των υπαλλήλων του ΟΑΕΕ όπου έλαβαν μέρος στην έρευνα και αποτελούν την πλειοψηφία των υπηρετούντων υπαλλήλων του Οργανισμού είναι μεταξύ των ηλικιών 41 έως 50 (67 άτομα), ενώ ακολουθούν οι υπάλληλοι που ανήκουν στις ηλικίες μεταξύ 51 έως 60 με 39 άτομα και αμέσως μετά οι υπάλληλοι που ανήκουν στις ηλικίες μεταξύ 31 έως 40 ετών (σύνολο 22 άτομα). Τέλος από 2 άτομα έλαβαν μέρος υπάλληλοι με ηλικίες μέχρι 30 ετών και από 61 και άνω αντίστοιχα.



Σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση οι 84 συμμετέχοντες υπάλληλοι του ΟΑΕΕ, είναι 84 έγγαμοι ,32 άγαμοι και 16 άτομα είναι είτε διαζευγμένοι είτε χήροι και χήρες.

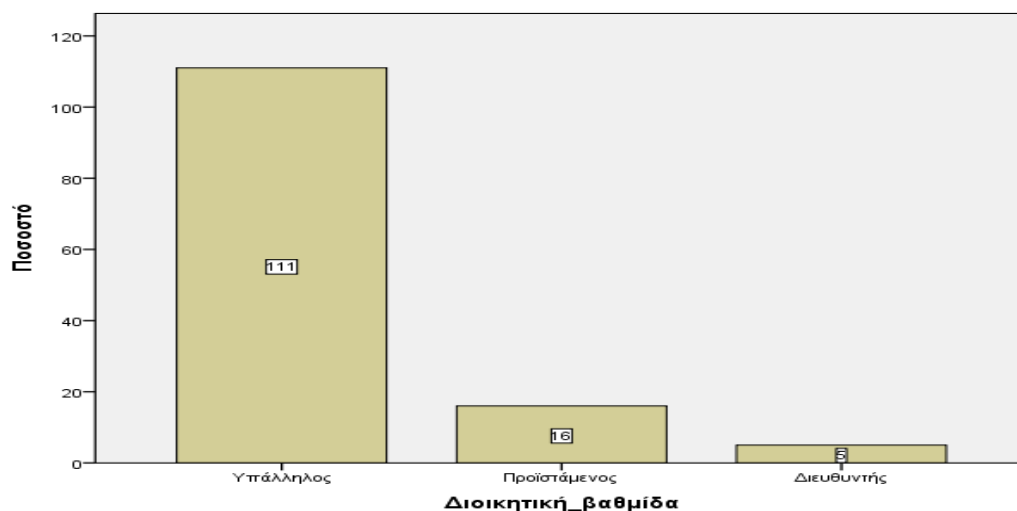


Σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος 73 άτομα ,η πλειοψηφία των υπαλλήλων όπου και απάντησαν, όπως γενικότερα είναι η πλειοψηφία στο σύνολο των υπηρετούντων υπαλλήλων του Οργανισμού είναι απόφοιτοι λυκείου. Απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με πτυχίου Α.Ε.Ι ή Τ.Ε.Ι είναι 43 άτομα, ενώ 13 άτομα έχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Υποχρεωτικής εκπαίδευσης είναι 3 άτομα, ενώ διδακτορικό τίτλο από το σύνολο του δείγματος δεν διαθέτει κανένας από τους συμμετέχοντες.



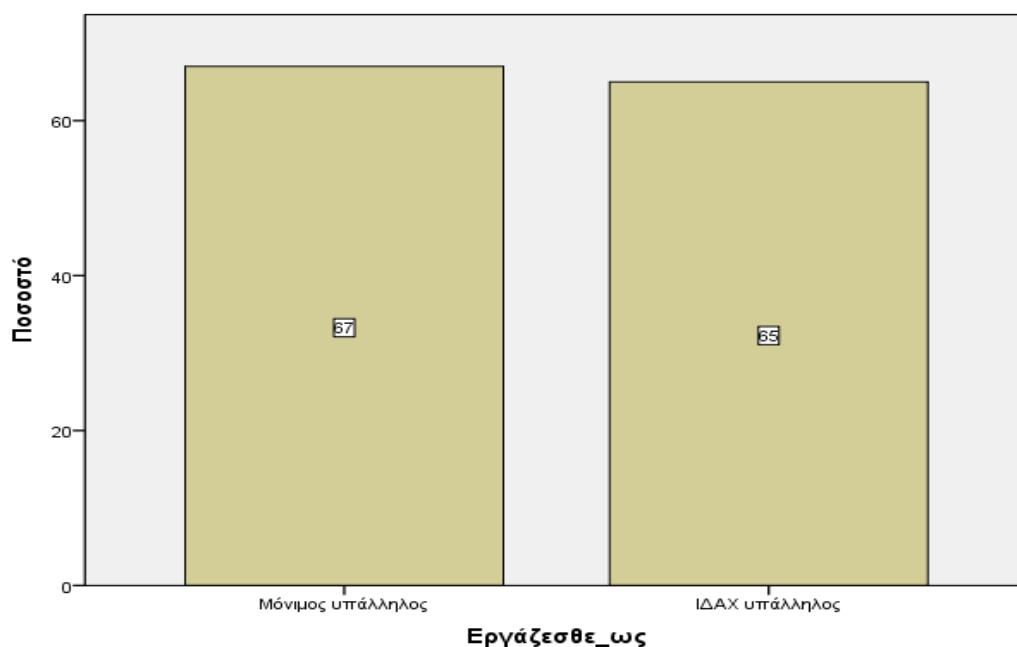
Από τους συμμετέχοντες στην έρευνα 10 άτομα έχουν μέχρι 10 έτη υπηρεσίας ,49 άτομα έχουν από 10 και άνω μέχρι 20 έτη υπηρεσίας ,58 άτομα έχουν από 20 και άνω μέχρι και 30 άνω από 30 και άνω έτη υπηρεσίας έχουν 15 άτομα.

Σε σχέση με την διοικητική βαθμίδα του συνόλου του δείγματος όπου έλαβε μέρος στην έρευνα οι 111 είναι υπάλληλοι, οι 16 Προϊστάμενοι Τμημάτων και οι 6 Προϊστάμενοι Δ/σεων του Οργανισμού.



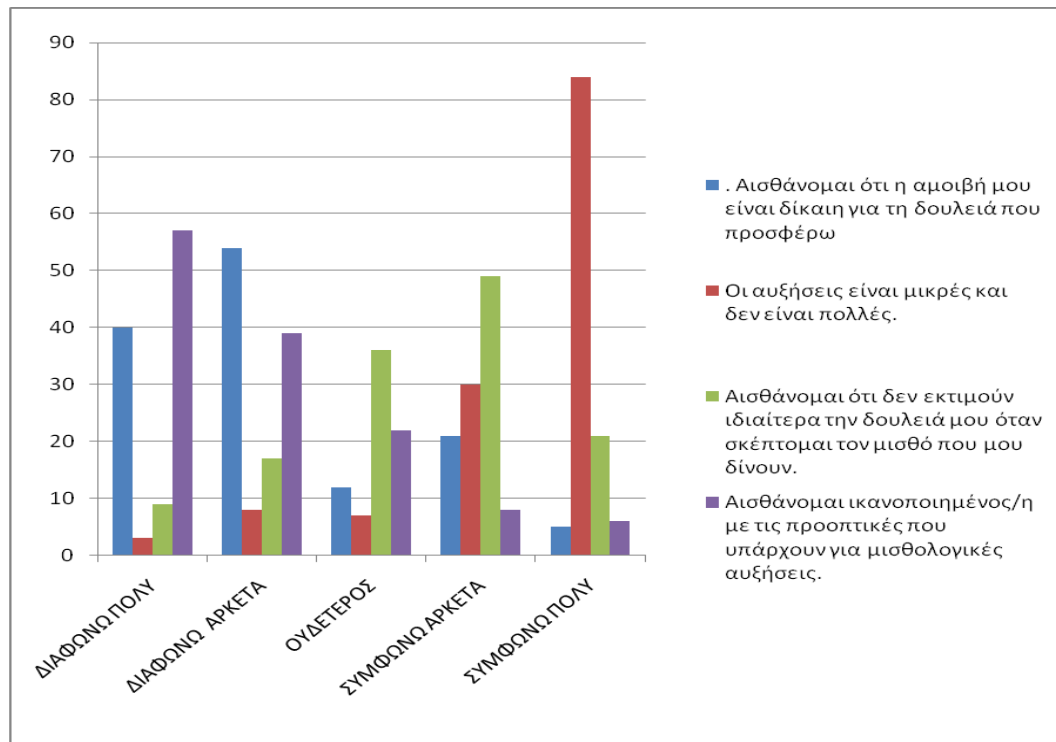
Από το δείγμα των υπαλλήλων που έλαβαν μέρος στην έρευνα οι 67 ήταν μόνιμοι και οι 65 με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου .

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι υπάλληλοι που συμμετείχαν έχουν κατά πλειοψηφία εισοδήματα από 8.500 – 15.000 χιλιάδες ευρώ (106 άτομα), ενώ από 15.001 έως 22.000 χιλιάδες ευρώ απολαμβάνουν 16 άτομα. Στις κατηγορίες έως 8.500 χιλιάδες ευρώ και από 22.000 χιλιάδες ευρώ και άνω είναι συνολικά 10 άτομα , 5 σε κάθε κατηγορία αντίστοιχα.

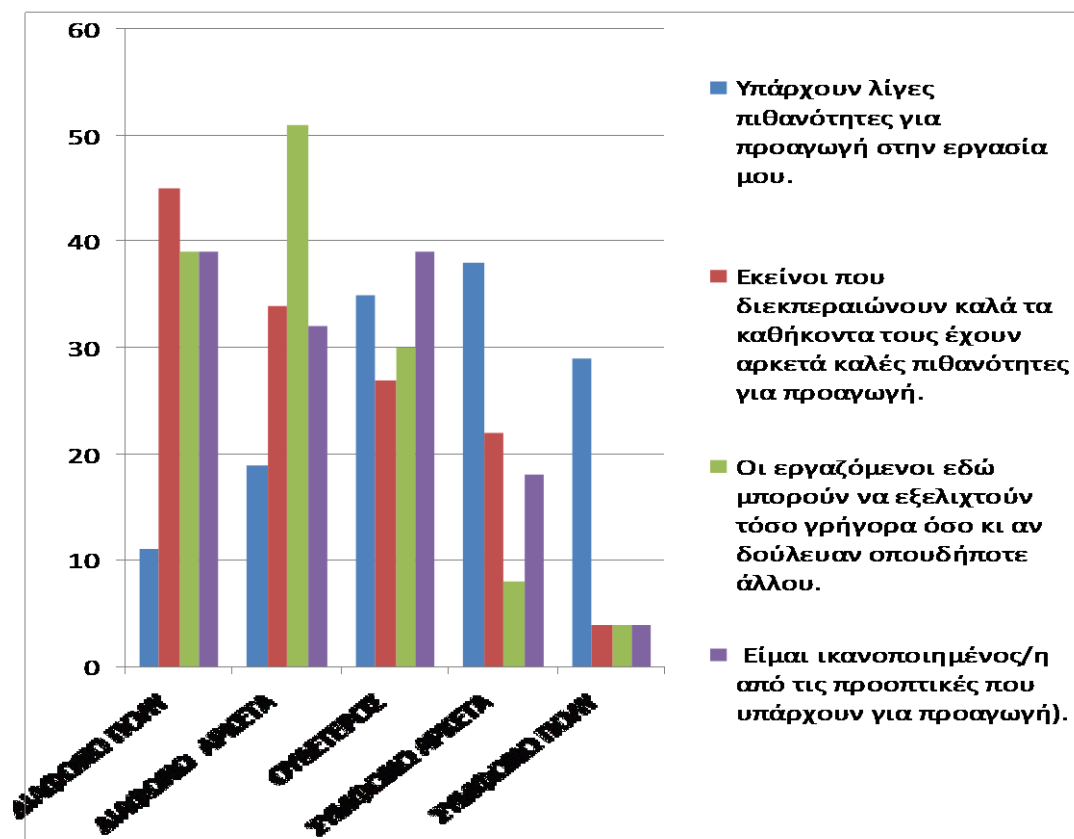


2.5. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

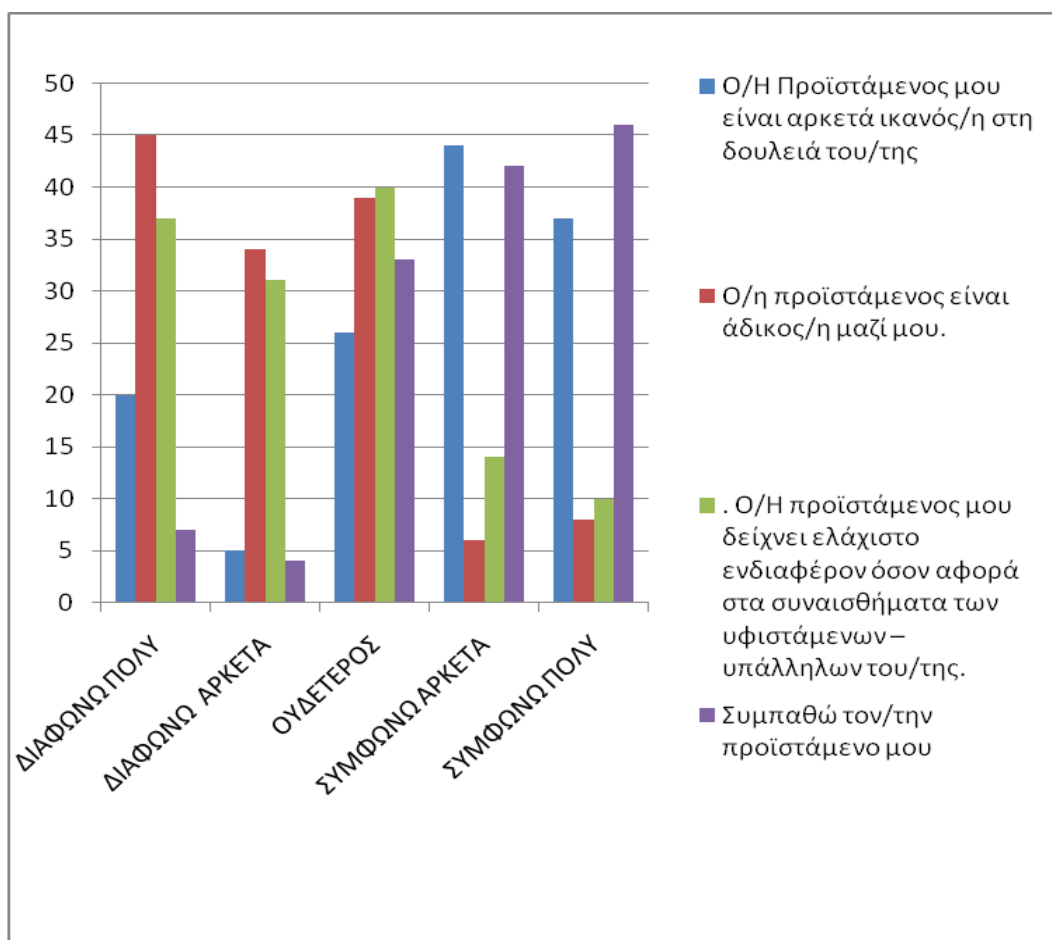
Μισθός



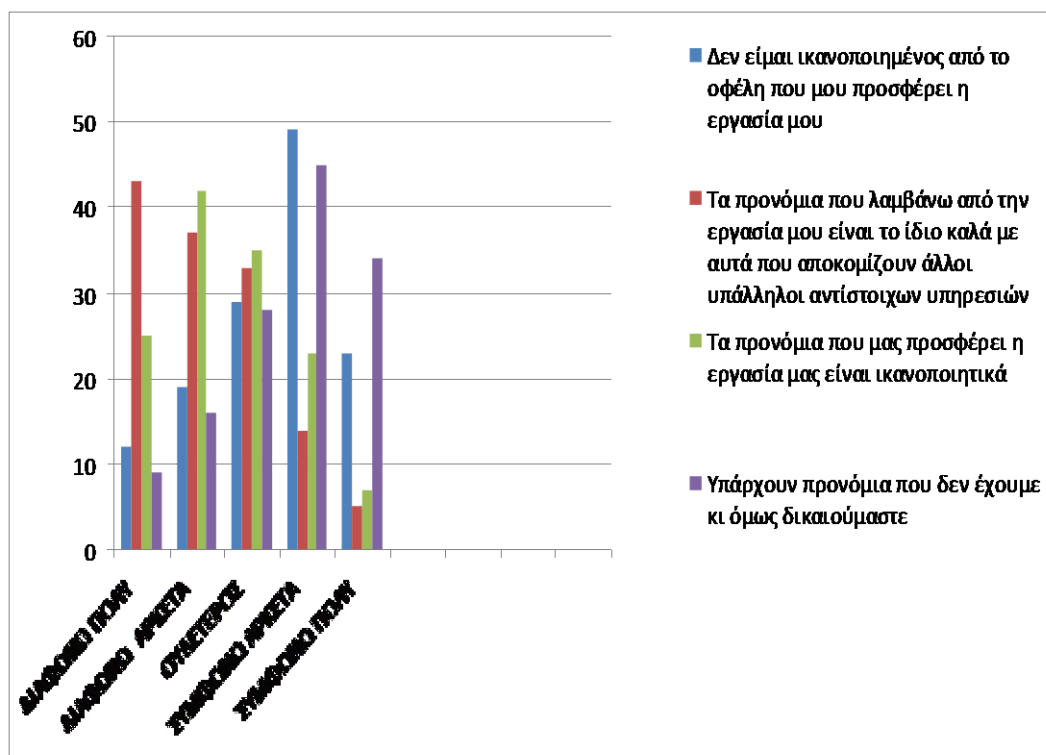
Προαγωγή



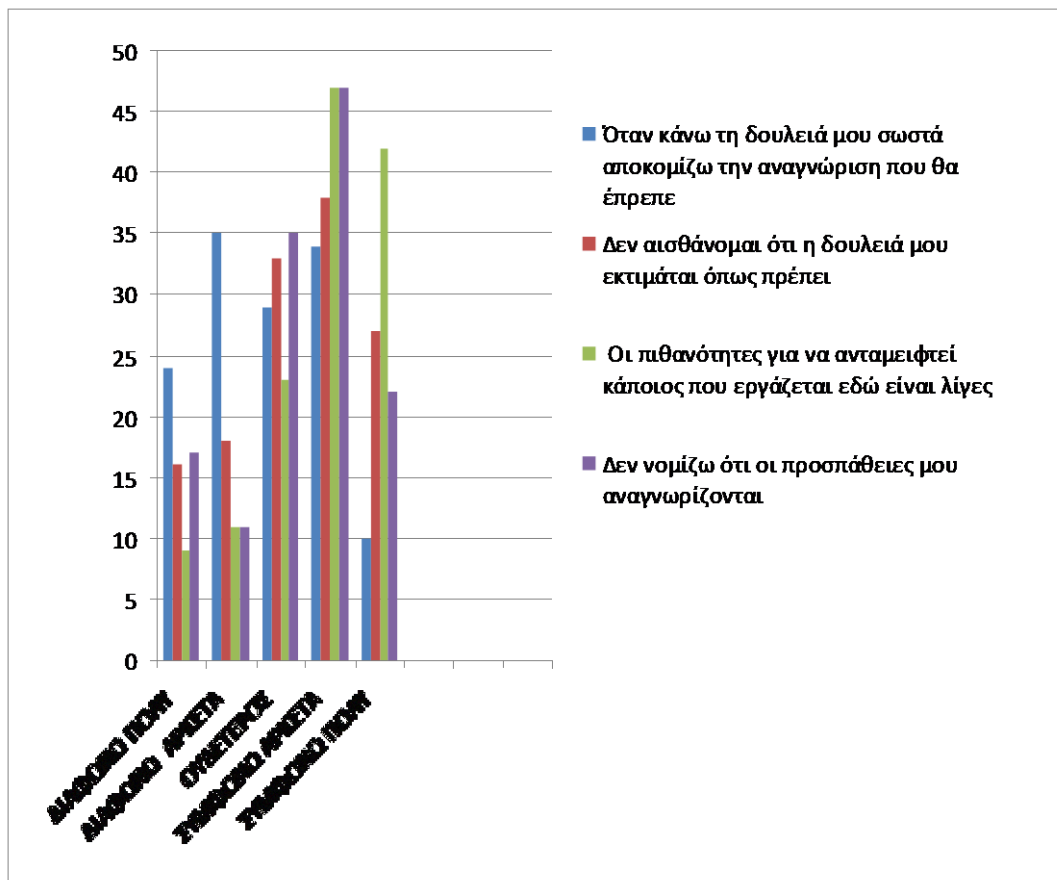
Σχέσεις με τον προϊστάμενο



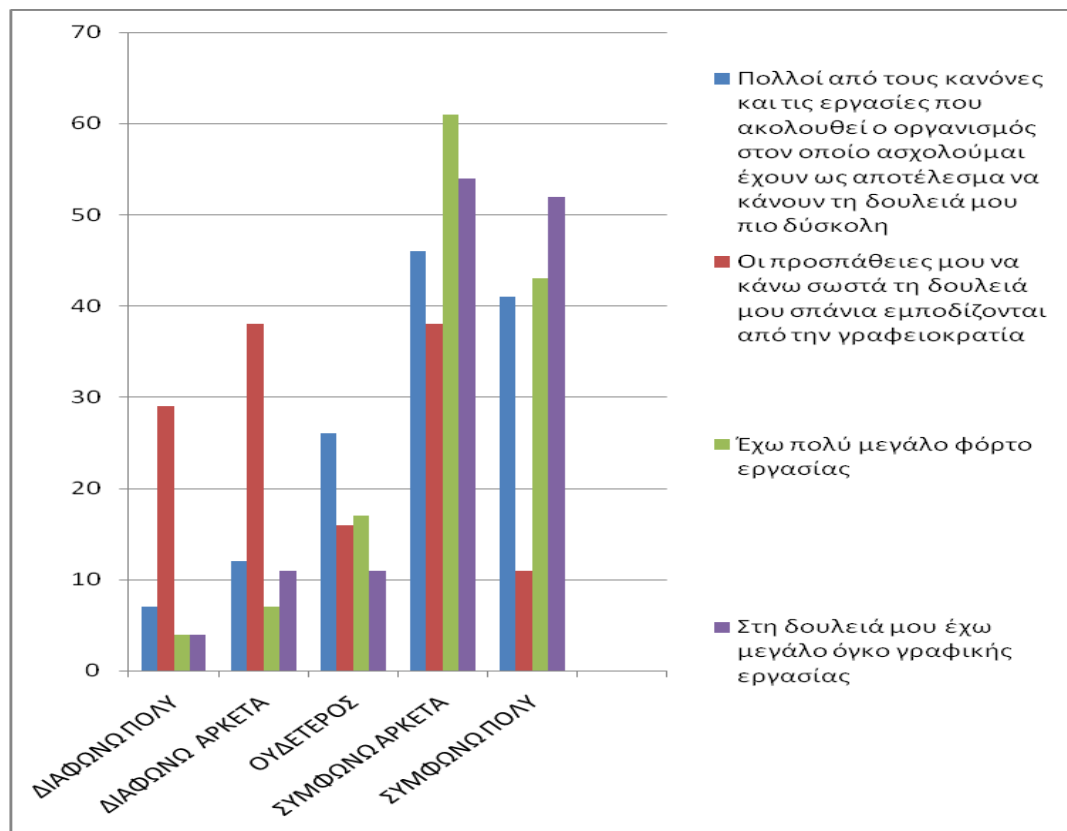
Παροχές



