



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«Διοίκηση Επιχειρήσεων (ΜΔΕ)»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

**Μέτρηση Εργασιακής ικανοποίησης:
Η περίπτωση των Συμβουλίων
Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας**

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ

Νικηφόρος Φωτίου

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ

Δρ. Σοφία Ανδρέου

Λευκωσία, Μάιος 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων (ΜΔΕ)

Μεταπτυχιακή Διατριβή



«Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης: Η περίπτωση των Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας»

Όνομα Φοιτητή

Νικηφόρος Φωτίου

Επιβλέπων Καθηγητής

Δρ. Σοφία Ανδρέου

Λευκωσία, Μάιος, 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων(ΜΔΕ)

Μεταπτυχιακή Διατριβή

«Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης: Η περίπτωση των Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας»

Όνομα Φοιτητή

Νικηφόρος Φωτίου

Επιβλέπων Καθηγητής

Δρ. Σοφία Ανδρέου

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

Λευκωσία

Μάιος 2017

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη	vii
Abstract	viii
Ευχαριστίες.....	ixx
Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	5
2.1 Εργασιακή ικανοποίηση	5
2.2 Παράγοντες διαμόρφωσης εργασιακής ικανοποίησης.....	9
2.3 Εργαλεία μέτρησης εργασιακής ικανοποίησης.....	10
2.4 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης	11
2.5 Εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα.....	12
Κεφάλαιο 3 Συμβούλια Υδατοπρομήθειας στην Κύπρο	24
3.1 Συμβούλια Υδατοπρομήθειας	24
Κεφάλαιο 4 Μεθοδολογία έρευνας	27
4.1 Μεθοδολογία Έρευνας	27
4.2 Διαδικασία Έρευνας.....	28
4.3 Δείγμα Έρευνας.....	29
Κεφάλαιο 5 Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσης.....	30
5.1 Σ.Υ. Λευκωσίας.....	30
5.1.1 Δημογραφικά στοιχεία	30
5.1.2 Συνολική ικανοποίηση.....	34
5.2 Σ.Υ. Λάρνακας.....	36
5.2.1 Δημογραφικά στοιχεία	36
5.2.2 Συνολική ικανοποίηση.....	37
5.3 Σ.Υ. Λευκωσίας :Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης	38
5.3.1 Αντικείμενο εργασίας.....	39
5.3.2 Συνθήκες εργασίας.....	43
5.3.3 Αμοιβή.....	46
5.3.4 Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης.....	48
5.3.5 Σχέσεις με συναδέλφους.....	52
5.3.6 Σχέσεις με προϊστάμενο	55
5.3.7 Σχέσεις με Διεύθυνση και Οργανισμό	58
5.4 Σύγκριση Σ.Υ. Λευκωσίας και Λάρνακας.....	60

5.4.1 Σύγκριση δημογραφικών στοιχείων Σ.Υ. Λευκωσίας- Λάρνακας.....	60
5.4.2 Σύγκριση συνολικής ικανοποίησης Σ.Υ. Λευκωσίας- Λάρνακας	61
5.5 Σ.Υ. Λάρνακας :Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης.....	63
5.5.1 Αντικείμενο εργασίας.....	63
5.5.2 Συνθήκες εργασίας.....	64
5.5.3 Αμοιβή.....	65
5.5.4 Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης.....	66
5.5.5 Σχέσεις με συναδέλφους.....	67
5.5.6 Σχέσεις με προϊστάμενο	68
5.5.7 Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό.....	69
Κεφάλαιο 6 Ευρήματα στατιστικής ανάλυσης	73
Κεφάλαιο 7 Επίλογος.....	78
7.1 Συμπεράσματα.....	78
7.2 Περιορισμοί ,συνεισφορά και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	80
Παράρτημα	83
Παράρτημα Α: Οργανόγραμμα Σ.Υ. Λευκωσίας.....	83
Παράρτημα Β: Οργανόγραμμα Σ.Υ. Λάρνακας	84
Παράρτημα Γ: Ερωτηματολόγιο Έρευνας	85
Παράρτημα Δ: Αποτελέσματα στατιστικής ανάλυσης.....	92
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	93

Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία επιχειρεί να εντοπίσει τον συνολικό βαθμό ικανοποίησης που αντλούν οι εργαζόμενοι από την εργασία τους στα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας Κύπρου.

Παράλληλα εξετάζει πώς το δημογραφικό τους υπόβαθρο όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης και τα χρόνια υπηρεσίας επηρεάζει στην διαμόρφωση της.

Τίθενται επίσης κάτω από έρευνα πώς συγκεκριμένοι επιμέρους παράγοντες όπως είναι το αντικείμενο εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, οι δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης και οι σχέσεις με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο και την διεύθυνση του οργανισμού, οι οποίοι εντοπίστηκαν στην εγχώρια και ξένη βιβλιογραφία, διαδραματίζουν ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων ενός οργανισμού όπως είναι οι υδατοπρομήθειες Λευκωσίας και Λάρνακας στην Κύπρο.

Στην έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε μεταξύ Φεβρουαρίου-Μαρτίου του 2017 με την χρήση ερωτηματολογίου, συμμετείχαν 75 εργαζόμενοι (50% του προσωπικού) από το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και 33 εργαζόμενοι (55% του προσωπικού) από το αντίστοιχο της Λάρνακας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας (περιγραφική και στατιστική ανάλυση) φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι και των δύο Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας είναι συνολικά μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους με αυτούς της Λάρνακας να τείνουν ελαφρώς να δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Παράλληλα όπως προκύπτει από την εξέταση τόσο των δημογραφικών στοιχείων όσο και των επιμέρους παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης, οι μόνοι παράγοντες που είναι στατιστικά σημαντικοί και συνεπώς έχουν στατιστική επίδραση στην διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων είναι το αντικείμενο της εργασίας, η αμοιβή και οι σχέσεις με τους συναδέλφους.

Abstract

This postgraduate work aims to determine the levels of job satisfaction for employees of the water boards of Nicosia and of Larnaka, Cyprus.

It also aims to analyze how personal characteristics such as gender, age, level of education and years of service affect [or influence] job satisfaction.

Contextual factors affecting job satisfaction and how these might be applied to the Nicosia and Larnaka water boards were part of a national and international literature review. These covered: job function; work conditions; pay; opportunities for career development and promotion; relations with colleagues, line manager and executive management.

A survey questionnaire was administered to 75 employees (50% of the workforce) at the Nicosia water board and 33 employees (55% of the workforce) at the Larnaka water board, between February and March 2017.

A qualitative and quantitative [narrative and statistical] analysis shows that the employees of the two water boards in aggregate have a medium level of job satisfaction (on a 5-point Likert scale). Employees of Larnaka water board were tended to be quite satisfied with their jobs.

Analysis of personal characteristics and contextual factors showed only a statistically significant relationship between job satisfaction and three contextual factors (job function, salary and relations with colleagues).

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας τις σπουδές μου στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω πρώτιστα την οικογένεια μου και ιδιαίτερα την αγαπημένη μου σύζυγο Άντρη για την ιώβεια υπομονή και τις θυσίες των τελευταίων πέντε ετών, καθώς και την συνεχή, πραγματική και παροιμιώδης συμπαράσταση της τόσο ψυχολογική όσο και πρακτική αφού αφιέρωσε μοναχικά ατέλειωτες ώρες στην φροντίδα των δύο μας παιδιών Αλέξανδρου και Νεφέλης.

Ευχαριστίες επίσης απευθύνω προς την Δρ. Σοφία Ανδρέου επιβλέπων της μεταπτυχιακής μου διατριβής τόσο για τις συμβουλές όσο και την υποστήριξη της κατά την διάρκεια συγγραφής της.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω επίσης όλους τους συναδέλφους μου στο Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας για την συμμετοχή τους στην συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και ιδιαίτερα τις συνάδελφους Ροδούλα Αθανασίου και Παναγιώτα Πέρδικου από το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας αντίστοιχα οι οποίες βοήθησαν στην διανομή και συλλογή ενός σημαντικού αριθμού ερωτηματολογίων από τα δύο συμβούλια καθώς επίσης και τον συνάδελφο Μιχάλη Μαλεκκίδη ο οποίος με το αστείρευτο χιούμορ του φρόντιζε να μου προσφέρει ψυχολογική στήριξη καθ'όλη την διάρκεια της ερευνητικής περιόδου.

Νικηφόρος Φωτίου.

Μάιος 2017.

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Η έρευνα που ακολουθεί επιχειρεί να εντοπίσει, μετρώντας την, την συνολική ικανοποίηση που αντλούν οι εργαζόμενοι σε δύο από τα συμβούλια υδατοπρομήθειας στην Κύπρο, αυτό της Λευκωσίας και της Λάρνακας και παράλληλα να διερευνήσει τον βαθμό που συγκεκριμένες μεταβλητές όπως τα δημογραφικά στοιχεία και οι επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης όπως είναι το αντικείμενο εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, οι δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης και οι σχέσεις με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο και την διεύθυνση του οργανισμού, επηρεάζουν την διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων στους δύο οργανισμούς.

Με την υλοποίηση των πιο πάνω στόχων, σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι να συνεισφέρει στην συμπλήρωση του κενού που εντοπίστηκε στην βιβλιογραφία σχετικά με την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης στον δημόσιο τομέα της Κύπρου και παράλληλα να αποτελέσει την απαρχή για μελλοντικές μελέτες που να πραγματεύονται το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης στον δημόσιο τομέα της Κύπρου αλλά και της Ελλάδας.

Η προσωπική εμπλοκή, αφού εργοδοτούμαι στο Σ.Υ. Λευκωσίας, οι ατέρμονες συζητήσεις όλα αυτά τα χρόνια μεταξύ συναδέλφων για καταστάσεις οι οποίες τους προκαλούν άλλοτε δυσαρέσκεια και άλλοτε ευαρέσκεια σχετικά με την εργασία τους στον Οργανισμό σε συνδυασμό με την ελλιπή ξένη και εγχώρια βιβλιογραφία σχετικά με το θέμα της συνολικής ικανοποίησης στον Δημόσιο τομέα αποτέλεσε το εφαλτήριο για την συγγραφή της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής.

Πραγματοποιώντας κανείς έρευνα στην ξένη και εγχώρια βιβλιογραφία σχετικά με το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης στον δημόσιο τομέα διαπιστώνει

σχετικά εύκολα την απουσία ικανοποιητικού συγγραφικού έργου λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος του δημόσιου τομέα τόσο στην Κύπρο όσο και στην Ελλάδα.

Βέβαια, παρά το γεγονός ότι δεν υπάρχει εκτενής έρευνα γύρω από το θέμα αυτό, εντούτοις έχουν γίνει αξιόλογες μελέτες κυρίως στο εξωτερικό. Όσο αφορά τον ελληνικό χώρο, σε Κύπρο και Ελλάδα, η εργασιακή ικανοποίηση σπανίως έχει μελετηθεί εκτενώς τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα, ενώ οι έρευνες που εντοπίστηκαν περιορίζονται κυρίως στον τομέα της εκπαίδευσης και της υγείας.

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το εμπειρικό. Στο πρώτο μέρος, το θεωρητικό, που αποτελείται από τρία κεφάλαια, πραγματοποιήθηκε στο πρώτο κεφάλαιο εισαγωγή στην έρευνα, στο δεύτερο βιβλιογραφική ανασκόπηση και στο τρίτο μια σύντομη παρουσίαση των δύο υπό εξέταση οργανισμών Σ.Υ. Λευκωσίας και Λάρνακας.

Αναλυτικότερα, στο δεύτερο κεφάλαιο, επιχειρείται μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση της ξένης αλλά και εγχώριας βιβλιογραφίας να προσδιοριστεί από την μια ο όρος εργασιακή ικανοποίηση και από την άλλη να εντοπιστούν οι σχετικές θεωρίες για την εργασιακή ικανοποίηση, οι παράγοντες οι οποίοι φαίνεται μέσα από τις έρευνες να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της καθώς επίσης και τα εργαλεία μέτρησης της.

Παράλληλα γίνεται αναφορά σε συγκεκριμένες έρευνες και στα αποτελέσματα τους τόσο στο εξωτερικό όσο και στον ελληνικό χώρο οι οποίες αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση στο δημόσιο τομέα.

Στο τρίτο κεφάλαιο, γίνεται μια σύντομη αναφορά στους δύο οργανισμούς από τους οποίους προέρχεται το δείγμα της έρευνας, το Σ.Υ. Λευκωσίας και Λάρνακας Κύπρου και συγκεκριμένα στην δομή και τις αρμοδιότητες τους με σκοπό να γίνουν πιο κατανοητά τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας που ακολουθεί στο δεύτερο μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής.

Το δεύτερο μέρος, το εμπειρικό, αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια, που καταπιάνονται με την μεθοδολογία της έρευνας, την ανάλυση και παρουσίαση

των αποτελεσμάτων, την σύγκριση με την ξένη και εγχώρια βιβλιογραφία και την παρουσίαση των συμπερασμάτων.

Πιο συγκεκριμένα, στο τέταρτο κεφάλαιο της μεταπτυχιακής εργασίας, γίνεται αναφορά στην μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην έρευνα, κατά την οποία η μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων στους δύο οργανισμούς έγινε με την συλλογή πρωτογενούς υλικού με την χρήση ερωτηματολογίου κλειστού τύπου αποτελούμενο από δύο μέρη.

Το δείγμα αποτελείται από 75 εργαζόμενους (50%) στο Σ.Υ. Λευκωσίας και 33 (55%) εργαζόμενους στο Σ.Υ. Λάρνακας.

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου που αποτελείται από 8 ερωτήσεις, συλλέγονται στοιχεία για το δημογραφικό υπόβαθρο των ερωτώμενων καλώντας τους επίσης να προσδιορίσουν το βαθμό της συνολικής τους ικανοποίησης, τον παράγοντα που κατά την άποψη τους διαδραματίζει το σημαντικότερο ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής τους ικανοποίησης και το κατά πόσο θα επιθυμούσαν να συνεχίσουν ή όχι και στο μέλλον να εργάζονται στον οργανισμό.

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, που αποτελείται από 34 προτάσεις εξετάζεται η άποψη των ερωτώμενων σχετικά με συγκεκριμένες διαστάσεις οι οποίες όπως φαίνεται από την βιβλιογραφική ανασκόπηση επηρεάζουν την διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε ένα οργανισμό.

Στο πέμπτο και έκτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των αποτελεσμάτων, για την ανάλυση των οποίων εφαρμόσθηκε περιγραφική και στατιστική ανάλυση με την βοήθεια των συναρτήσεων του Excel, όπου ταυτόχρονα γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων με την ξένη και εγχώρια βιβλιογραφία.

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται τα συμπεράσματα της έρευνας και γίνεται συζήτηση κατά πόσο μπορούν τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας να αποτελέσουν την αφετηρία για πιο εκτενή έρευνα με την συμμετοχή όλων των εργαζομένων που εργοδοτούνται στα συμβούλια υδατοπρομήθειας της Κύπρου.

Όπως προκύπτει από τα ευρήματα της έρευνας (περιγραφική και στατιστική ανάλυση), φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι και των δύο Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας είναι συνολικά μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους με αυτούς της Λάρνακας να τείνουν ελαφρώς να δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Παράλληλα όπως προκύπτει από την εξέταση τόσο των δημογραφικών στοιχείων όσο και των επιμέρους παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης, οι μόνιμοι παράγοντες που είναι στατιστικά σημαντικοί και συνεπώς έχουν στατιστική επίδραση στην διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων είναι το αντικείμενο της εργασίας, η αμοιβή και οι σχέσεις με τους συναδέλφους.

Τα πιο πάνω ευρήματα κάποτε ταυτίζονται και κάποτε βρίσκονται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα παρόμοιων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορες χώρες στον δημόσιο τομέα.

Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασία η οποία ορίζεται ως «η καταβολή σωματικών και πνευματικών δυνάμεων για την παραγωγή επιθυμητού ή επιβεβλημένου έργου» (Μπαμπινιώτης 2002:667), κατέχει σημαντικό ρόλο στην ζωή του ανθρώπου.

Ένας από τους λόγους που συμβαίνει αυτό είναι όσο αφορά τις επιχειρήσεις ότι ο άνθρωπος, αποτελώντας ένα από τους βασικούς συντελεστές παραγωγής, εάν οργανωθεί και συνδυαστεί ορθολογιστικά με τους υπόλοιπους συντελεστές παραγωγής οδηγεί στα βέλτιστα αποτελέσματα(Λαζαρίδη 2006).

Από την πλευρά δε των εργαζομένων αυτή διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο στην ζωή τους αφού σε αυτήν σπαταλούν τον περισσότερο χρόνο από την βιολογική τους ζωή, ικανοποιώντας σύμφωνα με τον Φαναριώτη ταυτόχρονα διαμέσου της, τις βασικές μορφές των ανθρώπινων αναγκών τις βιολογικές, τις κοινωνικές και τις ψυχολογικές (Φαναριώτης 2001)

Οι άνθρωποι συνεχώς εκφράζουν συναισθήματα όπως η ευαρέσκεια και η δυσαρέσκεια για καθετί που επηρεάζει την καθημερινότητα τους, κάτι που αποδεικνύεται όπως διατύπωσε και ο Σίγκμουντ Φρόυντ ο οποίος θεωρείται ο πατέρας των θεωριών σχετικά με την ανθρώπινη συμπεριφορά, με την θεωρία της ευχαρίστησης, βασική θέση της οποίας είναι ότι «ο άνθρωπος επιδιώκει να ζει ευχάριστα αποφεύγοντας τις ψυχολογικά δυσάρεστες καταστάσεις» (Χυτήρης 2001:42).

Η στάση προς την εργασία του καθώς επίσης η συμπεριφορά του στον εργασιακό του χώρο αποτέλεσε τα τελευταία 100 περίπου έτη αντικείμενο εκτενούς έρευνας συγκεντρώνοντας το ενδιαφέρον τόσο των ερευνητών από διάφορα επιστημονικά πεδία όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία και η διοικητική επιστήμη, όσο και των επαγγελματιών (Practitioners), διοικητικών στελεχών κυρίως, οι οποίοι επιχειρούν να κατανοήσουν την ανθρώπινη συμπεριφορά και να διαμορφώσουν τα κατάλληλα εργαλεία με τα οποία θα τους δίδεται η δυνατότητα να διαμορφώνουν ικανοποιημένους, αποδοτικούς και επιτυχημένους εργαζομένους προς όφελος των επιχειρήσεων τους.

Το ενδιαφέρον που προσέλκυσε το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης αποδεικνύεται από το πλήθος του παραγόμενου συγγραφικού έργου που εντοπίζεται στην βιβλιογραφία αφού ο Λόκε, όπως αναφέρει ο Φερντουσί, υπολόγισε ότι μέχρι το 1972 είχαν γραφτεί 3350 άρθρα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση (Ferdousi 2012), ενώ ο Γκαζαουί με τη σειρά του ανεβάζει τον αριθμό στις 12000 μελέτες μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 90' (Ghazzawi 2008).

Η εργασιακή ικανοποίηση εμπίπτει στο πεδίο έρευνας της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς η οποία σύμφωνα με τον Μπουραντά προσπαθεί να «εξηγήσει την ανθρώπινη συμπεριφορά στο χώρο των οργανώσεων.» (Μπουραντάς 2002: 234).

Αξίζει επίσης να τονισθεί ότι ο λόγος που ελκύει το ενδιαφέρον των ερευνητών είναι όπως φαίνεται μέσα από τα ερευνητικά αποτελέσματα να συνδέεται με την διαμόρφωση ή και επηρεασμό συμπεριφορών που παρατηρούνται στο χώρο της εργασίας όπως η οργανωσιακή δέσμευση , η εργασιακή ταύτιση, οι απουσίες, οι απολύσεις, η τάση για αποχώρηση και γενικότερα την στάση που ο εργαζόμενος έχει απέναντι στην εργασία του. (Ferdousi 2012).

Τα πιο πάνω συντελούν στο να αποτελεί η εργασιακή ικανοποίηση μαζί με την εργασιακή ταύτιση και την οργανωσιακή δέσμευση τις πιο ερευνημένες έννοιες που εμπίπτουν στα πλαίσια της οργανωσιακής συμπεριφοράς.

Ο Αζιρί σε έρευνα του σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση αναφέρει ότι «η λογική αναλύοντας την εργασιακή ικανοποίηση είναι ότι ο ευχαριστημένος

εργαζόμενος είναι ευτυχισμένος εργαζόμενος και ο ευτυχισμένος εργαζόμενος είναι επιτυχημένος εργαζόμενος»(Aziri 2011: 79).

Παράδοξο αποτελεί το γεγονός ότι, παρά το πλήθος της παραγόμενης βιβλιογραφίας σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση εντούτοις μπορεί εύκολα να διαπιστώσει κάποιος μέσα από την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας ότι δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός, αντιθέτως από τις πρώτες συστηματικές έρευνες τη δεκαετία του 30' και τα πειράματα του Χόθορν(Thorne) μέχρι τις μέρες μας, οι περισσότεροι ερευνητές συμφωνούν κυρίως στο ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια πολυδιάστατη έννοια αποτελούμενη από διάφορα επιμέρους στοιχεία. (Koustelios 2001, Aziri 2011).

Πολλοί ερευνητές της οργανωσιακής συμπεριφοράς οι οποίοι ασχολήθηκαν εκτενώς με την εργασιακή ικανοποίηση έχουν διατυπώσει διάφορους ορισμούς με τους οποίους επιχειρούν να ερμηνεύσουν την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης.

Μια από τις πρώτες προσπάθειες ορισμού της εργασιακής ικανοποίησης στην βιβλιογραφία θεωρείται αυτή του Χόρακ (Horrak, 1935) ο οποίος όρισε την εργασιακή ικανοποίηση «ως τον συνδυασμό ψυχολογικών, φυσιολογικών και περιβαλλοντικών συνθηκών που οδηγούν ένα άνθρωπο να εκφράσει την ικανοποίηση που νιώθει από την εργασία του». (Aziri 2011:77).

Ένας άλλος ο οποίος χρησιμοποιείται ευρέως στην βιβλιογραφία είναι αυτός που διατύπωσε ο Λόκε σύμφωνα με τον οποίο «η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως το θετικό συναίσθημα που βιώνουν τα άτομα για την εργασία τους και η οποία προκύπτει από μια θετική αξιολόγηση των συστατικών της»(Locke 1976: 1304, Βακόλα και Νικολάου 2012:170, Robbins& Judge 2013: 108, Ferdousi 2012: 62, Andersen& Kjeldsen 2013:257)

Ο Σπέκτορ σε ένα από τους πιο πρόσφατους ορισμούς ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως « ο βαθμός στον οποίο η εργασία αρέσει ή δεν αρέσει στους ανθρώπους» (Spector 1997:2)

Η προσπάθεια των ερευνητών να αποσαφηνίσουν εννοιολογικά το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης οδηγεί όπως συμπεραίνουν οι ερευνητές

Γκράνυ(Granny), Σμιθ(Smith) και Στόουν (Stone), στην επικρατούσα άποψη ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί «την συναισθηματική αντίδραση κάποιου προς την εργασία του, αποτέλεσμα που πηγάζει μέσα από την σύγκριση των προσδοκιών των εργαζομένων σχετικά με την εργασία τους με τα πραγματικά δεδομένα που στο τέλος εισπράττουν από αυτήν.» (Weiss 2002:174).

Γενικά μπορεί να συμπεράνει κάποιος, ότι οι ορισμοί οι οποίοι βρέθηκαν μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας μπορούν να χωριστούν σε δύο κατηγορίες: αυτούς οι οποίοι αναφέρονται στην εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο, δηλαδή οι εργαζόμενοι νιώθουν είτε ικανοποίηση είτε δυσαρέσκεια από την εργασία τους και σε αυτούς που εξετάζουν διάφορες διαστάσεις της εργασίας διαμορφώνοντας ανάλογα την στάση των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους όπως είναι το εργασιακό περιβάλλον, οι συνάδελφοι, τα χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, οι ευκαιρίες ανέλιξης κ.α.

Το αυξημένο ενδιαφέρον που συγκεντρώνει το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης χαρακτηρίζεται ενίοτε από μεγάλη ένταση μεταξύ των δεκαετιών του 30' και 70' , διάστημα κατά το οποίο αναπτύχθηκαν τα πιο διαδεδομένα μοντέλα και θεωρίες και άλλοτε από μειωμένο ενδιαφέρον την δεκαετία του 1980.

Οι λόγοι όπως αναφέρει ο Κάντας είναι κυρίως λόγω της κατάρρευσης της υπόθεσης, ότι ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και άλλες συμπεριφορές στον χώρο της εργασίας όπως η παραγωγικότητα και η απόδοση, υπήρχε μια άμεση και μονοδιάστατη σύνδεση.

Επιπρόσθετα στη μείωση του ενδιαφέροντος συντέλεσαν οι οικονομικές συνθήκες τις εποχής, καθώς επίσης και η μετατόπιση του ενδιαφέροντος από την γραμμή παραγωγής και το προσωπικό της στα στελέχη των επιχειρήσεων(Κάντας 2009).

Καταλήγοντας στις μέρες μας παρατηρείται και πάλι μια αύξηση του ενδιαφέροντος όπως φαίνεται και από το ενδιαφέρον διάφορων σύγχρονων ερευνητών οι οποίοι αρθρογραφούν κυρίως σε επιστημονικά περιοδικά όπως είναι το «The American Review of Public Administration», «The Review of Public

Personnel Administration», το «Journal of Applied Psychology», στο «International Public Management Journal» κ.α.

2.2 Παράγοντες διαμόρφωσης εργασιακής ικανοποίησης

Αρκετοί ερευνητές έχουν διατυπώσει μεταξύ άλλων την άποψη ότι η υψηλή ικανοποίηση του ατόμου από την εργασία του έχει ως αποτέλεσμα ευχαριστημένους και συνεπώς παραγωγικότερους εργαζόμενους (Κάντας 2009, Βακόλα και Ιωάννου 2012) ενώ η χαμηλή ικανοποίηση οδηγεί σε εργαζόμενους που «υποφέρουν από εργασιακή δυσαρέσκεια» , (Βακόλα και Ιωάννου 2012) την οποία εκφράζουν είτε με αδιαφορία και αντίδραση προς την εργασία τους, είτε με αποχώρηση από την εργασία τους .

