



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Εργασιακή Ικανοποίηση του Διοικητικού
Προσωπικού σε Ανώτερα Εκπαιδευτικά
Ιδρύματα της Κύπρου**

ΜΑΓΕΙΡΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΡ. ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ ΜΙΧΑΛΗΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2021

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκησης Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Εργασιακή Ικανοποίηση του Διοικητικού Προσωπικού σε

Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Κύπρου

Κωνσταντίνα Μαγείρου

Επιβλέπων Καθηγητής

Μιχάλης Σωκράτους

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.

Μάιος 2021

Περίληψη

Μέσα από τη βιβλιογραφία διαπιστώνεται η άρρηκτη σχέση που έχει η εργασιακή ικανοποίηση με την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των οργανισμών. Σήμερα, αποτελεί μια πρόκληση για τους οργανισμούς να εντοπίζουν τους παράγοντες που επιδρούν θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων τους, ώστε αυτοί να εργάζονται με ζήλο και αφοσίωση.

Σκοπός της παρούσας διατριβής είναι να εντοπίσει σε ποιο βαθμό υπάρχει εργασιακής ικανοποίησης στο διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου και να εξετάσει τους παράγοντες επαγγελματική τους ικανοποίηση σε πέντε τομείς της εργασίας τους (χώρος εργασίας, αντικείμενο εργασίας, αμοιβή – ωράριο - σχέσεις με συναδέλφους, προϊστάμενος και προοπτικές ανέλιξης).

Η έρευνα που έγινε ήταν ποσοτική, με χρήση πρωτογενών στοιχείων που πάρθηκαν μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο. Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν συνολικά 106 άτομα από το διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου.

Μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας, οι εργαζόμενοι φαίνεται ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Παρ' όλα αυτά παρατηρείται δυσαρέσκεια κυρίως όσον αφορά τις προοπτικές ανέλιξης και τον τρόπο αξιολόγησής τους. Ο σημαντικότερος δε παράγοντας εργασιακής ικανοποίησής τους ο μισθός, ενώ ο σημαντικότερος παράγοντας εργασιακής δυσαρέσκειας τους είναι οι προοπτικές ανέλιξής τους.

Τέλος, η παρούσα διατριβή αποτελείται από το θεωρητικό και το εμπειρικό κομμάτι. Το θεωρητικό κομμάτι περιλαμβάνει τη βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά με τον ορισμό και τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης. Το εμπειρικό κομμάτι περιλαμβάνει τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, την ανάλυση των αποτελεσμάτων, τη διεξαγωγή των συμπερασμάτων, τις εισηγήσεις για αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Summary

Through the literature, the inseparable relationship between job satisfaction with the efficiency and productivity of organizations is ascertained. Today, it is a challenge for organizations to identify the factors that positively affect the professional satisfaction of their employees, so that they work with zeal and dedication.

The purpose of this dissertation is to identify the degree of job satisfaction in the administrative staff of higher education institutions in Cyprus and to examine the factors of professional satisfaction in five areas of their work (place of work, object of work, pay - hours - relationships with colleagues, supervisor and development prospects).

The research was quantitative, using primary data obtained through a structured questionnaire. The research population was a total of 106 people from the administrative staff of higher education institutions in Cyprus.

Through the results of the survey, employees seem to be quite satisfied with their work. Nevertheless, there is dissatisfaction mainly with the prospects for development and the way they are evaluated. The most important factor of their job satisfaction is the salary, while the most important factor of their job dissatisfaction is their development prospects.

Finally, the present dissertation consists of the theoretical and the empirical part. The theoretical part includes the literature review on the definition and the factors of job satisfaction. The empirical part includes the methodology followed, the analysis of the results, the conduct of the conclusions, the suggestions for increasing the professional satisfaction and the suggestions for future research.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον αγαπημένο μου σύζυγο, Μιχάλη και στον πολύτιμο μου γιο, Γιώργο. Σε όλη αυτή τη διαδρομή ήταν στο πλάι μου και με στήριζαν για να μπορέσω να ολοκληρώσω το μεταπτυχιακό μου πρόγραμμα.

Επιπρόσθετα, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Μιχάλη Σωκράτους, για την καθοδήγηση και τις συμβουλές που μου παρείχε κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διατριβής μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1	10
Εισαγωγή	10
1.1 Διατύπωση Προβλήματος.....	10
1.2 Σκοπός Της Έρευνας.....	11
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	12
Κεφάλαιο 2	13
Εργασιακή Ικανοποίηση Των Εργαζομένων	13
2.1 Εισαγωγή	13
2.2 Ορισμός Εργασιακής Ικανοποίησης	14
2.3 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης	16
2.3.1 Θεωρίες Διαδικασιών	16
2.3.2 Θεωρίες Περιεχομένου	18
2.3.2.1 Η Θεωρία Των Ανθρώπινων Αναγκών Του Maslow	18
2.3.2.2 Η Θεωρία Παραγόντων Υποκίνησης – Υγιεινής Του F. Herzberg ..	20
2.3.2.3 Η Θεωρία ERC Του Alderfer.....	21
2.4 Παράγοντες Που Συντελούν Στην Εργασιακή Ικανοποίηση.....	21
2.5 Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης.....	24
Κεφάλαιο 3	28
Μεθοδολογία.....	28
3.1 Εισαγωγή	28
3.2 Μέσα Συλλογής Δεδομένων Και Πληθυσμός	29
3.3 Ερευνητικό Εργαλείο	29
3.4 Ερωτηματολόγιο	30
3.5 Μεθοδολογία Ανάλυσης Ερωτηματολογίου.....	31
3.6 Περιορισμοί	31
Κεφάλαιο 4	32
Παρουσίαση Αποτελεσμάτων.....	32
4.1 Δημογραφικά Στοιχεία.....	32
4.1.1 Φύλο.....	32
4.1.2 Ηλικία	33
4.1.3 Μορφωτικό Επίπεδο	34
4.1.4 Κατάσταση Εργαζομένων.....	35

4.1.5 Χρόνια Υπηρεσίας	36
4.2 Παράγοντες Εργασιακή Ικανοποίηση.....	37
4.2.1 Χώρος Εργασίας	37
4.2.1.1 Καταλληλότητα Χώρου Εργασίας.....	37
4.2.1.2 Καθαριότητα Χώρου Εργασίας	38
4.2.1.3 Ασφάλεια Στο Χώρο Εργασίας.....	39
4.2.2 Αντικείμενο Εργασίας.....	40
4.2.2.1 Βαθμός Ικανοποίησης Εργαζομένων Από Το Αντικείμενο Εργασίας Τους	40
4.2.2.2 Όγκος Εργασίας	41
4.2.2.3 Αλλαγές Στα Καθήκοντα	42
4.2.2.4 Μονότονη Εργασία	43
4.2.2.5 Πρωτοβουλία Στην Εργασία.....	44
4.2.2.6 Ενδιαφέρον Για Την Εργασία	45
4.2.3 Αμοιβή-Ωράριο-Σχέσεις Με Συναδέλφους	46
4.2.3.1 Αμοιβή	46
4.2.3.2 Αμοιβή Σε Σχέση με Τα Καθήκοντα	47
4.2.3.3 Αμοιβή Σε Σχέση Με Συναδέλφους	48
4.2.3.4 Ωράριο	49
4.2.3.5 Ομαδικό Πνεύμα Μεταξύ Συναδέλφων.....	50
4.2.3.6 Εμπιστοσύνη Σε Συναδέλφους	51
4.2.3.7 Συνεργασία Συναδέλφων	52
4.2.4 Προϊστάμενος	53
4.2.4.1 Επικοινωνία Με Προϊστάμενο.....	53
4.2.4.2 Συμμετοχή Στη Λήψη Αποφάσεων.....	54
4.2.4.3 Εισακούονται Οι Απόψεις Των Εργαζομένων.....	55
4.2.4.4 Εκτίμηση Εργασίας.....	56
4.2.4.5 Δίκαιη Αντιμετώπιση Από Τον Προϊστάμενο	57
4.2.4.6 Έλεγχος Και Καθοδήγηση Από Τον Προϊστάμενο	58
4.2.4.7 Συμπεριφορά Προϊστάμενου	59
4.2.5 Προοπτική Ανέλιξης.....	60
4.2.5.1 Πείρα-Προαγωγή	60
4.2.5.2 Αντικειμενικότητα Τρόπου Αξιολόγησης	61
4.2.5.3 Προοπτικές Ανέλιξης.....	62

4.2.5.4 Επιμόρφωση Μέσω Σεμιναρίων	63
4.3 Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	64
4.3.1 Βαθμός Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	64
Κεφάλαιο 5	71
Επίλογος.....	71
5.1 Συμπεράσματα	71
5.2 Εισηγήσεις Για Αύξηση Επαγγελματικής Ικανοποίησης	74
5.3 Προτάσεις Για Μελλοντική Έρευνα.....	75
Βιβλιογραφία	77
Παράρτημα Ι.....	79
Ερωτηματολόγιο	79

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Ένας επιτυχημένος οργανισμός θεωρείται αποτέλεσμα και συνδυασμός πολλών παραγόντων, όπως για παράδειγμα να διαθέτει το αναγκαίο κεφάλαιο, να έχει όραμα, αποστολή, στρατηγική και στόχους, να έχει στη διάθεσή του τον αναγκαίο εξοπλισμό και εγκαταστάσεις και να στελεχώνεται από αξιόπιστο και αποτελεσματικό ανθρώπινο δυναμικό. Το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να θεωρείται ουσιώδες και βασικό όργανο για έναν οργανισμό -αν όχι το πολυτιμότερο στοιχείο του (Χυτήρης, 1996). Παρ' όλα αυτά, πολλές φορές δεν δίνεται σε αυτό η πρέπουσα σημασία και η προσοχή του οργανισμού στρέφεται σε άλλους παράγοντες που προαναφέρθηκαν.

Ένας σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει στην ύπαρξη ενός αποδοτικού και έμπιστου ανθρώπινου δυναμικού είναι ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης που έχουν οι εργαζόμενοι. Ο όρος «εργασιακή ικανοποίηση» είναι σύνθετος και πολύπλευρος αφού πιθανόν να σημαίνει διαφορετικά πράγματα για κάθε εργαζόμενο του οργανισμού. Για παράδειγμα εργασιακή ικανοποίηση για κάποιον εργαζόμενο μπορεί να θεωρείται η αμοιβή, για κάποιον άλλον η επαγγελματική ανέλιξη, για άλλον οι καλές συνθήκες εργασίας κ.ο.κ (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014). Επομένως, προκειμένου ένας οργανισμός να έχει μια καλή οικονομική θέση στον κλάδο του, καλό είναι να γνωρίζει τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων του.

1.1 Διατύπωση Προβλήματος

Τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου στελεχώνονται εκτός από το ακαδημαϊκό προσωπικό και από το διοικητικό προσωπικό. Κάθε εκπαιδευτικό ίδρυμα πρέπει να νοιάζεται για το διοικητικό του προσωπικό και να φροντίζει για την υποκίνηση, την αξιολόγηση και την ανάπτυξη των ανθρώπων του. Τα μέλη του διοικητικού προσωπικού θα πρέπει να διακρίνονται από υπευθυνότητα και επαγγελματισμό, να υπηρετούν την αποστολή του οργανισμού με σθένος και επιμονή, να συμβάλλουν στην επίτευξη των συλλογικών στόχων και να επιδιώκουν τη συνεχή

αυτοβελτίωση στην επαγγελματική τους εξέλιξη και στην εξέλιξη του κάθε οργανισμού.

Τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου είναι σύγχρονοι οργανισμοί, οι οποίοι είναι φορείς πολιτισμού και καινοτομίας για τις νέες γενιές της Κύπρου. Γι' αυτό και θα πρέπει να αποτελούν και έναν καλό εργοδότη που θα σέβεται και θα νοιάζεται για τους ανθρώπους που εργάζονται σε αυτό. Θα πρέπει δηλαδή όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ανεξαιρέτως να βοηθήσουν όσο πιο αποτελεσματικά γίνεται το ανθρώπινο δυναμικό τους με στόχο τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων τους.

Σύμφωνα με τη Θεωρία των Ανθρωπίνων Σχέσεων, η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την παραγωγικότητα των εργαζομένων και παράλληλα τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελούν την ύπαρξη ενός δείκτη αποτελεσματικού και υγιούς οργανωσιακού κλίματος σε έναν οργανισμό (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014). Γι' αυτό το λόγο είναι σημαντικό να μελετηθούν οι παράγοντες που συμβάλουν στα υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων του διοικητικού προσωπικού του Πανεπιστημίου Κύπρου, κάτι που δεν έχει μελετηθεί μέχρι σήμερα.

1.2 Σκοπός Της Έρευνας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εντοπίσει, να αναλύσει και να καταγράψει τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων του διοικητικού προσωπικού στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου όσον αφορά τις αμοιβές, τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, την εποπτεία των προϊστάμενων, τις συνθήκες στον χώρο εργασίας τους, το ωράριο καθώς και τις δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξης (προαγωγές).

Στη συνέχεια, αφού εντοπιστούν τα σημεία που επηρεάζουν το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, θα προκύψουν χρήσιμα στοιχεία που θα μπορούσαν να λάβουν υπόψη τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου ώστε να βελτιώσουν τη θετική ανάπτυξη της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων τους.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής μου είναι τα ακόλουθα:

- Σε ποιο βαθμό υπάρχει επαγγελματική ικανοποίηση στο διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου;
- Ποιοι είναι οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση του διοικητικού προσωπικού των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου;
- Ποιοι είναι οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική δυσαρέσκεια του διοικητικού προσωπικού των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου;

Κεφάλαιο 2

Εργασιακή Ικανοποίηση Των Εργαζομένων

2.1 Εισαγωγή

Οι οργανισμοί είτε μεγάλοι είτε μικροί αποτελούν ενώσεις ατόμων που οργανώνονται, συντονίζονται και εργάζονται για να επιτύχουν συγκεκριμένους στόχους και σκοπούς. Τα άτομα αυτά αποτελούν τα μέσα και τους πόρους που χρειάζεται ένας οργανισμός για την άσκηση της οικονομικής δραστηριότητας και την επίτευξη των στόχων του (Χυτήρης, 1996).

Οι οργανισμοί από μόνοι τους είναι άψυχοι. Οι εργαζόμενοι αποτελούν την ψυχή του οργανισμού και προσανατολίζονται ως προς το συμφέρον του οργανισμού. Παρ' όλα αυτά για να είναι διαχρονικά πιστοί και αποδοτικοί απέναντι σε έναν οργανισμό πρέπει να ικανοποιούνται παράλληλα οι υλικές και ψυχικές τους ανάγκες. Ένας οργανισμός, έχοντας ικανοποιημένο το προσωπικό που εργάζεται σε αυτόν είναι σε θέση να πετύχει τους στόχους του γρήγορα και στο μέγιστο βαθμό. Γι' αυτό και πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η παραγωγικότητα σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση που παρέχει ένας οργανισμός στο προσωπικό του (Φαναριώτης, 1997).

Τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου αποτελούν οργανισμούς που διαθέτουν κύρος και είναι καίριας σημασίας για την εκπαίδευση των μελλοντικών εργαζομένων της Κύπρου. Επομένως, για να μπορούν να λειτουργούν με συνέπεια και να παρέχουν τις πολύτιμες υπηρεσίες τους στους νέους και κατεπέκταση στο κράτος, θα πρέπει να γνωρίζουν σε ποιο βαθμό υπάρχει επαγγελματική ικανοποίηση του διοικητικού τους προσωπικού. Το διοικητικό προσωπικό αποτελεί τη «σπονδυλική στήλη» του κάθε οργανισμού, αφού αυτό ευθύνεται σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό για την ομαλή λειτουργία του οργανισμού. Παρέχει πολύπλευρη στήριξη τόσο στο ακαδημαϊκό προσωπικό όσο και στους φοιτητές. Είναι δυνατόν, λοιπόν, με τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών επαγγελματικής ικανοποίησης και τη συνεχή αξιολόγησή τους, τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα να έχουν ένα πολύ καλό

μηχανισμό αυτοσυντήρησης και βελτίωσης (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

2.2 Ορισμός Εργασιακής Ικανοποίησης

Ο όρος της Επαγγελματική Ικανοποίησης έχει μελετηθεί στο παρελθόν από αρκετούς μελετητές και εξακολουθεί να αποτελεί σημαντικό τομέα έρευνας, διότι δεν υπάρχει διατυπωμένος ένα κοινός αποδεκτός ορισμός για αυτή την έννοια. Οι ορισμοί που έχουν δοθεί κατά διαστήματα για την επαγγελματική ικανοποίηση διαφέρουν μεταξύ τους και μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις κατηγορίες: α) ορισμοί που αναφέρονται στη συναισθηματική ικανοποίηση, β) ορισμοί που συνδέονται με την εκπλήρωση αναγκών και γ) ορισμοί που συνδέονται με επιλογές και δράσεις των ατόμων (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

Οι Siegal και Lane (1984) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια συναισθηματική ικανοποίηση που συνδέεται με το βαθμό που οι εργαζόμενοι αγαπούν την εργασία τους (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014). Ο Vroom (1964) πιστεύει ότι «η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με τη συντελεστικότητα της συγκεκριμένης εργασίας στο να εξασφαλίσει στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα» (Κάντας, 1993, σ. 109). Με πιο απλά λόγια το πιο πάνω εννοεί ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνάρτηση όλων αυτών που ένα άτομο πιστεύει ότι αποκομίζει από την εργασία του και του βαθμού που τα αποτελέσματα αυτά είναι επιθυμητά για το άτομο.

Ο Locke (1976) περιγράφει την επαγγελματική ικανοποίηση ως μια ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση, που πηγάζει όταν η εργασία παρέχει πλήρωση στο άτομο ή πλήρωση των εργασιακών αξιών του. Με αυτή την περιγραφή, ο Locke (1969) συνδέει το σύστημα των αξιών του ατόμου με την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια από την εργασία. Από την άλλη, η επαγγελματική δυσαρέσκεια είναι αποτέλεσμα μιας δυσάρεστης συναισθηματικής κατάστασης που προκύπτει όταν το άτομο εκτιμήσει ότι η δουλειά του αποτελεί εμπόδιο στην επίτευξη των εργασιακών του αξιών. Η επαγγελματική ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια αποτελεί μια συνάρτηση της σχέσης

ανάμεσα σε αυτό που θέλει και προσδοκεί κάποιος από τη δουλειά του και σε αυτό που αντιλαμβάνεται ότι λαμβάνει ως προσφορά από αυτήν.

Επιπρόσθετα, οι Dawis και Lofquist (1991) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από το κατά πόσο ο οργανισμός καλύπτει τις ανάγκες του ατόμου που σχετίζονται με την εργασία του (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014). Ακόμη, οι Landy (1989) και Warr (1987) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι κάτι σταθερό γι' αυτό και δεν μπορεί να δοθεί ένας ορισμός για αυτήν. Συγκεκριμένα ο Warr (1987) δίνει ένα παράδειγμα με τις βιταμίνες, εξηγώντας ότι όταν υπάρχει σταθερή δόση βιταμινών τότε αυτές είναι απαραίτητες για τον οργανισμό, ενώ όταν υπάρχει υπερδοσολογία ή έλλειψη δημιουργείται πρόβλημα. Ο Landy υποστηρίζει ότι οι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν και φέρνουν την ικανοποίηση σε ορισμένα ανεκτά επίπεδα όπως συμβαίνει με τη λύπη και τη χαρά (Κάντας, 1993). Επομένως, με βάση τα παραδείγματα που δίνουν δεν είναι εύκολο να υπάρξει απόλυτη επαγγελματική ικανοποίηση σε ένα άτομο, γιατί ακόμα και αν υπάρξει, πιθανόν να αναστραφεί άμεσα λόγω των διαφορετικών παραγόντων που την προσδιορίζουν (Κάντας, 1998).

Η εργασιακή ικανοποίηση, σύμφωνα με τον Schaffer (1953), διαφέρει από άτομο σε άτομο, εξαιτίας του βαθμού στον οποίο οι ανάγκες των ατόμων μπορούν να ικανοποιηθούν από την εργασία. Παρομοίως και ο Sergioanni (1968) υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την εκπλήρωση των ατομικών αναγκών (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

Οι Rice, Gentile & McFarlin (1991) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση προσδιορίζεται από την ικανοποίηση του εργαζόμενου από επιμέρους όψεις της εργασίας του, όπως είναι για παράδειγμα οι αποδοχές, η αυτονομία και οι σχέσεις με τους συναδέλφους. Επιπλέον, ο Horrock (1935) εξηγεί ότι ο όρος εργασιακή ικανοποίηση είναι ένας συνδυασμός ψυχολογικών, φυσιολογικών και περιβαλλοντικών συνθηκών που επιδρούν πάνω σε ένα άτομο και το οδηγούν στο να εκφράσει την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια του για την εργασία.

Μέσα από την παρουσίαση των πιο πάνω ορισμών αναδεικνύεται ότι ο ορισμός που δίνεται για την επαγγελματική ικανοποίηση διαφέρει από ερευνητή σε ερευνητή.

Εντούτοις, όλοι οι ορισμοί συμφωνούν σε ένα κοινό σημείο· στο ότι πρόκειται για μια έννοια πολυδιάστατη, πολύπλοκη και μεγάλης σημασίας αφού συμβάλει τόσο στην παραγωγικότητα και αφοσίωση των εργαζομένων όσο και στην αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

2.3 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης

Οι θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης διακρίνονται σε δύο ξεχωριστές κατηγορίες: α) τις θεωρίες διαδικασιών και β) τις θεωρίες περιεχομένου. Οι θεωρίες της πρώτης κατηγορίας εξηγούν την επαγγελματική ικανοποίηση σε σχέση με τις ανάγκες που πρέπει να ικανοποιηθούν ή τις αξίες που πρέπει να αποκτηθούν. Οι θεωρίες της δεύτερης κατηγορίας εξηγούν την επαγγελματική ικανοποίηση σε σχέση με το πώς μεταβλητές όπως είναι οι προσδοκίες, οι αξίες και οι ανάγκες μπορούν να αλληλοεπιδράσουν ή να συνδυαστούν για να επέλθει η επαγγελματική ικανοποίηση (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

2.3.1 Θεωρίες Διαδικασιών

Οι θεωρίες διαδικασίας αναλύουν τη διαδικασία που ωθεί τους εργαζόμενους να βιώσουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Πιο κάτω θα παρουσιαστούν μερικές από τις σημαντικότερες θεωρίες διαδικασίας:

2.3.1.1 Η Θεωρία Των Προσδοκιών Του Vroom

Ο Victor Vroom το 1964 ανέπτυξε πρώτος τη θεωρία των προσδοκιών. Η θεωρία εστιάζει στη διαδικασία παρακίνησης των εργαζομένων, δηλαδή στο πως μπορεί να παρακινηθεί ένας εργαζόμενος για να εκτελέσει με επιτυχία μια εργασία που του ανατίθεται από τον οργανισμό. Επίσης, διατύπωσε ότι η παρακίνηση απορρέει από την πολλαπλασιαστική σχέση τριών μεταβλητών· α) την προσδοκία, δηλαδή το βαθμό που αναμένει ο εργαζόμενος να επιτύχει κάποιο στόχο, β) τη συντελεστικότητα, δηλαδή το βαθμός που αναμένει ο εργαζόμενος ότι θα ανταμειφθεί με ελκυστικές ανταμοιβές από τη διοίκηση για την προσπάθεια που καταβάλλει και γ) το σθένος, δηλαδή το βαθμό σημαντικότητας που αποδίδει ο εργαζόμενος στην αναμενόμενη αμοιβή. Η

πολλαπλασιαστική σχέση φανερώνει την αναγκαιότητα των τριών στοιχείων για την ενεργοποίηση του ατόμου. Η θεωρία αυτή περιγράφει μια διαδικασία συναλλαγής μεταξύ του εργαζόμενου και του οργανισμού (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014). Ο Vroom υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι λαμβάνουν αποφάσεις και κάνουν τους υπολογισμούς τους ώστε οι ενέργειες, οι επιλογές και οι στόχοι τους, να τους προσφέρουν το μέγιστο όφελος.