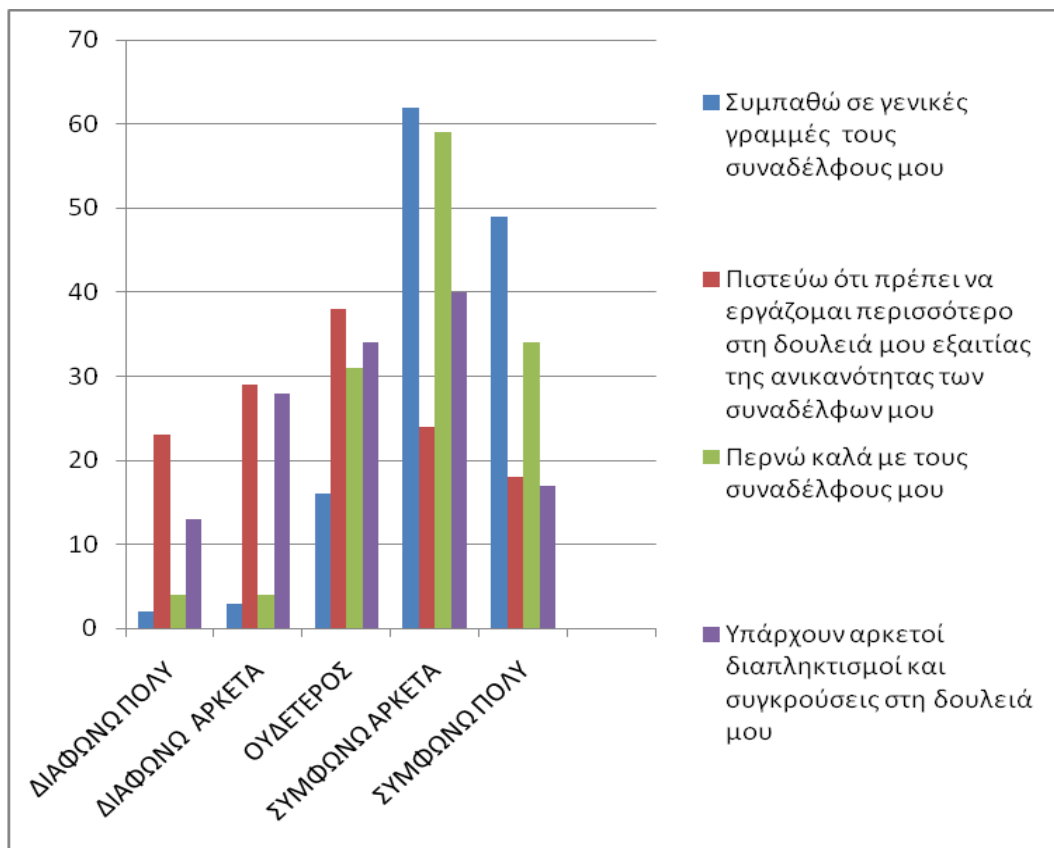
Επίτευξη-Αναγνώριση



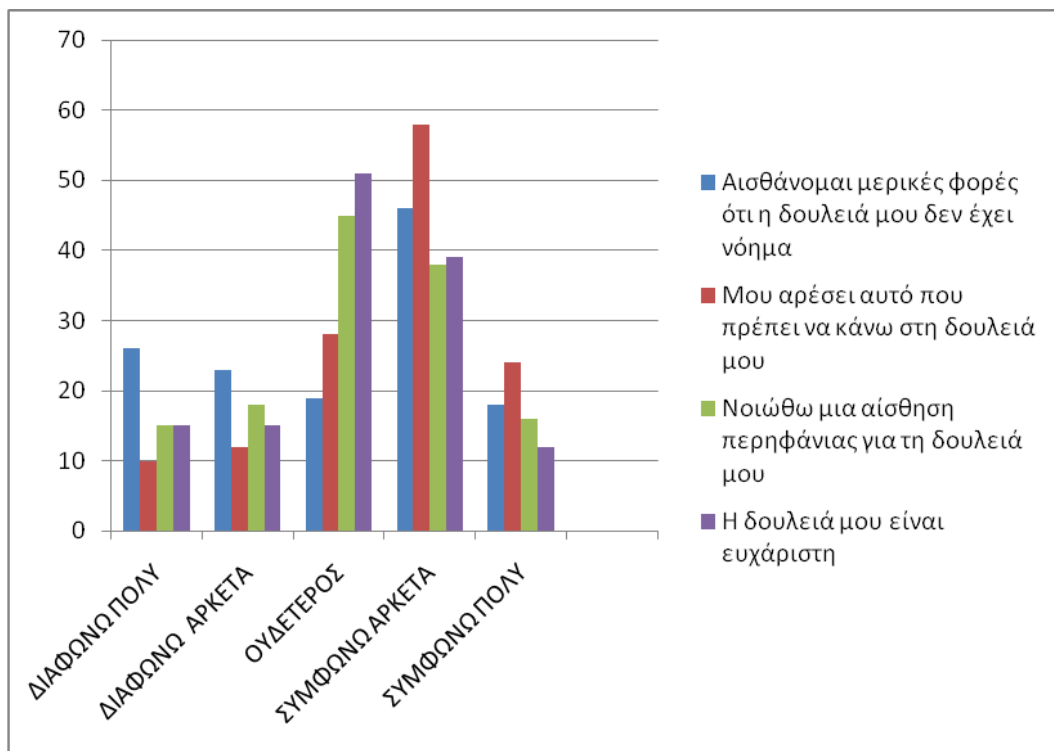
Οργάνωση και λειτουργία οργανισμού



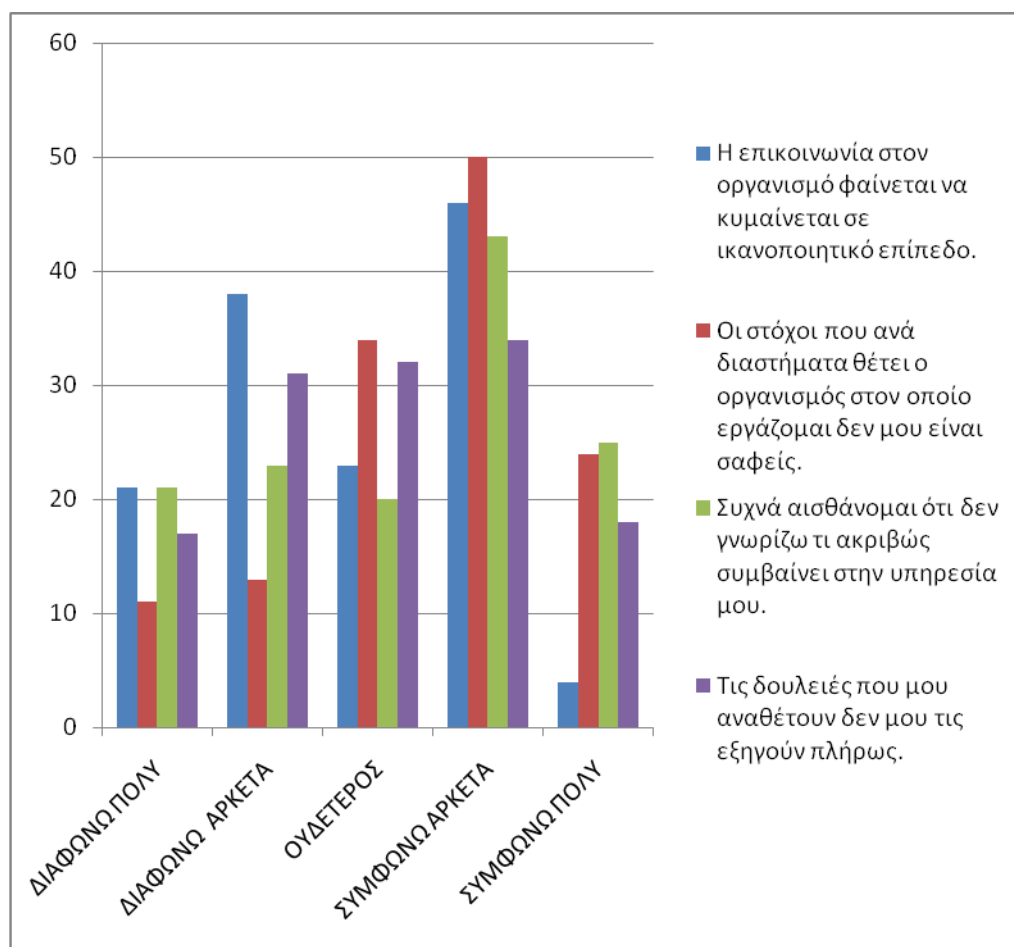
Σχέσεις με συναδέλφους



Φύση της εργασίας



Επικοινωνία



2.6 Επαγγελματική Ικανοποίηση & Διαστάσεις ανά Είδος & Κλάδο Εργασίας

Ο κύριος στόχος της έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία που επιτελούν. Αρχικά, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι και των εννέα διαστάσεων που εξετάζει το ερωτηματολόγιο, όπως και ο Μ.Ο. της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης. Η πρώτη διαπίστωση που προκύπτει από τους μέσους όρους του Πίνακα 1 είναι ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένοι από την σχέση με τον προϊστάμενο τους ($M.O.=3,6856$ $T.A.=0,94890$, σε κλίμακα από το 1 - 5) και από την σχέση με τους συναδέλφους ($M.O.=3,4981$ $T.A.=0,67288$), δηλαδή γενικά σε σχέση με τις διαπροσωπικές σχέσεις όπου είναι μέρος της επίτευξης του αντικειμένου απασχόλησης υπάρχει ικανοποίηση. Ουδετερότητα εκφράστηκε αναφορικά με την την φύση της εργασίας ($M.O.=3,2027$, $T.A.=0,83639$), την επίτευξη αναγνώρισης ($M.O.=2,5852$, $T.A.=0,88984$), και την επικοινωνία ($M.O.=2,7689$, $T.A.=0,86967$). Συγκεκριμένα οι υπάλληλοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα οριακά εξέφρασαν ουδετερότητα με την φύση της εργασίας τους.