Πράγματι η πληθώρα ερευνών και μελετών σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση που έχουν εξετάσει την ανθρώπινη συμπεριφορά στον χώρο της εργασίας, τεκμηριώνουν όπως αναφέρει ο Μπουραντάς , τη στενή σχέση που συνδέει την εργασιακή ικανοποίηση και την στάση του εργαζόμενου στον χώρο εργασίας του(Μπουραντάς 2002) η οποία διαμορφώνεται από μεταβλητές όπως η παρακίνηση, η παραγωγικότητα, οι απουσίες, η αποχώρηση και η γενικότερη ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου (Landy 1978).

Η πλειοψηφία των ερευνών λοιπόν όπως διαπιστώνει κανείς μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας καταπιάνεται είτε με την εξέταση της εργασιακής ικανοποίησης στο σύνολο της, είτε με τη σημασία διάφορων μεταβλητών σχετικές με την συμπεριφορά , την στάση και την παρακίνηση των εργαζομένων στο επαγγελματικό τους χώρο όπως : τα ατομικά χαρακτηριστικά, ο σχεδιασμός της εργασίας, τα χαρακτηριστικά της εργασίας και η εργασιακή συμπεριφορά, μεταβλητές που διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Όπως φαίνεται, επιχειρηματολογεί ο Rainey, «η διαθέσιμη τεκμηρίωση σχετικά με την σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των παραγόντων που την επηρεάζουν γενικά είναι συγχυσμένη και αντικρουόμενη » (Candarelli et., al 2016: 119)

Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας επίσης, αναδεικνύεται ακόμα ένα ζήτημα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Άλλοτε η εργασιακή ικανοποίηση εξετάζεται ως ένας ανεξάρτητος παράγοντας του οποίου η θετική ή αρνητική φύση έχει ως αποτέλεσμα την διαμόρφωση συγκεκριμένων στάσεων και συμπεριφορών του εργαζομένου του προς την εργασία του, ενώ άλλοτε εξετάζεται ως εξαρτημένος παράγοντας ο οποίος αποτελεί το αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης άλλων παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία κάποιου. (Κάντας 2009)

Η εργασιακή ικανοποίηση επίσης όπως υποστηρίζουν διάφοροι ερευνητές, αποτελείται από δύο διαστάσεις την εξωτερική ικανοποίηση (extrinsic) η οποία διαμορφώνεται από παράγοντες όπως η ικανοποίηση που προκύπτει από την αμοιβή, τις φυσικές συνθήκες εργασίας, τις πολιτικές και τις διαδικασίες και την εσωτερική ικανοποίηση (intrinsic), η οποία επηρεάζεται από την ικανοποίηση που πηγάζει από την δημιουργικότητα, την επίτευξη στόχων και την επιτυχία (Markowitz et al 2007).

2.3 Εργαλεία μέτρησης εργασιακής ικανοποίησης

Για να προσδιορίσει κάποιος τη φύση (θετική/ αρνητική) της ικανοποίησης που αντλεί κάποιος από την εργασία του θα πρέπει να την μετρήσει.

Γι' αυτόν ακριβώς τον σκοπό διάφοροι μελετητές της εργασιακής ικανοποίησης όπως φαίνεται μέσα από την βιβλιογραφία έχουν δημιουργήσει εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούν κατά την διαδικασία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Αυτά τα εργαλεία τα οποία συνδέονται με τις θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης ουσιαστικά εξετάζουν την εργασιακή ικανοποίηση τόσο στο σύνολο της, προσδιορίζοντας την συνολική στάση που έχει ο εργαζόμενος απέναντι στην εργασία του όσο και τις επιμέρους διαστάσεις της οι οποίες διαμορφώνουν την στάση του εργαζομένου.

Τα εργαλεία τα οποία εντοπίζονται με μεγάλη συχνότητα στην σχετική βιβλιογραφία είναι τα εξής με βάση την χρονολογική τους εμφάνιση σε αυτήν :

1. (1967) Minnesota Satisfaction Questioner (MSQ) των Weiss, Dawis, England & Lofquist.
2. (1969) Job Descriptive Index (JDI) των Smith, Kendal & Hulin.
3. (1975) Job Diagnostic Survey (JDS) των Hackman and Oldham.
4. (1985) Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector.
5. (1989) Job in general scale (JIG) των Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul.

2.4 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης

Όπως αναφέρει ο Μπουραντάς, κάτι που ταυτόχρονα αποδεικνύεται και μέσα από την βιβλιογραφία, η ερευνητική δραστηριότητα σχετικά με το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση διάφορων θεωριών, μεθόδων και ανάπτυξη αριθμού εργαλείων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης (Μπουραντάς 2002).

Όπως φαίνεται μέσα από την βιβλιογραφία η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται έντονα με τις στάσεις, τις αξίες και τα κίνητρα της εργασίας γι' αυτό και σε αρκετές μελέτες εξετάζεται με βάση τις θεωρίες των κινήτρων (Κάντας 2009).

Αυτές οι θεωρίες μπορούν να διακριθούν με βάση την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σε «θεωρίες των περιεχομένων» και θεωρίες των διαδικασιών» (Μπουραντάς 2002:254).

Οι θεωρίες των περιεχομένων πραγματεύονται την εργασιακή ικανοποίηση από την σκοπιά του περιεχομένου της παρακίνησης, προσπαθώντας να εντοπίσουν στην ουσία τους παράγοντες που παρακινούν τους εργαζομένους δίδοντας έμφαση στις ανάγκες και τα κίνητρα που ωθούν τους ανθρώπους προς την εργασία.

Κύριοι εκφραστές αυτής της σχολής είναι θεωρητικοί όπως:

1. (1943) ο Μάσλοου (A. Maslow) με την θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών.
2. (1953) ο Μακκλίλαντ (Mc Clelland) με την θεωρία των επιτευγμάτων.
3. (1960) ο Μακρέγκορ (Mc Gregor) με την θεωρία X και Y.

4. (1967)ο Χέρζμπεργκ (F. Herzberg) με την θεωρία των δύο παραγόντων.
5. (1972)ο Άλντέρφερ (Alderfer) ο οποίος τροποποίησε την θεωρία του Μάσλοου.
6. (1976)οι Χάκμαν(Hackman) και Ολτχαμ (Oldham) με τη θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας.

Σε αντίθεση με τις διαδικασίες των θεωριών που ερευνούν το τι παρακινεί τους εργαζόμενους, οι θεωρίες των διαδικασιών οι οποίες ουσιαστικά προσπαθούν όπως αναφέρει ο Μπουραντάς να «προσδιορίσουν την διαδικασία της παρακίνησης» (Μπουραντάς 2002:255) , εστιάζουν το ερευνητικό τους ενδιαφέρον στο πως παρακινείται ο εργαζόμενος.

Κύριοι εκπρόσωποι αυτής της σχολής είναι:

1. (1964)ο Βρούμ (Vroom) με την θεωρία των προσδοκιών.
2. (1965)ο Άνταμς (Adams) με την θεωρία της ισότητας και της δικαιοσύνης.
3. (1967)οι Πόρτερ (Porter) και Λώουλερ (Lawler) με το υπόδειγμα της θεωρίας του προτύπου της υποκινητής διαδικασίας.
4. (1976)ο Λόκε (Locke) με την θεωρία της στοχοθέτησης.

Το θεωρητικό υπόβαθρο που δημιουργήθηκε για την ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης, ουσιαστικά συνιστά το πλαίσιο για να μπορέσει κάποιος να κατανοήσει το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης και συνεπώς την έννοια, τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τις συνέπειες που έχει προς την επιχείρηση.

2.5 Εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα

Στις περισσότερες χώρες τα τελευταία χρόνια τόσο ο δημόσιος όσο και ο ιδιωτικός τομέας απασχόλησης δέχονται τρομερές πιέσεις ως αποτέλεσμα κυρίως της οικονομικής κρίσης κύριο χαρακτηριστικό της οποίας όσο αφορά τους εργαζομένους είναι οι αποκοπές μισθών, οι παγοποιήσεις θέσεων εργασίας και οι απολύσεις εργαζομένων .

Κάτω από αυτές τις συνθήκες βρίσκουν πρόσφορο έδαφος νέες μορφές διοίκησης όπως το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, οι αναδιαρθρώσεις, οι ιδιωτικοποιήσεις και γενικά νέες ιδέες και πρακτικές σχετικά με την Δημόσια Διοίκηση.

Παρά το γεγονός αναφέρουν οι Ντάρστ και Ντεσάντις «ότι έχουν πραγματοποιηθεί πληθώρα μελετών οι οποίες εξετάζουν το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης στον ιδιωτικό τομέα, εντούτοις ο δημόσιος τομέας φαίνεται να είναι παραμελημένος». (Durst and Desantis 1997: 9).

Μέσα από την ανασκόπηση της ξένης, αγγλόφωνης και ελληνόφωνης βιβλιογραφίας σχετικά με την Δημόσια Διοίκηση και την εργασιακή ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων οδηγείται κάποιος στο συμπέρασμα, ότι στην ξένη βιβλιογραφία έχουν πραγματοποιηθεί τις τελευταίες δεκαετίες πληθώρα μελετών σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα (Ellickson 2002, Linz 2003, Wright & Davis 2003, Steijn 2006, Brunetto & Farr-Wharton 2006, Andersen & Kjeldsen 2010, Taylor and Westover 2011, Kumari & Pandey 2011, Lin & Lee 2012, Ferdousi 2012, Yang and Wang 2013, Bradley and Davis 2013, Ashraf et al., 2013)

Αντίθετα από την άλλη, όσο αφορά τον ελληνικό χώρο, αναδεικνύεται το πρόβλημα της έλλειψης επαρκούς βιβλιογραφίας αφού ο αριθμός της αναβρεθείσας βιβλιογραφίας θεωρείται εξαιρετικά μικρός για το μέγεθος του Δημόσιου τομέα και του δυναμικού που απασχολείται σε αυτόν.

Όπως αναφέρουν οι Κανταρέλλι, Μπελαρντινέλλι και Μπέλλε (Candarelli, Belardinelli and Belle) σε άρθρο τους, εντόπισαν σε σαράντα δύο αγγλόφωνα επιστημονικά περιοδικά για την δημόσια διοίκηση (Public Administration Journals) ένα αριθμό διακοσίων σαράντα εννέα άρθρων που αναφέρονται στην εργασιακή ικανοποίηση (Candarelli et., al 2016).

Επιπλέον τονίζουν πως «παρά την ερευνητική δραστηριότητα των τελευταίων σαράντα πέντε ετών σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα και των τελευταίων είκοσι τεσσάρων ετών κατά τα οποία παρατηρείται ραγδαία εξέλιξη της μετά-ανάλυσης ως ερευνητικής μεθόδου, δεν έχει γίνει

καμιά συστηματική προσπάθεια να συγκεντρωθούν τα δεδομένα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα» Candarelli et., al 2016:116)

Η ερευνητική δραστηριότητα στον ελληνικό χώρο όσο αφορά την εργασιακή ικανοποίηση στο Δημόσιο τομέα παρουσιάζει παρόλα ταύτα μια αυξητική τάση αφού στην βιβλιογραφία εντοπίστηκαν έρευνες οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κυρίως κατά την πρώτη δεκαετία της νέας χιλιετίας.

Οι περισσότερες έρευνες εστιάζουν το ενδιαφέρον τους στο βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων οι οποίοι εργοδοτούνται κυρίως στο χώρο της εκπαίδευσης και της υγείας και αποτελούν αν μήτε άλλο μια αξιόλογη αφετηρία όσο αφορά την εργασιακή ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων στον ελληνικό χώρο. (Koustelios, A., and Bagiatis, K. 1997, Koustelios and Kousteliou 1998, Koustelios 2001, Γουλιμάρης κ.α. 2003 , Zempylas and Papanastasiou 2004, Togia et., al 2004, Tsiggilis et al., 2004, Koustelios 2005, Θεοδοσίου και Πουλιάκας 2005, Zempylas & Papanastasiou 2006, Eliophotou and Saitis 2006, Saiti 2007 ,Markowits et al .,2007, Amarantidou et al., 2009 , Belias, D., and Koustelios, A. 2014).

Οι πλείστες έρευνες τόσο στο εξωτερικό όσο και στον ελληνικό χώρο αναδεικνύουν το ζήτημα της πολυδιάστατης φύσης του φαινομένου της εργασιακής ικανοποίησης.

Οι μεταβλητές οι οποίες βρίσκονται υπό διερεύνηση όπως και τα αποτελέσματα των μελετών ποικίλουν ανάλογα με την χώρα και την κατάσταση του τοπικού δημόσιου τομέα και σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά του και τις διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης οι οποίες τίθενται υπό εξέταση.

Γενικά, διάφοροι εξωγενής (όπως π.χ. ο μισθός, η ασφάλεια, η σταθερότητα κ.α.) και εγγενής παράγοντες (όπως π.χ. η επίτευξη, η αυτοπραγμάτωση κ.α.) φαίνεται να διαδραματίζουν στατιστικά σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης.

Ο Κουστέλιος (2001) σε έρευνα του που δημοσιεύτηκε στο «International Journal of Educational Management» με τίτλο, «Τα προσωπικά χαρακτηριστικά και η εργασιακή ικανοποίηση των Ελλήνων δασκάλων» («Personal

characteristics and job satisfaction of Greek teachers»), εξέτασε τον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης 354 εκπαιδευτικών στην Ελλάδα, ηλικίας 28-59 ετών από 40 διαφορετικά σχολεία. Επίσης μελέτησε την σχέση που συνδέει τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών με διάφορες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης τους.

Τα ευρήματα έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί είναι ευχαριστημένοι με την φύση της εργασίας τους και τους προϊσταμένους τους ενώ αντίθετα είναι δυσαρεστημένοι με την αμοιβή και τις ευκαιρίες ανέλιξης τους στην εκπαιδευτική ιεραρχία.

Οι Τόγιας, Κουστέλιος και Τσιγγίλης (2004) σε άρθρο τους που δημοσιεύτηκε στο «Library and Information Science Research», με τίτλο «Η εργασιακή ικανοποίηση των ελλήνων βιβλιοθηκονόμων», («Job satisfaction among Greek academic librarians»), εξέτασε με την χρήση ερωτηματολογίου (Employee Satisfaction Inventory), την εργασιακή ικανοποίηση 135 εργαζομένων από 30 ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Ελλάδα.

Με την χρήση του ερωτηματολογίου μελέτησε έξι διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης όπως είναι οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, η προοπτική ανέλιξης, η φύση της εργασίας, η επιτήρηση/ προϊστάμενος και ο υπό εξέταση οργανισμός στο σύνολο του. (Togia et al., 2004).

Τα ευρήματα έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των ελλήνων βιβλιοθηκονόμων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διαμορφώνεται κυρίως από παράγοντες όπως ο οργανισμός, οι εργασιακές συνθήκες, η επιτήρηση και η ίδια η φύση της εργασίας ενώ σε λιγότερο βαθμό καθορίζεται από παράγοντες όπως η αμοιβή και οι ευκαιρίες ανέλιξης. (Togia et al., 2004).

Γενικά τα ευρήματα έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα, αντλώντας μεγαλύτερη ικανοποίηση κατά σειρά από την εργασία την ίδια, την επιτήρηση και τις εργασιακές συνθήκες, ευρήματα που επιβεβαιώνονται από παρόμοιες έρευνες στην Αμερική και στον Καναδά. (Togia et al., 2004).

Οι “Έλληνες βιβλιοθηκονόμοι είναι δυσαρεστημένοι με την αμοιβή και τις ευκαιρίες ανέλιξης τους αφού θεωρούν ότι η αμοιβή τους δεν είναι ικανοποιητική ενώ οι προοπτικές ανέλιξης μηδαμινές.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης το γεγονός ότι η εργασιακή ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων μειώνεται σταδιακά τείνοντας μάλιστα να εξαλείψει με την πάροδο του χρόνου και την αύξηση των ετών υπηρεσίας. (Togia et al., 2004).

Οι Ζεμπύλας και Παπαναστασίου (2004) σε μελέτη τους που δημοσιεύτηκε στο «Journal of Educational Administration» με τίτλο «Η εργασιακή ικανοποίηση των Κυπρίων Δασκάλων» («Job Satisfaction among School Teachers in Cyprus»), αφού εντόπισαν όπως αναφέρουν το κενό στην βιβλιογραφία σχετικά με την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών στις αναπτυσσόμενες χώρες όπως η Κύπρος, πραγματοποίησαν έρευνα επιχειρώντας να μετρήσουν την εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών στην Κύπρο.

Με την μέθοδο του ερωτηματολογίου (παραλλαγή του ερωτηματολογίου που δημιουργήθηκε από το Teacher project 2000) σε δείγμα 461 εκπαιδευτικών στην Κύπρο μελέτησαν κατά πόσο παράγοντες όπως η αμοιβή, το ωράριο εργασίας και οι διακοπές (καλοκαιρινές, εορτών), τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά και τα χαρακτηριστικά του σχολείου επηρεάζουν και σε ποιο βαθμό την εργασιακή ικανοποίησή τους. (Zempylas et al., 2004)

Τα ευρήματα έδειξαν ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί παρακινήθηκαν να επιλέξουν το συγκεκριμένο επάγγελμα κυρίως λόγω της αμοιβής, του ωραρίου εργασίας και των διακοπών κατά την διάρκεια της χρονιάς. (Zempylas et al., 2004).

Τεκμηρίωσαν επίσης την στενή σχέση μεταξύ της παρακίνησης (εξωγενούς και εγγενούς) με το βαθμό της εργασιακής ικανοποίησής τους, αφού όσο μεγαλύτερη είναι η εξωγενής παρακίνηση (αμοιβές και ωράριο εργασίας) τόσο μεγαλύτερη είναι και η ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους (Zempylas et al 2004).

Παρατηρήθηκε τέλος ότι οι εκπαιδευτικοί των ανώτερων βαθμίδων όπως υποδιευθυντές και διευθυντές, τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι από τους συναδέλφους τους των χαμηλότερων βαθμίδων.

Ο Έλικσον (2002) σε έρευνα του που δημοσιεύτηκε στο «Public Personnel Management», με τίτλο «Οι προσδιοριστικοί παράγοντες των δημοσίων υπαλλήλων», («Determinants of job satisfaction of municipal employees») εξέτασε την επιρροή που πιθανόν να ασκούν 11 μεταβλητές του εργασιακού περιβάλλοντος και τριών δημογραφικών παραγόντων στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης ανάμεσα στους δημόσιους υπαλλήλους στις Η.Π.Α. (Ellickson 2002).

Η εργασιακή ικανοποίηση μετρήθηκε σε αυτήν την μελέτη στο σύνολο της και όχι σε συνδυασμό με συγκεκριμένες διαστάσεις της και πραγματοποιήθηκε στην κέντρο- δυτική περιφέρεια των Η.Π.Α, το 1999 με την μέθοδο της δημοσκόπησης (Survey) και την χρήση ερωτηματολογίου ανάμεσα σε 1227 δημοτικούς υπαλλήλους από 18 υπηρεσίες. (Ellickson 2002).

Το ερωτηματολόγιο συνέλλεγε δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία και η θέση εργασίας στην ιεραρχία και διερευνούσε τις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με 11 διαστάσεις του εργασιακού περιβάλλοντος όπως είναι: « ο εξοπλισμός, ο χώρος εργασίας, η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον, η εκπαίδευση, ο φόρτος εργασίας, το ομαδικό πνεύμα/ συλλογικότητα, η αμοιβή, τα ωφελήματα, οι ευκαιρίες ανέλιξης , η αξιολόγηση της απόδοσης και η επιτήρηση». (Ellickson 2002: 348).

Η μεταβλητή της συλλογικότητας/ του ομαδικού πνεύματος (δηλαδή της περηφάνιας του να ανήκει κανείς σε ένα τμήμα) αναδείχτηκε ως μια από τις πιο σημαντικές παραμέτρους που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση ανάμεσα στους δημόσιους υπαλλήλους.

Επιβεβαιώθηκε επίσης ότι και σε προηγούμενες έρευνες, το γεγονός δηλαδή ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται στατιστικά σημαντικά από παράγοντες

όπως η αμοιβή, οι ευκαιρίες ανέλιξης και τα γενικότερα ωφελήματα της θέσης εργασίας.

Αξιοσημείωτο αποτελεί το γεγονός ότι οι ευκαιρίες ανέλιξης αποτελούν την δεύτερη πιο σημαντική μεταβλητή στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης. (Ellickson 2002).

Οι Γιάνγκ και Γουάνγκ (2013) με την έρευνα τους η οποία δημοσιεύτηκε στο «Public Personnel Management» με θέμα «Η διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων στο Πεκίνο, («Exploring the determinants of job satisfaction of civil servants in Beijing») εξέτασαν την σχέση δέκα πέντε ανεξάρτητων μεταβλητών οι οποίες χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες: χαρακτηριστικά της εργασίας, οργάνωση και εργασιακό περιβάλλον και προσωπικά χαρακτηριστικά.

Σκοπός τους ήταν όπως αναφέρουν οι ίδιοι με την χρήση ερωτηματολογίου, (Βασισμένο στο Minnesota Satisfaction Questioner και το Job Diagnostic Survey) ανάμεσα σε 540 δημόσιους υπαλλήλους από την περιοχή του Πεκίνου να διαπιστωθεί εάν οι πιο πάνω μεταβλητές επηρεάζουν σημαντικά το βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης. (Yang and Wang 2013).

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι όλες οι μεταβλητές του παράγοντα χαρακτηριστικά της εργασίας έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Δύο μεταβλητές από τον παράγοντα οργάνωση και εργασιακό περιβάλλον οι οποίες είναι η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον και η σχέσεις με τους συναδέλφους επίσης έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στην εργασιακή τους ικανοποίηση. (Yang and Wang 2013).

Τέλος η έρευνα έδειξε ότι τα προσωπικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο και η ηλικία διαδραματίζουν ελάχιστη επίδραση στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης. (Yang and Wang 2013).

Ο Φερντουσί (2012) πραγματοποίησε έρευνα που δημοσιεύτηκε στο «Journal of Economics and Sustainable Development», με θέμα «Μια εμπειρική αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων στο Μπαγκλαντές», («An Empirical Assessment on Job Satisfaction of Public Knowledge Employees in Bangladesh»).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την μέθοδο του ερωτηματολογίου ανάμεσα σε 64 δημόσιους υπαλλήλους στην Μπαγκλαντές προερχόμενους από τα υπουργεία γεωργίας και αλιείας με σκοπό να διερευνηθεί το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης τους και να εντοπιστούν οι παράγοντες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης τους. (Ferdousi 2012).

Το ερωτηματολόγιο αποτέλεσε μια παραλλαγή τριών εργαλείων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης όπως είναι το Job Descriptive Index, το Minnesota Satisfaction Questioner και το Job Satisfaction Survey και μελέτησε την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων λαμβάνοντας υπόψη 8 διαφορετικές διαστάσεις: αμοιβή, προαγωγές, ασφάλεια, ωφελήματα και ανταμοιβές, εργασιακή ικανότητα και διαδικασίες, τους συνάδελφους και την φύση της εργασίας. (Ferdousi 2012).

Τα ευρήματα έδειξαν ότι το συνολικό επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων στην Μπαγκλαντές βρίσκεται σε πολύ χαμηλό επίπεδο ενώ πιο συγκεκριμένα φαίνεται να είναι πολύ δυσαρεστημένοι με την αμοιβή τους, τις ευκαιρίες ανέλιξης και προαγωγής. (Ferdousi 2012).

Ο Στείν (2006) πραγματοποίησε έρευνα η οποία δημοσιεύτηκε στο «International Review of Administrative Sciences», με θέμα «Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και εργασιακή ικανοποίηση στον Ολλανδικό δημόσιο τομέα», («Human Resource Management and Job Satisfaction in Dutch Public Sector»).

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών της Ολλανδίας ανάμεσα σε 14212 δημόσιους υπαλλήλους προερχόμενους από όλους τους δημόσιους τομείς της Ολλανδικής δημόσιας υπηρεσίας εκτός από τον τομέα της δημόσιας υγείας.

Συγκεκριμένα συμπεριλήφθηκαν υπάλληλοι προερχόμενοι από όλα τα υπουργεία (εκτός όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω αυτό της υγείας), την δικαιοσύνη, τον στρατό, την αστυνομία, την εκπαίδευση, τα δημαρχεία, τα ερευνητικά κέντρα και τα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας. Ο τομέας της εκπαίδευσης αποτέλεσε το πιο μεγάλο δείγμα με 5758 εργαζόμενους, ο τομέας της δικαιοσύνης με 356, τα ερευνητικά κέντρα με 390 και τα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας με 423 εργαζομένους. (Steijn 2006).

Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν μεταβλητές όπως είναι τα προσωπικά/δημογραφικά χαρακτηριστικά, χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον, οι πρακτικές διοίκησης προσωπικού και η συνολική ικανοποίηση από την εργασία. (Steijn 2006).

Τα ευρήματα έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των Ολλανδών δημόσιων υπαλλήλων δεν θεωρείται υψηλή, ενώ είναι ξεκάθαρο ότι τόσο η συνολική ικανοποίηση όσο και η ικανοποίηση από τις μεταβλητές οι οποίες τέθηκαν υπό εξέταση διαφέρει από κλάδο σε κλάδο. (Steijn 2006).

Συγκεκριμένα αναδείχτηκε μέσα από την έρευνα ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ολλανδία είναι πολύ δυσαρεστημένοι με την διοίκηση των οργανισμών στους οποίους εργάζονται, την αμοιβή τους και τον φόρτο εργασίας τους.

Αυτές οι μεταβλητές ανήκουν στην μεταβλητή εργασιακό περιβάλλον η οποία φαίνεται στατιστικά να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής τους ικανοποίησης από την εργασία τους.

