



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ  
ΣΤΟΝ ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΕΡΥΘΡΟ ΣΤΑΥΡΟ  
ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

ΜΑΡΙΛΕΝΑ ΓΑΒΡΙΗΛΙΔΟΥ

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ  
ΔΡ. ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΣΣΙΩΤΗΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2020

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

***ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (MBA)***

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού  
στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό  
και εργασιακή ικανοποίηση**

**Γαβριηλίδου Μαριλένα**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Ανδρέας Ασιώτης**

**Λευκωσία, Μάιος 2020**

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

***ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (MBA)***

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού  
στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό  
και εργασιακή ικανοποίηση**

**Γαβριηλίδου Μαριλένα**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Ανδρέας Ασιώτης**

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

**Λευκωσία, Μάιος 2020**



## Περίληψη

Η παρούσα διατριβή εξετάζει τον τρόπο λειτουργίας της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό, που σε αυτή την περίπτωση είναι ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός και μελετά μέσω της έρευνας με θεωρία και στατιστική ανάλυση την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.

Η μέθοδοι της έρευνας που έχουν εφαρμοστεί στην διατριβή αυτή είναι δύο: 1. Η περιγραφική μέθοδος με την χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο κλήθηκαν να απαντήσουν 22 άτομα από το διοικητικό προσωπικό του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, το οποίο αποτελείτο από δύο μέρη και δόθηκε σε έντυπη μορφή. 2. Η εξερευνητική μέθοδος με την συνέντευξη κλειστού τύπου στην Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, στην οποία δοθήκαν ερωτήσεις σε θέματα διοίκησης και εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού.

Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν να διερευνήσει τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε θέματα για το αντικείμενο εργασίας, τις εργασιακές σχέσεις, το ωράριο και την αμοιβή, τον χώρο και τις συνθήκες εργασίας, τις δυνατότητες ανέλιξης και τα πρόσθετα οφέλη εργαζομένων. Η συνέντευξη με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, είχε σκοπό να απαντήσει το καίριο ερώτημα της διατριβής που είναι η εργασιακή ικανοποίηση στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό και να διερευνηθούν οι μέθοδοι διοίκησης του οργανισμού. Για την ανάλυση των δεδομένων έχει εφαρμοστεί η ανάλυση δεδομένων της Microsoft Excel, όπου πραγματοποιήθηκε η ομαδοποίηση των απαντήσεων των εργαζομένων με την χρήση πινάκων και διαγραμμάτων.

Τα αποτελέσματα όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι έχουν υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης στις εργασιακές σχέσεις, κυρίως στην εμπιστοσύνη των απόψεων των συναδέλφων. Αντίθετα χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης έδειξαν, στο θέμα του ωραρίου και της αμοιβής, ιδιαίτερα στο θέμα των υπερωριών και του ύψους της αμοιβής. Όσον αφορά τους υπόλοιπους τομείς ικανοποίησης, οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τις δυνατότητες ανέλιξης, τα πρόσθετα οφέλη και με τον χώρο και συνθήκες εργασίας. Όσον αφορά την διοίκηση του προσωπικού, μετά από την συνέντευξη με την Γενική Διευθύντρια, τα συμπεράσματα που εξήχθησαν είναι ότι επιβάλλεται η δημιουργία ενός Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού, για να συντονίζει όλα τα θέματα που αφορούν το προσωπικό πιο αποδοτικά από πριν και επίσης εφίσταται η ανάγκη πρόσληψης νέου προσωπικού, για τον καλύτερο διαμερισμό των εργασιών και την αποφόρτιση του παρόντος προσωπικού από τις υπερωρίες και το εργασιακό στρες.

## Summary

This master thesis examines how Human Recourse Management works in a humanitarian organization, which in this case is the Cyprus Red Cross Society and studies through the research with theory and statistical analysis, the job satisfaction of the organization's personnel.

The research methods used in this dissertation are two: 1. the descriptive method, using a questionnaire, which was answered by 22 persons from the Cyprus Red Cross administration department, which was consisted by two parts and was given in paper form. 2. The exploratory method, using a closed-type interview with the Director General of the Cyprus Red Cross, who was asked questions on human recourse management and job satisfaction of the personnel.

The purpose of the questionnaire was to investigate the levels of job satisfaction in sectors of the job satisfaction which are employment, working relationships, working hours and payment, workplace and working conditions, career opportunities and additional employee benefits. The interview with the Director General of the Cyprus Red Cross aimed to answer the key question of the dissertation, which is the job satisfaction in the Cyprus Red Cross and to investigate the methods of managing the human recourse of the organization. Data analysis was performed using Microsoft Excel data analysis, where employee responses were grouped using tables and charts.

The results on job satisfaction research on the thesis, showed that employees have higher rates of job satisfaction mainly on the trust of their colleagues, while lower levels of job satisfaction were found on working hours and payment, especially for overtime hours and level of salary. As for the other areas of job satisfaction, employees are quite satisfied with the opportunities for growth, the additional job benefits, the workplace environment and working conditions. Concerning the human resource management, after the interview with the Director General, the conclusions reached are that, it is required to set up a Human Resources Department to coordinate all staffing matters more efficiently than before and that new staff is needed to be hired for better work division and staff dismissal from overtime hours and work stress.

## Ευχαριστίες

Θερμές ευχαριστίες θα ήθελα να δώσω στον καθηγητή μου Δρ. Ανδρέα Ασιώτη, για την βοήθεια του στην συγγραφή και ολοκλήρωση της διατριβής. Τον ευχαριστώ για όλες τις συμβουλές, την επιμονή και την υπομονή του μέχρι την τελειοποίηση της τελικής διατριβής.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω επίσης το προσωπικό του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού για την συνεργασία στην διεκπεραίωση της διατριβής αυτής και ιδιαίτερα την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Σταυρού κα. Χριστίνα Καπαρτή.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους κοντινούς μου ανθρώπους και φίλους για την βοήθεια και στήριξή τους.

## Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	5
SUMMARY .....	6
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	7
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>9</b>
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΘΕΜΑΤΙΚΗ .....	9
1.2. ΙΣΤΟΡΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ .....	9
1.3. ΙΣΤΟΡΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	10
1.4. ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ .....	10
1.5. ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	11
1.6. ΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ .....	13
1.7. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	14
<b>2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ .....</b>	<b>15</b>
<b>3. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ .....</b>	<b>19</b>
3.1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ .....	19
3.2. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	21
3.3.ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	22
3.3.1. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MASLOW ΓΙΑ ΚΙΝΗΤΡΑ/ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ (1943) .....	22
3.3.2. Η ΘΕΩΡΙΑ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΤΟΥ HERZBERG (1959).....	22
3.3.3. ΘΕΩΡΙΑ Χ ΚΑΙ Υ (DOUGLAS MCGREGOR-1960).....	23
3.3.4. ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ - Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΟΣ (DAVID MCCLELLAND, 1961) .....	23
3.4. Ο ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ.....	24
3.5. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ .....	24
3.6. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ.....	25
<b>4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....</b>	<b>28</b>
4.1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	28
4.2.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ .....	29
<b>5. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....</b>	<b>35</b>
5.1. Σκοπος.....	35
5.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	35
5.2.1. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ .....	35
5.2.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ.....	38
5.2.3. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑΣ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ .....	57
5.2.4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ .....	61
<b>6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>63</b>
6.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	64
6.2. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	69
6.3. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ.....	69
<b>7. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....</b>	<b>71</b>
7.1. ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....	71
7.2. ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	74
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>75</b>



# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

### 1.1. Εισαγωγή στην θεματική

Η παρούσα διατριβή εξετάζει τον τρόπο λειτουργίας της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό που σε αυτή την περίπτωση είναι ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός και μελετά μέσω της έρευνας με θεωρία και στατιστική ανάλυση την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού. Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων και οι παράγοντες που την επηρεάζουν είναι ένα θέμα που έχει απασχολήσει διάφορες επιστήμες την Ψυχολογία, την Διοίκηση, τα Οικονομικά και τους Ανθρώπινους Πόρους. Οι έρευνες έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι σημαντική για την λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης (Lise M. Saari, et al, Employee Attitudes and Job Satisfaction, Univ. of TN at Martin, 2004). Οι κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι κυρίως η μισθοδοσία, οι προοπτικές ανέλιξης, τα επιδόματα και οι ανταμοιβές καλής απόδοσης, οι συνθήκες λειτουργίας και η φύση της εργασίας, οι εργασιακές σχέσεις και η εποπτεία των προϊσταμένων (Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, 2018 Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, Printco Manufacturing & Trading Ltd),( Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications, Inc). Ανάλογα με την φύση του οργανισμού (επιχείρηση ή μη κερδοσκοπικός οργανισμός), κάποιοι παράγοντες επηρεάζουν περισσότερο από άλλους. Σε αυτήν την έρευνα θα αναλύσουμε ποιοι παράγοντες επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των εργαζομένων του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και ποιοι αρνητικά.

### 1.2. Ιστορία ανθρώπινου δυναμικού

Ο τομέας των ανθρωπίνων πόρων άρχισε να διαμορφώνεται στην Ευρώπη τον 18ο αιώνα. Ξεκίνησε από μια απλή ιδέα του Robert Owen και του Charles Babbage κατά τη διάρκεια της βιομηχανικής επανάστασης, οι οποίοι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι άνθρωποι ήταν σημαντικοί για την επιτυχία ενός οργανισμού(<https://medium.com/willbe-group/the-rise-and-fall-of-hr-as-a-department-8a8fd5ffd06a>). Εξέφρασαν την άποψη ότι η ευημερία των εργαζομένων οδήγησε στη τέλεια εργασία. Επίσης ισχυριστήκαν ότι χωρίς την καλή ευεξία των εργαζομένων, ο οργανισμός δεν μπορεί να επιβιώσει (Merkle, Judith A. 1980, Management and Ideology. University of California Press). Η έννοια του Ανθρώπινου Δυναμικού εμφανίστηκε στις αρχές του 20ου αιώνα, επηρεασμένη από τον Frederick Winslow Taylor, ο οποίος διερεύνησε την αποκαλούμενη "επιστημονική διαχείριση" (μερικές φορές αναφέρεται και ως "Taylorism"), ο οποίος

προσπαθούσε να βελτιώσει την οικονομική αποτελεσματικότητα στις θέσεις εργασίας στην παραγωγή. Επικεντρώθηκε τελικά σε μία από τις βασικές εισροές στη διαδικασία παραγωγής, στην παραγωγικότητα του εργατικού δυναμικού. Εν τω μεταξύ, στην Αγγλία, ο C. S. Myers, εμπνευσμένος από απροσδόκητα προβλήματα μεταξύ των στρατιωτών, τα οποία ανησύχησαν τους στρατηγούς και πολιτικούς κατά τον Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο του 1914-1918, ίδρυσε το Εθνικό Ινστιτούτο Βιομηχανικής Ψυχολογίας το 1921 (Mark O'Sullivan, 2014, *What Works at Work*, The Starbank Press, Bath,). Με αυτόν τον τρόπο, έθεσε τις βάσεις για το κίνημα των ανθρώπινων σχέσεων. Στις δύο πλευρές του Ατλαντικού, αυτό το κίνημα, βασίστηκε στην έρευνα του Elton Mayo (Mayo, Elton, 1945. *Hawthorne and the Western Electric Company*, Harvard Business School) και σε άλλους για να τεκμηριώσει πώς τα ερεθίσματα, ανεξάρτητα από την οικονομική αποζημίωση και τις συνθήκες εργασίας, οδήγησαν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων μέσα από τις μελέτες Hawthorne και άλλες μελέτες (Chukwunonso, Franklyn: "The development of human resource management from a historical perspective and its implications for the human resource manager", in *Strategic Human Resource Management at Tertiary Level*, Rivers Publishers, 2013, pp.87-101).

### **1.3. Ιστορία εργασιακής ικανοποίησης**

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης από την εργασία μέσω ανώνυμων ερευνών των εργαζομένων απέκτησε σημαντικό ρόλο στην δεκαετία του 1930. Παρόλο που πριν από εκείνη την εποχή υπήρχε η αρχή ενδιαφέροντος για τις στάσεις των εργαζομένων, δημοσιεύθηκαν μόνο λίγες μελέτες. Οι Latham και Budworth (Latham, G. P., & Budworth, M. H., 2007, *The study of work motivation in the 20th century*. In L. L. Koppes, *Historical perspectives in industrial and organizational psychology*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.), σημειώνουν ότι ο Uhrbrock (Uhrbrock, R. S., 1934, *Attitudes of 4430 employees*, *The Journal of Social Psychology*.), ήταν ένας από τους πρώτους ψυχολόγους που χρησιμοποίησαν τις νέες τεχνικές μέτρησης για να αξιολογήσουν τις στάσεις των εργαζομένων στα εργοστάσια. Σημειώνουν επίσης ότι το 1935 ο Hoprock (Hoprock, R., 1935, *Job satisfaction*, Oxford, England: Harper) διεξήγαγε μια μελέτη που επικεντρώθηκε ρητά στην ικανοποίηση από την εργασία που επηρεάζεται τόσο από τη φύση της εργασίας όσο και από τις σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους (Weiss Howard M., Merlo Kelsey L., 2015, *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* Elsevier Ltd, Second Edition).

### **1.4. Ιστορία Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού**

Ο Ερυθρός Σταυρός στην Κύπρο άρχισε να λειτουργεί το 1950 ως Κλάδος του Βρετανικού Ερυθρού Σταυρού. Μετά την ανακήρυξη της Κυπριακής Δημοκρατίας, συστάθηκε ως νομικό

πρόσωπο με την επωνυμία Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός. Υιοθέτησε αμέσως τις βασικές αρχές που διέπουν την ύπαρξη και καθορίζουν το χαρακτήρα της λειτουργίας του οργανισμού. Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός έχει αναγνωριστεί στις 23 Φεβρουαρίου 2012 από τη Διεθνή Επιτροπή Ερυθρού Σταυρού (ICRC) και έχει ενταχθεί στις 12 Νοεμβρίου 2013 στη Διεθνή Ομοσπονδία Συνδέσμων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου (IFRC) και αποτελεί έκτοτε το 188ο μέλος του Διεθνούς Κινήματος Ερυθρού Σταυρού Ερυθράς Ημισελήνου. Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός μεταξύ άλλων βοηθά στην πρόληψη και ανακούφιση του ανθρώπινου πόνου και την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων σε όλο τον κόσμο, σε καιρό ειρήνης ή πολέμου, χωρίς διάκριση γένους, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκείας ή πολιτικής τοποθέτησης. Η σημαντικότερη μόνιμη δράση του είναι η λειτουργία του Θεραπευτικού Κέντρου Παιδιών «Στέλλα Σουλιώτη» στη Λεμεσό. Στο Κέντρο περιθάλπονται παιδιά από βρεφικής ηλικίας μέχρι 22 ετών με σοβαρές σωματικές αναπηρίες όπως είναι η εγκεφαλική παράλυση, η μυϊκή δυστροφία, διάφορα σύνδρομα και άλλα σοβαρά αναπτυξιακά και κινητικά προβλήματα. Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός, δραστηριοποιείται στην προσφορά ανθρωπιστικής βοήθειας σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού όπως τρόφιμα, ρουχισμό, πρόγευμα σε μαθητές κ.α. Επίσης παραχωρεί τροχόκαθίσματα και ειδικά βοηθήματα κίνησης, βοηθά στην κάλυψη όλων των αναγκών των εγκλωβισμένων, προσφέρει μαθήματα Πρώτων Βοηθειών, είναι ενεργός στην αντιμετώπιση κρίσεων στη χώρα, προσφέρει υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης, αναζήτησης και αποκατάστασης οικογενειακών δεσμών, καλύπτει όλες τις πρώτες ανάγκες μεταναστών, οργανώνει κατασκηνώσεις και συνέδρια για νεολαία και άλλα εκπαιδευτικά σεμινάρια και εκστρατείες για διάφορα κοινωνικά, περιβαλλοντικά θέματα κ.α.

<http://www.redcross.org.cy/el/about-us/history-of-establishment>

### **1.5. Στόχοι της έρευνας**

Η έρευνα αυτή είναι πολύ σημαντική τόσο για τον οργανισμό όσο και για την διαχείριση ανθρωπιστικών οργανισμών σε γενικό επίπεδο. Το ανθρώπινο δυναμικό προσφέρει εκτός από τις επαγγελματικές δεξιότητες και ψυχική υποστήριξη στα άτομα που ζητάνε βοήθεια από τον οργανισμό. Καθημερινά αντιμετωπίζουν αρκετές περιπτώσεις με πόνο και αυτό αποτελεί μεγάλη ψυχική δύναμη. Αυτό δεν το αντιμετωπίζουν οι απλές επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου ή υπηρεσιών. Επομένως η εργασιακή ικανοποίηση σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην διοίκηση του προσωπικού.

Κατά την διάρκεια της έρευνας, θα εξεταστούν τα εργαλεία σωστής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό καθώς και θα ερευνηθούν και θα αναλυθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, οι κύριοι άξονες της

διατριβής είναι τα εργαλεία που χρειάζονται για την σωστή διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό και οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Σε ένα οργανισμό όπως ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός, απαραίτητα εργαλεία διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού είναι ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα όπως η πρόβλεψη των αναγκών του οργανισμού σε θέσεις εργασίας, η διερεύνηση της κινητικότητας του προσωπικού, η καταγραφή των ειδικοτήτων και γνώσεων του προσωπικού, η εφαρμογή της εργασιακής νομοθεσίας, η εκπαίδευση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων του προσωπικού, η αξιολόγηση της επίδοσης του προσωπικού, η πολιτική μισθοδοσίας και θέματα όπως βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και εργασιακών σχέσεων του προσωπικού. Όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση οι παράγοντες που την επηρεάζουν είναι η μισθοδοσία, οι προοπτικές ανέλιξης, τα επιδόματα και οι ανταμοιβές καλής απόδοσης, οι συνθήκες λειτουργίας και η φύση της εργασίας, οι εργασιακές σχέσεις και η εποπτεία των προϊσταμένων. Σε ένα ανθρώπινο οργανισμό κάποιοι παράγοντες αύξησης της εργασιακής ικανοποίησης παίζουν σημαντικότερο ρόλο στο ανθρώπινο δυναμικό.

Η διατριβή αυτή είναι σημαντική, γιατί διερευνά την σημαντικότητα της εργασιακής ικανοποίησης καθώς και τον τρόπο σωστής διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό, ο οποίος έχει ως στόχο την βοήθεια σε ανθρώπους που χρειάζονται σωματική και ψυχική υποστήριξη. Η ψυχολογική στήριξη του ανθρώπινου δυναμικού παίζει σημαντικό ρόλο για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού.

Η αναγκαιότητα αυτής της έρευνας είναι να αναδείξει την σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό, καθώς και τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού. Μέσα από την διερεύνηση της θεωρίας και της εφαρμογής περιγραφικών και εξερευνητικών μεθόδων θα αναδειχθούν οι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης που αυξομειώνουν την ικανοποίηση του προσωπικού και θα εξαχθούν συμπεράσματα για το τι πρέπει να γίνει για να βελτιωθεί η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και η βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στο τομείς όπου χρειάζεται.

Η βιβλιογραφία όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό είναι πλούσια από τον 19<sup>ο</sup> αιώνα μέχρι σήμερα. Καθώς το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί μία από τις σημαντικότερες εισροές σε μια επιχείρηση ή οργανισμό, αρκετοί επιστήμονες μελέτησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων σε γενικό επίπεδο αλλά και συγκεκριμένα σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό. Ανάλογα με τον τομέα ενός οργανισμού, κάποιοι παράγοντες είναι πιο σημαντικοί από επιχείρηση σε επιχείρηση. Σε μία επιχείρηση λιανικού εμπορίου οι σημαντικότεροι παράγοντες αύξησης του εργασιακής ικανοποίησης είναι η μισθοδοσία και οι προοπτικές ανέλιξης. Σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό είναι σημαντικό οι

εργαζόμενοι να νοιώθουν ασφάλεια στο εργασιακό τους περιβάλλον και να έχουν διαθέσιμες υπηρεσίες όπως η ψυχολογική υποστήριξη καθώς και είναι σημαντικά οι εργασιακές σχέσεις και οι ανταμοιβές καλής απόδοσης (χρηματικές και μη). Οι λόγοι που καθιστούν αυτούς τους παράγοντες σημαντικούς είναι ότι οι εργαζόμενοι καλούνται να αντιμετωπίζουν καθημερινά τον ανθρώπινο πόνο και αυτό τους προκαλεί εργασιακό και ψυχολογικό στρες, θέμα το οποίο είναι σημαντικό να αντιμετωπίζεται άμεσα. Στην έρευνα αυτή θα αναδείξουμε αυτούς τους παράγοντες.

## **1.6. Τα ερευνητικά ερωτήματα**

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που θα απαντηθούν είναι:

- 1.** Σε ποιο βαθμό η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού λειτουργεί σωστά έτσι ώστε να αξιοποιούνται οι δεξιότητες του κάθε ατόμου για την επιτυχή εκτέλεση των στόχων του οργανισμού
- 2.** Σε πιο βαθμό είναι το προσωπικό αισθάνεται ικανοποίηση στον χώρο εργασίας στον οργανισμό
- 3.** Σε πιο βαθμό οι εργαζόμενοι αναμένουν επαγγελματική εξέλιξη στον χώρο εργασίας τους
- 4.** Σε ποιους τομείς χρειάζεται βελτίωση ο οργανισμός για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού

Αναλύοντας τα συμπεράσματα που εξήχθησαν μέσα από την παρούσα έρευνα αξίζει να σημειωθεί ότι επιβάλεται η ανάγκη δημιουργίας Τμήματος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, έτσι ώστε να συντονίζονται με καλύτερο τρόπο οι ανάγκες των εργαζομένων και υποψήφιων εργαζομένων στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό. Όλα τα θέματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να συντονίζονται από το τμήμα αυτό, τα οποία είναι διαδικασία πρόσληψης και εκπαίδευσης του προσωπικού, το σύστημα αδειών εργασίας καθώς και ο συντονισμός των εργασιών του οργανισμού όπως η εθελοντική εργασία του προσωπικού, η εργασία σε ώρες έκτακτης ανάγκης και οι υπερωρίες. Επίσης, υπάρχει επιτακτική ανάγκη πρόσληψης νέου προσωπικού για την υποστήριξη του παρόντος προσωπικού, έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν με περισσότερη ευκολία τα περιστατικά που καλούνται να αντιμετωπίσουν σχεδόν καθημερινά όπως οι μετανάστες και η βοήθεια ανθρώπων που χρειάζονται ανθρωπιστική βοήθεια. Επίσης συνιστάται η θεσμοθέτηση των ρόλων του προσωπικού στον οργανισμό με τίτλους εργασίας, καθώς και επανεξέτασης της μισθοδοσίας, οι οποία θα πρέπει να επιβάλλεται σύμφωνα με την θέση, τα προσόντα, την αξιολόγηση και τα χρόνια υπηρεσίας του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό.