Αντιθέτως, βάσει των αποτελεσμάτων του Πίνακα 1 που ακολουθεί, διαπιστώνεται δυσaréσκεια από τις υπόλοιπες διαστάσεις. Η προαγωγή ($M.O.=2,3447$, $T.A.=0,76201$), οι παροχές ($M.O.=2,4602$, $T.A.=0,75085$), οργάνωση και λειτουργία των οργανισμών ($M.O.=2,2254$, $T.A.=0,68019$) και τέλος ο μισθός ($M.O.=2,0985$, $T.A.=0,74378$). Αναλυτικότερα ως προς την οργάνωση και την λειτουργία του Οργανισμού και τον μισθό οι υπάλληλοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα έχουν την μεγαλύτερη δυσaréσκεια από όλες τις υπόλοιπες κατηγορίες. Η Συνολική Ικανοποίηση των υπαλλήλων ήταν ουδέτερη.

Πίνακας 1 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων αυτής

Διαστάσεις Επαγγελματικής Ικανοποίησης και Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
ΜΙΣΘΟΣ	2,0985	,74378
ΠΡΟΑΓΩΓΗ	2,3447	,76201
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ	3,6856	,94890
ΠΑΡΟΧΕΣ	2,4602	,75085
ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ	2,5852	,88984
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	2,2254	,68019
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΡΦΟΥΣ	3,4981	,67288
ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	3,2027	,83639
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2,7689	,86967
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	2,7633	,48726

2.7. Διερεύνηση της συνάφειας μεταξύ των εννέα διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης και της συνολικής ικανοποίησης

Ο βαθμός της σχέσης των δύο κάθε φορά δεικτών "ερμηνεύεται" σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί (Bartz 1999, p.184).

Πίνακας Ερμηνείας συντελεστή συσχέτισης	
r	Ερμηνεία
0,01-0,20	μικρή, αμελητέα συσχέτιση
0,21-0,40	χαμηλή, αν και διακριτή
0,41-0,70	μέτρια, ουσιαστική
0,71-0,90	υψηλή, έκδηλη
0,90-0,99	πολύ υψηλή, αξιόπιστη

Ακολούθως, επιχειρείται η διερεύνηση της συσχέτισης μεταξύ της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης με τις εννέα επιμέρους διαστάσεις που εξετάστηκαν από το ερωτηματολόγιο.

Από τα αποτελέσματα των δεικτών συνάφειας, τα οποία παρατίθενται στον Πίνακα 2, προκύπτει ότι πολλές από τις επιμέρους συσχετίσεις μεταξύ των παραγόντων που εξετάζονται είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0,01$. Η συνολική ικανοποίηση εμφανίζει υψηλή συσχέτιση ως προς την αναγνώριση ($r_s = 0,784$), και μέτρια συσχέτιση στην επικοινωνία μέσα στον οργανισμό ($r_s = 0,649$), την προαγωγή ($r_s = 0,625$), την φύση της εργασίας ($r_s = 0,612$) τις παροχές ($r_s = 0,606$), τον μισθό ($r_s = 0,584$), τις σχέσεις με τον προϊστάμενο ($r_s = 0,566$), την λειτουργία του Οργανισμού ($r_s = 0,547$), και τις σχέσεις με τους συνάδελφους ($r_s = 0,499$).

Ο Μισθός σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση ($r_s = 0,536$) με τις Παροχές και την Αναγνώριση ($r_s = 0,410$), ενώ με την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,173$) και την Επικοινωνία ($r_s = 0,201$) παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση. Σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με την Προαγωγή ($r_s = 0,430$).

Η Προαγωγή σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με τις Παροχές ($r_s = 0,431$) και την Αναγνώριση ($r_s = 0,471$) ενώ με την Λειτουργία του Οργανισμού ($r_s = 0,252$), την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,317$) και την Επικοινωνία ($r_s = 0,282$) παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση.

Η Σχέση με τον Προϊστάμενο σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με την Αναγνώριση ($r_s = 0,430$) και χαμηλή συσχέτιση με την Σχέση με τους συναδέλφους ($r_s = 0,364$), την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,332$) και την Επικοινωνία ($r_s = 0,287$).

Οι Παροχές σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με την Αναγνώριση ($r_s = 0,472$) και χαμηλή συσχέτιση με την Λειτουργία του Οργανισμού ($r_s = 0,294$) και την Επικοινωνία ($r_s = 0,211$). Σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$ παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση με την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,188$).

Η Αναγνώριση σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με την Επικοινωνία ($r_s = 0,459$) και χαμηλή συσχέτιση με την Λειτουργία του Οργανισμού ($r_s = 0,330$), την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,370$) και την Σχέση με τους συναδέλφους ($r_s = 0,285$).

Η Λειτουργία του Οργανισμού σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση με την Επικοινωνία ($r_s = 0,296$). Σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$ παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση με την Σχέση με τους συναδέλφους ($r_s = 0,192$) και την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,199$).

Η Σχέση με τους συναδέλφους σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει χαμηλή συσχέτιση με την Φύση της εργασίας ($r_s = 0,279$) και την Επικοινωνία ($r_s = 0,320$).

Τέλος, η Φύση της εργασίας σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,01$ παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με την Επικοινωνία ($r_s = 0,426$).

Πίνακας 2. Συντελεστές συσχέτισης μεταξύ συνολικής εργασιακής ικανοποίησης και επιμέρους διαστάσεων της.

	Συνολική ικανοποίηση	Μισθός	Προαγωγή	Προϊστάμενος	Παροχές	Αναγνώριση	Λειτουργία Οργ/σμού	Συνάδελφοι	Φύση εργασίας
Μισθός	,584**								
Προαγωγή	,625**	,430*							
Προϊστάμενος	,566**	,095	,125						
Παροχές	,606**	,536**	,431**	,132					
Αναγνώριση	,784**	,410**	,471**	,430**	,472**				
Λειτουργία Οργ/σμού	,547**	,404**	,252**	,169	,294**	,330**			
Συνάδελφοι	,499**	,055	,171	,364**	,14	,285**	,192*		
Φύση εργασίας	,612**	,173**	,317**	,332**	,188*	,370**	,199*	,279**	
Επικοινωνία	,649**	,201**	,282**	,287**	,211**	,459**	,296**	,320**	,426**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επισκόπηση και Σύγκριση με άλλες μελέτες

Προκειμένου να διερευνηθούν επιπλέον τα αποτελέσματα της έρευνας έγινε σύγκριση με μελέτες άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ευρωπαϊκής Επικράτειας (Ιταλία-Αγγλία) και με αντίστοιχη έρευνα στον Ελληνικό χώρο. Επιλέχθηκε ο τομέας της ασφάλισης και της υγείας, αντικείμενο παρεμφερές με αυτό του ΟΑΕΕ, ενώ η έρευνα που διενεργήθηκε στην Ελλάδα έχει πραγματοποιηθεί σε εργαζόμενους του ίδιου Υπουργείου (Εργασίας) και συγκεκριμένα σε υπαλλήλους του Ι.Κ.Α (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων) του ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού) και του ΣΕΕ (Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας) στην περιοχή της Θεσσαλονίκης.

3.1) Μελέτες του Εσωτερικού

Όσο αφορά την προγενέστερη μελέτη στην Ελλάδα (Μεταπτυχιακή εργασία του Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής Πανεπιστημίου Μακεδονίας³⁹) η οποία διενεργήθηκε τον Μάρτιο 2008 σε σύνολο 67 ατόμων – υπαλλήλων των Οργανισμών όπως αναφέρονται ανωτέρω και διενεργήθηκε με το ίδιο ερωτηματολόγιο “Job Satisfaction Survey” (JSS) -Paul E. Spector, τα αποτελέσματα της ήταν τα ακόλουθα:

³⁹ <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13286/2/MpatsiouMsc2009.pdf>

Οι απασχολούμενοι στο δημόσιο τομέα που συμμετείχαν στην έρευνά δήλωναν ότι ήταν σε μέτριο βαθμό ικανοποιημένοι από την εργασία τους ($M.O.=3,39$, $T.A.=0,95$, σε κλίμακα από το 1 - 6), ενώ ως προς τις επιμέρους διαστάσεις που ελέγχθηκαν βρέθηκε ότι εκείνες που αφορούν τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται εντός του εργασιακού χώρου σημείωναν αρκετά υψηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης, η διάσταση που αφορά τις σχέσεις με τον/την προϊστάμενο/η όπου συγκέντρωνε αρκετά ως πολύ υψηλό βαθμό ικανοποίησης ($M.O.=4,81$, $T.A.=1,20$), ενώ ακολουθούσε εκείνη που αντιστοιχεί στις σχέσεις με συναδέλφους, με αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης ($M.O.=4,22$, $T.A.=0,96$) και τη φύση της εργασίας με θετικό βαθμό ικανοποίησης ($M.O.=4,00$, $T.A.=1,37$).