2.3.1.2 Η Θεωρία Της Ισότητας Του Adams

Η θεωρία της ισότητας ή της δίκαιης μεταχείρισης που ανέπτυξε ο Adams το 1963, υποστηρίζει ότι τα άτομα θα επιλέξουν την ενέργεια ή τον τρόπο συμπεριφοράς που θα τους εμπνέει μία δίκαιη ανταμοιβή. Οι εργαζόμενοι σε ένα οργανισμό θέλουν να έχουν ίση ή δίκαιη μεταχείριση, όταν συγκρίνονται με συναδέλφους τους. Τα άτομα εκτιμούν την ισότητα συγκρίνοντας τις εκροές (ποια και πόσο πιστεύουν ότι είναι η ανταμοιβή τους από την επιχείρηση) με τις εισροές τους (τι και πόσο πιστεύουν ότι συνεισφέρουν στην επιχείρηση), καθώς και με τα αντίστοιχα άλλων ατόμων μέσα ή εκτός του οργανισμού. Έτσι οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι προσεκτικές σε δύο σημεία: α) στο να αμείβουν τους εργαζόμενους τους σε μια δίκαιη βάση και β) στο να γνωρίζουν ότι οι εργαζόμενοι βλέπουν τις ανταμοιβές τους σε μια συγκριτική βάση, δηλαδή δεν παρατηρούν τόσο το πόσα παίρνουν αλλά το πόσα παίρνουν συγκριτικά με τους συναδέλφους τους που εκτελούν παρόμοιας φύσης εργασία (Χυτήρης, 1996).

2.3.1.3 Η Θεωρία Των Προσδοκιών Των Porter Και Lawler

Η θεωρία των προσδοκιών που ανέπτυξαν οι Lyman Porter και Edward Lawler το 1968, βασίζεται κυρίως στη θεωρία των προσδοκιών του Vroom. Ανέπτυξαν ένα πιο πολύπλοκο μοντέλο που καταδεικνύει ότι η παρακίνηση των εργαζομένων σε έναν οργανισμό είναι μια πολύπλοκη διαδικασία.

Σύμφωνα με τη θεωρία η προσπάθεια που κάνει ο κάθε εργαζόμενος εξαρτάται από τη μια, από το αν αντιλαμβάνεται ότι η προσπάθεια του θα οδηγήσει σε ανταμοιβές και από την άλλη, από την αξία που αποδίδει ο εργαζόμενος σε αυτές τις αμοιβές. Αυτή η προσπάθεια θα οδηγήσει στην επιθυμητή επίδοση, μόνο όταν ο εργαζόμενος έχει την

ικανότητα και την αντίληψη να διακρίνει τι απαιτείται από αυτόν. Η επιθυμητή επίδοση προκαλεί ανταμοιβές που είναι εσωτερικές όπως είναι η αναγνώριση, η δυνατότητα μάθησης και εξωτερικές όπως είναι η αύξηση μισθού, οι καλές συνθήκες εργασίας και οι προαγωγές. Έτσι όταν οι ανταμοιβές που δίνονται στον εργαζόμενο είναι επιθυμητές, τότε επέρχεται ικανοποίηση στον εργαζόμενο (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

2.3.2 Θεωρίες Περιεχομένου

Οι θεωρίες περιεχομένου εξετάζουν ποιες ανάγκες έχουν οι εργαζόμενοι, πως αυτές ιεραρχούνται και πως οι εργαζόμενοι προσπαθούν να τις ικανοποιήσουν. Πιο κάτω θα παρουσιαστούν μερικές από τις σημαντικότερες θεωρίες περιεχομένου:

2.3.2.1 Η Θεωρία Των Ανθρώπινων Αναγκών Του Maslow

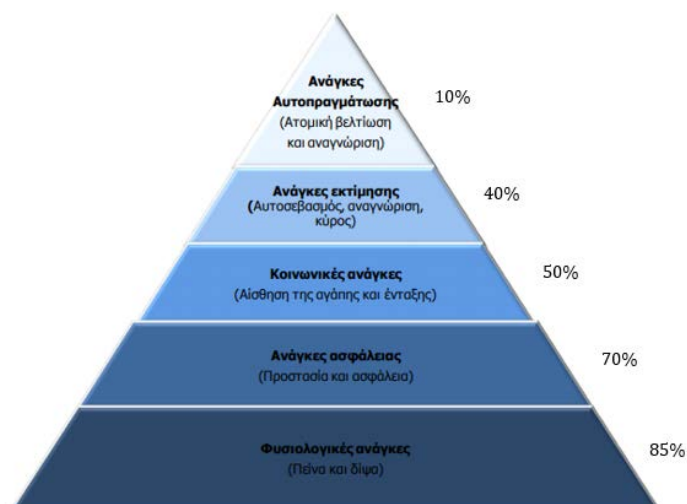
Ο ψυχολόγος Maslow (1954) ιεράρχησε πρώτος τις ανάγκες του ανθρώπου σε πέντε επίπεδα. Κατά τον Maslow οι άνθρωποι συμπεριφέρονται ανάλογα με το ποιες ανάγκες θέλουν να ικανοποιήσουν. Στη συνέχεια κατέταξε τις πέντε κατηγορίες αναγκών σε μια κλίμακα ανάλογα με τη σπουδαιότητα που τους έδιναν οι άνθρωποι. Οι ανάγκες παρουσιάζονται σε μία πυραμίδα, στη βάση της οποίας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες που έχουν καθοριστική σημασία για τον άνθρωπο, ενώ στην κορυφή της πυραμίδας εμφανίζονται οι ψυχολογικές ανάγκες, οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν σημαντικές μόνο όταν έχουν ικανοποιηθεί οι άλλες ανάγκες σε έναν ικανοποιητικό βαθμό (Σιώμκος, 2011).

Πιο συγκεκριμένα οι πέντε κατηγορίες των αναγκών είναι:

- 1) Φυσιολογικές – Βιολογικές ανάγκες: Περιλαμβάνονται οι ανάγκες για τροφή, ύπνο, νερό, στέγη, ξεκούραση, ένδυση, υπόδηση κ.λπ. Είναι δηλαδή ανάγκες που αφορούν τη φυσική ύπαρξη του ανθρώπου.
- 2) Ανάγκες Ασφάλειας: Περιλαμβάνονται οι ανάγκες που σχετίζονται με το αίσθημα της ασφάλειας και της σταθερότητας που επιθυμεί να αισθάνεται ο άνθρωπος. Ανάγκες που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι η ανάγκη για

σταθερή απασχόληση, για παροχή περίθαλψη, για προστασία από κινδύνους (ατυχήματα), για ασφάλιση περιουσίας κ.λπ.

- 3) Κοινωνικές Ανάγκες: Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι ανάγκες για κοινωνική επαφή, φιλία, αγάπη, στοργή και αποδοχή. Οι ανάγκες αυτές θεωρούνται λιγότερο σημαντικές από τις φυσιολογικές ανάγκες και τις ανάγκες ασφάλειας και αποζητούνται από τον άνθρωπο αφού ικανοποιήσει πρώτα τις προηγούμενες ανάγκες που αναφέρθηκαν.
- 4) Ανάγκες Εκτίμησης: Ανάγκες όπως αυτοεκτίμησης, φήμης, σπουδαιότητας, δύναμης, κύρους, σεβασμού αντιπροσωπεύουν μερικές από τις ανάγκες αυτής της κατηγορίας. Οι ανάγκες αυτές μπορούν να θεωρηθούν και ως εγωιστικές ανάγκες. Η μη ικανοποίηση των αναγκών αυτών μπορούν να προκαλέσουν αισθήματα κατωτερότητας, αδυναμίας και ανικανότητας.
- 5) Ανάγκες για Αυτοπραγμάτωση: Οι ανάγκες αυτές βρίσκονται στο ανώτερο μέρος της πυραμίδας και λιγότερο σημαντικές σε σχέση με τις υπόλοιπες ανάγκες. Στην κατηγορία αυτή βρίσκονται ανάγκες που είναι καθαρά ψυχολογικής φύσης και εμφανίζονται όταν ο άνθρωπος συνειδητοποιήσει ότι μπορεί να γίνει αυτό που επιθυμεί, να πραγματοποιήσει τα όνειρα και τις προσδοκίες του και να γίνει ένας «επιτυχημένος» άνθρωπος όπως το έχει φανταστεί στο δικό του μυαλό.



Εικόνα 1: Ιεράρχηση ανθρώπινων αναγκών κατά τον Maslow

Ο Maslow υποστηρίζει ότι όταν ικανοποιούνται οι ανάγκες σε ένα επίπεδο, ξεκινώντας από τη βάση της πυραμίδας, τότε ο άνθρωπος κατευθύνει τις προσπάθειές του για να

ικανοποιήσει τις ανάγκες του επόμενου επιπέδου. Παρά το γεγονός ότι ο διάσημος ψυχολόγος δεν εφάρμοσε τη θεωρία του στον εργασιακό χώρο (αφού δεν προσδιόρισε συγκεκριμένες ανάγκες των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους), η θεωρία του έχει επηρεάσει κατά πολύ τους μάνατζερ στην εφαρμογή της συστηματικής υποκίνησης των εργαζομένων (Χυτήρης, 1996).

2.3.2.2 Η Θεωρία Παραγόντων Υποκίνησης – Υγιεινής Του F. Herzberg

Ο F. Herzberg το 1959 διατύπωσε τη δική του θεωρία στηριζόμενος σε μια εμπειρική έρευνα μέσα από τον εργασιακό χώρο. Διαπίστωσε πως η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική δυσαρέσκεια προκαλούνται από διαφορετικούς και ανεξάρτητους παράγοντες. Οι δύο παράγοντες είναι α) οι παράγοντες **υποκίνησης** που σχετίζονται με το περιβάλλον της εργασίας και β) οι παράγοντες **υγιεινής** που σχετίζονται με την πραγματική εκτέλεση και φύση της εργασίας. Οι σημαντικότεροι παράγοντες υποκίνησης είναι η επίτευξη, η αναγνώριση, η ανάληψη ευθύνης, η φύση της εργασίας, η πρόοδος και η ανάπτυξη/ ανέλιξη του εργαζόμενου. Οι σχέσεις με του συναδέλφους, ο μισθός, οι συνθήκες εργασίας, οι σχέσεις με τον προϊστάμενο, η ασφάλεια, το γόητρο, η προσωπική ζωή, η επίβλεψη και οι σχέσεις με τους υφισταμένους είναι οι κυριότεροι παράγοντες υγιεινής ή δυσαρέσκειας (Χυτήρης, 1996).

Η θεωρία του Herzberg σχετίζεται με τη θεωρία του Maslow, αφού οι παράγοντες υγιεινής αντιστοιχούν με τις ανάγκες που βρίσκονται στα κατώτερα επίπεδα της πυραμίδας του Maslow, ενώ οι παράγοντες υποκίνησης σχετίζονται με τις ανάγκες που βρίσκονται στα ανώτερα επίπεδα της πυραμίδας του. Αξίζει να σημειωθεί ότι εάν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από τους παράγοντες υποκίνησης τότε είναι ευχαριστημένοι και αποκτούν μια ώθηση στο να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Από την άλλη οι παράγοντες υγιεινής είναι υπεύθυνοι για το αίσθημα δυσαρέσκειας που νιώθουν οι εργαζόμενοι. Όταν αυτοί υπάρχουν σε ικανοποιητικό επίπεδο, οι εργαζόμενοι απλά δεν νιώθουν το αίσθημα της δυσαρέσκειας. Γενικά ο Herzberg υποστηρίζει την ιδέα ότι η ικανοποίηση και η δυσαρέσκεια από την εργασία αποτελούν δύο ξεχωριστές παράλληλες διαστάσεις. Επομένως, η ικανοποίηση που μπορεί να προκύψει δεν προκαλείται από την απουσία των παραγόντων που προκαλούν δυσαρέσκεια (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

2.3.2.3 Η Θεωρία ERC Του Alderfer

Ο Alderfer το 1972 ανέπτυξε μια θεωρία που πλησιάζει πολύ με τη θεωρία του Maslow. Η διαφορά της δική του θεωρίας με τη δική του Maslow ήταν ότι μείωσε τα επίπεδα αναγκών του ανθρώπου από πέντε σε τρία και ότι έδωσε λιγότερη έμφαση στην ιεράρχησή τους. Το όνομα της θεωρίας του ERC αποτελούν τα αρχικά γράμματα των τριών αναγκών (existence, relatedness, growth). Οι τρεις κατηγορίες αναγκών είναι: α) οι ανάγκες ύπαρξης, δηλαδή οι φυσιολογικές ανάγκες και οι ανάγκες ασφάλειας, β) οι ανάγκες σχέσεων, δηλαδή οι κοινωνικές ανάγκες και γ) οι ανάγκες ανάπτυξης, δηλαδή οι ανάγκες για αυτοεκτίμηση και αυτοπραγμάτωση. Σύμφωνα με τον Alderfer, όταν δεν γίνει εφικτή η ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται σε ανώτερο επίπεδο μπορεί να γίνει οπισθοδρόμηση σε ανάγκες που βρίσκονται σε κατώτερο επίπεδο (Κάντας, 1998).

2.4 Παράγοντες Που Συντελούν Στην Εργασιακή Ικανοποίηση

Είναι γεγονός πως η αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια των εργαζομένων αποτελεί πρόκληση για τους σύγχρονους οργανισμούς. Παρά την πληθώρα ερευνών γύρω από το θέμα, οι έρευνες δεν έχουν καταλήξει στους παράγοντες εκείνους που μπορούν να εφαρμοστούν από όλους τους οργανισμούς για να πετύχουν την απόλυτη επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων τους. Οι παράγοντες που συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση διαφέρουν σε διαφορετικά συγκείμενα, καθώς οι οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες κάθε χώρας επιδρούν καθοριστικά στις ανάγκες, προσδοκίες και εκτιμήσεις των εργαζομένων (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

Σύμφωνα με τους Βάλβη, Κ. Φράγκου και Χ. Φράγκου (2009), οι νέες συνθήκες αγοράς ωθούν τον έντονο διεθνή ανταγωνισμό, με αποτέλεσμα πολλές επιχειρήσεις να μειώνουν τα λειτουργικά τους έξοδα, δηλαδή τα έξοδα προσωπικού. Και ενώ υπάρχει η παραδοχή ότι η επαγγελματική ικανοποίηση οδηγεί στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και κατ' επέκταση στην κερδοφορία του οργανισμού, εντούτοις δεν γίνεται κανένας λόγος για τον εντοπισμό των παραγόντων εκείνων που θα φέρουν την επαγγελματική ικανοποίηση στους εργαζομένους.

Οι Mosadeghrad, Ferlie & Rosenberg (2008) υποστηρίζουν ότι παράγοντες όπως είναι οι πολιτικοί, οι περιβαλλοντικοί, οι ατομικοί, οι οργανωτικοί και οι κοινωνικοί επιδρούν καταλυτικά στο βαθμό ικανοποίησης του ατόμου. Πιο αναλυτικά, μιλώντας α) για τους πολιτικούς παράγοντες κάνουν λόγο για τις αξίες και τις στάσεις, β) για τους περιβαλλοντικούς παράγοντες αναφέροντα στις κοινωνικές, οικονομικές, τεχνικές και κυβερνητικές επιρροές, γ) για τους ατομικούς παράγοντες αναφέρονται στο φύλο, στο επίπεδο μόρφωσης, στην επαγγελματική εμπειρία, στην ηλικία, στην οικογενειακή κατάσταση, δ) οι οργανωτικοί παράγοντες περιλαμβάνουν το σύστημα διοίκησης, τις συνθήκες εργασίας, την οργανωτική δομή και τις πολιτικές που ακολουθεί ο οργανισμός και τέλος ε) οι κοινωνικοί παράγοντες αναφέρονται στις σχέσεις με τους συναδέλφους, τις ομάδες εργασίας και τις ευκαιρίες για αλληλεπίδραση.

Ο Kahn το 1960 εισηγήθηκε έξι παράγοντες που συμβάλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων που είναι το στρες, η ευκαιρία, η ηγεσία, τα πρότυπα εργασίας, η επαρκής εξουσία και οι δίκαιες αμοιβές. Πιο αναλυτικά με τον όρο ευκαιρία εννοεί ότι οι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποίηση όταν εισπράττουν από τον εργοδότη τους ευκαιρίες στη δουλειά, όπως για παράδειγμα την συμμετοχή σε ενδιαφέροντα έργα, σε ομάδες ηγεσίας, ειδικές αποστολές και προαγωγές. Ακόμη υποστηρίζει ότι όταν είναι υπαρκτό το αρνητικό στρες και όταν η εργασία εισβάλλει στην προσωπική ζωή των εργαζόμενων επικρατεί το αίσθημα της δυσαρέσκειας στους εργαζόμενους. Συνεχίζοντας, μιλά για την ηγεσία και λέει ότι στατιστικά οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν οι μάνατζερ τους είναι καλοί ηγέτες. Όσο αφορά τα πρότυπα εργασίας, αναφέρει ότι οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν όλη η ομάδα τους παίρνει κάποιο έπαινο για την ποιότητα της εργασίας που παράγει στον οργανισμό. Οι δίκαιες αμοιβές είναι ένας άλλος παράγοντας που συμβάλει στην επαγγελματική ικανοποίηση, αφού οι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποίηση όταν πιστεύουν ότι αμείβονται δίκαια για την δουλειά που έχουν παράξει. Τέλος, ο Kahn (1960) κάνει λόγο για την επαρκή εξουσία εννοώντας ότι οι εργαζόμενοι για να είναι ικανοποιημένοι, θέλουν να νιώθουν ότι έχουν ελευθερία και εξουσία για να εκτελέσουν τη δουλειά που τους ανατίθεται κάθε φορά (Βάλβη, Κ. Φράγκου και Χ. Φράγκου, 2009).

Επιπρόσθετα, ο Locke (1976), εισηγήθηκε τους πιο κάτω παράγοντες που μπορούν να συντελέσουν στην επαγγελματική ικανοποίηση:

1. Η εργασία να αποτελεί «πρόκληση» για τον εργαζόμενο και να μην είναι κουραστική και ανιαρή.
2. Η καλή απόδοση να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα σε απόδοση και αμοιβή. Ως αμοιβή πρέπει να θεωρείται κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο.
3. Να δίνεται στον εργαζόμενο θετική ενίσχυση για το επιτυχές έργο – δηλαδή, λεκτική αναγνώριση, έπαινος και άλλες επιπρόσθετες μη χρηματικές αμοιβές.
4. Να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας ως προς το περιβάλλον και τη διαμόρφωση του χώρου.
5. Να υπάρχει σωστή εποπτεία που να χαρακτηρίζεται από ενδιαφέρον για τους εργαζομένους και βοήθεια προς αυτούς κατά την επιτέλεση του έργου τους.
6. Να υπάρχουν θετικές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας μεταξύ συναδέλφων και μεταξύ εποπτών και εργαζομένων.
7. Να υπάρχει αποτελεσματική πολιτική από την πλευρά της επιχείρησης που να επιδιώκει την υποβοήθηση των εργαζομένων στο έργο τους.
8. Να υπάρχει διασφάλιση της εργασίας και να καλλιεργείται στους εργαζόμενους το αίσθημα ότι δεν κινδυνεύουν να χάσουν τη δουλειά τους.
9. Να καλλιεργείται το αίσθημα ότι οι χρηματικές αμοιβές μοιράζονται δίκαια.
10. Να υπάρχει δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε τομείς που οι ίδιοι γνωρίζουν καλά.
11. Να δίνεται, κατά το δυνατό, μεγάλος βαθμός αυτονομίας και υπευθυνότητας στον εργαζόμενο.
12. Να υπάρχει σαφήνεια ρόλων ως προς το τι ακριβώς αναμένεται από τον εργαζόμενο να κάνει (Κάντας, 1993, σ.118-119).

Άλλοι παράγοντες που συμβάλλουν στην ύπαρξη ικανοποιημένων εργαζομένων είναι η θέση εργασίας, τα χρόνια υπηρεσίας, οι ώρες εργασίας, η ηλικία, η εκπαίδευση και το φύλο. Λόγω των πιο πάνω χαρακτηριστικών ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης θεωρείται πολλές φορές υποκειμενικός (Χυτήρης, 2006).

Μια άλλη προσέγγιση για τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης διατύπωσαν οι Rue & Byars (2003). Σύμφωνα με τους συγγραφείς οι παράγοντες που συνδέονται με την ικανοποίηση των εργαζομένων είναι οι συνθήκες εργασίας, οι κοινωνικές σχέσεις, τον ενδιαφέρον της διοίκησης για το ανθρώπινό της δυναμικό, οι δίκαιες και ίσες αμοιβές, οι ευκαιρίες για ανέλιξη και η ελευθερία των εργαζομένων.

Τέλος, η επικοινωνία είναι ένας άλλος σημαντικός παράγοντας για την εργασιακή ικανοποίηση. Η αμφίδρομη επικοινωνία είναι απαραίτητη, γιατί μόνον έτσι μπορεί ο οργανισμός να έχει τους εργαζόμενους του ενήμερους για τις πολιτικές δράσεις και τα σχέδια του. Ταυτόχρονα μέσα από την επικοινωνία οι εργαζόμενοι μπορούν να μεταβιβάσουν άμεσα τις απόψεις τους σχετικά με τις προτάσεις της διοίκησης και τις δραστηριότητες του οργανισμού. Μέσω της επικοινωνίας παρέχονται πληροφορίες για να ληφθούν αποφάσεις, ενθαρρύνεται η υποκίνηση των στόχων, αποσαφηνίζονται τα καθήκοντα, οι εξουσίες και οι ευθύνες με αποτέλεσμα να είναι δυνατός ο έλεγχος της συμπεριφοράς και της απόδοσης των εργαζομένων, ενώ ταυτόχρονα βοηθά στη δημιουργία υψηλού ηθικού. Με αυτό τον τρόπο αμβλύνονται τα αρνητικά συναισθήματα που μπορούν να προκύψουν μεταξύ των εργαζομένων (Χυτήρης, 1996).

2.5 Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης

Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν γίνει αρκετές έρευνες για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης μέσω συγκεκριμένων εργαλείων. Πολλοί οργανισμοί και επιχειρήσεις θεωρούν σημαντικό να γνωρίζουν το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων τους, γιατί με αυτό τον τρόπο μπορούν να εντοπίσουν διάφορα προβλήματα ή και δυσαρέσκεις των εργαζομένων που οδηγούν στη μείωση της απόδοσής τους. Επίσης, μέσω της μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να προλάβουν προβλήματα που είναι πιθανόν να παρουσιαστούν όπως είναι οι αποχωρήσεις, οι εσωτερικές συγκρούσεις κτλ. Τέλος, έχοντας τα αποτελέσματα στη διάθεσή τους μπορούν να επιδιώξουν την ικανοποίηση των εργαζομένων τους, ώστε να αυξήσουν την απόδοσή και την παραγωγικότητά τους.

Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης πραγματοποιείται είτε μέσω συνεντεύξεων είτε μέσω ερωτηματολογίων στον υπό έρευνα πληθυσμό. Οι συνεντεύξεις δίνουν εκτενέστερη και πιο λεπτομερή πληροφόρηση, όμως είναι δαπανηρές και χρονοβόρες. Αντίθετα, η μέθοδος των ερωτηματολογίων έχει αρκετά χαμηλό κόστος και ο επιχειρηματίας έχει τη δυνατότητα να μελετήσει τα αποτελέσματα ενός ικανοποιητικού δείγματος ατόμων σε μικρό χρονικό διάστημα, γι' αυτό και προτιμάται περισσότερο από τις συνεντεύξεις. Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν σαφείς και συμπτυγμένες

ερωτήσεις που βοηθούν τον ερωτώμενο να απαντήσει με ακρίβεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα (Spector, 1997).

Οι δύο πιο γνωστές κλίμακες είναι το Job Description Index (JDI) και το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

Το JDI που αναπτύχθηκε από τους Smith, Kendall και Hulin το 1969, αξιολογεί πέντε επιμέρους διαστάσεις:

- 1) Την Εργασία και τη φύση της
- 2) Εποπτεία/ Προϊστάμενοι
- 3) Συνεργάτες
- 4) Αμοιβή
- 5) Προαγωγές

Για κάθε μια από αυτές τις διαστάσεις υπάρχουν μερικές σύντομες ερωτήσεις που απαντώνται καταφατικά με ένα «ναι» ή αντιφατικά με ένα «όχι» (Κάντας, 1993).

Το MSQ που αναπτύχθηκε από τους Weiss, Davis, England και Lofquist το 1967 αποτελείται από εκατό ερωτήσεις, πέντε ερωτήσεις για κάθε μια από τις είκοσι διαστάσεις που αξιολογεί. Μετράει την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια των εργαζομένων σε ότι αφορά τα πιο κάτω:

- 1) Αξιοποίηση των ικανοτήτων τους
- 2) Επίτευξη
- 3) Δραστηριότητα
- 4) Προαγωγές
- 5) Εξουσία
- 6) Πολιτική της Εταιρείας
- 7) Αμοιβή
- 8) Συνεργάτες
- 9) Δημιουργικότητα
- 10) Ανεξαρτησία
- 11) Ηθικές αξίες
- 12) Αναγνώριση
- 13) Υπευθυνότητα
- 14) Ασφάλεια

- 15) Κοινωνική υπηρεσία
- 16) Κοινωνικό γόητρο
- 17) Εποπτεία – ανθρώπινες σχέσεις
- 18) Εποπτεία τεχνική
- 19) Ποικιλία
- 20) Συνθήκες εργασίας (Κάντας, 1993).

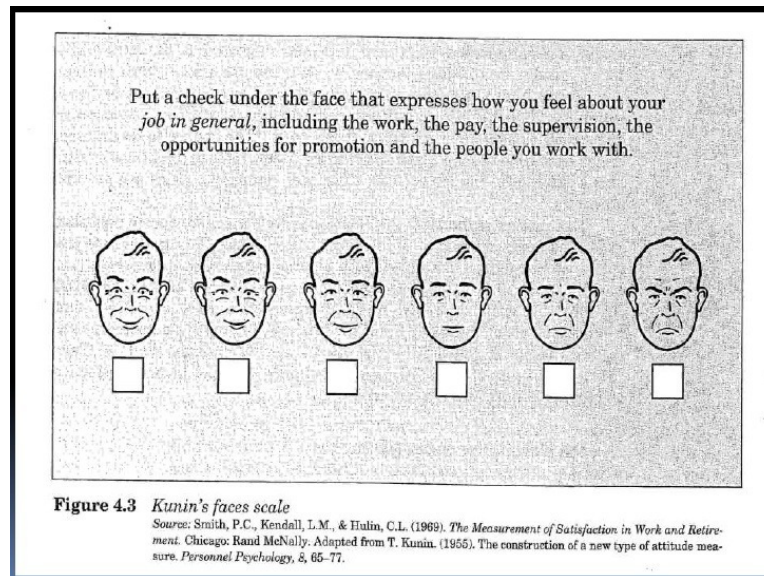
Επίσης, αναπτύχθηκε και η σύντομη εκδοχή του MSQ που αποτελείται από είκοσι δηλώσεις και χωρίζεται σε δύο υποκλίμακες που η μια μετρά την επαγγελματική ικανοποίηση με ενδογενείς παράγοντες και η άλλη μετρά την επαγγελματική ικανοποίηση με εξωγενείς παράγοντες

Ένα άλλο εργαλείο για την επαγγελματική ικανοποίηση είναι το Job Diagnostic Survey (JDS), των Hackman και Oldham το 1975. Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο υπάρχουν τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης που περιλαμβάνουν τη γενική ικανοποίηση, τα εσωτερικά κίνητρα και την ικανοποίηση με την ανάπτυξη. Σε αυτό το πλαίσιο, εξετάζονται οι πτυχές της ασφάλειας, του μισθού, των συναδέλφων και της εποπτείας (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014, σ. 50).

Αρκετά γνωστό είναι και το εργαλείο με την ονομασία Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector (1985). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τριάντα έξι δηλώσεις και αφορούν την αξιολόγηση της στάσης των εργαζομένων σχετικά με τον μισθό, τις προαγωγές, την εποπτεία, τα οφέλη, τις ενδεχόμενες ανταμοιβές, τις διαδικασίες στην εργασία, τους συναδέλφους, τη φύση της εργασίας και την επικοινωνία. Κάθε δήλωση έχει αθροιστική μορφή βαθμολογίας με έξι επιλογές ξεκινώντας από το «διαφωνώ έντονα» έως το «συμφωνώ απόλυτα».

Άλλα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης είναι το Global Job Satisfaction των Warr, Cook & Wall (1979), το Overall Job Satisfaction των Cammann, Fichman, Jenkins & Klesh (1983), το Job in General Scale των Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul (1989) και το Job Satisfaction Relative Expectations των Bacharach, Bamberger & Conley (1991) (Μ. Ηλιοφώτου, Μ. Γεωργίου & Μ. Σωκράτους, 2014).

Τέλος, μια από τις παλαιότερες μεθόδους για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης που παρουσιάστηκε από τον Kunin (1955) είναι ο βαθμός των εκφράσεων του προσώπου. Ίσως αυτή είναι η πιο απλή μορφή μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση παρουσιάζονται διάφορες εκφράσεις του προσώπου και ο υπάλληλος πρέπει να επιλέξει την έκφραση που περιγράφει το συναίσθημα και τη γνώμη του καλύτερα.



Εικόνα 2: Μέθοδος μέτρησης επαγγελματική ικανοποίησης του Kunin

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία

3.1 Εισαγωγή

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή εξετάζει σε ποιο βαθμό υπάρχει εργασιακή ικανοποίηση στο διοικητικό προσωπικό στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου και τους παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση ή και δυσαρέσκεια. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία που υιοθετήθηκε προκειμένου να διερευνηθεί το θέμα.

Καταρχήν, οι έρευνες είναι είτε ποσοτικές είτε ποιοτικές. Η ποσοτική έρευνα σκοπό έχει την εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων και επιδιώκεται γενίκευση σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιείται συνήθως με ερωτηματολόγια, με κλίμακες και με δοκίμια επιτευγμάτων (Νομικού, 2016).

Από την άλλη πλευρά, η ποιοτική έρευνα σκοπό έχει την διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των κοινωνικών φαινομένων. Παρέχει τη δυνατότητα στον ερευνητή να αντλήσει πλούσιες πληροφορίες για το υπό εξέταση θέμα, και απαντώνται ερωτήματα που σχετίζονται με το "Γιατί;" και το "Πώς;" των φαινομένων. Το βασικό πλεονέκτημα των ποιοτικών μεθόδων που εξυπηρετεί αυτή την στόχευση είναι η ευελιξία που χαρακτηρίζει την ερευνητική διαδικασία (Νομικού, 2016).

Μελετώντας λοιπόν του πιο πάνω τρόπους έρευνας, επέλεξα να κάνω μια ποσοτική έρευνα, διότι θεώρησα ότι είναι η πιο κατάλληλη μέθοδος για να συλλέξω τις πληροφορίες που χρειαζόμουν και να δώσω απαντήσεις στα ερευνητικά μου ερωτήματα.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που αναμένονται να απαντηθούν μέσα από το ερωτηματολόγιο είναι α) σε ποιο βαθμό υπάρχει επαγγελματική ικανοποίηση στο

διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου και β) ποιοι παράγοντες συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση και δυσαρέσκεια του διοικητικού προσωπικού των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου;

3.2 Μέσα Συλλογής Δεδομένων Και Πληθυσμός

Για τη συλλογή των δεδομένων υπάρχουν δύο βασικοί τρόποι, η συλλογή πρωτογενών και η συλλογή δευτερογενών στοιχείων. Τα πρωτογενή στοιχεία είναι νέα στοιχεία που συγκεντρώνονται με σκοπό την επίλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος. Τα δευτερογενή στοιχεία είναι στοιχεία δημοσιευμένα που ήδη συλλέχθηκαν και έχουν συγκεντρωθεί σε παρελθοντικό χρόνο για την επίλυση κάποιου προβλήματος.

Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας έγινε πρωτογενή συγκέντρωση στοιχείων με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Ο πληθυσμός της έρευνας συμπεριλάμβανε το διοικητικό προσωπικό των Ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου. Συγκεκριμένα συμμετείχαν 80 γυναίκες και 26 άνδρες ηλικίας από 18 ετών και πάνω.

3.3 Ερευνητικό Εργαλείο

Για σκοπούς εξυπηρέτησης της έρευνας μου δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο που βασίστηκε στην κλίμακα Likert. Συγκεκριμένα, ο συμμετέχων καλείτο να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο που αποτελείται από μια λίστα με καταφατικές και ερωτηματικές προτάσεις. Οι προτάσεις συνοδεύονταν από κλειστές απαντήσεις, οι οποίες δίνονταν με τη μορφή κλίμακας πέντε βαθμίδων και είχαν διαφορετικό βαθμό συμφωνίας ή ικανοποίησης. Στη διαβάθμιση της κλίμακας χρησιμοποιήθηκαν οι περιγραφές «1:Καθόλου», «2:Λίγο», «3:Μέτρια», «4:Πολύ» και «5:Πάρα Πολύ». Ο συμμετέχων λοιπόν έπρεπε να σημειώσει το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας του σύμφωνα με την εκάστοτε πρόταση. Οι προτάσεις στις οποίες αντιστοιχούσαν οι παραπάνω βαθμίδες, ήταν σύντομες, σαφείς και γραμμένες σε κατανοητή γλώσσα (Παπαδημητρίου κ.ά., 2001).

Προτού σταλεί το ερωτηματολόγιο στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, δοκιμάστηκε πιλοτικά σε πέντε ερωτώμενους, όπου διαπιστώθηκε ότι το ερωτηματολόγιο ήταν σαφές, σύντομο και δεν χρειαζόταν να γίνουν αλλαγές. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε αρχές

Φεβρουαρίου του 2021 και η διαδικασία συλλογής των δεδομένων κράτησε μέχρι τις αρχές Μαρτίου του 2021.

3.4 Ερωτηματολόγιο

Μέσω της εφαρμογής Google Forms δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο και στάλθηκε ηλεκτρονικά στο διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Το ερωτηματολόγιο (επισυνάπτεται στο Παράρτημα 1) αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τα χρόνια προϋπηρεσίας και η θέση εργασίας (μόνιμη θέση ή αορίστου χρόνου).

Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει τριάντα μια ερωτήσεις που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι ερωτώμενοι καλούνταν να απαντήσουν σε ερωτήσεις κλειστού τύπου σχετικές με την επαγγελματική τους ικανοποίηση σε διάφορους τομείς της εργασίας τους όπως είναι ο μισθός, ο χώρος εργασίας, οι προοπτικές ανέλιξης, το αντικείμενο εργασίας, η αμοιβή, το ωράριο, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και οι σχέσεις με τον προϊστάμενο. Ο κάθε τομέας περιλαμβάνει ένα συγκεκριμένο αριθμό σχετικών ερωτημάτων.

Τέλος, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει μια ενότητα που θέτει ένα γενικό ερώτημα σχετικά με τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων και δύο ερωτήματα σχετικά με τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης και δυσαρέσκειας των ερωτηθέντων στον εργασιακό τους χώρο. Στα δύο αυτά ερωτήματα οι ερωτηθέντες μπορούν να επιλέξουν περισσότερες από μια επιλογές όσον αφορά τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση/δυσαρέσκεια.

Σημαντικό στοιχείο στη διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν η διαβεβαίωση ότι τα δεδομένα που συλλέχθηκαν είναι απολύτως εμπιστευτικά και χρησιμοποιήθηκαν μόνο για σκοπού σύνταξης της συγκεκριμένης μελέτης.

3.5 Μεθοδολογία Ανάλυσης Ερωτηματολογίου

Για την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Microsoft Excel. Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν σε πίνακες και διαγράμματα. Για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα χρησιμοποιήθηκε το άθροισμα, ο μέσος όρος και τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν. Τέλος, ακολούθησε ο σχολιασμός όλων των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα που βγήκαν από την έρευνα.

3.6 Περιορισμοί

Η πανδημία της νόσου του κορωνοϊού (COVID-19), που ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2019 δυσκόλεψε την πορεία της έρευνας μου. Ο λόγος που δυσκόλεψε την έρευνα μου, ήταν το γεγονός ότι δεν μπορούσα να πάρω έντυπα ερωτηματολόγια σε ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου. Μιλώντας με κάποιους εργαζόμενους που ανήκαν στο διοικητικό προσωπικό, μου εξέφραζαν την δυσπιστία τους να απαντήσουν διαδικτυακά το ερωτηματολόγιο, παρόλο που τους διαβεβαίωνα ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Έδειχναν την προτίμησή τους να απαντήσουν σε έντυπη μορφή το ερωτηματολόγιο, κάτι που δεν ήταν εφικτό να γίνει αυτή την περίοδο. Στην Κύπρο, όπως και σε άλλες χώρες, υπήρχε ολικό lock down και οι περισσότεροι υπάλληλοι δούλευαν με τηλεργασία. Επομένως, λόγω των πιο πάνω συνθηκών δεν μπορούσα να έχω μεγαλύτερο δείγμα που αναζητούσα από τον πληθυσμό του διοικητικού προσωπικού των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Κεφάλαιο 4

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Μέσα από την ανάλυση εξάγονται σημαντικά στοιχεία που σχετίζονται με τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου.

4.1 Δημογραφικά Στοιχεία

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων.

4.1.1 Φύλο

Η πρώτη ερώτηση αφορούσε το φύλο. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 106 άτομα. Πιο συγκεκριμένα συμμετείχαν 26 άνδρες με ποσοστό 25% και 80 γυναίκες με ποσοστό 75%. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 1 και στο Κυκλικό Διάγραμμα 1.

Φύλο	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων
Άνδρες	26	25%
Γυναίκες	80	75%
Σύνολο	106	100%

Πίνακας 1: Φύλο



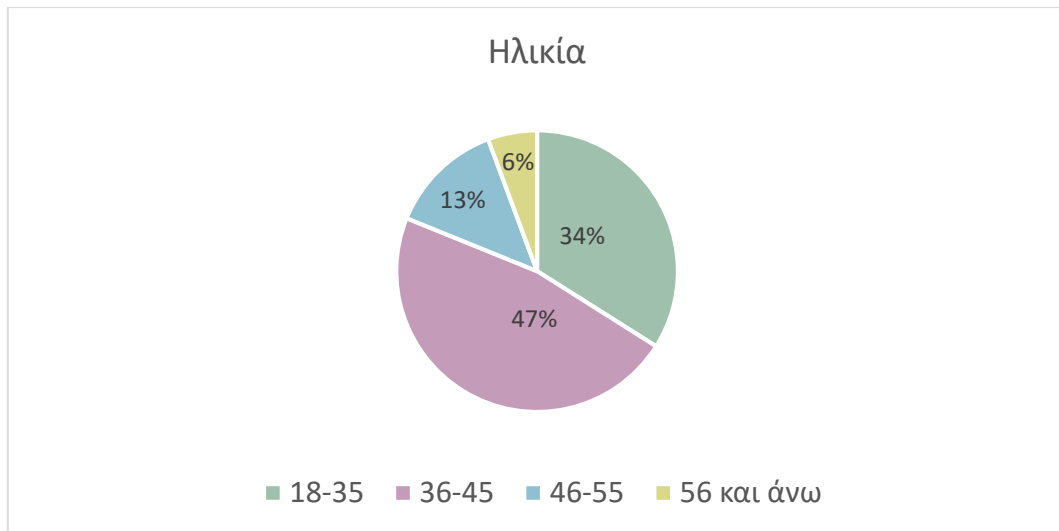
Διάγραμμα 1: Φύλο

4.1.2 Ηλικία

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε την ηλικία των ατόμων που συμμετείχε στην έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας 36 άτομα με ποσοστό 34% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-35, 50 άτομα με ποσοστό 47% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 36-45, 14 άτομα με ποσοστό 13% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 46-55 και 6 άτομα με ποσοστό 6% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 56 και άνω (Πίνακα 2, Κυκλικό Διάγραμμα 2).

Ηλικία	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων
18-35	36	34%
36-45	50	47%
46-55	14	13%
56 και άνω	6	6%
Σύνολο	106	100%

Πίνακας 2: Ηλικία



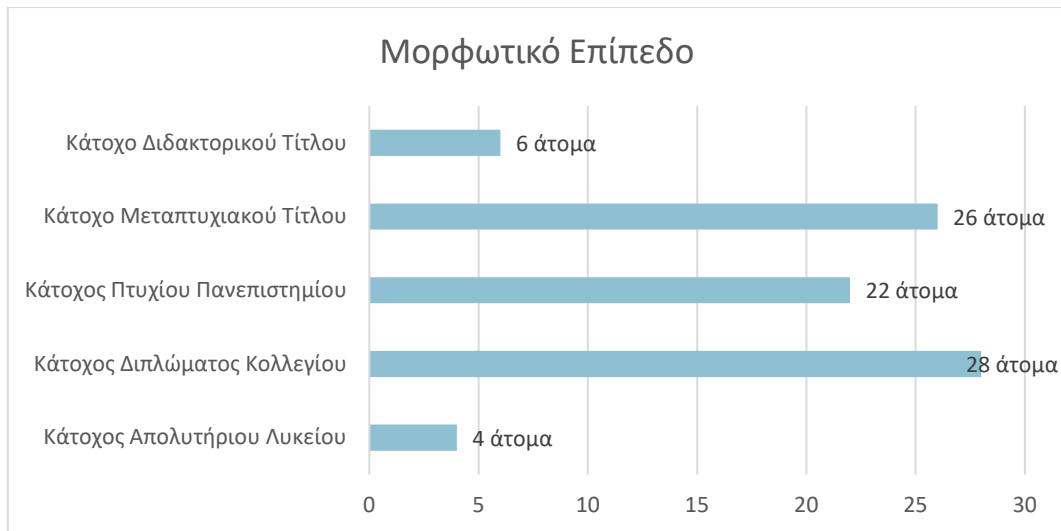
Διάγραμμα 2: Ηλικία

4.1.3 Μορφωτικό Επίπεδο

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι καλούνταν να συμπληρώσουν το μορφωτικό τους επίπεδο. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι με ποσοστό 32% είναι κάτοχοι Διπλώματος Κολλεγίου, 30% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, 26% είναι κάτοχοι Πτυχίου Πανεπιστημίου, 7% είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου και 5% είναι κάτοχοι απολυτηρίου λυκείου. Ο Πίνακας 3 και το Διάγραμμα 3 παρουσιάζουν τα πιο πάνω στοιχεία.

Μορφωτικό Επίπεδο	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων
Κάτοχος Απολυτηρίου Λυκείου	4	5%
Κάτοχος Διπλώματος Κολλεγίου	28	32%
Κάτοχος Πτυχίου Πανεπιστημίου	22	26%
Κάτοχο Μεταπτυχιακού Τίτλου	26	30%
Κάτοχο Διδακτορικού Τίτλου	6	7%
Σύνολο	106	100%

Πίνακας 3: Μορφωτικό Επίπεδο



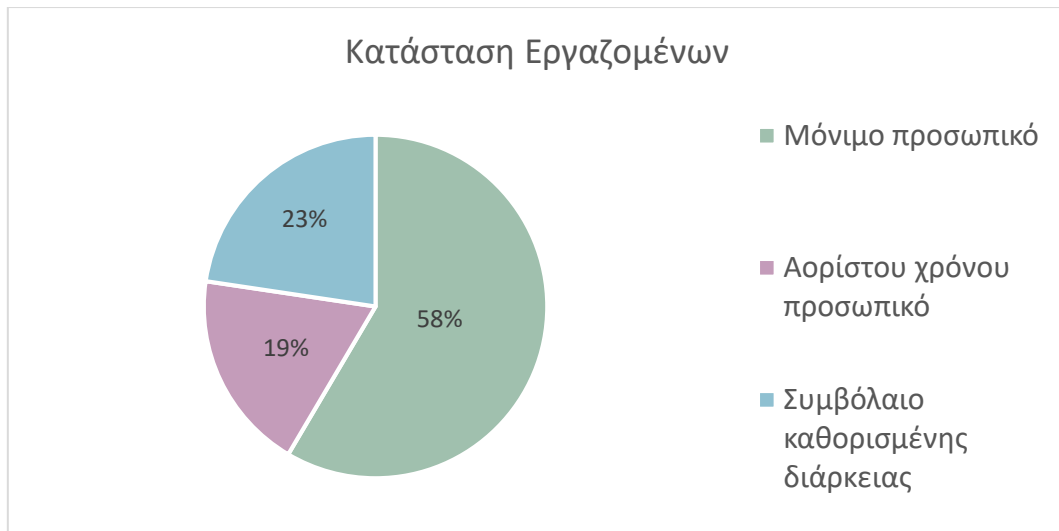
Διάγραμμα 3: Μορφωτικό Επίπεδο

4.1.4 Κατάσταση Εργαζομένων

Πιο κάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για τη θέση που κατέχουν οι ερωτώμενοι στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το 58% ανήκει στο μόνιμο προσωπικό, το 19% ανήκει στο αορίστου χρόνου προσωπικό και 23% έχει συμβόλαιο καθορισμένης διάρκειας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 4 και στο Κυκλικό Διάγραμμα 4 που ακολουθεί.