## 1.7. Δομή της έρευνας

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα γίνει μία ανασκόπηση βιβλιογραφίας όσον αφορά το θέμα της διατριβής, δηλαδή θα αναφερθούν κάποιες έρευνες και πόσο σημαντικό είναι το θέμα της παρούσας διατριβής.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα αναφερθούν οι όροι που θα εξεταστούν στην διατριβή όπως η διοίκηση ενός οργανισμού, τι είναι ανθρώπινο δυναμικό, η εργασιακή ικανοποίηση κλπ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα αναλυθεί η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, η οποία στην διατριβή αυτή είναι η μέθοδος ερωτηματολογίου και η συνέντευξη κλειστού τύπου.

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα γίνει η παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας και η παρουσίαση των εργαλείων της έρευνας (το ερωτηματολόγιο και οι ερωτήσεις της συνέντευξης). Επίσης θα παρουσιαστούν με περιγραφική και στατιστική ανάλυση, τα αποτελέσματα της έρευνας.

Στο έκτο κεφάλαιο θα εξαχθούν τα συμπεράσματα της έρευνας καθώς και οι εισηγήσεις που προκύπτουν από την έρευνα για το ποιες θα πρέπει να είναι οι σωστές λειτουργίες σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, ποια είναι τα σωστά εργαλεία διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στον οργανισμό αυτό, καθώς επίσης και ποιες αλλαγές θα ήταν σωστό να γίνουν έτσι ώστε να είναι λειτουργεί αποδοτικά το προσωπικό.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο, θα γίνει ανακεφαλαίωση των συμπερασμάτων της έρευνας και θα γίνουν εισηγήσεις για μελλοντική έρευνα πάνω στο θέμα της διατριβής.

# Κεφάλαιο 2

## Ανασκόπηση βιβλιογραφίας

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση ανέδειξε ότι δεν έχει ξαναγίνει παρόμοια έρευνα μελέτης διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού σε ανθρωπιστικό οργανισμό στην Κύπρο. Έρευνες όμως έχουν γίνει για τους Ερυθρούς Σταυρούς στο εξωτερικό. Παρακάτω θα αναλυθούν κάποιες έρευνες, οι οποίες αποτελούν την βάση για την διατριβή αυτή, αλλά και την αρχή της έρευνας της διοίκησης ανθρωπιστικών οργανισμών στην Κύπρο.

Μια ενδιαφέρουσα έρευνα σχετικά με το θέμα, είναι η έρευνα με τίτλο «Challenges facing human resources management among international humanitarian relief organizations in Kenya» (Namambwe Eunice, 2012, University of Nairobi). Η μελέτη αυτή, κάνει μια περιγραφική έρευνα, στην οποία μελετήθηκαν όλες οι διεθνείς ανθρωπιστικές οργανώσεις που βρίσκονται στην Κένυα και έχει στοχεύσει στους επικεφαλής των ανθρώπινων πόρων στις οργανώσεις. Στη μελέτη διαπιστώνεται ότι, λόγω του ανταγωνισμού η προσέλκυση των κατάλληλων ανθρώπων στις θέσεις εργασίας ήταν μια μεγάλη πρόκληση για την οργάνωση. Η μελέτη επιβεβαίωσε επίσης το υψηλό κόστος της κατάρτισης και εκπαίδευσης των εργαζομένων. Οι ανεπαρκείς ιατρικές εγκαταστάσεις αποτελούσαν πρόκληση για την αποτελεσματική διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας στους οργανισμούς. Επίσης η μείωση του προϋπολογισμού που προοριζόταν για τους ανθρώπινους πόρους που έχει να κάνει με τη διαδικασία πρόσληψης και επιλογής ήταν δύσκολη στις οργανώσεις στην Κένυα. Οι οργανώσεις αντιμετώπισαν επίσης υψηλό προσωπικό κύκλο εργασιών που προκαλούσαν οι εργαζόμενοι αναζητώντας νέες θέσεις εργασίας ή για λόγους λαθροθηρίας εκπαιδευμένου προσωπικού από τους ανταγωνιστές τους. Η μελέτη συνέστησε στους οργανισμούς να υιοθετήσουν στρατηγική διοίκηση ανθρώπινων πόρων. Επίσης τα ανώτατα στελέχη των οργανώσεων πρέπει να διαθέσουν περισσότερα κεφάλαια στον τμήμα ανθρώπινων πόρων και οι οργανισμοί θα πρέπει να αναζητήσουν περισσότερους δωρητές για να μπορέσουν να πάρουν επαρκείς πόρους για το κόστος προσωπικού. Οι οργανώσεις πρέπει να συνεργαστούν με τα κράτη κατασκευής συστημάτων ασφαλείας για την παροχή ασφάλειας στους εργαζομένους.

Μία άλλη έρευνα που σχετίζεται με τις ανθρωπιστικές οργανώσεις, είναι η μελέτη με τίτλο «Human Resources Management and the Protection of Volunteer Workers in Conflicts. Case Study: Syrian and Iraqi Arab Red Crescent Societies» (Fakhreldin Mohamed, University of Geneva, 2017).

Στόχος αυτής της εργασίας, είναι να διερευνήσει πώς εφαρμόζεται η έννοια του καθήκοντος περίθαλψης στις οργανώσεις Ερυθράς Ημισελήνου στη Συρία και το Ιράκ, καθώς και να επισημάνει τα κενά μεταξύ πολιτικών και πρακτικών που εφαρμόζονται. Η έρευνα αυτή βασίστηκε σε βιβλιογραφικές αναθεωρήσεις από εσωτερικές πολιτικές της IFRC (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies), εκθέσεις που συλλέχθηκαν από το διαδίκτυο και μια συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε με μέλη της Ιρακινής Ερυθράς Ημισελήνου. Συμπεραίνει ότι υπάρχει ένα χάσμα μεταξύ των πολιτικών και των πρακτικών, κυρίως στον τομέα της απασχόλησης και της ασφάλισης. Είναι σημαντικό το SARC (Syrian Arab Red Crescent) και το ICRC (Iraqi Red Crescent Society) να διαθέτουν τα κατάλληλα ασφαλιστήρια συμβόλαια και να εξασφαλίζουν επαρκή ασφαλιστική κάλυψη ασφάλειας για τους εθελοντές. Η IFRC πρέπει να υποστηρίξει την ασφάλεια των εθελοντών στις εθνικές οργανώσεις, να δημιουργήσουν περιβάλλον φιλικό προς τους εθελοντές και να προωθήσουν τους εθελοντές και τον εθελοντισμό και να δώσουν προσοχή στα ζητήματα ισορροπίας μεταξύ των δύο εθνικών οργανώσεων SARC και ICRC και να εξασφαλιστεί ότι τα διδάγματα που έχουν αντληθεί είναι στρατηγικής σημασίας.

Ένα άρθρο που αφορά την Διοίκηση ανθρώπινων πόρων σε ανθρωπιστικούς οργανισμούς, έχει τίτλο «Humanitarian Logistics: Challenges for Human Resource Management» (Yamini Meduri, *Universal Journal of Industrial and Business Management* 2(6): 135-141, 2014). Αυτό το άρθρο στοχεύει στην κατανόηση του εννοιολογικού πλαισίου του ανθρωπιστικού εφοδιασμού, με ιδιαίτερη έμφαση στους ανθρώπινους πόρους που συμμετέχουν στις επιχειρήσεις αντιμετώπισης καταστροφών. Η μελέτη χρησιμοποίησε μία εννοιολογική ερευνητική μεθοδολογία μέσω μίας εκτεταμένης βιβλιογραφικής ανασκόπησης τόσο από ακαδημαϊκά όσο και από επαγγελματικά περιοδικά. Η μελέτη επιχειρεί να εντοπίσει τις προκλήσεις για σχεδιασμό και διαχείριση ανθρώπινων πόρων για ένα οργανισμό ανθρωπιστικής βοήθειας που εξετάζει την αβεβαιότητα της καταστροφής. Η μελέτη προσπάθησε επίσης να υποδείξει το πεδίο περαιτέρω έρευνας στην περιοχή. Τα ευρήματα της μελέτης θα βοηθήσουν τον ακαδημαϊκό κόσμο να δημιουργήσει ένα πλαίσιο για τη μελέτη των ανθρωπιστικών οργανισμών που είναι διαφορετικές από τις γενικές επιχειρήσεις.

Μία έρευνα που έχει γίνει από τον Kenan Madi στην εργασία του με τίτλο "Physical Surroundings and Their Effects on Employee Turnover in Humanitarian Assistance Service", 2016, Lund University, είχε ως στόχο την κατανόηση των επιπτώσεων του φυσικού περιβάλλοντος στην ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες ανθρωπιστικής βοήθειας και με την ανάπτυξη ενός εννοιολογικού μοντέλου, το οποίο εξηγούσε τις επιπτώσεις του φυσικού περιβάλλοντος στην ικανοποίηση από την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων και το ποσοστό κύκλου εργασιών στην υπηρεσία ανθρωπιστικής βοήθειας. Η μελέτη αυτή συνδέει πολλαπλά πλαίσια



διαχείρισης υπηρεσιών που επικεντρώνονται στην ικανοποίηση των εργαζομένων και την επιχειρηματική παραγωγή, με άλλες θεωρίες που αναπτύσσονται σε διαφορετικούς κλάδους και εφαρμόζει αυτά τα μοντέλα στον καθορισμό των ανθρωπιστικών υπηρεσιών, έναν επαγγελματικό τομέα που δεν έχει αξιολογηθεί συχνά για τον αντίκτυπο της ευημερίας του προσωπικού στην οργανωτική αποδοτικότητα. Η μελέτη δείχνει πρακτικά ότι οι ανθρωπιστικές οργανώσεις θα επωφεληθούν από την βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος για τους υπαλλήλους τους, προκειμένου να προωθήσουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αξιοποίηση των χρημάτων, γεγονός που αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία καθώς οι περιορισμένοι πόροι πρέπει να διαδοθούν σε αρκετές παρατεταμένες ανθρωπιστικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Τα ευρήματα της μελέτης υπογραμμίζουν ότι οι τέσσερις βασικές διαστάσεις του φυσικού περιβάλλοντος (ασφάλεια, εργαλεία επικοινωνίας, φυσιολογικές ανάγκες και συνθήκες περιβάλλοντος) επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες ανθρωπιστικής βοήθειας, την προθυμία παραμονής της εργασίας στις οργανώσεις και την σύσταση σε άλλα άτομα για απασχόληση στις ανθρωπιστικές υπηρεσίες. Εκτός από την άμεση επίδρασή της στην εργασιακή ικανοποίηση, το φυσικό περιβάλλον επηρεάζει θετικά την αυτοεκτίμηση και δημιουργεί ηθικό άγχος, το οποίο επηρεάζει τη γενική ικανοποίηση και την προθυμία να παραμείνει στη θέση και στην οργάνωσή. Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και παραγόντων που επηρεάζει η εργασιακή ικανοποίηση όπως είναι η οργανωσιακή δέσμευση και η φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά στο περιβάλλον εργασίας του δημόσιου τομέα και συγκεκριμένα στα Κέντρα Κοινωνικής Πρόνοιας.

Τέλος η έρευνα που έγινε από την Δοξάνη Γ. Φωτεινή το 2019 στην εργασία με τίτλο "Εργασιακή Ικανοποίηση και Οργανωσιακή Δέσμευση στο Δημόσιο Τομέα - Η Περίπτωση των κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας", τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από την ειδίκευση της εργασίας και την ανατροφοδότηση που λαμβάνουν οι υπάλληλοι για την απόδοση τους καθώς μέσω της ανατροφοδότησης εξειδικεύονται οι στόχοι της εργασία τους και οι οργανωσιακοί στόχοι. Επίσης, η σύγκρουση των οργανωσιακών στόχων μειώνει την ειδίκευση τους και καταλήγει να μειώνει την ειδίκευση εργασίας και να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Ακόμα, η έρευνα μάς έδειξε ότι οι ευκαιρίες ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού δεν επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων των Κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας, ενώ η αντιλαμβανόμενη οργανωσιακή υποστήριξη και η μετασχηματιστική ηγεσία επιδρούν θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, η εργασιακή ικανοποίηση επιδρά θετικά στην οργανωσιακή δέσμευση και στην φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά των δημόσιων υπαλλήλων.

Βιβλιογραφία υπάρχει πολλή όσον αφορά την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού σε ανθρωπιστικές οργανώσεις σχετικά με την διαχείριση του προσωπικού, την εθελοντική εργασία και ποιοι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Η πρόκληση της εν λόγω έρευνας είναι να αναλύσει τους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά και αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό και να αναλύσει τον τρόπο διοίκησης του προσωπικού. Οι κυριότεροι στόχοι της μελέτης αυτής είναι να για αναδείξει την σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρώπινο οργανισμό καθώς και τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού. Μέσα από την διερεύνηση της θεωρίας και της εφαρμογής περιγραφικών και εξερευνητικών μεθόδων αναδεικνύονται οι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης που αυξομειώνουν την ικανοποίηση του προσωπικού και τι πρέπει να γίνει για να βελτιωθεί η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και η αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης στο τομείς που χρειάζεται βελτίωση.

Επίσης η έρευνα αυτή συμπληρώνει την υπάρχουσα βιβλιογραφία όσον αφορά την περαιτέρω έρευνα στην εργασιακή ικανοποίηση σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχουν αρκετές αναφορές στην εργασιακή ικανοποίηση σε εργαζομένους του τομέα των ανθρωπιστικών υπηρεσιών. Περισσότερη έρευνα υπάρχει σε επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου και προσφοράς υπηρεσιών. Σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό ορισμένοι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης είναι πιο σημαντικοί από μια επιχείρηση. Η υφιστάμενη έρευνα αποτελεί την αφετηρία της περαιτέρω έρευνας των ανθρωπιστικών οργανισμών σε μια μικρή οικονομία όπως η Κύπρος.

# Κεφάλαιο 3

## Θεωρητικό υπόβαθρο

### 3.1. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η αύξηση της ανταγωνιστικότητας στον επιχειρηματικό κόσμο, αναγκάζει τις επιχειρήσεις να λάβουν δραστικά μέτρα ώστε να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό και να πετύχουν τους στόχους τους. Μεγαλύτερος ανταγωνισμός, σημαίνει περισσότερες πιέσεις για τις επιχειρήσεις να μειώσουν το κόστος, να έχουν πιο παραγωγικούς εργαζόμενους και να βελτιώσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. (Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, 2018 Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, Printco Manufacturing & Trading Ltd). Στη νέα αυτή πραγματικότητα, η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, αποτελεί μια σημαντική επιχειρησιακή λειτουργία, αφού οι άνθρωποι είναι το πιο ζωτικό στοιχείο μιας επιχείρησης και αποτελούν τον πιο σημαντικό παράγοντα επιτυχίας κάθε οργανωμένης ανθρώπινης προσπάθειας. Οι άνθρωποι είναι το κλειδί που ενεργοποιεί του άλλους συντελεστές παραγωγής και είναι αυτοί που θα δώσουν το πλεονέκτημα στην επιχείρηση έναντι των ανταγωνιστών της. (Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, 2018 Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, Printco Manufacturing & Trading Ltd)

Τα τελευταία χρόνια, ο όρος διοίκηση ανθρωπίνων πόρων έχει απασχολήσει πολλούς τομείς της οικονομίας και οργανισμούς. Κάθε κερδοσκοπικός και μη κερδοσκοπικός οργανισμός, έχει ένα τμήμα το οποίο διασφαλίζει τις ανάγκες και τα συμφέροντα των υπαλλήλων μέσα στον οργανισμό. Η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, ασχολείται με την εξεύρεση νέου προσωπικού, την κατάρτιση τους, την εκπαίδευση και ανάπτυξη του νέου και υφιστάμενου προσωπικού για καλύτερη απόδοση, την διατήρηση κινήτρων στην εργασία, έτσι ώστε ο εργοδότης και οι εργαζόμενοι να επιτύχουν τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης. (Human Resource Management: A Dynamic Approach, Joseph M. Putti, Laxmi Publications, 2015).

Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι ένας κλάδος της Διοίκησης των Επιχειρήσεων, ο οποίος ερευνά και ασχολείται με όλα τα θέματα τα οποία αφορούν τη διαχείριση του προσωπικού μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Σκοπός της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού είναι να εξασφαλίσει για την επιχείρηση ή οργανισμό τα κατάλληλα άτομα από άποψη ποιότητας και ποσότητας και να πετύχει την αποτελεσματική χρήση και αξιοποίηση τους. Σχεδόν όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις ή οργανισμοί, διαθέτουν τμήμα που έχει υπό την ευθύνη του την Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού. Ο ρόλος του Τμήματος Ανθρώπινου δυναμικού είναι να σχεδιάζει την

πολιτική του οργανισμού στα θέματα προσωπικού, καθώς και να εκτελεί κάποιες συγκεκριμένες λειτουργίες. (Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, 2018 Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, Printco Manufacturing & Trading Ltd)

Οι αρμοδιότητες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού είναι οι ακόλουθες:

1. Τοποθέτηση του προσωπικού στις κατάλληλες θέσεις σύμφωνα με τα προσόντα και τις ικανότητές τους.
2. Ένταξη των νέων εργαζομένων στον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού
3. Κατάρτιση των εργαζομένων σε νέες εργασίες.
4. Βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού.
5. Επίτευξη συνεργασιών και ανάπτυξη ομαλών λειτουργικών σχέσεων του προσωπικού.
6. Ερμηνεία των πολιτικών και των διαδικασιών του οργανισμού
7. Έλεγχος του εργατικού κόστους.
8. Ανάπτυξη των ικανοτήτων κάθε εργαζομένου.
9. Δημιουργία και διατήρηση υψηλού ηθικού σε κάθε τμήμα του προσωπικού.
10. Προστασία της υγείας και των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων.

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, παρέχει αυτή την εξειδικευμένη βοήθεια. Οι θέσεις προσωπικού ενός Τμήματος διοίκησης προσωπικού και οι ενδεικτικές αρμοδιότητες τους είναι ως εξής:

(α) Υπεύθυνος προσλήψεων: Διατηρεί επαφή με την τοπική κοινότητα και δημοσιοποιεί προσκλήσεις για την αναζήτηση υποψηφίων με τα κατάλληλα χαρακτηριστικά.

(β) Εκπρόσωπος ίσων ευκαιριών απασχόλησης και συντονιστής θετικής δράσης: Διερευνά και διευθετεί παράπονα που σχετίζονται με τις ίσες ευκαιρίες στην απασχόληση, εξετάζει τις πρακτικές της επιχείρησης για να εντοπιστούν τυχόν παραβάσεις της νομοθεσίας, ενώ συντάσσει και υποβάλλει σχετικές εκθέσεις.

(γ) Αναλυτής εργασίας: Συγκεντρώνει και εξετάζει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα καθήκοντα κάθε θέσης, προκειμένου να συνταχθούν οι αντίστοιχες περιγραφές των θέσεων εργασίας.

(δ) Υπεύθυνος ανταμοιβών: Αναπτύσσει τη μισθολογική πολιτική της επιχείρησης και διαχειρίζεται το πρόγραμμα παροχών προς τους εργαζομένους.

(ε) Ειδικό στέλεχος κατάρτισης: Σχεδιάζει, οργανώνει και εποπτεύει τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες (Dessler Gary, 2015, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκδόσεις Κριτική).

Δυστυχώς, πολλές επιχειρήσεις δεν επενδύουν στο ανθρώπινο δυναμικό, διότι αμφισβητούν τη σπουδαιότητα της συμβολής των ανθρωπίνων πόρων στο επιχειρησιακό αποτέλεσμα. Επίσης θεωρούν ότι η δημιουργία και η στελέχωση ενός τέτοιου τμήματος αποτελεί σπατάλη και ότι ένα άτομο είναι αρκετό για να διεκπεραιώσει αυτές τις αρμοδιότητες. Η άποψη αυτή οφείλεται στο ότι πολλοί επιχειρηματίες στοχεύουν στην ποσότητα και όχι στην ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού (<https://deltanews.gr/simasia-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikou-stis-epicheiriseis-grafei-o-lefteris-daniilidis/>).

### **3.2. Εργασιακή Ικανοποίηση**

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα της ψυχολογίας, γιατί θεωρείται πως έχει άμεση σχέση με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, αλλά και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό (Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications, Inc).

Οι άνθρωποι πόροι, αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα πλεονέκτημα της κάθε επιχείρησης και οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί όπως ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός δεν αποτελούν εξαίρεση. Οι εργαζόμενοι των οργανισμών αυτών αποτελούν πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία για τον οργανισμό και κομμάτι, στο οποίο επενδύουν μακροπρόθεσμα για την ομαλή λειτουργία τους. Η αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού και η διατήρηση υψηλότερου επιπέδου ικανοποίησης από την εργασία στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς δεν επηρεάζουν μόνο την απόδοση του οργανισμού, αλλά και την ανάπτυξη ολόκληρης της οικονομίας. Επομένως μόνο οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι και οι εργαζόμενοι με εργασιακή δέσμευση προς τον οργανισμό, θα μπορέσουν να προβάλουν μια θετική εικόνα για αυτόν. Η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί σημαντικότερο στοιχείο για το περιβάλλον οργάνωσης και τη σχέση μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων (Μπουζύκα Ιωάννα, *Η Επίδραση των Εργασιακών Προτύπων Υψηλής Απόδοσης σε Εργασιακές Στάσεις*, 2018, Πολυτεχνείο Κρήτης).

### **3.3. Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης**

Οι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης αφορούν τα εξής θέματα:

- Μισθός
- Προαγωγή
- Εποπτεία Προϊστάμενου
- Επιδόματα
- Ανταμοιβές καλής απόδοσης (χρηματικές και μη)
- Συνθήκες λειτουργίας (ικανοποίηση με κανόνες και διαδικασίες)

- Συνεργασία συναδέλφων
- Φύση εργασίας
- Επικοινωνία και εργασιακό περιβάλλον

(Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications, Inc.)