Αντιθέτως, βάσει των αποτελεσμάτων διαπιστώθηκαν χαμηλοί βαθμοί ικανοποίησης από τις υπόλοιπες διαστάσεις, στις παροχές ($M.O.=2,91$, $T.A.=1,34$) και την επίτευξη – αναγνώριση ($M.O.=2,91$, $T.A.=1,42$), χαρακτηρίζονται από χαμηλές τιμές επαγγελματικής ικανοποίησης, ακολουθούσαν η προαγωγή ($M.O.=2,81$, $T.A.=1,28$) και ο μισθός ($M.O.=2,68$, $T.A.=1,34$), με αρκετά χαμηλό βαθμό ικανοποίησης. Τέλος, με χαμηλότερο βαθμός ικανοποίησης στην οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων οργανισμών ($M.O.=2,56$, $T.A.=1,05$).

Όσο αφορά τις σχέσεις μεταξύ των Διαστάσεων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης η επίτευξη αναγνώρισης σημείωνε τον υψηλότερο βαθμό συνάφειας ($r=,848$), με δεύτερη την προαγωγή ($r=,842$) και τρίτο τον μισθό ($r=,806$) και τις παροχές τελευταίες ($r=,802$).

Χαμηλός βαθμός συνάφειας υπήρχε μεταξύ της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και της οργάνωσης και λειτουργίας του οργανισμού ($r=,625$), όπως και με τις σχέσεις με τον προϊστάμενο ($r=,660$), ενώ ουδέτερος ήταν ο βαθμός συνάφειας μεταξύ της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης των σχέσεων με τους συναδέλφους ($r=,717$) και της φύσεως της εργασίας ($r=,743$).

Σε σύγκριση των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών διαπιστώνουμε ότι υπάρχουν πολλά στοιχεία ομοιοτήτων παρόλο που έγιναν σε διαφορετικές χρονικές περιόδους και με άλλες οικονομικές συνθήκες. Ο βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με τις διαστάσεις επαγγελματικής ικανοποίησης έχει σχεδόν την ίδια σειρά κατάταξης, ενώ η σχέση των διαστάσεων μεταξύ τους τότε και τώρα μας δίνει ενδιαφέροντα στοιχεία προς ανάλυση. Συγκεκριμένα τον υψηλότερο βαθμό συνάφειας με την συνολική ικανοποίηση παρουσίασε η επίτευξη αναγνώρισης

και στις δύο έρευνες .

3.2 Μελέτες του Εξωτερικού

Σχετικά με τις μελέτες του εξωτερικού και αυτή της Αγγλίας⁴⁰, η οποία διενεργήθηκε σε υπαλλήλους δημοσίου και ιδιωτικού φορέα που δουλεύουν στον ασφαλιστικό τομέα, σε σύνολο τριάντα (30) υπαλλήλων τον Ιούλιο 2012, τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν τα ακόλουθα: Η ικανοποίηση της εργασίας αναφέρονταν σε μεγάλο βαθμό στον μισθό και τα διάφορα επιδόματα, στην εκπαίδευση και στην παροχή επιβραβεύσεων (ηθικών & υλικών π.χ bonus) , στην σχέση με τον προϊστάμενο , στην αναγνώριση , στις παροχές , στην αξιολόγηση της απόδοσης της εργασίας και στη σχέση με τους συναδέλφους. Στα συμπεράσματα της εν λόγω έρευνας, ως κύριος λόγος ικανοποίησης από την εργασία αναφέρεται ο μισθός ενώ ως παράγοντας δυσαρέσκειας των δημοσίων υπαλλήλων σε σχέση με αυτούς του ιδιωτικού φορέα αναφέρεται η μικρή ως καθόλου δυνατότητα εκπαίδευσής τους στα αντικείμενα εργασίας τους.

Σε σύγκριση με την έρευνα σχετικά με την περίπτωση της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων του ΟΑΕΕ, διαπιστώνουμε ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την επίτευξή της είναι σε μεγάλο βαθμό διαφορετικοί. Ο μισθός δεν είναι κυρίαρχος παράγοντας, ενώ η αναγνώριση και η προαγωγή είναι πιο σημαντικοί σε σχέση με την έρευνα της Αγγλίας, όπου αναφέρονται ως όχι τόσο σημαντικοί λόγοι για την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων, αντίστοιχα. Η δυσαρέσκεια σε σχέση με την ελλιπή εκπαίδευση δεν μπορεί να διαπιστωθεί στην ερευνά μας αν και η φύση της εργασίας η οποία είναι οριακά ουδέτερη δείχνει ως ένα βαθμό και την εκπαίδευση που δέχονται οι υπάλληλοι του Οργανισμού για την εργασία που κάνουν.

Επιπλέον, μελετήθηκαν οι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης που λαμβάνουν οι Managers Προϊσταμένες Νοσοκόμες στο Ιταλικό Σύστημα Υγείας Φυματίωσης⁴¹, καθώς επίσης και ο ρόλος τους στην αποτροπή εργασιακής δυσαρέσκειας στα πλαίσια λειτουργίας των Δημόσιων Νοσοκομείων στην Ιταλία και οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στο πλαίσιο της εργασίας τους. Το δείγμα της

⁴⁰ Kaur H. (2012), "Job Satisfaction during recession period: A study on public & private insurance in Punjab", International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, Vol. 1, No 1, July 2012.

⁴¹ Foà C., Bertinelli S., Boschini A., Fragnelli M., Svichkar V., Tempone M.R., Sarli L., Artioli G. "Care Case Managers' Job Satisfaction: a first contribution to the Italian validation of the Job Satisfaction Scale", Acta Biomed. 2016 May 26;87 Suppl 2:38-48.

έρευνας ήταν 86 άτομα, εκ των οποίων 70 γυναίκες, 34 Νοσηλεύτριες και 52 Managers Προϊσταμένες Νοσοκόμες. Χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο JSS (Job Satisfaction Scale) για να μετρήσει τους εξής ποιοτικούς παράγοντες: Μισθός, Προαγωγή, Επίβλεψη, Πρόσθετα Επιδόματα, Ηθικές Αμοιβές, Συνθήκες εργασίας, Συνάδελφοι, Φύση της εργασίας και Επικοινωνία. Αποδείχθηκε η εγκυρότητα της χρησιμοποιούμενης μεθόδου JSS, καθώς επίσης και ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα λαμβάνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους όσον αφορά την ποιότητα και το είδος της εργασίας τους, με τον εποπτικό τους ρόλο και με την ποιότητα των συναδέλφων τους και λαμβάνουν συγκριτικά μικρότερη ικανοποίηση από τις πρόσθετες αμοιβές, τα επιδόματα και τον μισθό τους.

Επίσης, βρέθηκε θετική συσχέτιση ανάμεσα στους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης των Νοσηλευτριών, όπως μετρήθηκαν με το JSS και θετική τους συνεισφορά της Οργανωσιακή ευημερία των Νοσοκομείων της Ιταλίας. Τέλος, τα ποιοτικά ευρήματα της εργασίας συντείνουν στο ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την ποιότητα της εργασίας και ότι η δυσαρέσκεια σχετίζεται με το status και τη μη αναγνώριση του ρόλου των Managers Νοσηλευτριών στο Ιταλικό Σύστημα Υγείας, οι οποίες συχνά περνάνε "απαρατήρητες".

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Έχοντας υπόψη μας την ανωτέρω έρευνα και τα αποτελέσματά της μπορούμε εύκολα να διαπιστώσουμε ότι οι εργαζόμενοι του Οργανισμού παρόλο που δεν έχουν ικανοποίηση από την προαγωγή, τις παροχές, τον μισθό, την οργάνωση και την λειτουργία του ΟΑΕΕ, δηλώνουν με τις απαντήσεις τους ότι η ικανοποίηση σε σχέση με την εργασία τους, επηρεάζεται από την αναγνωρισιμότητα και την επικοινωνία στην εργασία. Η προαγωγή, η φύση της εργασίας και οι παροχές έχουν μεγαλύτερο βαθμό συνάφειας με την συνολική ικανοποίηση σε σχέση με τον μισθό, παρόλο το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον που επικρατεί στην χώρα μας τα τελευταία χρόνια.

