



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΤΗΝ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΥΠΡΟΥ**

ΕΛΕΝΗ ΙΩΑΝΝΟΥ

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΕΠΑΜΕΙΝΩΝΔΑΣ ΕΠΑΜΕΙΝΩΝΔΑ**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2018

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η εργασιακή ικανοποίηση στην Πυροσβεστική Υπηρεσία
Κύπρου**

Ελένη Ιωάννου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Επαμεινώνδας Επαμεινώνδας**

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 2018

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των πυροσβεστών που υπηρετούν στην Πυροσβεστική Υπηρεσία Κύπρου.

Στην έρευνα που έγινε για τον πιο πάνω σκοπό, τον πληθυσμό αποτελούσαν οι εργαζόμενοι στην Πυροσβεστική Υπηρεσία και το δείγμα τριάντα εννέα πυροσβέστες που εργάζονται σε ένα περιφερειακό Πυροσβεστικό Σταθμό. Τα δεδομένα συλλέχτηκαν με σχετικό ερωτηματολόγιο και στη συνέχεια με τη χρήση του προγράμματος Excel έγινε ανάλυσή τους και εύρεση ποσοστών και μέσων όρων.

Η ανάλυση αυτή κατέδειξε ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με το αντικείμενο εργασίας τους και τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους. Το δε γεγονός ότι εργάζονται σε βάρδιες δεν τους ενοχλεί καθόλου. Επίσης, είναι ικανοποιημένοι με τις οδηγίες που λαμβάνουν από τους προϊστάμενούς τους για εκτέλεση των καθηκόντων τους αλλά και από τον χώρο στον οποίο εργάζονται. Όμως, δεν είναι ικανοποιημένοι από την αξιολόγηση, τις δυνατότητες ανέλιξης και την προσφερόμενη για τον σκοπό αυτό εκπαίδευση, την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, την ψυχολογική στήριξη, την αμοιβή που λαμβάνουν για τις ώρες εργασίας τους και τις υπερωρίες.

Με βάση τα πιο πάνω αποτελέσματα διατυπώνονται στην έρευνα, μεταξύ άλλων, και οι πιο κάτω εισηγήσεις που ίσως βελτιώσουν την εργασιακή τους ικανοποίηση. Αρχικά, η δημιουργία μιας επιτροπής η οποία θα αποτελείται από αξιωματικούς και απλούς πυροσβέστες οι οποίοι θα διερευνήσουν τα διάφορα θέματα στα οποία δεν είναι ευχαριστημένοι οι υπάλληλοι με σκοπό να βρεθούν βελτιωτικές λύσεις. Τέτοια είναι το γεγονός ότι δε λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις τους και δεν τους δίνονται ευκαιρίες για συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων καθώς, επίσης, και τα θέματα της αξιολόγησης, της παροχής κινήτρων για προαγωγές και της αμοιβής των υπερωριών. Καλό είναι να καθιερωθεί και η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση για τυχόν αλλαγές που γίνονται, στη βάση ενός δομημένου προγράμματος.

Abstract

The aim of this thesis is to measure the job satisfaction of the employees of a public department, the Fire Service of Cyprus. Thirty-nine fire-fighters took part in the survey. The data was collected throughout a questionnaire and then analysed in Microsoft Excel Software. Percentages and averages were used to show the results.

The analysis showed that the employees were satisfied with their job object and the relationships with their colleagues. Also, they said that shifts working schedule does not bother them at all. Furthermore, they seemed to be satisfied with the instructions they received from their supervisors in order to perform their duties and were also they are pleased from their workplace. Despite all the above mentioned positive points they said that they are not satisfied with the advancement opportunities and the salary they receive for their overtime hours.

Some suggestions are given in order to improve the fire-fighters' job satisfaction. Initially, a committee consisting of officers and fire-fighters should be set up to explore and analyze the various issues, such as the relationship between bosses and employees and the payment terms of overtime in order to find improvements. Also, ongoing training should take place on a standard basis and the fire-fighters should be informed for any kind of changes occurred on the structured program.

Ευχαριστίες

Νιώθω την ανάγκη, ολοκληρώνοντας τις μεταπτυχιακές μου σπουδές στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσοι συνέβαλαν με οποιοδήποτε τρόπο στην επίτευξη του σκοπού αυτού.

Αρχικά, τον καθηγητή μου και επιβλέποντα στη μεταπτυχιακή διατριβή μου, κύριο Επαμεινώνδα Επαμεινώνδα, για τις εποικοδομητικές συμβουλές, την άμεση υποστήριξη και την αμέριστη συμπαράστασή του κατά τη διάρκεια της εκπόνησής της.

Επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στον υπεύθυνο και το προσωπικό που επανδρώνει τον Πυροσβεστικό Σταθμό της Ελεύθερης Επαρχίας Αμμοχώστου για την πρόθυμη συμμετοχή και συμβολή τους στην έρευνα και κατ' επέκταση στην επιτυχή ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διατριβής μου.

Καταληκτικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τη συμπαράσταση και τη στήριξή της σε όλο το διάστημα των σπουδών μου.

Ιωάννου Ελένη,

Μάιος 2018

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	vi
1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Προσδιορισμός προβλήματος διατριβής.....	1
1.2 Σχετική διεθνής εμπειρία.....	1
1.3 Σκοπός διατριβής.....	2
1.4 Θέση διατριβής.....	2
1.5 Περιορισμοί.....	2
1.6 Γενική μεθοδολογία.....	3
1.7 Συνοπτική παρουσίαση των ενοτήτων.....	3
2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	5
2.1 Ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης.....	5
2.2 Βασικές θεωρίες.....	6
2.3 Σχετικές έρευνες σε Κύπρο και Ελλάδα.....	11
2.4 Έρευνες σε άλλες χώρες.....	14
3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	16
3.1 Περιγραφή δείγματος.....	16
3.2 Ερευνητικό εργαλείο.....	16
3.3 Ερωτήσεις.....	17
3.4 Μεθοδολογία ανάλυσης ερωτηματολογίου.....	18
4.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	19
4.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	19
4.2 Εργασιακή ικανοποίηση.....	20
4.2.1 Αντικείμενο εργασίας.....	20
4.2.2 Προϊστάμενοι.....	23
4.2.3 Συνάδελφοι.....	25
4.2.4 Ωράριο-Αμοιβή.....	27

4.2.5 Χώρος-Συνθήκες εργασίας.....	29
4.2.6 Δυνατότητες Ανέλιξης.....	31
5.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	34
5.1 Συμπεράσματα από το θεωρητικό μέρος.....	34
5.2 Συμπεράσματα από το στατιστικό μέρος.....	36
5.3 Σύγκριση με σχετικές έρευνες.....	39
5.4 Γενικά σχόλια και εισηγήσεις για περαιτέρω βελτίωση της Υπηρεσίας.	40
6.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	46
7.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	51

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Προσδιορισμός προβλήματος διατριβής

Ένας οργανισμός για να πετύχει χρειάζεται μεταξύ άλλων παραγόντων να έχει όραμα, να διαθέτει το αναγκαίο κεφάλαιο, τα μέσα/εγκαταστάσεις και τους ανθρώπους που θα εργασθούν για την επίτευξη των στόχων του. Από τα προαναφερόμενα το ανθρώπινο δυναμικό είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας, αν όχι ο σημαντικότερος, για την επιτυχία του οργανισμού. Όμως, για να αποδώσει τα μέγιστα των δυνατοτήτων του πρέπει να βρεθεί στις κατάλληλες εργασιακές συνθήκες, πράγμα που εξαρτάται άμεσα από τη διεύθυνση του οργανισμού και ειδικότερα το τμήμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού που έχει και την ευθύνη για την εξασφάλισή τους. Ο εργαζόμενος πρέπει να είναι ικανοποιημένος από το πακέτο εργοδότησης που του προσφέρεται. Έτσι, θα μπορέσει ανεπηρέαστος να φτάσει σε ψηλά επίπεδα απόδοσης. Αυτό το πακέτο θα το προσφέρει η διεύθυνση του οργανισμού και πρέπει να φροντίσει στην ακριβή τήρησή του. Για τον λόγο αυτό, στην μεταπτυχιακή διατριβή μου, μελέτησα κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι στον τομέα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας με το πακέτο και τις εργασιακές συνθήκες που έχουν στον χώρο εργασίας τους. Από τα αποτελέσματα κατέληξα στα δικά μου συμπεράσματα και παραθέτω τις δικές μου εισηγήσεις για περαιτέρω βελτιώσεις.

1.2 Σχετική διεθνής εμπειρία

Αποφάσισα να μελετήσω αυτό το θέμα διότι, σε αντίθεση με χώρες του εξωτερικού όπου εντόπισα κάποιες έρευνες, στην Κύπρο και την Ελλάδα δε βρήκα κάτι που να έχει γίνει για την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, παρόλο που είναι μια σημαντική υπηρεσία για κάθε κράτος. Αντιθέτως, κατά καιρούς έχουν γίνει κάποιες αξιολογικές έρευνες για την εργασιακή ικανοποίηση σε άλλες, όμως, υπηρεσίες.

1.3 Σκοπός διατριβής

Το προσωπικό της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας έχει ένα σημαντικό έργο να επιτελέσει. Είναι δε πολύ σημαντικό το θέμα της εργασιακής ικανοποίησής του για να αποδώσει τα μέγιστα. Γι' αυτό θεώρησα πολύ ενδιαφέρον το θέμα για περαιτέρω έρευνα. Στόχος μου, λοιπόν, ήταν να μελετήσω τις απόψεις των εργαζομένων για τον τρόπο διοίκησης που εφαρμόζεται στην Υπηρεσία, τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων αλλά και προϊσταμένων, τις συνθήκες και τον χώρο εργασίας, την αμοιβή, το ωράριο καθώς και τις δυνατότητες ανέλιξης. Στη συνέχεια, συγκρίνοντάς τες με τις γενικές αρχές διοίκησης προσωπικού κατάφερα να εντοπίσω αδυναμίες και στρεβλώσεις και να εισηγηθώ τρόπους βελτίωσης ώστε να λυθούν τα προβλήματα, να είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι και να αυξηθεί η αποδοτικότητά τους και κατ' επέκταση η αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας.

1.4 Θέση διατριβής

Με βάση τη στατιστική επεξεργασία που έγινε στα δεδομένα που συλλέχτηκαν, παρατήρησα ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων στους διάφορους τομείς διαφοροποιείται. Πιο συγκεκριμένα, φάνηκε ότι είναι ικανοποιημένοι από τη σχέση και τη συνεργασία που έχουν με τους συναδέλφους τους, είναι αρκετά ικανοποιημένοι με το επάγγελμά τους και τα καθήκοντα που περιλαμβάνει και δεν το θεωρούν μονότονο. Τέλος, είναι πολύ ικανοποιημένοι με το γεγονός ότι δουλεύουν σε βάρδιες και δεν τους ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστούν και υπερωρίες. Όμως, δεν είναι ικανοποιημένοι από τον τρόπο αμοιβής για τις υπερωρίες.

1.5 Περιορισμοί

Κατά τη διάρκεια της μεταπτυχιακής διατριβής υπήρχαν κάποιοι περιορισμοί όπως για παράδειγμα το δείγμα. Αυτό αποτελείτο από σχετικά λίγα άτομα από μόνο ένα σταθμό μιας επαρχίας που στην πλειοψηφία τους ήταν άντρες, γιατί λόγω της φύσης του το επάγγελμα είναι ανδροκρατούμενο. Για τον λόγο αυτό θεωρώ ότι τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν και να συμπεριλάβουν όλον τον πληθυσμό της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας Κύπρου.

1.6 Γενική μεθοδολογία

Η μεθοδολογία που ακολούθησα στη μεταπτυχιακή διατριβή μου για να διαπιστώσω την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στην Πυροσβεστική Υπηρεσία Κύπρου ήταν έρευνα μέσω ερωτηματολογίου του οποίου αναλύθηκαν τα δεδομένα, εξάχθηκαν συμπεράσματα με τη βοήθεια των οποίων κατέληξα σε εισηγήσεις τις οποίες και παρουσιάζω. Επίσης, ανέτρεξα σε σχετική βιβλιογραφία, τόσο έντυπη όσο και διαδικτυακή, για να αποκομίσω το ανάλογο θεωρητικό υπόβαθρο για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και να φέρω, έτσι, εις πέρας την προαναφερόμενη διατριβή (Γιοβανάκογλου, 2013-2014).

Το δείγμα της έρευνας ήταν οι εργαζόμενοι σε ένα Πυροσβεστικό Σταθμό. Τα ερωτηματολόγια τους δόθηκαν προσωπικά και τους παρασχέθηκε κάθε αναγκαία βοήθεια και διευκρινίσεις όπου χρειάστηκε.

1.7 Συνοπτική παρουσίαση των ενοτήτων

Η μεταπτυχιακή διατριβή αποτελείται από 5 κεφάλαια τα οποία διαχωρίζονται όπως πιο κάτω:

Στο πρώτο κεφάλαιο, την εισαγωγή, αναφέρεται ο προβληματισμός ο οποίος με ώθησε στην επιλογή του θέματος της διπλωματικής. Ακόμη, αναφέρονται σε γενικές γραμμές ο σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής, η σχετική διεθνής εμπειρία καθώς, επίσης, και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, και αναφορά κάποιων βασικών ορισμών για την εργασιακή ικανοποίηση όπως, επίσης, και μερικών θεωριών που διατυπώθηκαν. Επιπρόσθετα, αναφέρονται παλαιότερες έρευνες που έγιναν στην Κύπρο, την Ελλάδα και άλλες χώρες με σκοπό να διερευνήσουν πόσο ευχαριστημένοι είναι οι εργαζόμενοι τόσο στην Πυροσβεστική Υπηρεσία όσο και σε άλλους οργανισμούς.

Το κεφάλαιο τρία αναφέρεται στη μεθοδολογία. Παρουσιάζει τη μεθοδολογία που ακολούθησε η έρευνα, το δείγμα το οποίο συμμετείχε, τα ερωτήματα της έρευνας, τη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου και τη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών.