### **3.3.Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης**

#### **3.3.1. Η Θεωρία του Maslow για κίνητρα/ικανοποίηση (1943)**

Η ιεραρχία των αναγκών του Maslow είναι η πιο ευρέως αναφερθείσα θεωρία των κινήτρων και της ικανοποίησης. Αξιοποιώντας κυρίως την ανθρωπιστική ψυχολογία και τις κλινικές εμπειρίες, ο Abraham Maslow έθεσε ως αίτημα ότι οι παρακινητικές ανάγκες ενός ατόμου μπορεί να ιεραρχηθούν. Όταν ένα δεδομένο επίπεδο των αναγκών ικανοποιηθεί, δεν βοηθά πλέον η παρακίνηση. Έτσι πρέπει να ενεργοποιηθεί το επόμενο υψηλότερο επίπεδο της ανάγκης, προκειμένου να παρακινηθεί για να ικανοποιηθούν οι ατομικές ανάγκες ενός ατόμου. Γι' αυτό ο Maslow προσδιόρισε πέντε επίπεδα στην ιεραρχία των αναγκών:

1. Φυσικές ανάγκες (τροφή, ένδυση, στέγη)
  2. Ανάγκες ασφαλείας (φυσική προστασία)
  3. κοινωνικές (ευκαιρίες για να αναπτύξουν στενές σχέσεις με άλλα πρόσωπα)
  4. ανάγκες εκτίμησης/σεβασμού (το κύρος που λαμβάνεται από τους άλλους), και
  5. Αυτό-Πραγματοποίηση (ευκαιρίες για αυτοεκπλήρωση μέσω προσωπικής ανάπτυξης)
- (Χυτήρης Σ. Λεωνίδα, 2001, Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδοτικός Οίκος Interbooks).

#### **3.3.2. Η Θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg (1959)**

Ο Herzberg ανέπτυξε μια συγκεκριμένη θεωρία εργασιακής ικανοποίησης. Έκανε μια μελέτη κινήτρων σε περίπου 200 λογιστές και μηχανικούς που απασχολούνται από επιχειρήσεις στο Πίτσμπουργκ της Πενσυλβάνια. Χρησιμοποίησε το κρίσιμο περιστατικό μέθόδου συλλογής δεδομένων με δύο ερωτήσεις:

**α.** όταν νιώθετε ιδιαίτερα καλά για τη δουλειά σας – τι σας παρακινεί;

**β.** Πότε αισθανθήκατε εξαιρετικά κακά σχετικά με τη δουλειά σας – τι σας αποθάρρυνε;

Ο Herzberg κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η εργασιακή ικανοποίηση που σχετίζεται με τη δουλειά και η εργασιακή δυσαρέσκεια είναι σύμμαχοι στο εργασιακό περιβάλλον. Τα κίνητρα εργασιακής ικανοποίησης είναι η επίτευξη, αναγνώριση, φύση εργασίας, ευθύνες εργασίας και προαγωγή. Οι παράγοντες υγιεινής που προκαλούν εργασιακή δυσαρέσκεια αφορούν το εργασιακό περιβάλλον, όπως οι πολιτικές της εταιρείας, ο τρόπος διοίκησης, η επίβλεψη, ο

μισθός, η διαπροσωπικές σχέσεις, η εποπτεία και οι εργασιακοί όροι. Η θεωρία έχει θεσπιστεί ως το πιο χρήσιμο μοντέλο για τη μελέτη ικανοποίησης, Όμως, οι ερευνητές δεν μπόρεσαν να αποδείξουν εμπειρικά το μοντέλο αυτό. Επίσης, η θεωρία αγνοεί τις ατομικές διαφορές και προϋποθέτει ότι όλοι οι εργαζόμενοι αντιδρούν με παρόμοιο τρόπο με τις αλλαγές στα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής. Το μοντέλο επικρίνεται επίσης ότι δεν προτείνει καμία ειδική μέθοδος για τη μέτρηση των παραγόντων της ικανοποίησης και δυσαρέσκειας (Χυτήρης Σ. Λεωνίδας, 2001, Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Εκδοτικός Οίκος Interbooks).

### **3.3.3. Θεωρία X και Y (Douglas McGregor-1960)**

Με την προβολή του τρόπου με τον οποίο οι διευθυντές αντιμετωπίζουν τους εργαζόμενους, ο McGregor κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η γνώμη του μάνατζερ για την φύση του ανθρώπου είναι ότι βασίζεται σε ορισμένες αξίες και ότι αυτός τείνει να προσαρμόζει την συμπεριφορά του προς τους υφισταμένους του σύμφωνα με αυτές τις αξίες:

#### **Θεωρία X**

- Στους ανθρώπους δεν αρέσει να εργάζονται, θα το απέφυγαν αν μπορούσαν.
- Λόγω απέχθειας της δουλειάς, οι περισσότεροι άνθρωποι πρέπει να πιέζονται, να ελέγχονται, να κατευθύνονται και να απειλούνται με τιμωρία για να εργάζονται για τον οργανισμό.
- Οι άνθρωποι αποφεύγουν την ευθύνη, έχουν σχετικά μικρή φιλοδοξία και θέλουν ασφάλεια στην εργασία τους

#### **Θεωρία Y**

- Οι εργαζόμενοι δεν αποφεύγουν τη δουλειά από τη φύση τους, και ανταποκρίνονται στις καλές συνθήκες και πολιτικές εργασίας.
- Ο εξωτερικός έλεγχος και η απειλή δεν είναι τα μόνα μέσα για την επίτευξη των εργασιακών στόχων. Οι άνθρωποι αυτοί ασκούν αυτοκατεύθυνση και αυτοέλεγχο για την επίτευξη των δεσμευτικών στόχων.
- Ο βαθμός δέσμευσης στους στόχους είναι ανάλογη με το μέγεθος της αμοιβής που συνδέεται με το επίτευγμα.
- Ο μέσος άνθρωπος, αναλαμβάνει και αποδέχεται τις ευθύνες που του αναλογούν (υπό προϋποθέσεις) (Χυτήρης Λ., 2001 Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Εκδ. Interbooks).

### **3.3.4. Θεωρία των αναγκών - Η θεωρία του επιτεύγματος (David McClelland, 1961)**

Ο McClelland και οι συνεργάτες του υποστήριξαν ότι μερικοί άνθρωποι έχουν μια συναρπαστική ανάγκη να πετύχουν. Προσπαθούν για την προσωπική επιτυχία παρά για τις οικονομικές ανταμοιβές. Έχουν την επιθυμία να κάνουν κάτι καλύτερο ή πιο αποτελεσματικό από ό, τι έχει

γίνει πριν, έτσι προτιμούν εργασιακές προκλήσεις. Η θεωρία τονίζει σχετικά με τα κίνητρα για επιτεύγματα, ωστόσο το μοντέλο περιλαμβάνει τρεις αλληλένδετες ανάγκες ή κίνητρα:

1. **Επίτευγμα:** Η δύναμη να επιτύχει σε σχέση με τα προτύπα, να προσπαθήσει να πετύχει, να διακριθεί.
2. **Ισχύς:** Την ανάγκη να κάνουν τους άλλους να συμπεριφέρονται με έναν τρόπο που θέλουν αυτοί. Αναφέρεται στην επιθυμία να έχουν αντίκτυπο, να ασκούν επιρροή, και να ελέγχουν τους άλλους.
3. **Προσεταιρισμός:** Η επιθυμία για φιλικές και στενές διαπροσωπικές σχέσεις. Άτομα με υψηλό προσεταιρισμό προτιμούν συνεργατικές καταστάσεις και όχι ανταγωνιστικές.

(Χυτήρης Σ. Λεωνίδα, 2001, Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδοτικός Οίκος Interbooks).

### **3.4. Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός και οι στόχοι του**

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός είναι η μεγαλύτερη ανθρωπιστική οργάνωση της Κύπρου. Είναι ένας ανθρωπιστικός οργανισμός, που στηρίζεται σε εθελοντές και καθοδηγείται από τις Θεμελιώδεις Αρχές του Κινήματος Ερυθρού Σταυρού και της Ερυθράς Ημισελήνου και το Καταστατικό του. Βοηθά στην πρόληψη και ανακούφιση του ανθρώπινου πόνου και την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων σε όλο τον κόσμο, σε καιρό ειρήνης ή πολέμου, χωρίς διάκριση γένους, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκείας ή πολιτικής τοποθέτησης.

Μεγαλύτερη δραστηριότητά του στην Κύπρο είναι η λειτουργία του Θεραπευτικού Κέντρου Παιδιών "Στέλλα Σουλιώτη" στη Λεμεσό. Σε αυτό περιθάλπονται παιδιά ηλικίας μέχρι 22 ετών με σοβαρές σωματικές αναπηρίες όπως είναι η εγκεφαλική παράλυση, η μυϊκή δυστροφία, διάφορα σύνδρομα και άλλα σοβαρά αναπτυξιακά και κινητικά προβλήματα. Προσφέρεται ιατρική και νοσηλευτική αγωγή, φυσιοθεραπεία, λογοθεραπεία, εργασιοθεραπεία και υδροθεραπεία και παρέχονται στα παιδιά ειδικά βοηθήματα για να μπορούν να διακινούνται πιο άνετα. ([www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)).

### **3.5. Οργανωτική Διάρθρωση του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού**

Την ανώτατη αρχή του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού αποτελεί η Γενική Συνέλευση η οποία είναι το σώμα καθορισμού πολιτικής του. Η Γενική Συνέλευση απαρτίζεται από τα μέλη του Συμβουλίου, τους Προέδρους των Κλάδων και του Τμήματος Νέων και τους εκλεγμένους εκπροσώπους των Κλάδων στη Γενική Συνέλευση. Η πολιτική της Γενικής Συνέλευσης υλοποιείται από το Συμβούλιο, το οποίο εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση και έχει όλες τις εξουσίες και αρμοδιότητες για τη διοίκηση και υλοποίηση των σκοπών του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού. Το Συμβούλιο, που αποτελείται από την Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, τα μέλη που εκλέγει η Γενική Συνέλευση και τους Προέδρους και



τους Ταμίες των Κλάδων και του Τμήματος Νέων. Το Συμβούλιο διορίζει τον Ταμία, τον Γενικό Διευθυντή και το αναγκαίο προσωπικό και αναθέτει στην Εκτελεστική Επιτροπή την πάνω σε καθημερινή βάση διαχείριση και έλεγχο των υποθέσεων και της περιουσίας του Οργανισμού.

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός λειτουργεί Κλάδους σε όλες τις πόλεις της Κύπρου ενώ το Τμήμα Νέων του, προσφέρει την ευκαιρία δραστηριοποίησης και προσφοράς σε όλους τους νέους που πιστεύουν και υιοθετούν τις αρχές και τους σκοπούς του Ερυθρού Σταυρού.

Η οργανωτική διάρθρωση του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού συμπληρώνεται με τη λειτουργία διαφόρων μόνιμων και έκτακτων Επιτροπών και Υποεπιτροπών που χειρίζονται διάφορα εξειδικευμένα θέματα σε συνεργασία με τους Λειτουργούς και άλλο Προσωπικό που διορίζεται από το Συμβούλιο και μαζί με τα μέλη και εθελοντές διασφαλίζουν τη λειτουργική επάρκεια του Οργανισμού ([www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)).



Εικόνα 3.5. Η Οργανωτική διάρθρωση του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού ([www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy))

### 3.6. Δραστηριότητες του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού

Οι μόνιμες φιλανθρωπικές δραστηριότητες του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού είναι η φροντίδα των φτωχών, η περίθαλψη των αρρώστων, η αιμοδοσία, η προσφορά Πρώτων Βοηθειών κ.α. Η ανθρωπιστική προσφορά δραστηριοποιείται και σε έκτακτες ανάγκες όπως θεομηνίες, δυστυχήματα, επιδημίες, συγκρούσεις, πόλεμους και άλλες απρόβλεπτες αιτίες ανθρώπινου πόνου.

α) Οι κυριότερες δραστηριότητες του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού σε καιρούς ειρήνης είναι:

- Θεραπευτική αγωγή, φροντίδα και στήριξη παιδιών με αναπηρίες

- Αιμοδοσία
- Προσφορά μαθημάτων Πρώτων Βοηθειών
- Παραχώρηση τροχοκαθισμάτων και άλλων βοηθητικών μέσων σε άτομα με αναπηρίες
- Υλική και ηθική στήριξη σε ευάλωτα άτομα
- Συντροφιά σε ηλικιωμένους και άλλα μονήρη άτομα
- Μεταφορά τροφίμων, φαρμάκων και επιδομάτων στους εγκλωβισμένους
- Βοήθεια σε μετανάστες
- Εκστρατείες ευαισθητοποίησης και διαφώτισης πάνω σε κοινωνικά και άλλα προβλήματα (aids, ναρκωτικά, οδικά δυστυχήματα, γρίπη των πτηνών κλπ.)
- Υπηρεσίες Ψυχοκοινωνικής Στήριξης
- Εκστρατείες Οδικής Ασφάλειας
- Προσφορά Υπηρεσίας Αναζητήσεων και Αποκατάσταση Οικογενειακών Δεσμών
- Διοργάνωση Σεμιναρίων και Συνεδρίων
- Ετοιμασία ετήσιων εκθέσεων
- Δραστηριότητες ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης της κοινωνίας για την αποστολή του Ερυθρού Σταυρού.
- Εκδηλώσεις και εκστρατείες συγκέντρωσης πόρων (συναυλίες, έρανος από Πόρτα σε Πόρτα κλπ).
- Προετοιμασία, ετοιμότητα και οργάνωση για αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών
- Εγγραφή, εκπαίδευση και οργάνωση μελών και εθελοντών
- Συνεργασία με την Κυβέρνηση και άλλους εθελοντικούς οργανισμούς στην Κύπρο και το εξωτερικό
- Διάδοση των αρχών του Ερυθρού Σταυρού
- Προστασία του εμβλήματος του Ερυθρού Σταυρού
- Συνεργασία με τη Διεθνή Επιτροπή του Ερυθρού Σταυρού και την Ομοσπονδία Συνδέσμων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου

β) Οι κυριότερες δραστηριότητες του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού σε καιρό πολέμου είναι:

- Η πρώτη ιατρική φροντίδα στους πληγωμένους
- Η απελευθέρωση και ασφάλεια των αιχμαλώτων
- Η ανεύρεση των αγνοουμένων προσώπων
- Η επανασύνδεση και επικοινωνία οικογενειών με τους συγγενείς τους
- Η περίθαλψη και παρηγοριά των προσφύγων

- Η παροχή ειδών πρώτης ανάγκης σε εκτοπισμένα και εγκλωβισμένα πρόσωπα και η επικοινωνία με αυτά
- Η ψυχολογική στήριξη σε τυχόν θύματα βιασμού και όσους άλλους χρειάζονται ([www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)).

# Κεφάλαιο 4

## Μεθοδολογία

Η μέθοδος έρευνας που θα εκτελεστεί σε αυτή την διατριβή είναι η περιγραφική μέθοδος, με την χρησιμοποίηση του ερωτηματολογίου, και η εξερευνητική μέθοδος, με την διεξαγωγή προσωπικής συνέντευξης με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού.

Ο λόγος επιλογής των μεθόδων αυτών είναι ότι με την περιγραφική έρευνα γίνεται συλλογή δεδομένων. Βασίζεται στο σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου, δηλαδή μιας ομάδας τυποποιημένων ερωτήσεων για τη συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών. σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του οργανισμού. (Σιώμκος Γεώργιος Ι., Μαύρος Δημήτρης Α. 2008, Έρευνα Αγοράς, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης). Έχει γίνει έρευνα για το πώς θα συνταχθούν οι ερωτήσεις έτσι ώστε να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής και να εξακριβωθεί αν οι ερωτήσεις είναι ξεκάθαρες και κατανοητές στους εργαζόμενους

Η εξερευνητική έρευνα χρησιμοποιείται για τη συλλογή στοιχείων που δεν μπορούν να παρατηρηθούν και να μετρηθούν άμεσα. Πιο συγκεκριμένα, διερευνά σε βάθος τις αντιλήψεις, τα κίνητρα, τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις των ερωτωμένων σε υπηρεσίες ή προϊόντα, αλλά και τα βαθύτερα αίτια που τους οδηγούν σε αυτές τις συμπεριφορές (Σιώμκος Γεώργιος Ι., Μαύρος Δημήτρης Α. 2008, Έρευνα Αγοράς, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης). Η συνέντευξη με την Γενική Διευθύντρια επιλέχθηκε ως μια μέθοδος συλλογής δεδομένων σχετικά με την παρούσα διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό και ποια διαβήματα έχουν γίνει για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων και την καλύτερη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης σκοπός της συνέντευξης είναι να εξακριβωθεί εάν η διοίκηση συμμερίζεται τις απόψεις του προσωπικού σχετικά με την εργασιακή ικανοποίησης, συγκρίνοντας τις απαντήσεις της συνέντευξης με τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.

### 4.1.Σκοπός της έρευνας

Όπως έχουμε προαναφέρει, σκοπός της διατριβής να αναδείξει τους τρόπους διαχείρισης της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού σε ένα οργανισμό (σε αυτή την περίπτωση τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό), όσον αφορά την ομαλή λειτουργία του προσωπικού καθώς και την σωστή διοίκηση ενός οργανισμού.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που θα απαντηθούν είναι:

1. Σε ποιο βαθμό η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού λειτουργεί σωστά έτσι ώστε να αξιοποιούνται οι δεξιότητες του κάθε ατόμου για την επιτυχή εκτέλεση των στόχων του οργανισμού
2. Σε πιο βαθμό είναι το προσωπικό αισθάνεται ικανοποίηση στον χώρο εργασίας στον οργανισμό
3. Σε πιο βαθμό οι εργαζόμενοι αναμένουν επαγγελματική εξέλιξη στον χώρο εργασίας τους
4. Σε ποιους τομείς χρειάζεται βελτίωση ο οργανισμός για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού

#### **4.2. Διαδικασία έρευνας και εργαλεία**

Η πραγματοποίηση της έρευνας θα εφαρμοστεί στην διατριβή αυτή είναι η περιγραφική (με ερωτηματολόγιο) και εξερευνητική (με συνέντευξη κλειστού τύπου). Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η σύγκριση των απόψεων των ερωτώμενων και στην συνέχεια να ομαδοποιηθούν οι απόψεις τους (Τσιώλης, Γ. , Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα, Εκδόσεις Κριτική, 2014). Στο θέμα της διατριβής αυτής, που είναι εργασιακή ικανοποίηση είναι να συγκριθούν και να ομαδοποιηθούν οι απόψεις των εργαζομένων στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό σε θέματα εργασιακής ικανοποίησης, τα οποία είναι:

1. Αντικείμενο εργασίας
2. Εργασιακές σχέσεις
3. Ωράριο και αμοιβή
4. Χώρος και συνθήκες εργασίας
5. Δυνατότητες ανέλιξης
6. Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων

Οι απαντήσεις που καλούνται να απαντήσουν οι ερωτώμενοι είναι τύπου Likert με τις ακόλουθες βαθμίδες: καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ.

Η συνέντευξη με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, η οποία θα είναι ημι-δομημένη, δηλαδή θα έχει έναν κατάλογο θεμάτων και ερωτήσεων να καλύψει, έχει σκοπό να απαντήσει το καίριο ερώτημα της διατριβής που είναι η εργασιακή ικανοποίηση στο Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό. Η Διευθύντρια, με τις ακόλουθες ερωτήσεις θα απαντήσει σε θέματα και προβλήματα που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό, αλλά τι πρέπει να γίνει για την βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στον οργανισμό αυτό.

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**  
**ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ**

**Μέρος Α΄**

**Παρακαλώ σημειώστε με (☑) την κατάλληλη απάντηση:**

**1. Γενικές πληροφορίες**

**1.1 Φύλο:**

α) Άρρεν       β) Θήλυ

**1.2 Ηλικία:**

α) 20-30     β) 31-40     γ) 41-50   
δ) 51-60     ε) 60+

**1.3 Μορφωτικό επίπεδο:**

α) Απολυτήριο Λυκείου       β) Ανώτερο Δίπλωμα   
γ) Πτυχίο       δ) Μεταπτυχιακό   
ε) Διδακτορικό

**1.4 Θέση στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό:**

Μόνιμο Προσωπικό     Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου

**1.5 Χρόνια εμπειρίας στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό:**

Μέχρι 5 χρόνια     5-10 χρόνια     Πάνω από 10 χρόνια

## Μέρος Β'

Παρακαλώ σημειώστε (☑) σε μια μόνο επιλογή:

A/A	Ερωτήσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>1. Αντικείμενο εργασίας</b>						
1.1	Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6	Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7	Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8	Σας ευχαριστεί η εθελοντική εργασία στον Οργανισμό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Εργασιακές σχέσεις</b>						
2.1	Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους / συναδέλφους σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Θεωρείτε ότι οι προϊστάμενοι/συνάδελφοι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων από τους προϊσταμένους /συναδέλφους σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A/A	Ερωτήσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
2.4	Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5	Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων /προϊσταμένων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6	Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7	Η επικοινωνία με συναδέλφους/προϊσταμένους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8	Μπορείτε να εκφράζετε ανοιχτά και άφοβα τη γνώμη σας, τις ιδέες σας, τις απορίες και τους προβληματισμούς σας για τον Οργανισμό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Ωράριο -Αμοιβή</b>						
3.1	Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Σας ευχαριστεί το γεγονός να εργάζεστε και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Οι απαιτήσεις της εργασίας σας συγκριτικά με την αμοιβή σας είναι ικανοποιητικές;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	Θεωρείτε ότι γίνεται σωστός καταμερισμός των εργασιών με τους συναδέλφους;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Χώρος/συνθήκες εργασίας</b>						
4.1	Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



A/A	Ερωτήσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
4.4	Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7	Πιστεύετε ότι το νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα έχει βοηθήσει στην διεκπεραίωση της εργασίας σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8	Θεωρείτε χρήσιμη στην εργασία σας, την εγκατάσταση συστήματος ψηφιοποίησης του Αρχείου του Οργανισμού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9	Πιστεύετε ότι έχει βοηθήσει στην εργασία σας η δημιουργία διαδικασιών εργασίας στον Οργανισμό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.10	Θεωρείτε ικανοποιητική την προστασία προσωπικών δεδομένων που παρέχει ο Οργανισμός;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Δυνατότητες ανέλιξης</b>						
5.1	Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6	Νοιώθετε σημαντικοί για τον Οργανισμό σύμφωνα με τα καθήκοντα σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων</b>						
6.1	Σας ικανοποιεί το σχέδιο υγείας που σας παρέχεται από τον Οργανισμό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Σας ικανοποιούν οι επιπρόσθετες άδειες που σας παραχωρούνται (π.χ. Τρίτη Πάσχα);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑΣ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ**

1. Δημογραφικά στοιχεία: Ηλικία, επίπεδο μόρφωσης, χρόνια υπηρεσίας στον οργανισμό..
2. Πότε αναλάβατε καθήκοντα στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό;
3. Όταν αναλάβατε τα καθήκοντά σας, ποια προβλήματα και προκλήσεις συναντήσατε όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό;
4. Ποια από τα προβλήματα αυτά έχουν λυθεί μέχρι σήμερα και ποια μέτρα έχετε λάβει γι' αυτά;
5. Πιστεύετε ότι υπάρχουν αδυναμίες όσον αφορά το θέμα του ανθρώπινου δυναμικού;
6. Τι διαδικασίες υπάρχουν σε θέματα πρόσληψης, εκπαίδευσης, ανάπτυξης και αξιολόγησης του προσωπικού;
7. Πόσο ικανοποιημένο πιστεύετε είναι το προσωπικό για την εργασία του;
8. Ποιοί παράγοντες πιστεύετε ότι αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού;
9. Ποιοί παράγοντες πιστεύετε μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση;
10. Ποιά μέτρα έχετε λάβει μέχρι τώρα για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού σε θέματα:
  - μισθοδοσίας,
  - προαγωγής
  - εργασιακή εποπτεία, ωφελήματα και επιδόματα,
  - ανταμοιβές καλής απόδοσης,
  - συνεργασία συναδέλφων,
  - ικανοποίηση κανόνων και διαδικασιών καθώς και
  - το εργασιακό περιβάλλον
11. Σε ποιους τομείς εργασιακής ικανοποίησης πιστεύετε ότι χρειάζεται βελτίωση;

# Κεφάλαιο 5

## Περιγραφή στοιχείων

### 5.1. Σκοπός

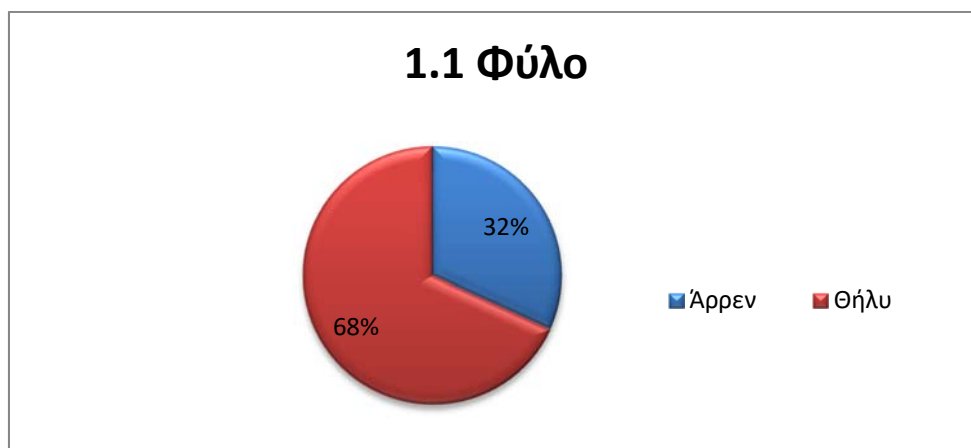
Η παρούσα μελέτη έχει ως στόχο την ανάλυση της λειτουργίας της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό και μελετά μέσω της έρευνας με θεωρία και στατιστική ανάλυση την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.

Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε δύο ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, θέση στην οργάνωση και εργασιακή εμπειρία. Η δεύτερη ενότητα αφορά ερωτήματα όσον αφορά το θέμα της διατριβής, την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, απαντά ερωτήματα που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας, τις εργασιακές σχέσεις, το ωράριο και την αμοιβή, τον χώρο και το ωράριο εργασίας, τις δυνατότητες εξέλιξης και τα πρόσθετα οφέλη των εργαζομένων.

### 5.2. Αποτελέσματα-Δημογραφικά στοιχεία

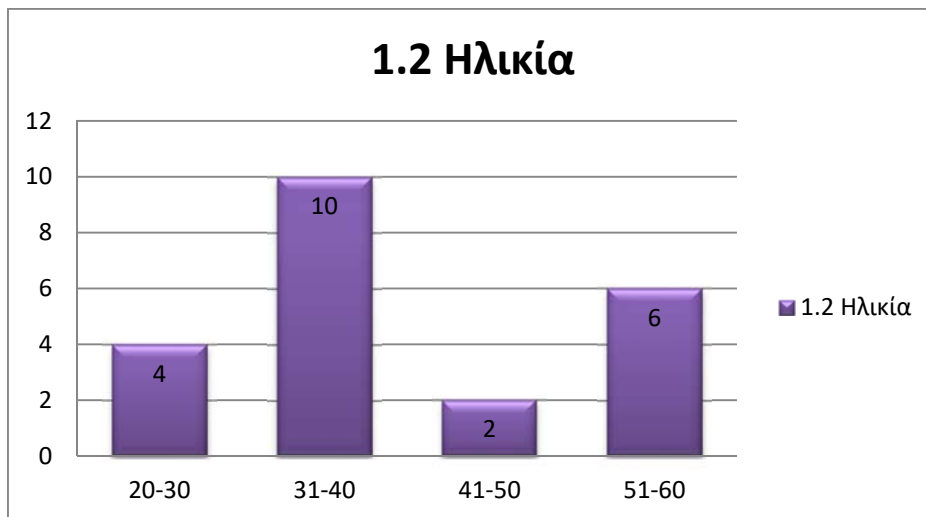
#### 5.2.1. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου – Πρώτο Μέρος

Όσον αφορά το δείγμα της έρευνας, έχουν απαντήσει 22 από τα 30 άτομα που εργάζονται στις διάφορες θέσεις του τμήματος διοίκησης του οργανισμού. Το δείγμα αφορά 7 άνδρες και 15 γυναίκες δηλαδή το 32% είναι άνδρες και το 68% γυναίκες.



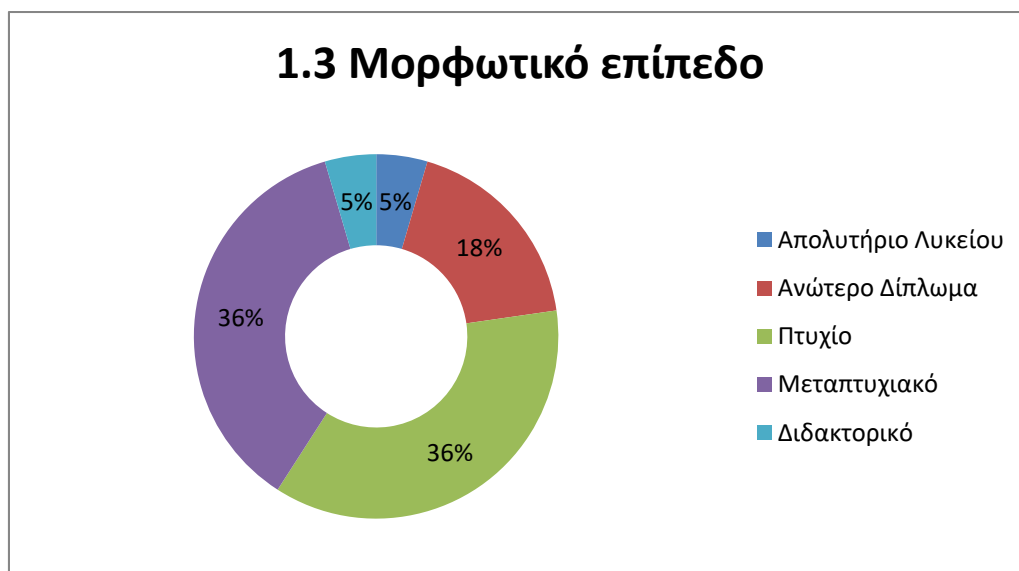
Εικόνα 1: Γραφική παράσταση που αφορά το ποσοστό ανδρών και γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα

Η ηλικία των συμμετεχόντων κυμαίνεται στην πλειοψηφία από 31-40 ετών σε ποσοστό 45%, μετά ακολουθεί σε ποσοστό 27%, οι ηλικίες 51-60 ετών, ακολούθως κατά 18% οι ηλικίες 20-30 ετών και τέλος οι ηλικίες 41-50 ετών με ποσοστό μόλις 9%. Συμπεραίνουμε ότι ο οργανισμός απασχολεί κυρίως νέο προσωπικό ηλικίας 31-40 ετών.



Εικόνα 2: Γραφική παράσταση που αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων παρατηρούμε ότι αποτελείται κυρίως από εργαζόμενους με Πτυχίο (36%) και Μεταπτυχιακό (36%), ενώ το 18% με Ανώτερο Δίπλωμα. Το υπόλοιπο 10% κατέχει απολυτήριο λυκείου (5%) και διδακτορικό (5%).



Εικόνα 3: Γραφική παράσταση που αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα

Σύμφωνα με την εικόνα 4, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων εργάζεται σε μόνιμη βάση (73%), ενώ το υπόλοιπο 27% σε καθεστώς σύμβασης ορισμένου χρόνου. Αυτό δικαιολογείται

καθώς ο οργανισμός έχει ξεκινήσει πρόσφατα την υλοποίηση Ευρωπαϊκών προγραμμάτων τα οποία απασχολούν έκτακτο προσωπικό με συμβόλαιο ορισμένου χρόνου.



Εικόνα 4: Γραφική παράσταση που αφορά την θέση των συμμετεχόντων στον οργανισμό (καθεστώς εργοδότησης)

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός αποτελείται κυρίως από προσωπικό με πάνω από 10 χρόνια εμπειρίας (41%). Αυτό δικαιολογείται γιατί ο οργανισμός ξεκίνησε την λειτουργία του το 1950 και το προσωπικό με μεγάλη εμπειρία στηρίζει τον οργανισμό. Επίσης ο οργανισμός απασχολείται και από νέο προσωπικό μέχρι 5 χρόνια εμπειρίας (41%). Το υπόλοιπο 18% απασχολείται στον οργανισμό 5-10 χρόνια.



Εικόνα 5: Γραφική παράσταση που αφορά τα χρόνια εμπειρίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της 1<sup>ης</sup> ενότητας του ερωτηματολογίου με τα δημογραφικά στοιχεία φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

A.1	Χαρακτηριστικό	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό
1.1	<b>Φύλο</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Άνδρες</li> <li>○ Γυναίκες</li> </ul>	7 15	32% 68%
1.2	<b>Ηλικία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20-30</li> <li>○ 31-40</li> <li>○ 41-50</li> <li>○ 51-60</li> <li>○ 60+</li> </ul>	4 10 2 6 0	18% 45% 9% 27% 0%
1.3	<b>Μορφωτικό επίπεδο</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Απολυτήριο Λυκείου</li> <li>○ Ανώτερο Δίπλωμα</li> <li>○ Πτυχίο</li> <li>○ Μεταπτυχιακό</li> <li>○ Διδακτορικό</li> </ul>	1 4 8 8 1	5% 18% 36% 36% 5%
1.4	<b>Θέση στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Μόνιμο προσωπικό</li> <li>○ Σύμβαση ορισμένου χρόνου</li> </ul>	16 6	73% 27%
1.5	<b>Χρόνια εμπειρίας στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Μέχρι 5</li> <li>○ 5-10</li> <li>○ 10+</li> </ul>	9 4 9	41% 18% 41%

Πίνακας 1: Αποτελέσματα της πρώτης Ενότητας του ερωτηματολογίου

## 5.2.2. Αποτελέσματα ερωτηματολογίου – Δεύτερο Μέρος

### 1. Αντικείμενο εργασίας

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε θέματα εργασιακής ικανοποίησης. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στο σκέλος Β.1, επικεντρώνεται στο πρώτο μέρος της δεύτερης ενότητας, στο αντικείμενο εργασίας των εργαζομένων. Στην ερώτηση 1.1. αν είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι ευχαριστημένοι. Συγκεκριμένα, το 32% των ερωτηθέντων, απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 32% πολύ ικανοποιημένο, το 27% αρκετά ικανοποιημένο, ενώ το υπόλοιπο 9% καθόλου έως λίγο. Αυτό συνεπάγεται ότι οι εργαζόμενοι απασχολούνται σε εργασία που τους ευχαριστεί και αξιοποιεί τις προσδοκίες τους.



Εικόνα 6: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης του είδους της εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Σχετικά με την ερώτηση 1.2 (θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;), οι συμμετέχοντες απάντησαν το 68% καθόλου μονότονη, το 22 % λίγο μονότονη και το υπόλοιπο 9% αρκετά έως πολύ μονότονη. Αυτή η ερώτηση ενισχύει το προηγούμενο ερώτημα και ενισχύει την υπόθεση ότι οι εργαζόμενοι είναι στην πλειοψηφία τους ευχαριστημένοι με την θέση εργασίας τους.

Όσον αφορά το ερώτημα αν σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση ή εξάσκηση στο χώρο εργασίας σας, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν το 37% αρκετά, το 23% λίγο ενώ το 18% πολύ, 18% πάρα πολύ ενώ το 4% καθόλου. Εδώ συμπεραίνουμε ότι στην πλειοψηφία οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από την πρακτική εκπαίδευση και εξάσκηση που τους παρέχεται.



Εικόνα 7: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης της παρεχόμενης πρακτικής εκπαίδευσης ή εξάσκησης στο χώρο εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο ερώτημα 1.4 αν η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν το 45% αρκετά, το 23% πολύ, ενώ το 18% λίγο, 14% πάρα πολύ ενώ το 0% καθόλου. Εδώ παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι στη θέση που εργάζονται και αξιοποιούνται τα ακαδημαϊκά και εργασιακά τους προσόντα.

Στο επόμενο ερώτημα 1.5 αν γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν το 45% πολύ, ενώ το 4-27% από καθόλου μέχρι πάρα πολύ. Εδώ παρατηρείται ένα θετικό κλίμα όσον αφορά τα καθήκοντα και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους, το οποίο συνεπάγεται ότι οι διαδικασίες που υπάρχουν στον οργανισμό, βοηθούν τους εργαζόμενους να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους.

Στο ερώτημα 1.6, αν έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στο χώρο εργασίας σας οι συμμετέχοντες απάντησαν ως εξής: Το υψηλότερο ποσοστό στο 32 % απάντησαν αρκετά και 32% πολύ, ενώ το 18% απάντησε λίγο και το 13% καθόλου. Το υπόλοιπο 5% απάντησε πάρα πολύ. Παρατηρείται εδώ ότι οι εργαζόμενοι νοιώθουν άνετα να παίρνουν πρωτοβουλίες στην εργασία τους έτσι ώστε να διεκπεραιώνονται οι καθημερινές αρμοδιότητες τους.

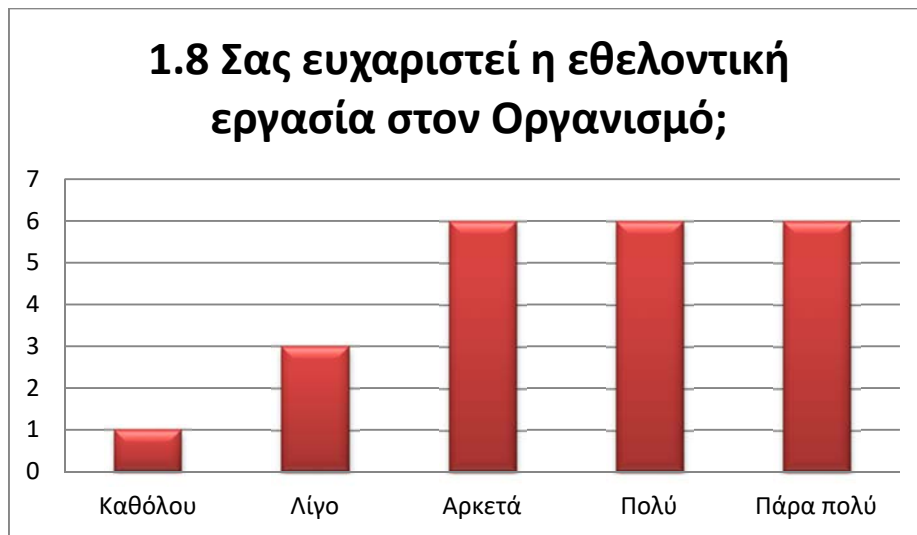


Εικόνα 8: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης της δυνατότητας ανάπτυξης πρωτοβουλιών στο χώρο εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο ερώτημα 1.7 αν σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού, οι συμμετέχοντες απάντησαν το 42% αρκετά, το 31% καθόλου, ενώ το υπόλοιπο 27% πάρα πολύ, πολύ και λίγο.

Στο τελευταίο ερώτημα αυτής της ενότητας, αν σας ευχαριστεί η εθελοντική εργασία στον οργανισμό, το μεγαλύτερο ποσοστό από 27% απάντησαν από αρκετά έως πάρα πολύ αντιστοίχως, ενώ το υπόλοιπο 19% των ερωτηθέντων λίγο και καθόλου. Εδώ συνεπάγεται ότι ο εθελοντισμός, το οποίο αποτελεί σημαντικό ρόλο για τον οργανισμό, ευχαριστεί τους εργαζόμενους. Φυσικά το 19% που δεν είναι πολύ ευχαριστημένο, πιθανόν αυτό να οφείλεται σε άλλους λόγους που θα αναλύσουμε στο επόμενο κεφάλαιο της διατριβής.





Εικόνα 9: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ευχαρίστησης της εθελοντικής εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της πρώτης υποενοότητας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

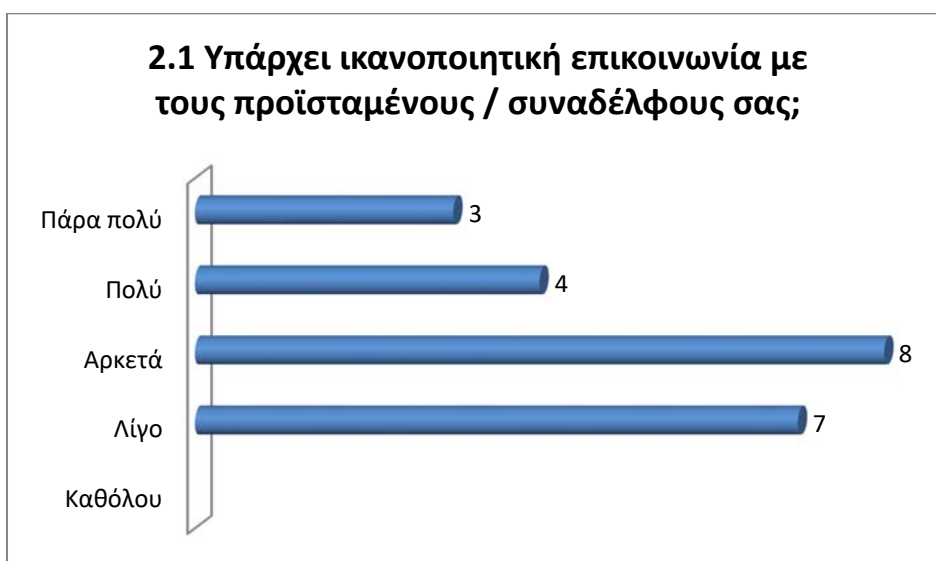
1	Αντικείμενο εργασίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
1.1	Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;	4.55%	4.55%	27.27%	31.82%	31.82%
1.2	Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;	68.18%	22.73%	4.55%	4.55%	0.00%
1.3	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας σας;	4.55%	22.73%	36.36%	18.18%	18.18%
1.4	Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;	0.00%	18.18%	45.45%	22.73%	13.64%
1.5	Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;	4.55%	0.00%	22.73%	45.45%	27.27%
1.6	Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;	13.64%	18.18%	31.82%	31.82%	4.55%
1.7	Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού;	31.58%	10.53%	42.11%	10.53%	5.26%
1.8	Σας ευχαριστεί η εθελοντική εργασία στον Οργανισμό;	4.55%	13.64%	27.27%	27.27%	27.27%

Πίνακας 2: Αποτελέσματα της πρώτης υποενοότητας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

## 2. Εργασιακές σχέσεις

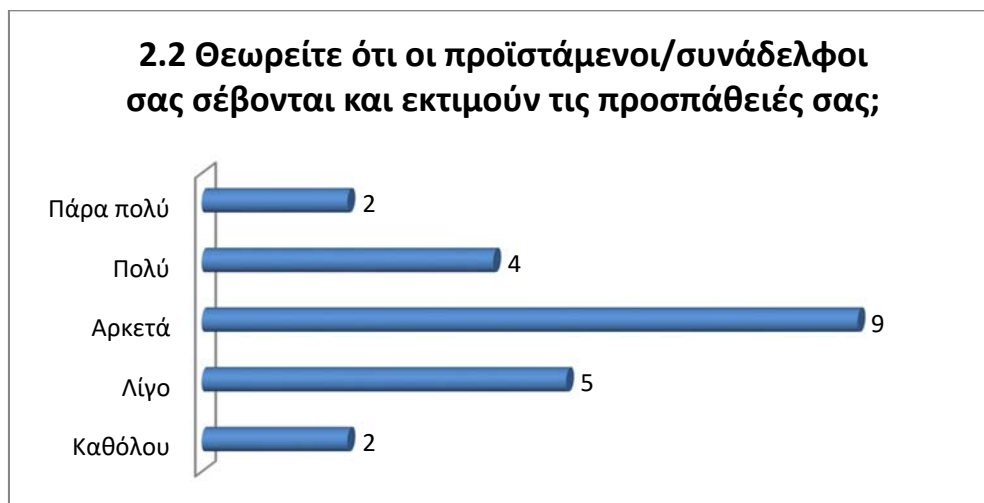
Στην δεύτερη υποενότητα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε θέματα εργασιακών σχέσεων. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στο σκέλος 2.1, στην ερώτηση αν υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους ή συναδέλφους, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε αρκετά (36%), ενώ το 32% λίγο. Εδώ βλέπουμε μια αντίφαση απόψεων σε θέματα επικοινωνίας, το οποίο πρέπει να προβληματίσει τον οργανισμό. Το υπόλοιπο 32 % απάντησε πολύ έως πάρα πολύ.



Εικόνα 10: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποιητικής επικοινωνίας με τους προϊστάμενους ή συναδέλφους, των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο δεύτερο ερώτημα της ενότητας των εργασιακών σχέσεων αν θεωρείτε ότι οι προϊστάμενοι/συναδέλφοι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας, οι εργαζόμενοι απάντησαν στην πλειοψηφία (41%) απάντησε αρκετά, ενώ το 22% λίγο, ενώ το 18% πολύ. Το 9% απάντησε πάρα πολύ ενώ το υπόλοιπο 9% καθόλου. Εδώ παρατηρείται ένας γενικός σεβασμός μεταξύ των συναδέλφων ενώ σε μικρό βαθμό κάποια δυσαρέσκεια (22% του ποσοστού που απάντησε λίγο στο ερώτημα).