Οι μεταβλητές προσωπικά χαρακτηριστικά, χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και πρακτικές διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού στατιστικά είχαν χαμηλή επίδραση στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων. (Steijn 2006).

Οι Γράιτ και Ντέιβις (2003) στην μελέτη τους που δημοσιεύτηκε στο «The American Review of Public Administration», με θέμα «Η εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα: Ο ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος», («Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment») πραγματοποίησαν

έρευνα με την μέθοδο του ερωτηματολογίου ανάμεσα σε 385 δημόσιους υπαλλήλους στην Νέα Υόρκη.

Μελέτησαν την σχέση που έχει ο παράγοντας εργασιακό πλαίσιο ο οποίος αποτελείται στην παρούσα έρευνα από τρεις μεταβλητές (σύγκρουση οργανωσιακών στόχων, την ακρίβεια/ ιδιαιτερότητα των οργανωσιακών στόχων και τους οργανωσιακούς περιορισμούς) μαζί με τέσσερις μεταβλητές του παράγοντα χαρακτηριστικά της εργασίας (ιδιαιτερότητα της εργασίας, την ρουτίνα, την ανατροφοδότηση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού) στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των δημόσιων υπαλλήλων. (Wright and Davis 2003).

Παρόλο το γεγονός αναφέρουν οι Wright and Davis « ότι ο παράγοντας χαρακτηριστικά της εργασίας αποδείχτηκε από διάφορες μελέτες ότι επιδρά άμεσα στους εργαζόμενους» (Wright and Davis 2003: 74) εντούτοις σε αυτήν την μελέτη διερευνήθηκε και ο ρόλος του παράγοντα εργασιακό πλαίσιο ο οποίος αφορά πιο οργανωσιακά θέματα με σκοπό να διαπιστωθεί κατά πόσο και σε πιο βαθμό επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. (Wright and Davis 2003).

Τα ευρήματα όπως συμπεραίνουν οι ερευνητές ενίσχυσαν την πεποίθηση ότι οι δύο παράγοντες, των χαρακτηριστικών εργασίας και του εργασιακού πλαισίου, επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων. (Wright and Davis 2003).

Οι Ασράφ, Αχμάντ, Σαίικχ, Μπχατί και Σοόμρο(2013), σε έρευνα τους η οποία δημοσιεύτηκε στο «European Scientific Journal» με θέμα «Οι προσδιοριστικοί παράγοντες στους δημόσιους οργανισμούς», («The Determinants of Job Satisfaction in Public Service Organization»), εξέτασαν το πώς διάφοροι παράγοντες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση δημοσίων υπαλλήλων στο Πακιστάν.

Η μελέτη αυτή πραγματοποιήθηκε με την χρήση ερωτηματολογίου (Job Diagnostic Survey) στο Πακιστάν ανάμεσα σε 50 εργαζόμενους του Συμβουλίου Υδατοπρομήθειας και αποχετεύσεως με σκοπό να διερευνήσει το βαθμό που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων παράγοντες όπως

δημογραφικά στοιχεία, εργασιακό περιβάλλον και ο διοικητικός έλεγχος. (Ashraf et., al 2013).

Τα ευρήματα έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλό βαθμό, ενώ οι μεταβλητές οι οποίες τέθηκαν υπό εξέταση επηρεάζουν στατιστικά σημαντικά τη διαμόρφωση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού. (Ashraf et.,al 2013).

Συμπερασματικά, τα ευρήματα των ερευνών της εργασιακής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων δείχνουν όπως αναφέρουν οι Wright & Davis ότι «οι δημόσιοι υπάλληλοι θεωρούνται γενικά ότι είναι περισσότερο ευχαριστημένοι από την εργασία τους σε σύγκριση με τους ιδιωτικούς εργαζόμενους.» (Wright and Davis 2003: 71).

Παρόλα αυτά φαίνεται η πραγματικότητα να βρίσκεται κάπου στην μέση αφού όπως τονίζουν οι ίδιοι ερευνητές, ορισμένες μελέτες δείχνουν ότι όντως οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι ευχαριστημένοι ή τουλάχιστον όσο ευχαριστημένοι είναι και οι υπάλληλοι στον ιδιωτικό τομέα, ενώ κάποιες άλλες ότι αντίθετα οι ιδιωτικοί υπάλληλοι είναι σε ορισμένες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης περισσότερο ευχαριστημένοι από τους δημόσιους υπαλλήλους. (Wright and Davis 2003).

Ανακεφαλαιώνοντας, το ενδιαφέρον που συγκεντρώνει η εργασιακή ικανοποίηση αποδεικνύεται από το πλήθος του συγγραφικού έργου που πραγματεύεται την εργασιακή ικανοποίηση που είχε ως αποτέλεσμα την δημιουργία ενός σημαντικού θεωρητικού διεπιστημονικού υπόβαθρου χρήσιμου για την κατανόηση του φαινομένου.

Ταυτόχρονα, αναδεικνύεται η αξία της ίδιας της ερευνητικής δραστηριότητας αφού όπως διαπιστώνει κανείς μέσα από τα ευρήματα στην βιβλιογραφική ανασκόπηση, εξετάζοντας κάποιος την ικανοποίηση των εργαζομένων, έχει την δυνατότητα από την μια να κατανοήσει σε πολύ μεγάλο βαθμό την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, την σημασία της για τον άνθρωπο/εργαζόμενο, ενώ ταυτόχρονα από την άλλη να εντοπίσει της συνέπειες θετικές/αρνητικές που η εργασιακή ικανοποίηση έχει για την επιχείρηση.

Επιπλέον, πέραν της ανάγκης για εννοιολογική αποσαφήνιση της εργασιακής ικανοποίησης την οποία ικανοποιεί το θεωρητικό υπόβαθρο εμφανίζεται και η ανάγκη μέτρησης της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

Γι'αυτό τον λόγο έχουν δημιουργηθεί διάφορα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης τα οποία εξετάζουν τόσο την συνολική ικανοποίηση που νιώθει κάποιος από την εργασία του όσο και τις διάφορες διαστάσεις που είτε την επηρεάζουν είτε την διαμορφώνουν.

Αρνητικό φαίνεται να αποτελεί το γεγονός ότι παρά το πλήθος του συγγραφικού έργου, οι ερευνητές δεν έχουν καταλήξει σε ένα κοινά αποδεκτό όρο, κάτι που αποδεικνύεται από την ποικιλία των όρων που εντοπίζονται στην βιβλιογραφία.

Ως αποτέλεσμα, παρατηρείται το φαινόμενο να παρουσιάζεται αδυναμία ακριβούς εννοιολογικής αποσαφήνισης αφού η εργασιακή ικανοποίηση άλλοτε προσεγγίζεται ως ανεξάρτητη μεταβλητή αποτελώντας με αυτόν τον τρόπο αίτιο διαμόρφωσης συγκεκριμένων στάσεων και συμπεριφορών κάποιου απέναντι στην εργασία του και άλλοτε ως εξαρτημένη μεταβλητή αποτελώντας έτσι συνέπεια της στάσης και συμπεριφοράς κάποιου στην εργασία του.

Ενώ από τη μια στον διεθνή χώρο παρατηρείται μια σχετικά ικανοποιητική συγγραφική δραστηριότητα αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα, στον αντίστοιχο ελληνικό η συγγραφική δραστηριότητα μπορεί εύκολα να συμπεράνει κάποιος ότι είναι εξαιρετικά μικρή σε σύγκριση με το μέγεθος αλλά και τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούνται στον δημόσιο τομέα. Επιπρόσθετα , το δείγμα καθώς και οι τομείς έρευνας που επικεντρώνονται οι υφιστάμενες έρευνες αποτελούν επίσης αρνητικό γεγονός.

Η χώρα και συνεπώς η κουλτούρα , η γενικότερη διάρθρωση του δημόσιου τομέα σε συνδυασμό με τις διαστάσεις που τίθενται υπό εξέταση σε κάθε μελέτη ξεχωριστά διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα.

Κεφάλαιο 3

Συμβούλια Υδατοπρομήθειας στην Κύπρο

3.1 Συμβούλια Υδατοπρομήθειας

Τα συμβούλια υδατοπρομήθειας (Λευκωσίας, Λάρνακας και Λεμεσού) αποτελούν νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (ημικρατικοί οργανισμοί), υπάγονται στο υπουργείο εσωτερικών και ελέγχονται από τον Γενικό ελεγκτή της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Οι εξουσίες, ευθύνες και αρμοδιότητες των Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας όπως αναφέρεται τόσο στις επίσημες ιστοσελίδες των συμβουλίων όσο και στην επίσημη σελίδα του υπουργείου εσωτερικών, περιλαμβάνουν την παροχή ικανοποιητικής ποιότητας και ποσότητας νερού για οικιακούς και εμποροβιομηχανικούς σκοπούς, τη λειτουργία, συντήρηση και επέκταση του υδρευτικού δικτύου, τον προγραμματισμό και την εκτέλεση τεχνικών έργων, την καταγραφή κατανάλωσης, την επιβολή και είσπραξη τελών νερού, την εγκατάσταση οικιακών παροχών, τις επεκτάσεις κεντρικών αγωγών κ.λπ. (www.wbn.com, www.lwb.com, www.moi.gov.cy).

Τα Συμβούλια δεν είναι κερδοσκοπικοί Οργανισμοί, αφού με την επιβολή των δικαιωμάτων και τελών νερού επιδιώκεται η διασφάλιση της χρηματοδότησης των αναπτυξιακών τους έργων και γενικότερα η ορθολογική λειτουργία τους.

Το προσωπικό των συμβουλίων προσλαμβάνεται από τα συμβούλια και υπόκειται στους όρους υπηρεσίας των υπαλλήλων τους και ιδιαίτερα στα θέματα σχετικά με το διορισμό, προαγωγή, απόλυση, άδειες, ιατρική και ισχύ της κοινωνικής πρόνοιας, ωφελήματα αφυπηρέτησης λόγω ορίου ηλικίας ή άλλως, χορηγήματα και πειθαρχία και αμείβεται με βάση τις κλίμακες μισθοδοσίας που εφαρμόζονται στην υπόλοιπη δημόσια υπηρεσία.

Το Σ.Υ. Λευκωσίας ιδρύθηκε το 1951 επί αγγλοκρατίας, δραστηριοποιήθηκε επίσημα το 1953 και έχει ως κύρια αποστολή όπως αναφέρεται στην επίσημη σελίδα του στο διαδίκτυο, την υδροδότηση της Λευκωσίας και των προαστίων της, υδροδοτώντας οκτώ Δήμους και τρία κοινοτικά συμβούλια, εξυπηρετώντας 112.000 εγγεγραμμένα υποστατικά, κάτι που αντιστοιχεί σε περίπου 360.000 καταναλωτές.

Οι ανάγκες του Συμβουλίου Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας σε νερό ανέρχονται ετησίως όπως αναφέρεται στην επίσημη σελίδα στο διαδίκτυο σε 19,300.000 κυβικά μέτρα νερού και αυτές οι ανάγκες καλύπτονται κυρίως από τις μονάδες αφαλάτωσης Δεκέλειας και Λάρνακας και σε λιγότερο βαθμό από τους υδατοφράκτες Κουρρίου και Διπόταμου.

Η υποδομή του δικτύου υδροδότησης αποτελείται από 1400 Χιλιόμετρα κεντρικών αγωγών και δεξαμενές αποθήκευσης νερού χωρητικότητας 77,250 χιλιομέτρων.

Στεγάζεται σε ιδιόκτητα γραφεία και διοικείται από είκοσι-εννιάμελές συμβούλιο το οποίο απαρτίζεται από τρία μέλη διορισμένα από το υπουργικό συμβούλιο (Έπαρχος Λευκωσίας, Διευθυντή Τμήματος Αναπτύξεως Υδάτων και τον Γενικό Λογιστή της Δημοκρατίας) και εκπροσώπους των υδροδοτούμενων δημοτικών και κοινοτικών συμβουλίων.

Η διοικητική του διάρθρωση αποτελείται από τον Διευθυντή ο οποίος υπάγεται στο Διοικητικό συμβούλιο, τις οικονομικές, γραμματειακές, τεχνικές και υπηρεσίες εσωτερικού ελέγχου ενώ στο συμβούλιο εργοδοτούνται συνολικά 149 υπάλληλοι (Παράρτημα Α).

Το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λάρνακας ιδρύθηκε το 1965, η δομή του είναι ίδια με αυτήν της Λευκωσίας και εργοδοτεί συνολικά 60 εργαζόμενους . (Παράρτημα Β).

Το Σ.Υ. Λάρνακας όπως και αυτό της Λευκωσίας στεγάζεται σε ιδιόκτητα γραφεία και είναι οργανισμός τοπικής αρμοδιότητας αφού δραστηριοποιείται μέσα στα δημοτικά όρια της πόλης της Λάρνακας και της τουριστικής περιοχής Λάρνακας-Δεκέλειας.

Διοικείται από εννιάμελές Διοικητικό Συμβούλιο, τρία από τα οποία είναι διορισμένα ,(Έπαρχος Λάρνακας, Διευθυντή Τμήματος Αναπτύξεως Υδάτων και τον Γενικό Λογιστή της Δημοκρατίας) και τα άλλα έξι προέρχονται από τον Δήμο Λάρνακας, τον Δήμο Λιβαδιών και τις κοινότητες Βορόκλινης και Πύλας.

Η υποδομή του δικτύου υδροδότησης αποτελείται από 357 Χιλιόμετρα κεντρικών αγωγών και υδατοδεξαμενές χωρητικότητας 8000 κυβικών μέτρων, υδροδοτώντας ένα αριθμό υποστατικών συνόλου 35000 κάτι που αντιστοιχεί σε περίπου 70000 καταναλωτές.

Κεφάλαιο 4

Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Μεθοδολογία Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την χρήση ερωτηματολογίου, κλειστού τύπου, κλίμακας Λίκερτ (Likert) το οποίο αποτελείται από δύο μέρη και το οποίο επισυνάπτεται στο παράρτημα Γ' της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής.

Η δημιουργία του ερωτηματολογίου αποτελεί προϊόν εκτεταμένης έρευνας τόσο της ελληνόφωνης όσο και της ξενόφωνης βιβλιογραφίας και επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από τα εργαλεία τα οποία εντοπίζονται με μεγάλη συχνότητα στην σχετική βιβλιογραφία και είναι τα εξής:

1. (1967) Minnesota Satisfaction Questioner (MSQ) των Weiss, Dawis, England & Lofquist.
2. (1969) Job Descriptive Index (JDI) των Smith, Kendal & Hulin.
3. (1975) Job Diagnostic Survey (JDS) των Hackman and Oldham.
4. (1985) Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector.
5. (1989) Job in general scale (JIG) των Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul.

Αρχικά το ερωτηματολόγιο ξεκινά με ένα σύντομο εισαγωγικό σημείωμα μέσω του οποίου επεξηγεί στους ερωτώμενους το σκοπό της έρευνας και ακολούθως τους δίδονται σύντομες οδηγίες για να μπορέσουν να συμπληρώσουν όσο το δυνατό κατάλληλα το ερωτηματολόγιο.

Το πρώτο μέρος αφορούσε το δημογραφικό τους υπόβαθρο και αποτελείτο από πέντε ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης, τα χρόνια υπηρεσίας τους στον οργανισμό και τον τόπο διαμονής τους.

Επιπρόσθετα, με τρεις ερωτήσεις οι ερωτώμενοι καλούνταν να προσδιορίσουν το βαθμό της συνολικής τους ικανοποίησης, τον παράγοντα που θεωρούν ότι διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής τους ικανοποίησης και τέλος να απαντήσουν κατά πόσο θα επιθυμούσαν να παραμείνουν στον Οργανισμό και να εργάζονται και στο μέλλον σε αυτόν ή όχι.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται συνολικά από 34 προτάσεις οι οποίες συνιστούν 7 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης και οι οποίες είναι:

1. Αντικείμενο εργασίας. (7 προτάσεις)
2. Συνθήκες εργασίας. (4 προτάσεις)
3. Αμοιβή. (4 προτάσεις)
4. Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης. (6 προτάσεις)
5. Σχέσεις με τους συναδέλφους. (5 προτάσεις)
6. Σχέσεις με τον προϊστάμενο. (4 προτάσεις)
7. Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό. (4 προτάσεις)

Οι ερωτώμενοι σε αυτό το μέρος του ερωτηματολογίου καλούνταν να επιλέξουν μόνο μια απάντηση από το 1-5 που αντιστοιχούσε στις επιλογές:

1. 1- Διαφωνώ Απόλυτα
2. 2-Διαφωνώ
3. 3-Ουδέτερος
4. 4-Συμφωνώ
5. 5-Συμφωνώ Απόλυτα.

4.2 Διαδικασία Έρευνας

Η συλλογή των δεδομένων έλαβε χώρα μεταξύ Φεβρουαρίου-Μαρτίου 2017 και διεξήχθη σε δύο φάσεις, την πρώτη η οποία ήταν δοκιμαστική και το ερωτηματολόγιο δόθηκε δοκιμαστικά σε 4 συναδέλφους προερχόμενους από τις οικονομικές, τεχνικές και γραμματειακές υπηρεσίες του Σ.Υ. Λευκωσίας με

σκοπό να εξεταστεί κατά πόσο ήταν σαφής ο τρόπος συμπλήρωσης του αλλά και να προσδιοριστεί ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης του.

Στην δεύτερη φάση το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε προσωπικά από τον ερευνητή σε μεγάλο μέρος των εργαζόμενων του Σ.Υ. Λευκωσίας ενώ με την βοήθεια δύο γυναικών συναδέλφων διανεμήθηκε αριθμός ερωτηματολογίων τόσο στο Σ.Υ Λευκωσίας όσο και στο Σ.Υ. Λάρνακας.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν κωδικοποιήθηκαν και μεταφέρθηκαν στο Excel με σκοπό την περαιτέρω ανάλυση τους.

4.3 Δείγμα Έρευνας

Ο πληθυσμός της έρευνας στον οποίο απευθυνόταν το ερωτηματολόγιο αποτέλεσαν όλοι οι εργαζόμενοι των δύο Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας. Το δείγμα είχε μέγεθος 75 ερωτηματολόγια για το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας κάτι που αποτελεί το 50% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων(149 εργαζόμενοι) και 33 ερωτηματολόγια για το Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λάρνακας που αποτελεί το 55% του συνόλου των εργαζομένων (60 εργαζόμενοι).

Όλα τα ερωτηματολόγια ήταν σωστά συμπληρωμένα. Στο Σ.Υ. Λευκωσίας διανεμήθηκαν 82 ερωτηματολόγια εκ των οποίων τα 75 επεστράφησαν συμπληρωμένα και τα 7 κενά ,τα οποία αποκλείστηκαν από την έρευνα κυρίως λόγω του ότι δεν κατέστη δυνατό να διαπιστωθεί εάν έμειναν κενά ή διανεμήθηκαν και δεν συμπληρώθηκαν, ενώ στην Λάρνακα διανεμήθηκαν και επεστράφησαν 33 ερωτηματολόγια ορθά συμπληρωμένα.

Κεφάλαιο 5

Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσης

5.1 Σ.Υ. Λευκωσίας

Το δείγμα έχει καλύψει όλες τις ομάδες των εργαζομένων του Συμβουλίου Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας αποκαλύπτοντας αρκετά ενδιαφέρουσες παραμέτρους όσο αφορά την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια υπηρεσίας και τον τόπο διαμονής τους.

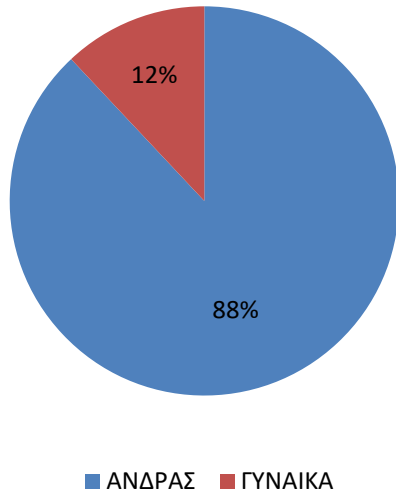
5.1.1 Δημογραφικά στοιχεία

Ξεκινώντας από το φύλο προκαλεί πραγματικά ιδιαίτερο ενδιαφέρον ο αριθμός των γυναικών σε σύγκριση με αυτών των ανδρών που εργάζονται στο Σ.Υ.Λ.

Συνολικά οι γυναίκες που εργοδοτούνται στον οργανισμό ανέρχονται μόλις στις 15 σε σύνολο 149 εργαζομένων και ένας σοβαρός λόγος μπορεί να αποτελεί το γεγονός ότι περισσότεροι από τους μισούς εργαζομένους ανήκουν στις τεχνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες όχι και τόσο ελκυστικές στις γυναίκες μιας και αρκετοί από αυτούς εργάζονται σε εξωτερικούς χώρους οργανωμένοι σε ομάδες εργασίας κύρια καθήκοντα των οποίων αποτελούν η συντήρηση των αγωγών και γενικά τεχνικής φύσης εργασίες.

Το δείγμα αποτελείται από 12% γυναίκες ενώ οι υπόλοιποι 88% είναι άνδρες.

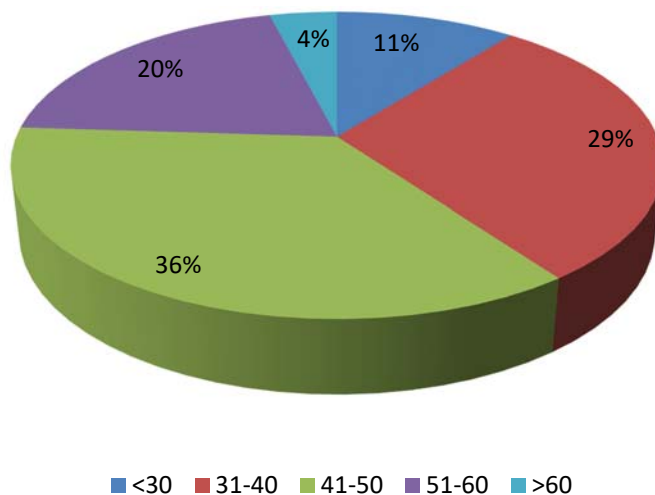
Διάγραμμα 1: Φύλο (A1.1)



Στο επόμενο διάγραμμα φαίνεται η ηλικία των εργαζομένων και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι 11% των εργαζομένων είναι κάτω από 30 ετών, 29% είναι μεταξύ 31-40 ετών, 36% βρίσκονται μεταξύ 41-50 ετών, 20% είναι μεταξύ 51-60 και τέλος μόλις 4% είναι μεγαλύτεροι από 60 ετών.

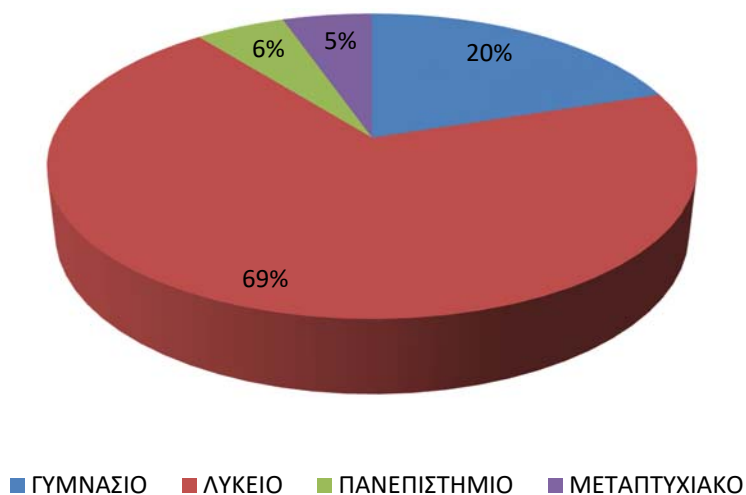
Επίσημα όπως αναφέρεται σε έρευνα που πραγματοποίησε η επιτροπή ασφάλειας και υγείας του Σ.Υ.Λ το 44% των εργαζομένων του ΣΥΛ ανήκουν στην ηλικία των 50 και άνω.

Διάγραμμα 2: Ηλικία (A1.2)



Αναφορικά με το μορφωτικό τους επίπεδο 20% των ερωτώμενων απάντησαν ότι έχουν αποφοιτήσει μόνο από το Γυμνάσιο, 69% έχουν τελειώσει το Λύκειο, 6% έχουν τελειώσει το Πανεπιστήμιο ενώ τέλος ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 5% έχει μεταπτυχιακό τίτλο.

Διάγραμμα 3: Επίπεδο Μόρφωσης (A 1.3)

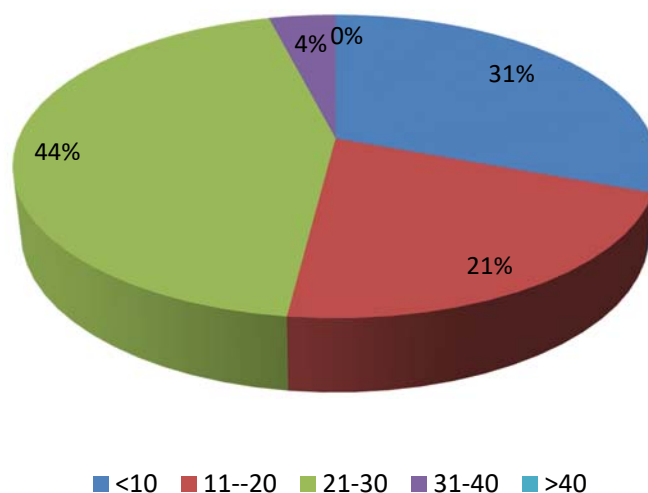


Σχετικά με τον τόπο διαμονής 100% των ερωτώμενων διαμένουν στην Επαρχία Λευκωσίας, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι στο Συμβούλιο μέχρι και το 2016 εργάζονταν δύο εργαζόμενοι από την Λεμεσό και ένας από την Λάρνακα για τους οποίους έγιναν οι απαραίτητες ρυθμίσεις και μετακινήθηκαν στα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας του τόπου διαμονής τους.