Το κεφάλαιο τέσσερα αφορά το ερευνητικό μέρος. Σ' αυτό γίνεται ανάλυση των στοιχείων που συλλέχθηκαν, παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, καθώς και των συμπερασμάτων που εξήχθηκαν.

Στο κεφάλαιο πέντε αναφέρονται τα συμπεράσματα όπως προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση του ερωτηματολογίου της έρευνας. Επιπλέον, καθορίζονται οι σχετικοί περιορισμοί, που παρουσιάστηκαν κατά την έρευνα και γίνεται εισήγηση για την αναγκαία περαιτέρω διερεύνηση του θέματος στο μέλλον σε μεγαλύτερο δείγμα.

Στο τέλος, η μεταπτυχιακή διατριβή περιλαμβάνει τη σχετική βιβλιογραφία και το παράρτημα στο οποίο παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που δόθηκε για συμπλήρωση.

Κεφάλαιο 2

Ανασκόπηση βιβλιογραφίας

2.1 Ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι πολύ σημαντική για την ομαλή λειτουργία κάθε οργανισμού. Όταν λέμε εργασιακή ικανοποίηση εννοούμε την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους γενικότερα και την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, τις προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης και τις αποδοχές που λαμβάνουν ειδικότερα. Κατά καιρούς πολλοί συγγραφείς έδωσαν διάφορους ορισμούς γι' αυτό τον όρο, προσεγγίζοντάς τον με διαφορετικό τρόπο ο καθένας. Πιο κάτω παρατίθενται οι απόψεις μερικών από αυτών:

Ο Locke (1969) υποστήριξε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση όταν ο εργαζόμενος βρίσκει στην εργασία του τις συνθήκες οι οποίες συμβαδίζουν με τις δικές του αξίες. Ο Παπάνης (2007) σε σχετικό άρθρο του τονίζει ότι ο προαναφερόμενος ερευνητής υποστήριξε ακόμα ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων μετατρέπεται σε μια δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση όταν τα δεδομένα που επικρατούν στην επιχείρηση που εργάζονται δε συμβαδίζουν ή συγκρούονται με αυτά που οι ίδιοι επιθυμούν. Επίσης, στο ίδιο άρθρο, αναφέρει ότι ο Locke το 1976 τόνισε και την έμφαση που πρέπει να δίνεται στην αξιολόγηση των εμπειριών που παίρνει ο εργαζόμενος από το αντικείμενο εργασίας του (Locke, 1969, Παπάνης, 2007).

Σύμφωνα πάλι με τους Granny, Smith & Stone (1992) η εργασιακή ικανοποίηση έχει άμεση σύνδεση με τα συναισθήματα που παρουσιάζει ένα άτομο σχετικά με την εργασία του. Δηλαδή, υπάρχει αυτή, αν νιώθει και ηθική ικανοποίηση με όλα όσα αποκομίζει από την εργασία του και ακόμη, αν αυτά συμβαδίζουν με τις αξίες και τα πρότυπα που έχει σαν άτομο (Παπάνης, 2007, Παπάνης - Ρόντος, 2005).

Οι Hackman & Oldham το 1976 παρουσίασαν κάποιους βασικούς παράγοντες οι οποίοι αποτελούν τρόπο εργασιακής ικανοποίησης. Αυτοί είναι, να μπορεί ο υπάλληλος να

ταυτίζεται με την εργασία του, να μπορεί να έχει κάποιο βαθμό αυτονομίας και να γνωρίζει πόσο σημαντικό είναι να εκτελεστεί μια εργασία. Επίσης, ο μεγάλος αριθμός διάφορων ικανοτήτων που μπορεί να αναδείξει ο κάθε εργαζόμενος (Παπάνης, 2007).

Ο Spector (1997) ανέφερε ότι η εργασιακή ικανοποίηση δείχνει κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι ή όχι από την εργασία τους και όσα τους προσφέρει αυτή και οι διάφορες πτυχές της. Επίσης, ανέφερε ότι από τους πιο δημοφιλείς παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν αυτή την κατάσταση είναι η αμοιβή και οι αποζημιώσεις που δίνονται στους υπαλλήλους (Spector, 1997).

Ο Vroom το 1964 (όπως παρατίθεται στον Κάντα, 1998) με την άποψη που έδωσε για τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης επικεντρώνεται στον ρόλο που διαδραματίζουν οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας τους. Δηλαδή, πιστεύει ότι η ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται από τις αντιλήψεις του ατόμου που αφορούν στο πόσο θεωρεί ότι αυτή βοηθά στο να πετύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Οι Smith, Kenadll & Huli (1969), πάλι ο Παπάνης (2007), μέσα από την έρευνά τους καταλήγουν στο ότι η εργασιακή ικανοποίηση ταυτίζεται με τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι σε μία κατάσταση με διαφορετικές όψεις.

Συνοψίζοντας, φαίνεται ότι διατυπώθηκαν κατά καιρούς ορισμοί με διαφορετικές οπτικές για τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης, με αρκετούς από αυτούς να συγκλίνουν στην ικανοποίηση των προσωπικών συναισθημάτων των εργαζομένων.

2.2 Βασικές θεωρίες

Ο παράγοντας διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού μέχρι να φτάσει στη σημερινή του μορφή πέρασε από διάφορα στάδια εξέλιξης. Αιώνες πριν, οι εργαζόμενοι δεν είχαν ούτε καθορισμένο ωράριο, ούτε δικαιώματα, ούτε στολές ανάλογες με τα καθήκοντα τους, ούτε εγκαταστάσεις υγιεινής, καντίνα, άδειες ανάπαυσης, άδειες ασθενείας και άλλα παρεμφερή δικαιώματα. Είχαν μόνο ένα υποτυπώδη μισθό και απλά εργάζονταν σε ένα εργοδότη που τους διαχειριζόταν όπως τον βόλευε, ακόμα και με τη βία. Οι πιο πολλοί υπέφεραν από τις πολλές ώρες εργασίας και τις αντίξοες συνθήκες που επικρατούσαν. Κάποιοι χρησιμοποιούσαν ακόμα και μαστίγιο εναντίον του προσωπικού τους. Εκατομμύρια άνθρωποι εργάζονταν ως σκλάβοι για ένα κομμάτι ψωμί κάτω από πολύ

αντίξοες συνθήκες. Πολλοί πέθαιναν αβοήθητοι από την εξαθλίωση, την πείνα, τις ασθένειες και την κούραση λόγω των υπερβολικά πολλών ωρών εργασίας. Οι λίγοι και τυχεροί είχαν καλούς ανθρώπους για εργοδότες με υποφερτές για την εποχή συνθήκες εργασίας.

Επίσης, δεν υπήρχε η δυνατότητα της μεγάλης επιλογής επαγγελμάτων, όπως έχουμε σήμερα, αφού η βιομηχανία και το εμπόριο βρίσκονταν σε πολύ περιορισμένα επίπεδα ενώ η τεχνολογία ήταν ανύπαρκτη. Ακόμα, ούτε σύνδεσμοι και συντεχνίες για την προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων ήταν υπαρκτοί. Οι συμβάσεις που υπογράφονταν από εργοδότες και εργαζομένους και κάλυπταν τα δικαιώματα των εργαζόμενων εμφανίστηκαν πολλά χρόνια αργότερα. Το δικαίωμα της απεργίας, το δυνατό όπλο των εργαζομένων, παρουσιάστηκε, επίσης, σε κατοπινό στάδιο.

Με την πάροδο των χρόνων ο κόσμος άρχισε να αλλάζει προς το καλύτερο. Αναπτύχθηκαν η βιομηχανία και το εμπόριο και δημιουργήθηκαν νέοι κλάδοι επαγγελμάτων. Έτσι, και ο τομέας προσφοράς εργοδότησης άρχισε να ακολουθεί ανοδική πορεία με αργά αλλά σταθερά βήματα. Σε αυτό συνέτειναν και οι αγώνες των εργαζομένων καθώς και οι διάφορες θεωρίες επιστημόνων οι οποίοι μελετούσαν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη σχέση του ανθρώπου με την εργασία. Σημαντικές δε θεωρίες που, κατά την άποψή μου, αποτελούν σταθμούς στη διαμόρφωση του σύγχρονου τρόπου διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού και συμβάλλουν, άλλες περισσότερο και άλλες λιγότερο, στην ικανοποίηση των εργαζομένων, είναι και οι πιο κάτω.

Η θεωρία της σύγχρονης διοίκησης της οποίας «πατέρας» είναι ο Robert Owen. Μεταξύ άλλων ωφελημάτων για τους εργαζόμενους το 1810 προσπάθησε να εισαγάγει το σημαντικό οκτάωρο στην εργασία. Ακολούθως, προέβη σε διάφορα πειράματα με σκοπό να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας για τους εργαζόμενους. Προσπάθησε να τους εκπαιδεύσει στο αντικείμενό τους, ενώ παράλληλα έκτισε και σπίτια γι' αυτούς κοντά στον χώρο εργασίας τους για να διευκολύνει την μετάβασή τους εκεί, αφού τα μεταφορικά μέσα ήταν ανύπαρκτα (Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984, Βικιπαίδεια, 2017).

Σημαντική και η επιστημονική διοίκηση της οποίας θεωρείται «πατέρας» ο Φεντερίκ Ουϊνσλοου Τέιλορ. Στις αρχές του 20^{ου} αιώνα αναγνωρίστηκε για τη θεωρία του που υποστήριζε ότι στον χώρο εργασίας η συνεργασία προσωπικού-διεύθυνσης σε

συνδυασμό με τη χρήση των επιστημονικών μεθόδων έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν την παραγωγικότητα. Έδωσε έμφαση, επίσης, στην ανάπτυξη της αρμονίας και της συνεργασίας μεταξύ των μελών στις ομάδες των εργαζομένων, στοιχεία που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας στα μέγιστα επίπεδα και στην ανάπτυξη των υπαλλήλων (Koontz, O'Donnell, Wehrich, 1984, Ray - Eison, 1984, Aode, 2011). Κύριο μέλημά του η ανάλυση κάθε δραστηριότητας στον χώρο εργασίας, ο καθορισμός της καλύτερης μεθόδου εκτέλεσής της καθώς και η παροχή των κατάλληλων εργαλείων για τον σκοπό αυτό (Mee, 2018).

Η θεωρία των γενικών αρχών στη διοίκηση επιχειρήσεων του Χένρυ Φαγιόλ ασχολήθηκε με την ερμηνεία της καλής εφαρμογής του μάνατζμεντ και παράλληλα με την ανάλυση των αρμοδιοτήτων των διευθυντών. Διαχώρισε δε, τα καθήκοντά τους στις ακόλουθες πέντε κατηγορίες: σχεδιασμός, οργάνωση, διοίκηση, συντονισμός και έλεγχος (Μιλιάτσης, 2013, Κωνσταντίνου, 2005).

Η θεωρία της γραφειοκρατίας με την οποία ασχολήθηκε ο Μαξ Βέμπερ. Βασίζεται στη οργάνωση και την κάλυψη των αναγκών που έχουν μεγάλες και σύνθετες επιχειρήσεις. Θεωρεί δε, ότι με την εφαρμογή της μπορεί να επιτευχθεί με επιτυχία η άσκηση ελέγχου πάνω στους ανθρώπους. Διαχώρισε τα ακόλουθα ως βασικά χαρακτηριστικά της: ιεραρχικό σύστημα οργάνωσης, αυστηροί κανόνες λειτουργίας και τέλος καθορισμένες αρμοδιότητες για κάθε άτομο (Μπουραντάς-Βαθής-Παπακωνσταντίνου-Ρεκλείτης, 1999, Κωνσταντίνου, 2001).

Η θεωρία ότι υπήρχε «ένας καλύτερος τρόπος» για να γίνει μια δουλειά αναπτύχθηκε στις αρχές του 20^{ου} αιώνα, από το ζεύγος Φρανκ και Λίλιαν Τζίλπρεθ. Σύμφωνα με αυτή μπορούσαν να βρεθούν νέοι, καλύτεροι τρόποι και μέθοδοι για τη διεξαγωγή των εργασιών που θα βοηθούσαν στην αύξηση της παραγωγικότητας. Στο εργοστάσιό τους χρησιμοποίησαν νέες τεχνολογικές μεθόδους για ν' αυξήσουν την παραγωγικότητα (Brown, 2017).

Η θεωρία της διαχείρισης των ανθρωπίνων σχέσεων. Αναπτύχθηκε μέσα από τα πειράματα (Hawthorne studies) του Έλτον Μάγιο στις αρχές του 20^{ου} αιώνα και έπαιξε καταλυτικό ρόλο στη δημιουργία σύγχρονων μεθόδων για τη διαχείριση των ανθρωπίνων σχέσεων και τη διαμόρφωση κατάλληλων συνθηκών εργασίας (Dininni, 2017, Ray - Eison, 1984). Με έρευνα που πραγματοποιήθηκε, για την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων σε ομάδες εργασίας σε μεγάλη βιομηχανική μονάδα, φάνηκε ότι εκεί

ένιωθαν ότι οι γνώμες και τα συναισθήματά τους ακούγονταν και είχαν σημασία για την επιχείρηση. Αυτό ήταν ένας σημαντικός παράγοντας που συνέβαλλε καθοριστικά στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων χωρίς αυτή να επηρεάζεται από τη βελτίωση ή τη χειροτέρευση των συνθηκών εργασίας στην διάρκεια των μετρήσεων. (Μπουραντάς-Βαθής -Παπακωνσταντίνου- Ρεκλείτης, 1999).

Πολύ σημαντική και η θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών η οποία αναπτύχθηκε από τον Maslow το 1943. Σύμφωνα με αυτή, οι εργαζόμενοι είχαν πέντε επίπεδα αναγκών διαβαθμισμένα τα οποία είναι η φυσιολογική ανάγκη, η ανάγκη προστασίας και ασφάλειας, η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση, η ανάγκη αυτοσεβασμού και η ανάγκη αυτό-εκπλήρωσης. Υποστήριξε δε, ότι οι χαμηλού επιπέδου ανάγκες είναι αυτές που έπρεπε να ικανοποιηθούν πρώτα και μετά οι εργαζόμενοι να εκφράσουν την επιθυμία για ικανοποίηση και των πιο υψηλού επιπέδου αναγκών (Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984, Lindner, 1998).