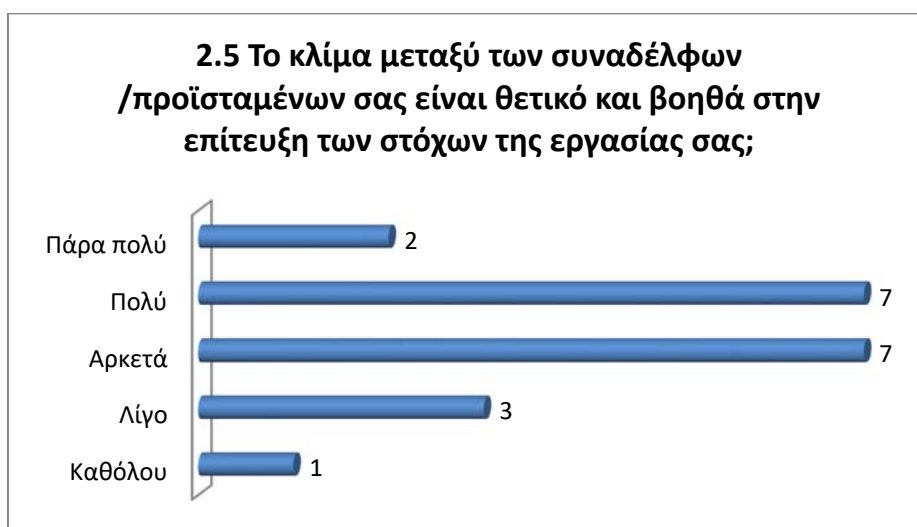


*Εικόνα 11: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ευχαρίστησης σεβασμού και εκτίμησης των προσπαθειών των εργαζομένων από τους συναδέλφους/προϊσταμένων*

Στο ερώτημα 2.3 αν δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά (32%), ενώ με 5% διαφορά, το 27% απάντησε λίγο ενώ το 23% απάντησε πολύ, το 14% καθόλου ενώ το υπόλοιπο 4% πάρα πολύ. Εδώ παρατηρούμε ότι γενικά δίνονται ευκαιρίες στους εργαζόμενους να εκφράσουν την άποψη τους και να συμμετάσχουν στην λήψη αποφάσεων σε θέματα του οργανισμού.

Στο ερώτημα 2.4 αν η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά (27%) και λίγο (επίσης 27%), το οποίο δημιουργεί αντίφαση στο ερώτημα ενώ το 23% πολύ ικανοποιημένοι, 14% πάρα πολύ, ενώ μόλις 9% καθόλου ικανοποιημένοι. Εδώ παρατηρούμε ότι σε γενικές γραμμές οι πλειοψηφία των εργαζομένων είναι ικανοποιημένοι σε βαθμό λίγο έως αρκετά, το οποίο είναι θετικό.

Στο πέμπτο ερώτημα της ενότητας των εργασιακών σχέσεων αν το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων /προϊσταμένων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας, οι εργαζόμενοι απάντησαν στην πλειοψηφία (70%) απάντησε αρκετά(35%) και πολύ (35%), ενώ το 15% λίγο θετικό ενώ το 10% πάρα πολύ θετικό,. Το 5% απάντησε καθόλου Εδώ παρατηρείται ότι υπάρχει κατά πλειοψηφία θετικό κλίμα μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων.

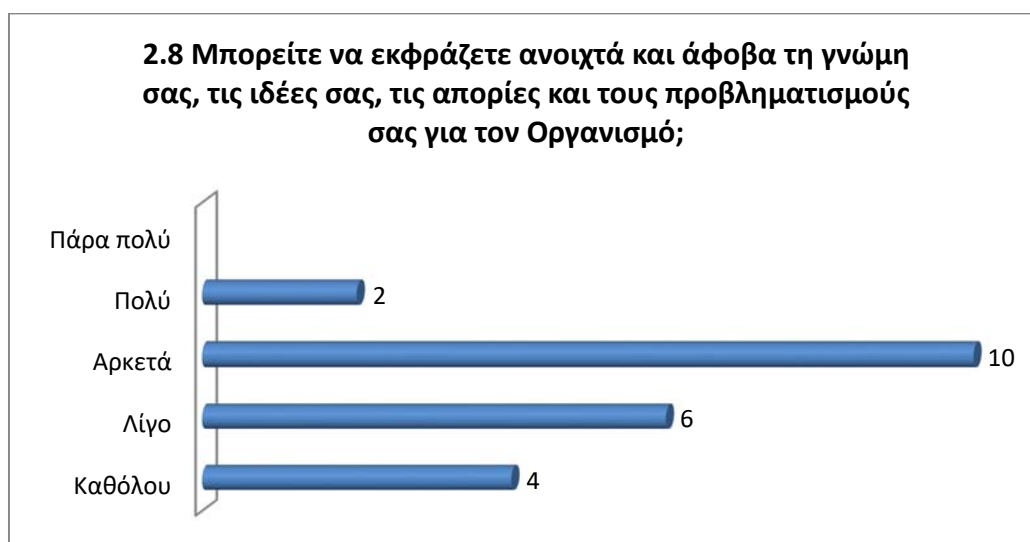


*Εικόνα 12: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης του κλίματος μεταξύ των συναδέλφων /προϊσταμένων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.*

Στο ερώτημα 2.6 αν εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά (55%), ενώ το 20% απάντησε πολύ και το 15% απάντησε πάρα πολύ, ενώ το υπόλοιπο 10% λίγο. Εδώ παρατηρούμε ότι υπάρχει εμπιστοσύνη και επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων και γίνεται συχνά ανταλλαγή απόψεων σε θετικό κλίμα.

Στο ερώτημα 2.7 αν η επικοινωνία με συναδέλφους/προϊσταμένους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά (33%) και πολύ (επίσης 33%), ενώ με 28% απαντήσανε λίγο (14%) και καθόλου (επίσης 14%), ενώ το υπόλοιπο 5% πάρα πολύ.

Στο ερώτημα 2.8 αν μπορείτε να εκφράζετε ανοιχτά και άφοβα τη γνώμη σας, τις ιδέες σας, τις απορίες και τους προβληματισμούς σας για τον Οργανισμό, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε αρκετά (45%) ενώ με 27% απαντήσανε λίγο, το 18% καθόλου και το υπόλοιπο 9% πολύ. Εδώ παρατηρούμε ότι το 54% των ερωτηθέντων μπορεί άφοβα να εκφράσει την γνώμη του.



Εικόνα 13: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ελευθερίας της έκφρασης της γνώμης, των ιδεών, αποριών και προβληματισμών για τον Οργανισμό των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της δεύτερης υποενοτήτας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

2	Εργασιακές σχέσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
2.1	Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους / συναδέλφους σας;	0.00%	31.82%	36.36%	18.18%	13.64%
2.2	Θεωρείτε ότι οι προϊστάμενοι/συναδέλφои σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;	9.09%	22.73%	40.91%	18.18%	9.09%
2.3	Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων από τους προϊσταμένους /συναδέλφους σας;	13.64%	27.27%	31.82%	22.73%	4.55%
2.4	Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;	9.09%	27.27%	27.27%	22.73%	13.64%
2.5	Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων /προϊσταμένων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;	5.00%	15.00%	35.00%	35.00%	10.00%
2.6	Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;	0.00%	10.00%	55.00%	20.00%	15.00%
2.7	Η επικοινωνία με συναδέλφους/προϊσταμένους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;	14.29%	14.29%	33.33%	33.33%	4.76%
2.8	Μπορείτε να εκφράζετε ανοιχτά και άφοβα τη γνώμη σας, τις ιδέες σας, τις απορίες και τους προβληματισμούς σας για τον Οργανισμό;	18.18%	27.27%	45.45%	9.09%	0.00%

Πίνακας 3: Αποτελέσματα της δεύτερης υποενοτήτας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

### 3. Ωράριο-Αμοιβή

Στην τρίτη υποενότητα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε θέματα ωραρίου και αμοιβής. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στο σκέλος 3.1, στο ερώτημα αν οι εργαζόμενοι θεωρούν ικανοποιητική την αμοιβή τους σύμφωνα με το ωράριο εργασίας τους, η πλειοψηφία των εργαζομένων (62%) απάντησε λίγο ικανοποιημένοι, το 19% αρκετά ικανοποιημένοι ενώ το 10% και 9% απάντησε πολύ και καθόλου αντίστοιχα. Εδώ φαίνεται ότι στο θέμα της αμοιβής οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι και αυτό είναι κάτι που πρέπει να προβληματίσει τον οργανισμό.



Εικόνα 14: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης του ύψους της αμοιβής για τις ώρες εργασίας σας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στη δεύτερη ερώτηση του 3<sup>ου</sup> σκέλους του ερωτηματολογίου, στην ερώτηση αν σας ευχαριστεί το γεγονός να εργάζεστε και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης, το 40% απάντησε λίγο ενώ το 30% αρκετά. Το υπόλοιπο 30% απάντησε πολύ (20%) και καθόλου (10%). Εδώ παρατηρούμε ότι το στο σύνολο των εργαζομένων το 50% τους ευχαριστεί η εργασία σε περιόδους έκτακτης ανάγκης, ενώ το υπόλοιπο 50% όχι.

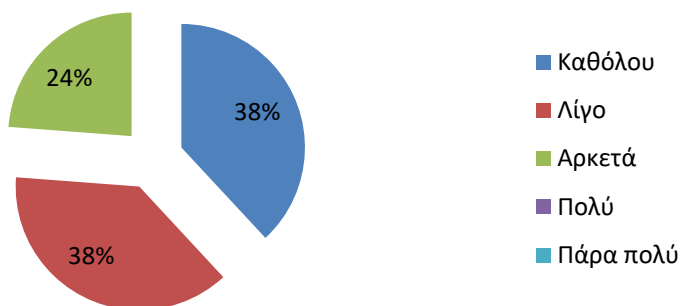
### 3.2 Σας ευχαριστεί το γεγονός να εργάζεστε και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης;



Εικόνα 15: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ευχαρίστησης του γεγονότος να εργάζονται και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο ερώτημα 3.3. αν σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργάζεστε υπερωρίες, υπάρχει μια θετική ανταπόκριση. Το 38% των ερωτηθέντων απάντησε λίγο, το 38% λίγο ενώ το υπόλοιπο 24% αρκετά ενοχλημένοι. Παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων (76%) δεν τους ενοχλεί να εργάζονται υπερωρίες ενώ το υπόλοιπο 24% τους ενοχλεί αρκετά.

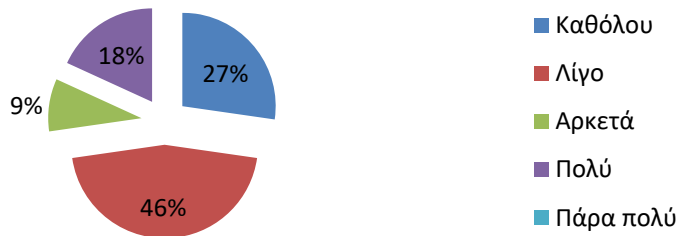
### 3.3 Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;



Εικόνα 16: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ευχαρίστησης της εργασίας με υπερωρίες των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στην 4<sup>η</sup> ερώτηση, όπως φαίνεται στην εικόνα 17, το 46% απάντησε ότι οι απαιτήσεις της εργασία σας είναι λίγο ικανοποιητικές σε σχέση με την αμοιβή σας, ενώ το 27% απάντησε καθόλου. Το 18% απάντησε πολύ ικανοποιητικές ενώ το 9% αρκετά. Εδώ παρατηρείται μια δυσαρέσκεια όσον αφορά τις απαιτήσεις της εργασίας των εργαζομένων σε σύγκριση με την αμοιβή τους.

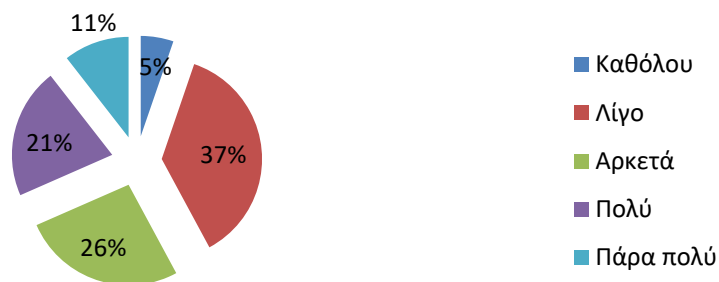
### 3.4 Οι απαιτήσεις της εργασίας σας συγκριτικά με την αμοιβή σας είναι ικανοποιητικές;



Εικόνα 17: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης της αμοιβής συγκριτικά με τις απαιτήσεις της εργασίας των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο ερώτημα 3.5 αν «θεωρείτε ότι γίνεται σωστός καταμερισμός των εργασιών με τους συναδέλφους», το 37% απάντησε λίγο ικανοποιημένοι, το 26% αρκετά ενώ το 21% πολύ ικανοποιημένο. Το υπόλοιπο 16% των ερωτηθέντων απάντησε πάρα πολύ (11%) και καθόλου(5%). Εδώ παρατηρούμε ότι γενικά οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με τον καταμερισμό εργασίας που τους ανατίθεται.

### 3.5 Θεωρείτε ότι γίνεται σωστός καταμερισμός των εργασιών με τους συναδέλφους;



Εικόνα 18: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα όσον αφορά τον σωστό καταμερισμό των εργασιών με τους συναδέλφους.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της τρίτης υποενότητας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:



3	Ωράριο –Αμοιβή	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
3.1	Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;	9.52%	61.90%	19.05%	9.52%	0.00%
3.2	Σας ευχαριστεί το γεγονός να εργάζεστε και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης;	10.00%	40.00%	30.00%	20.00%	0.00%
3.3	Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;	38.10%	38.10%	23.81%	0.00%	0.00%
3.4	Οι απαιτήσεις της εργασίας σας συγκριτικά με την αμοιβή σας είναι ικανοποιητικές;	27.27%	45.45%	9.09%	18.18%	0.00%
3.5	Θεωρείτε ότι γίνεται σωστός καταμερισμός των εργασιών με τους συναδέλφους;	5.26%	36.84%	26.32%	21.05%	10.53%

Πίνακας 4: Αποτελέσματα της τρίτης υποενότητας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

#### 4. Χώρος/συνθήκες εργασίας

Στην τέταρτη υποενότητα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε θέματα χώρου και συνθηκών εργασίας. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στην ερώτηση 4.1 σχετικά με το περιβάλλον εργασίας, το 36% απάντησε αρκετά ικανοποιημένοι, το 32% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 23% πολύ, ενώ το 9% λίγο ικανοποιημένοι. Σε γενικές γραμμές, το 91% των υπαλλήλων είναι ικανοποιημένοι με το εργασιακό περιβάλλον που εργάζονται.



Εικόνα 19: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης του εργασιακού περιβάλλοντος των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στην επόμενη ερώτηση 4.2., αν θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος, θετικά απάντησαν το 41% με αρκετά ικανοποιημένοι, το 27% πάρα πολύ

ικανοποιημένοι και 18% πολύ ικανοποιημένοι. Μόνο το 14% απάντησε αρνητικά με το 9% να απαντά με λίγο και το 5% με καθόλου.



Εικόνα 20: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ευχαρίστησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα σχετικά με την κατάλληλη διαμόρφωση του εργασιακού χώρου.

Στην ερώτηση 4.3, αν σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό, βλέπουμε επίσης μια θετική ανταπόκριση, με το 27% να απαντά πάρα πολύ, ενώ με αρκετά και πολύ απάντησαν το 18% αντίστοιχα. Αρνητικά απάντησαν το 32% με λίγο ικανοποιημένοι και 5 % με καθόλου.

Στην ερώτηση 4.4: «Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;», οι ερωτηθέντες απαντήσανε 38% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, επίσης 38% πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 14% αρκετά και 1% καθόλου και λίγο επίσης 1 %. Για ακόμη μια φορά ότι οι εργαζόμενοι στον Ερυθρό είναι στην πλειοψηφία τους ευχαριστημένοι με το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας και υγιεινής.



*Εικόνα 21: Γραφική παράσταση που δείχνει την γνώμη των εργαζομένων στην ερώτηση αν το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας.*

Στην επόμενη ερώτηση 4.5 παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες νοιώθουν ασφάλεια στον χώρο εργασίας απαντώντας στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;», με 64% καθόλου επικίνδυνες και 36% λίγο επικίνδυνες οι συνθήκες εργασίας για την υγεία τους.



*Εικόνα 22: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα στην άποψη εάν οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία τους.*

Στο ερώτημα 4.6. αν θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια, 39% απάντησε αρκετά ικανοποιητική, το 28% καθόλου ικανοποιητική το 17% λίγο ικανοποιητική, ενώ το υπόλοιπο 17% απάντησε πολύ ικανοποιητική (11%) και πάρα πολύ ικανοποιητική (6%). Παρόλο, που στην πλειοψηφία τους οι εργαζόμενοι θεωρούν ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που τους παρέχεται (το 56%

το οποίο απάντησε από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική), υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης στον τομέα αυτό.



*Εικόνα 23: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης της ψυχολογικής στήριξης που παρέχεται στους εργαζομένους που συμμετείχαν στην έρευνα, μετά από επικίνδυνα ή δύσκολα επεισόδια.*

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν υπηρεσίες που προσφέρει ο Οργανισμός στους εργαζόμενους. Στην ερώτηση 4.7: «Πιστεύετε ότι το νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα έχει βοηθήσει στην διεκπεραίωση της εργασίας σας;», η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά (45% αρκετά ικανοποιημένοι, το 15% πολύ και το 15% πάρα πολύ) ενώ οι υπόλοιποι ερωτηθέντες (25%) απαντήσανε λίγο ικανοποιημένοι.

Στην επόμενη ερώτηση 4.8, αν θεωρείτε χρήσιμη, την εγκατάσταση συστήματος ψηφιοποίησης του Αρχείου του Οργανισμού στην εργασία σας, έχουμε πάλι θετική ανταπόκριση (37% αρκετά, 21% πολύ και 37% πάρα πολύ ικανοποιημένοι), ενώ το υπόλοιπο 5% απάντησε καθόλου ικανοποιημένοι.

Στο ερώτημα 4.9 («Πιστεύετε ότι έχει βοηθήσει στην εργασία σας η δημιουργία διαδικασιών εργασίας στον Οργανισμό;»), το 42% απάντησε βοήθησε αρκετά, το 21% απάντησε βοήθησε πολύ, το 21% απάντησε πάρα πολύ, ενώ το 16% απάντησε ότι βοήθησε λίγο.

Στην τελευταία ερώτηση 4.10, περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, έχουμε τις ακόλουθες απαντήσεις: το 5% απάντησε καθόλου ικανοποιητική, το 23% απάντησε λίγο, το 27% αρκετά, το 32% απάντησε πολύ ικανοποιητική και τέλος το 14% απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιητική.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της τέταρτης υποενότητας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

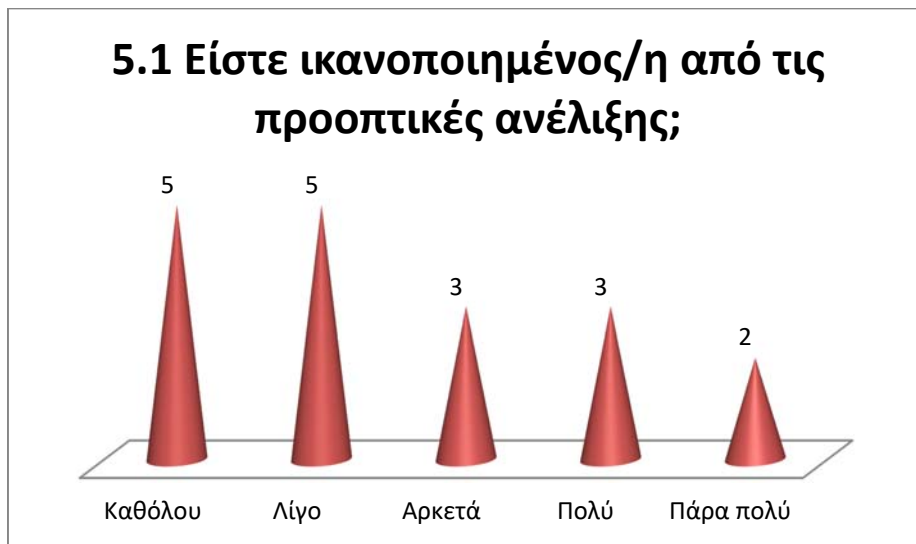
4	Χώρος/συνθήκες εργασίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
4.1	Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;	0.00%	9.09%	36.36%	22.73%	31.82%
4.2	Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;	4.55%	9.09%	40.91%	18.18%	27.27%
4.3	Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;	4.55%	31.82%	18.18%	18.18%	27.27%
4.4	Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;	4.76%	4.76%	14.29%	38.10%	38.10%
4.5	Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;	63.64%	36.36%	0.00%	0.00%	0.00%
4.6	Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;	27.78%	16.67%	38.89%	11.11%	5.56%
4.7	Πιστεύετε ότι το νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα έχει βοηθήσει στην διεκπεραίωση της εργασίας σας;	0.00%	25.00%	45.00%	15.00%	15.00%
4.8	Θεωρείτε χρήσιμη στην εργασία σας, την εγκατάσταση συστήματος ψηφιοποίησης του Αρχείου του Οργανισμού;	5.26%	0.00%	36.84%	21.05%	36.84%
4.9	Πιστεύετε ότι έχει βοηθήσει στην εργασία σας η δημιουργία διαδικασιών εργασίας στον Οργανισμό;	0.00%	15.79%	42.11%	21.05%	21.05%
4.10	Θεωρείτε ικανοποιητική την προστασία προσωπικών δεδομένων που παρέχει ο Οργανισμός;	4.55%	22.73%	27.27%	31.82%	13.64%

Πίνακας 5: Αποτελέσματα της τέταρτης υποενότητας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

## 5. Δυνατότητες ανέλιξης

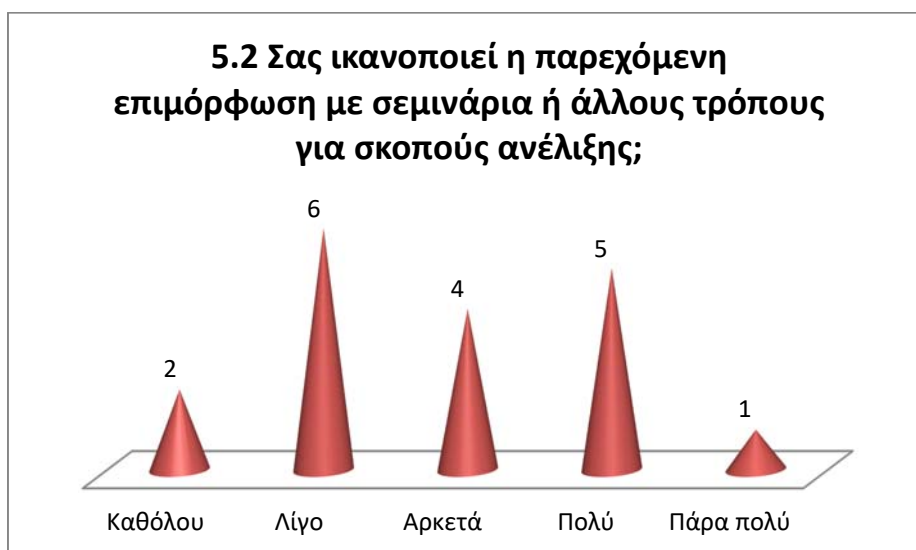
Στην πέμπτη υποενότητα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε θέματα επαγγελματικής ανέλιξης στον οργανισμό. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στο πρώτο ερώτημα αν είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης, το 28% απάντησε καθόλου ικανοποιημένοι και το 28% λίγο ικανοποιημένοι. Επίσης το 17% απάντησε αρκετά ικανοποιημένοι, το 17% πολύ ικανοποιημένοι ενώ το 11% αρκετά ικανοποιημένοι. Εδώ παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία (το 56%) δεν είναι ικανοποιημένοι από τις προοπτικές ανέλιξης και αυτό πρέπει να προβληματίσει τον οργανισμό.