Διαπιστώνουμε ότι οι εργαζόμενοι δίνουν περισσότερη σημασία στα αποτελέσματα της εργασίας τους και πως αυτή έχει αντίκτυπο στην εξέλιξή τους μέσα στις δομές του Οργανισμού, καθώς και την φύση και το είδος της εργασίας που τους ανατίθεται, δείχνοντας με αυτό τον τρόπο και τους τομείς όπου ενδιαφέρονται και αποκομίζουν ικανοποίηση. Επιδιώκουν την επικοινωνία, την ανταλλαγή απόψεων και γενικότερα την συνεργασία για την παραγωγή έργου, καθώς η ολοένα και μεγαλύτερη έλλειψη προσωπικού καθιστά την τακτική αυτή αναγκαία. Τα

αντικείμενα εργασίας που τους ανατίθενται, η αναγνώριση της προσπάθειάς τους, η προαγωγή τους είναι πιο σημαντικά από τον μισθό και την σχέση με τους υπόλοιπους εργαζόμενους και τους Προϊσταμένους τους. Είναι επίσης, πολύ σημαντικό να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο ότι αυτή η πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης που έχει να κάνει με τους παράγοντες της φύσης της εργασίας, της αναγνωρισιμότητας και της προαγωγής μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι ενδιαφέρονται και για την εξέλιξή τους μέσα από την επιπλέον εκπαίδευση και την ενασχόλησή τους με καινούργια αντικείμενα που τους προσφέρουν γνώσεις, εμπειρίες και επιπλέον ενδιαφέρον για εξέλιξη. Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η προαγωγή και η αναγνωρισιμότητα μέσα από την λήψη θέσεων καθηκόντων Προϊσταμένου ή ακόμα Διευθυντή δίνει μεγαλύτερα οικονομικά οφέλη. Το κρίσιμο όμως σε αυτήν την επιδίωξη είναι να επιτυγχάνεται μέσα από την εργασία και την αδιάβλητη αξιολόγησή της, οπου είναι και το ζητούμενο για την λειτουργία του Δημόσιου Τομέα με αξιοκρατικό τρόπο.

Άλλο ένα σημείο που διαπιστώνεται από την έρευνα είναι οι παροχές όπως αυτές διαμορφώνονται με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο που δίνουν την δυνατότητα στους υπαλλήλους να έχουν, σε σχέση με τον οικογενειακό τους προγραμματισμό μία ιδιαίτερη αντιμετώπιση, κάτι που δεν υπάρχει, σε αυτό τον βαθμό στον ιδιωτικό τομέα. Ειδικότερα, οι διευκολύνσεις για τις γονικές άδειες και ακόμα περισσότερο για τις γυναίκες υπαλλήλους, οι άδειες κύησης λοχείας και ανατροφής που δίδονται αποτελούν ένα σημαντικό κίνητρο προκειμένου να μπορέσουν εργαζόμενοι που υπηρετούν στον Οργανισμό και γενικότερα στο Δημόσιο να αποκτήσουν παιδιά. Είναι πολύ σημαντικό να επισημάνουμε την σπουδαιότητα που έχει για την χώρα μας αυτή η δυνατότητα, καθώς η υπογεννητικότητα είναι από τα κυρίαρχα προβλήματα στην Ελλάδα του 21^{ου} αιώνα.

Ειδικότερα, σε σχέση με τα ανωτέρω που αναφέρονται στους τομείς της προαγωγής και των παροχών, θα μπορούσαν να δοθούν με νομοθετικές παρεμβάσεις και άλλες διευκολύνσεις για την ενίσχυση του θεσμού της οικογένειας, καθώς το δημοσιονομικό κόστος δεν είναι σημαντικό. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν να θεσμοθετηθούν κίνητρα για τρίτεκνους και πολύτεκνους εργαζόμενους, σε συνδυασμό με την υπαλληλική τους επάρκεια και την αξιολόγησή τους στον εργασιακό τους βίο, να έχουν επιπλέον μοριοδότηση για την επιλογή τους ως Προϊστάμενοι ή Διευθυντές.

Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας και συγκρίνοντάς τα με αντίστοιχα

του εξωτερικού (Αγγλία) για υπαλλήλους στον ασφαλιστικό τομέα, συμπεραίνουμε ότι ο μισθολογικός παράγοντας δεν είναι ο σημαντικότερος για την ικανοποίηση που αποκομίζουν οι υπάλληλοι του ΟΑΕΕ. Αντίστοιχα τα αποτελέσματα με προγενέστερες έρευνες στον Ελληνικό χώρο αλλά και σε γειτονικά κράτη (Ιταλία)δείχνουν παρεμφερή αποτελέσματα τόσο στο βαθμό ικανοποίησης όσο και στην σχέση των επιμέρους διαστάσεων (αναγνωρισιμότητα, επικοινωνία στην εργασία, προαγωγή, φύση της εργασίας, παροχές, μισθός ,σχέσεις με τον προϊστάμενο, σχέσεις με τους συναδέλφους και λειτουργία του Οργανισμού) ως συνολική ικανοποίηση όσο και στις σχέσεις μεταξύ τους.

Μέσα από την εμπειρία αυτή και την σύγκριση των επιμέρους μελετών συμπεραίνουμε ότι οι νομοθετικές παρεμβάσεις που έγιναν με το Ν.4024/2011⁴² και τον 4354/2015⁴³ σχετικά με την επιδοματική πολιτική στους Προϊσταμένους και τους Διευθυντές –Γενικούς Διευθυντές στον Δημόσιο Τομέα ήταν προς την σωστή κατεύθυνση , ενώ μπορούν να γίνουν νομοθετικές ρυθμίσεις που να βελτιώνουν περαιτέρω τις υπηρεσίες του Κράτους χωρίς να πρέπει να δαπανηθούν κονδύλια του προϋπολογισμού για μισθούς. Επίσης και σε αναμονή της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ μπορούν να γίνουν βελτιωτικές κινήσεις για την αποτελεσματικότερη και λιγότερο γραφειοκρατική διαμόρφωση των δομών του.

Με την εργασία αυτή έγινε μία αρχική προσέγγιση των παραμέτρων της εργασιακής ικανοποίησης στον ΟΑΕΕ και γενικότερα στο Δημόσιο Τομέα.Τα αποτελέσματά της μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παραιτέρω μελέτη του θέματος και να συγκριθούν με αντίστοιχες έρευνες για εργασιακή ικανοποίηση στον Ιδιωτικό Τομέα .Με γνώμονα την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του Κράτους μέσα από τις μελέτες αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν οι διαρθρωτικές αλλαγές, που θα διαμορφώσουν την αναγκαία συνθήκη για την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων και την βελτίωση των υπηρεσιών.

⁴² <https://www.et.gr>

⁴³ <https://www.et.gr>

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ν. 2676/99: Οργανωτική και λειτουργική αναδιάρθρωση των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλες διατάξεις.

Βαξεβανίδου Μ. – Ρεκλείτης Π. (2006), "Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων", Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα, 2006, Έκδοση ΣΤ'.

Γραμματικού, Κ. (2010), "Επαγγελματική ικανοποίηση εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας".

Δημητρίου Κ., (1991), Μέθοδοι και τεχνικές υποκίνησης εργαζομένων στην πράξη, Αθήνα: Γαλαίος.

Καντάς Α., (1998), "Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Κίνητρα-Επαγγελματική ικανοποίηση-Ηγεσία", Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα

Κουστέλιος. Α.. & Κουστέλιου. Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. Ψυχολογία, 8(1), SOSO.

Μιχαλόπουλος Ν. (2007), "Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management", Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Μιχόπουλος, Α. (1996), "Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg στη σχολική οργάνωση. Η υποκίνηση του εκπαιδευτικού προσωπικού της σχολικής εκπαίδευσης μέσω των εργασιακών συνθηκών". Παιδαγωγικός Λόγος, 3, 89-111.

Μπάτιου, Β. (2009): "Η Επαγγελματική Ικανοποίηση και η Εφαρμογή της βάσει της Θεωρίας υγιεινής και Παρακίνησης του Frederick Herzberg. Το Παράδειγμα του Δημοσίου Τομέα - ΙΚΑ, ΟΑΕΔ, ΣΕΕ".