Η θεωρία του Alderfer την οποία ανέπτυξε βασιζόμενος στη θεωρία του Maslow αλλά με βασικές διαφορές. Δημιούργησε μια πυραμίδα με τρεις ανάγκες, τις υπαρξιακές, τις κοινωνικές και τις ανάγκες ανάπτυξης (Ruarrijoseph, 2017-2018, Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984).

1. Υπαρξιακές ανάγκες: η κατηγορία αυτή αναφέρεται στην ικανοποίηση των βασικών αναγκών όπως για παράδειγμα το φαγητό, το νερό, ο ύπνος και παράλληλα στην εξασφάλιση της ασφάλειας του εργαζόμενου (Ruarrijoseph, 2017-2018, Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984).
2. Κοινωνικές ανάγκες: η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει όλες τις ανάγκες που σχετίζονται με την αυτοεκτίμηση και την αναγνώριση από άλλα άτομα. Κάθε εργαζόμενος έχει την ανάγκη να μπορεί να επικοινωνεί με τους συναδέλφους του αλλά και να αναγνωρίζεται η προσπάθεια που καταβάλλει για την εργασία του (Ruarrijoseph, 2017-2018, Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984).
3. Ανάγκες ανάπτυξης: η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει όλες τις ανάγκες που σχετίζονται με την αναγνώριση των ιδιοτήτων του ατόμου αλλά και την επιβράβευσή του (Ruarrijoseph, 2017-2018, Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984).

Η σημαντική θεωρία X και Ψ του McGregor που την ανέπτυξε το 1957 έχει την δική της συμβολή. Σύμφωνα με αυτή οι εργαζόμενοι διαχωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Στην κατηγορία X ανήκουν εργαζόμενοι οι οποίοι θέλουν να έχουν κάποια καθοδήγηση εκ

των άνω ενώ δεν τους άρέσει να παίρνουν οποιοσδήποτε πρωτοβουλίες. Θέλουν να νιώθουν ασφάλεια και δε θέλουν να έχουν ευθύνες. Αντίθετα, στην κατηγορία Ψ ανήκουν άτομα τα οποία παίρνουν πρωτοβουλίες, δεν έχουν ανάγκη συνεχούς καθοδήγησης και ελέγχου για να φέρνουν εις πέρας τα καθήκοντά τους και είναι πιο ανεξάρτητα στον χώρο εργασίας τους (Ray - Eison, 1984, Koontz, O'Donnell, Weihrich, 1984).

Η θεωρία που ανέπτυξε ο Henry L. Gantt σχετικά με τον τρόπο καταβολής των μισθών («task & bonus system») το έτος 1901. Υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να λαμβάνουν κανονικά το μισθό τους και όταν επιτυγχάνονται οι στόχοι που τίθενται από την εταιρεία ο μισθός αυτός να αυξάνεται με επιπλέον έξτρα μισθολογικό δώρο (μπόνους). Αυτό είχε ως στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων μέσω της προμοδότησης καθηκόντων. Ακόμη ο Henry L. Gantt δημιούργησε τον πίνακα Gantt, ένα χρήσιμο εργαλείο για να παρακολουθούν και να ελέγχουν, την εξέλιξη μεγάλων κατασκευαστικών έργων και άλλων εργασιών, οι διευθυντές και τα στελέχη των οργανισμών (Aode, 2011, Βικιπαίδεια, 2017).

Η θεωρία των δύο παραγόντων (hygiene motivation) του Frederick Herzberg αναπτύχθηκε το 1959 μετά από έρευνα που έγινε στο Πίτσμπουργκ. Η θεωρία αυτή ασχολείται με την ικανοποίηση ή όχι των ανθρώπων που εργάζονται υπό διάφορες συνθήκες σε μια εταιρεία. Σύμφωνα με αυτή, οι άνθρωποι στην εργασία τους επηρεάζονται από δύο παράγοντες, αυτούς της υγιεινής που εμποδίζουν την ύπαρξη του συναισθήματος της δυσαρέσκειας και αυτούς της ικανοποίησης που μπορεί να λειτουργήσουν ως παρακίνηση προς τους εργαζομένους μόνο αν υπάρχουν παράγοντες υγιεινής. Οι δύο αυτές κατηγορίες επηρεάζουν καθοριστικά τα συναισθήματα των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους και κατ' επέκταση την εργασιακή ικανοποίηση τους με την ανάλογη επίδραση και στην παραγωγικότητα (Βικιπαίδεια, 2017, Μπουραντάς, 2002).

Όλες οι πιο πάνω θεωρίες διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο και βοήθησαν στο να καταλήξουμε στη σημερινή εικόνα που διαμορφώθηκε στον τομέα της προσφοράς εργασίας. Αυτή η μεγάλη αλλαγή/βελτίωση δεν έφερε μόνο εργασιακή ικανοποίηση στους εργαζόμενους αλλά δημιούργησε και πιο αποδοτικούς υπαλλήλους και κατά συνέπεια αυξημένη παραγωγή και μεγαλύτερα κέρδη στις επιχειρήσεις, οργανισμούς, υπηρεσίες.

2.3 Σχετικές έρευνες σε Κύπρο και Ελλάδα

Για τον τομέα της εργασιακής ικανοποίησης στην Πυροσβεστική Υπηρεσία δεν υπάρχουν δημοσιευμένες έρευνες στην Κύπρο και την Ελλάδα. Όμως, σε άλλους τομείς έγιναν, κατά καιρούς, διάφορες έρευνες με σκοπό να αναδείξουν κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους, καθώς και ποιοι παράγοντες συμβάλλουν σ' αυτή τους την ικανοποίηση θετικά και ποιοί αρνητικά. Κάποιες από αυτές παρατίθενται πιο κάτω.

Η Βασιλική Μπάτιου το 2009, σε έρευνα που έκανε για την εργασιακή ικανοποίηση σε εργαζόμενους στο ελληνικό δημόσιο και ειδικότερα στο Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων, διαπίστωσε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα είναι χαμηλού επιπέδου. Επιπλέον, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι για το χαμηλό επίπεδο ευθύνονται παράγοντες όπως το μη ικανοποιητικό μισθολόγιο, το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης που υπήρχε, ο ελλιπής καθορισμός των οργανωτικών στόχων καθώς και η έλλειψη κινήτρων και πλάνου ανέλιξης. Τέλος, έκανε αναφορά σε κάποια μέτρα που λήφθηκαν για βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στο δημόσιο που δε φαίνεται, όμως, να ήταν ικανοποιητικά (Μπάτιου, 2009).

Η Μαργαρίτα Παπαγεωργίου και η Λήδα Παπατζήκα το 2011 διεξήγαγαν έρευνα για την εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών. Σ' αυτή συμμετείχαν εκπαιδευτικοί με πείρα κατά μέσο όρο 20 χρόνων. Στα ευρήματα της έρευνας φάνηκε ότι οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν δεν ήταν πλήρως ικανοποιημένοι από το περιβάλλον εργασίας, τις μορφές επιμόρφωσης και αξιολόγησης καθώς και την παροχή κινήτρων για ανάληψη πρωτοβουλιών (Παπαγεωργίου- Παπατζήκα, 2011). Πιο συγκεκριμένα την έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης των εκπαιδευτικών φάνηκε να την προκαλούν η ανασφάλεια που επικρατούσε στις αυλές των σχολείων καθώς και η επιλογή με κομματικά κριτήρια των διευθυντικών στελεχών των μονάδων χωρίς τα άτομα που επιλέγονταν να έχουν πάντα τα απαραίτητα προσόντα. Επίσης, η απρογραμματίστη σπατάλη των κονδυλίων για την παιδεία δεν ήταν πάντα εύστοχη με βάση τις πραγματικές ανάγκες. Ακόμα, η έρευνα έδειξε πως τα διοικητικά καθήκοντα που προστίθενται στους εκπαιδευτικούς προκαλούσαν τη δυσαρέσκειά τους αφού σπαταλούσαν αρκετό χρόνο σε αυτά εις βάρος των εκπαιδευτικών καθηκόντων τους. Κατά της εργασιακής ικανοποίησης ήταν και ο παράγοντας χαμηλοί μισθοί, αλλά και οι

μέτριες διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους στον χώρο εργασίας, κυρίως, λόγω του ανταγωνισμού για τις προαγωγές αλλά και των κομματικών παρεμβάσεων (Παπαγεωργίου - Παπατζήκα, 2011).

Επίσης, το 2012 σε έρευνα που διεξήγαγε η Βασιλική-Γαβριέλλα Αβραμίδου για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στον ξενοδοχειακό τομέα, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αυτή ήταν πολύ σημαντική για την επιτυχή λειτουργία των ξενοδοχείων. Χρησιμοποίησε τη συνεχή ροή πληροφοριών που είχε η ξενοδοχειακή βιομηχανία από τα ερωτηματολόγια που συμπλήρωναν οι πελάτες φεύγοντας. Μέσω αυτών πήρε διάφορες πληροφορίες για τις υπηρεσίες που τους προσέφερε αλλά και για το προσωπικό που τους εξυπηρέτησε. Σύμφωνα, λοιπόν, με τους πελάτες, το ότι πέρασαν τις καλύτερες διακοπές, πέρα από τις υπηρεσίες που παρείχαν οι ξενοδοχειακές μονάδες, σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε και το εργατικό προσωπικό το οποίο τους εξυπηρέτησε. Άρα αυτό ήταν αναγκαίο για να αποδίδει τα μέγιστα η ξενοδοχειακή μονάδα και να ικανοποιεί στο έπακρο τους πελάτες. Για τον λόγο αυτό έπρεπε να παρέχει στο προσωπικό τα απαραίτητα που θα του δημιουργούσαν πλήρη εργασιακή ικανοποίηση και θα του έδιναν την αίσθηση ότι ήταν μέρος της, έτσι ώστε να χαίρεται εκτελώντας τα διάφορα καθήκοντά του (Αβραμίδου, 2012).

Η Κουτσαμπά Ουρανία, τον Φεβρουάριο του 2012, διεξήγαγε έρευνα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των τραπεζικών υπαλλήλων σε υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας στην ανατολική Μακεδονία. Η έρευνα χωρίστηκε σε δύο μέρη. Το πρώτο αναφερόταν στη σημασία της εργασιακής ικανοποίησης για κάθε οργανισμό και το δεύτερο στον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης. Κατέληξε δε, στα πιο κάτω συμπεράσματα. Από τη μια οι εργαζόμενοι ήταν ικανοποιημένοι σε γενικές γραμμές από τον χώρο εργασίας, την ασφάλεια που τους παρεχόταν και την ευκαιρία για συνεχή απασχόληση. Από την άλλη, όμως, ήταν δυσαρεστημένοι όσον αφορά στους μισθούς και την επικοινωνία τόσο με τους ανωτέρους τους όσο και με τους συναδέλφους τους. Ο βαθμός δυσαρέσκειας μειωνόταν σε μεγαλύτερες ηλικίες και με πιο πολλά χρόνια υπηρεσίας στην Τράπεζα (Κουτσαμπά, 2012).

Λίγο αργότερα η Γιοβανάκογλου Αθανασία (2013-2014) σε έρευνα που έκανε στην Ελλάδα για την εργασιακή συμπεριφορά με τη χρήση κινήτρων, την αξιολόγηση και την εργασιακή ικανοποίηση κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αυτά τα θέματα δεν χρήζουν της απαραίτητης σημασίας και σε κάποιες περιπτώσεις είναι τελείως άγνωστα, πράγμα που επηρεάζει την απόδοση των υπαλλήλων. Μέσω της έρευνας υποστήριξε ότι οι

εργαζόμενοι μπορεί να αυξήσουν την απόδοσή τους αν στο εργασιακό τους περιβάλλον γίνεται χρήση κινήτρων. Οι εταιρείες έπρεπε, παρά τα προβλήματα που αντιμετώπιζαν από την οικονομική κρίση, να έβρισκαν τρόπους να προωθήσουν την εισαγωγή κινήτρων που σταδιακά θα βελτίωναν και τα οικονομικά αποτελέσματά τους (Γιοβανάκογλου, 2013-2014).

Η Βασιλική Ασπιώτη (2013) σε έρευνα που διεξήγαγε στον ΟΤΕ διαπίστωσε τη μεγάλη σημασία που έχει η εργασιακή ικανοποίηση για κάθε οργανισμό καθώς και την άμεση σχέση που έχει με τις εργασιακές σχέσεις. Τόνισε δε, ότι όλο και πιο πολλοί οργανισμοί εξετάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων και προσπαθούν να τον βελτιώσουν δίνοντας σημασία στα αποτελέσματα ερευνών και κάνοντας βελτιωτικές κινήσεις με βάση αυτά (Ασπιώτη, 2013).

Μέσα από την έρευνα που διεξήγαγε και, που είχε σκοπό τη διερεύνηση των εργασιακών σχέσεων και την εργασιακή ικανοποίηση στον οργανισμό, μεταξύ άλλων συμπέρανε ότι οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το αντικείμενο εργασίας τους. Επίσης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με το επίπεδο επικοινωνίας που υπάρχει μεταξύ τους. Επιπλέον, αυτοί που ανήκουν στη μεσαία ή ανώτερη βαθμίδα ιεραρχίας νιώθουν αρκετά σημαντικοί στην εταιρεία σε σύγκριση με τους εργαζόμενους στις χαμηλότερες θέσεις του οργανισμού (Ασπιώτη, 2013).