Εικόνα 24: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης των προοπτικών ανέλιξης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στο δεύτερο ερώτημα αν σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης, το 33% απάντησε λίγο ικανοποιημένοι και το 28% πολύ ικανοποιημένοι. Επίσης το 22% απάντησε αρκετά ενώ το 11% απάντησε καθόλου και το 6% πάρα πολύ. Εδώ βλέπουμε ότι η επιμόρφωση ικανοποιεί την πλειοψηφία των εργαζομένων.



Εικόνα 25: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης της παρεχόμενης επιμόρφωσης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στην ερώτηση 5.3 (Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη), έχουμε μοιρασμένες απόψεις από καθόλου έως πολύ. Συγκεκριμένα, 28% απαντήσανε καθόλου και αρκετά αντίστοιχα, ενώ το 22% απάντησε λίγο και πολύ αντίστοιχα. Εδώ παρατηρείται ότι οι απόψεις δίστανται στο θέμα αυτό καθώς το 50% δεν είναι ικανοποιημένοι και το 50% είναι ικανοποιημένοι.



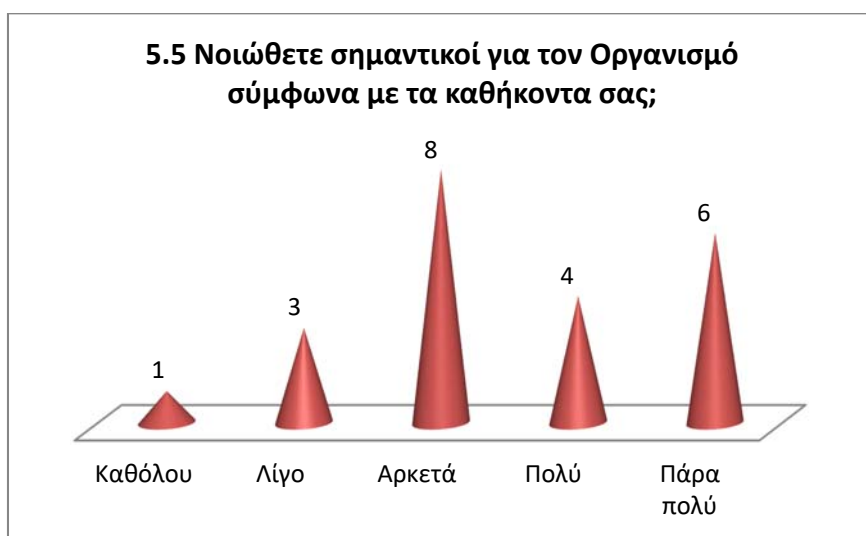
*Εικόνα 26: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης προσφοράς κινήτρων για ανέλιξη των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.*

Στο επόμενο ερώτημα (5.4 είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού), το 33% απάντησε αρκετά ικανοποιημένοι, το 29% καθόλου ενώ από 19% απάντησε λίγο και πολύ ικανοποιημένοι. Επίσης σε αυτό το ερώτημα υπάρχει διάσταση απόψεων για τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού.



*Εικόνα 27: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα για τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού.*

Στο τελευταίο ερώτημα της 5<sup>ης</sup> ενότητας αν νοιώθετε σημαντικοί για τον Οργανισμό σύμφωνα με τα καθήκοντα σας, το 36% απάντησε αρκετά σημαντικοί, το 27% πάρα πολύ σημαντικοί, το 18% πολύ σημαντικοί, το 14% λίγο σημαντικοί και το 5% καθόλου σημαντικοί. Εδώ παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων νοιώθουν σημαντικοί για τον οργανισμό και αυτό είναι θετικό για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων.



Εικόνα 28: Γραφική παράσταση που δείχνει το ποσοστό των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα στην ερώτηση αν νοιώθουν σημαντικοί για τον οργανισμό σύμφωνα με τα καθήκοντά τους.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της πέμπτης υποενότητας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

5	Δυνατότητες ανέλιξης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
5.1	Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;	27.78%	27.78%	16.67%	16.67%	11.11%
5.2	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;	11.11%	33.33%	22.22%	27.78%	5.56%
5.3	Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;	27.78%	22.22%	27.78%	22.22%	0.00%
5.4	Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;	28.57%	19.05%	33.33%	19.05%	0.00%
5.5	Νοιώθετε σημαντικοί για τον Οργανισμό σύμφωνα με τα καθήκοντα σας;	4.55%	13.64%	36.36%	18.18%	27.27%

Πίνακας 6: Αποτελέσματα της πέμπτης υποενότητας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

## 6. Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων

Στην έκτη υποενότητα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις επικεντρώνονται σε πρόσθετα οφέλη εργαζομένων που αφορούν τον οργανισμό. Η κλίμακα 1 μέχρι 5 είναι 1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ.

Στην ερώτηση 6.1, αν σας ικανοποιεί το σχέδιο υγείας που σας παρέχεται από τον οργανισμό, το 39% απάντησε πολύ ικανοποιημένοι, το 28% απάντησε αρκετά, το 17% καθόλου ενώ το 11% πάρα πολύ ικανοποιημένοι και το 6% λίγο. Εδώ βλέπουμε ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με το σχέδιο υγείας που τους παρέχει ο οργανισμός.



Στην ερώτηση 6.2, αν σας ικανοποιούν οι επιπρόσθετες άδειες το 100% απάντησε θετικά, με το 40% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 35% πολύ ικανοποιημένοι και το 25% αρκετά ικανοποιημένοι. Οι επιπρόσθετες άδειες φαίνεται ότι ευχαριστούν τους εργαζομένους θετικά καθώς έχουν την ευκαιρία να ξεκουράζονται.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα της έκτης υποενότητας του δεύτερου μέρους ερωτηματολογίου με το αντικείμενο εργασίας φαίνονται στον ακόλουθο Πίνακα:

6	Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
6.1	Σας ικανοποιεί το σχέδιο υγείας που σας παρέχεται από τον Οργανισμό;	16.67%	5.56%	27.78%	38.89%	11.11%
6.2	Σας ικανοποιούν οι επιπρόσθετες άδειες που σας παραχωρούνται (π.χ. Τρίτη Πάσχα);	0.00%	0.00%	25.00%	35.00%	40.00%

Πίνακας 7: Αποτελέσματα της έκτης υποενότητας του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου

### 5.2.3. Συνέντευξη της Γενικής Διευθύντριας του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού

Η συνέντευξη έγινε μόνο με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, έτσι ώστε να παρουσιαστούν οι απόψεις της για το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης και γενικά τα προβλήματα και οι εισηγούμενες λύσεις στα θέματα του ανθρώπινου δυναμικού στο Τμήμα Διοίκησης του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού. Ακολούθως παρουσιάζονται οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις της συνέντευξης:

1. *Ερώτηση: Δώστε μου κάποιες πληροφορίες για σας ( Ηλικία, επίπεδο μόρφωσης, χρόνια υπηρεσίας στον οργανισμό.*

Απάντηση: Ηλικία 58 χρονών, επίπεδο μόρφωσης ανώτατο (μάστερ), χρόνια υπηρεσίας στον οργανισμό 4 χρόνια.

2. *Ερώτηση: Πότε αναλάβατε καθήκοντα στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό;*

Απάντηση: Το 2017.

3. *Ερώτηση: Όταν αναλάβατε τα καθήκοντά σας, ποια προβλήματα και προκλήσεις συναντήσατε όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό;*

Απάντηση: Πάρα πολλά προβλήματα κάποια από τα οποία είναι ακόμα είναι στην διαδικασία επίλυσης. Υπήρχαν προβλήματα στην διαδικασία υποβολής αδειών απουσίας από την εργασία, στην μισθοδοσία όσον αφορά τον 13ο και 14ο μισθό, στην σωστή κλιμάκωση των μισθών ανάλογα με τα προσόντα του προσωπικού, δεν υπήρχε σωστή επικοινωνία με την συντεχνία

του προσωπικού.

Χρειάστηκε ένας χρόνος για να συντάξω τις απόψεις του προσωπικού για την μέχρι τότε κατάσταση, να συντάξω τις νομοθεσίες που υπάρχουν και να συνταχθούν οι νέοι όροι εργοδότησης. Το 2018 εισήχθη το νέο σχέδιο εργοδότησης στα γραφεία Διοίκησης του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και στο μέλλον αναμένεται να εφαρμοστεί και στους υπόλοιπους κλάδους του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού μετά τις συζητήσεις που θα γίνουν. Επομένως ακόμη δεν ισχύουν οι ίδιοι όροι εργοδότησης για όλους τους εργαζόμενους στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό .

4. *Ερώτηση: Ποια από τα προβλήματα αυτά έχουν λυθεί μέχρι σήμερα και ποια μέτρα έχετε λάβει γι' αυτά;*

Απάντηση: Έχει εφαρμοστεί το νέο σχέδιο εργοδότησης στα γραφεία Διοίκησης του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού όμως ακόμα υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά τους μισθούς οι οποίοι είναι χαμηλοί. Όμως επειδή είμαστε ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός δεν είναι εύκολο να εφαρμοστεί νέο υψηλότερο μισθολόγιο ακόμη. Προς το παρόν μελετούνται νέοι τρόποι εισαγωγής πόρων για την πληρωμή υπηρεσιών του προσωπικού. Προς το παρόν έχουν εφαρμοστεί νέα προγράμματα σε συνεργασία με Ερυθρούς Σταυρούς άλλων χωρών, όμως αυτά εφαρμόζονται για το μη μόνιμο προσωπικό, το οποίο εργοδοτείται μόνο για τα προγράμματα αυτά. Επίσης έχει εισαχθεί το νέο σχέδιο υγείας το οποίο έχει πολλά πλεονεκτήματα για το προσωπικό. Επίσης δίνονται και άδειες εργασίας χωρίς να αποκόπτεται ο μισθός των εργαζομένων όπως η Τρίτη του Πάσχα και επιπλέον μέρες σύμφωνα με τις δημόσιες αργίες.

5. *Ερώτηση: Πιστεύετε ότι υπάρχουν αδυναμίες όσον αφορά το θέμα του ανθρώπινου δυναμικού;*

Απάντηση: Ακόμη υπάρχουν πάρα πολλές. Υπάρχει έλλειψη προσωπικού σύμφωνα με τις ανάγκες του Οργανισμού όπως για παράδειγμα προσωπική βοήθος του Διευθυντή. Υπάρχει μεγάλο φόρτο εργασίας στο προσωπικό, το οποίο τους προκαλεί εργασιακό στρες, επίσης χρειάζεται να εργαζόμαστε και επιπλέον ώρες τα Σαββατοκύριακα για να διεκπεραιωθούν όλες οι εργασίες που χρειάζονται.

6. *Ερώτηση: Τι διαδικασίες υπάρχουν σε θέματα πρόσληψης, εκπαίδευσης, ανάπτυξης και αξιολόγησης του προσωπικού;*

Όσον αφορά την αξιολόγηση του μόνιμου προσωπικού λόγω της μικρής θητείας μου στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό, δεν έχει γίνει ακόμη γιατί χρειαζόταν χρόνος για να γνωρίσω πώς δουλεύουν και το προσωπικό να γνωρίσει τις νέες απαιτήσεις μου όσον αφορά τον τρόπο

διεκπεραίωσης των εργασιών. Η αξιολόγηση δεν θα ήταν δίκαιη. Η αξιολόγηση προγραμματίζεται να γίνει τον προσεχή Ιανουάριο έτσι ώστε να προχωρήσουμε και στις νέες προσαυξήσεις στους εργαζόμενους. Το έντυπο αξιολόγησης των εργαζομένων έχει συνταχθεί και περιλαμβάνει θέματα όσον αφορά την γνώση και την ποιότητα της εργασίας, την ανάληψη πρωτοβουλιών στην εργασία, την ομαδικότητα και τα προσόντα επικοινωνίας του προσωπικού. Συμπληρώνεται το έντυπο από τους εργαζόμενους και από την Διευθύντρια για κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά και μετά γίνεται συζήτηση προϊσταμένου και εργαζομένου για την αξιολόγηση με σκοπό να λυθούν τυχόν προβλήματα που πιθανόν να υφίστανται.

Όσον αφορά την διαδικασία πρόσληψης είναι πάντα η ίδια. Βγαίνει η ανακοίνωση κενής θέσης εργασίας η οποία περιλαμβάνει τα προσόντα και τα καθήκοντα της θέσης. Λαμβάνονται όλα τα βιογραφικά που αποστέλλονται και διαβάζονται από την Διευθύντρια και μέλη της Εκτελεστικής επιτροπής που είναι υπεύθυνα για την διαδικασία αυτή. Επιλέγονται από τον καθένα τα 10 που προτείνουν και γίνεται μια συνεδρία όπου επιλέγονται τα κοινά βιογραφικά από όλα τα μέλη της διαδικασίας πρόσληψης και τα υπόλοιπα που μένουν επιλέγει ο καθένας από ένα και τα υπόλοιπα μένουν ως επιλαχόντες. Επίσης λαμβάνονται υπόψη και βιογραφικά που πληρούν τα προσόντα αλλά και συστήνονται από μέλη της επιτροπής και του προσωπικού, οι οποίοι πιστεύουν ότι είναι ιδανικά για την θέση. Όταν επιλεγθεί ο κατάλληλος υποψήφιος συντάσσεται συμβόλαιο εργοδότησης το οποίο περιλαμβάνει όλα τα καθήκοντα και τους όρους εργοδότησης.

Στο θέμα της εκπαίδευσης, κάθε χρόνο υπάρχει κονδύλι για την εκπαίδευση του μόνιμου προσωπικού το οποίο αξιοποιείται σε όσα άτομα του προσωπικού χρειάζεται να γίνει εκπαίδευση με σεμινάρια στην Κύπρο και το εξωτερικό.

**7. Ερώτηση: Πόσο ικανοποιημένο πιστεύετε είναι το προσωπικό για την εργασία του;**

Απάντηση: Πιστεύω ότι το προσωπικό δεν θα είναι ποτέ ικανοποιημένο. Ο άνθρωπος από την φύση του πάντα θέλει περισσότερα. Πιστεύω ότι οι μισθοί είναι ακόμη χαμηλοί στον οργανισμό και είναι ένα από τα θέματα που δεν ικανοποιεί το προσωπικό. Λόγω της ιδιαιτερότητας του οργανισμού, στον παρόν στάδιο δίνονται προσαυξήσεις σε άτομα από το μόνιμο προσωπικό, το οποία έχουν εργαστεί αποτελεσματικά. Το άλλο θέμα που δεν ικανοποιεί το προσωπικό είναι οι ώρες εργασίας. Υπάρχει πολλή εθελοντική εργασία και άτομα από το προσωπικό χρειάζεται να απασχολούνται ως εθελοντές σε ώρες εκτός εργασίας και Σαββατοκύριακα. Θεωρώ ότι θα έπρεπε να είναι ικανοποιημένοι με τους νέους όρους εργοδότησης σύμφωνα με τους οποίους έχει επανέλθει το Ταμείο Προνοίας, το Ταμείο Υγείας το οποίο έχει κάλυψη στην Κύπρο και το Εξωτερικό, δωρεάν αναλύσεις 1 φορά κάθε χρόνο,

κάλυψη μέχρι ενός συγκεκριμένου ποσού για επίσκεψη σε γιατρούς και φυσιοθεραπευτές, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη μέχρι 80% των εξόδων σε φάρμακα και εξετάσεις. Επίσης υπάρχει και το πλεονέκτημα αν άτομο του προσωπικού αποχωρήσει ή συνταξιοδοτηθεί από τον Οργανισμό να μπορεί να κρατήσει αυτό το σχέδιο Υγείας με τους ίδιους όρους εφ' όρου ζωής. Επίσης δίνονται και επιπρόσθετες άδειες από την εργασία όπως Τρίτη του Πάσχα, 2<sup>η</sup> μέρα του Ιανουαρίου και κάποιες μέρες τον δεκαπενταύγουστο.

**8. Ερώτηση:** Ποιοί παράγοντες πιστεύετε ότι αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού;

Απάντηση: Στον συγκεκριμένο οργανισμό είναι σημαντικό το αίσθημα της προσφοράς προς τον συνάνθρωπο. Επίσης η ομαδικότητα σε εκδηλώσεις του οργανισμού αλλά και σε συνενυρέσεις για φαγητό τα Χριστούγεννα και το Πάσχα. Επίσης οι τιμητικές άδειες.

**9. Ερώτηση:** Ποιοί παράγοντες πιστεύετε μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση;

Απάντηση: Όπως έχουμε πει πριν οι μισθοί και οι ώρες εργασίας.

**10. Ερώτηση:** Ποιά μέτρα έχετε λάβει μέχρι τώρα για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού σε θέματα μισθοδοσίας, προαγωγής, εργασιακή εποπτεία, ωφελήματα και επιδόματα, ανταμοιβές καλής απόδοσης, συνεργασία συναδέλφων, ικανοποίηση κανόνων και διαδικασιών καθώς και το εργασιακό περιβάλλον;

Απάντηση: Προαγωγές δεν δίνονται αλλά δίνονται προσαυξήσεις. Όσον αφορά τα ωφελήματα και τα επιδόματα όπως έχουμε πει πριν είναι το Ταμείο Προνοίας, το Ταμείο Υγείας και οι τιμητικές άδειες. Όσον αφορά τις εθελοντικές εργασίες εκτός ωρών εργασίας δίνονται επιπλέον μέρες άδειας. Όσον αφορά το εργασιακό περιβάλλον, πληρεί τους κανονισμούς του Υπουργείου Εργασίας. Επίσης έχουν τοποθετηθεί φυτά στον χώρο εργασίας για την βελτίωση του αέρα και θετικότερου περιβάλλοντος. Όμως λόγω της φύσης της εργασίας που πρέπει να βοηθούν τον κόσμο που υποφέρει, δεν είναι τις περισσότερες φορές θετικό το περιβάλλον. Επίσης έχουν την δυνατότητα να απευθύνονται σε λειτουργό ψυχολογικής στήριξης για το προσωπικό που το χρειάζεται. Επίσης γίνονται σεμινάρια σε θέματα διαχείρισης άγχους και άλλων προβλημάτων που αφορούν θέματα στήριξης του προσωπικού.

**11. Ερώτηση:** Σε ποιους τομείς εργασιακής ικανοποίησης πιστεύετε ότι χρειάζεται βελτίωση;

Απάντηση: Κάποιοι από το προσωπικό δεν έχουν μάθει να ξεχωρίζουν την εθελοντική εργασία με τις υπερωρίες και είναι ένα θέμα που πρέπει να ξεκαθαρίσει μέσα από την καταγραφή διαδικασιών που θα γίνει στο μέλλον. Επίσης είμαστε στο στάδιο καταγραφής των διαδικασιών το οποίο θα βοηθήσει στο μέλλον στην βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού

και της ευκολότερης κατανομής εργασιών στο προσωπικό.

#### **5.2.4. Αποτελέσματα συνέντευξης**

Η Γενική Διευθύντρια έχει δώσει αρκετές πληροφορίες όσον αφορά την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και τις προσπάθειες που γίνονται για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού. Πολλές πληροφορίες από αυτές δικαιολογούν αρκετά από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου που δόθηκε στους εργαζόμενους.

Συγκεκριμένα όσον αφορά την μισθοδοσία και τις προαγωγές η Διευθύντρια μας έχει πληροφορήσει ότι οι μισθοί είναι χαμηλοί και δεν γίνονται προαγωγές αλλά γίνονται ακόμη προσπάθειες για αύξηση των μισθών με προσαυξήσεις στο προσωπικό. Επίσης θεωρεί ότι το προσωπικό δεν είναι ικανοποιημένο από τους μισθούς και όντως οι ερωτηθέντες στην ερώτηση αν θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας, το προσωπικό δεν είναι ικανοποιημένο αφού το 71% των ερωτηθέντων απάντησε από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένο. Επομένως, σε αυτό τον τομέα χρειάζεται να δοθούν λύσεις για την αύξηση της μισθοδοσίας.

Στο τομέα των ωφελημάτων όσον αφορά την προσθήκη του νέου σχεδίου υγείας, η διευθύντρια θεωρεί ότι θα πρέπει να ικανοποιεί το προσωπικό όσον αφορά τα ωφελήματα της αμοιβής του μόνιμου προσωπικού και την κάλυψη ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Όντως το προσωπικό φαίνεται ικανοποιημένο αφού στο ερώτημα για την ικανοποίηση τους για το νέο σχέδιο υγείας, το 78% απάντησε από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένο. Επομένως όσον αφορά τα ωφελήματα που δίνονται στους εργαζόμενους, το σχέδιο υγείας ικανοποιεί τους εργαζόμενους στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό.

Όσον αφορά τις εργασιακές σχέσεις, η διευθύντρια έχει πει ότι γίνονται εκδηλώσεις για την αύξηση της ομαδικότητας και της καλής επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και εκδηλώσεις με ποτό και φαγητό τις ημέρες των Χριστουγέννων και του Πάσχα και αυτό φαίνεται αφού στις ερωτήσεις καλής επικοινωνίας με συναδέλφους, το προσωπικό απάντησε στην πλειοψηφία θετικά, Επομένως όσον αφορά την επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, οι εκδηλώσεις που γίνονται βοηθούν στην καλή επικοινωνία και ομαδικότητα του προσωπικού.