Όσο αφορά τα χρόνια υπηρεσίας 31 % των εργαζομένων, εργοδοτούνται στο συμβούλιο για χρονικό διάστημα μικρότερο των 10 ετών, 21% μεταξύ 11-20 και έτη, το μεγαλύτερο ποσοστό 44% βρίσκονται στον οργανισμό μεταξύ 21-30 έτη, 4% έχουν υπηρεσία μεταξύ 31-40 έτη ενώ κανένας από τους ερωτώμενους δεν έχει υπηρεσία μεγαλύτερη των 40 ετών.

Θα ήταν χρήσιμο σε αυτό το σημείο να σημειωθεί ότι λόγω της παγοποίησης των προσλήψεων οι τελευταίες προσλήψεις μόνιμου προσωπικού έγιναν το 2011.

Διάγραμμα 4: Χρόνια Υπηρεσίας (A1.5)



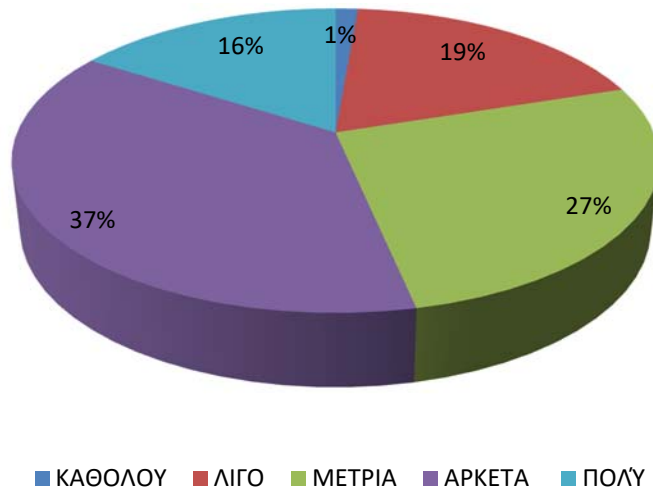
5.1.2 Συνολική ικανοποίηση

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου ολοκληρώνεται με την συλλογή δεδομένων που αφορούν την συνολική ικανοποίηση που αντλούν από την εργασίας τους στο Σ.Υ. Λευκωσίας.

Στην ερώτηση με την οποία καλούνται οι ερωτώμενοι να προσδιορίσουν το επίπεδο της συνολικής ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους, 1% των εργαζομένων απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος από την εργασία του, 19% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι, 27% ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι, 37% που αποτελεί και το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο από την εργασία τους ενώ τέλος 16% των ερωτώμενων απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Παρατηρείται δηλαδή ότι περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους 53% που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνουν από αρκετά μέχρι πολύ ικανοποιημένοι.

Διάγραμμα 5: Συνολική Ικανοποίηση (Α 2.1)



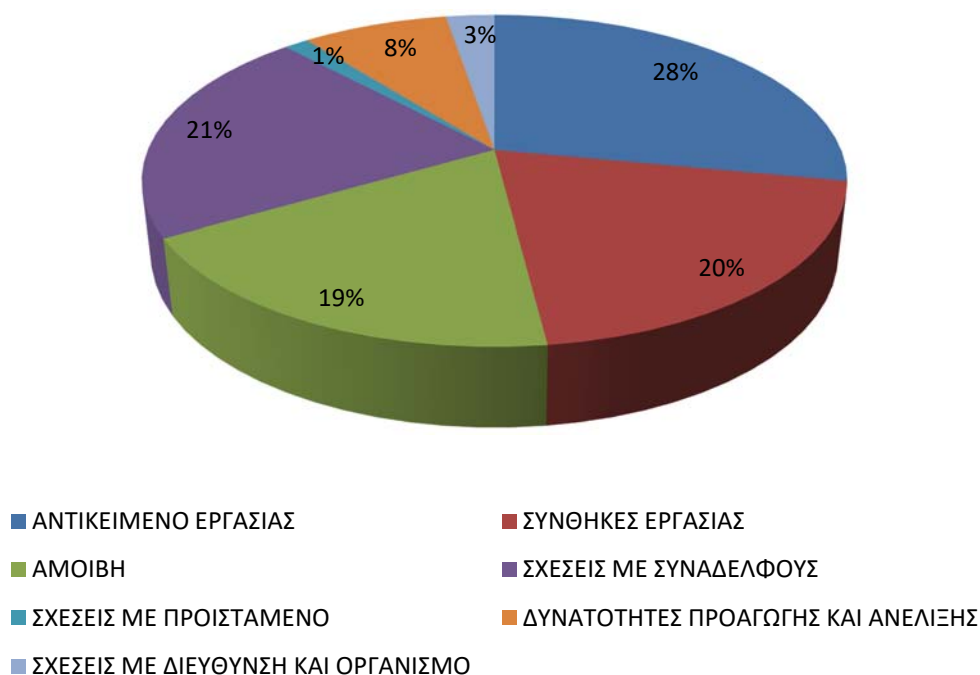
Όσο αφορά τους παράγοντες που τους προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση οι εργαζόμενοι έπρεπε σε αυτήν την ερώτηση να προσδιορίσουν εκείνο τον παράγοντα ο οποίος μεγιστοποιεί τον βαθμό ικανοποίησης που νιώθουν από την εργασία τους.

Ένα ποσοστό 28% των εργαζομένων απάντησε ότι το αντικείμενο της εργασίας τους, αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα για την ικανοποίηση που νιώθουν.

Ένα ποσοστό 20, 19 και 21 % επέλεξαν τις συνθήκες εργασίας, την αμοιβή και τις σχέσεις με τους συναδέλφους ως τους παράγοντες οι οποίοι τους μεγιστοποιούν την ικανοποίηση τους.

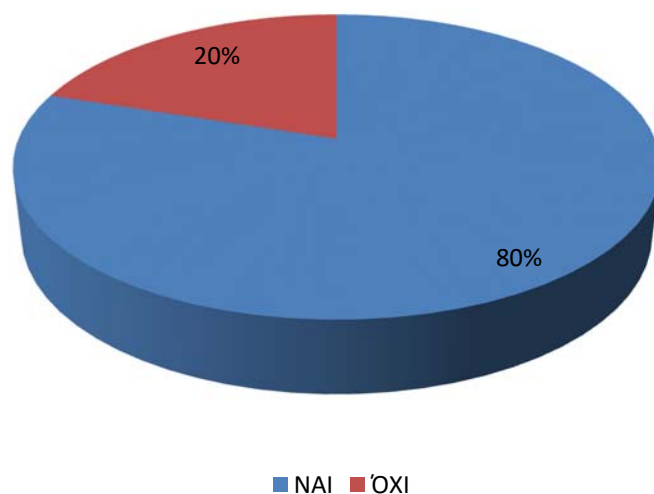
Ποσοστό 1% και 3% των εργαζομένων επέλεξαν τους παράγοντες οι οποίοι αφορούν τον άμεσα προϊστάμενο και την Διεύθυνση του Οργανισμού ενώ τέλος 8% των ερωτώμενων θεωρούν ότι ο παράγοντας που αφορά τις προαγωγές και τις δυνατότητες ανέλιξης μπορεί να τους προσφέρει την μέγιστη ικανοποίηση από την εργασία τους.

Διάγραμμα 6: Παράγοντες ικανοποίησης (A 2.2)



Τέλος στην ερώτηση κατά πόσο επιθυμούν ή όχι να συνεχίσουν να εργάζονται στον οργανισμό στο άμεσο μέλλον, 80% των ερωτώμενων απάντησαν ότι επιθυμούν να εργάζονται στο οργανισμό και στο μέλλον, ενώ 20% του δείγματος απάντησε αρνητικά.

Διάγραμμα 7 : Μέλλον στον Οργανισμό (Α 2.3)



5.2 Σ.Υ. Λάρνακας

Το δείγμα έχει καλύψει όλες τις ομάδες των εργαζομένων και του Συμβουλίου Υδατοπρομήθειας Λάρνακας αποκαλύπτοντας επίσης αρκετά ενδιαφέρουσες παραμέτρους όσο αφορά την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια υπηρεσίας και τον τόπο διαμονής τους.

5.2.1 Δημογραφικά στοιχεία

Το δείγμα όπως φαίνεται στον πίνακα 1 αποτελείται από ποσοστό 21% γυναικών ενώ το υπόλοιπο 79% είναι άνδρες.

Όσο αφορά την ηλικία των εργαζομένων τα αποτελέσματα δείχνουν ότι 3% είναι κάτω από 30 ετών, 27% είναι μεταξύ 31-40 ετών, 52% βρίσκονται μεταξύ 41-50 ετών, 15% είναι μεταξύ 51-60 και τέλος 3% είναι μεγαλύτεροι από 60 ετών.

Σχετικά με το μορφωτικό τους επίπεδο, 15% απάντησαν ότι έχουν αποφοιτήσει μόνο από το Γυμνάσιο, 73% έχουν τελειώσει το Λύκειο, 6% έχουν τελειώσει το Πανεπιστήμιο ενώ τέλος ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 6% έχει μεταπτυχιακό τίτλο. Ο τόπος διαμονής και των 33 ερωτώμενων είναι η Επαρχία Λάρνακας.

Αναφορικά με τα χρόνια υπηρεσίας 24% των εργαζομένων εργάζονται στο συμβούλιο για χρονικό διάστημα μικρότερο των 10 ετών, 33% μεταξύ 11-20 και έτη, 36% που αποτελεί και το μεγαλύτερο ποσοστό βρίσκονται στον οργανισμό μεταξύ 21-30 έτη, 6% έχουν υπηρεσία μεταξύ 31-40 έτη ενώ κανένας από τους ερωτώμενους δεν έχει υπηρεσία μεγαλύτερη των 40 ετών.

Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία Λάρνακας

Επιλογές Απάντησης	Φύλο	Ηλικία	Επίπεδο Μόρφωσης	Τόπος Διαμονής	Χρόνια Υπηρεσίας
1	79%	3%	15%	0%	24%
2	21%	27%	73%	0%	33%
3	0%	52%	6%	0%	36%
4	0%	15%	6%	100%	6%
5	0%	3%	0%	0%	0%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου ολοκληρώνεται με την συλλογή δεδομένων που αφορούν την συνολική ικανοποίηση που αντλούν από την εργασία τους στο Σ.Υ. Λάρνακας.

5.2.2 Συνολική ικανοποίηση

Στην ερώτηση με την οποία καλούνται οι ερωτώμενοι να προσδιορίσουν το επίπεδο της συνολικής ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους, 3% των εργαζομένων απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την εργασία τους, 6% απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι, 33% ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι, 33% επίσης απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους ενώ 24% των ερωτώμενων απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Παρατηρείται δηλαδή ότι περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους με ποσοστό 57% που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνουν από αρκετά μέχρι πολύ ικανοποιημένοι.

Όσο αφορά τους παράγοντες που τους προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση οι εργαζόμενοι έπρεπε σε αυτήν την ερώτηση να προσδιορίσουν εκείνο τον παράγοντα ο οποίος μεγιστοποιεί τον βαθμό ικανοποίησης που νιώθουν από την εργασία τους.

Ένα ποσοστό 21% των εργαζομένων απάντησε ότι το αντικείμενο της εργασίας τους, αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα για την ικανοποίηση που νιώθουν.

Ποσοστό 36, 12 και 6 % επέλεξαν τις συνθήκες εργασίας, την αμοιβή και τις σχέσεις με τους συναδέλφους ως τους παράγοντες οι οποίοι τους μεγιστοποιούν την ικανοποίηση τους.

Κανένας(0%) και 21% των εργαζομένων επέλεξαν τους παράγοντες οι οποίοι αφορούν τον άμεσα προϊστάμενο και την Διεύθυνση του Οργανισμού ενώ τέλος 3% των ερωτώμενων θεωρεί ότι ο παράγοντας που αφορά τις προαγωγές και τις δυνατότητες ανέλιξης μπορεί να του προσφέρει την μέγιστη ικανοποίηση από την εργασία του.

Πίνακας 2: Συνολική ικανοποίηση Λάρνακας

Επιλογές Απάντησης	Συνολική Ικανοποίηση	Παράγοντες Ικανοποίησης	Μέλλον στον Οργανισμό
1	3%	21%	85%
2	6%	36%	15%
3	33%	12%	0%
4	33%	6%	0%
5	24%	0%	0%
6		21%	
7		3%	
Σύνολο	100%	100%	100%

5.3 Σ.Υ. Λευκωσίας :Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

Στο μέρος Β ' του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν το βαθμό που διαφωνούν ή συμφωνούν σε προτάσεις οι οποίες εξετάζουν την ικανοποίηση που αντλούν από διάφορες διαστάσεις της εργασίας τους.

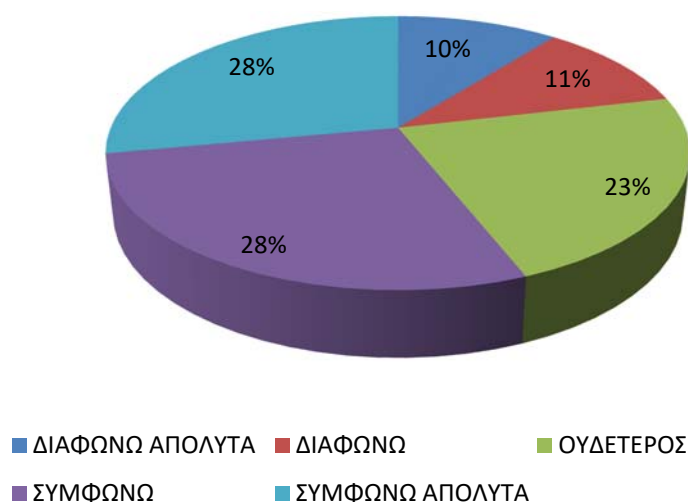
Η πρώτη διάσταση που εξετάζεται είναι το αντικείμενο εργασίας. Σε αυτήν την διάσταση οι ερωτώμενοι απάντησαν συνολικά σε επτά ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τον όγκο εργασίας τους, το ενδιαφέρον που έχει η εργασία τους, την

ποικιλία καθηκόντων, την γραφειοκρατία, την πληροφόρηση και τον βαθμό ελευθερίας που οι εργαζόμενοι έχουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

5.3.1 Αντικείμενο εργασίας

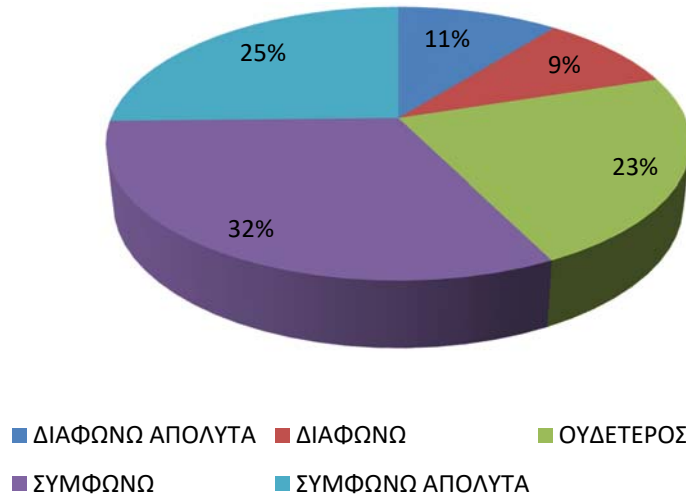
Όσο αφορά τον όγκο εργασίας ένα 10% και 11 % αντίστοιχα απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και διαφωνεί αντίστοιχα στην πρόταση ότι ο όγκος εργασίας τους είναι λογικός, ενώ ένα 28 % επέλεξε τόσο ότι συμφωνεί όσο ότι συμφωνεί απόλυτα. Ένα σημαντικό ποσοστό 23% ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί στην πρόταση επιλέγοντας την επιλογή ουδέτερος.

Διάγραμμα 8: Όγκος εργασίας (B 1.1)



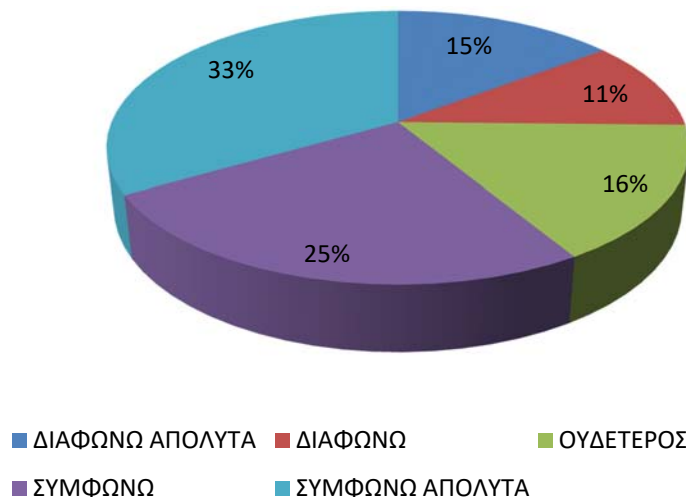
Στην πρόταση που εξετάζει κατά πόσο το αντικείμενο εργασίας των εργαζομένων είναι ενδιαφέρον ένα ποσοστό 9% απάντησε ότι διαφωνεί, 11% ότι διαφωνεί απόλυτα, 23% απάντησαν ότι είναι ουδέτεροι ενώ 25% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα και τέλος ένα 32% που αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι συμφωνεί.

Διάγραμμα 9: Αντικείμενο εργασίας και ενδιαφέρον(B 1.2)



Στην πρόταση «θα ήθελα να κάνω και άλλα πράγματα στην εργασία μου» 11% απάντησαν ότι διαφωνούν και 15% ότι διαφωνούν απόλυτα. Ένα ποσοστό 16% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Συμφωνεί το 25% ενώ το 33% συμφωνεί απόλυτα.

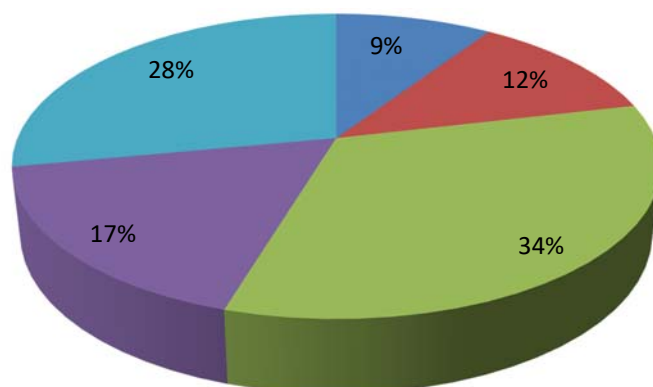
Διάγραμμα 10: Ανάλυση και άλλων καθηκόντων(B 1.3)



Στην πρόταση «Υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία στην εργασία μου» 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 12% ότι διαφωνεί, ενώ 34% που αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνούν αλλά

ούτε και διαφωνούν. Ένα ποσοστό 17% απάντησε ότι συμφωνεί και 28% ότι συμφωνεί απόλυτα.

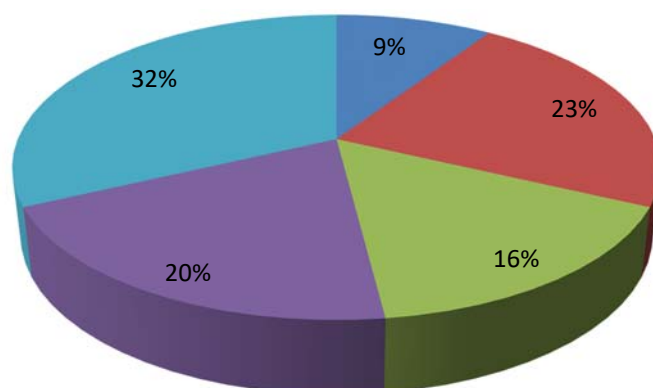
Διάγραμμα 11: Γραφειοκρατία στην εργασία (B 1.4)



■ ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ■ ΔΙΑΦΩΝΩ ■ ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ ■ ΣΥΜΦΩΝΩ ■ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Στην πρόταση «Ο ρόλος και τα καθήκοντα μου είναι ξεκάθαρα καθορισμένα» 9% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, 23% ότι διαφωνούν ενώ 16% απάντησαν ότι είναι ουδέτεροι σε αυτήν την πρόταση. Ένα ποσοστό 20% απάντησε ότι συμφωνεί και ένα 32% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 12: Ρόλος και καθήκοντα(B 1.5)

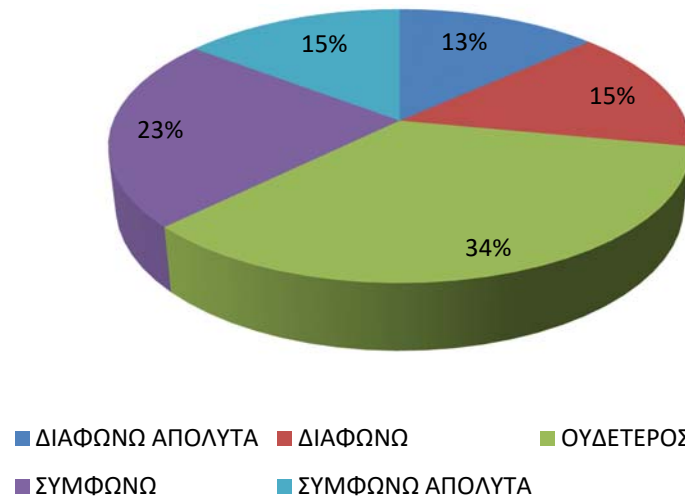


■ ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ ■ ΔΙΑΦΩΝΩ ■ ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ ■ ΣΥΜΦΩΝΩ ■ ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

Στην πρόταση « Μου παρέχεται η κατάλληλη πληροφόρηση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου» 13% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 15% ότι

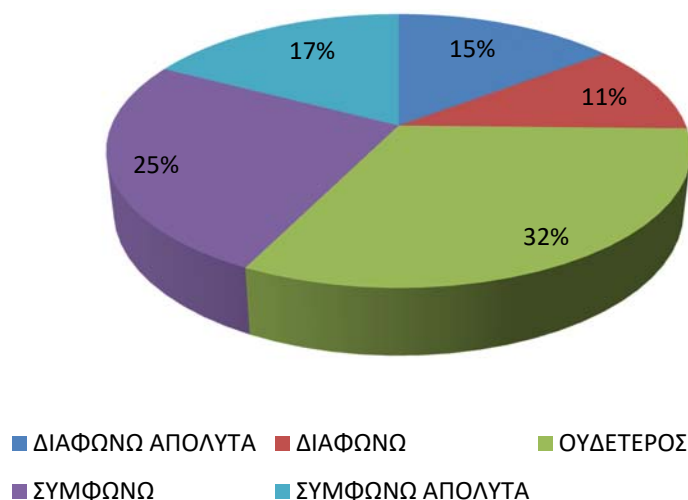
διαφωνεί, ενώ 34% απάντησε ότι είναι ουδέτερο. Ένα ποσοστό 23% απάντησε ότι συμφωνεί και 15% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 13: Πληροφόρηση και εργασία (B 1.6)



Στην πρόταση «Μου παρέχεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας για να διεκπεραιώνω γρήγορα και αποτελεσματικά την εργασία μου» 11% απάντησε ότι διαφωνεί και 15% ότι διαφωνεί απόλυτα ενώ 32% απάντησε ότι είναι ουδέτερο. Ένα ποσοστό 25% απάντησε ότι συμφωνεί και 17% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Διάγραμμα 14: Ελευθερία στην εργασία(B 1.7)

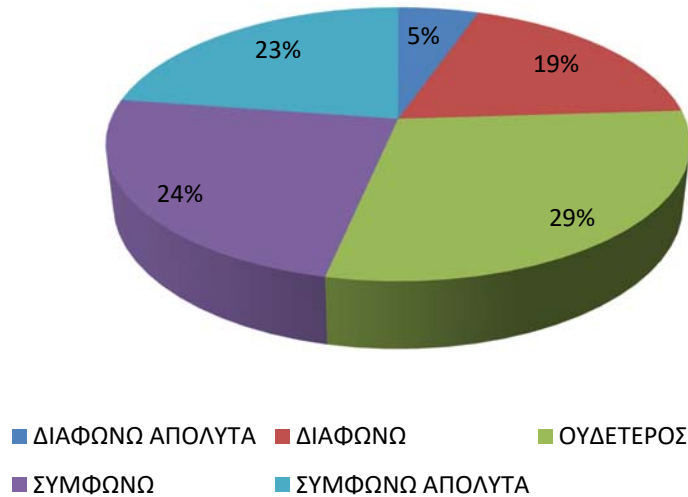


5.3.2 Συνθήκες εργασίας

Η δεύτερη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν οι συνθήκες εργασίας. Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούσαν τον χώρο εργασίας τους, το ωράριο εργασίας, τις συνθήκες ασφάλειας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από το αίσθημα της μονιμότητας που τους παρέχει η εργοδότηση τους στον οργανισμό.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το χώρο εργασίας μου» 5% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 19% ότι διαφωνεί, ενώ 29% απάντησε ότι είναι ουδέτερος. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 23% ότι συμφωνεί απόλυτα. Πρέπει να σημειωθεί σε αυτό το σημείο ότι περίπου το 1/4 των ερωτώμενων προέρχονται από τις τεχνικές υπηρεσίες και εργάζονται κυρίως σε εξωτερικούς χώρους εργασίας.

Διάγραμμα 15: Χώρος εργασίας(B 2.1)



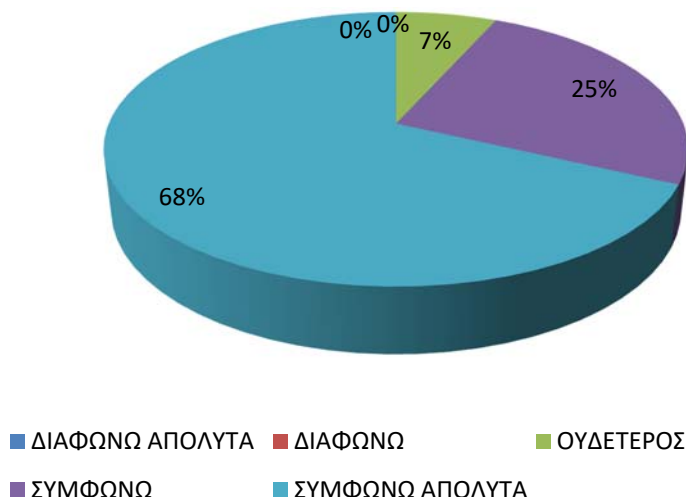
Το ωράριο εργασίας είναι για τις τεχνικές υπηρεσίες και τα τμήματα αυτής τα οποία εργάζονται σε εξωτερικούς χώρους 7:00- 14:30 και για το υπόλοιπο προσωπικό 7:30- 15:00.