Στην ίδια έρευνα οι εργαζόμενοι με ψηλότερο επίπεδο μόρφωσης είναι λιγότερο ικανοποιημένοι με τους μισθούς σε σύγκριση με αυτούς που έχουν χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης. Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας οι εργαζόμενοι ζητούν ένα αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης στον χώρο εργασίας που θα τους ικανοποιεί. Για την εκπαίδευση που τους παρέχεται από τον οργανισμό οι απόφοιτοι πανεπιστημίων δεν φαίνονται τόσο ικανοποιημένοι όσο οι απόφοιτοι Λυκείων (Ασπιώτη, 2013). Επίσης, όσο αφορά στις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας καθώς και στο ωράριο εργασίας οι εργαζόμενοι είναι οριακά ικανοποιημένοι. Τέλος, οι απόφοιτοι Λυκείων και οι χαμηλόμισθοι δεν είναι ικανοποιημένοι με τις υπερωρίες (Ασπιώτη, 2013).

2.4 Έρευνες σε άλλες χώρες

Σε άλλες χώρες, σε διεθνές επίπεδο, έχουν γίνει κατά καιρούς σχετικές έρευνες στις Πυροσβεστικές τους Υπηρεσίες ως ακολούθως:

Τον Δεκέμβριο του 2001, ο Rowland Herald διεξήγαγε έρευνα σε πυροσβεστικούς σταθμούς στη Φλόριντα και άλλες πόλεις της Αμερικής, για να διερευνήσει τους λόγους για τους οποίους οι πυροσβέστες δεν ενδιαφέρονταν για τις θέσεις προαγωγής της υπηρεσίας. Μεταξύ άλλων διερεύνησε την εργασιακή ικανοποίηση και τα προγράμματα που υπήρχαν για προετοιμασία των πυροσβεστών για τις θέσεις προαγωγής (Rowland, 2001).

Στα ευρήματα της έρευνας βρέθηκαν και τα πιο κάτω σημαντικά:

- Η μεταφορά από τη βάρδια στην καθημερινή εργασία σε ώρες γραφείου, όπου ανήκαν οι πλείστες θέσεις προαγωγής, προνοούσε απώλεια σε εισοδήματα από επιδόματα βάρδιας που υπερκάλυπταν την αύξηση από την προαγωγή σε ανώτερη θέση (Rowland, 2001).
- Οι θέσεις προαγωγής απαιτούσαν μεγάλες ευθύνες και πιο πολλές ώρες εργασίας, κάτι που φόβιζε το προσωπικό αφού υπήρχαν και παραδείγματα κάποιων που δοκίμασαν και απέτυχαν δημιουργώντας, έτσι υπερβολικό άγχος και αβέβαιο μέλλον (Rowland, 2001).

Καταλήγοντας η έρευνα εισηγήθηκε τον κατάλληλο προγραμματισμό για σχέδιο διαδοχής στην Πυροσβεστική Υπηρεσία. Σε αυτόν θα υπήρχαν προγράμματα εκπαίδευσης για την ανέλιξη του προσωπικού, συστήματα αξιολόγησης αυτών των προγραμμάτων για να βελτιώνονται με βάση τις σύγχρονες ανάγκες, και τέλος, αξιολόγηση των ατόμων που λάμβαναν μέρος με σκοπό να βρεθούν οι πιο ικανοί για προαγωγή καθώς και οι ανάγκες για περαιτέρω εκπαίδευση (Rowland, 2001).

Η Jennifer S. Skibba τον Μάιο του 2002, διεξήγαγε έρευνα, στον Κεντρικό Πυροσβεστικό Σταθμό στο Γουισκόνσιν των Ηνωμένων Πολιτειών, με στόχο να αξιολογήσει πώς η προσωπικότητα και η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζουν και την απόδοση των εκεί εργαζομένων. Όσο αφορά την εργασιακή ικανοποίηση συμπέρανε ότι σε γενικές γραμμές οι πυροσβέστες είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους. Όμως, δεν είναι ικανοποιημένοι με τον μισθό που παίρνουν σε σχέση με την επικινδυνότητα του

επαγγέλματος αλλά ούτε και με τις προοπτικές ανέλιξής τους. Επίσης, το γεγονός ότι εργάζονται σε μια μικρή πόλη με λίγα επεισόδια δεν είναι θετικό γι' αυτούς αφού περνούσαν τις ώρες εργασίας τους σε διοικητικά καθήκοντα στον Σταθμό. Η έρευνα διαπίστωσε καλή και ομαδική συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων στη διάρκεια επεισοδίων. Το άγχος και η αυστηρή επίβλεψη από τους προϊσταμένους τους έδειξε ότι επηρεάζουν αρνητικά την απόδοσή τους. Τέλος, οι εργαζόμενοι που είναι γενικά ευχαριστημένοι έχουν καλύτερα αποτελέσματα απόδοσης από τους άλλους που δεν είναι ευχαριστημένοι (Skibba, 2002).

Τον Μάιο του 2013, ο Αμερικανός Amber Adamson διεξήγαγε έρευνα για την ποιότητα ζωής και τη συσχέτισή της με την εργασιακή ικανοποίηση και την ψυχική υγεία των πυροσβεστών. Σύμφωνα με την έρευνα, το επάγγελμα του πυροσβέστη περιέχει συχνούς κινδύνους για την ίδια τη ζωή του αλλά και άγχος στην εκτέλεση των καθηκόντων του που τον επηρεάζουν καθημερινά στην εργασία του. Ακόμα ο εργαζόμενος μπορεί να ζήσει δύσκολες στιγμές συνανθρώπων του που κινδυνεύουν και πρέπει να παραμείνει ψύχραιμος για να μπορεί να τους βοηθήσει. Το δύσκολο και πολλές φορές συνεχές ωράριο για αντιμετώπιση περιστατικών είναι ένας ακόμα δύσκολος συντελεστής που διαμορφώνει τα αισθήματά του για εργασιακή ικανοποίησή του (Adamson, 2013).

Κατέληξε δε στο συμπέρασμα ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με την οικογενειακή ευτυχία και τη ποιότητα ζωής των πυροσβεστών. Συγκριμένα, συμπέρανε ότι όταν υπάρχουν καλές σχέσεις στην οικογένεια αλλά και μεταξύ των εργαζομένων υπάρχει μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και ως επακόλουθο καλύτερη απόδοση στην εργασία (Adamson, 2013).

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία

3.1 Περιγραφή δείγματος

Ο στόχος της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας. Για τον σκοπό αυτό έγινε έρευνα με δείγμα τους εργαζόμενους σε ένα περιφερειακό Πυροσβεστικό Σταθμό. Αυτό αποτελείτο από όλους τους εργαζόμενους στον συγκεκριμένο Πυροσβεστικό Σταθμό. Πιο συγκεκριμένα συμμετείχαν τριάντα εννέα άτομα (άντρες και γυναίκες). Οι συμμετέχοντες, παρέλαβαν το ερωτηματολόγιο, το διάβασαν και μετά τη λύση κάποιων αποριών και την παροχή των απαραίτητων διευκρινήσεων, εκεί και όπου χρειάστηκε, προχώρησαν ατομικά στην απάντηση όλων των ερωτήσεων. Η συνάντηση και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγιναν τον Φεβρουάριο του 2018 στον εν λόγω Σταθμό.

Οι δε συμμετέχοντες ενημερώθηκαν εκ των προτέρων ότι το ερωτηματολόγιο θα είναι ανώνυμο και οι πληροφορίες εμπιστευτικές. Η συμμετοχή τους στην έρευνα ήταν εθελοντική. Τα στοιχεία που συλλέχτηκαν χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς διεξαγωγής της έρευνας για τη μεταπτυχιακή διατριβή μου.

3.2 Ερευνητικό εργαλείο

Στα πλαίσια της έρευνας δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο που βασίστηκε στις κλίμακες Likert (Σταθακόπουλος, 2005).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου όπως το φύλο και η ηλικία. Άρα το δείγμα χαρακτηρίζεται ηλικιακά και από το φύλο.

Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ενότητες που αφορούν στην εργασία τους όπως τις σχέσεις με τους ανωτέρους αλλά και τους συναδέλφους, τις ώρες εργασίας και το μισθολόγιο, τον χώρο όπου εργάζονται και τέλος τις προοπτικές για ανέλιξη. Η κάθε ενότητα περιλαμβάνει αριθμό σχετικών ερωτήσεων.

Ορίστηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου με απώτερο σκοπό να αναδειχθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζόμενων σε διάφορα θέματα. Οι συμμετέχοντες είχαν να επιλέξουν ανάμεσα σε πέντε επιλογές με βάση την κλίμακα Likert (καθόλου=1, λίγο=2, αρκετά=3, πολύ=4, πάρα πολύ=5) (Σταθακόπουλος, 2005). Συνολικά στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθησαν 36 ερωτήσεις.

3.3 Ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου χωρίζονται στις ακόλουθες δύο κατηγορίες:

Η πρώτη κατηγορία που αποτελείται από ερωτήσεις οι οποίες αφορούν στη συλλογή κάποιων προσωπικών στοιχείων του κάθε συμμετέχοντα και πιο συγκεκριμένα την ηλικία και το φύλο.

Η δεύτερη κατηγορία που χωρίζεται σε πέντε ενότητες. Η πρώτη ενότητα αναφέρεται στο αντικείμενο εργασίας. Περιλαμβάνει επτά ερωτήσεις οι οποίες ερευνούν το είδος εργασίας, την εκπαίδευση, τα καθήκοντα, τις δυνατότητες πρωτοβουλίας και τους πειθαρχικούς κανονισμούς.

Η δεύτερη ενότητα αναφέρεται σε θέματα διεύθυνσης. Αποτελείται από έξι ερωτήσεις που αναφέρονται στους προϊστάμενους, τη συμπεριφορά τους, τις σχέσεις με τους υφιστάμενούς τους και τον τρόπο διεκπεραίωσης της εργασίας τους.

Η τρίτη ενότητα αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων. Περιλαμβάνει τέσσερις ερωτήσεις σχετικά με το κλίμα που επικρατεί μεταξύ των εργαζομένων και τη συνεργασία τους για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους.

Η τέταρτη ενότητα ερευνά την ικανοποίηση που υπάρχει από το ωράριο εργασίας, την αμοιβή και τα συνταξιοδοτικά δικαιώματα της θέσης τους. Απαρτίζεται από επτά ερωτήσεις που καλύπτουν τα θέματα αυτά.

Η πέμπτη ενότητα είναι αφιερωμένη στις συνθήκες εργασίας αλλά και στον χώρο όπου εργάζονται. Περιλαμβάνει έξι ερωτήσεις για τις κτιριακές εγκαταστάσεις, τις συνθήκες υγιεινής, το περιβάλλον και τις καθημερινές συνθήκες εργασίας.

Τέλος, η έκτη ενότητα αφορά τις δυνατότητες ανέλιξης των εργαζομένων. Με τέσσερις ερωτήσεις οι οποίες απευθύνονται σε θέματα επιμόρφωσης και στις προοπτικές ανέλιξης στον τομέα εργασίας τους αξιολογούνται οι απόψεις των εργαζόμενων.

3.4 Μεθοδολογία ανάλυσης ερωτηματολογίου

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Microsoft Excel. Τα στοιχεία καταγράφηκαν με βάση την κλίμακα Likert. Για την ανάλυσή τους έγινε κωδικοποίηση των πιθανών απαντήσεων (καθόλου=1, λίγο=2, αρκετά=3, πολύ=4, πάρα πολύ=5).

Για την ερμηνεία τους χρησιμοποιήθηκε το άθροισμα, ο μέσος όρος και τα ποσοστά των απαντήσεων. Στη συνέχεια, τα πιο σημαντικά αποτελέσματα παρουσιάστηκαν με γραφικές παραστάσεις. Ακολούθησε δε, ο σχολιασμός όλων των αποτελεσμάτων.

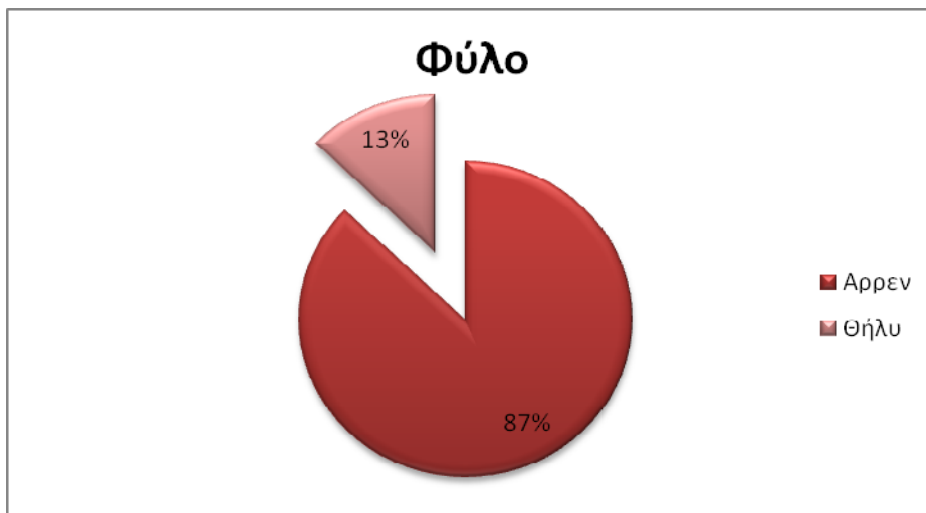
Κεφάλαιο 4

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα στοιχεία που προέκυψαν σύμφωνα με τη στατιστική ανάλυση που έγινε με βάση τις πληροφορίες που συλλέχτηκαν από τα ερωτηματολόγια των ερωτηθέντων.