Όσον αφορά το θέμα των υπερωριών και εργασίας σε περιόδους έκτακτης ανάγκης, οι εργαζόμενοι απάντησαν από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι (το 71%). Η Διευθύντρια έχει πει ότι η δουλειά είναι αρκετή και οι υπερωρίες είναι αναπόφευκτες στο παρόν στάδιο μέχρι να εισαχθεί νέο προσωπικό. Επομένως πρέπει να γίνουν περισσότερες προσπάθειες για την πρόσληψη νέου προσωπικού για να αποφορτιστεί το παρόν προσωπικό από τις υπερωρίες. Επίσης όσον αφορά την εργασία σε περιόδους έκτακτης ανάγκης, η Διευθύντρια έχει δηλώσει

ότι όσοι εργαζόμενοι δουλέψουν στις περιόδους αυτές ή υπερωρίες, τους δίνονται περισσότερες ώρες ανάπαυσης ως επιβράβευση. Αυτό ικανοποιεί τους εργαζόμενους αφού στην ερώτηση αν σας ικανοποιούν οι επιπρόσθετες άδειες, όλοι οι ερωτηθέντες απαντήσανε αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Συγκεκριμένα στο τομέα της εκπαίδευσης του προσωπικού, η διευθύντρια έχει δηλώσει ότι παρέχεται εκπαίδευση κάθε χρόνο σε άτομα από το μόνιμο προσωπικό. Οι ερωτηθέντες στην ερώτηση για την εκπαίδευση η πλειοψηφία φαίνεται να είναι ικανοποιημένη αφού το 72% απάντησε θετικά (από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι). Αυτό σημαίνει ότι η εκπαίδευση που παρέχεται ικανοποιεί τους εργαζόμενους.

Όσον αφορά το περιβάλλον εργασίας, η Διευθύντρια έχει πει ότι το περιβάλλον εργασίας πληρεί τους κανόνες του Υπουργείου Εργασίας και επίσης έχουν τοποθετηθεί φυτά στα γραφεία του προσωπικού για βελτίωση του περιβάλλοντος. Το προσωπικό σχεδόν καθημερινά αντιμετωπίζει καταστάσεις πόνου και καλείται να βοηθήσει αλλά και να αντεπεξέλθει ψυχολογικά στις συνθήκες αυτές. Προς βοήθεια του προσωπικού υπάρχει η δυνατότητα ψυχολογικής υποστήριξης. Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στις ερωτήσεις σχετικά με το περιβάλλον εργασίας, πλειοψηφία των εργαζομένων είναι αρκετά έως πάρα πολύ ευχαριστημένοι. Όσον αφορά στο ερώτημα για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης, το 44% απάντησε καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι, ενώ το υπόλοιπο 56% αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Επομένως εδώ συμπεραίνουμε ότι χρειάζεται περισσότερη ψυχολογική υποστήριξη έτσι ώστε να ικανοποιεί όλους τους εργαζόμενους.

# Κεφάλαιο 6

## Συμπεράσματα

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της διατριβής αυτής είχε ως αντικείμενο την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό και συγκεκριμένα στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό και πιο συγκεκριμένα την διαχείριση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων. Μέσα από τα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής, ερευνήθηκε με ποσοστά το μέγεθος της εργασιακής ικανοποίησης μειώνεται ή αυξάνεται και πόση επιρροή ασκεί σε τομείς όπως οι προοπτικές ανέλιξης και οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων του προσωπικού του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού.

Στην έρευνα έχουν λάβει μέρος 22 άτομα από το προσωπικό του γραφείου Διοίκησης και Θεραπευτικού Κέντρου του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού ηλικίας 20-60 ετών και μορφωτικού επιπέδου μέση με ανώτατη εκπαίδευση. Η μεθοδολογία της έρευνας που έχει εφαρμοστεί στην διατριβή αυτή είναι ποιοτική (ερωτηματολόγιο) και εξερευνητική (συνέντευξη) έρευνα. Στο ερωτηματολόγιο οι εργαζόμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν με βαθμίδα από το 1-5 όπου 1: καθόλου ικανοποιημένος, 2: λίγο ικανοποιημένος, 3: αρκετά ικανοποιημένος, 4: πολύ ικανοποιημένος και 5: πάρα πολύ ικανοποιημένος, σε ερωτήσεις με θέμα την εργασιακή ικανοποίηση. Στην συνέντευξη που έγινε με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, της δόθηκαν ερωτήσεις σχετικές με την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.

Τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία ήταν αποτυπωμένα με σαφήνεια και σε ξεχωριστές ενότητες στο ερωτηματολόγιο και στις ερωτήσεις της συνέντευξης με την Γενική Διευθύντρια, είχαν ως στόχο να αναδείξουν πόσο ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι είναι οι εργαζόμενοι σε θέματα εργασιακής ικανοποίησης δηλαδή στο αντικείμενο εργασίας, τις εργασιακές σχέσεις, το ωράριο και οι αμοιβές, οι συνθήκες εργασίας, οι δυνατότητες ανέλιξης και τα πρόσθετα οφέλη των εργαζομένων στον οργανισμό. Έγινε επίσης προσπάθεια να ερευνηθεί κατά πόσο οι απόψεις των εργαζομένων είναι αντιληπτές από την Διεύθυνση μέσα από τις ερωτήσεις της συνέντευξης και σε ποιο στάδιο βρίσκεται η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό.

## 6.1. Συμπεράσματα έρευνας

Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από το ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους εργαζόμενους του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού παρουσιάζονται συνοπτικά στον πιο κάτω πίνακα ανά ενότητα:

A/A	Ενότητα	Καθόλου-Λίγο	Αρκετά-Πάρα Πολύ
<b>1</b>	<b>Αντικείμενο εργασίας</b>		
1.1	Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;	9.09%	90.91%
1.2	Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;	90.91%	9.09%
1.3	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας σας;	27.27%	72.73%
1.4	Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;	18.18%	81.82%
1.5	Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;	4.55%	95.45%
1.6	Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;	31.82%	68.18%
1.7	Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού;	42.11%	57.89%
1.8	Σας ευχαριστεί η εθελοντική εργασία στον Οργανισμό;	18.18%	81.82%
<b>2</b>	<b>Εργασιακές σχέσεις</b>		
2.1	Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους / συναδέλφους σας;	31.82%	68.18%
2.2	Θεωρείτε ότι οι προϊστάμενοι/συναδέλφοι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;	31.82%	68.18%
2.3	Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων από τους προϊσταμένους /συναδέλφους σας;	40.91%	59.09%
2.4	Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;	36.36%	63.64%
2.5	Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων /προϊσταμένων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;	20.00%	80.00%
2.6	Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;	10.00%	90.00%
2.7	Η επικοινωνία με συναδέλφους/προϊσταμένους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;	28.57%	71.43%
2.8	Μπορείτε να εκφράζετε ανοιχτά και άφοβα τη γνώμη σας, τις ιδέες σας, τις απορίες και τους προβληματισμούς σας για τον Οργανισμό;	45.45%	54.55%
<b>3</b>	<b>Ωράριο –Αμοιβή</b>		
3.1	Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;	71.43%	28.57%
3.2	Σας ευχαριστεί το γεγονός να εργάζεστε και σε κάποιες περιόδους σε σύστημα έκτακτης ανάγκης;	50.00%	50.00%
3.3	Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;	76.19%	23.81%
3.4	Οι απαιτήσεις της εργασίας σας συγκριτικά με την αμοιβή σας είναι ικανοποιητικές;	72.73%	27.27%
3.5	Θεωρείτε ότι γίνεται σωστός καταμερισμός των εργασιών με τους συναδέλφους;	42.11%	57.89%



<b>4</b>	<b>Χώρος/συνθήκες εργασίας</b>		
4.1	Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;	9.09%	90.91%
4.2	Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;	13.64%	86.36%
4.3	Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;	36.36%	63.64%
4.4	Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;	9.52%	90.48%
4.5	Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;	100.00%	0.00%
4.6	Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;	44.44%	55.56%
4.7	Πιστεύετε ότι το νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα έχει βοηθήσει στην διεκπεραίωση της εργασίας σας;	25.00%	75.00%
4.8	Θεωρείτε χρήσιμη στην εργασία σας, την εγκατάσταση συστήματος ψηφιοποίησης του Αρχείου του Οργανισμού;	5.26%	94.74%
4.9	Πιστεύετε ότι έχει βοηθήσει στην εργασία σας η δημιουργία διαδικασιών εργασίας στον Οργανισμό;	15.79%	84.21%
4.1	Θεωρείτε ικανοποιητική την προστασία προσωπικών δεδομένων που παρέχει ο Οργανισμός;	27.27%	72.73%
<b>5</b>	<b>Δυνατότητες ανέλιξης</b>		
5.1	Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;	55.56%	44.44%
5.2	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;	44.44%	55.56%
5.3	Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;	50.00%	50.00%
5.4	Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;	47.62%	52.38%
5.5	Νοιώθετε σημαντικοί για τον Οργανισμό σύμφωνα με τα καθήκοντα σας;	18.18%	81.82%
<b>6</b>	<b>Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων</b>		
6.1	Σας ικανοποιεί το σχέδιο υγείας που σας παρέχεται από τον Οργανισμό;	22.22%	77.78%
6.2	Σας ικανοποιούν οι επιπρόσθετες άδειες που σας παραχωρούνται (π.χ. Τρίτη Πάσχα);	0.00%	100.00%

Πίνακας 8: Αποτελέσματα του ερωτηματολογίου συνολικά ανά ενότητα

Σύμφωνα με τα δημογραφικά στοιχεία, ο οργανισμός απασχολεί κατά πλειοψηφία γυναίκες, νέο προσωπικό ηλικίας 31-40 ετών. Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων παρατηρούμε ότι αποτελείται κυρίως από εργαζόμενους με Πτυχίο και Μεταπτυχιακό ενώ η πλειοψηφία των εργαζομένων εργάζεται σε μόνιμη βάση (73%), ενώ το υπόλοιπο 27% σε καθεστώς σύμβασης ορισμένου χρόνου. Αυτό δικαιολογείται καθώς ο οργανισμός έχει ξεκινήσει πρόσφατα την υλοποίηση Ευρωπαϊκών προγραμμάτων τα οποία απασχολούν έκτακτο προσωπικό με συμβόλαιο ορισμένου χρόνου. Επίσης ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός αποτελείται κυρίως από προσωπικό με πάνω από 10 χρόνια εμπειρίας. Αυτό δικαιολογείται γιατί ο

οργανισμός ξεκίνησε την λειτουργία του το 1950 και το προσωπικό με μεγάλη εμπειρία στηρίζει τον οργανισμό.

### **6.1.1. Αντικείμενο εργασίας**

Σε αυτόν τον τομέα, οι εργαζόμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις σχετικές με το αντικείμενο εργασίας όπως το είδος της εργασίας και η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση ή εξάσκηση στον χώρο εργασίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι εργαζόμενοι έχουν υψηλό δείκτη ικανοποίησης με την φύση της εργασίας τους, (91%) καθώς και από την παρεχόμενη εκπαίδευση που παρέχεται από τον οργανισμό για την καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών που καλούνται να εκτελέσουν (73%). Επίσης η εθελοντική εργασία που κάνουν σε ώρες και εκτός ωρών εργασίας είναι κάτι που τους ευχαριστεί (82%) και επίσης νοιώθουν ότι αξιοποιούνται τα προσόντα τους (82%) και γνωρίζουν τα καθήκοντα τους και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους (96%). Όπως έχει πει και η διευθύντρια στην συνέντευξη, το αίσθημα της προσφοράς στον συνάνθρωπο είναι ένα προτέρημα των εργαζομένων σε ανθρωπιστικούς οργανισμούς, το οποίο νοιώθουν συχνά και είναι κάτι που αυξάνει εκτός από την εργασιακή και την προσωπική τους ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι έδειξαν χαμηλό δείκτη ικανοποίησης στο θέμα των κανονισμών και παραπτωμάτων του προσωπικού (58%) και την δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών με ποσοστό 68%.

Σε αυτόν τομέα, οι εργαζόμενοι απασχολούνται σε εργασία που τους ευχαριστεί και αξιοποιεί τις προσδοκίες τους. Είναι ευχαριστημένοι με την θέση εργασίας τους και είναι ευχαριστημένοι από την πρακτική εκπαίδευση και εξάσκηση που τους παρέχεται. Επίσης θεωρούν ότι στη θέση που εργάζονται και αξιοποιούνται τα ακαδημαϊκά και εργασιακά τους προσόντα. Επίσης παρατηρείται ένα θετικό κλίμα όσον αφορά τα καθήκοντα και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους, το οποίο συνεπάγεται ότι οι διαδικασίες που υπάρχουν στον οργανισμό, βοηθούν τους εργαζόμενους να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους. Επίσης νοιώθουν άνετα να παίρνουν πρωτοβουλίες στην εργασία τους έτσι ώστε να διεκπεραιώνονται οι καθημερινές αρμοδιότητες τους και ο εθελοντισμός, ο οποίος αποτελεί σημαντικό ρόλο για τον οργανισμό, ευχαριστεί τους εργαζόμενους.

### **6.1.2. Εργασιακές σχέσεις**

Σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις, οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με την σχέση με τους συναδέλφους και προϊστάμενους τους. Όπως φάνηκε από τα αποτελέσματα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι με την επικοινωνία με τους συναδέλφους ή προϊσταμένους. Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις της έρευνας, οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο θετικά την εργασιακή ικανοποίηση τον τομέα των

εργασιακών σχέσεων, είναι η εμπιστοσύνη στις απόψεις των συναδέλφων (90%) το θετικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων (80%) και η ελευθερία έκφρασης απόψεων (45%), η επικοινωνία με τους συναδέλφους εκτός των ωρών εργασίας (71%), καθώς και η ικανοποιητική επικοινωνία και σεβασμός μεταξύ των συναδέλφων (62%). Χαμηλό δείκτη ικανοποίησης από τις απαντήσεις υπήρξε στην ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων (59%) και η ελεύθερη έκφραση απόψεων με 55%.

Στον τομέα των εργασιακών σχέσεων, παρατηρείται ένας γενικός σεβασμός μεταξύ των συναδέλφων, δίνονται ευκαιρίες στους εργαζόμενους να εκφράσουν την άποψη τους, και να συμμετάσχουν στην λήψη αποφάσεων σε θέματα του οργανισμού. Επίσης οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με την συμπεριφορά των προϊσταμένων τους, το οποίο είναι θετικό για την εργασιακή ικανοποίηση τους. Επίσης, επικρατεί θετικό κλίμα μεταξύ των συναδέλφων και προϊσταμένων και υπάρχει εμπιστοσύνη και επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων και γίνεται συχνά ανταλλαγή απόψεων σε θετικό κλίμα. Τέλος σχετικά με την επικοινωνία με συναδέλφους ή προϊσταμένους εκτός των ωρών εργασίας, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι ικανοποιημένο.

### **6.1.3. Ωράριο και αμοιβή**

Αυτός ο τομέας αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων ενός οργανισμού ή μιας εταιρείας γενικά. Στο ερωτηματολόγιο οι ερωτήσεις αφορούσαν το ύψος της αμοιβής σύμφωνα με το ωράριο εργασίας, ο καταμερισμός εργασίας, η σχέση αμοιβής-απαιτήσεις εργασίας και θέματα που αφορούσαν υπερωρίες και εργασία σε ώρες έκτακτης ανάγκης. Από τις απαντήσεις των εργαζομένων παρατηρείται ότι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των εργαζομένων στο θέμα αμοιβής και ωραρίου είναι οι υπερωρίες με το 76% να μην τους ενοχλεί να εργάζονται υπερωρίες, και ο σωστός καταμερισμός εργασίας (58%). Αρνητική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση είχε το ύψος της αμοιβής (71%) και οι απαιτήσεις της εργασίας συγκριτικά με το ύψος της αμοιβής (58%).

### **6.1.4. Χώρος και συνθήκες εργασίας**

Στο τομέα αυτό, το προσωπικό του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού απάντησε σε ερωτήσεις που αφορούσαν το περιβάλλον και συνθήκες εργασίας. Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις τους, ότι είναι ικανοποιημένοι με το περιβάλλον εργασίας τους και νοιώθουν ασφάλεια στο χώρο εργασίας τους. Επίσης τα νέα συστήματα που έχουν προστεθεί τους ικανοποιούν δηλαδή το νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα, η ψηφιοποίηση των αρχείων του οργανισμού και η δημιουργία διαδικασιών εργασίας. Όπως φαίνεται από την έρευνα, οι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση σχετικά με το χώρο και συνθήκες εργασίας είναι

το εργασιακό περιβάλλον (91%), η κατάλληλη διαμόρφωση του χώρου (86%), οι χώροι συμβαδίζουν με τους κανόνες υγιεινής και νόμους εργασίας (90%), υγιεινές συνθήκες εργασίας (100%), νέο μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα (75%), ψηφιοποίηση του Αρχείου του Οργανισμού (95%), η δημιουργία διαδικασιών εργασίας (84%) και προστασία προσωπικών δεδομένων (73%). Χαμηλό δείκτη ικανοποίησης έδειξαν η ψυχολογική στήριξη μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια (55%) και οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό (64%).

#### **6.1.5. Δυνατότητες ανέλιξης**

Επίσης σημαντικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί και η προοπτική ανέλιξης μέσα σε ένα οργανισμό ή μια εταιρεία. Στην έρευνα που διενεργήθηκε στον οργανισμό, οι ερωτηθέντες καλέστηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με τις προοπτικές ανέλιξης, την παρεχόμενη εκπαίδευση για σκοπούς ανέλιξης, τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού και πόσο σημαντικοί νοιώθουν για τον οργανισμό. Από τις απαντήσεις παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι έχουν υψηλό δείκτη ικανοποίησης στο πόσο σημαντικοί νοιώθουν για τον οργανισμό (82%) το οποίο αποτελεί και κίνητρο εργασιακής δέσμευσης γι' αυτούς. Όσον αφορά τους υπόλοιπους τομείς, οι απόψεις των εργαζομένων είναι μοιρασμένες. Όσον αφορά τις προοπτικές ανέλιξης είναι αρκετά έως λίγο ικανοποιημένοι (56%), η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης τους ικανοποιεί αρκετά έως πάρα πολύ κατά 56%, η προσφορά κίνητρων για ανέλιξη οι απόψεις είναι μοιρασμένες κατά 50%, ενώ ο τρόπος αξιολόγησης του προσωπικού τους ικανοποιεί κατά 52%.

#### **6.1.6. Πρόσθετα οφέλη εργαζομένων**

Σε αυτό τον τομέα οι ερωτήσεις αφορούσαν συγκεκριμένα πρόσθετα οφέλη των εργαζομένων του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού τα οποία είναι το νέο σχέδιο υγείας και οι επιπρόσθετες άδειες εργασίας. Σε αυτόν τον τομέα, τα πρόσθετα οφέλη ικανοποιούν τους εργαζόμενους με την εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται περισσότερο από της πρόσθετες άδειες ανάπαυσης με ποσοστό ικανοποίησης (100%) και το νέο σχέδιο υγείας με ποσοστό ικανοποίησης 78%.

#### **6.2.1. Τμήμα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού**

Μέχρι σήμερα δεν έχει δημιουργηθεί Τμήμα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, κάτι το οποίο είναι απαραίτητο σε κάθε οργανισμό προκειμένου να διαχειρίζεται τις διάφορες λειτουργίες διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού οι οποίες είναι (α) ο προγραμματισμός ανθρωπίνων πόρων (πρόσληψη νέου προσωπικού και αξιοποίηση θέσεων εργασίας), (β) ανάλυση εργασίας (περιγραφή έργου προσδιορισμός προσόντων), (γ) προσέλκυση και επιλογή υποψηφίων (εντοπισμός και επιλογή κατάλληλου εργαζόμενου για την θέση, (δ) εκπαίδευση και ανάπτυξη

εργαζομένων (ανάλυση απαιτήσεων εργασίας και αλλαγή θέσεων εργασίας και προαγωγή όπου χρειάζεται), (ε) αξιολόγηση απόδοσης των εργαζομένων (αξιολόγηση με συγκεκριμένα κριτήρια για βελτίωση απόδοσης των εργαζομένων), (στ) ανταμοιβή εργαζομένων (καθορισμός πακέτων αμοιβών ανά κατηγορία εργαζομένων) και (ζ) ο έλεγχος των εργασιακών σχέσεων στον Οργανισμό ([https://yes.aueb.gr/wp-content/uploads/2014/07/Georgiou\\_YES-hr2.pdf](https://yes.aueb.gr/wp-content/uploads/2014/07/Georgiou_YES-hr2.pdf))

## **6.2. Αξιολόγηση έρευνας**

Στα προηγούμενα κεφάλαια έχουν απαντηθεί με σαφήνεια τα βασικά ερωτήματα της διατριβής και τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας απαντούν τα ερωτήματα αυτά. Το δείγμα της έρευνας αφορούσε το Τμήμα Διοίκησης του οργανισμού και απαντήσανε 22 από τους 30 εργαζόμενους, επομένως το δείγμα είναι ικανοποιητικό. Οι ερωτώμενοι φαίνεται να απάντησαν με ειλικρίνεια το ερωτηματολόγιο από το οποίο οι ερωτήσεις κάλυψαν όλο το φάσμα των λειτουργιών ικανοποίησης του Ανθρώπινου Δυναμικού, ώστε τα αποτελέσματα να είναι αξιόπιστα και να αναλυθούν οι στόχοι της μελέτης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν ακολουθούν τις τάσεις της εποχής και οι περισσότερες επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν τις ίδιες προσκλήσεις.

Επίσης τα αποτελέσματα της έρευνας, υποστηρίζουν τις θεωρίες ικανοποίησης που έχουμε αναλύσει στο κεφάλαιο 3. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την θεωρία του Maslow για κίνητρα και ικανοποίηση, οι εργαζόμενοι θεωρούν σημαντικά τα πέντε επίπεδα στην ιεραρχία των αναγκών τα οποία είναι οι φυσικές ανάγκες, τις ανάγκες ασφαλείας δηλαδή να νοιώθουν ασφαλή στον χώρο που εργάζονται, οι κοινωνικές, δηλαδή να αναπτύσσουν θετικές σχέσεις με του συναδέλφους και προϊσταμένους, οι ανάγκες εκτίμησης και σεβασμού από τους συναδέλφους, και τις ευκαιρίες για εκπλήρωση μέσω προσωπικής ανάπτυξης μέσω των σεμιναρίων και των προοπτικών ανέλιξης τους στον οργανισμό (Χυτήρης Σ. Λεωνίδα, 2001, Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδοτικός Οίκος Interbooks).