Κατάσταση Εργαζομένων	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων
Μόνιμο προσωπικό	62	58%
Αορίστου χρόνου προσωπικό	20	19%
Συμβόλαιο καθορισμένης διάρκειας	24	23%
Σύνολο	106	100%

Πίνακας 4: Κατάσταση Εργαζομένων



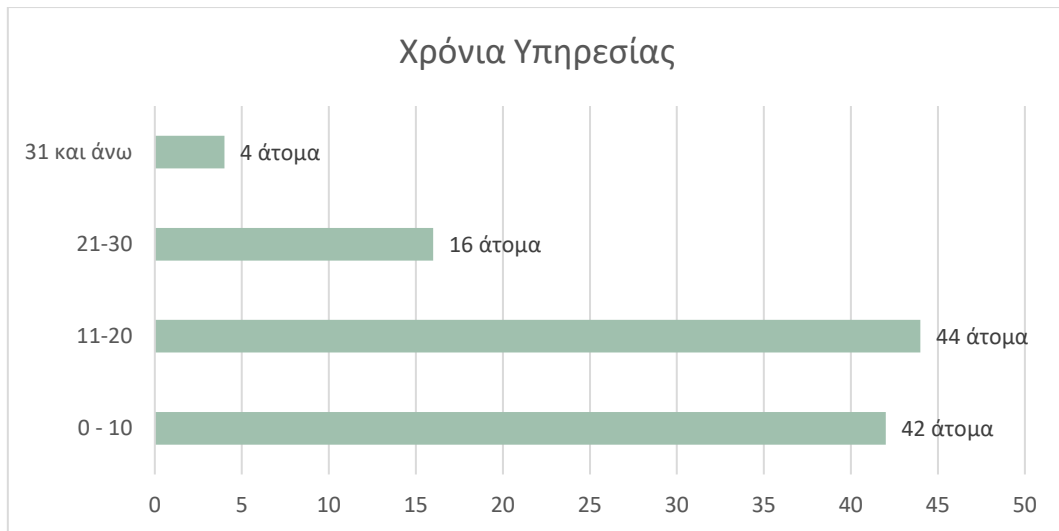
Διάγραμμα 4: Κατάσταση Εργαζομένων

4.1.5 Χρόνια Υπηρεσίας

Η τελευταία ερώτηση αφορούσε τα χρόνια υπηρεσίας των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Το μεγαλύτερο ποσοστό με 41% εργάζεται για 11-20 χρόνια, ποσοστό 40% εργάζεται για 0-10 χρόνια, 15% εργάζεται για 21-30 χρόνια και μόλις 4% εργάζεται πάνω από 31 χρόνια. Ο Πίνακας 5 και το Διάγραμμα 5 παρουσιάζουν τα αποτελέσματα.

Χρόνια Υπηρεσίας	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων
0-10	42	40%
11-20	44	41%
21-30	16	15%
31 και άνω	4	4%
Σύνολο	106	100%

Πίνακας 5: Χρόνια Υπηρεσίας



Διάγραμμα 5: Χρόνια Υπηρεσίας

4.2 Παράγοντες Εργασιακή Ικανοποίηση

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά τους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης. Οι ερωτώμενοι απάντησαν σε ερωτήσεις κλειστού τύπου σχετικές με την επαγγελματική τους ικανοποίηση σε πέντε τομείς (χώρος εργασίας, αντικείμενο εργασίας, αμοιβή – ωράριο - σχέσεις με συναδέλφους, προϊστάμενος και προοπτικές ανέλιξης) της εργασίας τους.

4.2.1 Χώρος Εργασίας

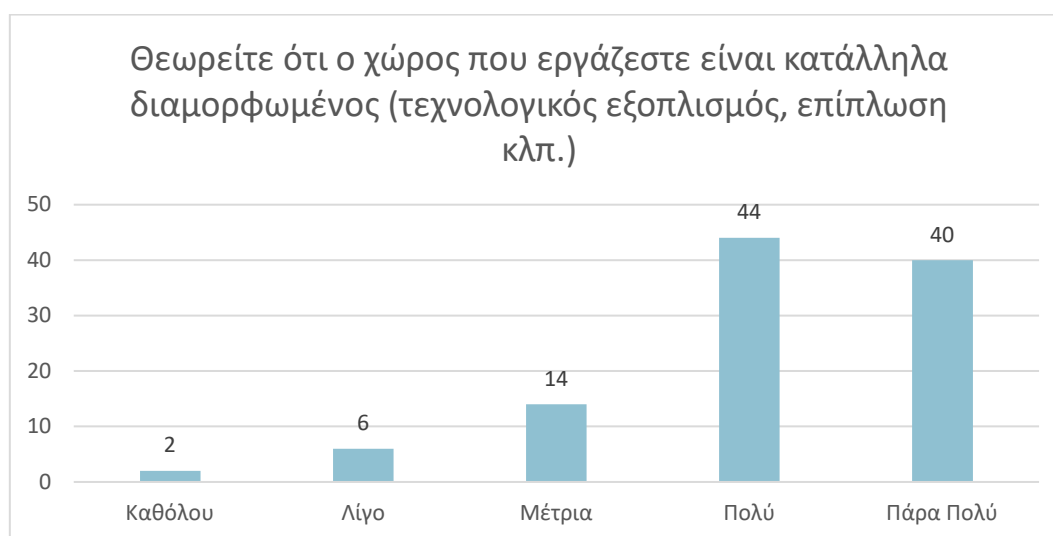
4.2.1.1 Καταλληλότητα Χώρου Εργασίας

Στον τομέα του χώρου εργασίας τέθηκαν τρία ερωτήματα. Το πρώτο ερώτημα έχει σχέση με την καταλληλότητα του χώρου εργασίας. Οι ερωτώμενοι καλούνταν να απαντήσουν σε ποιο βαθμό αισθάνονται ότι ο χώρος που εργάζονται είναι κατάλληλα διαμορφωμένος (επίπλωση, τεχνολογικός εξοπλισμός κλπ.). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την διαμόρφωση και τον εξοπλισμό που διαθέτει ο χώρος εργασίας του. Το πλειοψηφία των ερωτώμενων με 79% δήλωσε πάρα πολύ ή πολύ ικανοποιημένο, το 13% είναι μέτρια ικανοποιημένο και το 8% δήλωσε λίγο ικανοποιημένο ή καθόλου

ικανοποιημένο για την καταλληλότητα του χώρου εργασίας τους. Πιο κάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα (Πίνακας 6, Διάγραμμα 6).

Καταλληλότητα Χώρου Εργασίας	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	M.O.	T.A.
Καθόλου	2	2%	4,08	0,95
Λίγο	6	6%		
Μέτρια	14	13%		
Πολύ	44	41%		
Πάρα Πολύ	40	38%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 6: Καταλληλότητα Χώρου Εργασίας



Διάγραμμα 6: Καταλληλότητα Χώρου Εργασίας

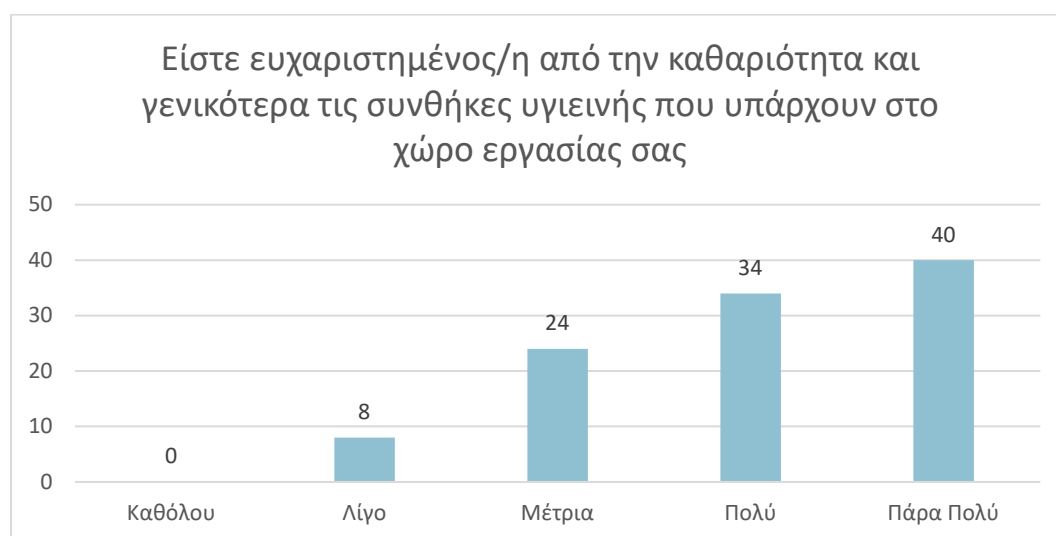
4.2.1.2 Καθαριότητα Χώρου Εργασίας

Το δεύτερο ερώτημα αφορά την καθαριότητα και γενικά τις συνθήκες υγιεινής στο χώρο εργασίας. Κανένας εργαζόμενος δεν απάντησε ότι δεν νιώθει καθόλου ευχαριστημένος από τις συνθήκες υγιεινής, μόλις 8 άτομα απάντησαν ότι νιώθουν λίγο ευχαριστημένοι, 24 άτομα νιώθουν μέτρια ευχαριστημένοι, 34 άτομα νιώθουν πολύ ευχαριστημένοι και 40 άτομα είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι. Σε γενικές γραμμές οι

εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι σε αυτό το κομμάτι, όπως παρουσιάζονται στον Πίνακα 7 και στο Διάγραμμα 7.

Συνθήκες Υγιεινής	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	0	0%	4,00	0,96
Λίγο	8	8,7%		
Μέτρια	24	24,23%		
Πολύ	34	34,32%		
Πάρα Πολύ	40	40,38%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 7: Συνθήκες Υγιεινής



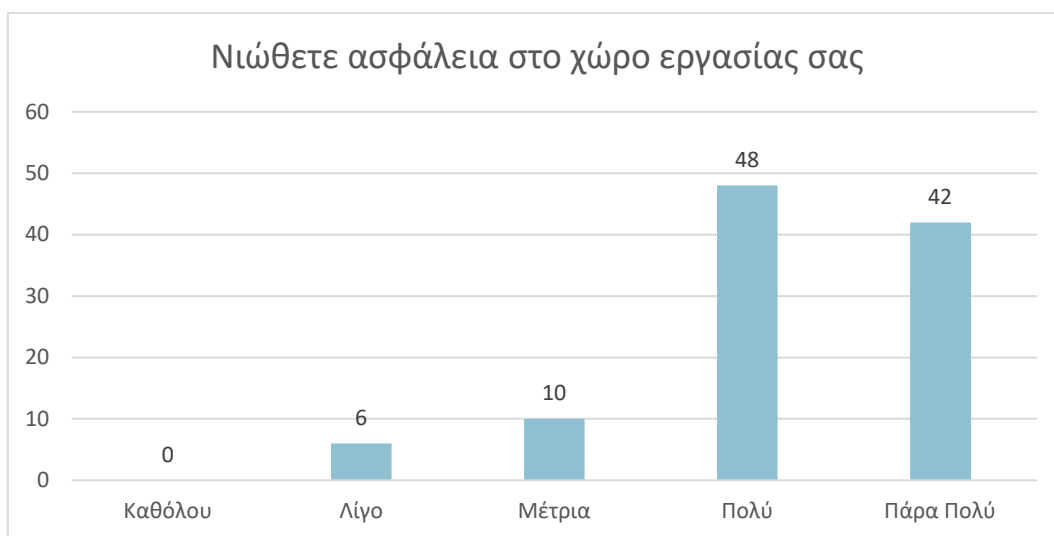
Διάγραμμα 7: Συνθήκες Υγιεινής

4.2.1.3 Ασφάλεια Στο Χώρο Εργασίας

Το τρίτο ερώτημα αφορούσε την ασφάλεια που υπάρχει στο χώρο εργασίας των εργαζομένων. Το 85% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι νιώθουν πολύ ή πάρα πολύ ασφαλείς στο χώρο εργασίας τους, 10,9% νιώθουν μέτρια ασφάλεια και ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 6,6% νιώθουν λιγότερο ασφαλείς στο χώρο εργασίας τους. Κανένας εργαζόμενος δεν απάντησε ότι δεν νιώθει καθόλου ασφάλεια στο χώρο εργασίας του.

Ασφάλεια	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	0	0%	4,19	0,83
Λίγο	6	6,6%		
Μέτρια	10	10,9%		
Πολύ	48	45%		
Πάρα Πολύ	42	40%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 8: Ασφάλεια



Διάγραμμα 8: Ασφάλεια

4.2.2 Αντικείμενο Εργασίας

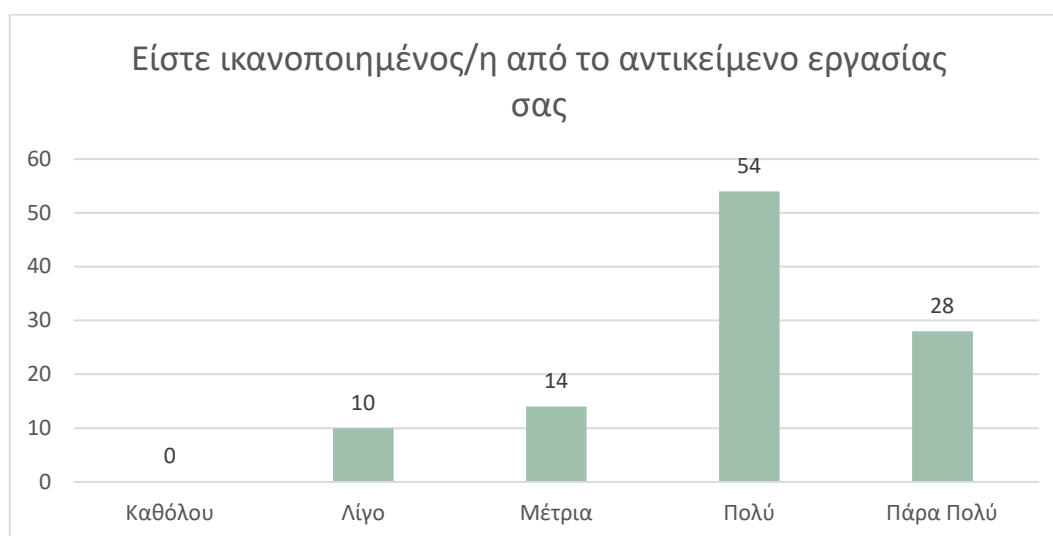
4.2.2.1 Βαθμός Ικανοποίησης Εργαζομένων Από Το Αντικείμενο Εργασίας Τους

Το πρώτο ερώτημα που τέθηκε σε αυτή την ενότητα είναι σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι από το αντικείμενο εργασίας τους. Οι περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους με ποσοστό 51% απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από το αντικείμενο εργασίας τους, ενώ το μικρότερο ποσοστό 10% είναι λίγο ικανοποιημένοι. Το 26% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο και το 13% είναι μέτρια ικανοποιημένο. Κανένας συμμετέχοντας δεν δήλωσε ότι δεν είναι καθόλου

ικανοποιημένος από το αντικείμενο εργασίας του όπως φαίνεται στον Πίνακα 9 και στο Διάγραμμα 9.

Αντικείμενο Εργασίας	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	0	0%	3,94	0,88
Λίγο	10	10%		
Μέτρια	14	13%		
Πολύ	54	51%		
Πάρα Πολύ	28	26%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 9: Ικανοποίηση στο Αντικείμενο Εργασίας



Διάγραμμα 9: Ικανοποίηση στο Αντικείμενο Εργασίας

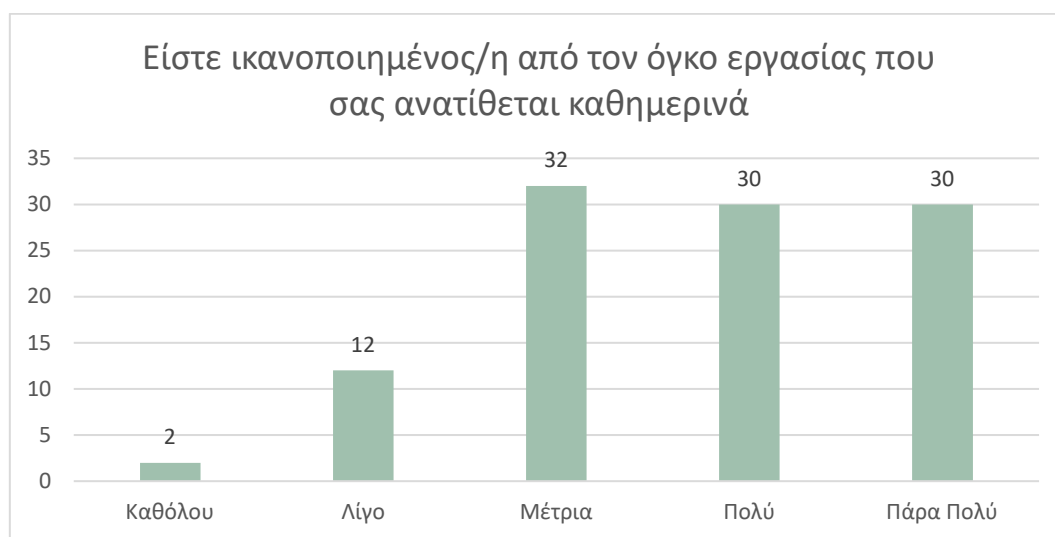
4.2.2.2 Όγκος Εργασίας

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε στην ενότητα αυτή αφορούσε τον όγκο εργασίας που ανατίθεται στο προσωπικό. Τα ποσοστά σε αυτή την ερώτηση ήταν πολύ κοντά το ένα στο άλλο αφού 30% απάντησαν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι και οι επιλογές πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι κατείχαν το ίδιο ποσοστό, 28%. Κανείς δεν απάντησε

ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος από τον όγκο εργασίας, ενώ 12% του πληθυσμού απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται λεπτομερώς στον πίνακα 10 και στο διάγραμμα 10.

Όγκος Εργασίας	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	2	0%	3,7	1,06
Λίγο	12	12%		
Μέτρια	32	30%		
Πολύ	30	28%		
Πάρα Πολύ	30	28%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 10: Όγκος Εργασίας



Διάγραμμα 10: Όγκος Εργασίας

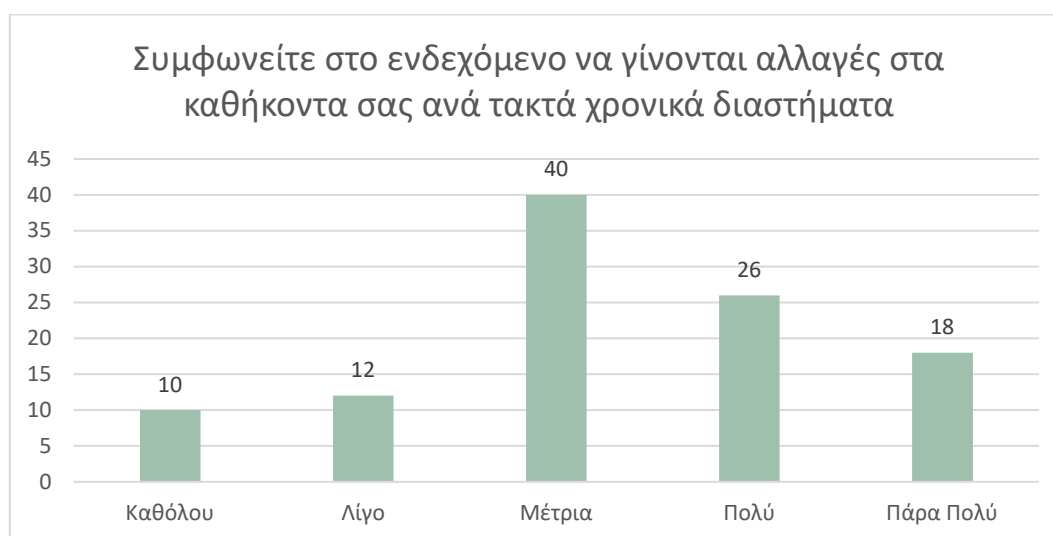
4.2.2.3 Αλλαγές Στα Καθήκοντα

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε για να διαπιστωθεί εάν οι εργαζόμενοι συμφωνούν με το ενδεχόμενο να γίνονται αλλαγές στα καθήκοντα τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα, οι περισσότεροι με ποσοστό 38% απάντησαν ότι συμφωνούν μέτρια στο να γίνονται αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, 25% συμφωνούν πολύ, 17%

συμφωνούν πάρα πολύ, 11% συμφωνούν λίγο και 9% δεν συμφωνούν καθόλου στο να γίνονται αλλαγές στα καθήκοντά τους (Πίνακα 1, Διάγραμμα11).

Αλλαγές στα καθήκοντα	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	M.O.	T.A.
Καθόλου	10	9%	3,28	1,16
Λίγο	12	11%		
Μέτρια	40	38%		
Πολύ	26	25%		
Πάρα Πολύ	18	17%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 11: Αλλαγές στα καθήκοντα



Διάγραμμα 11: Αλλαγές στα καθήκοντα

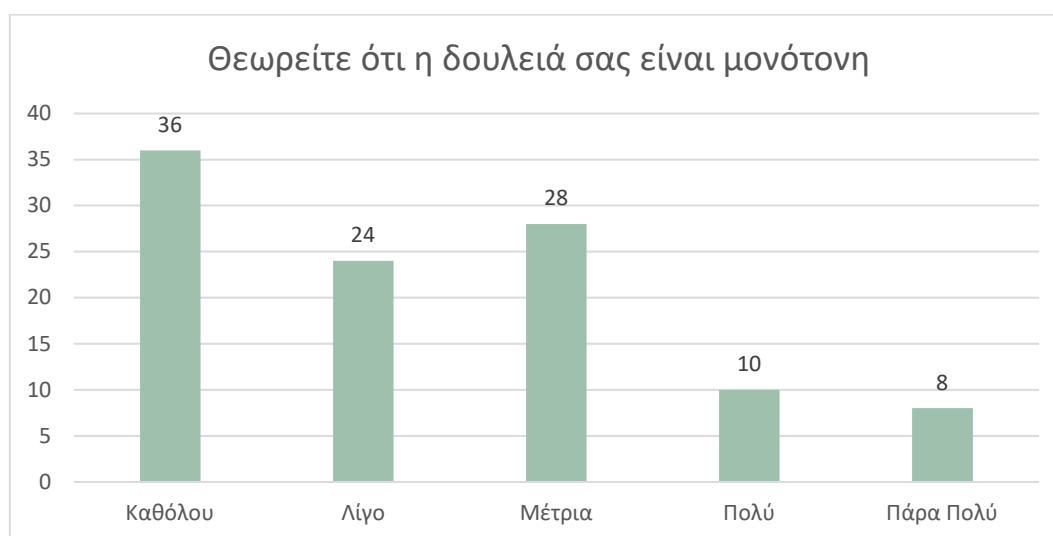
4.2.2.4 Μονότονη Εργασία

Η τέταρτη ερώτηση σε αυτή την ενότητα διαπραγματεύεται κατά πόσο οι εργαζόμενοι θεωρούν τη δουλειά τους μονότονη. Οι πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν ότι δεν βρίσκουν καθόλου μονότονη την εργασία τους, 24 άτομα απάντησαν ότι είναι λίγο μονότονη, 28 άτομα απάντησαν ότι είναι μέτρια μονότονη η εργασία τους, ενώ 10 άτομα απάντησαν ότι η εργασία τους είναι πολύ μονότονη και τέλος 8 άτομα έδωσαν

την απάντηση ότι η εργασία τους είναι πάρα πολύ μονότονη (Πίνακας 12, Διάγραμμα 12).