Η υπερωριακή απασχόληση μετά από εντολές της Διεύθυνσης περιορίζεται και εφαρμόζεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπως οι καλοκαιρινοί μήνες κατά τους οποίους το Σ.Υ. Λευκωσίας τίθεται αντιμέτωπο με μεγάλο αριθμό διαρροών

στο σύστημα υδροδότησης, οι οποίες για την αποτελεσματική αντιμετώπιση τους, απαιτούν υπερωριακή απασχόληση του προσωπικού.

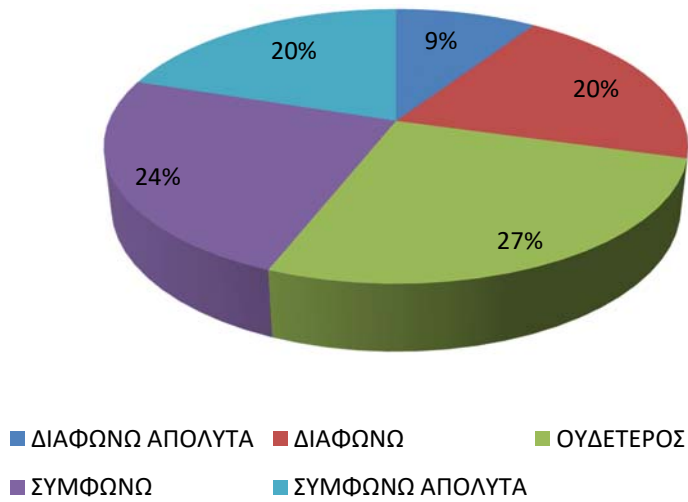
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το ωράριο εργασίας μου» αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν διαφώνησε κανείς από τους ερωτώμενους ενώ μόλις ένα μικρό ποσοστό 7% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα 25% απάντησε ότι συμφωνεί ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 68% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα στην πρόταση.

Διάγραμμα 16: Ωράριο εργασίας(B 2.3)



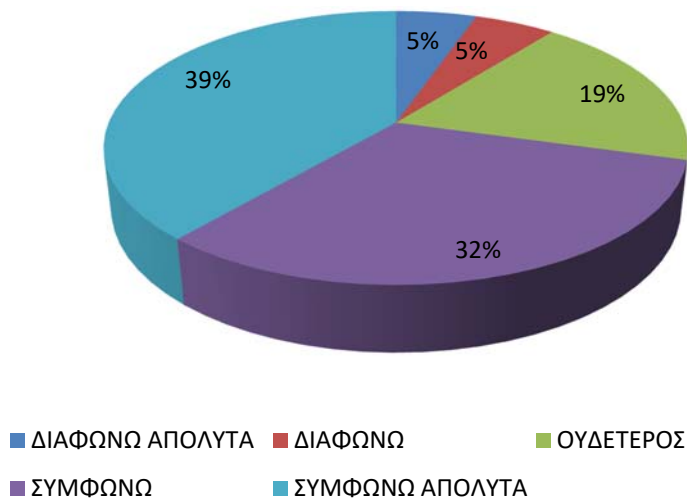
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου» 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 20% ότι διαφωνεί και 27% ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 20% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 17: Συνθήκες Ασφάλειας (B2.4)



Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το αίσθημα της σταθερότητας (μονιμότητας) που μου παρέχει η εργασία μου» 5% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και διαφωνεί αντίστοιχα ενώ 19% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 32% απάντησε ότι συμφωνεί και 39% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Διάγραμμα 18: Μονιμότητα στην εργασία (B 2.5)

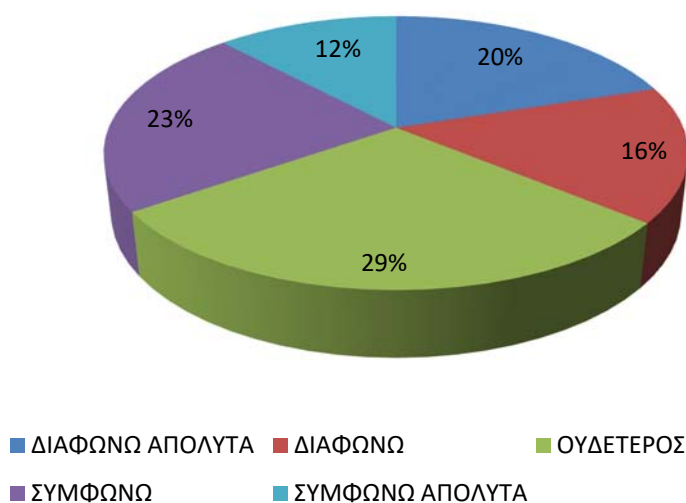


5.3.3 Αμοιβή

Η τρίτη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν η αμοιβή. Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούν την αμοιβή τους, την αμοιβή τους σε σύγκριση των συναδέλφων τους, τα οφέλη που λαμβάνουν από τον οργανισμό και την ετήσια αύξηση στον μισθό τους.

Στο Σ.Υ. Λευκωσίας οι εργαζόμενοι αμείβονται με βάση τις μισθοδοτικές κλίμακες του ευρύτερου δημόσιου τομέα . Όσο αφορά την πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμοιβή μου» 16% απάντησε ότι διαφωνεί, 20% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, και 29% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί. Ένα ποσοστό 23% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 19: Αμοιβή (B 3.1)

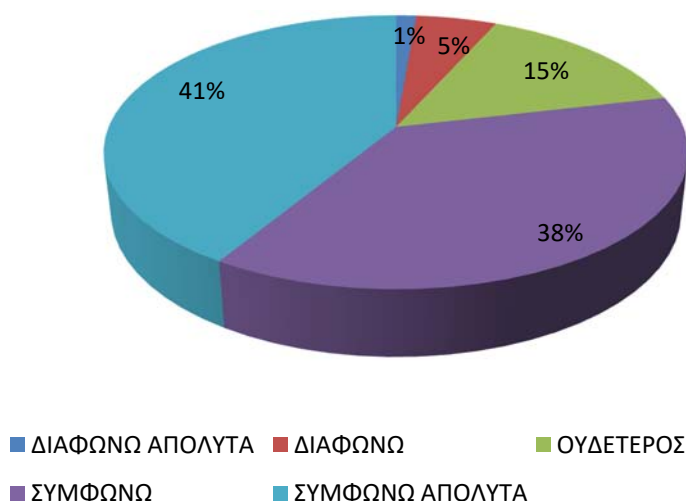


Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τα οφέλη μου λαμβάνω (π.χ. Ιατρική περίθαλψη)» 1% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 5% ότι διαφωνεί και 15% ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί. Ένα ποσοστό 38% απάντησε ότι συμφωνεί και 41% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Το προσωπικό του Σ.Υ. Λευκωσίας καλύπτεται από ένα αρκετά ικανοποιητικό σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στο οποίο τα έξοδα ασφάλισης τόσο

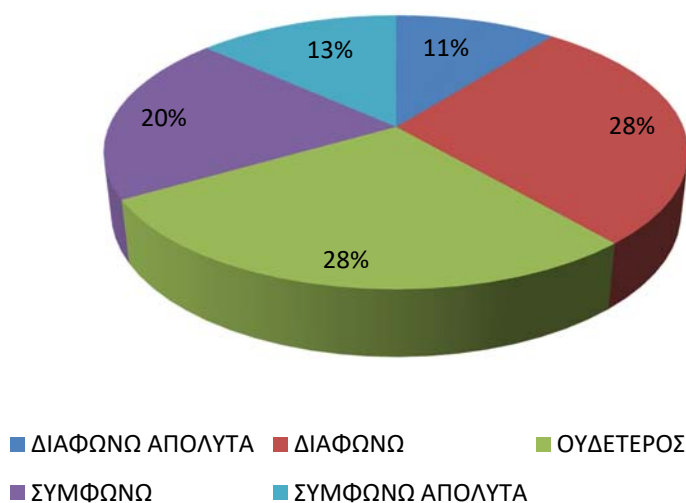
των εργαζομένων όσο και των εξαρτωμένων μελών της οικογένειας τους καλύπτονται αποκλειστικά από το Σ.Υ. Λευκωσίας.

Διάγραμμα 20: Οφέλη από Οργανισμό (B3.2)



Στην πρόταση «Η αμοιβή μου σε σύγκριση με τους συναδέλφους μου είναι δίκαιη» 11% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 28% ότι διαφωνεί, ενώ 28% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 20% απάντησε ότι συμφωνεί και 13% ότι συμφωνεί απόλυτα.

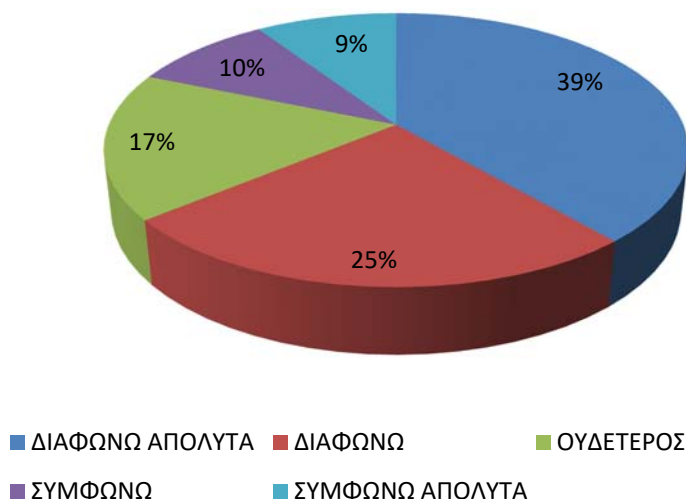
Διάγραμμα 21: Αμοιβή σε σύγκριση με συναδέλφους (B 3.3)



Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την ετήσια αύξηση του μισθού μου» 39% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 25% ότι διαφωνεί, ενώ 17% ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 10% συμφωνεί και 9% συμφωνεί απόλυτα.

Αξίζει να σημειωθεί σε αυτό το σημείο ότι πέραν των αποκοπών στην μισθοδοσία των δημοσίων υπαλλήλων, παράλληλα οι ετήσιες αυξήσεις στους μισθούς των εργαζομένων παγοποιήθηκαν την περίοδο 2011-2017. Η ετήσια αύξηση εφαρμόζεται και πάλι από τον Ιανουάριο του 2017 και παραχωρείται στους εργαζόμενους ενώ καταργήθηκε και μέρος της αποκοπής.

Διάγραμμα 22: Ετήσια αύξηση μισθού(B 3.4)



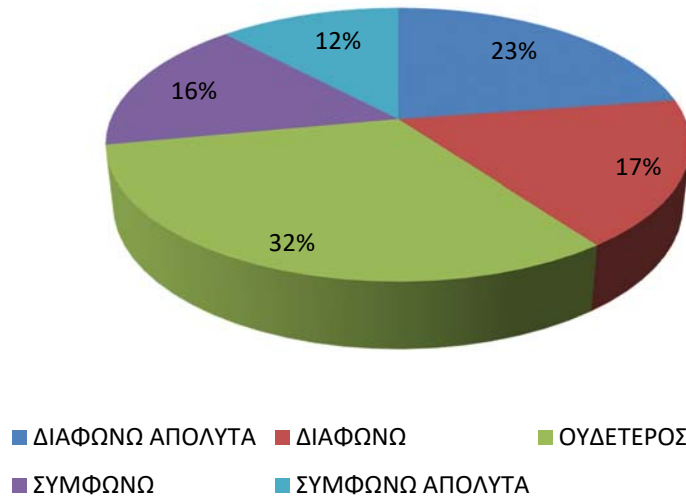
5.3.4 Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης

Η τέταρτη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν οι δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης. Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούν την εκπαίδευση που λαμβάνουν, την αναγνώριση της προσπάθειας που καταβάλλουν, την αξιολόγηση τόσο της δικής τους απόδοσης όσο και των συναδέλφων τους, τις ευκαιρίες προαγωγής τους αλλά και την ύπαρξη αξιοκρατίας στην διαδικασία προαγωγών.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την εκπαίδευση που λαμβάνω» 23% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 17% ότι διαφωνεί, ενώ 32% απάντησε

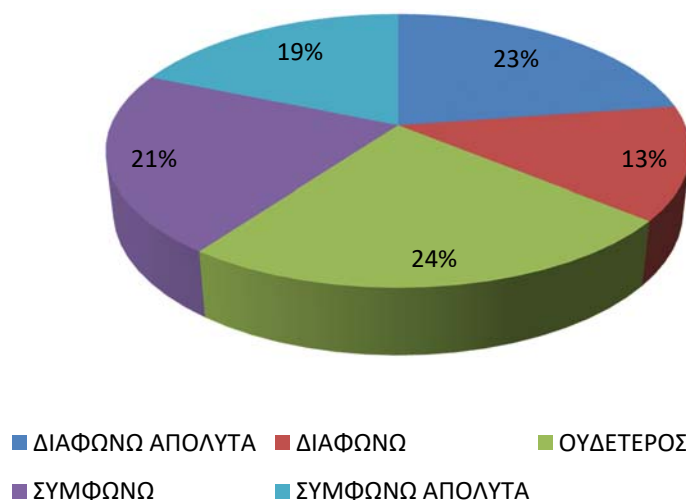
ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 16% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 23: Εκπαίδευση (B 4.1)



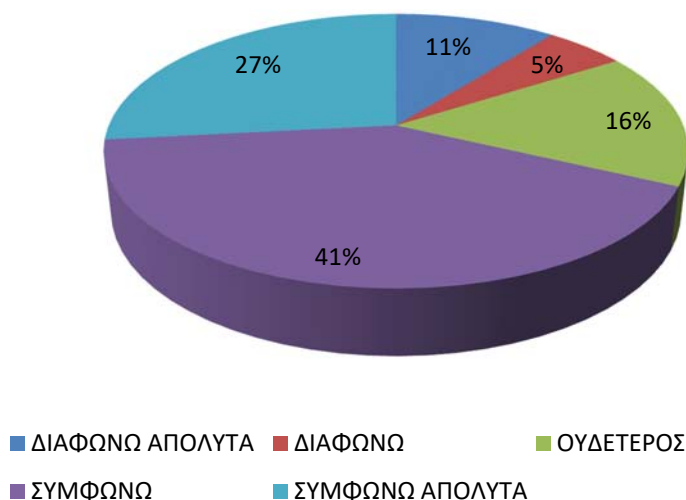
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος /η από την αναγνώριση της προσπάθειας που καταβάλω» 23% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 13% απάντησε ότι διαφωνεί, ενώ 24% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 21% απάντησε ότι συμφωνεί και 19% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 24: Αναγνώριση προσπάθειας (B 4.2)



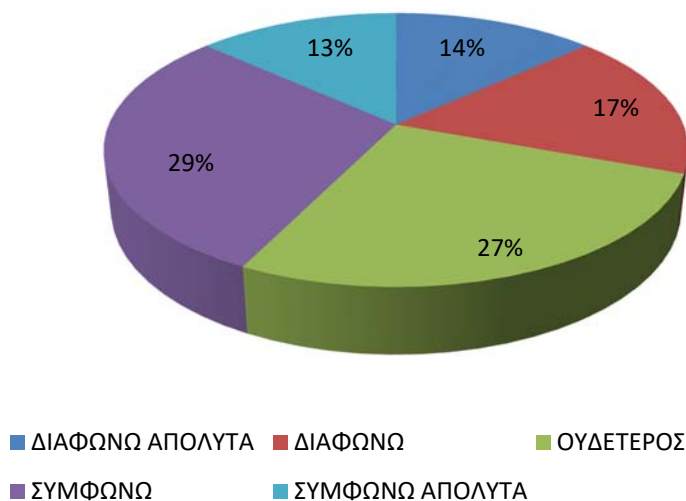
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσης μου» 11% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 5% ότι διαφωνεί, ενώ 16% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 41% απάντησε ότι συμφωνεί και 27% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 25: Αξιολόγηση απόδοσης (B 4.3)



Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσης των συναδέλφων μου» 14% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 17% ότι διαφωνεί, ενώ 27% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 29% απάντησε ότι συμφωνεί και 13% ότι συμφωνεί απόλυτα.

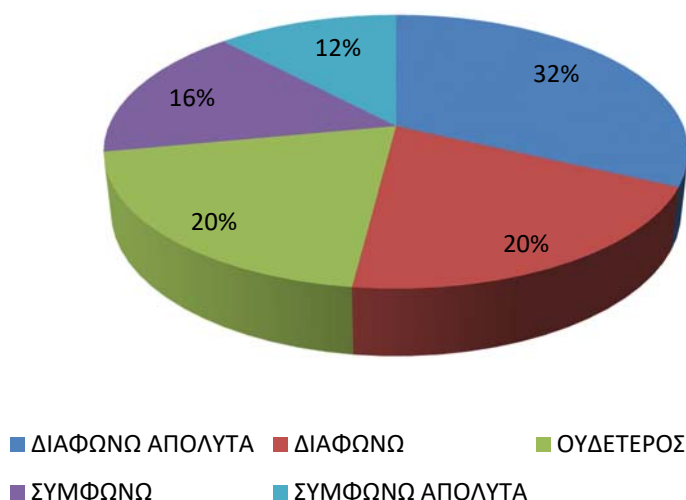
Διάγραμμα 26: Αξιολόγηση απόδοσης συναδέλφων (B 4.4)



Μαζί με τις αποκοπές στην μισθοδοσία εφαρμόστηκαν επίσης παγοποιήσεις προαγωγών. Σε περίπτωση αφυπηρέτησης ή πρόωρης αποχώρησης από τον Οργανισμό οι κενές θέσεις πληρώνονται από προσωπικό εντός Οργανισμού χωρίς όμως να παραχωρούνται προαγωγές.

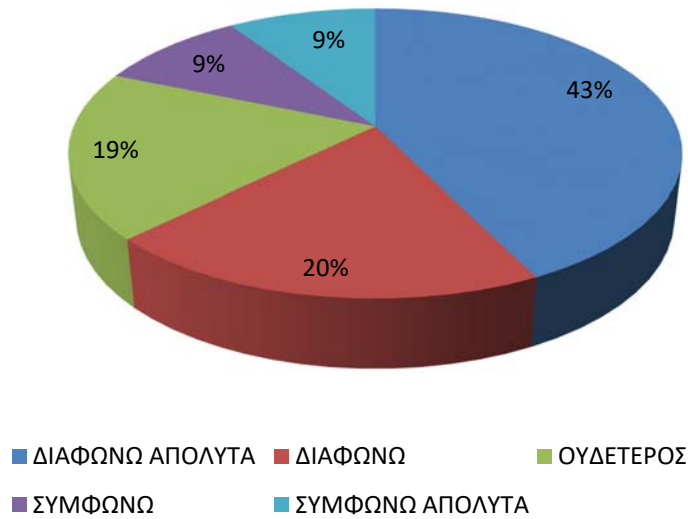
Στην πρόταση λοιπόν «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής μου» 32% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 20% ότι διαφωνεί, ενώ 20% ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 16% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 27: Ευκαιρίες προαγωγής (B 4.5)



Στην πρόταση «Υπάρχει αξιοκρατία στην διαδικασία προαγωγών» 43% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 20% ότι διαφωνεί, ενώ 19% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 9% συμφωνεί και 9% συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 28: Αξιοκρατία και προαγωγές (B 4.6)

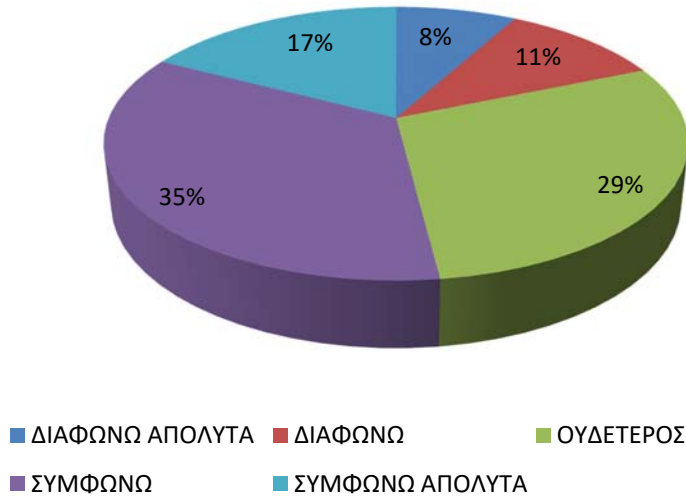


5.3.5 Σχέσεις με συναδέλφους

Η πέμπτη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν οι σχέσεις με τους συναδέλφους. Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούν το εργασιακό τους περιβάλλον, τον βαθμό ομαδικότητας στο τμήμα που εργάζονται, τους συναδέλφους και την προσπάθεια που καταβάλλουν στην εργασία τους.

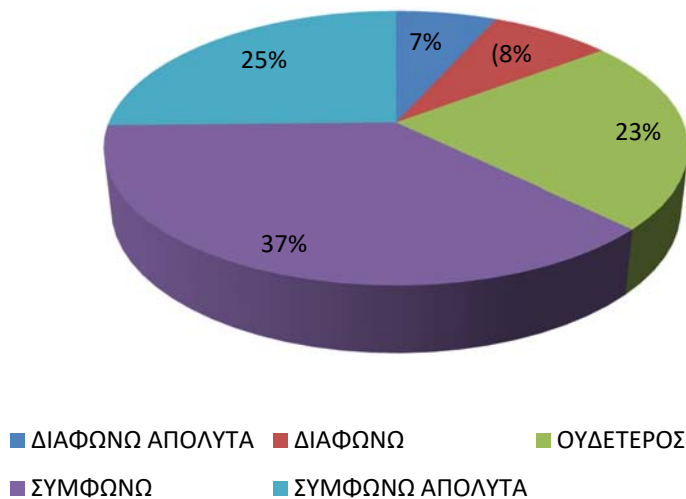
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το εργασιακό περιβάλλον», 8% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 11% ότι διαφωνεί, ενώ 29% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 35% απάντησε ότι συμφωνεί και 17% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 29: Εργασιακό περιβάλλον (B 5.1)



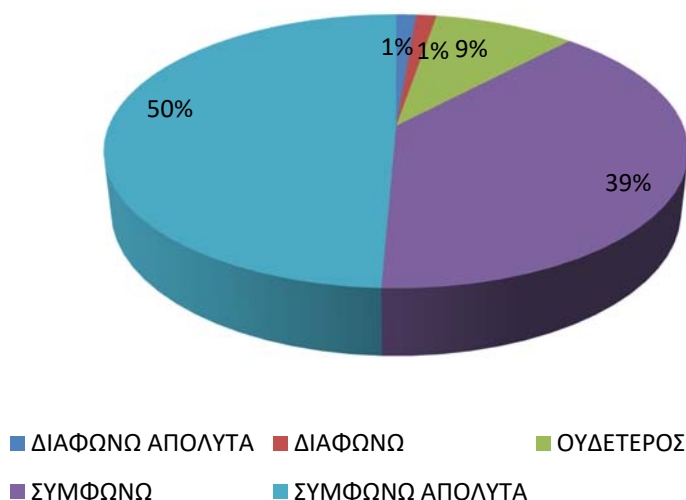
Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό ομαδικότητας στο τμήμα μου», 7% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 8% ότι διαφωνεί, ενώ 23% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 37% απάντησε ότι συμφωνεί και 25% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 30: Ομαδικότητα (B 5.2)



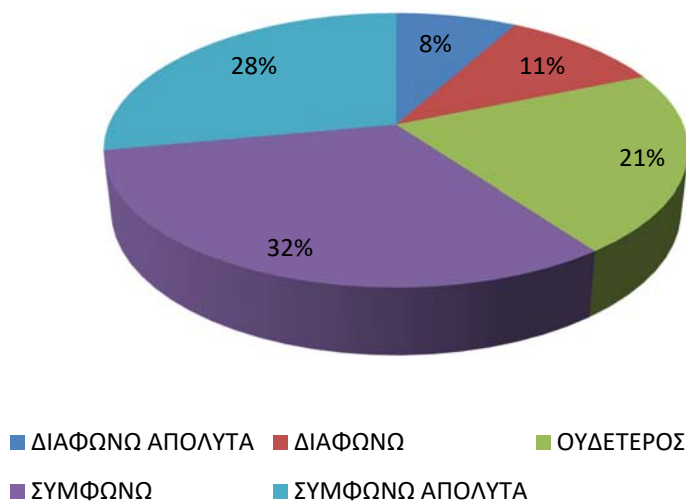
Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους μου», 1% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 1% ότι διαφωνεί, ενώ 9% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 39 % απάντησε ότι συμφωνεί και 50% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 31: Σχέσεις με συναδέλφους (B 5.3)



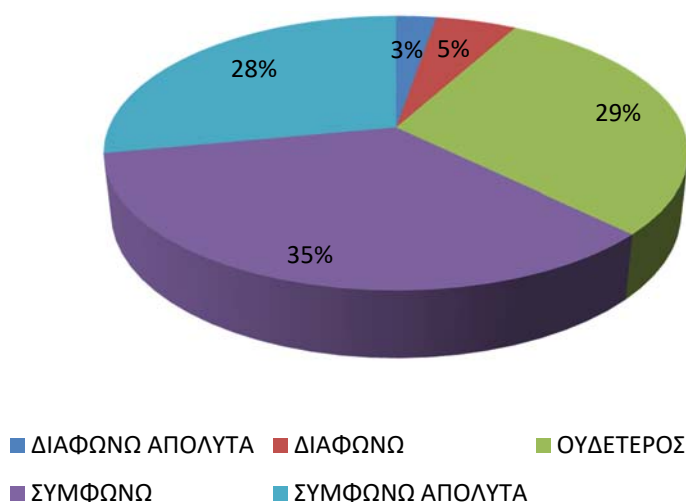
Στην πρόταση «Έχω εμπιστοσύνη στους συναδέλφους μου», 8% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 11% ότι διαφωνεί, ενώ 21% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 32 % απάντησε ότι συμφωνεί και 28% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 32: Εμπιστοσύνη στους συναδέλφους (B 5.4)



Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την προσπάθεια που καταβάλλουν στην εργασία τους», 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 5% ότι διαφωνεί, ενώ 29% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 35 % απάντησε ότι συμφωνεί και 28% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα33: Προσπάθεια συναδέλφων (B5.5)

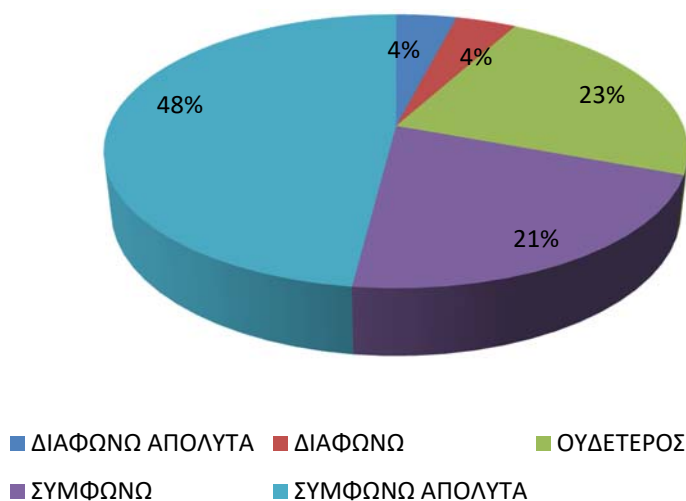


5.3.6 Σχέσεις με προϊστάμενο

Η έκτη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν οι σχέσεις με τον προϊστάμενο . Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούν τον προϊστάμενο τους, τις σχέσεις τους μαζί τους και την συμπεριφορά του απέναντι στις εισηγήσεις των συναδέλφων του για τα προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

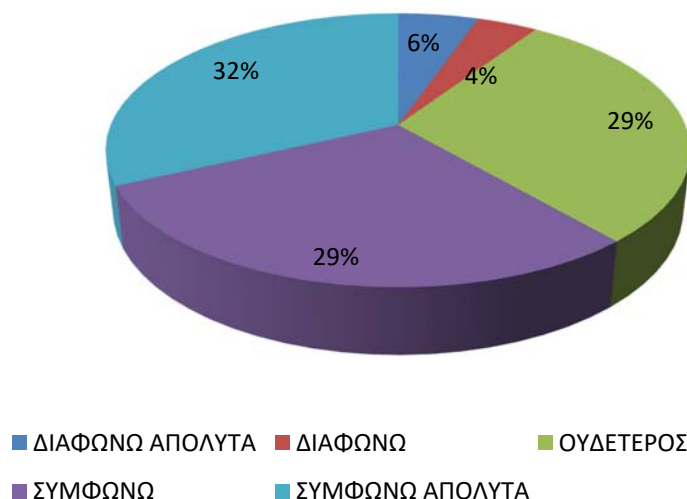
Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο μου », 4% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 4% ότι διαφωνεί, ενώ 23% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 21 % απάντησε ότι συμφωνεί και 48% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 34: Σχέσεις με προϊστάμενο (B 6.1)



Στην πρόταση «Ο προϊστάμενο μου είναι δίκαιος », 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 4% ότι διαφωνεί, ενώ 29% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 29 % απάντησε ότι συμφωνεί και 32% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 35: Ο προϊστάμενος είναι δίκαιος (B 6.2)

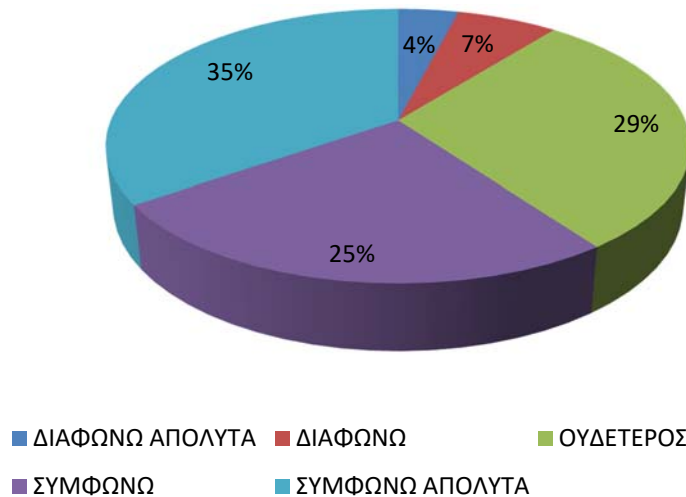


Στην πρόταση «Ο Προϊστάμενος μου λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των υφισταμένων του για βελτίωση της εργασίας τους », 4% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 7% ότι διαφωνεί, ενώ 29% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και

συμφωνεί. Ένα ποσοστό 25 % απάντησε ότι συμφωνεί και 35% ότι συμφωνεί απόλυτα.

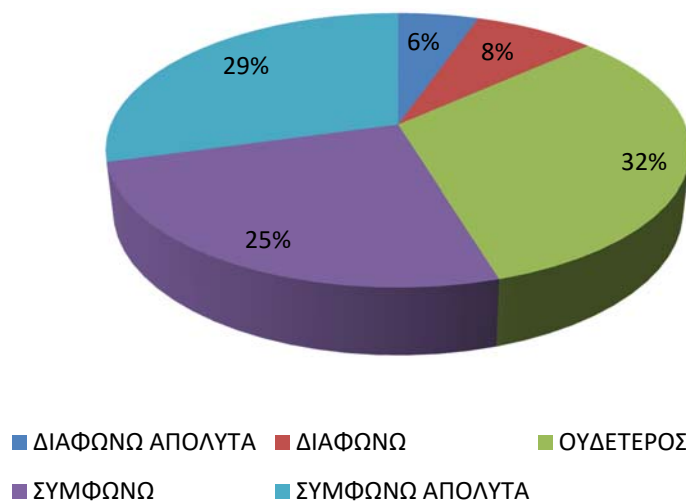
Διάγραμμα 36: Ο προϊστάμενος λαμβάνει υπόψη τους υφιστάμενους του

(B 6.3)



Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το ενδιαφέρον που επιδεικνύει για τα προβλήματα που δημιουργούνται κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου», 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 8% ότι διαφωνεί, ενώ 32% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 25 % απάντησε ότι συμφωνεί και 29% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 37: Ο προϊστάμενος επιλύει τα προβλήματα (B 6.4)

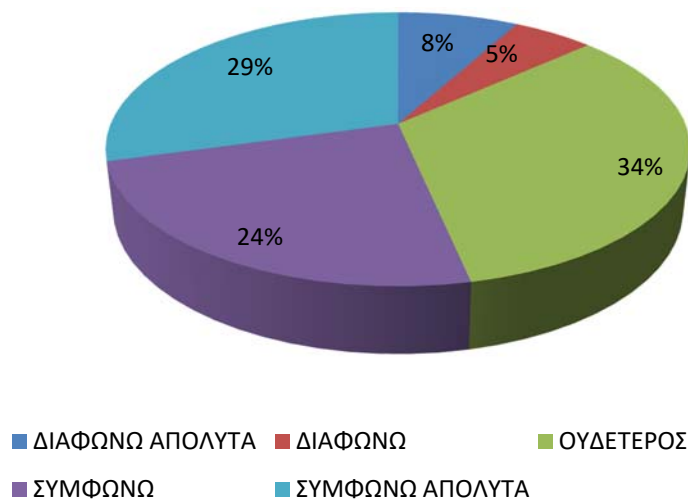


5.3.7 Σχέσεις με Διεύθυνση και Οργανισμό

Η έβδομη διάσταση που τέθηκε υπό εξέταση ήταν οι σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό γενικότερα . Σε αυτήν την ενότητα οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε προτάσεις που αφορούν τις σχέσεις τους με την διεύθυνση του οργανισμού και τον τρόπο που αυτή αντιμετωπίζει τους εργαζομένους και χειρίζεται τα εργασιακά θέματα.

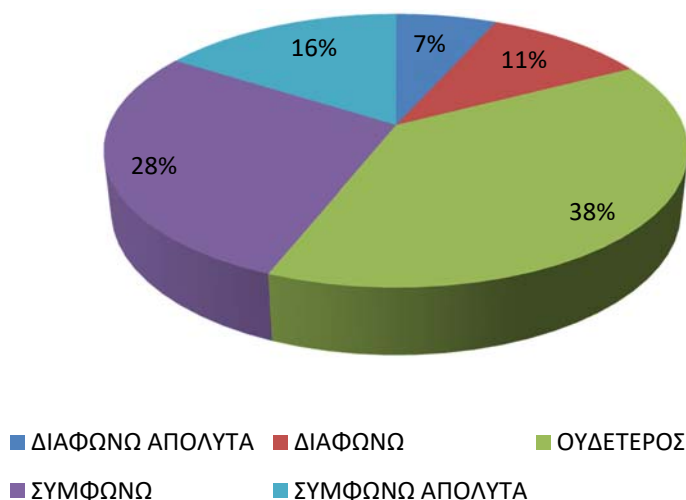
Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με την Διεύθυνση του Οργανισμού», 8% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 5% ότι διαφωνεί, ενώ 34% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 24 % απάντησε ότι συμφωνεί και 29% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 38: Σχέσεις με Διεύθυνση (B 7.1)



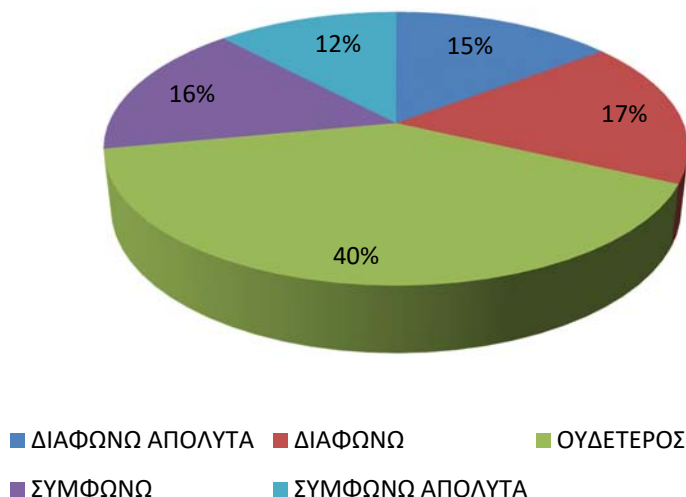
Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού προσπαθεί να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων», 7% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 11% ότι διαφωνεί, ενώ 38% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 28 % απάντησε ότι συμφωνεί και 16% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 39: Διεύθυνση και συνθήκες εργασίας (B7.2)



Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού χειρίζεται τα εργασιακά θέματα με αξιοκρατία», 15% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 17% ότι διαφωνεί, ενώ 40% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 16% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

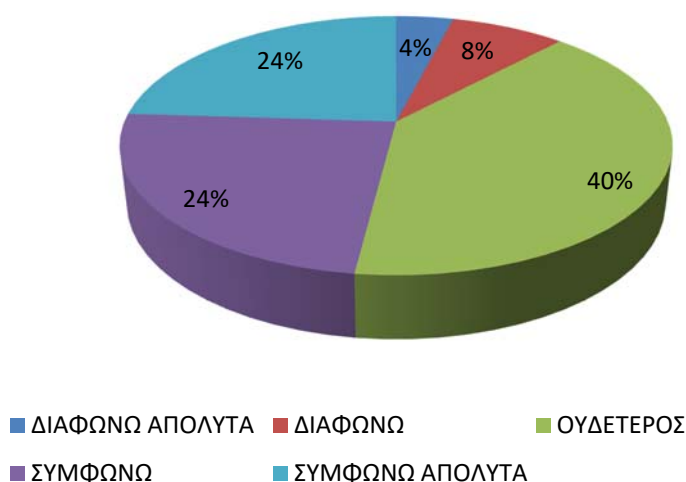
Διάγραμμα 40: Διεύθυνση και εργασιακά θέματα (B 7.3)



Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού δέχεται εξωτερικές παρεμβάσεις όσο αφορά τα εργασιακά θέματα», 4% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 8% ότι

διαφωνεί, ενώ 40% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 24% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Διάγραμμα 41: Διεύθυνση και εξωτερικές παρεμβάσεις (B 7.4)



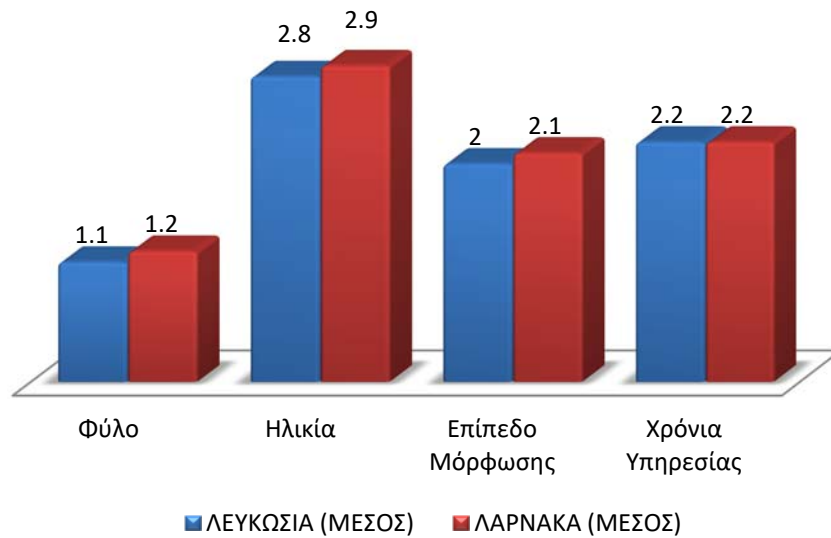
5.4 Σύγκριση Σ.Υ. Λευκωσίας και Λάρνακας

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα από τα δύο Συμβούλια Υδατοπρομήθειας, Λευκωσίας και Λάρνακας που αφορούν το πρώτο μέρος και συγκεκριμένα τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων παρατηρεί κάποιος ότι τα αποτελέσματα είναι σχεδόν όμοια μεταξύ τους.

5.4.1 Σύγκριση δημογραφικών στοιχείων Σ.Υ. Λευκωσίας-Λάρνακας

Συγκεκριμένα πραγματοποιώντας περιγραφική στατιστική σχετικά για το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου παρατηρούμε ότι ο μέσος εργαζόμενος και στα δύο Σ.Υ. είναι άνδρας, ηλικίας μεταξύ 41-50 ετών. Η μόρφωση του είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αφού είναι απόφοιτος Λυκείου, διαμένει στην Λευκωσία και στην Λάρνακα αντίστοιχα και εργάζεται στον οργανισμό μεταξύ 11-20 ετών.

Διάγραμμα 42: Δημογραφικά στοιχεία

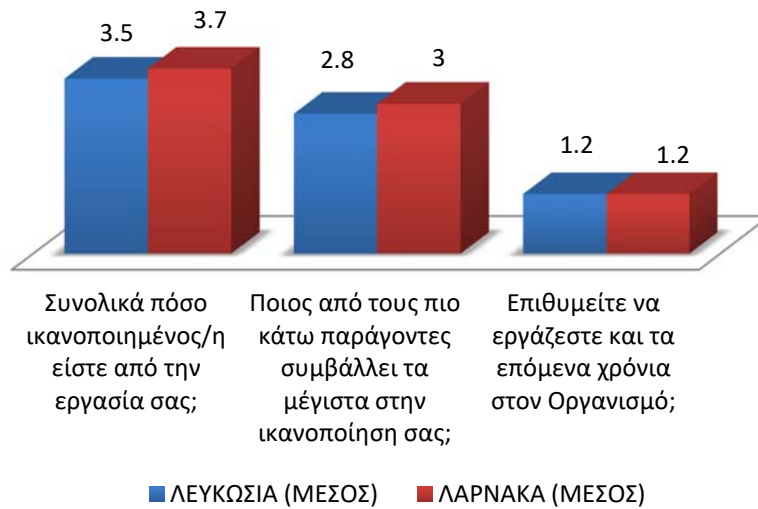


5.4.2 Σύγκριση συνολικής ικανοποίησης Σ.Υ. Λευκωσίας-Λάρνακας

Φαίνεται επίσης από τα αποτελέσματα ο μέσος εργαζόμενος στο Σ.Υ. Λευκωσίας ότι είναι μέτρια ικανοποιημένος από την εργασία του ενώ ο μέσος εργαζόμενος στο Σ.Υ. Λάρνακας είναι μεν μέτρια ικανοποιημένος από την εργασία του, τείνει όμως να δηλώνει αρκετά ικανοποιημένος από την εργασία του.

Ο παράγοντας αμοιβή διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης που αντλούν από την εργασία τους και στα δύο Σ.Υ. , ενώ τέλος ο μέσος εργαζόμενος και των δύο οργανισμών επιθυμεί να εργάζεται και στο μέλλον στον Οργανισμό.

Διάγραμμα 43: Συνολική ικανοποίηση



Ένας από τους στόχους λοιπόν της έρευνας ήταν η διερεύνηση της συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων στα δύο Συμβούλια Υδατοπρομήθειας και των επιμέρους διαστάσεων που την συνιστούν.

Μια πρώτη διαπίστωση η οποία προκύπτει από τα αποτελέσματα πάνω είναι ότι συνολικά οι εργαζόμενοι στο Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας είναι μέτρια ικανοποιημένοι ενώ αυτοί του Συμβουλίου Λάρνακας είναι μεν μέτρια ικανοποιημένοι τείνοντας όμως να είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Τα πιο πάνω ευρήματα φαίνεται να συμφωνούν με τα ευρήματα αντίστοιχων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν στο εξωτερικό. Πιο συγκεκριμένα έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ολλανδία από το Υπουργείο εσωτερικών ανάμεσα στους δημοσίους υπαλλήλους το 2001 έδειξε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ολλανδία ήταν μέτρια έως αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους (Steijn 2006).

Γενικά τα ευρήματα έρευνας στην Ελλάδα δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των βιβλιοθηκονόμων βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα, αντλώντας μεγαλύτερη ικανοποίηση κατά σειρά από την εργασία την ίδια, την επιτήρηση και τις εργασιακές συνθήκες, ευρήματα που επιβεβαιώνονται από παρόμοιες έρευνες στην Αμερική και στον Καναδά. (Togia et al., 2004).

Σε ικανοποιητικά επίπεδα κρίνεται και η ικανοποίηση αμερικανών δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται στην Νέα Υόρκη όπως καταδεικνύουν τα ευρήματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε από τους Wright και Davies το 2003.

Τα ευρήματα μιας άλλης έρευνας των Ashraf et., al (2013), που πραγματοποιήθηκε στο Πακιστάν δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλό βαθμό.

Αντίθετα τα ευρήματα έρευνας στην Μπαγκλαντές δείχνουν ότι το συνολικό επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων στην Μπαγκλαντές βρίσκεται σε πολύ χαμηλό επίπεδο. (Ferdousi 2012).

5.5 Σ.Υ. Λάρνακας : Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

Στο μέρος Β' του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν το βαθμό που διαφωνούν ή συμφωνούν σε προτάσεις οι οποίες εξετάζουν την ικανοποίηση που αντλούν από διάφορες διαστάσεις της εργασίας τους.

5.5.1 Αντικείμενο εργασίας

Όσο αφορά τον όγκο εργασίας ένα 6% και 12 % αντίστοιχα απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και διαφωνεί αντίστοιχα στην πρόταση ότι ο όγκος εργασίας τους είναι λογικός, ενώ η πλειοψηφία 52% επέλεξε ότι συμφωνεί και 9% ότι συμφωνεί απόλυτα. Ένα σημαντικό ποσοστό 21% ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί στην πρόταση επιλέγοντας την επιλογή ουδέτερος.

Στην πρόταση που εξετάζει κατά πόσο το αντικείμενο εργασίας των εργαζομένων είναι ενδιαφέρον ένα ποσοστό 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, 12% απάντησαν ότι είναι ουδέτεροι ενώ η πλειοψηφία 52% απάντησε ότι συμφωνεί και τέλος ένα 21% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «θα ήθελα να κάνω και άλλα πράγματα στην εργασία μου» 6% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα και 12% ότι διαφωνούν. Ένα ποσοστό 24% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Συμφωνεί το 21% ενώ το 36% συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία στην εργασία μου» 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, ενώ 33% που αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνούν αλλά ούτε και διαφωνούν. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 30% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Ο ρόλος και τα καθήκοντα μου είναι ξεκάθαρα καθορισμένα» 6% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, 21% ότι διαφωνούν ενώ 21% απάντησαν ότι είναι ουδέτεροι σε αυτήν την πρόταση. Ένα ποσοστό 27% απάντησε ότι συμφωνεί και ένα 24% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Μου παρέχεται η κατάλληλη πληροφόρηση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου» 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 15% ότι διαφωνεί, ενώ 27% απάντησε ότι είναι ουδέτερο. Ένα ποσοστό 33% απάντησε ότι συμφωνεί και 21% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Μου παρέχεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας για να διεκπεραιώνω γρήγορα και αποτελεσματικά την εργασία μου» 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 18% ότι διαφωνεί ενώ 27% απάντησε ότι είναι ουδέτερο. Ένα ποσοστό 27% απάντησε ότι συμφωνεί και 21% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 3: Αντικείμενο εργασίας (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B1.1	B1.2	B1.3	B1.4	B1.5	B1.6	B1.7
1	6%	6%	6%	3%	6%	3%	6%
2	12%	9%	12%	9%	21%	15%	18%
3	21%	12%	24%	33%	21%	27%	27%
4	52%	52%	21%	24%	27%	33%	27%
5	9%	21%	36%	30%	24%	21%	21%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.5.2 Συνθήκες εργασίας

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το χώρο εργασίας μου» 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 12% ότι διαφωνεί, ενώ 12% απάντησε ότι είναι ουδέτερο. Ένα ποσοστό 30% απάντησε ότι συμφωνεί και 39% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το ωράριο εργασίας μου» αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν διαφώνησε κανείς από τους ερωτώμενους ενώ μόλις ένα μικρό ποσοστό 9% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα 33% απάντησε ότι συμφωνεί ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 58% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα στην πρόταση.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου» 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί και 12% ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 30% απάντησε ότι συμφωνεί και 45% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το αίσθημα της σταθερότητας (μονιμότητας) που μου παρέχει η εργασία μου» 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και 3% ότι διαφωνεί, ενώ 9% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 33% απάντησε ότι συμφωνεί και 48% ότι συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 4: Συνθήκες εργασίας (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B2.1	B2.2	B2.3	B2.4
1	6%	0%	3%	6%
2	12%	0%	9%	3%
3	12%	9%	12%	9%
4	30%	33%	30%	33%
5	39%	58%	45%	48%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%

5.5.3 Αμοιβή

Όσο αφορά την πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμοιβή μου» 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 42% οι περισσότεροι δηλαδή, απάντησε ότι διαφωνεί και 18% ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί. Ένα ποσοστό 18% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τα οφέλη μου λαμβάνω (π.χ. Ιατρική περίθαλψη)» 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 6% ότι διαφωνεί και

21% ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 39% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Η αμοιβή μου σε σύγκριση με τους συναδέλφους μου είναι δίκαιη» 18% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 30% ότι διαφωνεί, ενώ 24% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 15% απάντησε ότι συμφωνεί και 12% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την ετήσια αύξηση του μισθού μου» 30% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 24% ότι διαφωνεί, ενώ 24% ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 15% συμφωνεί και 6% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 5: Αμοιβή (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B3.1	B3.2	B3.3	B3.4
1	9%	9%	18%	30%
2	42%	6%	30%	24%
3	18%	21%	24%	24%
4	18%	24%	15%	15%
5	12%	39%	12%	6%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%

5.5.4 Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την εκπαίδευση που λαμβάνω» 18% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 12% ότι διαφωνεί, ενώ 30% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 33% απάντησε ότι συμφωνεί και 6% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος /η από την αναγνώριση της προσπάθειας που καταβάλω» 15% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 15% απάντησε ότι διαφωνεί, ενώ 27% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 27% απάντησε ότι συμφωνεί και 15% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσης μου» 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, ενώ 9% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 52% απάντησε ότι συμφωνεί και 21% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσης των συναδέλφων μου» 15% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 12% ότι διαφωνεί, ενώ 42% ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 24% απάντησε ότι συμφωνεί και 6% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής μου» 24% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 30% ότι διαφωνεί, ενώ 18% ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε και διαφωνεί. Ένα ποσοστό 18% απάντησε ότι συμφωνεί και 9% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Υπάρχει αξιοκρατία στην διαδικασία προαγωγών» 18% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 18% ότι διαφωνεί, ενώ 39% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 15% συμφωνεί και 9% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 6: Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B4.1	B4.2	B4.3	B4.4	B4.5	B4.6
1	18%	15%	9%	15%	24%	18%
2	12%	15%	9%	12%	30%	18%
3	30%	27%	9%	42%	18%	39%
4	33%	27%	52%	24%	18%	15%
5	6%	15%	21%	6%	9%	9%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.5.5 Σχέσεις με συναδέλφους

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το εργασιακό περιβάλλον», 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, ενώ 18% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 42% απάντησε ότι συμφωνεί και 27% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό ομαδικότητας στο τμήμα μου», 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 3% ότι διαφωνεί, ενώ 18% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 39% απάντησε ότι συμφωνεί και 36% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους μου», δεν απάντησε κανείς ότι διαφωνεί απόλυτα, 3% ότι διαφωνεί, ενώ 6% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 52% απάντησε ότι συμφωνεί και 39% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Έχω εμπιστοσύνη στους συναδέλφους μου», δεν απάντησε κανείς ότι διαφωνεί απόλυτα, 18% ότι διαφωνεί, ενώ 24% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 42% απάντησε ότι συμφωνεί και 15% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από την προσπάθεια που καταβάλλουν στην εργασία τους», δεν απάντησε κανείς ότι διαφωνεί απόλυτα, 18% ότι διαφωνεί, ενώ 24% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 36 % απάντησε ότι συμφωνεί και 21% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 7: Σχέσεις με συναδέλφους (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B5.1	B5.2	B5.3	B5.4	B5.5
1	3%	3%	0%	0%	0%
2	9%	3%	3%	18%	18%
3	18%	18%	6%	24%	24%
4	42%	39%	52%	42%	36%
5	27%	36%	39%	15%	21%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%	100%

5.5.6 Σχέσεις με προϊστάμενο

Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο μου», 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 3% ότι διαφωνεί, ενώ 3% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά

ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 52% απάντησε ότι συμφωνεί και 33% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Ο προϊστάμενο μου είναι δίκαιος», 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 6% ότι διαφωνεί, ενώ 21% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 36% απάντησε ότι συμφωνεί και 27% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Ο Προϊστάμενος μου λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των υφισταμένων του για βελτίωση της εργασίας τους », 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, ενώ 21% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 48 % απάντησε ότι συμφωνεί και 15% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Είμαι ικανοποιημένος/η από το ενδιαφέρον που επιδεικνύει για τα προβλήματα που δημιουργούνται κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου», 6% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 9% ότι διαφωνεί, ενώ 18% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 45% απάντησε ότι συμφωνεί και 21% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 8: Σχέσεις με προϊστάμενο (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B6.1	B6.2	B6.3	B6.4
1	9%	9%	6%	6%
2	3%	6%	9%	9%
3	3%	21%	21%	18%
4	52%	36%	48%	45%
5	33%	27%	15%	21%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%

5.5.7 Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό

Στην πρόταση «Έχω καλές σχέσεις με την Διεύθυνση του Οργανισμού», 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 6% ότι διαφωνεί, ενώ 15% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 45% απάντησε ότι συμφωνεί και 30% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού προσπαθεί να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων», 9% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 15% ότι διαφωνεί, ενώ 18% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 39% απάντησε ότι συμφωνεί και 18% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού χειρίζεται τα εργασιακά θέματα με αξιοκρατία», 12% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 6% ότι διαφωνεί, ενώ 42% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 30% απάντησε ότι συμφωνεί και 9% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Στην πρόταση «Η Διεύθυνση του Οργανισμού δέχεται εξωτερικές παρεμβάσεις όσο αφορά τα εργασιακά θέματα», 3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 15% ότι διαφωνεί, ενώ 30% απάντησε ότι ούτε διαφωνεί αλλά ούτε και συμφωνεί. Ένα ποσοστό 33% απάντησε ότι συμφωνεί και 18% ότι συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 9: Σχέσεις με την Διεύθυνση του Οργανισμού (Σ.Υ. Λάρνακας)

Επιλογές Απάντησης	B7.1	B7.2	B7.3	B7.4
1	3%	9%	12%	3%
2	6%	15%	6%	15%
3	15%	18%	42%	30%
4	45%	39%	30%	33%
5	30%	18%	9%	18%
Σύνολο	100%	100%	100%	100%

Όπως φαίνεται από τον πίνακα 10, πιο κάτω, και τις επιλογές των εργαζομένων στην ερώτηση A 2.2: *Ποιος από τους πιο κάτω παράγοντες συμβάλλει τα μέγιστα στην ικανοποίησή σας;* στο Σ.Υ. Λευκωσίας οι εργαζόμενοι αντλούν την ικανοποίησή τους κυρίως κατά σειρά από το αντικείμενο εργασίας, τις σχέσεις με τους συναδέλφους, τις συνθήκες εργασίας, και την αμοιβή ενώ παράγοντες όπως οι δυνατότητες προαγωγής και οι σχέσεις με τον προϊστάμενο και την διεύθυνση δεν φαίνεται να διαδραματίζουν ή τουλάχιστον διαδραματίζουν λιγότερο ρόλο σε σύγκριση με τους άλλους παράγοντες στην διαμόρφωση της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Στο Σ.Υ. Λάρνακας επίσης οι συνθήκες εργασίας, το αντικείμενο εργασίας, η αμοιβή διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής τους ικανοποίησης με την διαφορά ότι ψηλά στις επιλογές τους βρίσκονται οι σχέσεις με τον προϊστάμενο τους σε σχέση με τους συναδέλφους που επέλεξαν στο Σ.Υ. Λευκωσίας.