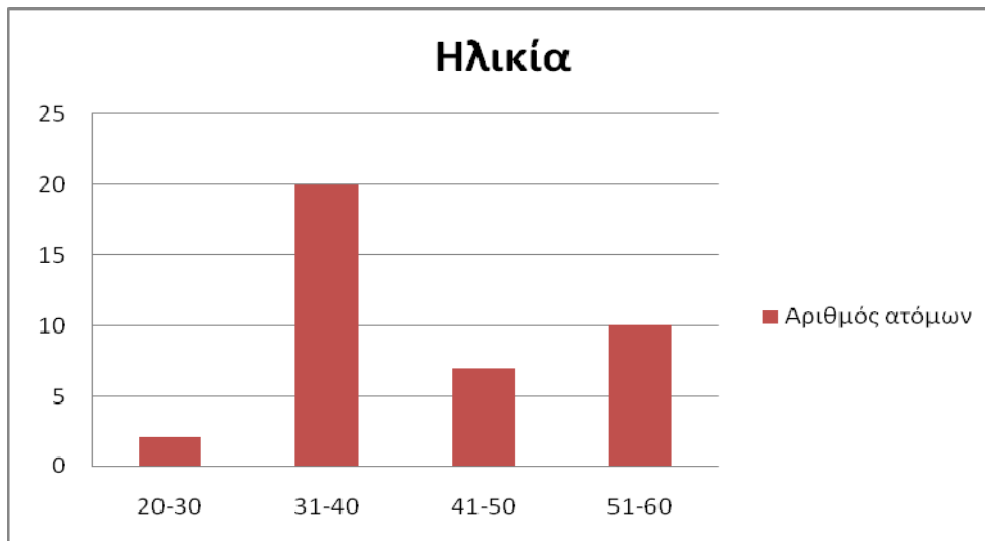
4.1 Δημογραφικά στοιχεία

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά τριάντα εννέα πυροσβέστες οι οποίοι ανήκουν στο Πυροσβεστικό Σώμα και εδρεύουν στον σταθμό μιας επαρχίας. Από αυτούς το 87% είναι άντρες και το 13% γυναίκες.



Διάγραμμα 1. Το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Αναφορικά με την ηλικία το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών με ποσοστό 51% , ενώ ακολουθούν οι ηλικιακές μονάδες 51-60 με ποσοστό 26%, 41-50 με ποσοστό 18% και τέλος 20-30 με ποσοστό μόλις 5%.



Διάγραμμα 2. Η ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

4.2 Εργασιακή ικανοποίηση

Με βάση την κλίμακα Likert η οποία χρησιμοποιήθηκε στο ερωτηματολόγιο, για να γίνει η διάκριση του επιπέδου της ικανοποίησης στις διάφορες βαθμίδες, ο αριθμός 3 αντιστοιχεί σε μέτριου βαθμού ικανοποίηση. Άρα μέσοι όροι μεγαλύτεροι του 3 θεωρούνται ικανοποιητικοί ή πολύ ικανοποιητικοί ενώ μέσοι όροι μικρότεροι του 3 δεν είναι ικανοποιητικοί.

4.2.1 Αντικείμενο εργασίας

Αντικείμενο εργασίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;	0%	0%	8%	41%	51%
Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;	0%	0%	8%	41%	51%
Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας;	3%	5%	31%	38%	23%
Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;	8%	18%	23%	15%	36%

Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;	5%	21%	26%	31%	18%
Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού;	10%	26%	31%	26%	8%
Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;	51%	41%	3%	5%	0%

Πίνακας 1. Ικανοποίηση εργαζομένων από το αντικείμενο εργασίας τους.

Στη συγκεκριμένη ενότητα σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι εργαζόμενοι δήλωσαν όσο αφορά το είδος της εργασίας τους το 8% ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και το υπόλοιπο 92% ικανοποιημένοι. Για το αν θεωρούν την εργασία τους μονότονη, η πλειοψηφία με ποσοστό 92% απάντησε ότι δεν τη θεωρεί, ενώ πολύ μικρά ποσοστά της τάξης του 3% και 5% απάντησαν ότι τη θεωρούν αρκετά και πολύ μονότονη αντίστοιχα. Για την παρεχόμενη πρακτική/εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας δήλωσαν 8% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από αυτά που τους προσφέρουν, 31% ότι είναι αρκετά και το υπόλοιπο 61% ικανοποιημένοι. Για το θέμα της εργασίας αν είναι ανάλογη με τα προσόντα που διαθέτουν απάντησαν 26% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, 26% αρκετά ενώ 48% είναι ικανοποιημένοι. Επίσης, για την ακριβή γνώση των καθηκόντων τους και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους δήλωσαν 8% ότι τα γνωρίζουν αρκετά και 92% ότι τα γνωρίζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό. Για τις δυνατότητες ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο που εργάζονται το 26% είναι δυσαρεστημένοι, το 23% αρκετά ικανοποιημένοι και το υπόλοιπο 51% πολύ ικανοποιημένοι. Στην ερώτηση για τους κανονισμούς που υπάρχουν για τιμωρία σε περίπτωση παραπτώματων των μελών, απάντησαν με ποσοστό 36% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, 31% ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι, 33% ικανοποιημένοι. Πιο κάτω συνοψίζω τα πιο σημαντικά αποτελέσματα της ενότητας σε μια γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3. Ικανοποίηση εργαζομένων από το αντικείμενο εργασίας τους.

Αντικείμενο εργασίας	Μέσος Όρος
Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;	4.44
Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;	4.44
Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας;	3.74
Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;	3.54
Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;	3.36
Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του προσωπικού;	2.95
Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;	1.62

Πίνακας 2. Μέσοι όροι της ικανοποίησης των εργαζομένων από το αντικείμενο εργασίας τους.

Σύμφωνα με τους μέσους όρους της ανάλυσης των δεδομένων φαίνεται ότι οι ερωτηθέντες είναι πολύ ικανοποιημένοι με το αντικείμενο εργασίας τους και τη συνολική γνώση των καθηκόντων τους. Επίσης, είναι ικανοποιημένοι με την παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση, τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών και από το γεγονός ότι η εργασία είναι ανάλογη των προσόντων τους. Δεν είναι όμως ικανοποιημένοι με τους κανονισμούς που υπάρχουν για τα παραπτώματα των εργαζόμενων. Τέλος, παρόλο που ο μέσος όρος στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;» είναι μόλις 1,62, εντούτοις δε θεωρείται αρνητικό γιατί οι ερωτηθέντες απάντησαν με 92% ότι δε θεωρούν τη εργασία τους μονότονη.

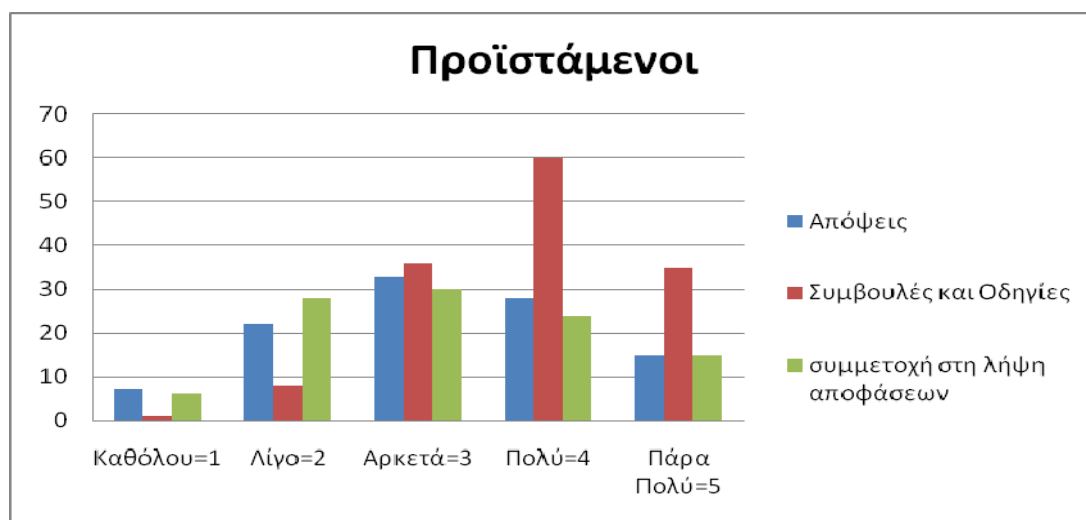
4.2.2 Προϊστάμενοι

Προϊστάμενοι	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Σας δίνονται κατάλληλες οδηγίες και συμβουλές στη διεκπεραίωση της εργασίας σας;	3%	10%	31%	38%	18%
Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους σας;	8%	21%	31%	26%	15%
Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;	13%	10%	41%	15%	21%
Θεωρείτε ότι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;	13%	23%	31%	23%	10%
Λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις σας;	18%	28%	28%	18%	8%
Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων;	15%	36%	26%	15%	8%

Πίνακας 3. Ικανοποίηση εργαζομένων από τους προϊσταμένους τους.

Στην ενότητα αυτή απαντήθηκαν ερωτήσεις που αφορούν τους προϊστάμενους της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας. Για την επικοινωνία που υπάρχει με τους προϊσταμένους, όπως φαίνεται από την ανάλυση στοιχείων, το 29% είναι δυσαρεστημένοι, σε αντίθεση με το 31% που θεωρούν ότι είναι αρκετά ικανοποιητική η επικοινωνία και το 41% που είναι ικανοποιημένοι από αυτή. Επίσης, το 46% θεωρεί ότι δεν λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις τους από τους προϊσταμένους, το 28% ότι λαμβάνονται αρκετά και το 26% πολύ. Επιπλέον, 36% των εργαζομένων θεωρεί ότι δε σέβονται και δεν εκτιμούν τις προσπάθειές τους, 31% ότι τους σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές τους αρκετά και 33% πολύ. Για τις οδηγίες και συμβουλές που δίνονται από τους προϊσταμένους τους για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους 13% δεν είναι ευχαριστημένοι, 31% είναι αρκετά και το υπόλοιπο 56% είναι πολύ ικανοποιημένοι. Για τις ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων τα αποτελέσματα έδειξαν

ότι 51% δεν είναι ικανοποιημένοι, 26% είναι αρκετά και 23% πολύ ικανοποιημένοι. Τέλος, όταν ρωτήθηκαν οι εργαζόμενοι για τη συμπεριφορά των προϊσταμένων τους προς αυτούς 23% δήλωσαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, 41% ότι είναι αρκετά και 36% ικανοποιημένοι. Ακολούθως, παρουσιάζεται γραφική παράσταση με τις πιο σημαντικές απαντήσεις.



Διάγραμμα 4. Ικανοποίηση των εργαζομένων από τους προϊστάμενούς τους.

Προϊστάμενοι	Μέσος Όρος
Σας δίνονται κατάλληλες οδηγίες και συμβουλές στη διεκπεραίωση της εργασίας σας;	3.59
Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους σας;	3.21
Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;	3.21
Θεωρείτε ότι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;	2.95
Λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις σας;	2.69
Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων;	2.64

Πίνακας 4. Μέσοι όροι ικανοποίησης των εργαζομένων από τους προϊστάμενους.

Σύμφωνα με τους μέσους όρους οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από τις οδηγίες και συμβουλές που τους παρέχονται από τους προϊστάμενους για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους. Επίσης, είναι ικανοποιημένοι με τη συμπεριφορά των προϊσταμένων τους προς αυτούς. Όμως, δεν είναι ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες που τους δίνονται

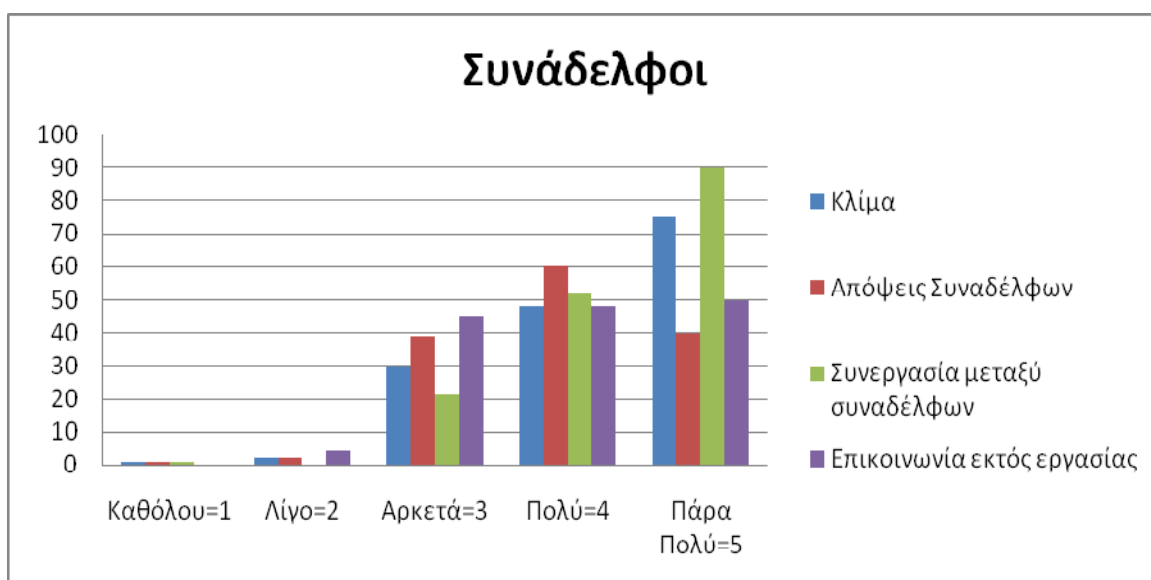
για να εκφράσουν κάποια άποψη και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, πιστεύουν ότι δε λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις τους και δε γίνονται σεβαστές οι προσπάθειες που καταβάλλουν στον χώρο εργασίας τους, όσο πρέπει.

4.2.3 Συνάδελφοι

Συνάδελφοι	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Υπάρχει συνεργασία μεταξύ σας στη διεκπεραίωση εργασιών;	3%	0%	18%	33%	46%
Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;	3%	3%	26%	31%	38%
Η επικοινωνία με συναδέλφους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;	0%	5%	38%	31%	26%
Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;	3%	3%	33%	41%	21%

Πίνακας 5. Ικανοποίηση εργαζομένων από τις σχέσεις με συναδέλφους τους.