Μονοτονία στην Εργασία	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	36	34%	2,34	1,25
Λίγο	24	23%		
Μέτρια	28	26%		
Πολύ	10	9%		
Πάρα Πολύ	8	8%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 12: Μονότονη στην Εργασία



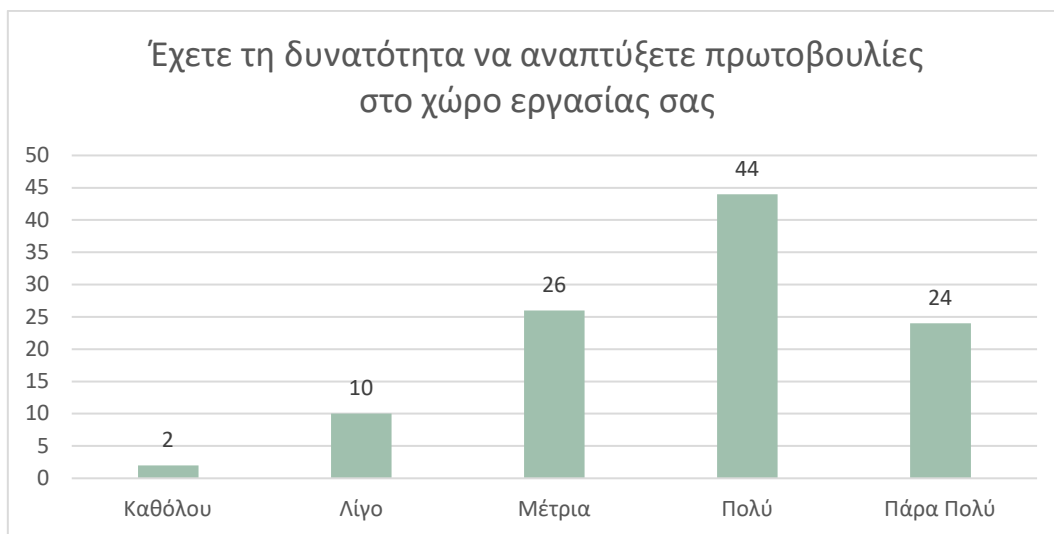
Διάγραμμα 12: Μονότονη στην Εργασία

4.2.2.5 Πρωτοβουλία Στην Εργασία

Η πρωτοβουλία που μπορούν να έχουν οι εργαζόμενοι είναι η επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου. Όπως φαίνεται από τον Πίνακα 13 και το Διάγραμμα 13 οι περισσότεροι εργαζόμενοι με ποσοστό 41% δηλώνουν ότι ο χώρος εργασίας τους ευνοεί πολύ την ανάπτυξη πρωτοβουλίας στο χώρο εργασίας τους, 25% δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι, 23% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, 9% δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι και μόλις 2% δηλώνουν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

Πρωτοβουλία στην Εργασία	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	2	2%	3,74	0,98
Λίγο	10	9%		
Μέτρια	26	25%		
Πολύ	44	41%		
Πάρα Πολύ	24	23%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 13: Πρωτοβουλία στην Εργασία



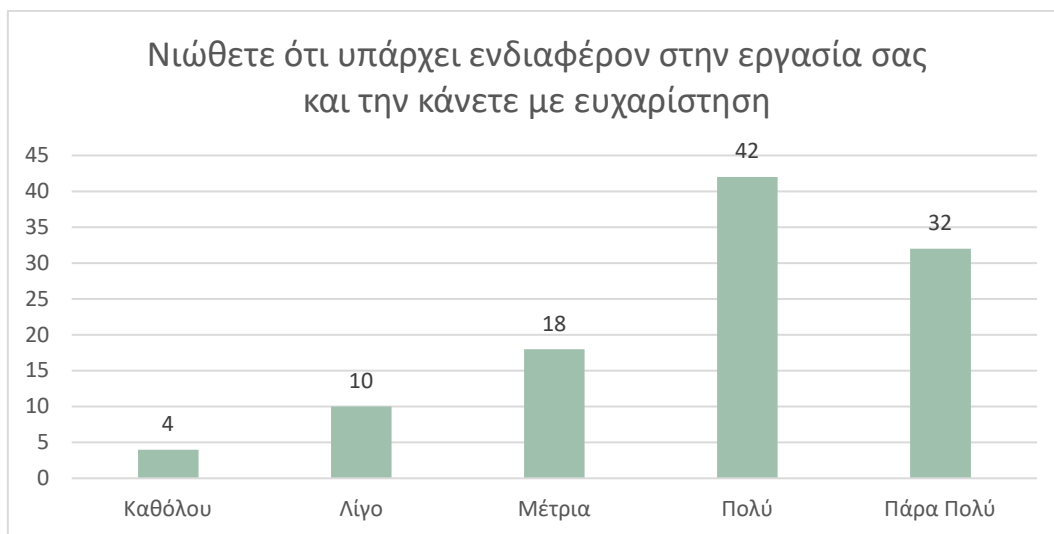
Διάγραμμα 13: Πρωτοβουλία στην Εργασία

4.2.2.6 Ενδιαφέρον Για Την Εργασία

Η τελευταία ερώτηση της ενότητας ρωτούσε κατά πόσο οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι υπάρχει ενδιαφέρον στην εργασία τους και εργάζονται με ευχαρίστηση. Το 40% δήλωσε ότι κάνει με ενδιαφέρον την εργασία του, το 30% δηλώνει ότι την κάνει με πάρα πολλή ευχαρίστηση και το 17% δηλώνει μέτρια ευχαρίστηση. Το 9% από τον πληθυσμό απάντησε ότι κάνει με λίγη ευχαρίστηση την εργασία του, ενώ το μικρότερο ποσοστό με 4% δηλώνει ότι κάνει την εργασία του χωρίς να έχει καμία ευχαρίστηση (Πίνακας 14, Διάγραμμα 14).

Ενδιαφέρον για την Εργασία	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	3,83	1,08
Λίγο	10	9%		
Μέτρια	18	17%		
Πολύ	42	40%		
Πάρα Πολύ	32	30%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 14: Ενδιαφέρον για την Εργασία



Διάγραμμα 14: Ενδιαφέρον για την Εργασία

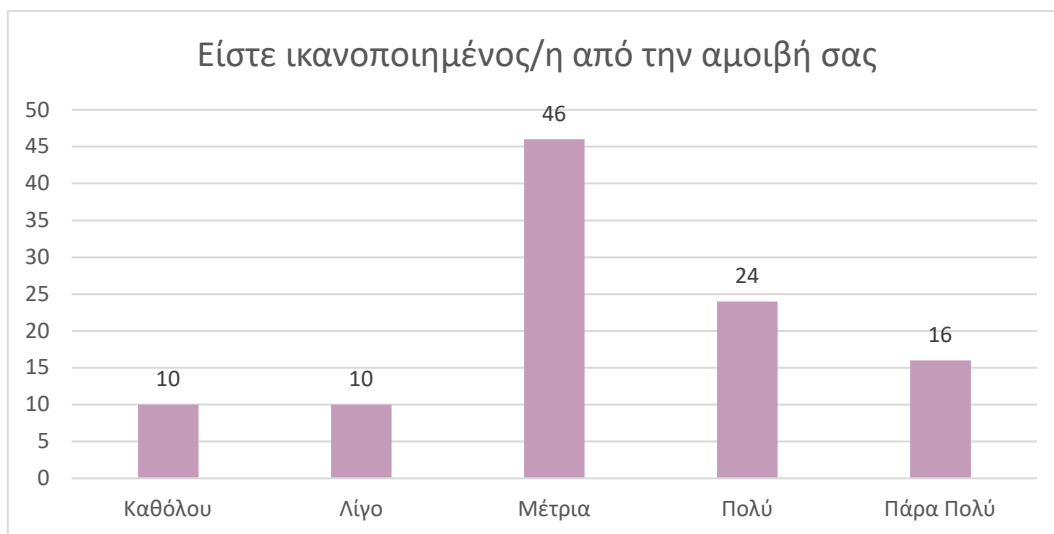
4.2.3 Αμοιβή-Ωράριο-Σχέσεις Με Συναδέλφους

4.2.3.1 Αμοιβή

Στο πρώτο ερώτημα της ενότητας αυτής τέθηκε η ερώτηση εάν οι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους, 24 άτομα απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους, 16 άτομα είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και ισοψηφούν με 10 άτομα στην επιλογή καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 15 και στο Διάγραμμα 15.

Αμοιβή	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	10	9,5%	3,25	1,12
Λίγο	10	9,5%		
Μέτρια	46	43%		
Πολύ	24	23%		
Πάρα Πολύ	16	15%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 15: Αμοιβή



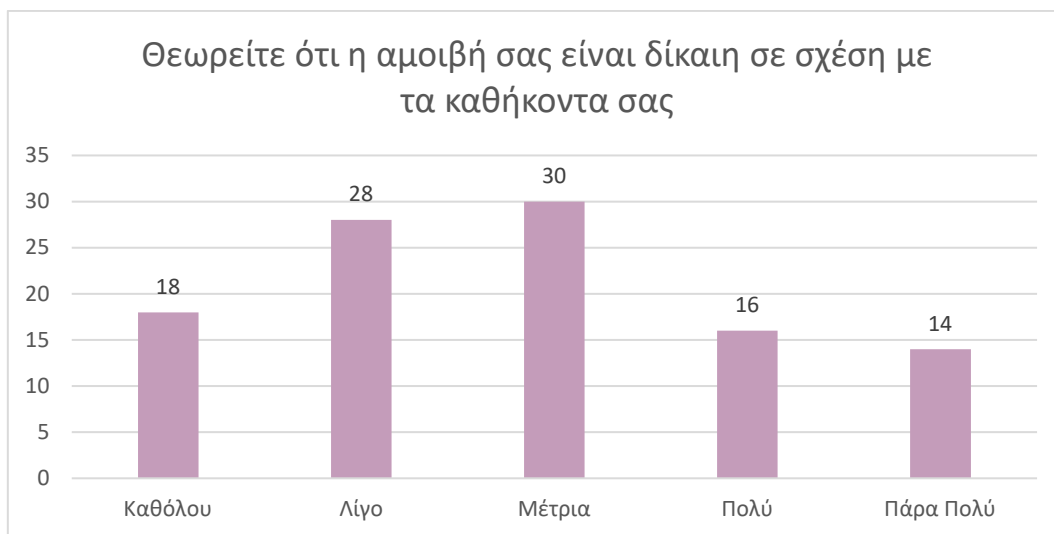
Διάγραμμα 15: Αμοιβή

4.2.3.2 Αμοιβή Σε Σχέση με Τα Καθήκοντα

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το δεύτερο ερώτημα που είναι σχετικό με την αμοιβή ρωτούσε τους εργαζόμενους κατά πόσο θεωρούν δίκαιη την αμοιβή τους σε σχέση με τα καθήκοντά τους. Οι επιλογές πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι ήταν πολύ κοντά με 13% και 15% αντίστοιχα, ενώ πολύ κοντά ήταν και οι επιλογές λίγο και μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 28% και 30% αντίστοιχα. Τέλος 17% των ερωτώμενων απάντησαν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους σε σχέση με τα καθήκοντά τους (Πίνακας 16, Διάγραμμα 16).

Αμοιβή-Καθήκοντα	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	18	17%	2,81	1,27
Λίγο	28	27%		
Μέτρια	30	28%		
Πολύ	16	15%		
Πάρα Πολύ	14	13%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 16: Αμοιβή-Καθήκοντα



Διάγραμμα 16: Αμοιβή-Καθήκοντα

4.2.3.3 Αμοιβή Σε Σχέση Με Συναδέλφους

Η τρίτη ερώτηση που σχετιζόταν με την αμοιβή αφορούσε την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι σε σχέση με την αμοιβή συναδέλφων που εκτελούν παρόμοιας φύσης εργασίας με αυτούς. Όλες οι επιλογές ήταν πολύ κοντά σε ποσοστά η μια από την άλλη εκτός η επιλογή πάρα πολύ που είχε το χαμηλότερο ποσοστό (9%). Δεν φαίνεται ξεκάθαρα να επιλέγουν μία συγκεκριμένη απάντηση η εργαζόμενοι όπως δείχνουν οι αριθμοί στον Πίνακα 17 και στο Διάγραμμα 17.

Αμοιβή σε σχέση συναδέλφους	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	20	19%	2,83	1,26
Λίγο	24	23%		
Μέτρια	26	24,5%		
Πολύ	26	24,5%		
Πάρα Πολύ	10	9%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 17: Αμοιβή σε σχέση συναδέλφους



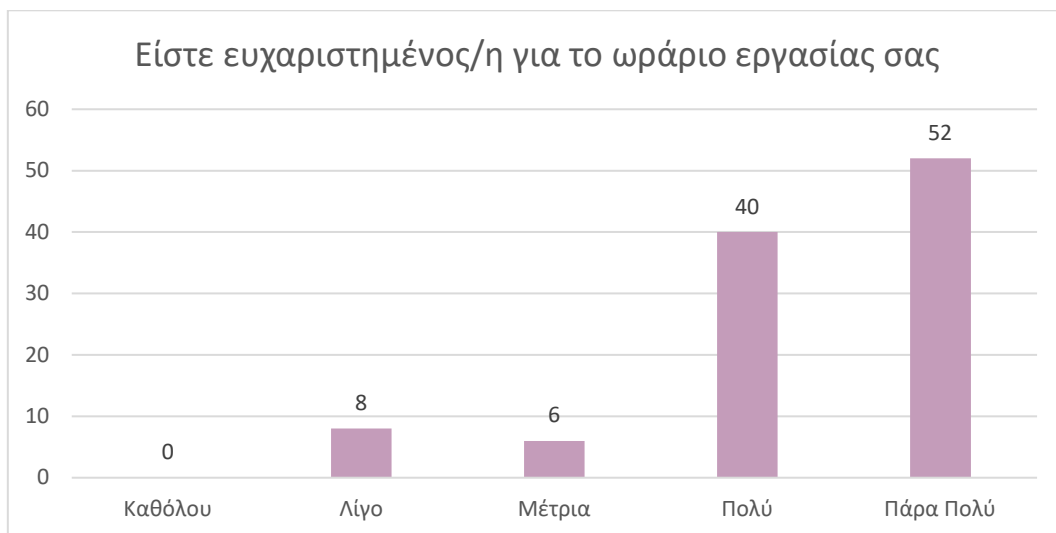
Διάγραμμα 17: Αμοιβή σε σχέση συναδέλφους

4.2.3.4 Ωράριο

Η επόμενη ερώτηση ήταν σχετική με το ωράριο εργασίας των υπαλλήλων. Τα μεγαλύτερα ποσοστά ήταν πάρα πολύ (49%) και πολύ ευχαριστημένοι (38%) από το ωράριο εργασίας τους, ένα μικρό ποσοστό ήταν λίγο (7%) και μέτρια (6%) ευχαριστημένοι από το ωράριο εργασίας τους. Κανένας δεν απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένος όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 18 και στο Διάγραμμα 18.

Ωράριο	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	0	0%	4,28	0,88
Λίγο	8	7%		
Μέτρια	6	6%		
Πολύ	40	38%		
Πάρα Πολύ	52	49%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 18: Ωράριο



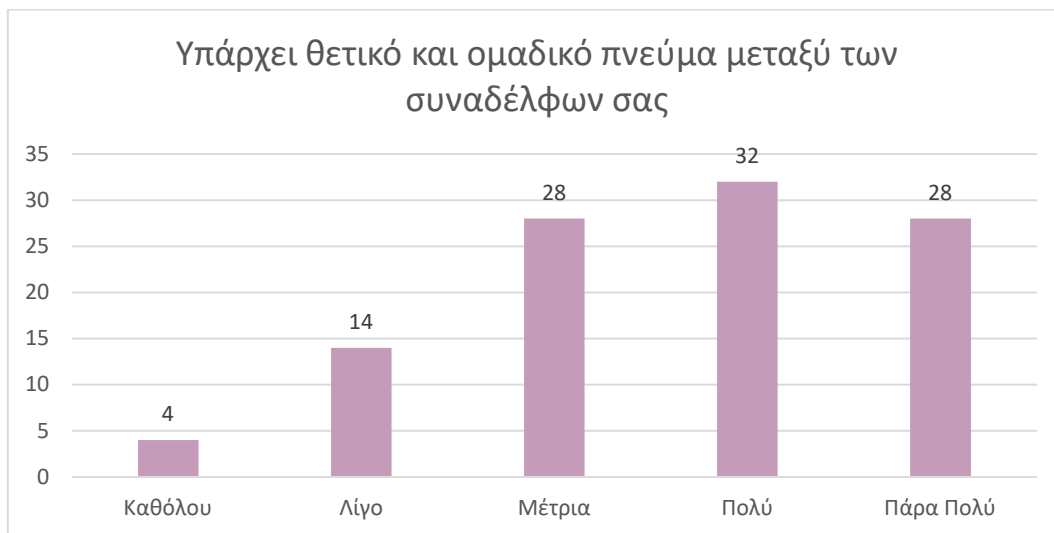
Διάγραμμα 18: Ωράριο

4.2.3.5 Ομαδικό Πνεύμα Μεταξύ Συναδέλφων

Η πέμπτη ερώτηση αφορούσε το θετικό και ομαδικό πνεύμα που υπάρχει μεταξύ των συναδέλφων. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων κυμαινόταν στις επιλογές μέτριο, πολύ και πάρα πολύ ικανοποιητικό το ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων με ποσοστά 27%, 30% και 26% αντίστοιχα. Ένα μικρό ποσοστό (4%) απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και 13% ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από το ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων (Πίνακας 19, Διάγραμμα19).

Ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	3,62	1,13
Λίγο	14	13%		
Μέτρια	28	27%		
Πολύ	32	30%		
Πάρα Πολύ	28	26%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 19: Ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων



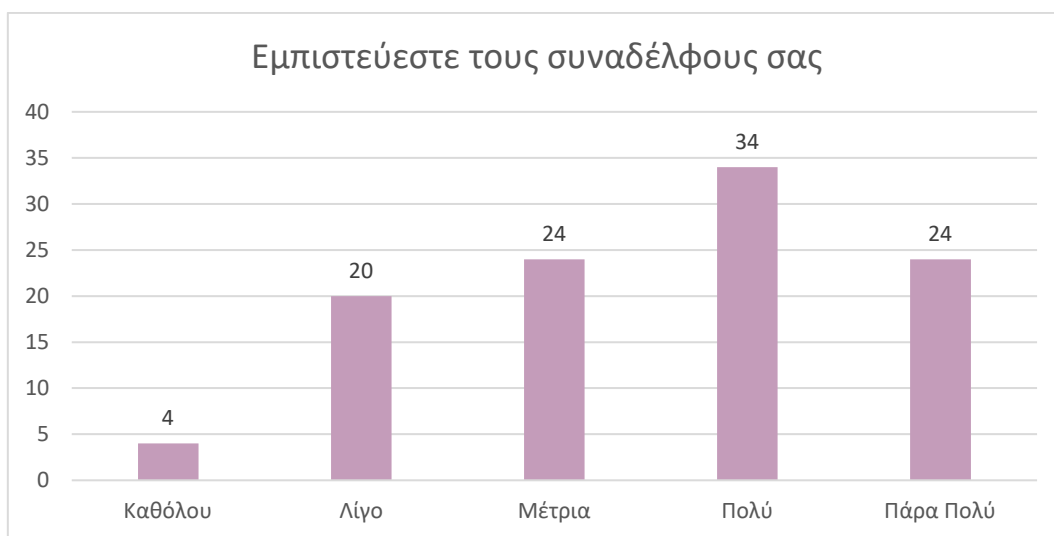
Διάγραμμα 19: Ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων

4.2.3.6 Εμπιστοσύνη Σε Συναδέλφους

Η προτελευταία ερώτηση της ενότητας αυτή αφορούσε τη σχέση εμπιστοσύνης που έχουν οι ερωτώμενοι με τους συναδέλφους τους. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 20 και στο Διάγραμμα 20, 34 άτομα απάντησαν ότι εμπιστεύονται πολύ τους συναδέλφους τους, η κατηγορία μέτρια και πάρα πολύ ισοψηφούν με 24 άτομα στην καθεμία, η κατηγορία λίγο συγκέντρωσε 20 απαντήσεις και η κατηγορία καθόλου συγκέντρωσε 4 μόνο ψήφους.

Εμπιστοσύνη σε συναδέλφους	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	3,51	1,15
Λίγο	20	19%		
Μέτρια	24	22%		
Πολύ	34	32%		
Πάρα Πολύ	24	23%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 20: Εμπιστοσύνη σε συναδέλφους



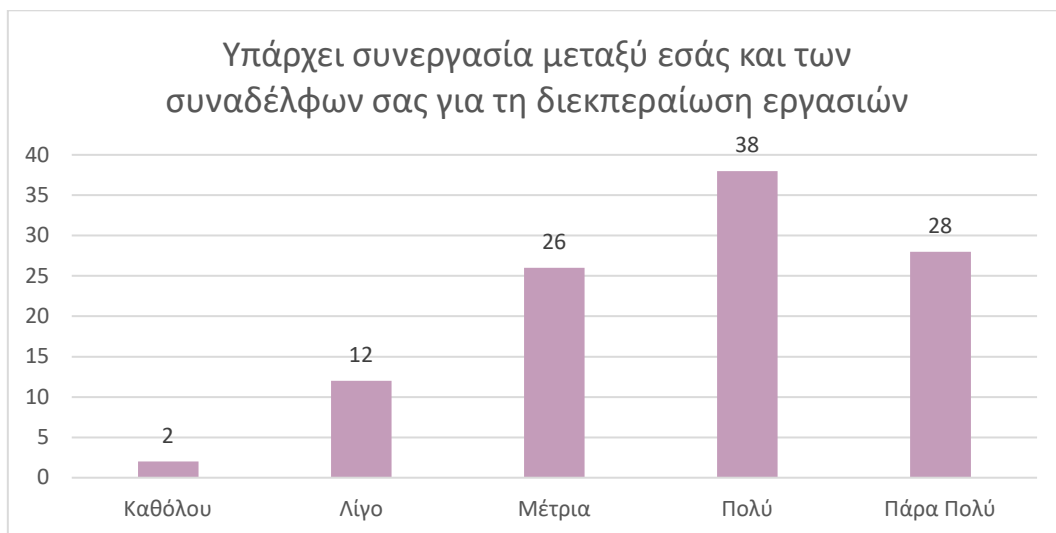
Διάγραμμα 20: Εμπιστοσύνη σε συναδέλφους

4.2.3.7 Συνεργασία Συναδέλφων

Η συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων για τη διεκπεραίωση της εργασίας είναι η τελευταία ερώτηση της ενότητας αυτής. Τα αποτελέσματα στον Πίνακα 21 και στο Διάγραμμα 21 δείχνουν ότι μόλις 2 άτομα δεν νιώθουν καθόλου ικανοποιημένοι στη συγκεκριμένη ερώτηση, ενώ 66 άτομα απάντησαν ότι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, 12 άτομα απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι από τη συνεργασία με τους συναδέλφους τους και 26 άτομα έδωσαν την απάντηση ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι.