Ομοίως με την Λευκωσία παράγοντες όπως οι δυνατότητες προαγωγής και οι σχέσεις με την διεύθυνση δεν βρίσκονται ψηλά στις επιλογές τους ενώ αίσθηση προκαλεί το γεγονός ότι κανείς από τους 33 ερωτώμενους δεν επέλεξε τις σχέσεις με τους συναδέλφους ως παράγοντα που επηρεάζει την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Πίνακας 10: Παράγοντες ικανοποίησης

Παράγοντες ικανοποίησης	Λευκωσία
Αντικείμενο εργασίας	28%
Σχέσεις με συναδέλφους	21%
Συνθήκες εργασίας	20%
Αμοιβή	19%
Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης	8%
Σχέσεις με διεύθυνση	3%
Σχέσεις με προϊστάμενο	1%
Σύνολο	100%
	Λάρνακα
Συνθήκες εργασίας	36%
Αντικείμενο εργασίας	21%
Σχέσεις με προϊστάμενο	21%
Αμοιβή	12%
Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης	6%
Σχέσεις με Διεύθυνση	3%
Σχέσεις με τους συναδέλφους	0%
Σύνολο	100%

Όπως φαίνεται, επιχειρηματολογεί ο Rainey, «η διαθέσιμη τεκμηρίωση σχετικά με την σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των παραγόντων που την επηρεάζουν γενικά είναι συγχυσμένη και αντικρουόμενη» (Candarelli et., al 2016: 119).

Ο παράγοντας αντικείμενο της εργασίας φαίνεται να ταυτίζεται με ευρήματα και άλλων ερευνών όπως αυτές των Tsigilis (2004) και Togia (2004) όπου το αντικείμενο εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης, σε αντίθεση με την έρευνα του Steijn (2006) στην οποία ο συγκεκριμένος παράγοντας ασκεί χαμηλή επίδραση στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης.

Ο παράγοντας συνθήκες εργασίας διαδραματίζει όπως και στην παρούσα έρευνα σημαντικό ρόλο στις έρευνες των Tsigilis (2004) και Steijn (2006).

Ο παράγοντας αμοιβή βρέθηκε να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και στην έρευνα του Ellickson (2002) αλλά όχι σε αυτές των Tsigilis (2004) και Togia (2004).

Οι δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο και στην έρευνα του Ellickson (2002) αλλά όχι σε αυτήν του Togia (2004).

Οι σχέσεις με την διεύθυνση δεν βρίσκονται ψηλά ούτε στις επιλογές των ερωτώμενων στις έρευνες των Tsigilis (2004) και Steijn (2006).

Τέλος οι σχέσεις με τον προϊστάμενο δεν διαδραματίζουν όπως και στο δείγμα της Λευκωσίας σημαντικό ρόλο ούτε στις έρευνες των Tsigilis (2004) και Togia (2004) σε αντίθεση με την παρούσα έρευνα στην οποία στο Σ.Υ. Λάρνακας φαίνεται από τα ευρήματα να βρίσκεται ψηλά στις επιλογές των ερωτώμενων.

Κεφάλαιο 6

Ευρήματα στατιστικής ανάλυσης

Μετά την ολοκλήρωση της περιγραφικής ανάλυσης επιχειρήθηκε να πραγματοποιηθεί στατιστική ανάλυση των δεδομένων (συναρτήσεις excel) από τα δύο δείγματα, με σκοπό να εξαχθούν πιο ακριβή αποτελέσματα κυρίως όσο αφορά τις δύο μεταβλητές των δειγμάτων, την εξαρτημένη η οποία ήταν η συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων και τις ανεξάρτητες οι οποίες ήταν τα δημογραφικά στοιχεία και οι επτά διαστάσεις που τέθηκαν υπό εξέταση.

Με σκοπό την εκτίμηση της συνολικής αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach's A'.

Ο δείκτης Cronbach's A' λαμβάνει τιμές μεταξύ 0-1 και θα πρέπει να λάβει τιμές $\geq 0,7$ για να θεωρείται ότι το εργαλείο μέτρησης στο σύνολο του είναι σε υψηλό βαθμό αξιόπιστο. (Litwin 1995).

Ο δείκτης υπολογίστηκε στο excel πραγματοποιώντας Anova: Two-Factor Without Replication και έλαβε την τιμή 0,93 για την Λευκωσία και 0,90 για την Λάρνακα, που θεωρούνται ικανοποιητικές τιμές για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και για τα δύο δείγματα.

Κατά την διαδικασία της παλινδρόμησης ο γράφων τέθηκε αντιμέτωπος με διάφορα προβλήματα κυρίως λόγω του μικρού μεγέθους του δείγματος και του

μεγάλου βαθμού συσχέτισης μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών, τα οποία έπρεπε οπωσδήποτε να ξεπεραστούν ούτως ώστε τα αποτελέσματα να είναι όσο το δυνατό αξιόπιστα.

Το πρόβλημα με το μέγεθος του δείγματος λύθηκε δημιουργώντας μια νέα ανεξάρτητη μεταβλητή με τίτλο «Επαρχία» η οποία αποτελείτο από την τιμή 1 για το δείγμα της Λευκωσίας και την τιμή 2 για το δείγμα της Λάρνακας πραγματοποιώντας έτσι μια παλινδρόμηση για το σύνολο των παρατηρήσεων (108) και από τα δύο δείγματα.

Ακολούθως για να καταστεί δυνατό να συμπεριληφθούν στην παλινδρόμηση όλες οι μεταβλητές στο σύνολο τους υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι κάθε διάστασης για κάθε ερωτώμενο ξεχωριστά.

Με αυτόν τον τρόπο πραγματοποιήθηκε μια παλινδρόμηση η οποία αποτελείτο από την εξαρτημένη μεταβλητή που ήταν η συνολική ικανοποίηση και τις ανεξάρτητες μεταβλητές που ήταν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων και οι επτά διαστάσεις που τέθηκαν υπό εξέταση.

Χρησιμοποιώντας το σύνολο των ανεξάρτητων μεταβλητών τα αποτελέσματα έδειξαν ότι στατιστικά σημαντική στο υπόδειγμα ήταν μόνο η ανεξάρτητη μεταβλητή αντικείμενο της εργασίας. (Παράρτημα Δ1).

Αυτό ήταν το άλλο από τα προβλήματα το οποίο έπρεπε να ξεπεραστεί αφού όπως φαίνεται πιθανόν ο μεγάλος βαθμός συσχέτισης μεταξύ μεταβλητών όπως π.χ. η ηλικία και τα χρόνια υπηρεσίας, το αντικείμενο και οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή με τις δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης και οι σχέσεις με τους συναδέλφους με τον προϊστάμενο και την διεύθυνση του οργανισμού, επηρέαζαν το μοντέλο της παλινδρόμησης αδυνατώντας να τεκμηριωθεί κατάλληλα ο βαθμός επίδρασης των ανεξάρτητων μεταβλητών πάνω στην εξαρτημένη.

Για αυτόν τον λόγο πραγματοποιήθηκε μια νέα παλινδρόμηση χρησιμοποιώντας ως εξαρτημένη μεταβλητή την συνολική ικανοποίηση και ανεξάρτητες μεταβλητές τις μεταβλητές ηλικία, επίπεδο μόρφωσης, αντικείμενο εργασίας, αμοιβή και σχέσεις με τους συναδέλφους.

Τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης σε σύνολο 108 παρατηρήσεων έδειξαν, λαμβάνοντας υπόψη το R squared, ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου ερμηνεύουν την συνολική ικανοποίηση κατά 43%.

Το υπόλοιπο 57% που υπολείπεται, ερμηνεύεται από παραλειπόμενους παράγοντες που συμβολίζονται στο υπόδειγμα με το σύμβολο u .

Η εκτιμημένη γραμμή παλινδρόμησης όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης είναι:

Συνολική εργασιακή ικανοποίηση = $-0,09 + 0,12$ Επαρχία $+0,09$ Ηλικία $- 0,04$ Επίπεδο μόρφωσης $+ 0,59$ Αντικείμενο εργασίας $+ 0,18$ Αμοιβή $+ 0,21$ Σχέσεις με τους συναδέλφους $+ u$

Πίνακας 11: Παλινδρόμηση

ANOVA

	Συντελεστές	Standard Error	t Stat	P-value	F-sig
Intercept	-0,09	0,55	-0,16	0,87	1,5261E-10
Επαρχία	0,12	0,17	0,68	0,50	
Ηλικία	0,09	0,09	0,97	0,34	
Επίπεδο μόρφωσης	-0,04	0,11	-0,39	0,70	
Αντικείμενο εργασίας	0,59	0,14	4,27	0,00	
Αμοιβή	0,18	0,09	1,89	0,06	
Σχέσεις με συναδέλφους	0,21	0,11	1,79	0,08	

Η αξία της γραμμής παλινδρόμησης έγκειται στο γεγονός ότι δείχνει το ποσοστό που θα μεταβληθεί η συνολική ικανοποίηση στην περίπτωση που μεταβληθούν οι υπόλοιποι συντελεστές κατά μια μονάδα.

Όπως προκύπτει λοιπόν από τα αποτελέσματα, εάν μεταβληθούν οι συντελεστές αντικείμενο της εργασίας, αμοιβή και σχέσεις με του συναδέλφους κατά μια μονάδα θα μεταβάλουν τον συντελεστή συνολική ικανοποίηση θετικά κατά 59%, 18% και 21% αντίστοιχα. (Πίνακας 11).

Με βάση τα πιο πάνω αποτελέσματα παρατηρεί κανείς ότι την μεγαλύτερη επίδραση πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση ασκεί ο συντελεστής αντικείμενο εργασίας και σε μικρότερο βαθμό η αμοιβή και οι σχέσεις με τους συναδέλφους.

Οι υπόλοιποι συντελεστές έχουν χαμηλή επίδραση, ενώ ο συντελεστής επίπεδο μόρφωσης έχει αρνητική επίδραση πάνω στην εργασιακή ικανοποίηση.

Όταν εξετάζεται μια μεταβλητή σε επίπεδο σημαντικότητας π.χ. 0,05 (5%) και το p-value της μεταβλητής αυτής είναι μικρότερο από 0,05 τότε απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση ότι δηλαδή η συγκεκριμένη μεταβλητή ισούται με το 0 και άρα θεωρείται ότι αντίθετα δεν ισούται με το 0, είναι στατιστικά σημαντική και μπορεί να συμπεριληφθεί στο μοντέλο. Το ίδιο ισχύει και για επίπεδο σημαντικότητας 0,10 (10%).

Όπως διαπιστώνεται μέσα από τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης οι μεταβλητές Επαρχία, Ηλικία και Επίπεδο μόρφωσης λαμβάνοντας τιμές 0,50, 0,34 και 0,70 αντίστοιχα, είναι μεγαλύτερες τόσο σε επίπεδο σημαντικότητας 5% όσο και 10% και συνεπώς δεν είναι στατιστικά σημαντικές. (Πίνακας 11).

Αντίθετα η μεταβλητή Αντικείμενο της εργασίας λαμβάνοντας τιμή 0,00 είναι στατιστικά σημαντική τόσο για επίπεδο σημαντικότητας 5% όσο και 10% ενώ οι μεταβλητές Αμοιβή και Σχέσεις με τους συναδέλφους λαμβάνοντας τιμές 0,06 και 0,08 αντίστοιχα, είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο σημαντικότητας 10%. (Πίνακας 11).

Όσο αφορά την συνολική σημαντικότητα του υποδείγματος για τα δείγματα στο σύνολο τους, αυτή μπορεί να καθοριστεί από το F- significance.

Στην περίπτωση μας το F- significance είναι πολύ μικρότερο (1,5261E-10) από τα επίπεδα σημαντικότητας τόσο σε επίπεδο 5% όσο και σε επίπεδο 10% άρα το υπόδειγμα μας στο σύνολο του είναι στατιστικά σημαντικό.

Όσο αφορά τα δημογραφικά δεδομένα και την επίδραση που έχουν στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ταυτίζονται με τα αποτελέσματα των Yang and Wang (2013) όπου τα δημογραφικά στοιχεία δεν είναι στατιστικά σημαντικά στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης.

Τα αποτελέσματα από το δείγμα της παρούσας έρευνας που αφορούν τους επιμέρους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης ταυτίζονται με τα αποτελέσματα των ερευνών των Yang and Wang (2013), Wright and Davis (2003) και Ashraf et., al (2013) όπου το αντικείμενο εργασίας αποτελεί ένα από τους παράγοντες που είναι στατιστικά σημαντικός.

Στην έρευνα του Ellickson (2002) στατιστικά σημαντικοί είναι επίσης οι παράγοντες αμοιβή, οι ευκαιρίες ανέλιξης και τα γενικότερα ωφελήματα .

Στην έρευνα των Yang and Wang (2013), περιλαμβάνονται επίσης οι συνθήκες εργασίας και οι σχέσεις με τους συναδέλφους.

Σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας η έρευνα των Ashraf et.,al (2013) έδειξε ότι όλες οι μεταβλητές που εξετάστηκαν ήταν στατιστικά σημαντικές .

Κεφάλαιο 7

Επίλογος

7.1 Συμπεράσματα

Κύριος σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής αποτέλεσε η μέτρηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας - Λάρνακας Κύπρου.

Άλλος σκοπός ήταν επίσης η διερεύνηση της επίδρασης των επιμέρους παραγόντων που εντοπίστηκαν κατά την βιβλιογραφική ανασκόπηση να διαδραματίζουν στατιστικά σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε ένα οργανισμό οι οποίοι είναι: το αντικείμενο εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, η αμοιβή, οι δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης και οι σχέσεις με τους συναδέλφους, τον προϊστάμενο και την διεύθυνση του οργανισμού, στην συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων των δύο Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας.

Για την υλοποίηση του σκοπού της έρευνας πραγματοποιήθηκε συλλογή πρωτογενούς υλικού με την χρήση ερωτηματολογίου μεταξύ Φεβρουαρίου-Μαρτίου 2017, αποτελούμενο από 42 ερωτήσεις/προτάσεις κλειστού τύπου με κλίμακα μέτρησης την Λίκερτ και ακολούθως με την χρήση των συναρτήσεων του excel έγινε τόσο περιγραφική όσο και στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν.

Σύμφωνα με το στατιστικό μέτρο Cronbach's A' ο βαθμός αξιοπιστίας της έρευνας θεωρείται αρκετά υψηλός και συνεπώς τα αποτελέσματα της έρευνας χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία.

Όπως προκύπτει από την ανάλυση των δεδομένων οι εργαζόμενοι και των δύο Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας σε Λευκωσία και Λάρνακα είναι συνολικά μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους με αυτούς της Λάρνακας να τείνουν ελαφρά να δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι, αποτελέσματα τα οποία ταυτίζονται με αποτελέσματα άλλων ερευνών όπως η έρευνα του Steijn(2006) στην Δημόσια υπηρεσία της Ολλανδίας και της έρευνας ανάμεσα στους έλληνες βιβλιοθηκονόμους Togia (2004).

Όσο αφορά τις επιμέρους διαστάσεις που μετρούν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων φαίνεται από τα αποτελέσματα ότι τόσο στην Λευκωσία όσο και στην Λάρνακα είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους, την αμοιβή τους, τις δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης και τις σχέσεις τους με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό. Αντίθετα φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τις συνθήκες εργασίας τους, τους συναδέλφους και τον προϊστάμενο τους.

Τα αποτελέσματα που αφορούν τις επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης δείχνουν να επιβεβαιώνουν αυτό που διαπιστώνει ο Rainey, ότι δηλαδή, «η διαθέσιμη τεκμηρίωση σχετικά με την σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των παραγόντων που την επηρεάζουν γενικά είναι συγχυσμένη και αντικρουόμενη» (Candarelli et., al 2016: 119).

Φαίνεται λοιπόν ότι αντίθετα με τα ευρήματα των ερευνών που εντοπίστηκαν στην ξένη αλλά και ελληνόφωνη βιβλιογραφία, (Steijn 2006, Ferdousi 2012, Koustelios 2001 και Tsigilis et al 2004), όπου οι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από παράγοντες όπως η αμοιβή, δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης, ο φόρτος εργασίας και οι σχέσεις με την Διεύθυνση του οργανισμού, οι εργαζόμενοι στα δύο Σ.Υ είναι μέτρια ικανοποιημένοι.

Ακολούθως με την χρήση της μεθόδου της παλινδρόμησης εντοπίστηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας σε Λευκωσία και Λάρνακα που αφορούν τόσο τις ανεξάρτητες μεταβλητές (διαστάσεις/ παράγοντες ικανοποίησης) όσο και τα δημογραφικά στοιχεία και τα οποία δείχνουν κατά πόσο αυτές είναι στατιστικά σημαντικές κατά την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης.

Όσο αφορά τα δημογραφικά δεδομένα και την επίδραση που έχουν στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας ταυτίζονται με τα αποτελέσματα των Yang and Wang (2013) όπου τα δημογραφικά στοιχεία δεν είναι στατιστικά σημαντικά στην διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης

Όσο αφορά τα αποτελέσματα και την σύγκριση τους με τα αποτελέσματα ερευνών προκύπτει ότι τα αποτελέσματα από το δείγμα της έρευνας ταυτίζονται με τα αποτελέσματα των ερευνών των Yang and Wang (2013), Wright and Davis (2003) και Ashraf et., al (2013) όπου το αντικείμενο εργασίας αποτελεί ένα από τους παράγοντες που είναι στατιστικά σημαντικός.

Στην έρευνα του Ellickson (2002) στατιστικά σημαντικοί είναι επίσης οι παράγοντες αμοιβή, οι ευκαιρίες ανέλιξης και τα γενικότερα ωφελήματα .

Στην έρευνα των Yang and Wang (2013), περιλαμβάνονται επίσης οι συνθήκες εργασίας και οι σχέσεις με τους συναδέλφους.

Σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας η έρευνα των Ashraf et.,al (2013) έδειξε ότι όλες οι μεταβλητές που εξετάστηκαν ήταν στατιστικά σημαντικές .

7.2 Περιορισμοί ,συνεισφορά και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Κατά την συγγραφή της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής ένα από τα κύρια προβλήματα που κλήθηκε ο γράφων να αντιμετωπίσει ήταν η εύρεση ερευνών στην εγχώρια ελληνόφωνη βιβλιογραφία που να πραγματεύονται το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων που την διαμορφώνουν, στον δημόσιο τομέα.

Παρά το γεγονός ότι εντοπίστηκαν κυρίως στο διαδίκτυο (ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες) ένας αριθμός μελετών σχετικά με το πιο πάνω θέμα, εντούτοις, αφενός ο αριθμός τους θεωρείται αρκετά μικρός λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος τόσο του ελληνικού όσο και του κυπριακού δημόσιου τομέα και αφετέρου, οι έρευνες περιορίζονται πολλές από αυτές στον τομέα της εκπαίδευσης και της υγείας.

Επιπλέον λόγω του γεγονότος ότι η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος δεν έτυχε τόσο λεπτομερούς επεξεργασίας όσο θα τύγχανε στα πλαίσια ενός π.χ. διδακτορικού προγράμματος κατά το οποίο θα πραγματοποιούνταν μια πιο εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση.

Έχοντας επίσης ταυτόχρονα διαθέσιμο σαφώς μεγαλύτερο χρονικό διάστημα το οποίο θα ήταν περισσότερο χρήσιμο εκτός από την βιβλιογραφική ανασκόπηση και στην συλλογή του δείγματος, συλλέγοντας δείγμα από το σύνολο του προσωπικού όλων των Σ.Υ συμπεριλαμβανομένου και αυτού της Λεμεσού.

Λόγω του χρονικού περιορισμού δεν έγινε εφικτή η συλλογή δείγματος από το Σ.Υ. Λεμεσού, ενώ εξαιτίας του γεγονότος ότι το μισό περίπου προσωπικό και των δύο οργανισμών απασχολείται στις τεχνικές υπηρεσίες χαρακτηριστικό των οποίων είναι η εργασία σε εξωτερικούς χώρους με ελαφρώς διαφοροποιημένα ωράρια, δεν κατέστη δυνατό να συμμετέχουν όλοι στην παρούσα έρευνα.

Παράλληλα ο μισθός και η θέση εργασίας, δύο παράγοντες που θα έριχναν περισσότερο φως στους λόγους που οι εργαζόμενοι επέλεξαν τις απαντήσεις τους, δεν συμπεριλήφθηκαν στην συλλογή των δημογραφικών στοιχείων λόγω του ότι τα τμήματα είναι αρκετά μικρά και σε συζητήσεις που έγιναν με συναδέλφους πριν την δημιουργία του ερωτηματολογίου εξέφρασαν την άποψη να μην υπήρχαν τέτοιας φύσης ερωτήματα.

Ταυτόχρονα θεωρώ ότι η προσωπική μου εμπλοκή στο Συμβούλιο ως εργαζόμενος αποτέλεσε ένα ακόμη αποτρεπτικό παράγοντα για μια ίσως πιο ειλικρινή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από μέρους των συμμετεχόντων.

Επιπρόσθετα, παρά το γεγονός ότι οι συναρτήσεις του excel με την βοήθεια των οποίων πραγματοποιήθηκε η στατιστική ανάλυση αποτελούν ένα αξιόπιστο εργαλείο ανάλυσης δεδομένων, η χρήση ενός πιο εξειδικευμένου στατιστικού πακέτου π.χ. S.P.S.S το οποίο κατασκευάστηκε με κύριο σκοπό την ανάλυση δεδομένων θα πρόσδιδε κατά την άποψη του γράφοντος μεγαλύτερη αξία στην παρούσα έρευνα δίδοντας πιο ακριβή αποτελέσματα.