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων. Αρχικά, ρωτήθηκαν για το κλίμα που επικρατεί μεταξύ τους κατά τη διάρκεια της εργασίας και της επίτευξης των στόχων της. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 6% δεν το θεωρούν θετικό, 26% το θεωρούν αρκετά θετικό και 69% πολύ θετικό. Στη συνέχεια ερωτήθηκαν αν εμπιστεύονται τις απόψεις των συναδέλφων τους με ποσοστό 6% να μην είναι ικανοποιημένοι, 33% να είναι αρκετά και το υπόλοιπο 62% πολύ ικανοποιημένο. Για τη συνεργασία που υπάρχει μεταξύ τους στη διεκπεραίωση διάφορων εργασιών ένα μεγάλο ποσοστό δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι. Πιο συγκεκριμένα το 79% και ακολούθησε το 18% που είναι αρκετά και ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 3% που δήλωσαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι. Τέλος, όσο αφορά στην επικοινωνία των συναδέλφων εκτός των ωρών εργασίας 5% δήλωσαν ότι δεν είναι ευχαριστημένοι, 38% αρκετά και 57% πολύ ικανοποιημένοι. Ακολουθεί γραφική παράσταση με τις πιο σημαντικές απαντήσεις.



Διάγραμμα 5. Ικανοποίηση εργαζομένων από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους.

Συναδέλφους	Μέσος Όρος
Υπάρχει συνεργασία μεταξύ σας στη διεκπεραίωση εργασιών;	4.21
Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;	4.00
Η επικοινωνία με συναδέλφους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;	3.77
Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;	3.64

Πίνακας 6. Μέσοι όροι ικανοποίησης από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους.

Με βάση τους μέσους όρους, σε γενικές γραμμές, οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι με τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους. Επικρατεί ένα θετικό κλίμα, μια καλή επικοινωνία και συνεργασία στον χώρο εργασίας τους κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό για την ομαλή λειτουργία του Σταθμού.

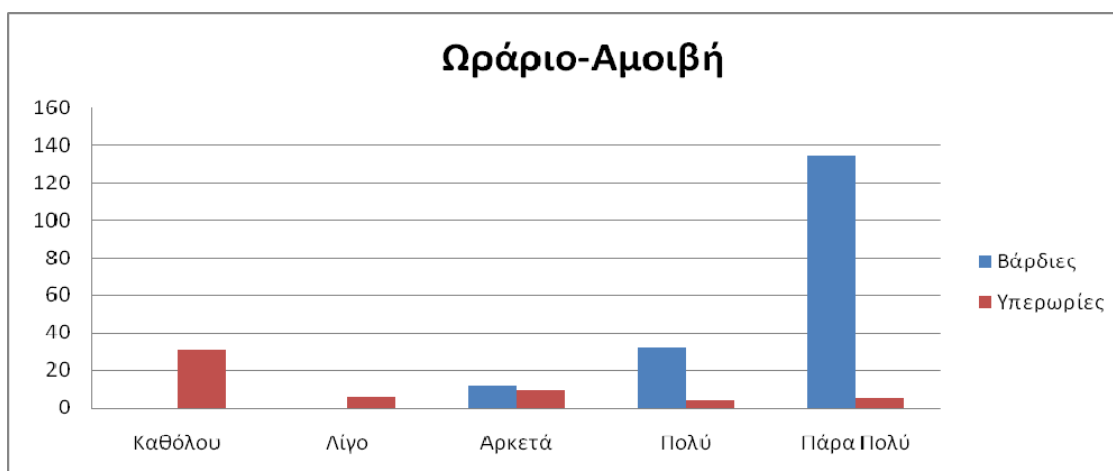
4.2.4 Ωράριο-Αμοιβή

Ωράριο-Αμοιβή	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Σας βολεύει το γεγονός ότι εργάζεστε με το σύστημα βάρδιας;	0%	0%	10%	21%	69%
Οι άδειες που σας παραχωρούνται είναι ικανοποιητικές;	3%	5%	26%	41%	26%
Σας ικανοποιεί το σχέδιο ΕΦΑΠΑΕ/ Σύνταξης;	15%	13%	26%	26%	21%
Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;	15%	18%	49%	8%	10%
Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών σας;	36%	23%	23%	13%	5%
Σας ικανοποιεί το σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που σας παρέχεται;	38%	26%	18%	5%	13%
Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;	79%	8%	8%	3%	3%

Πίνακας 7. Ποσοστά ικανοποίησης εργαζομένων από το ωράριο και την αμοιβή.

Σ' αυτή την ενότητα φαίνεται με συντριπτική πλειοψηφία ότι οι εργαζόμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι που εργάζονται σε βάρδιες με ποσοστό 90% και 10% αρκετά ικανοποιημένοι. Το 32% δεν είναι ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους για τις ώρες εργασίας τους, το 49% αρκετά και το υπόλοιπο 18% πολύ ικανοποιημένοι. Για το γεγονός αν τους ενοχλεί ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστούν και υπερωρίες απάντησαν με μεγάλο ποσοστό που αγγίζει τα 87% ότι δε τους ενοχλεί, ενώ 8% ότι τους ενοχλεί αρκετά και 6% ότι τους ενοχλεί πολύ. Για τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών τους, το 59% απάντησε ότι είναι δυσαρεστημένοι, το 23% ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο και το υπόλοιπο 18% πολύ ικανοποιημένο. Για τις άδειες ανάπαυσης που τους παραχωρούνται οι εργαζόμενοι ήταν σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι, με ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 8% που δεν ήταν ικανοποιημένο. Δήλωσαν 26%

αρκετά ικανοποιημένοι και οι υπόλοιποι 67% πολύ ικανοποιημένοι. Όσο αφορά στο σχέδιο ΕΦΑΠΑΕ/Σύνταξης οι ερωτηθέντες δήλωσαν με ποσοστό 28% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, 26% αρκετά και 37% πολύ ικανοποιημένοι. Για το σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που τους παρέχεται οι περισσότεροι με ποσοστό 64% δήλωσαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, 18% είναι αρκετά και 18% πολύ ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 7. Ικανοποίηση των εργαζομένων από το ωράριο και την αμοιβή.

Ωράριο-Αμοιβή	Μέσος Όρος
Σας βολεύει το γεγονός ότι εργάζεστε με το σύστημα βάρδιας;	4.59
Οι άδειες που σας παραχωρούνται είναι ικανοποιητικές;	3.82
Σας ικανοποιεί το σχέδιο ΕΦΑΠΑΕ/ Σύνταξης;	3.23
Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;	2.79
Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών σας;	2.28
Σας ικανοποιεί το σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που σας παρέχεται;	2.28
Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;	1.41

Πίνακας 8. Μέσοι όροι ικανοποίησης από το ωράριο και την αμοιβή.

Με βάση τους μέσους όρους της ενότητας αυτής οι εργαζόμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι και δε τους ενοχλεί το γεγονός ότι εργάζονται σε βάρδιες. Επίσης, είναι

ικανοποιημένοι με τις άδειες και το ΕΦΑΠΑΕ που τους παραχωρείται. Όμως, δεν είναι ευχαριστημένοι με την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη που τους παρέχεται, με τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών τους όπως, επίσης, και με τον μισθό που παίρνουν για τις ώρες που εργάζονται. Τέλος, στην ερώτηση για τις υπερωρίες υπάρχει ο πιο χαμηλός μέσος όρος (1,41) όμως αυτό δε θεωρείται αρνητικό γιατί στην ερώτηση οι απαντήσεις λειτούργησαν αντίστροφα.

4.2.5 Χώρος-Συνθήκες εργασίας

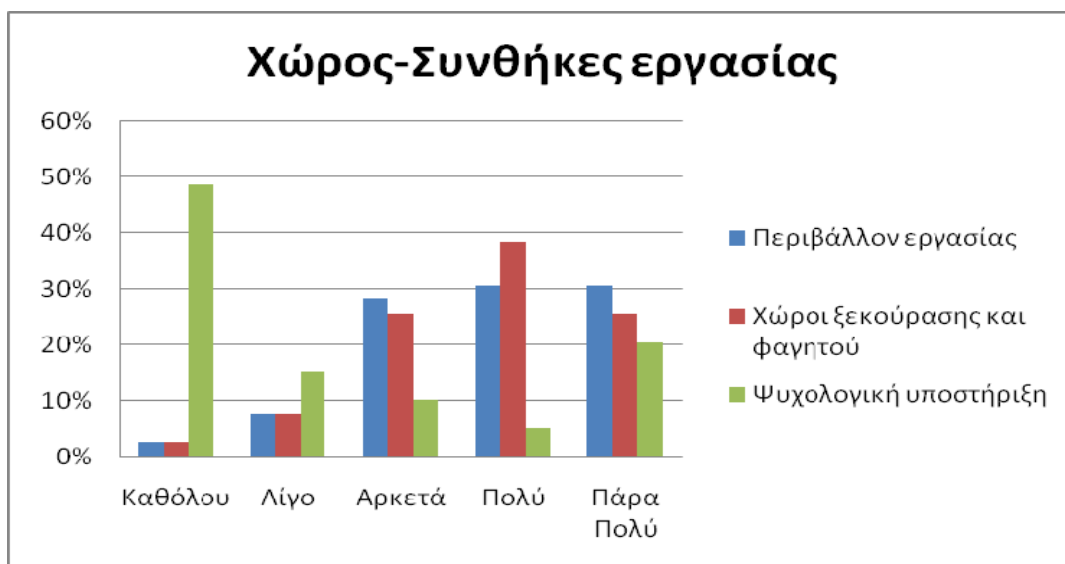
Χώρος -Συνθήκες εργασίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;	3%	8%	28%	31%	31%
Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;	3%	8%	26%	38%	26%
Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;	0%	15%	23%	49%	13%
Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;	3%	8%	38%	31%	21%
Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;	15%	13%	18%	23%	31%
Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;	49%	15%	10%	5%	21%

Πίνακας 9. Ποσοστά ικανοποίησης των εργαζομένων από τον χώρο και τις συνθήκες εργασίας.

Στην ενότητα χώρος και συνθήκες εργασίας οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε διάφορες ερωτήσεις που αφορούν στον χώρο εργασίας τους. Για το περιβάλλον που

εργάζονται 11% δήλωσαν ότι είναι δυσαρεστημένοι και 28% και 62% αρκετά και πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Για τον χώρο εργασίας το 15% δε θεωρεί ότι είναι κατάλληλα διαμορφωμένος, το 23% θεωρεί τον χώρο αρκετά κατάλληλο ενώ το υπόλοιπο 62% είναι πολύ ικανοποιημένο. Όσο αφορά στους υπάρχοντες χώρους για ξεκούραση και φαγητό το 11% δεν είναι ικανοποιημένο, το 26% είναι αρκετά ικανοποιημένο και το υπόλοιπο 64% είναι πολύ ικανοποιημένο.

Αναφορικά με το περιβάλλον εργασίας και τις συνθήκες υγιεινής και κατά πόσο αυτές συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας οι ερωτηθέντες απάντησαν με ποσοστό 11% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, με 38% ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και με 52% ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι. Για τις συνθήκες εργασίας το 28% θεωρούν ότι δεν είναι επικίνδυνες για την υγεία τους, το 18% ότι είναι αρκετά επικίνδυνες και το υπόλοιπο 54% θεωρούν ότι είναι πολύ επικίνδυνες. Τέλος, ρωτήθηκαν αν θεωρούν ικανοποιητική την ψυχολογική υποστήριξη που τους παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια με ποσοστό 64% να μην είναι ικανοποιημένοι, 10% να είναι αρκετά ικανοποιημένοι και 26% πολύ ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 8. Ικανοποίηση των εργαζομένων από τον χώρο και τις συνθήκες εργασίας.

Χώρος -Συνθήκες εργασίας	Μέσος Όρος
Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;	3.79

Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;	3.77
Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;	3.59
Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;	3.59
Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;	3.41
Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;	2.33

Πίνακας 10. Μέσοι όροι ικανοποίησης από τον χώρο και τις συνθήκες εργασίας.

Σύμφωνα με τους μέσους όρους οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από το περιβάλλον και τη διαμόρφωση του χώρου στον οποίο εργάζονται. Επίσης, θεωρούν ότι οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό είναι ικανοποιητικοί και γενικά το περιβάλλον και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς οι οποίοι καθορίζονται από το Υπουργείο Εργασίας. Δεν είναι, όμως, ικανοποιημένοι με την ψυχολογική υποστήριξη η οποία τους παρέχεται μετά από «δύσκολα» ή επικίνδυνα επεισόδια. Θεωρούν ότι σε αυτό τον τομέα η Υπηρεσία υστερεί και χρειάζεται βελτίωση.

4.2.6 Δυνατότητες Ανέλιξης

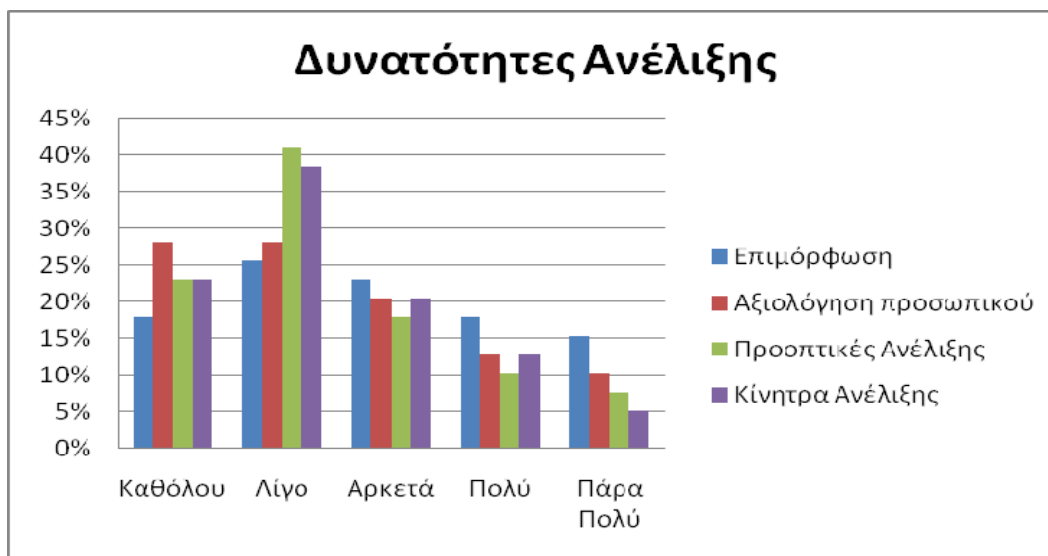
Δυνατότητες Ανέλιξης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;	18%	26%	23%	18%	15%
Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;	28%	28%	21%	13%	10%

Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;	23%	41%	18%	10%	8%
Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;	23%	38%	21%	13%	5%

Πίνακας 11. Ποσοστά ικανοποίησης των εργαζομένων από τις δυνατότητες ανέλιξης.