Συνεργασία Συναδέλφων	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	2	2%	3,74	1,04
Λίγο	12	11%		
Μέτρια	26	25%		
Πολύ	38	38%		
Πάρα Πολύ	28	26%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 21: Συνεργασία Συναδέλφων



Διάγραμμα 21: Συνεργασία Συναδέλφων

4.2.4 Προϊστάμενος

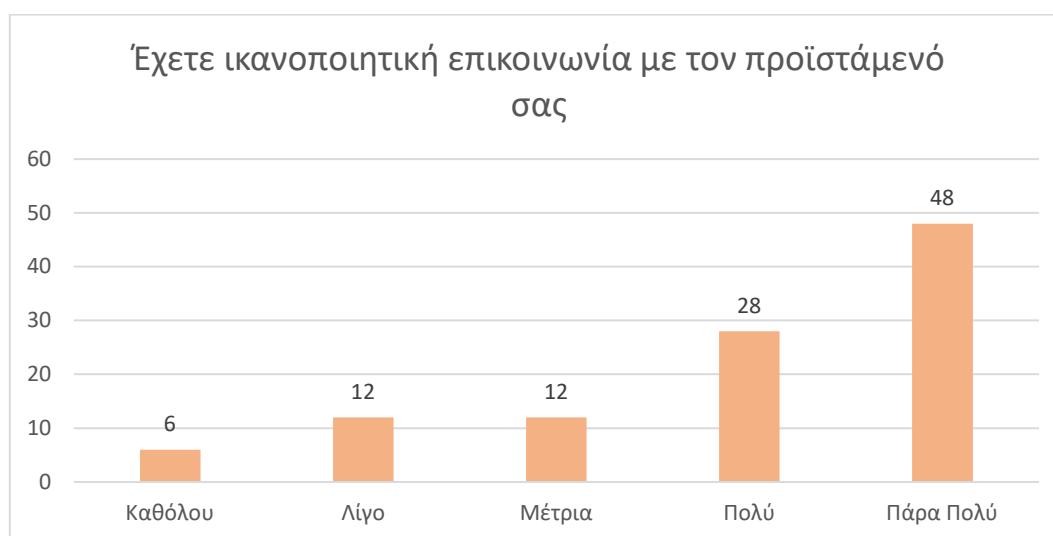
4.2.4.1 Επικοινωνία Με Προϊστάμενο

Η πρώτη ερώτηση της ενότητας «Προϊστάμενος» διαπραγματευόταν το βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία που έχουν οι εργαζόμενοι με τον προϊστάμενό τους, όπου η πλειοψηφία των ερωτώμενων με 48 ψήφους απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ακολουθεί η επιλογή πολύ ικανοποιημένοι με 28 ψήφους, ενώ τους λιγότερους ψήφους συγκέντρωσε η κατηγορία καθόλου ικανοποιημένοι με 6 ψήφους.

Τέλος, ισοψηφούν με 12 ψήφους στην καθεμία οι κατηγορίες λίγο και μέτρια ικανοποιημένοι (Πίνακας 22, Διάγραμμα 22).

Επικοινωνία με προϊστάμενο	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	6	6%	3,94	1,24
Λίγο	12	11%		
Μέτρια	12	11%		
Πολύ	28	27%		
Πάρα Πολύ	48	45%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 22: Επικοινωνία με προϊστάμενο



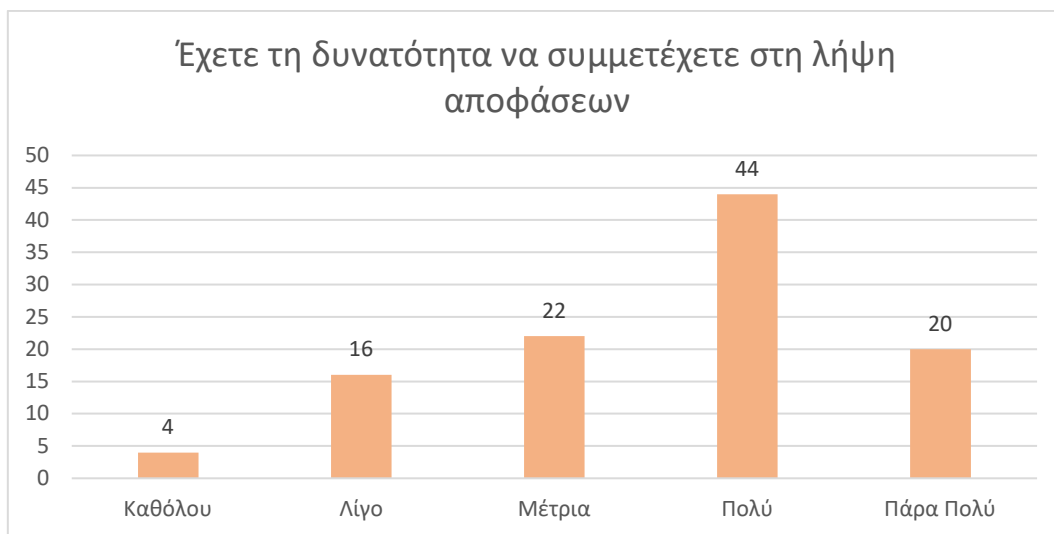
Διάγραμμα 22: Επικοινωνία με προϊστάμενο

4.2.4.2 Συμμετοχή Στη Λήψη Αποφάσεων

Στην επόμενη ερώτηση οι ερωτώμενοι καλούνταν να δηλώσουν το βαθμό που τους επιτρέπεται η συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων. Με ποσοστό 41% δόθηκε η απάντηση πολύ ικανοποιημένοι για τη δυνατότητα συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων, ενώ πολύ κοντά είναι τα ποσοστά των επιλογών μέτρια (22%) και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (20%). Ακολουθεί η επιλογή λίγο ικανοποιημένοι με 16% και τέλος η επιλογή καθόλου ικανοποιημένοι με μόλις 4% (Πίνακας 23, Διάγραμμα 23).

Συμμετοχή στη λήψη απόφασης	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	3,57	1,08
Λίγο	16	15%		
Μέτρια	22	21%		
Πολύ	44	41%		
Πάρα Πολύ	20	19%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 23: Συμμετοχή στη λήψη απόφασης



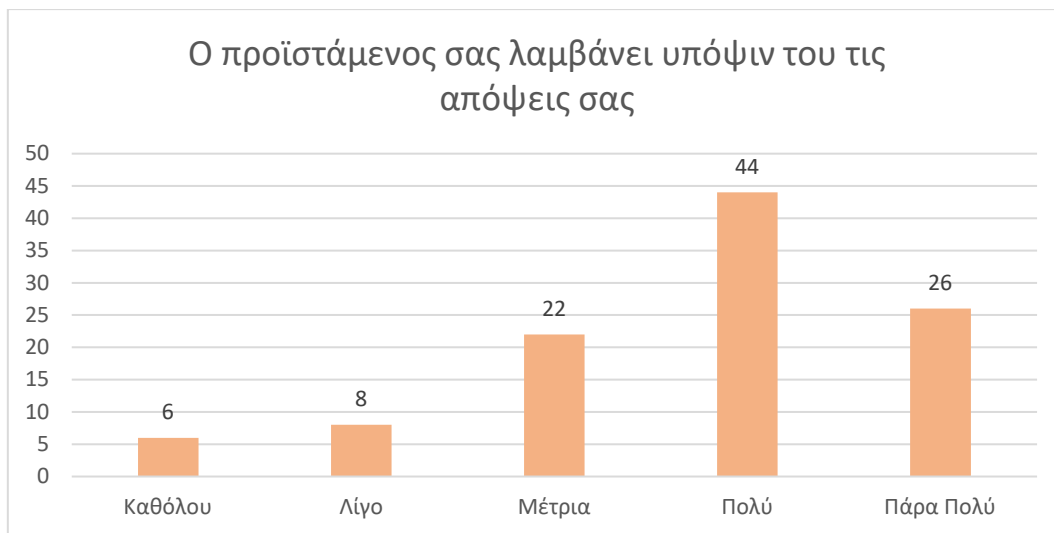
Διάγραμμα 23: Συμμετοχή στη λήψη απόφασης

4.2.4.3 Εισακούονται Οι Απόψεις Των Εργαζομένων

Η επόμενη ερώτηση ρωτούσε εάν ο προϊστάμενος λαμβάνει υπόψιν του τις απόψεις των υπαλλήλων του. Οι επιλογές καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι ήταν τα μικρότερα ποσοστά που δόθηκαν όπως φαίνεται στον Πίνακα 24 και στο Διάγραμμα 24. Το ψηλότερο ποσοστό ήταν 44% με την επιλογή πολύ ικανοποιημένοι ενώ ακολουθεί η επιλογή πάρα πολύ και μέτρια ικανοποιημένοι, με ποσοστά 24% και 21% αντίστοιχα.

Εισακούονται οι απόψεις των εργαζομένων	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	6	6%	3,72	1,09
Λίγο	8	8%		
Μέτρια	22	21%		
Πολύ	44	41%		
Πάρα Πολύ	26	24%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 24: Εισακούονται οι απόψεις των εργαζομένων



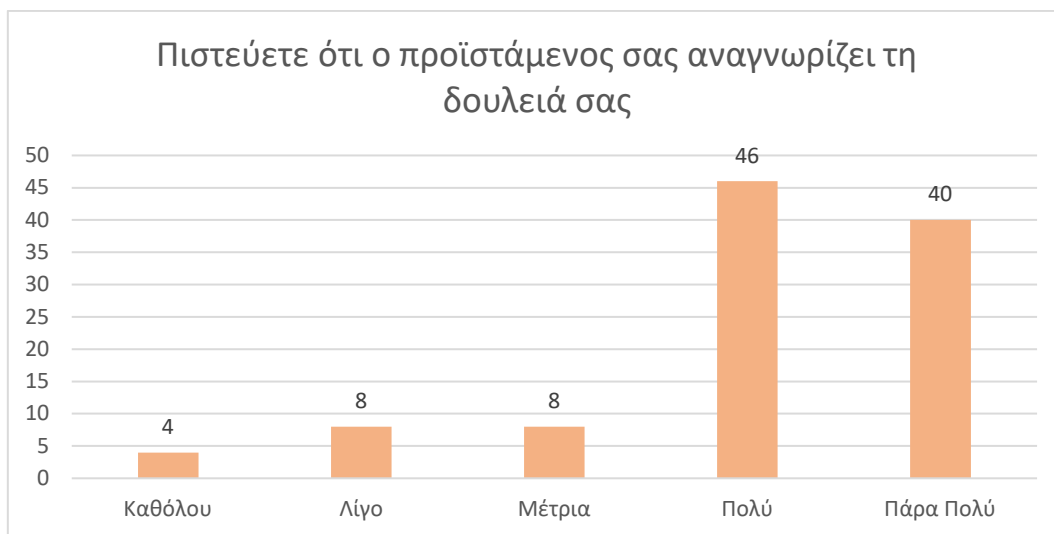
Διάγραμμα 24: Εισακούονται οι απόψεις των εργαζομένων

4.2.4.4 Εκτίμηση Εργασίας

Η τέταρτη ερώτηση της ενότητας ρωτούσε κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την ένδειξη εκτίμησης της εργασίας τους από τον προϊστάμενό τους. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε πολύ (46 άτομα) και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (40 άτομα). Ισοψηφούν με 8 ψήφους στην καθεμία οι κατηγορίες μέτρια κα λίγο ικανοποιημένοι και ακολουθεί η κατηγορία καθόλου ικανοποιημένοι με μόλις 4 ψήφους όπως φαίνεται στον Πίνακα 25 και στο Διάγραμμα 25.

Εκτίμηση Εργασίας	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	4,04	1,05
Λίγο	8	7,5%		
Μέτρια	8	7,5%		
Πολύ	46	43%		
Πάρα Πολύ	40	38%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 25: Εκτίμηση Εργασίας



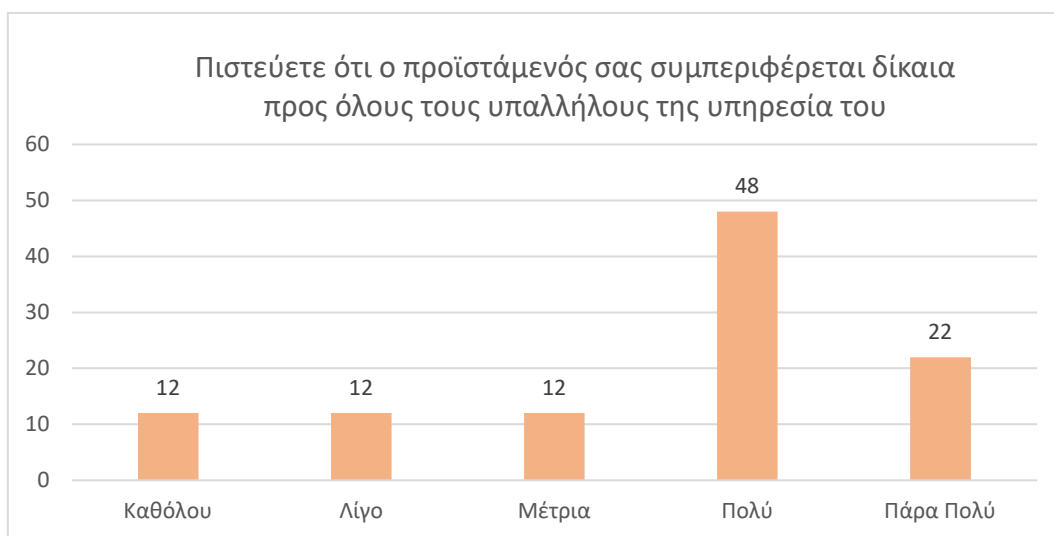
Διάγραμμα 25: Εκτίμηση Εργασίας

4.2.4.5 Δίκαιη Αντιμετώπιση Από Τον Προϊστάμενο

Στην ερώτηση εάν υπάρχει δίκαιη αντιμετώπιση από τον προϊστάμενο προς τους ερωτώμενους οι πλειοψηφία των ερωτώμενων με ποσοστό 46% απάντησε ότι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ οι υπόλοιπες τρεις κατηγορίες ισοψήφησαν με ποσοστό 11,33%, όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 26 και στο Διάγραμμα 26.

Δίκαιη Αντιμετώπιση	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	12	11,33%	3,53	1,26
Λίγο	12	11,33%		
Μέτρια	12	11,33%		
Πολύ	48	45%		
Πάρα Πολύ	22	21%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 26: Δίκαιη Αντιμετώπιση



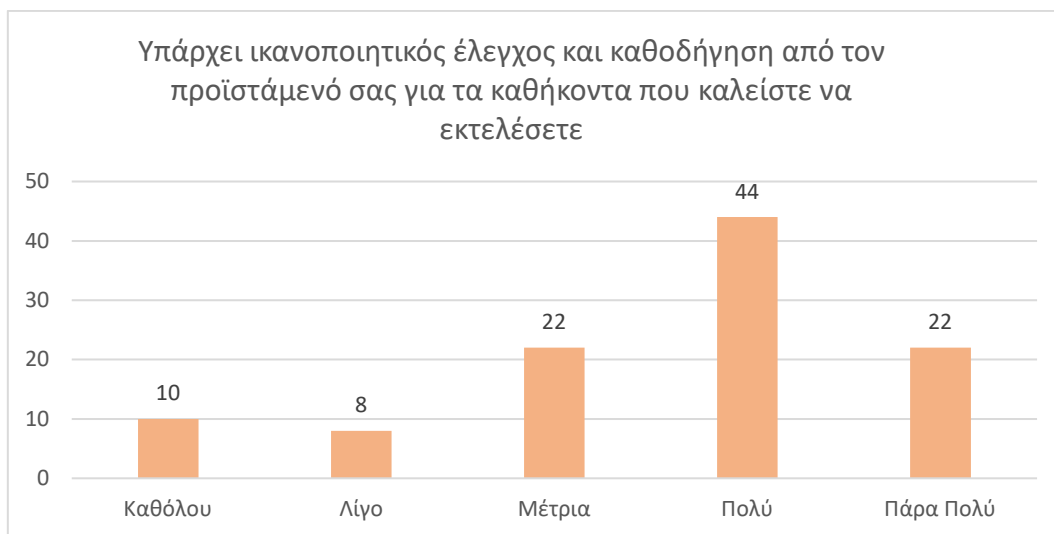
Διάγραμμα 26: Δίκαιη Αντιμετώπιση

4.2.4.6 Έλεγχος Και Καθοδήγηση Από Τον Προϊστάμενο

Στην προτελευταία ερώτηση που σχετιζόταν με τον έλεγχο και την καθοδήγηση που δίνει ο προϊστάμενος προς εργαζόμενους υπήρξε ισοψηφία με ποσοστό 21% στις κατηγορίες μέτρια και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ οι περισσότεροι με ποσοστό 41% απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι. Τα μικρότερα ποσοστά που δόθηκαν ήταν 10% στην επιλογή καθόλου ικανοποιημένοι και 8% στην επιλογή λίγο ικανοποιημένοι από τον έλεγχο και την καθοδήγηση που λαμβάνουν (Πίνακας 27, Διάγραμμα 27).

Έλεγχος και Καθοδήγηση	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	10	9%	3,57	1,18
Λίγο	8	8%		
Μέτρια	22	21%		
Πολύ	44	41%		
Πάρα Πολύ	22	21%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 27: Έλεγχος και Καθοδήγηση



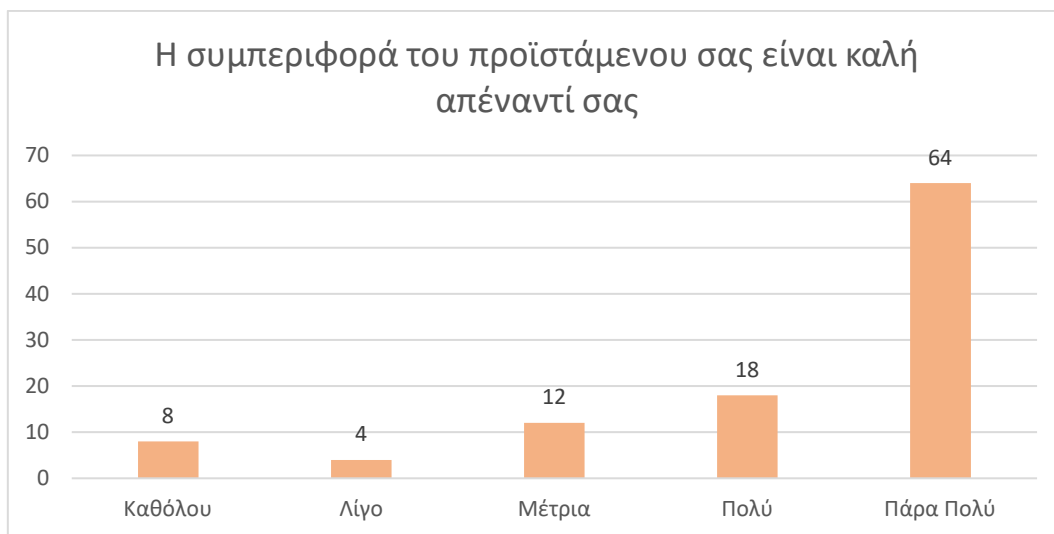
Διάγραμμα 27: Έλεγχος και Καθοδήγηση

4.2.4.7 Συμπεριφορά Προϊστάμενου

Στην τελευταία ερώτηση της ενότητας που σχετιζόταν με τη γενική συμπεριφορά του προϊστάμενου προς τον εργαζόμενο, με συντριπτική πλειοψηφία 77% οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι είναι από πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, 11% απάντησαν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ 12% απάντησαν ότι είναι λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι (Πίνακας 28, Διάγραμμα 28).

Συμπεριφορά Προϊστάμενου	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	8	8%	4,19	1,24
Λίγο	4	4%		
Μέτρια	12	11%		
Πολύ	18	17%		
Πάρα Πολύ	64	60%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 28: Συμπεριφορά Προϊστάμενου



Διάγραμμα 28: Συμπεριφορά Προϊστάμενου

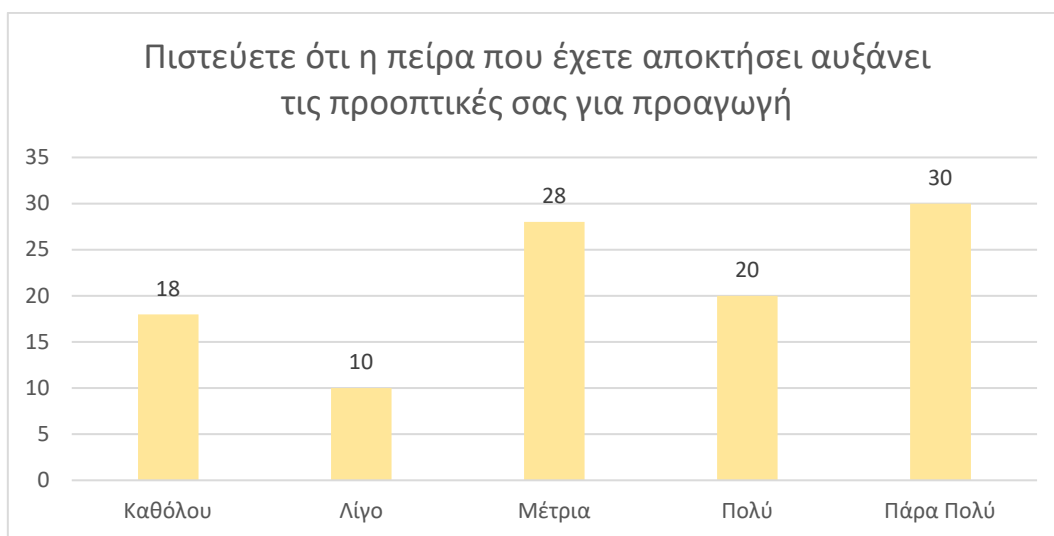
4.2.5 Προοπτική Ανέλιξης

4.2.5.1 Πείρα-Προαγωγή

Ξεκινώντας με την πρώτη ερώτηση που αναφέρεται στην ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι σχετικά με την πείρα που έχουν αποκτήσει και τις προοπτικές προαγωγής 78 άτομα απάντησαν ότι νιώθουν μέτρια ικανοποίηση έως πάρα πολύ και 28 άτομα απάντησαν ότι νιώθουν λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι από τις προοπτικές προαγωγής τους. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 29 και στο Διάγραμμα 29.

Πείρα- Προαγωγή	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	18	17%	3,32	1,42
Λίγο	10	10%		
Μέτρια	28	26%		
Πολύ	20	19%		
Πάρα Πολύ	30	28%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 29: Πείρα-Προαγωγή



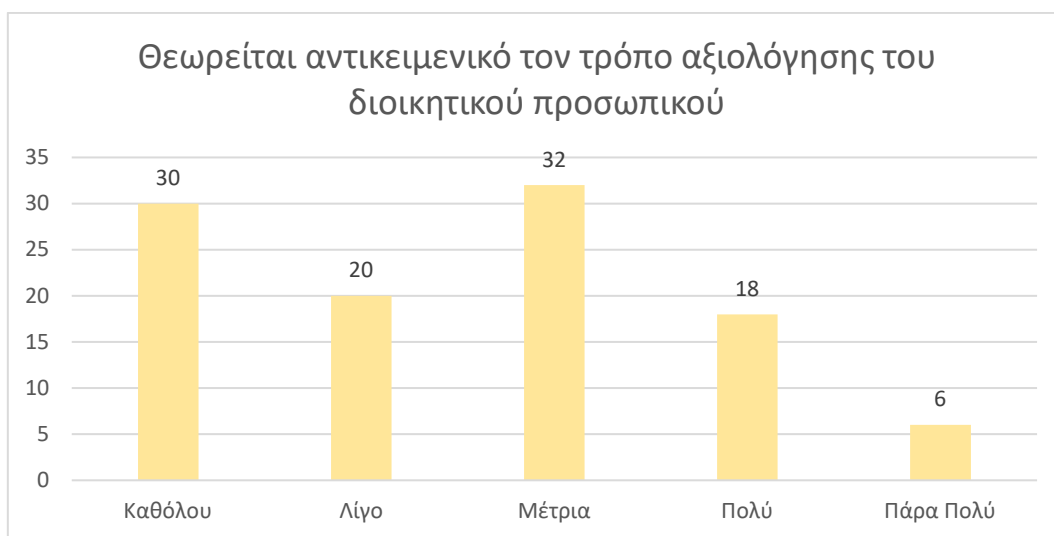
Διάγραμμα 29: Πείρα-Προαγωγή

4.2.5.2 Αντικειμενικότητα Τρόπου Αξιολόγησης

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η δεύτερη ερώτηση της κατηγορίας αυτής σχετικά με τον αντικειμενικό τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού, όπου οι περισσότεροι με συνολικό ποσοστό 77% έδωσαν τις απαντήσεις καθόλου έως μέτρια ικανοποιημένοι. Οι λιγότερες απαντήσεις δόθηκαν στις επιλογές πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστά 17% και 6% αντίστοιχα για την αντικειμενικότητα του τρόπου αξιολόγησής τους (Πίνακα 30, Διάγραμμα 30).