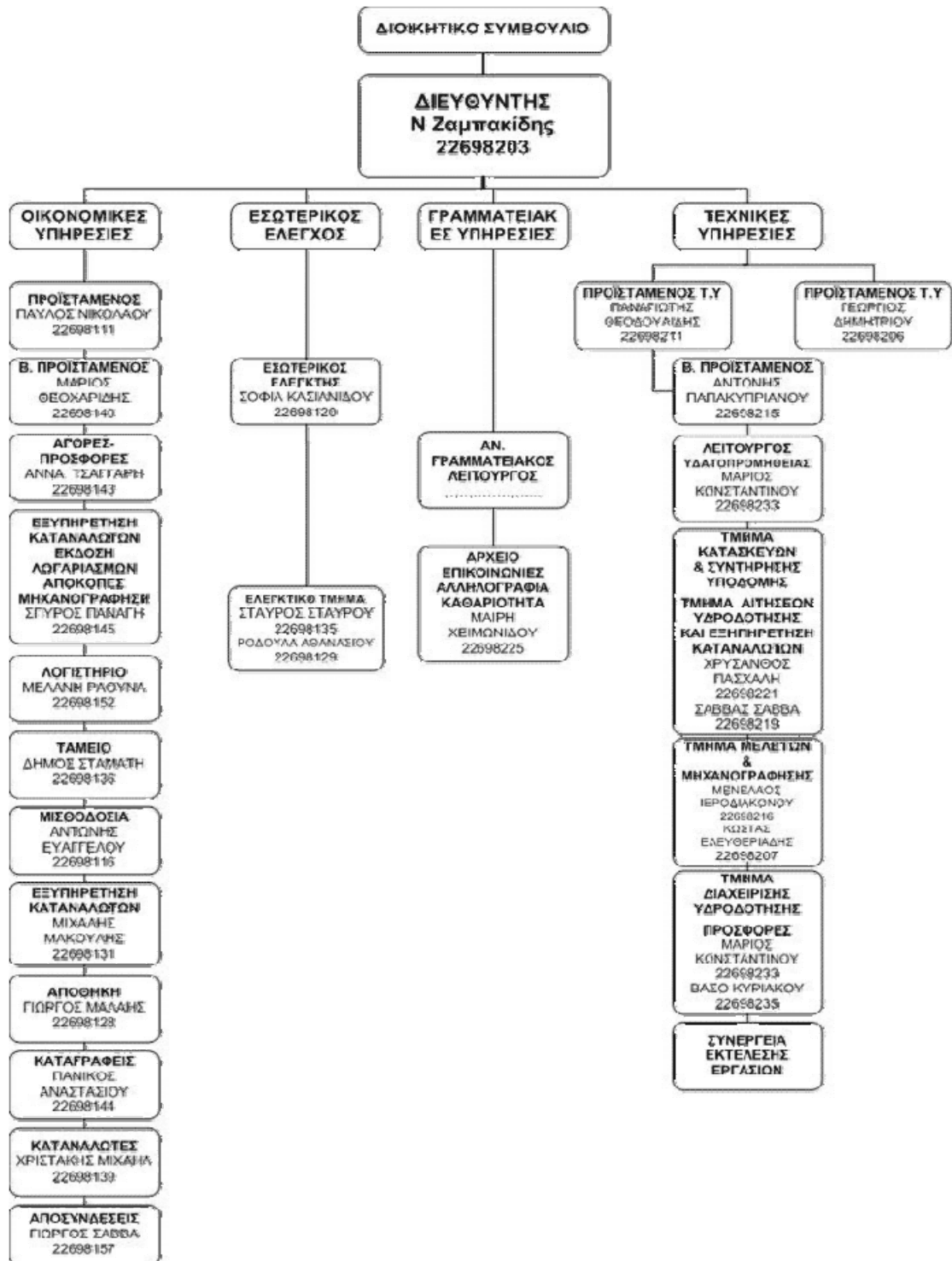
Παρά τους πιο πάνω περιορισμούς με τους οποίους ο γράφων τέθηκε αντιμέτωπος, θεωρώ κατά την άποψη μου ότι η πετυχημένη ολοκλήρωση της έρευνας κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική λόγω του περιορισμένου αριθμού ερευνών που εντοπίζονται στην βιβλιογραφία και αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση στο δημόσιο τομέα.

Έτσι όσο αφορά τα Συμβούλια Υδατοπρομήθειας και τους εργαζόμενους τους, από την στιγμή που δεν κατέστη δυνατό να εντοπιστεί παρόμοια έρευνα κατά την βιβλιογραφική ανασκόπηση, θεωρώ ότι η παρούσα έρευνα μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία μιας πιο εκτεταμένης έρευνας στα συμβούλια υδατοπρομήθειας Λευκωσίας, Λάρνακας και Λεμεσού με την συμμετοχή του συνόλου των εργαζομένων.

Ταυτόχρονα θα μπορούσε να επεκταθεί και σε άλλους τομείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα όπως π. χ είναι οι τηλεπικοινωνίες και η ηλεκτρική ενέργεια ούτως ώστε με την διαφαινόμενη ίδρυση ενός νέου οργανισμού φυσικού αερίου να ληφθούν υπόψη και να σχεδιαστούν κατάλληλα όλες οι παράμετροι οι οποίες φαίνεται να διαμορφώνουν την συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων ενός οργανισμού.

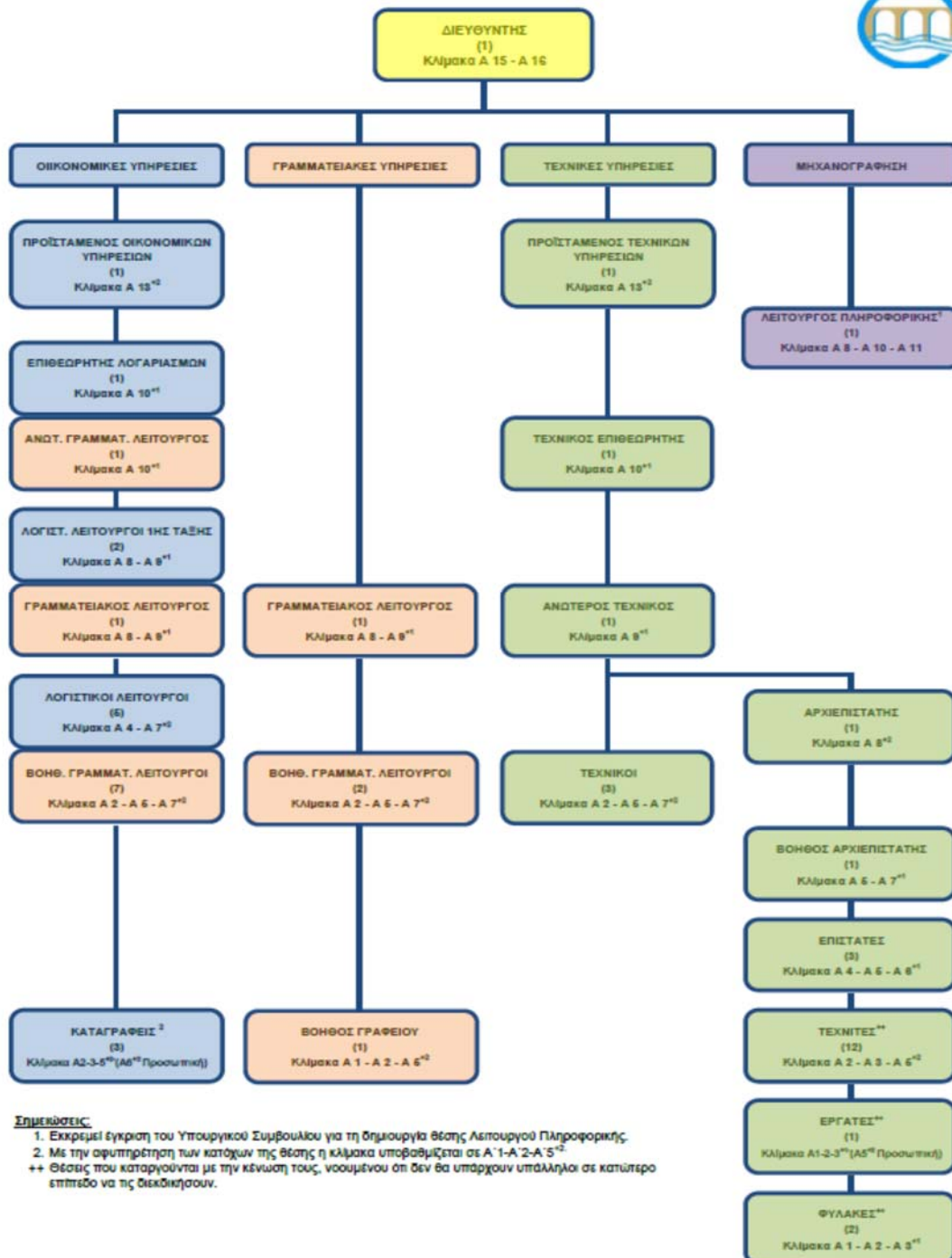
Παραρτήματα

Παράρτημα Α: Οργανόγραμμα Σ.Υ. Λευκωσίας



Παράρτημα Β: Οργανόγραμμα Σ.Υ. Λάρνακας

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΥΔΑΤΟΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΛΑΡΝΑΚΑΣ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



Σημειώσεις:

1. Εκκρεμεί έγκριση του Υπουργικού Συμβουλίου για τη δημιουργία θέσης Λειτουργού Πληροφορικής.
 2. Με την συμπλήρωση των κατόχων της θέσης η κλίμακα υποβαθμίζεται σε Α'1-Α'2-Α'5¹².
- ++ Θέσεις που καταργούνται με την κίνηση τους, νοούμενου ότι δεν θα υπάρχουν υπάλληλοι σε κατώτερο επίπεδο να τις διεκδικήσουν.

Παράρτημα Γ: Ερωτηματολόγιο Έρευνας



Αγαπητοί/τές συνάδελφοι,

Η έρευνα αυτή διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης της Μεταπτυχιακής μελέτη με θέμα **«Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης: Η περίπτωση των Συμβούλιων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας και Λάρνακας»**

Σκοπός της έρευνας είναι να εντοπίσει τον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στο Συμβούλιο Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας.

Η συμβολή σας στην πραγματοποίηση και ολοκλήρωση της έρευνας κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική. Θεωρείται σημαντικό να γνωρίζετε εκ των προτέρων ότι η έρευνα δεν απαιτεί την καταχώρηση των προσωπικών σας δεδομένων σεβόμενη τον καθένα σας ξεχωριστά διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο ,την ανωνυμία σας και το απόρρητο όλων των συμμετεχόντων.

Τα δεδομένα που θα συγκεντρωθούν θα χρησιμοποιηθούν μόνο στα πλαίσια της εκπόνησης της μεταπτυχιακής μελέτης και δεν θα δημοσιευτούν στον ημερήσιο ή περιοδικό Τύπο.

Σας Ευχαριστώ εκ των προτέρων,

Νικηφόρος Φωτίου

Οδηγίες

Στο ερωτηματολόγιο που ακολουθεί υπάρχουν κάποιες προτάσεις οι οποίες αφορούν την εργασία σας και την ικανοποίηση που αντλείτε από αυτήν.

Παρακαλώ όπως το διαβάσετε με προσοχή και απαντήσετε με απόλυτη ειλικρίνεια όλες τις προτάσεις **κυκλώνοντας** την επιλογή σας όπου έχει αριθμό και βάζοντας $\sqrt{\quad}$ ή **X** όπου έχει τετράγωνο . Επιλέξτε μόνο μια απάντηση για κάθε πρόταση.

Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Ζητείται η ειλικρινής άποψη του καθενός ξεχωριστά ούτως ώστε να καταστεί δυνατή η εξαγωγή όσο το δυνατό ακριβέστερων συμπερασμάτων.

Παρακαλώ λάβετε υπόψη τα ακόλουθα προτού προχωρήσετε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:

- Εάν η εργασία σας, σας προσφέρει πολύ λιγότερα από όσα αναμένατε επιλέξτε το **1- Διαφωνώ απόλυτα**
- Εάν η εργασία σας, σας προσφέρει λιγότερα από όσα αναμένατε επιλέξτε το **2- Διαφωνώ**
- Εάν δεν μπορείτε να προσδιορίσετε τι σας προσφέρει η εργασία σας επιλέξτε το **3- Ουδέτερος**
- Εάν η εργασίας σας, σας προσφέρει ότι αναμένατε επιλέξτε **4-Συμφωνώ**
- Εάν η εργασία σας, σας προσφέρει πολύ περισσότερα από ότι αναμένατε επιλέξτε το **5- Συμφωνώ απόλυτα**

Μέρος Α

A1. Δημογραφικά Στοιχεία

Παρακαλώ συμπληρώστε ανάλογα:

1. Φύλο:

Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία :

<30 31-40 41-50 51-60 >60

3. Επίπεδο μόρφωσης:

Γυμνάσιο Λύκειο Πανεπιστήμιο Μεταπτυχιακό

4. Τόπος Διαμονής:

Λευκωσία Λεμεσός Αμμόχωστος

Λάρνακα Πάφος

5. Χρόνια Υπηρεσίας:

<10 11 -20 21-30 31-40 >40

A2 Συνολική ικανοποίηση

1. Συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εργασία σας;

A. Καθόλου B. Λίγο Γ. Μέτρια Δ. Αρκετά E. Πολύ

2. Ποιος από τους πιο κάτω παράγοντες συμβάλλει τα μέγιστα στην ικανοποίησή σας; Επιλέξτε μόνο ένα.

A. Αντικείμενο εργασίας B. Συνθήκες εργασίας Γ. Αμοιβή

Δ. Σχέσεις με συναδέλφους E. Σχέσεις με τον προϊστάμενο

Z. Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης Η. Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό

3. Επιθυμείτε να εργάζεστε και τα επόμενα χρόνια στον Οργανισμό;

Ναι

Όχι

Μέρος Β΄:

Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1	ΔΙΑΦΩΝΩ 2	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ 3	ΣΥΜΦΩΝΩ 4	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 5
1. Αντικείμενο Εργασίας					
1.1	Ο φόρτος εργασίας μου είναι λογικός			1	2 3 4 5
1.2	Η εργασία μου έχει ενδιαφέρον			1	2 3 4 5
1.3	Θα ήθελα να κάνω και άλλα πράγματα στην εργασία μου			1	2 3 4 5
1.4	Υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία στην εργασία μου			1	2 3 4 5
1.5	Ο ρόλος και τα καθήκοντα μου είναι ξεκάθαρα καθορισμένα			1	2 3 4 5
1.6	Μου παρέχεται η κατάλληλη πληροφόρηση κατά την άσκηση των καθηκόντων μου			1	2 3 4 5
1.7	Μου παρέχεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας για να διεκπεραιώνω γρήγορα και αποτελεσματικά την εργασία μου			1	2 3 4 5
2 Συνθήκες Εργασίας					
2.1	Είμαι ικανοποιημένος/η από το χώρο εργασίας μου			1	2 3 4 5
2.2	Είμαι ικανοποιημένος/η από το ωράριο εργασίας μου			1	2 3 4 5
2.3	Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου			1	2 3 4 5
2.4	Είμαι ικανοποιημένος/η από το αίσθημα της σταθερότητας (μονιμότητας) που μου παρέχει η εργασία μου			1	2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1	ΔΙΑΦΩΝΩ 2	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ 3	ΣΥΜΦΩΝΩ 4	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 5
-------------------------	--------------	----------------	--------------	-------------------------

3 Αμοιβή

3.1 Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμοιβή μου 1 2 3 4 5

3.2 Είμαι ικανοποιημένος/η από τα οφέλη μου λαμβάνω (π.χ. Ιατρική περίθαλψη) 1 2 3 4 5

3.3 Η αμοιβή μου σε σύγκριση με τους συναδέλφους μου είναι δίκαιη 1 2 3 4 5

3.4 Είμαι ικανοποιημένος/η από την ετήσια αύξηση του μισθού μου 1 2 3 4 5

4 Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης

4.1 Είμαι ικανοποιημένος/η από την εκπαίδευση που λαμβάνω 1 2 3 4 5

4.2 Είμαι ικανοποιημένος /η από την αναγνώριση της προσπάθειάς που καταβάλω 1 2 3 4 5

4.3 Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσής μου 1 2 3 4 5

4.4 Είμαι ικανοποιημένος/η από την αξιολόγηση της απόδοσης των συναδέλφων μου 1 2 3 4 5

4.5 Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής μου 1 2 3 4 5

4.6 Υπάρχει αξιοκρατία στην διαδικασία προαγωγών 1 2 3 4 5

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 1	ΔΙΑΦΩΝΩ 2	ΟΥΔΕΤΕΡΟΣ 3	ΣΥΜΦΩΝΩ 4	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ 5
-------------------------	--------------	----------------	--------------	-------------------------

5 Σχέσεις με τους συναδέλφους

5.1	Είμαι ικανοποιημένος/η από το εργασιακό περιβάλλον	1	2	3	4	5
5.2	Είμαι ικανοποιημένος/η από τον βαθμό ομαδικότητας στο τμήμα μου	1	2	3	4	5
5.3	Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους μου	1	2	3	4	5
5.4	Έχω εμπιστοσύνη στους συνάδελφους μου	1	2	3	4	5
5.5	Είμαι ικανοποιημένος/η από την προσπάθεια που καταβάλλουν στην εργασία τους	1	2	3	4	5

6 Σχέσεις με τον Προϊστάμενο

6.1	Έχω καλές σχέσεις με τον προϊστάμενο μου	1	2	3	4	5
6.2	Ο Προϊστάμενος μου είναι δίκαιος	1	2	3	4	5
6.3	Ο Προϊστάμενος μου λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις των υφισταμένων του για βελτίωση της εργασίας τους	1	2	3	4	5
6.4	Είμαι ικανοποιημένος/η από το ενδιαφέρον που επιδεικνύει για τα προβλήματα που δημιουργούνται κατά την διεκπεραίωση της εργασίας μου	1	2	3	4	5

7 Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον Οργανισμό

7.1	Έχω καλές σχέσεις με την Διεύθυνση του Οργανισμού	1	2	3	4	5
7.2	Η Διεύθυνση του Οργανισμού προσπαθεί να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων	1	2	3	4	5
7.3	Η Διεύθυνση του Οργανισμού χειρίζεται τα εργασιακά θέματα με αξιοκρατία	1	2	3	4	5
7.4	Η Διεύθυνση του Οργανισμού δέχεται εξωτερικές παρεμβάσεις όσο αφορά τα εργασιακά θέματα	1	2	3	4	5

Σας Ευχαριστώ για τον χρόνο και την συνεργασία σας!!!

Παράρτημα Δ: Αποτελέσματα στατιστικής ανάλυσης

Πίνακας Δ1: Παλινδρόμηση Δείγματος

	Συντελεστές	Standard Error	t Stat	P-value
Intercept	0,01	0,58	0,02	0,98
Επαρχία	0,00	0,00	#####	#NUM!
Φύλο	-0,20	0,26	-0,75	0,45
Ηλικία	0,05	0,12	0,40	0,69
Επίπεδο μόρφωσης	0,05	0,13	0,35	0,73
Τόπος Διαμονής	0,04	0,06	0,66	0,51
Χρόνια Υπηρεσίας	0,11	0,12	0,95	0,34
Αντικείμενο εργασίας	0,41	0,16	2,54	0,01
Συνθήκες εργασίας	-0,04	0,06	-0,61	0,55
Αμοιβή	0,08	0,11	0,72	0,48
Δυνατότητες προαγωγής και ανέλιξης	0,14	0,13	1,08	0,28
Σχέσεις με τους συναδέλφους	0,15	0,13	1,18	0,24
Σχέσεις με τον προϊστάμενο	0,03	0,12	0,29	0,77
Σχέσεις με την Διεύθυνση και τον οργανισμό	0,17	0,11	1,47	0,14

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βακόλα ,Μ., Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*, Αθήνα, Rosili.
2. Κάντας, Α. (1993, 15^η Έκδοση 2009). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα, Επαγγελματική ικανοποίηση, Ηγεσία*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
3. Μούζα-Λαζαρίδη, Α. Μ.(2006). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Αθήνα , Κριτική.
4. Μπαμπινιώτη, Γ. (2002). *Λεξικό της Νεοελληνικής Γλώσσας, Β' Έκδοση*, Αθήνα, Κέντρο Λεξικολογίας.
5. Μπουραντάς, Δ.(2002).*Μάνατζμεντ*, Αθήνα, Μπένου.
6. Φαναριώτης, Π. (2001).*Αρχές Οργανώσεως και Διοικήσεως Επιχειρήσεων*, Τόμος Β', Αθήνα, Σταμούλη.
7. Χυτήρης, Λ. (2001).*Οργανωσιακή Συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε Οργανισμούς και Επιχειρήσει*,3^η Έκδοση, Αθήνα, Interbooks.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Robbins, P., Judge, A, T. (2013). *Organizational Behavior*, 15th edition, Essex, Pearson.
2. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measumnent of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
3. Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks: Sage.

ΑΡΘΡΑ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Γουλιμάρης, Δ., Θεοδωράκης, Ν., και Κουστέλιος, Α. (2003). Επαγγελματική ικανοποίηση εργαζομένων σε πολιτιστικούς οργανισμούς. *Φυσική Αγωγή & Αθλητισμός*, 14-15, 89-98.
2. Θεοδοσίου, Ι., και Πουλιάκας, Κ. (2005). Κοινωνικοοικονομικές διαφορές ως προς την εργασιακή ικανοποίηση των υψηλά και χαμηλά αμειβόμενων εργαζόμενων στην Ελλάδα, *Οικονομικό Δελτίο : Τράπεζα Ελλάδος*, 24, 91-132.
3. Κουστέλιος, Α., και Κουστέλιου, Ι. (2001). Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία*, 8 (1), 30-39.

ΑΡΘΡΑ ΣΕ ΞΕΝΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

1. Amarantidou, S., Mantis, K., and Koustelios, A. (2009). Relation of job security and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *International Journal of Physical Education*, 1, 20-23.
2. Andersen, L. B., and Kjeldsen, A. M. (2013). Public service motivation, user orientation, and Job Satisfaction: A Question of Employment Sector? *International Public Management Journal*, 16(2), 252-274.
3. Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review, *Management Research and Practice*, 3 (4), 77-86.
4. Ashraf, M., Ahmad, N., Shaikh, O.A., Bhatti, S.R., Soomro, A. H. (2013) The Determinants of Job Satisfaction in Public Service Organization, *European Scientific Journal*, 35 (9), 362-377.
5. Belias, D., and Koustelios, A. (2014). Organizational Culture and Job Satisfaction - A Review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132 – 149.

6. Bradley E.W. and Davis, B.S. (2013). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment, *The American Review of Public Administration*, 33 (3), 70-90.
7. Brunetto, Y, Farr-Wharton, R, (2006). The importance of Effective organizational relationships for nurses: a social capital perspective', *International Journal of Human Resource Development and Management*, 6, (2), 232-247.
8. Candarelli, P., Belardinelli, P and Belle, N. (2016). A Meta-Analysis of Job Satisfaction Correlates in the Public Administration Literature, *Review of Public Personnel Administration*, 36(2) ,115–144.
9. Durst, S., Desantis, V. (1997). The Determinants of Job Satisfaction among Federal, State and Local Government Employees, *State and Local Government Review*, 29, (1), 7-16.
10. Ellickson, M. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal employees. *Public Personnel Management*, 31 (3) 343-358.
11. Ferdousi, F. (2012). An Empirical Assessment on Job Satisfaction of Public Knowledge Employees in Bangladesh, *Journal of Economics and Sustainable Development*, 3 (6), 62-70.
12. Ghazzawi, I. (2008). Job satisfaction antecedents and consequences: a new conceptual framework and research agenda. *The Business Review*, 11, 1-11.
13. Jin, M., Lee, M. (2012). The Effects of Autonomy, Experience, and Person-Organization fit on Job Satisfaction : The case of public sector, *The International Journal of Social Sciences*, 6 (1), 18-44.
14. Koustelios, A. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *International Journal of Educational Management*, 15 (7), 354-358.
15. Koustelios, A. (2005). Physical education teachers' in Greece: Are they satisfied? *International Journal of Physical Education*, 2, 85-90.
16. Koustelios, A., and Bagiatis, K. (1997). The employee satisfaction inventory: Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57, (3), 469-476.

17. Koustelios, A., and Kousteliou, I. (1998). Relations among measures of job satisfaction, role conflict, and role ambiguity for a sample of Greek teachers. *Psychological Reports*, 82, 131- 136.
18. Kumari, G. and Pandey, K. M. (2011). Job Satisfaction in Public Sector and Private Sector: A Comparison, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2, (3), 222-228.
19. Landy, F.J. (1978). An opponent process theory of job satisfaction, *Journal of applied psychology*, 63, 533-547.
20. Linz, S.J. (2003). Job satisfaction among Russian workers, *International Journal of Manpower*, 24 (6), 626-52.
21. Litwin, MS. (1995) How to measure survey reliability and validity. Sage Publications, London.
22. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1297-1349.
23. Markovits, Y., A.J. Davis, and R. van Dick. (2007). Organizational commitment profiles and job satisfaction among Greek private and public sector employees. *International Journal of Cross Cultural Management* 7(1): 77-99.
24. Menon Eliophotou, M., & Saitis, C. (2006). The satisfaction of pre-service and in-service teachers with primary school organization: Evidence from Greece. *Educational Management, Administration & Leadership*, 34(3), 345-363.
25. Saiti, A. (2007). Main Factors of Job Satisfaction among Primary School Educators: Factor Analysis of the Greek Reality. *Management in Education*, 21(2), 28-32.
26. Steijn, B. (2006). Human Resource Management and Job Satisfaction in Dutch Public Sector, *International Review of Administrative Sciences* , 72 (2), 187-201.

27. Taylor, J. and Westover, J. H. (2011) "Job Satisfaction in the public service: The effects of public service motivation, workplace attributes and work relations", *Public Management Review*, 13 (5), 731-753.
28. Togia, A., Koustelios, A., Tsigilis, N. (2004). Job satisfaction among Greek academic librarians. *Library and Information Science Research*, 26, 373-383.
29. Tsigilis, N., Koustelios, A., and Togia, A. (2004). Multivariate relationship between job satisfaction and burnout and their discriminant validity. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675.
30. Weiss, H.M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences, *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
31. Wright, B. and B. Davis (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration* 33 (1): 70-90.
32. Yang, X., and Wang, W. (2013). Exploring the determinants of job satisfaction of civil servants in Beijing, China. *Public Personnel Management*, 42, 566-587.
33. Zempylas, M. and Papanastasiou, E. C (2006). Sources of teacher job satisfaction and dissatisfaction in Cyprus. *A Journal of comparative education*, 36(2), 229-247.
34. Zempylas, M. and Papanastasiou, E. (2004). Job Satisfaction among School Teachers in Cyprus. *Journal of Educational Administration*, 42, 357-374.

Πηγές από Διαδίκτυο

1. www.wbn.com
2. www.lwb.com
3. www.moi.gov.cy