Στην τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις που αφορούν στις δυνατότητες ανέλιξης. Στην ερώτηση κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι με τις προοπτικές ανέλιξης το 64% απάντησε ότι δε είναι ικανοποιημένο, το 18% απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο και τέλος, μόλις το 18% ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Για την παρεχόμενη επιμόρφωση που τους προσφέρεται είτε μέσω σεμιναρίων της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας ή άλλων τρόπων όπως εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, ή συμμετοχή σε τοπικά και διεθνή σεμινάρια και συνέδρια ή διεθνείς σχολές για πυροσβέστες οι εργαζόμενοι απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι σε ποσοστό 44%, είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 23% ενώ το υπόλοιπο 33% είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Όσο αφορά στην ερώτηση αν προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη σε θέσεις προαγωγής το μεγαλύτερο ποσοστό της τάξης του 61% απάντησαν ότι δεν τους προσφέρονται οποιαδήποτε κίνητρα, 21% απάντησαν ότι τους προσφέρονται αρκετά κίνητρα, ενώ μόλις 18% θεωρούν ότι τους προσφέρονταν πολύ ικανοποιητικά κίνητρα. Τέλος, σε ερώτηση αν είναι ικανοποιημένοι με τον τρόπο αξιολόγησής τους απάντησαν το 56% ότι δεν είναι ικανοποιημένοι, το 21% ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι και το 23% πολύ ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 9. Ικανοποίηση των εργαζομένων από τις δυνατότητες ανέλιξης.

Δυνατότητες Ανέλιξης	Μέσος Όρος
Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;	2.87
Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;	2.49
Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;	2.38
Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;	2.38

Πίνακας 12. Μέσοι όροι ικανοποίησης από τις δυνατότητες ανέλιξης.

Αναφορικά με τους μέσους όρους αυτής της ενότητας οι εργαζόμενοι σε γενικές γραμμές δεν είναι ικανοποιημένοι από τις δυνατότητες ανέλιξης που τους παρέχονται. Επίσης, πιστεύουν ότι δεν τους παρέχονται τα κατάλληλα κίνητρα για ανέλιξη και, τέλος, δεν είναι ικανοποιημένοι με τον τρόπο που γίνεται από την Υπηρεσία η αξιολόγησή τους.

Κεφάλαιο 5

Συμπεράσματα

5.1 Συμπεράσματα από το θεωρητικό μέρος

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένας τομέας στον οποίο δόθηκε δικαιολογημένα τα τελευταία χρόνια πολύ μεγάλη σημασία από τους ειδικούς. Σε μια περίοδο που ο συναγωνισμός μεταξύ των εταιρειών/οργανισμών είναι αξιοσημείωτος και τα κόστη έχουν ανεβεί αρκετά ψηλά πρέπει να εξετάζονται προσεκτικά όλοι οι παράγοντες που τα καθορίζουν για να αποδίδουν το μέγιστο δυνατό στην παραγωγή προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών. Γι' αυτό, έχουν γίνει κατά καιρούς διάφορες έρευνες με σκοπό να εξαχθούν αποτελέσματα και συμπεράσματα τα οποία θα βοηθήσουν στη βελτίωση της παραγωγικότητας γενικότερα και του τομέα της εργασιακής ικανοποίησης ειδικότερα.

Έχει δε αποδειχθεί επιστημονικά ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι πολύ σημαντική και καθοριστική στην απόδοση των εργαζομένων και κατ' επέκταση στη λειτουργία των οργανισμών και στην επίτευξη των στόχων τους. Από έρευνες που έγιναν και συνδέθηκαν με την παραγωγικότητα απεδείχθη ότι όπου υπάρχει υψηλή εργασιακή ικανοποίηση υπάρχουν και πολύ καλύτερα αποτελέσματα στην απόδοση των εργαζομένων. Αντίθετα, σε οργανισμούς με μικρή, για διάφορους λόγους εργασιακή ικανοποίηση, η απόδοση των εργαζόμενων είναι μικρή και διανθίζεται με εύκολες απουσίες και αποχωρήσεις από τον χώρο εργασίας προς νέους εργοδότες αλλά και αδιαφορία, που έχουν ως αποτέλεσμα μεταξύ άλλων τη μείωση της παραγωγικότητας με συνεπακόλουθο τη μείωση της κερδοφορίας των οργανισμών.

Η έρευνα που έγινε στον συγκεκριμένο Πυροσβεστικό Σταθμό παρουσιάζει σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι με την εργασία τους. Σχετίζεται με τη συναισθηματική κατάσταση στην οποία βρίσκεται ο κάθε εργαζόμενος όσο αφορά την εργασία του και με τις αντιλήψεις του γύρω από τον χώρο εργασίας. Σημαντικό ρόλο στα αποτελέσματα της έρευνας παίζει και ο χαρακτήρας του εργαζόμενου αφού καθορίζει και τον βαθμό ικανοποίησης στα διάφορα ερωτήματα. Ένας περισσότερο

απαιτητικός χαρακτήρας δε θα απαντήσει με τον ίδιο τρόπο που θα απαντήσει σε μία ερώτηση ένας λιγότερο απαιτητικός χαρακτήρας. Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζουν και τα κίνητρα που παρέχονται στους εργαζόμενους με σκοπό να φέρουν εις πέρας την εργασία τους.

Σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι ο χώρος εργασίας και οι συνθήκες εργασίας. Οι εργαζόμενοι για να αποδώσουν τα μέγιστα χρειάζεται να νιώθουν ότι βρίσκονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον, κατάλληλα διαμορφωμένο το οποίο θα καλύπτει τις απαραίτητες ανάγκες τους, όπως για παράδειγμα χώρο φαγητού, χώρο υγιεινής και χώρους ξεκούρασης για άτομα που εργάζονται σε βάρδιες.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι οι σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους αλλά και με τους προϊστάμενούς τους. Η επικοινωνία, οι πολύ καλές διαπροσωπικές σχέσεις και η συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων είναι πολύ σημαντικά για τη λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας υπηρεσίας όπως, επίσης, και για να φέρουν εις πέρας με επιτυχία την αποστολή τους.

Επίσης, παράγοντες όπως ο μισθός και τα ωράρια εργασίας είναι καθοριστικοί και επηρεάζουν πολύ το υπό εξέταση θέμα. Ένας ικανοποιητικός μισθός ο οποίος δίνει την αίσθηση στους εργαζόμενους ότι ανταμείβονται καλά για τις υπηρεσίες που προσφέρουν στην εργασία τους δίνει το έναυσμα για να εργαστούν με περισσότερο ζήλο. Ο καθορισμός και η τήρηση των ωραρίων βοηθούν τον εργαζόμενο να καθορίσει καλύτερα και την προσωπική και οικογενειακή του ζωή. Η ύπαρξη υπερωριών, που παίζει καθοριστικό ρόλο την ζωή των εργαζομένων (επιπλέον χρόνος εργασίας, οικονομικά οφέλη), είναι δεδομένη σε πολλούς οργανισμούς αλλά δεν είναι συχνό φαινόμενο στην Πυροσβεστική Υπηρεσία.

Τέλος, οι δυνατότητες για ανέλιξη που έχει κάθε εργαζόμενος επηρεάζουν και την εργασιακή ικανοποίηση. Οι πλείστοι των εργαζομένων μπαίνουν στην Υπηρεσία με όνειρο να κάνουν καριέρα και να βρεθούν σταδιακά σε ψηλότερες θέσεις να κερδίζουν, δηλαδή, προαγωγή που μεταξύ άλλων θα τους παρέχει καλύτερο μισθό, πιο άνετη οικονομικά ζωή αλλά και σεβασμό και εκτίμηση από τους άλλους. Υπάρχουν φυσικά και κάποιοι που δεν θέλουν μεγάλες ευθύνες αλλά επαναπαύονται με τη σταθερότητα του επαγγέλματος και τα συνηθισμένα απλά καθήκοντα χωρίς να έχουν απαιτήσεις, αναζητώντας μόνο τον μισθό και την ησυχία τους. Τέτοιοι χαρακτήρες δεν επηρεάζουν

κατ' ανάγκη αρνητικά και την εργασιακή ικανοποίηση αφού ικανοποιούνται γι' αυτούς οι βασικές ανάγκες (τακτική δουλειά, καλό μισθό, ψυχική ηρεμία).

5.2 Συμπεράσματα από το στατιστικό μέρος

Σύμφωνα με τη στατιστική ανάλυση που έγινε στο προηγούμενο κεφάλαιο διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι στην Πυροσβεστική Υπηρεσία είναι πολύ ικανοποιημένοι με το αντικείμενο εργασίας τους, τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους και το γεγονός ότι εργάζονται σε βάρδιες. Επίσης, είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τις οδηγίες που τους δίνονται από τους προϊστάμενούς τους στον τομέα της εκτέλεσης των καθηκόντων τους, το περιβάλλον εργασίας καθώς και τις άδειες ανάπαυσης που τους παραχωρούνται ετησίως.

Πιο συγκριμένα το σύστημα βάρδιας στο οποίο εργάζεται το προσωπικό είχε τον μεγαλύτερο μέσο όρο (4,59) ικανοποίησης. Αυτό δείχνει ότι δεν τους ενοχλεί το γεγονός ότι εργάζονται με βάρδιες. Αντιθέτως, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, φαίνεται να τους βολεύει στην καθημερινότητά και να τους ευχαριστεί παρά το γεγονός ότι τη νύκτα δεν είναι κοντά στην οικογένεια τους. Επίσης, δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι με το είδος της εργασίας τους, και ότι γνωρίζουν ακριβώς τα καθήκοντά τους και πώς να τα διεκπεραιώσουν με επιτυχία με μέσο όρο (4,44) και στις δύο περιπτώσεις. Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι σε οποιαδήποτε δουλειά να είναι ικανοποιημένοι με το επάγγελμά τους και να γνωρίζουν ποιες ακριβώς είναι οι αρμοδιότητες της θέσης τους για να μπορούν να φέρουν εις πέρας την εργασία τους με επιτυχία και χωρίς να είναι δυσαρεστημένοι.

Οι εργαζόμενοι, επιπλέον, έδειξαν μεγάλη ικανοποίηση όσο αφορά στη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων αναφορικά με τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους αλλά και το θετικό κλίμα που υπάρχει γενικά στις σχέσεις τους με μέσους όρους (4.21) και (4.00) αντίστοιχα.

Πέρα από αυτά έδειξαν αρκετά ικανοποιημένοι με τις ετήσιες άδειες που τους παραχωρούνται με μέσο όρο (3.82). Ακόμη, είναι ικανοποιημένοι με το περιβάλλον στον χώρο εργασίας και τους υπάρχοντες χώρους υγιεινής, ξεκούρασης και φαγητού με μέσους όρους (3.79) και (3.77) αντίστοιχα. Τέλος, είναι ευχαριστημένοι με την επικοινωνία που έχουν με τους συναδέλφους τους εκτός των ωρών εργασίας με μέσο

όρο (3.77). Επιπρόσθετα, μία ακόμη μεταβλητή η οποία φαίνεται να τους ικανοποιεί αρκετά είναι η πρακτική εξάσκηση/εκπαίδευση που τους παρέχεται στον χώρο εργασίας με μέσο όρο (3.74). Είναι πολύ σημαντικό να είναι ευχαριστημένοι με την επιμόρφωση, θεωρητική και πρακτική, που τους παρέχεται στον χώρο εργασίας τους για να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση και τις αναγκαίες δεξιότητες για να φέρουν με τον καλύτερο τρόπο εις πέρας τα καθήκοντά τους.

Άλλες μεταβλητές με τις οποίες οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι είναι η εμπιστοσύνη που υπάρχει στις απόψεις που μπορεί να ειπωθούν μεταξύ συναδέλφων, όπως και οι οδηγίες που δίνονται από τους προϊστάμενους τους, για τη διεκπεραίωση μιας εργασίας, με μέσους όρους (3.64) και (3.59) αντίστοιχα. Το καλό κλίμα και οι σωστές διαπροσωπικές σχέσεις βοηθούν στη δημιουργία καλύτερης συνεργασίας σε όλες τις φάσεις του τομέα εργασίας τους.

Όσο αφορά στον χώρο εργασίας, πιστεύουν ότι αυτός είναι κατάλληλα διαμορφωμένος και συμβαδίζει με τους κανόνες και τη σχετική νομοθεσία που καθορίζονται από το Υπουργείο Εργασίας, με μέσο όρο (3.59) και στις δύο περιπτώσεις.

Στη συνέχεια, οι εργαζόμενοι έδειξαν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας τους με μέσο όρο (3.54), μια μεταβλητή η οποία είναι σημαντική γιατί αυτή μπορεί να διευρύνει τον τρόπο σκέψης τους και τις επιλογές τους στη διεκπεραίωση των εργασιών τους. Με τις πρωτοβουλίες τους μπορεί να βελτιώσουν γενικά την αποδοτικότητα διορθώνοντας απλά μεν αλλά σημαντικά στοιχεία που πέφτουν στην αντίληψή τους κατά την καθημερινή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αρκετά ευχαριστημένοι έδειξαν με την εργασία τους γιατί τη θεωρούν ότι είναι ανάλογη των προσόντων τους με μέσο όρο (3.36).

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τη στατιστική ανάλυση με μέσο όρο (3.23), οι συμμετέχοντες έδειξαν αρκετά ικανοποιημένοι με το υφιστάμενο σχέδιο Εφάπαξ/Σύνταξης που τους παρέχεται.

Τέλος, αναφορικά με τους προϊστάμενούς τους, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι είναι ευχαριστημένοι με τη συμπεριφορά τους προς αυτούς αλλά και με την επικοινωνία που έχουν με μέσο όρο (3.21) και στις δύο περιπτώσεις. Είναι ένας τομέας, η επικοινωνία, σημαντικός για την υψηλή εργασιακή ικανοποίηση αλλά και την αποδοτικότητα.