Μπουραντάς Δ. και Παπαλεξανδρή Ν., (1998), Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων, Αθήνα: Γ. Μπένου.

Μπουραντάς, Δ. (2002): "Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο-Σύγχρονες Πρακτικές". Εκδόσεις Γ. Μπένου.

Μπρούζος, Α. (2004), "Ικανοποίηση των δασκάλων από το επάγγελμα τους". Στο Χατζηδημόυ Δ., Ταράτορη Ε., Κουγιουρούκη Μ. & Στραβάκου Π., Πρακτικά 4^{ου} Πανελλήνιου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρείας Ελλάδος, Θεσσαλονίκη: Αδελφών Κυριακίδη.

Χαλάς, Γ. (2002), "Προσδιοριστικοί Παράγοντες της Ικανοποίησης από την Εργασία στο Δημόσιο Τομέα", Διοικητική Ενημέρωση, 2002, σελ. 5-15.

Χυτήρης Λ., (1996), "Οργανωσιακή Συμπεριφορά: η ανθρώπινη συμπεριφορά σε Οργανισμούς και Επιχειρήσεις", Αθήνα, Interbooks.

ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Bartz, A. E. (1999). Basic Statistical Concepts (4th Ed.). Upper Saddle River, Nj: Merrill-Pearson.

Bourantas D. & Papalexandris N., "Differences in leadership behaviour and influence between public and private organizations in Greece", The International Journal of human Resource Management, Vol. 4, 1993-Issue 4.

Brenner, Vincent C., Carmack Claude W. and Weinstein Mark G. (1971) "An empirical test of the Motivation-Hygiene Theory", Journal of Accounting Research, 9, 359-366.

Bravendam Research Incorporated (2002). Effective management through measurement: Special report. Retrieved from the World Wide Web on September 20, 2002.

Brenner, V. C, Carmack, C. W., & Weinstein, M. G. (1971). An empirical test of the Motivation-Hygiene Theory. Journal of Accounting Research, 9 (2), 359-366.

Foà C., Bertinelli S., Boschini A., Fragnelli M., Svichkar V., Tempone M.R., Sarli L., Artioli G. "Care Case Managers' Job Satisfaction: a first contribution to the Italian validation of the Job Satisfaction Scale", Acta Biomed. 2016 May 26;87 Suppl 2:38-48.

Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.

Herzberg, Frederick (January–February 1964). "The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower". *Personnel Administrator* (27): 3–7

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

Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1993), "The Motivation to Work", new Brunswick, N.J., U.S.A.: Transaction Publishers

Herzberg, F. (1987), "One more time: How do you motivate employees?"

House, R. J. & Wigdor, L.A. (1967, December). "Herzberg's dual factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism". *Personnel Psychology*, 20, 369-390

Kaur H. (2012), "Job Satisfaction during recession period: A study on public & private insurance in Punjab", *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, Vol. 1, No 1, July 2012.

Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in Dunnette, M. D. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally. 1976. 1297-1349. 1976.

Locke, E. A. "What is Job Satisfaction. Organizational Behavior and Human Performance 4(4):309-336 · November 1969.

Markovits Y., Davis A., Dick R. (2007) "Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees", Vol. 7, 77-99

Maslow A. H. (1943): "A Theory of Human Motivation", Originally Published in *Psychological Review*, 50, 370-396.

Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.

Spector Paul E.: "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences", March 1997, Advanced Topics in Organizational Behavior

Rollinson D., (2008), "Organisational Behavior and Analysis: an integrated approach"

Schultz, D. (1982). *Psychology and Industry Today*. New York: MacMillan Company.

Vroom Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Wright B. E., Davis, B.S. (2003) "Job Satisfaction In The Public Sector, The Role of the Work Environment", *The American Review of Public Administration*, 33, 70-90.

ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.aode.gr/articles/74-frederick-herzberg>

http://www2.aueb.gr/users/ladopoulos/Download/Down_B_etos/theory%20x%20y.pdf

www.oaee.gr

<http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13286/2/MpatsiouMsc2009.pdf>

<https://www.et.gr>

<https://sciencearchives.wordpress.com/2014/12/02/%CE%AF-maslow/>

<http://pointfromview.blogspot.gr/2015/05/maslow.html>

<http://www.yourcoach.be/blog/wp-content/uploads/2012/03/A-summary-of-motivation-theories1.pdf>

<http://www.employeesatisfactions.com>

<http://www.greatplacetowork.gr/about-us/our-history>

http://dera.ioe.ac.uk/16383/7/13-535-the-2011-workplace-employment-relations-study-first-findings_Redacted.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο εντάσσεται στο πλαίσιο έρευνας που πραγματοποιείται για τις ανάγκες εκπόνησης πτυχιακής μελέτης στο Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της εργασίας.

A. Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο: Άνδρας ☐ Γυναίκα ☐

2. Ηλικία:

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

3. Οικογενειακή

κατάσταση:

Έγγαμος	☐
Άγαμος	☐
Άλλο	☐

4. Μορφωτικό επίπεδο:

Υποχρεωτική εκπαίδευση	☐
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΛΥΚΕΙΟ)	☐
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (πτυχίο Α.Ε.Ι.– Τ.Ε.Ι)	☐
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Σπουδών	☐
Διδακτορικό Δίπλωμα Σπουδών	☐

B. Εργασιακά χαρακτηριστικά

5. Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα εργασιακή κατάσταση:

- 10 έτη 10-20 έτη 20-30 έτη 30 έτη +

6. Διοικητική βαθμίδα:

Υπάλληλος Προϊστάμενος/η Διευθυντής/τρια

7. Εργάζεσθε ως:

Μόνιμος υπάλληλος Ιδιωτικού Δικαίου
Αορίστου Χρόνου

8. Ετήσιο ατομικό εισόδημα:

0-8500€
8.501€-15.000€
15.001€ – 22000€
22001€ +

Σημειώστε με X, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με καθεμιά από τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Ουδέτερος/η	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1. Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω					
2. Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου.					
3. Ο/Η Προϊστάμενος μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της.					
4. Δεν είμαι ικανοποιημένος από το οφέλη που μου προσφέρει η εργασία μου.					
5. Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε.					
6. Πολλοί από τους κανόνες και τις εργασίες που ακολουθεί ο οργανισμός στον οποίο ασχολούμαι έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη.					
7. Συμπαθώ σε γενικές γραμμές τους συναδέλφους μου.					
8. Αισθάνομαι μερικές φορές ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα.					
9. Η επικοινωνία στον οργανισμό φαίνεται να κυμαίνεται σε ικανοποιητικό επίπεδο.					
10. Οι αυξήσεις είναι μικρές και δεν είναι πολλές.					
11. Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντα τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες για προαγωγή.					
12. Ο/η προϊστάμενος είναι άδικος/η μαζί μου.					
13. Τα προνόμια που λαμβάνω από την εργασία μου είναι το ίδιο καλά με αυτά που αποκομίζουν άλλοι υπάλληλοι αντίστοιχων υπηρεσιών.					
14. Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά μου εκτιμάται όπως πρέπει.					
15. Οι προσπάθειες μου να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία.					

16. Πιστεύω ότι πρέπει να εργάζομαι περισσότερο στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου.					
---	--	--	--	--	--

Σημειώστε με X, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με καθεμιά από τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Ουδέτερος/η	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
17. Μου αρέσει αυτό που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου.					
18. Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι σαφείς.					
19. Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα την δουλειά μου όταν σκέπτομαι τον μισθό που μου δίνουν.					
20. Οι εργαζόμενοι εδώ μπορούν να εξελιχτούν τόσο γρήγορα όσο κι αν δούλευαν οπουδήποτε άλλου.					
21. Ο/Η προϊστάμενος μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον όσον αφορά στα συναισθήματα των υφιστάμενων – υπάλληλων του/της.					
22. Τα προνόμια που μας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά.					
23. Οι πιθανότητες για να ανταμειφτεί κάποιος που εργάζεται εδώ είναι λίγες.					
24. Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας.					
25. Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου.					
26. Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στην υπηρεσία μου.					
27. Νοιώθω μια αίσθηση περηφάνιας για τη δουλειά μου.					
28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις προοπτικές που υπάρχουν για μισθολογικές αυξήσεις.					

29. Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε κι όμως δικαιούμαστε.					
30. Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο μου.					
31. Στη δουλειά μου έχω μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας.					
32. Δεν νομίζω ότι οι προσπάθειες μου αναγνωρίζονται.					
33. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για προαγωγή.					
34. Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου.					
35. Η δουλειά μου είναι ευχάριστη.					
36. Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως.					