Επίσης αποδεικνύεται και η θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg σύμφωνα με την οποία, τα κίνητρα εργασιακής ικανοποίησης είναι η επίτευξη, αναγνώριση, φύση εργασίας, ευθύνες εργασίας και η προαγωγή. Οι παράγοντες υγιεινής που προκαλούν εργασιακή δυσαρέσκεια αφορούν το εργασιακό περιβάλλον, όπως οι πολιτικές της εταιρείας, ο τρόπος διοίκησης, η επίβλεψη, ο μισθός, η διαπροσωπικές σχέσεις, η εποπτεία και οι εργασιακοί όροι.

## **6.3. Προτεινόμενες λύσεις**

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την συνέντευξη με την Γενική Διευθύντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, από το 2017 έχουν γίνει βήματα για την βελτίωση της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα της βελτίωσης της εργασιακής

ικανοποίησης των εργαζομένων. Συγκεκριμένα έχουν γίνει διαδικασίες όσον αφορά την πρόσληψη νέου προσωπικού και εισαγωγής νέου σχεδίου εργοδότησης το οποίο δεν υπήρχε μέχρι τότε. Επίσης έχουν εισαχθεί νέα ωφελήματα στους εργαζόμενους όπως το Σχέδιο Υγείας και έχει βελτιωθεί το σύστημα αδειών απουσίας του προσωπικού.

Αναλύοντας τα συμπεράσματα που εξήχθησαν μέσα από την παρούσα έρευνα αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει η ανάγκη δημιουργίας Τμήματος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού έτσι ώστε να συντονίζονται με καλύτερο τρόπο οι ανάγκες των εργαζομένων και υποψήφιων εργαζομένων στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό. Όλα τα θέματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να συντονίζονται από το τμήμα αυτό, τα οποία είναι διαδικασία πρόσληψης και εκπαίδευσης του προσωπικού, το σύστημα αδειών εργασίας καθώς και ο συντονισμός των εργασιών του οργανισμού όπως η εθελοντική εργασία του προσωπικού, η εργασία σε ώρες έκτακτης ανάγκης και οι υπερωρίες.

Συγκεκριμένα ο εθελοντισμός, το οποίο αποτελεί σημαντικό ρόλο για τον οργανισμό, ευχαριστεί τους εργαζόμενους στην πλειοψηφία τους, όμως υπάρχει περιθώριο βελτίωσης καθώς το 19% δεν τους ευχαριστεί ο εθελοντισμός, επομένως υπάρχει η ανάγκη να τονιστεί στους εργαζόμενους η σημαντικότητα του εθελοντισμού.

Επίσης, πρέπει να διατεθούν περισσότερα κεφάλαια στον τμήμα ανθρώπινων, γι' αυτό ο οργανισμός θα πρέπει να αναζητήσει περισσότερους δωρητές για να μπορέσει να πάρει επαρκείς πόρους για το κόστος προσωπικού (Challenges facing human resources management among international humanitarian relief organizations in Kenya, Namambwe Eunice, 2012, University of Nairobi). Επίσης ο οργανισμός πρέπει να επενδύσει στους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση, καθώς οι εργαζόμενοι με οργανωσιακή δέσμευση και με την φιλότιμη εργασιακή συμπεριφορά στο περιβάλλον εργασίας, καθώς επηρεάζει θετικά την αυτοεκτίμηση και δημιουργεί ηθικό άγχος, το οποίο επηρεάζει τη γενική ικανοποίηση και την προθυμία να παραμείνει στη θέση και στην οργάνωσή (Physical Surroundings and Their Effects on Employee Turnover in Humanitarian Assistance Service", 2016, Lund University).

Επίσης υπάρχει επιτακτική ανάγκη περισσότερης ψυχολογικής υποστήριξης του προσωπικού έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν με περισσότερη ευκολία τα περιστατικά που καλούνται να αντιμετωπίσουν σχεδόν καθημερινά όπως οι μετανάστες και η βοήθεια ανθρώπων που είναι φτωχοί και χρειάζονται ανθρωπιστική βοήθεια.

Επίσης συνιστάται η θεσμοθέτηση των ρόλων του προσωπικού στον οργανισμό με τίτλους εργασίας καθώς και η μισθοδοσία που θα πρέπει να επιβάλλεται σύμφωνα με την θέση, τα προσόντα, την αξιολόγηση και τα χρόνια υπηρεσίας του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό.

# Κεφάλαιο 7

## Επίλογος

### 7.1. Επίλογος

Οι εργαζόμενοι αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της κάθε επιχείρησης και οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί όπως ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός δεν αποτελούν εξαίρεση. Οι εργαζόμενοι των οργανισμών αυτών αποτελούν πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία για τον οργανισμό και κομμάτι, στο οποίο επενδύουν μακροπρόθεσμα για την ομαλή λειτουργία τους. Η αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού και η διατήρηση υψηλότερου επιπέδου ικανοποίησης από την εργασία στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς δεν επηρεάζουν μόνο την απόδοση του οργανισμού, αλλά και την ανάπτυξη ολόκληρης της οικονομίας.

Για τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό, είναι σημαντική η εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού και μέσα από την έρευνα αυτή αποδείχτηκε ότι οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι στους ακόλουθους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης οι οποίοι είναι (α) το αντικείμενο εργασίας το οποίο περιλαμβάνει την εκπαίδευση και την σωστή τοποθέτηση των σωστών ατόμων στην σωστή θέση (β) οι εργασιακές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και των προϊσταμένων καθώς και την ελευθερία έκφρασης απόψεων σε θέματα του οργανισμού, (γ) ο χώρος και το περιβάλλον εργασίας, το οποίο περιλαμβάνει τον κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο εργασίας, τους χώρους ξεκούρασης, η ψυχολογική στήριξη και τα πρόσθετα οφέλη στον χώρο εργασίας όπως το μηχανογραφικό και τηλεφωνικό σύστημα, (δ) τα πρόσθετα οφέλη εργαζομένων τα οποία είναι το νέο σχέδιο υγείας και οι επιπρόσθετες άδειες ανάπαυσης.

Σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό, χαμηλό δείκτη εργασιακής ικανοποίησης ή περισσότερη βελτίωση, αποδείχτηκε ότι υπάρχει όσον αφορά το (α) αντικείμενο εργασίας και συγκεκριμένα στα θέματα τους κανονισμούς για παραπτώματα μελών του προσωπικού όπου χρειάζεται βελτίωση εργασιακής ικανοποίησης, στην συμμετοχή και ελεύθερη έκφραση απόψεων στην λήψη αποφάσεων σε θέματα εργασίας, όπου επίσης χρειάζεται βελτίωση. Σχετικά με το (β) ωράριο και την αμοιβή, οι εργαζόμενοι έχουν χαμηλό δείκτη ικανοποίησης στο ύψος της αμοιβής και στην εργασία σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και υπερωριών. Σχετικά με (γ) τον χώρο και συνθήκες εργασίας, χρειάζεται βελτίωση εργασιακής ικανοποίησης στο περιβάλλοντα χώρο για ξεκούραση και φαγητό και στην παρεχόμενη ψυχολογική στήριξη μετά από «δύσκολα» επεισόδια.

Στο θέμα (δ) των δυνατοτήτων ανέλιξης χρειάζεται βελτίωση στις προοπτικές ανέλιξης, στην παρεχόμενη επιμόρφωση για σκοπούς ανέλιξης και στον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού.

Όσον αφορά το αντικείμενο εργασίας, οι εργαζόμενοι έχουν υψηλό δείκτη ικανοποίησης με την φύση της εργασίας τους, καθώς και από την παρεχόμενη εκπαίδευση που παρέχεται από τον οργανισμό για την καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών που καλούνται να εκτελέσουν. Επίσης η εθελοντική εργασία που κάνουν σε ώρες και εκτός ωρών εργασίας είναι κάτι που τους ευχαριστεί και επίσης νοιώθουν ότι αξιοποιούνται τα προσόντα τους και γνωρίζουν τα καθήκοντα τους και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους. Οι εργαζόμενοι έδειξαν χαμηλό δείκτη ικανοποίησης στο θέμα των κανονισμών και παραπτωμάτων του προσωπικού και την δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών. Επομένως υπάρχει επιτακτική ανάγκη εξέτασης των κανονισμών του οργανισμού και εκσυγχρονισμού των κανονισμών σύμφωνα με τις ανάγκες του οργανισμού και των εργαζομένων. Επίσης χρειάζεται περισσότερη ενθάρρυνση των εργαζομένων να παίρνουν πρωτοβουλίες για την επίλυση των προβλημάτων στην εργασία τους και να νοιώθουν αυτοπεποίθηση στα προσόντα τους έτσι ώστε να μπορούν να επιλύουν καθημερινά προβλήματα στην εργασία τους χωρίς την ανάγκη επίβλεψης από τον προϊστάμενο τους. Αυτό μπορεί να επιλυθεί με τον σωστό καταμερισμό εργασίας και την δημιουργία διαδικασιών στον οργανισμό έτσι ώστε να μην υπάρχει η ανάγκη επίβλεψης. Επίσης χρειάζεται περισσότερο ο έπαινος από τον προϊστάμενο λεκτικά και με την επιβράβευση σε περιπτώσεις που ο εργαζόμενος λαμβάνει πρωτοβουλία και επιλύει ένα πρόβλημα πετυχημένα.

Σχετικά με το θέμα των εργασιακών σχέσεων, οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο θετικά την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, είναι η εμπιστοσύνη στις απόψεις των συναδέλφων, το θετικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων, η ελευθερία έκφρασης απόψεων, η επικοινωνία με τους συναδέλφους εκτός των ωρών εργασίας, καθώς και η ικανοποιητική επικοινωνία και σεβασμός μεταξύ των συναδέλφων. Χαμηλό δείκτη ικανοποίησης υπάρχει στην ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων και η ελεύθερη έκφραση απόψεων. Όπως και στον τομέα του αντικειμένου εργασίας, οι εργαζόμενοι πρέπει να νοιώθουν ελευθερία στην ανταλλαγή απόψεων, στην λήψη αποφάσεων και στην έκφραση απόψεων σε θέματα εργασίας στον οργανισμό. Αυτό μπορεί να γίνει με σεμινάρια σχετικά με την εργασία τα οποία περιλαμβάνουν σεμινάρια ρόλων σε περιπτώσεις λήψης αποφάσεων υπό συγκεκριμένες συνθήκες έτσι ώστε να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση στην έκφραση της άποψης τους.

Το θέμα του ωραρίου και της αμοιβής, αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων ενός οργανισμού ή μιας εταιρείας γενικά. Οι σημαντικότεροι τομείς που επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των εργαζομένων είναι οι εργασία σε καθεστώς υπερωριών και ο σωστός καταμερισμός εργασίας. Αρνητική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση είχε το ύψος



της αμοιβής και η σχέση απαιτήσεων της εργασίας συγκριτικά με το ύψος της αμοιβής. Σχετικά με την αμοιβή, υπάρχει η ανάγκη δημιουργίας κλιμάκων ανάλογα με το είδος της εργασίας και τα χρόνια υπηρεσίας και τα προσόντα του κάθε εργαζόμενου, έτσι ώστε να είναι πιο δίκαιη η αμοιβή του κάθε εργαζομένου. Επίσης είναι αναγκαίο να γίνει αξιολόγηση των αναγκών του οργανισμού, έτσι ώστε να αξιολογηθεί ο αριθμός των θέσεων εργασίας, ανάλογα με τους τομείς του οργανισμού και να δημιουργηθεί προβλεπόμενο κόστος μισθοδοσίας και κόστος νέων θέσεων εργασίας που θα δημιουργηθούν. Επομένως, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό του οργανισμού κάθε χρόνο, θα μπορεί να επενδυθεί μέρος του προϋπολογισμού σε μισθούς νέες θέσεις εργασίας και σεμινάρια εργασίας.

Στο τομέα χώρος και συνθήκες εργασίας το προσωπικό του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού είναι ικανοποιημένο με το εργασιακό περιβάλλον, την κατάλληλη διαμόρφωση του χώρου, με το γεγονός ότι οι χώροι εργασίας συμβαδίζουν με τους κανόνες υγιεινής και νόμους εργασίας και τις υγιείς συνθήκες εργασίας, με την εγκατάσταση νέου μηχανογραφικού και τηλεφωνικού συστήματος, την ψηφιοποίηση του Αρχείου του Οργανισμού, την δημιουργία διαδικασιών εργασίας και την προστασία προσωπικών δεδομένων. Χαμηλό δείκτη ικανοποίησης έδειξαν η ψυχολογική στήριξη μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια και οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό. Σε αυτό το τομέα χρειάζεται η συνεργασία με ψυχολόγο εντός ή εκτός του οργανισμού αποκλειστικά για τους εργαζόμενους, έτσι ώστε να μπορούν να αποτίνονται σε περιπτώσεις δύσκολων επεισοδίων στην εργασία στον οργανισμό (λέγοντας δύσκολα επεισόδιο εννοούμε την βοήθεια μεταναστών και ανθρώπων που έχουν την ανάγκη φαγητού και ρουχισμού, και γενικά την διαχείριση του ανθρώπινου πόνου). Επίσης χρειάζονται βελτίωση οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό για να νοιώθουν ευχάριστα όταν ξεκουράζονται.

Επίσης σημαντικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί και η προοπτική ανέλιξης μέσα σε ένα οργανισμό η μια εταιρεία. Οι εργαζόμενοι στον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό έχουν υψηλό δείκτη ικανοποίησης στο πόσο σημαντικοί νοιώθουν για τον οργανισμό, το οποίο αποτελεί και κίνητρο εργασιακής δέσμευσης γι' αυτούς. Όσον αφορά τους υπόλοιπους τομείς, οι απόψεις των εργαζομένων είναι μοιρασμένες. Αυτοί οι τομείς είναι οι προοπτικές ανέλιξης, η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης, η προσφορά κινήτρων για ανέλιξη και ο τρόπος αξιολόγησης του προσωπικού. Αυτοί οι τομείς χρειάζονται να εξεταστούν από τον οργανισμό, έτσι ώστε να βρεθούν λύσεις που να ικανοποιούν τους εργαζόμενους. Αυτές οι λύσεις είναι η αύξηση σεμιναρίων για ανέλιξη, η δημιουργία διαδικασίας αξιολόγησης του προσωπικού ετησίως ή όποτε υπάρχει η ανάγκη αξιολόγησης καθώς και η αύξηση της προσφοράς κινήτρων για ανέλιξη από τον οργανισμό.

Στον τελευταίο τομέα για τα πρόσθετα οφέλη των εργαζομένων του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται περισσότερο θετικά με τις πρόσθετες άδειες ανάπαυσης και το νέο σχέδιο υγείας. Αυτά τα οφέλη ικανοποιούν το προσωπικό και τα οφέλη αυτά πρέπει να υιοθετηθούν μόνιμα από τον οργανισμό.

Συμπερασματικά, οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ευχαριστημένοι στα θέματα που αφορούν το αντικείμενο εργασίας, τις εργασιακές σχέσεις, τις δυνατότητες ανέλιξης και πολύ ικανοποιημένοι για τα πρόσθετα οφέλη που τους προσφέρονται από τον οργανισμό. Στους τομείς που είναι δυσαρεστημένοι είναι στο θέμα του ωραρίου και της αμοιβής. Τα αποτελέσματα δικαιολογούν και τις απαντήσεις της συνέντευξης με την Γενική Διευθύντρια, η οποία υποστήριξε ότι ο οργανισμός προσφέρει ευχάριστο περιβάλλον εργασίας με άνετα γραφεία για το προσωπικό, κουζίνα για την ξεκούραση τους και επίσης διεξάγονται εκδηλώσεις για την αύξηση της ομαδικότητας και της καλής επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού, όπως συνέδρια διαχείρισης άγχους και εκδηλώσεις με ποτό και φαγητό τις ημέρες των Χριστουγέννων και του Πάσχα. Επίσης προσφέρεται σχέδιο υγείας και νέοι όροι εργοδότησης, τα οποία ικανοποιούν τους εργαζόμενους. Όσον αφορά το ωράριο και τις αμοιβές, οι υπερωρίες και η εργασία εκτός ωραρίου εργασίας συμπεριλαμβανομένων των ημερών του Σαββατοκύριακου είναι θέμα το οποίο δυσαρεστεί τους εργαζόμενους. Επίσης, οι εργαζόμενοι από τις απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι δυσαρεστημένοι από το ύψος της αμοιβής τους. Η διοίκηση προσπαθεί να δίνει προσαυξήσεις στο προσωπικό όταν το επιτρέπει ο προϋπολογισμός όμως χρειάζεται περισσότερη ανάλυση και σωστός καταμερισμός της μισθοδοσίας σύμφωνα με τα καθήκοντα και τις ικανότητες του κάθε εργαζόμενου.

## **7.2. Εισηγήσεις μελλοντικής έρευνας**

Στην παρούσα μελέτη έχει ξεκαθαριστεί ο βαθμός της εργασιακής ικανοποίησης σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό όπως είναι ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός. Παρόλα αυτά δημιουργήθηκαν περαιτέρω ερωτήματα όσον αφορά το πόσο επηρεάζει η ψυχολογία την εργασιακή ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ανθρωπιστικό οργανισμό. Επίσης υπάρχει και η ανάγκη ανάλυσης του εθελοντισμού στον οργανισμό και πως μπορεί να βελτιώσει την λειτουργία ενός ανθρωπιστικού οργανισμού. Αυτά είναι μερικά από τα θέματα που θα βοηθούσαν ένα ανθρωπιστικό οργανισμό για μελλοντική έρευνα.

# Βιβλιογραφία

1. Bijaya Kumar Sundaray (2011) Employee Engagement: A Driver of Organizational Effectiveness, European Journal of Business and Management
2. Chao Guo, William A. Brown, Robert F. Ashcraft, Carlton F. Yoshioka, and Hsiang-Kai Dennis Dong (2011), Strategic Human Resources Management in Nonprofit Organizations, Review of Public Personnel Administration 31(3) pg. 248 –269, SAGE Publications  
(<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0734371X11402878>)
3. Chukwunonso, Franklyn: “The development of human resource management from a historical perspective and its implications for the human resource manager”, in Strategic Human Resource Management at Tertiary Level, Rivers Publishers, 2013, pp.87-101.  
([https://www.researchgate.net/profile/Franklyn\\_Chukwunonso/publications/](https://www.researchgate.net/profile/Franklyn_Chukwunonso/publications/))
4. Dessler Gary (2015), Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκδόσεις Κριτική
5. Eckardstein von Dudo, Brandl Julia, Human Recourse Managelemnt in Non-Profit Organizations ( <https://www.scribd.com/document/312376456/ebook-closed-download-17-humanresource-1>)
6. Fakhreldin Mohamed (2017), Human Resources Management and the Protection of Volunteer Workers in Conflicts. Case Study: Syrian and Iraqi Arab Red Crescent Societies, University of Geneva ([https://cerahgeneve.ch/files/5715/2180/0363/MAS\\_Dissertation\\_-\\_Fakhreldin\\_MOHAMED\\_2016\\_2017.pdf](https://cerahgeneve.ch/files/5715/2180/0363/MAS_Dissertation_-_Fakhreldin_MOHAMED_2016_2017.pdf))
7. Madi Kenan (2016), Physical Surroundings and Their Effects on Employee Turnover in Humanitarian Assistance Service, Lund University  
(<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8878989&fileId=8878991>)
8. Macey William H., Schneider Benjamin, (2008) The Meaning of Employee Engagement, Society for Industrial and Organizational Psychology  
([http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider\\_IOP\\_March\\_08.pdf](http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider_IOP_March_08.pdf))
9. Namambwe Eunice (2012), Challenges facing human resources management among international humanitarian relief organizations in Kenya, University of Nairobi  
(<http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/13677>)
10. Putti M. Joseph (2015) Human Resource Management : A Dynamic Approach, Laxmi Publications
11. Pynes E. Jones (2009), Human Resources Management for Public And Nonprofit Organizations - A Strategic Approach, John Wiley & Sons Inc.

12. Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications, Inc
13. Lise M. Saari, et al, (2004) Employee Attitudes and Job Satisfaction, Univ. of TN at Martin (<http://www.utm.edu/staff/mikem/documents/jobsatisfaction.pdf>)
14. Yamini Meduri (2014), Humanitarian Logistics: Challenges for Human Resource Management, Universal Journal of Industrial and Business Management 2(6): pg. 135-141 (<http://www.hrpub.org/download/20140902/UJIBM2-11690111.pdf>)
15. Weiss Howard M., Merlo Kelsey L., (2015) International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences Elsevier Ltd, Second Edition
16. Δοξάνη Γ. Φωτεινή (2019), Εργασιακή Ικανοποίηση και Οργανωσιακή Δέσμευση στο Δημόσιο Τομέα – Η Περίπτωση των κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
17. Μπουζύκα Ιωάννα, Η Επίδραση των Εργασιακών Προτύπων Υψηλής Απόδοσης σε Εργασιακές Στάσεις, 2018, Πολυτεχνείο Κρήτης
18. Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου (2018), Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, Printco Manufacturing & Trading Ltd
19. Σόνους Θεοδώρου Διάνα (2015), Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή δέσμευση, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
20. Σιώμκος Γεώργιος Ι., Μαύρος Δημήτρης Α.( 2008), Έρευνα Αγοράς, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης).
21. Τσιώλης, Γ. , Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα (2014), Εκδόσεις Κριτική
22. Χυτήρης Σ. Λεωνίδας (2001), Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδοτικός Οίκος Interbooks

#### Ιστοσελίδες:

1. <http://www.redcross.org.cy/en/home>
2. [https://el.wikipedia.org/wiki/Ντάγκλας\\_Μακγρεγκορ](https://el.wikipedia.org/wiki/Ντάγκλας_Μακγρεγκορ)
3. [https://en.wikipedia.org/wiki/Job\\_satisfaction#cite\\_note-12](https://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction#cite_note-12)
4. [https://en.wikipedia.org/wiki/Human\\_resource\\_management#cite\\_note-6](https://en.wikipedia.org/wiki/Human_resource_management#cite_note-6)
5. <https://deltanews.gr/simasia-tis-dioikisis-anthropinou-dynamikou-stis-epicheiriseis-grafei-o-lefteris-daniilidis/>
6. [https://yes.aueb.gr/wp-content/uploads/2014/07/Georgiou\\_YES-hr2.pdf](https://yes.aueb.gr/wp-content/uploads/2014/07/Georgiou_YES-hr2.pdf)
7. <https://medium.com/willbe-group/the-rise-and-fall-of-hr-as-a-department-8a8fd5ffd06a>