Αξιολόγηση	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	30	28%	2,53	1,23
Λίγο	20	19%		
Μέτρια	32	30%		
Πολύ	18	17%		
Πάρα Πολύ	6	6%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 30: Αξιολόγηση



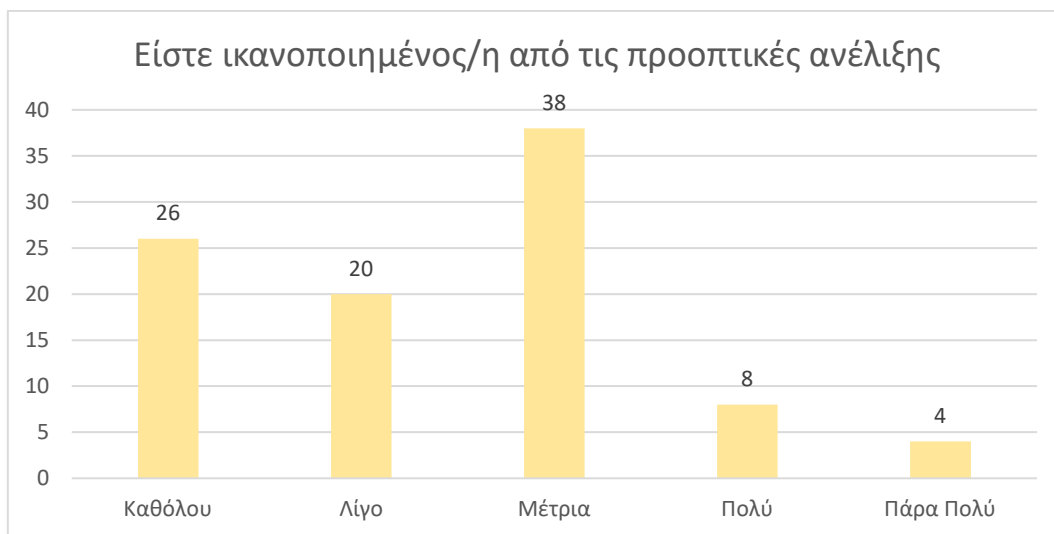
Διάγραμμα 30: Αξιολόγηση

4.2.5.3 Προοπτικές Ανέλιξης

Η τρίτη ερώτηση της κατηγορίας αυτής καλούσε τους ερωτώμενους να απαντήσουν σχετικά με το κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι με τις προοπτικές ανέλιξης που έχουν στην παρούσα εργασία τους. Όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 31 και στο Διάγραμμα 31 το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (40%) έδωσε την επιλογή μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ ακολουθούν οι επιλογές καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι, με ποσοστά 27% και 21% αντίστοιχα. Οι επιλογές 'πολύ ικανοποιημένοι' με 8% και 'πάρα πολύ ικανοποιημένοι' με 4% κατέχουν τα μικρότερα ποσοστά.

Προοπτικές Ανέλιξης	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	26	27%	2,28	1,13
Λίγο	20	21%		
Μέτρια	38	40%		
Πολύ	8	8%		
Πάρα Πολύ	4	4%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 31: Προοπτικές Ανέλιξης



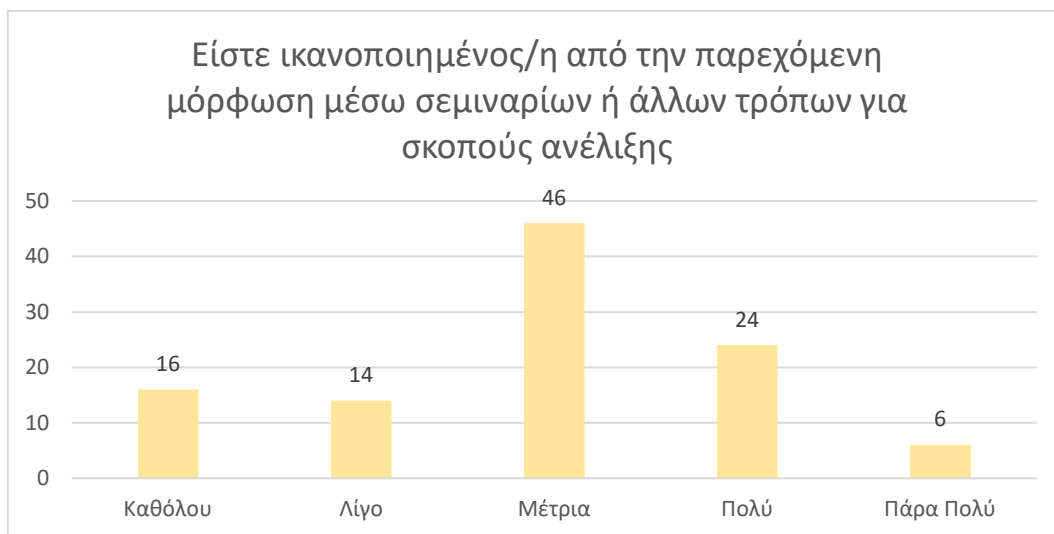
Διάγραμμα 31: Προοπτικές Ανέλιξης

4.2.5.4 Επιμόρφωση Μέσω Σεμιναρίων

Τέλος, η ενότητα τελειώνει με την ερώτηση εάν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την παρεχόμενη μόρφωση μέσω σεμιναρίων ή άλλων τρόπων για σκοπούς ανέλιξης. Ο Πίνακας 32 και το Διάγραμμα 32 καταδεικνύουν ότι οι πλειοψηφία των εργαζομένων νιώθουν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 43%, 28% δήλωσαν ότι νιώθουν λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι και 29% νιώθουν πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Σεμινάρια	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	16	15%	2,91	1,09
Λίγο	14	13%		
Μέτρια	46	43%		
Πολύ	24	23%		
Πάρα Πολύ	6	6%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 32: Σεμινάρια



Διάγραμμα 32: Σεμινάρια

4.3 Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά το συνολικό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των ερωτηθέντων. Τέλος, περιλαμβάνει δύο ερωτήματα σχετικά με την κατάταξη των τριών κυριότερων παραγόντων για την ύπαρξη εργασιακής ικανοποίησης και δυσαρέσκειας.

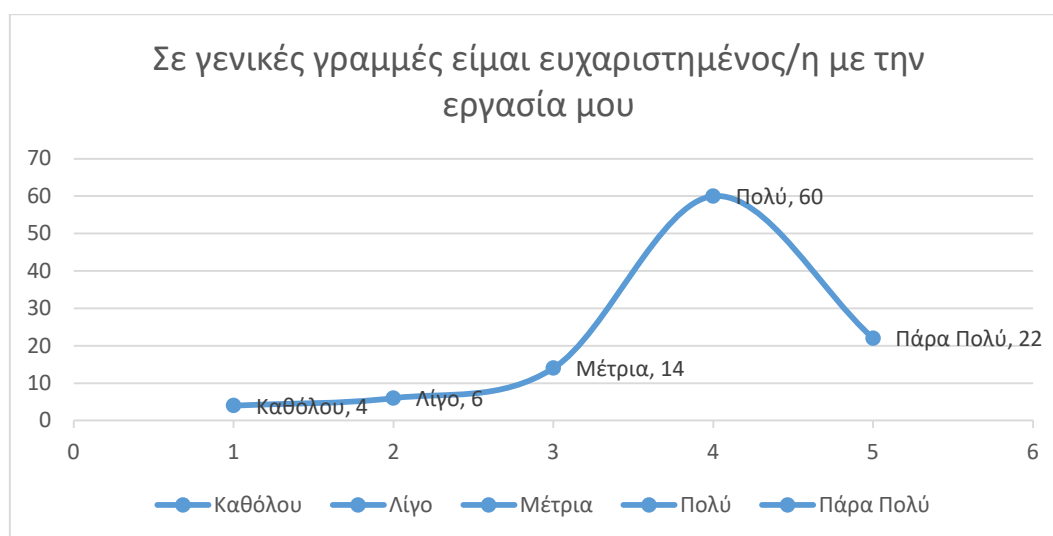
4.3.1 Βαθμός Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Στην τελευταία ενότητα οι ερωτώμενοι είχαν να απαντήσουν γενικά για το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης που νιώθουν στην παρούσα εργασία τους. Πάνω από

τους μισούς ερωτώμενους (60 άτομα) έδωσαν την απάντηση πολύ ικανοποιημένοι και ακολουθεί η επιλογή πάρα πολύ ικανοποιημένοι (22 άτομα). Το μικρότερο αριθμό συγκεντρώνει η επιλογή καθόλου ικανοποιημένοι (4 άτομα) ενώ ακολουθούν οι επιλογές λίγο (6 άτομα) και μέτρια (14 άτομα) ικανοποιημένοι από την επαγγελματική τους ικανοποίηση.

	Αριθμός Συμμετεχόντων	Ποσοστό Συμμετεχόντων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καθόλου	4	4%	3,85	0,94
Λίγο	6	6%		
Μέτρια	14	13%		
Πολύ	60	56%		
Πάρα Πολύ	22	21%		
Σύνολο	106	100%		

Πίνακας 33: Εργασιακή Ικανοποίηση

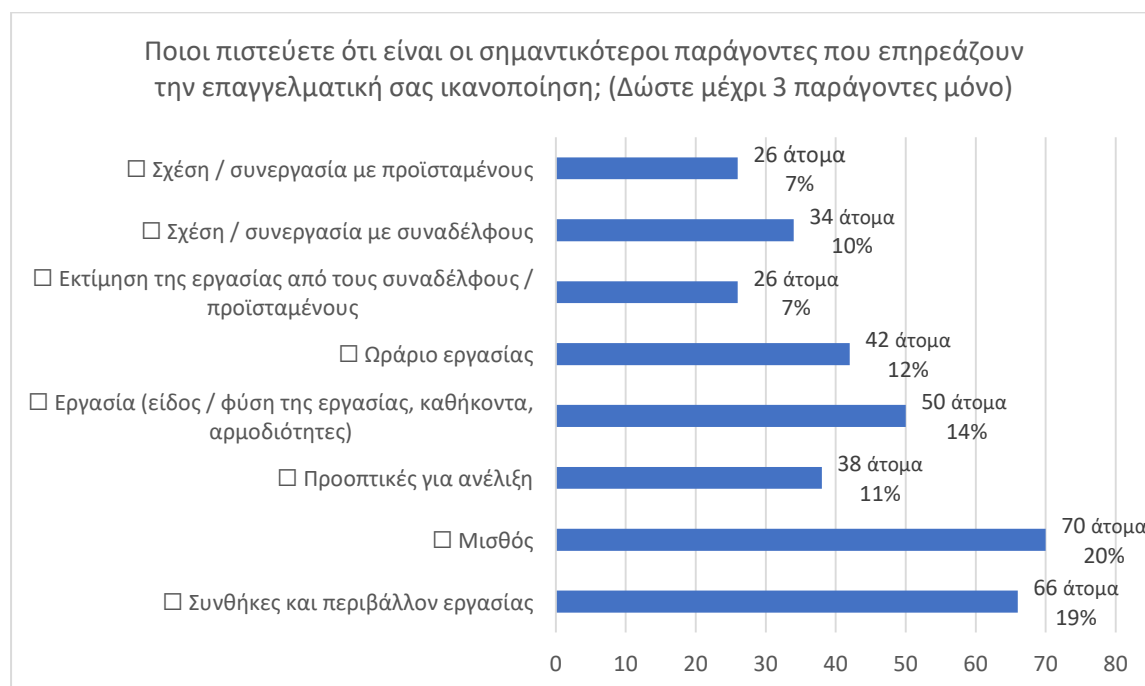


Διάγραμμα 33: Εργασιακή Ικανοποίηση

4.3.2 Παράγοντες Επαγγελματική Ικανοποίησης

Η προτελευταία ερώτηση ζητούσε από τους ερωτώμενους να δηλώσουν τους τρεις σημαντικότερους παράγοντες που συμβάλουν στην επαγγελματική τους ικανοποίηση. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 34, οι περισσότεροι απάντησαν ότι ο σημαντικότερος

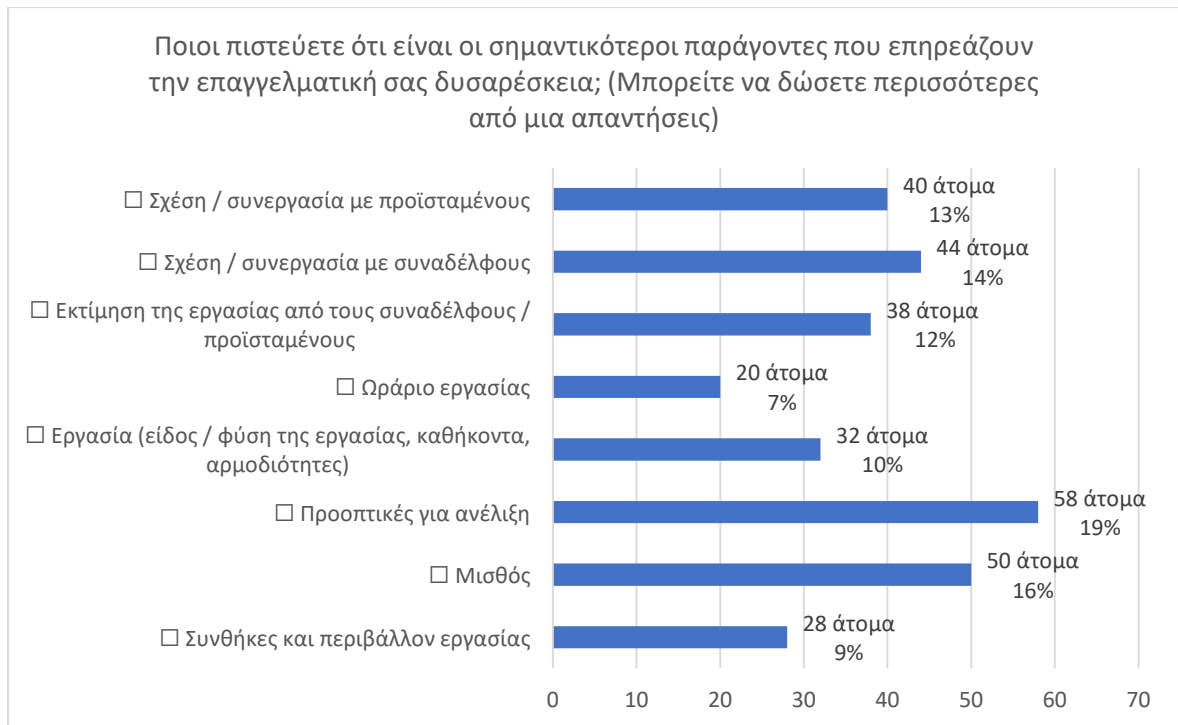
παράγοντας που συμβάλει στην επαγγελματική τους ικανοποίηση είναι ο ‘μισθός’. Στη συνέχεια ακολουθούν ο παράγοντας ‘συνθήκες και περιβάλλον εργασίας’ και ο παράγοντας ‘εργασία (είδος/φύση της εργασίας, καθήκοντα, αρμοδιότητες)’. Στις τελευταίες επιλογές βρίσκονται η επιλογή ‘σχέση/συνεργασία με προϊσταμένους’ και η επιλογή ‘εκτίμηση της εργασίας από τους συναδέλφους/προϊσταμένους’.



Διάγραμμα 34: Παράγοντες επαγγελματική ικανοποίησης

4.3.3 Παράγοντες Επαγγελματική Δυσαρέσκειας

Τέλος, το ερωτηματολόγιο κλείνει με την αναφορά στους κυριότερους παράγοντες επαγγελματικής δυσαρέσκειας των ερωτώμενων. Η πλειοψηφία με 58 ψήφους έδωσαν την απάντηση ‘προοπτικές ανέλιξης’ και στη συνέχεια ακολουθούν ο ‘μισθός’ με 50 ψήφους και οι ‘σχέση/συνεργασία με συναδέλφους και προϊσταμένους’ με 44 ψήφους και 40 ψήφους αντίστοιχα. Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 35, τις πιο λίγες ψήφους συγκεντρώνει η επιλογή ‘ωράριο εργασίας’ με 20 ψήφους.



Διάγραμμα 35: Παράγοντες επαγγελματική δυσαρέσκεια

Ακολούθως, ο συγκεντρωτικός πίνακας 34 παρουσιάζει αναλυτικά για κάθε ερώτημα το ποσοστό, το μέσο όρο και την τυπική απόκλιση για όλες τις ερωτήσεις που σχετίζονται με τους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης των ερωτώμενων.

Από τον παράγοντα «Χώρο Εργασίας», οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι πολύ ικανοποιημένοι, αφού και οι τρεις ερωτήσεις συγκεντρώνουν μέσο όρο 4 και πάνω. Ένα πολύ μικρό ποσοστό δηλώνει από μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένο, ενώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησαν ότι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι στο συγκεκριμένο παράγοντα.

Στις ερωτήσεις που αφορούν το «Αντικείμενο Εργασίας» ο μέσος όρος των ερωτήσεων εκτός από μία ερώτηση κυμαίνεται από 3,28 έως 3,94. Επομένως, σε γενικές γραμμές οι εργαζόμενοι είναι μέτρια έως πολύ ικανοποιημένοι σε ερωτήσεις που αφορούν το αντικείμενο εργασίας τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι πολύ θετικό αποτελεί το γεγονός ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν νιώθουν το αίσθημα της μονοτονίας εφόσον η ερώτηση αυτή συγκεντρώνει 2,34 μέσο όρο.

Ο επόμενος παράγοντας περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την «Αμοιβή-Ωράριο-Σχέσεις με συναδέλφους». Οι μέσοι όροι δύο ερωτήσεων και συγκεκριμένα των ερωτήσεων α) η αμοιβή συγκριτικά με άλλων συναδέλφων και β) κατά πόσο θεωρούν δίκαιη την αμοιβή τους σε σχέση με τα καθήκοντά τους, συγκέντρωσαν μέσο όρο 2,81 και 2,83 αντίστοιχα. Δηλαδή οι εργαζόμενοι δηλώνουν μέτρια έως λίγο ευχαριστημένοι. Στις υπόλοιπες ερωτήσεις της κατηγορίας αυτής, οι εργαζόμενοι είναι μέτρια έως πάρα πολύ ευχαριστημένοι, με μέσους όρους να κυμαίνονται από 3,25 μέχρι και 4,28.

Ακολουθεί ο παράγοντας «Προϊστάμενος». Σύμφωνα με τους μέσους όρους, που παρουσιάζονται στον πίνακα 35, οι εργαζόμενοι δηλώνουν μέτρια έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι μέσοι όροι σε αυτή την κατηγορία ξεκινούν από 3,53 και φτάνουν μέχρι και το 4,19. Αξιοσημείωτο είναι ότι η ερώτηση «Η συμπεριφορά του προϊστάμενου σας είναι καλή απέναντί σας», αποτελεί μία εκ των δύο ερωτήσεων που συγκέντρωσε τον ψηλότερο μέσο όρο από όλες τις ερωτήσεις που τέθηκαν στο ερωτηματολόγιο.

Τέλος, ο παράγοντας «Προοπτικές Ανέλιξης» συγκεντρώνει συγκριτικά με τις υπόλοιπες κατηγορίες τους χαμηλότερους μέσους όρους. Στην ερώτηση «είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης» ο μέσος όρος είναι 2,29, δηλαδή οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι από τις προοπτικές ανέλιξης. Αυτή η ερώτηση κατέχει το μικρότερο μέσο όρο από όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Οι υπόλοιπες τρεις ερωτήσεις που έχουν σχέση με τις προοπτικές ανέλιξης των εργαζομένων συγκεντρώνουν μέσους όρους 2,53, 2,91 και 3,32, όπου οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι λίγο έως μέτρια ικανοποιημένοι.

Εν κατακλείδι, παρόλο που όπως φαίνεται από τους μέσους όρους των ερωτήσεων υπάρχουν τομείς που χρήζουν βελτίωσης, σε γενικές γραμμές οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι πολύ ευχαριστημένοι με την παρούσα εργασία τους, αφού ο μέσος όρος στην ερώτηση αυτή είναι 3,85.

Παράγοντες Επαγγελματικής Ικανοποίησης	Ποσοστό %					Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ		
Χώρος Εργασίας							
Θεωρείτε ότι ο χώρος που εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος (τεχνολογικός εξοπλισμός, επίπλωση κλπ.)	2%	6%	13%	41%	38%	4,08	0,95
Είστε ευχαριστημένος/η από την καθαριότητα και γενικότερα τις συνθήκες υγιεινής που υπάρχουν στο χώρο εργασίας σας	0%	8,7%	24,23%	34,32%	40,38%	4,00	0,96
Νιώθετε ασφάλεια στο χώρο εργασίας σας	0%	6,6%	10,9%	45%	40%	4,19	0,83
Αντικείμενο Εργασίας							
Συμφωνείτε στο ενδεχόμενο να γίνουν αλλαγές στα καθήκοντα σας ανά τακτά χρονικά διαστήματα	9%	11%	38%	25%	17%	3,28	1,16
Είστε ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο εργασίας σας	0%	10%	13%	51%	26%	3,94	0,88
Είστε ικανοποιημένος/η από τον όγκο εργασίας που σας ανατίθεται καθημερινά	0%	12%	32%	28%	28%	3,70	1,06
Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη	34%	23%	26%	9%	8%	2,34	1,25
Έχετε τη δυνατότητα να αναπτύξετε πρωτοβουλίες στο χώρο εργασίας σας	2%	9%	25%	41%	23%	3,74	0,98
Νιώθετε ότι υπάρχει ενδιαφέρον στην εργασία σας και την κάνετε με ευχαρίστηση	4%	9%	17%	40%	30%	3,83	1,08
Αμοιβή-Ωράριο-Σχέσεις με συναδέλφους							
Είστε ικανοποιημένος/η από την αμοιβή σας	9,5%	9,5%	43%	23%	15%	3,25	1,12
Θεωρείτε ότι η αμοιβή σας είναι δίκαιη σε σχέση με τα καθήκοντα σας	17%	27%	28%	15%	13%	2,81	1,27
Είστε ευχαριστημένος/η για το ωράριο εργασίας σας	0%	7%	6%	38%	49%	4,28	0,88
Πιστεύετε ότι οι απολαβές σας συγκριτικά με τις απολαβές άλλων συναδέλφων σας παρόμοιας φύσεως εργασίας με τη δική σας είναι δίκαιες	19%	23%	24,5%	24,5%	9%	2,83	1,26
Υπάρχει θετικό και ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων σας	4%	13%	27%	30%	26%	3,62	1,13

Εμπιστεύεστε τους συναδέλφους σας	4%	19%	22%	32%	23%	3,51	1,15
Υπάρχει συνεργασία μεταξύ εσάς και των συναδέλφων σας για τη διεκπεραίωση εργασιών	2%	11%	25%	38%	26%	3,74	1,04
Προϊστάμενος							
Έχετε ικανοποιητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό σας	6%	11%	11%	27%	45%	3,94	1,24
Έχετε τη δυνατότητα να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων	4%	15%	21%	41%	19%	3,57	1,08
Ο προϊστάμενος σας λαμβάνει υπόψιν του τις απόψεις σας	6%	8%	21%	41%	24%	3,72	1,09
Πιστεύετε ότι ο προϊστάμενος σας αναγνωρίζει τη δουλειά σας	4%	7,5%	7,5%	43%	38%	4,04	1,05
Πιστεύετε ότι ο προϊστάμενός σας συμπεριφέρεται δίκαια προς όλους τους υπαλλήλους της υπηρεσίας του	11,33%	11,33%	11,33%	45%	21%	3,53	1,26
Υπάρχει ικανοποιητικός έλεγχος και καθοδήγηση από τον προϊστάμενό σας	9%	8%	21%	41%	21%	3,57	1,18
Η συμπεριφορά του προϊστάμενου σας είναι καλή απέναντί σας	8%	4%	11%	17%	60%	4,19	1,24
Προοπτικές Ανέλιξης							
Πιστεύετε ότι η πείρα που έχετε αποκτήσει αυξάνει τις προοπτικές σας για προαγωγή	17%	10%	26%	19%	28%	3,32	1,42
Θεωρείται αντικειμενικό τον τρόπο αξιολόγησης του διοικητικού προσωπικού	28%	19%	30%	17%	6%	2,53	1,23
Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης	27%	21%	40%	8%	4%	2,28	1,13
Είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη μόρφωση μέσω σεμιναρίων ή άλλων τρόπων για σκοπούς ανέλιξης	15%	13%	43%	23%	6%	2,91	1,09
Γενικά							
Σε γενικές γραμμές είμαι ευχαριστημένος/η με την εργασία μου	4%	6%	13%	56%	21%	3,85	0,94

Συγκεντρωτικός Πίνακας 35: Ποσοστά, Μέσος Όρος, Τυπική Απόκλιση

Κεφάλαιο 5

Επίλογος

5.1 Συμπεράσματα

Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης όπως παρουσιάστηκε στο Κεφάλαιο 2 της παρούσας διατριβής αποτελεί μια έννοια πολύπλοκη και πολυσύνθετη. Πολλές έρευνες που έχουν γίνει μέχρι τώρα έχουν αναδείξει τη σύνδεσή της εργασιακής ικανοποίησης με την υψηλή αποδοτικότητα των εργαζομένων, αλλά και με την επίτευξη των στόχων των επιχειρήσεων και των οργανισμών.

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να συνοψιστούν τα συμπεράσματα σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και δυσαρέσκεια των εργαζομένων και ακολούθως να εισηγηθούν προτάσεις για την αύξηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Από την ανάλυση που έγινε διαπιστώνεται ότι το διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου φαίνεται να είναι σε γενικές γραμμές πολύ ικανοποιημένο, αφού 77% των ερωτώμενων απάντησαν ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι ενώ το υπόλοιπο 23% απάντησε ότι είναι από μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένοι. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύεται και από τις επιμέρους ερωτήσεις που τέθηκαν με διάφορους παράγοντες που συμβάλουν στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση στο χώρο εργασίας τα αποτελέσματα είναι θετικά. Τέθηκαν τρία ερωτήματα που αφορούσαν την καταλληλότητα, την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων δήλωσαν και στα τρία ερωτήματα ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι. Επομένως, φαίνεται να υπάρχει ένα καλό περιβάλλον εργασίας στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα, που αποτελεί και ένα από τους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης (Locke, 1976).

Στον παράγοντα «Αντικείμενο Εργασίας» σε γενικές γραμμές διαπιστώνεται ότι οι εργαζόμενοι είναι μέτρια έως πολύ ικανοποιημένοι. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι 57% των εργαζομένων θεωρούν καθόλου ή λίγο μονότονη την εργασία τους, ενώ 43% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι νιώθουν μέτρια έως πάρα πολύ μονότονη την εργασία τους. Το 43% των εργαζομένων που νιώθει το αίσθημα της μονοτονίας αποτελεί μεγάλο ποσοστό για τους οργανισμούς. Οι οργανισμοί θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη το στοιχείο αυτό, ούτως ώστε η εργασία να είναι ενδιαφέρον για όλους τους εργαζόμενους.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα σχετικά με την αμοιβή των εργαζομένων. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώθηκε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων δήλωσε ότι είναι μέτρια έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του σε ατομικό επίπεδο, όχι όμως σε σχέση με τα καθήκοντα τους και συγκριτικά με τους συναδέλφους τους που εκτελούν την ίδια ή παρόμοιας φύσεως εργασία. Συγκεκριμένα το 81% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από το μισθό του. Εντούτοις, στην ερώτηση εάν οι εργαζόμενοι θεωρούν δίκαιη την αμοιβή τους σε σχέση με τα καθήκοντα τους, το 68% απάντησε ότι είναι μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένοι και στην ερώτηση εάν πιστεύουν ότι οι απολαβές τους συγκριτικά με τις απολαβές άλλων συναδέλφων τους είναι δίκαιες το 66,5% απάντησε ότι είναι μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένοι. Από τη σύγκριση των τριών αυτών ερωτημάτων προκύπτει ότι υπάρχει δυσαρέσκεια στο πρόσωπο των εργαζομένων ως προς το μισθό τους συγκριτικά με άλλα στοιχεία κάτι που έρχεται σε αντίθεση με τη θεωρία της ισότητας ή της δίκαιης μεταχείρισης που ανέπτυξε ο Adams το 1963. Οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι προσεκτικές, ώστε να αμείβουν τους εργαζόμενους τους σε μια δίκαιη βάση και να γνωρίζουν ότι οι εργαζόμενοι βλέπουν τις ανταμοιβές τους σε μια συγκριτική βάση (Χυτήρη, 1996).

Όσον αφορά τις σχέσεις που έχουν οι ερωτώμενοι με τους συναδέλφους τους σε γενικές γραμμές είναι θετικές. Φαίνεται να υπάρχει σε αρκετά μεγάλο βαθμό συνεργασία, εμπιστοσύνη και ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων. Οι πλειοψηφία των απαντήσεων που δόθηκαν ήταν από μέτρια έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, πράγμα θετικό για τους οργανισμούς, αφού η διεκπεραίωση πολλών εργασιών είναι συλλογική.

Στις ερωτήσεις σχετικά με την εμπιστοσύνη, τη συνεργασία και το θετικό πνεύμα με τους συναδέλφους τους τα αποτελέσματα της έρευνας είναι θετικά, αφού περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους δήλωσαν ότι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Τέλος, θετικό είναι το αποτέλεσμα για το ωράριο εργασίας των εργαζομένων στα Ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου, αφού συγκεντρώνει τον ψηλότερο μέσο όρο συγκριτικά με τις υπόλοιπες ερωτήσεις τους ερωτηματολογίου (Συγκεντρωτικός Πίνακας 35).

Στην κατηγορία «Προϊστάμενος», σε γενικές γραμμές οι εργαζόμενοι δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι προς το πρόσωπο του προϊσταμένου τους, ενώ και ο προϊστάμενος τους φαίνεται να εκτιμά, να αναγνωρίζει και να σέβεται την ομάδα που συντονίζει. Αυτό είναι ένα σημαντικό στοιχείο, σύμφωνα με τον Kahn (1960) για τους οργανισμούς, εφόσον με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα θετικό πνεύμα στον εργασιακό χώρο, οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι η εργασία τους αναγνωρίζεται και αναπτύσσουν καλή συνεργασία με τον προϊστάμενο τους (Βάλβη, Κ. Φράγκου και Χ. Φράγκου, 2009). Εντούτοις, αρνητικό αποτέλεσμα φαίνεται να υπάρχει στη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη των αποφάσεων. Παρόλο που το 60% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένοι, το υπόλοιπο 40% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι νιώθουν μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένοι. Αυτό σημαίνει ότι κάποια εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν κατά κύριο λόγο συγκεντρωτική διοίκηση και δεν αφήνουν τους εργαζόμενους να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, με αποτέλεσμα να νιώθουν παραγκωνισμένοι και να μην αποδίδουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους στην εργασία τους.

Σχετικά με την κατηγορία «Προοπτικές Ανέλιξης» φαίνεται να υπάρχει δυσαρέσκεια. Η πλειοψηφία των εργαζομένων επέλεξε τις επιλογές καθόλου έως μέτρια ικανοποιημένοι ως προς τον τρόπο αξιολόγησής, τις προοπτικές ανέλιξης και την παρεχόμενη μόρφωση για σκοπούς ανέλιξης. Για να επέλθει επαγγελματική ικανοποίηση θα πρέπει σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών (Porter, Lawler, 1968) οι εργαζόμενοι να έχουν τόσο εσωτερικές όσο και εξωτερικές αμοιβές. Αυτοί οι τρεις τομείς θα πρέπει να μελετηθούν και να βελτιωθούν. Θα πρέπει να αναθεωρηθεί ο τρόπος αξιολόγησης του προσωπικού και να υπάρχουν οι σωστές προοπτικές ανέλιξης ώστε οι πιο ικανοί και προσοντούχοι εργαζόμενοι να έχουν τη δυνατότητα να προάγονται. Ακόμη, η εκπαίδευση-μόρφωση που παρέχεται στους εργαζόμενους είναι

ένα σημαντικό στοιχείο για τους οργανισμούς που πρέπει να μην παραμελείτε, αφού επιφέρει θετικά αποτελέσματα τόσο στα ίδια τα άτομα όσο και στον οργανισμό.

Επιπρόσθετα, από την έρευνα που έγινε, διαπιστώνεται ότι οι εργαζόμενοι κατατάσσουν πρώτα ως πιο σημαντικό στοιχείο για την εργασιακή τους ικανοποίηση τον παράγοντα μισθό, ενώ ακολουθούν οι παράγοντες συνθήκες και περιβάλλον εργασίας, η εργασία ως προς το είδος/φύση, καθήκοντα, αρμοδιότητες και το ωράριο. Τελευταίοι παράγοντες στις προτιμήσεις των ερωτώμενων είναι η σχέση/συνεργασία με προϊστάμενους και η εκτίμηση της εργασίας από τους συναδέλφους/προϊσταμένους. Ως προς το αίσθημα της εργασιακής δυσαρέσκειας ο σημαντικότερος παράγοντας γι' αυτούς είναι οι προοπτικές ανέλιξης και ακολουθούν οι παράγοντες μισθός, οι σχέσεις με τους συναδέλφους και οι σχέσεις με τον προϊστάμενο. Τελευταίος παράγοντας στις προτιμήσεις των ερωτώμενων συγκεντρώνει η επιλογή ωράριο εργασίας.

Συμπερασματικά, όπως διαπιστώνεται από τις δηλώσεις των εργαζομένων η ύπαρξη ενός ψηλού μισθού δεν είναι αρκετός για να νιώθουν επαγγελματική ικανοποίηση. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας συνδυασμός διάφορων και διαφορετικών παραγόντων για κάθε εργαζόμενο. Επομένως, οι οργανισμοί θα πρέπει να εντοπίσουν τις αδυναμίες τους, ώστε να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν την όποια επαγγελματική δυσαρέσκεια προκύπτει από το εργατικό τους προσωπικό.

5.2 Εισηγήσεις Για Αύξηση Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο από το διοικητικό προσωπικό των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου και τα συμπεράσματα που διεξήχθησαν πιο πάνω, θα προταθούν προτάσεις που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Σημαντικό είναι τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου να εστιάσουν στους παράγοντες εκείνους που μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων τους. Συγκεκριμένα θα πρέπει να:

- Διεξάγουν συχνά έρευνες, ώστε να γνωρίζουν το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης που έχει το προσωπικό του. Με αυτό τον τρόπο θα γνωρίζουν

ακριβώς τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης στον οργανισμό τους για να τα βελτιώνουν.

- Αλλάξουν τόσο το σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού, όσο και το σύστημα προαγωγών. Στους οργανισμούς όπου υπάρχει το σύστημα προαγωγής με βάση τα χρόνια υπηρεσίας θα πρέπει να καταργηθεί και να αντικατασταθεί από ένα νέο σύγχρονο σύστημα που θα αξιολογεί αξιοκρατικά και δίκαια τους εργαζόμενους, ενώ παράλληλα θα προάγει τους ικανότερους και αποδοτικότερους υπαλλήλους.
- Διεξάγονται σεμινάρια, ώστε να εξελίσσεται συνεχώς το προσωπικό στον τομέα εργασίας του.
- Ανταμείβονται μισθολογικά οι υπάλληλοι που φέρνουν θετικά αποτελέσματα στον οργανισμό. Έτσι, το προσωπικό θα έχει ένα επιπλέον κίνητρο για να εργάζεται προς όφελος του ιδίου αλλά και του οργανισμού.
- Οι προϊστάμενοι να δέχονται την εμπλοκή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων. Η εμπιστοσύνη, η συνεργασία και η εκτίμηση από τους προϊστάμενους προς το πρόσωπο των υπαλλήλων είναι σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη των στόχων των οργανισμών.
- Οι προϊστάμενοι να επαινούν τους εργαζόμενους για τη δουλειά τους και να τους ενθαρρύνουν ώστε να εργάζονται με όρεξη και προθυμία.

5.3 Προτάσεις Για Μελλοντική Έρευνα

Στο χώρο των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου φαίνεται ότι δεν υπάρχουν αρκετές έρευνες που καταπιάστηκαν με το συγκεκριμένο θέμα. Για το λόγο αυτό υπάρχει η ανάγκη για περαιτέρω έρευνα της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας διαπιστώνεται ότι, λόγω του μικρού δείγματος αλλά και του περιορισμένου χρόνου και πόρων, θα ήταν καλό να γίνει επανάληψη της σχετικής έρευνας στο μέλλον, με μεγαλύτερο δείγμα εργαζομένων από το χώρο των ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Αυτό θα βοηθούσε ώστε να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων της εν λόγω έρευνας με τα μελλοντικά αποτελέσματα και έτσι να διαπιστωθεί κατά πόσο υπήρξαν βήματα προόδου στους οργανισμούς.

Τέλος, σε μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να μελετηθούν και άλλοι παράγοντες που ενδεχομένως να συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση όπως για παράδειγμα οι διακρίσεις που γίνονται σε εργαζόμενους σχετικά με το φύλο, τον τόπο καταγωγής και τη θέση εργασίας που κατέχουν στον οργανισμό.

Βιβλιογραφία

Βάλβη, Α., Φράγκος, Κ. (2009). *Η παραγωγικότητα ενός εργαζομένου εξαρτάται από την επαγγελματική ικανοποίηση.*

Διαθέσιμο: <http://hypatia.teiath.gr/xmlui/bitstream/handle/11400/9754/valvi.pdf?sequence=1>

Τελευταία επίσκεψη: 21/03/21

Ηλιοφώτου, Μ., Γεωργίου, Μ., Σωκράτους, Μ. (2014). *Επαγγελματική Ικανοποίηση Εκπαιδευτικών. Θεωρία και σύγχρονη έρευνα.* Εκδόσεις: Όμιλος Ίων.

Κάντας, Α. (1993). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία – Κίνητρα – Επαγγελματική Ικανοποίηση – Ηγεσία, Μέρος 1^ο.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Νομικού, Π. (2016). *Ποιοτική έρευνα VS ποσοτική έρευνα.* CE.A.R.S.

Διαθέσιμο: <https://cears.edu.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/posotiki-vs-poiotiki/>

Τελευταία επίσκεψη: 21/03/21

Σιώμοκος, Γ. (2011). *Συμπεριφορά Καταναλωτή και Στρατηγική Μάρκετινγκ.* Εκδόσεις: Σταμούλη.

Σταθακόπουλος, Β. (2005). *Μέθοδοι έρευνας αγοράς.* Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α.

Φαναριώτης, Π. (1997). *Διοίκηση προσωπικού. Εισαγωγή στα σύγχρονα συστήματα χειρισμού του ανθρώπινου δυναμικού.* Αθήνα: Α. Σταμούλης.

Χυτήρης, Λ. Σ. (1996). *Οργανωσιακή Συμπεριφορά. Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις.* Εκδόσεις: Interbooks.

Ferlie, E., Mosadeghrad, A. M., Rosenberg, D. (2008) *A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees*. Health Services Management Research, 21, 211-227.

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

Kunin, T. (1955). *The construction of a new type of attitude measure*. Personnel Psychology, 8, 65–77.

Locke, E. (1969). *What is a job satisfaction?* Organizational Behavior and Human Performance, 4, 309-334.

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Duvnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, 1297- 1349. Chicago: Rand McNally.

Rice, R.W., Gentile, D.A. & McFarlin, D.B. (1991). *Facet importance and job satisfaction*. Journal of Applied Psychology, 76, 31-39.

Schaffer, R. H. (1953). *Job satisfaction as related to need satisfaction in work*. Psychological Monographs: General and Applied, 67(14), 1–29.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Applications, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο

Αγαπητοί/ες,

Μέσα στα πλαίσια της μεταπτυχιακής μου διατριβής με θέμα την Εργασιακή Ικανοποίηση του Διοικητικού Προσωπικού στα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου, θα ήθελα να σας παρακαλέσω όπως συμπληρώσετε το ανώνυμο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο διάρκειας 8-10 λεπτών. Η έρευνα έχει σκοπό να συλλέξει πληροφορίες για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά τις ερωτήσεις που ακολουθούν και απαντήστε σε όλα τα ερωτήματα σύμφωνα με αυτό που πιστεύετε ότι σας εκφράζει. Σας διευκρινίζω ότι οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες, απολύτως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την εκπόνηση της διατριβής.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο που θα αφιερώσετε και για την πολύτιμη βοήθειά σας

Με εκτίμηση,

Κωνσταντίνα Μαγείρου

Ερωτηματολόγιο

Μέρος Α

Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

Ηλικία

18 - 35

36 - 45

46 - 55

56 και άνω

Μορφωτικό Επίπεδο

Κάτοχος Απολυτήριου Λυκείου

Κάτοχος Διπλώματος Κολλεγίου

Κάτοχος Πτυχίου Πανεπιστημίου

Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου

Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου

Ανήκετε στο:

Μόνιμο Προσωπικό

Αορίστου Χρόνου Προσωπικό

Συμβόλαιο καθορισμένης διάρκειας

Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε;

0 - 10

11 - 20

21 -30

31 και άνω

Μέρος Β

Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που σας εκφράζει με βάση την αντιστοιχία που δίνεται παρακάτω:

1 = Καθόλου, 2 = Λίγο, 3 = Μέτρια, 4 = Πολύ, 5 = Πάρα Πολύ

Χώρος Εργασίας

	1	2	3	4	5
Θεωρείτε ότι ο χώρος που εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος (τεχνολογικός εξοπλισμός, επίπλωση κλπ.)					
Είστε ευχαριστημένος/η από την καθαριότητα και γενικότερα τις συνθήκες υγιεινής που υπάρχουν στο χώρο εργασίας σας					
Νιώθετε ασφάλεια στο χώρο εργασίας σας					

Αντικείμενο Εργασίας

	1	2	3	4	5
Συμφωνείτε στο ενδεχόμενο να γίνονται αλλαγές στα καθήκοντα σας ανά τακτά χρονικά διαστήματα					
Είστε ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο εργασίας σας					
Είστε ικανοποιημένος/η από τον όγκο εργασίας που σας ανατίθεται καθημερινά					
Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη					
Έχετε τη δυνατότητα να αναπτύξετε πρωτοβουλίες στο χώρο εργασίας σας					

Νιώθετε ότι υπάρχει ενδιαφέρον στην εργασία σας και την κάνετε με ευχαρίστηση					
---	--	--	--	--	--

Αμοιβή-Ωράριο-Σχέσεις με συναδέλφους

	1	2	3	4	5
Είστε ικανοποιημένος/η από την αμοιβή σας					
Θεωρείτε ότι η αμοιβή σας είναι δίκαιη σε σχέση με τα καθήκοντα σας					
Είστε ευχαριστημένος/η για το ωράριο εργασίας σας					
Πιστεύετε ότι οι απολαβές σας συγκριτικά με τις απολαβές άλλων συναδέλφων σας που εκτελούν την ίδια ή παρόμοιας φύσεως εργασία με τη δική σας είναι δίκαιες					
Υπάρχει θετικό και ομαδικό πνεύμα μεταξύ των συναδέλφων σας					
Εμπιστεύεστε τους συναδέλφους σας					
Υπάρχει συνεργασία μεταξύ εσάς και των συναδέλφων σας για τη διεκπεραίωση εργασιών					

Προϊστάμενος

	1	2	3	4	5
Έχετε ικανοποιητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό σας					
Έχετε τη δυνατότητα να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων					
Ο προϊστάμενος σας λαμβάνει υπόψιν του τις απόψεις σας					

Πιστεύετε ότι ο προϊστάμενός σας αναγνωρίζει τη δουλειά σας					
Πιστεύετε ότι ο προϊστάμενός σας συμπεριφέρεται δίκαια προς όλους τους υπαλλήλους της υπηρεσίας του					
Υπάρχει ικανοποιητικός έλεγχος και καθοδήγηση από τον προϊστάμενό σας για τα καθήκοντα που καλείστε να εκτελέσετε					
Η συμπεριφορά του προϊστάμενου σας είναι καλή απέναντί σας					

Προοπτικές Ανέλιξης

	1	2	3	4	5
Πιστεύετε ότι η πείρα που έχετε αποκτήσει αυξάνει τις προοπτικές σας για προαγωγή					
Θεωρείται αντικειμενικό τον τρόπο αξιολόγησης του διοικητικού προσωπικού					
Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης Είστε ικανοποιημένος/η από την παρεχόμενη μόρφωση μέσω σεμιναρίων ή άλλων τρόπων για σκοπούς ανέλιξης					

Γενικά

	1	2	3	4	5
Σε γενικές γραμμές είμαι ευχαριστημένος/η με την εργασία μου					

Ποιοι πιστεύετε ότι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική σας ικανοποίηση; (Δώστε μέχρι 3 παράγοντες μόνο)

- Συνθήκες και περιβάλλον εργασίας
- Μισθός
- Προοπτικές για ανέλιξη
- Εργασία (είδος / φύση της εργασίας, καθήκοντα, αρμοδιότητες)
- Ωράριο εργασίας
- Εκτίμηση της εργασίας από τους συναδέλφους / προϊσταμένους
- Σχέση / συνεργασία με συναδέλφους
- Σχέση / συνεργασία με προϊσταμένους

Ποιοι πιστεύετε ότι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική σας δυσαρέσκεια; (Μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις).

- Συνθήκες και περιβάλλον εργασίας
- Μισθός
- Προοπτικές για ανέλιξη
- Εργασία (είδος / φύση της εργασίας, καθήκοντα, αρμοδιότητες)
- Ωράριο εργασίας
- Εκτίμηση της εργασίας από τους συναδέλφους / προϊσταμένους
- Σχέση / συνεργασία με συναδέλφους
- Σχέση / συνεργασία με προϊσταμένους