Παρόλα τα πιο πάνω θετικά υπάρχουν και αρκετές περιπτώσεις στις οποίες οι εργαζόμενοι έδειξαν δυσαρεστημένοι με βάση τις απαντήσεις τους. Αρχικά, δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τους προϊστάμενούς τους όσο αφορά τον σεβασμό και την εκτίμηση που δείχνουν στις προσπάθειές τους αλλά και γιατί δε λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις τους και δεν τους δίνουν ευκαιρίες να συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων αλλά και στην ανταλλαγή απόψεων για διάφορα θέματα που μπορεί να προκύψουν πέραν αυτών της καθημερινότητας. Αυτές οι μεταβλητές παρουσίασαν μέσους όρους (2.95), (2.69) και (2.64) αντίστοιχα.

Επίσης, δεν είναι ικανοποιημένοι με την αμοιβή που παίρνουν για τις ώρες εργασίας τους με μέσο όρο (2.79). Ακόμη, αρκετά δυσαρεστημένοι έδειξαν για τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών που εργάζονται, τους κανονισμούς που υπάρχουν για τυχόν παραπτώματα των υπαλλήλων αλλά και για το υφιστάμενο σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Συγκριτικά οι μέσοι όροι ήταν αρκετά χαμηλοί (2.95) και (2.28) αντίστοιχα κάτι το οποίο δείχνει φανερά τη δυσαρέσκειά τους. Αρκετά δυσαρεστημένοι έδειξαν και για την ψυχολογική υποστήριξη που τους παρέχεται μετά από «δύσκολα» ή επικίνδυνα περιστατικά τα οποία μπορεί να προκύψουν.

Τέλος, ένας τομέας στον οποίο έδειξαν αρκετά μεγάλη δυσαρέσκεια ήταν οι δυνατότητες ανέλιξης που τους παρέχονται στον τομέα του επαγγέλματος τους. Οι μέσοι όροι κινήθηκαν μεταξύ (2.87) και (2.38), αποτελέσματα τα οποία είναι πολύ χαμηλά. Πιο συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με την επιμόρφωση ή τα σεμινάρια που γίνονται με σκοπό να κερδίσουν μια από τις θέσεις προαγωγής. Επίσης, δεν είναι ικανοποιημένοι από τις προοπτικές ανέλιξης και τα κίνητρα που τους παρέχονται. Κλείνοντας, οι εργαζόμενοι έδειξαν την απογοήτευσή τους όσο αφορά στον τρόπο αξιολόγησής της απόδοσής τους.

Για την επικινδυνότητα των συνθηκών εργασίας ο μέσος όρος με βάση την ανάλυση ήταν (3.41) κάτι που δείχνει ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν αρκετά επικίνδυνες για την υγεία τους τις συνθήκες στις οποίες καλούνται να εργασθούν.

Σε δύο, επίσης, περιπτώσεις ο μέσος όρος των απαντήσεων της έρευνας ήταν πολύ χαμηλός. Όμως σ' αυτές λειτούργησε αντίστροφα λόγω του είδους των ερωτήσεων. Για την μονοτονία της εργασίας ήταν (1.62) κάτι που δείχνει ότι δε θεωρούν καθόλου μονότονη την εργασία τους. Επίσης, για την ερώτηση αν τους ενοχλεί να εργαστούν υπερωρίες ήταν (1.41) κάτι που δείχνει ότι δεν τους ενοχλεί καθόλου.

5.3 Σύγκριση με σχετικές έρευνες

Σε γενικές γραμμές σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνάς μου οι εργαζόμενοι έδειξαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την εργασία τους κάτι με το οποίο συμφωνεί και η Jenniffer S.Skibba (2002) σε έρευνά της. Το πιο πάνω συμπέρασμα όμως δεν συμμερίζεται η έρευνα της Βασιλικής Μπατίου (2009) η οποία διαπίστωσε ότι οι εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων στον δημόσιο τομέα είναι χαμηλού επιπέδου.

Οι εργαζόμενοι έδειξαν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με το περιβάλλον της εργασίας τους, κάτι με το οποίο διαφωνούν οι Παπαγεωργίου Μαργαρίτα και Παπατζήκα Λήδα (2011) αφού σύμφωνα με την έρευνά τους, οι εργαζόμενοι νιώθουν ανασφάλεια στον προαύλιο χώρο της εργασίας τους.

Επίσης, με βάση τα στατιστικά οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την επικοινωνία που υπάρχει τόσο με τους προϊστάμενούς τους, όσο και με τους συναδέλφους τους κάτι με το οποίο διαφωνεί η Ουρανία Κουτσαμπά στα ευρήματα της έρευνας που διεξήγαγε ανάμεσα στους τραπεζικούς υπαλλήλους το 2012. Κάτι ανάλογο έχουν διαπιστώσει και οι Παπαγεωργίου Μαργαρίτα και Παπατζήκα Λήδα (2011), αφού οι εργαζόμενοι στη δική τους έρευνα δεν έχουν πολύ καλές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ τους.

Όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με τα κίνητρα και τις προοπτικές ανέλιξης κάτι με το οποίο συμφωνεί και η Βασιλική Μπατίου σε έρευνά της που διεξήγαγε το 2009. Η Γιοβάνογλου Αθανασία(2013-2014) σε έρευνά της συμφώνησε ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με τα κίνητρα που τους παρέχονται κάτι το οποίο επηρεάζει την απόδοσή τους στον χώρο εργασίας.

Επίσης, οι εργαζόμενοι έδειξαν τη δυσαρέσκεια τους όσο αφορά στην αμοιβή που παίρνουν κάτι το οποίο διαπίστωσαν και οι Μαργαρίτα Παπαγεωργίου και Λήδα Παπατζήκα σε δική τους έρευνα το 2011.

Ακόμη, με βάση την έρευνα αποδείχτηκε ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι οι συνθήκες εργασίας τους είναι επικίνδυνες αποτέλεσμα με το οποίο συμφώνησε και ο Αμερικάνος Amber Adamson σε δική του έρευνα το 2013.

Επιπλέον, μέσα από τη μεταπτυχιακή διατριβή μου, φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι ευχαριστημένοι από την επιμόρφωση που τους παρέχεται είτε με σεμινάρια είτε με

οποιοδήποτε άλλο τρόπο για σκοπούς ανέλιξης, κάτι με το οποίο συμφώνησαν η Βασιλική Μπατίου (2009) και η Βασιλική Ασπιώτη (2013).

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με τους τρόπους αξιολόγησης κάτι το οποίο συμπέραναν και οι Μαργαρίτα Παπαγεωργίου και Λήδα Παπατζήκα (2011).

Ακόμα, μέσα από την στατιστική ανάλυση φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι με τις συνθήκες υγιεινής και το ωράριο εργασίας κάτι με το οποίο συμφώνησε και η Ασπιώτη Βασιλική σε δική της έρευνα το 2013.

Ένα ακόμη συμπέρασμα που διαπίστωσα μέσα από την έρευνα μου είναι ότι οι εργαζόμενοι δεν έχουν πρόβλημα να εργαστούν και υπερωρίες όταν κριθεί αναγκαίο για να φέρουν εις πέρας ένα έκτακτο περιστατικό. Αντίθετα όμως, η Ασπιώτη Βασιλική (2013) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι στους εργαζόμενους δεν αρέσει ιδιαίτερα το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστούν υπερωρίες.

Τέλος, οι εργαζόμενοι εξέφρασαν την ικανοποίησή τους για τον χώρο εργασίας. Στο ίδιο εύρημα κατέληξε και η Ουρανία Κουτσαμπά στην δική της έρευνα το 2012.

5.4 Γενικά σχόλια και εισηγήσεις για περαιτέρω βελτίωση της Υπηρεσίας

Η Πυροσβεστική Υπηρεσία έχει να εξυπηρετήσει ένα σημαντικό σκοπό. Να καταπολεμήσει αν είναι δυνατό στο αρχικό στάδιο πυρκαγιές αλλά και να βοηθήσει το κοινό σε περίπτωση θεομηνιών, ατυχημάτων και όχι μόνο. Η σωστή οργάνωση της Υπηρεσίας και η επίλυση προβλημάτων θα βοηθήσουν στην ομαλή λειτουργία της και στην ψηλή αποτελεσματικότητά της σε όποιο πρόβλημα έχει να αντιμετωπίσει και να επιλύσει. Με βάση την έρευνα που έγινε αρκετά πράγματα πάνε καλά και βρίσκονται στον σωστό δρόμο ενώ άλλα μπορούν να βελτιωθούν λίγο ή και σημαντικά. Πιο κάτω παραθέτω τις απόψεις και εισηγήσεις μου για βελτιώσεις στους τομείς που φάνηκε ερευνητικά ότι χρήζουν βελτίωσης.

Στο θέμα του σεβασμού και της εκτίμησης των προσπαθειών από τους προϊσταμένους προς τους υφιστάμενους φαίνεται να υπάρχει πρόβλημα αφού οι δεύτεροι δε φαίνεται

να είναι ευχαριστημένοι από τους πρώτους στον τομέα αυτό. Θα ήταν δε καλό να δημιουργηθεί μία επιτροπή που θα αποτελείται από αξιωματικούς και απλούς πυροσβέστες που θα ερευνήσουν το όλο πεδίο σχέσεων. Με την ανταλλαγή απόψεων σε ελεύθερη συζήτηση, την καταγραφή των ευρημάτων αλλά και τη βοήθεια ειδικών μπορεί και πρέπει να βρεθούν τρόποι για περεταίρω βελτίωση του σημαντικού αυτού τομέα. Με σχετικά δε σεμινάρια και βιωματικά εργαστήρια από ειδικούς να ενημερωθούν πρώτα οι αξιωματικοί και μετά οι απλοί πυροσβέστες για υιοθέτηση τρόπων για σεβασμό των προσπαθειών τους καθώς και για δημοσιοποίηση αυτού του σεβασμού προς αμοιβαίο όφελος. Η επιτροπή θα συνεχίσει τον ρόλο της και μετά αξιολογώντας κατά καιρούς τα αποτελέσματα και κάνοντας βελτιωτικές εισηγήσεις εκεί και όπου χρειάζεται.

Ένα άλλο θέμα, που σύμφωνα και με τους μελετητές του χώρου «ανθρώπινο δυναμικό», συμβάλλει πολύ στην εργασιακή ικανοποίηση είναι η επιθυμία εκ μέρους των εργαζομένων να ακούγονται οι απόψεις τους και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων. Φυσικά, η Πυροσβεστική Υπηρεσία είναι ένας θεσμός που διέπεται από κανονισμούς, μεθόδους και ορολογίες στον τρόπο λειτουργίας του. Σίγουρα αυτά βασίζονται σε διεθνή πρότυπα και δεν μπορούν να αλλάξουν. Όμως, εκεί, στην καθημερινή απασχόλησή τους οι πυροσβέστες ήδη ανταλλάσσουν κάποιες απόψεις και κάνουν εισηγήσεις για απλά θέματα. Σίγουρα, θα μπορούν να κάνουν προτάσεις και για πιο σοβαρά θέματα όπως για παράδειγμα, μια μέθοδο ή ένα κανονισμό ή μια ρουτίνα στην οποία σύμφωνα με τη δική τους εμπειρία υπάρχει δυνατότητα για αλλαγή και βελτίωση. Αυτό πρέπει να μπορούν να το συζητούν με τους προϊστάμενούς τους και εκεί που έχουν δίκαιο οι απόψεις τους να γίνονται αποδεκτές, κάτι που θα τους προκαλέσει και ηθική ικανοποίηση.

Επίσης, μια εισηγήση για ένα νέο τρόπο χειρισμού και επίλυσης ενός προβλήματος να μην σκοντάφτει στη διεύθυνση αλλά να συζητείται και να γίνεται αποδεκτή, εάν και εφόσον αποδειχθεί ότι είναι καλύτερη από την υφιστάμενη τακτική και να προωθείται στα ανώτερα κλιμάκια για έγκριση. Αυτό θα μετατρέψει και τους πυροσβέστες από απλούς εργαζόμενους σε ζωντανά μέλη της Υπηρεσίας με άποψη και ιδέες κάτι που θα αυξήσει σίγουρα και την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Το θέμα της μηνιαίας αμοιβής φαίνεται να μην ικανοποιεί πλήρως τους εργαζόμενους στην Πυροσβεστική. Το μισθολόγιο στη Δημόσια Υπηρεσία και κατ' επέκταση στην Πυροσβεστική έχει καθορισθεί με βάση την αξιολόγηση καθηκόντων από ειδικούς εδώ

και δεκαετίες. Για να γίνει αλλαγή στον τομέα αυτό είναι δύσκολο και θα έχει αλυσιδωτή επίδραση και σε άλλους τομείς της Δημόσιας Υπηρεσίας. Το θέμα είναι, σίγουρα, γνωστό στους εργαζόμενους αλλά εισηγούμαι να εξηγηθεί ξανά σ' αυτούς ο τρόπος με τον οποίο δημιουργήθηκε το υφιστάμενο σχέδιο μισθολογίου και πώς επηρεάζουν τυχόν αλλαγές. Ακόμα να τους αναφερθεί το γεγονός, που σίγουρα και πάλιν το γνωρίζουν, ότι κατέχουν σταθερές θέσεις εργασίας με πολύ καλύτερο μισθό από ότι αμείβει ο ιδιωτικός τομέας.

Για το θέμα της αμοιβής των υπερωριών εισηγούμαι να γίνει επιτροπή από αξιωματικούς και εκπρόσωπους των εργαζομένων να μελετήσουν το όλο θέμα. Να διερευνηθεί πώς γίνεται η πληρωμή των υπερωριών στην αστυνομία, ως σχετική υπηρεσία, αλλά και σε παρόμοιες υπηρεσίες στο εξωτερικό. Να εντοπισθούν τυχόν διαφορές, να γίνουν προτάσεις για νέους τρόπους πληρωμής των υπερωριών και να συμφωνηθεί ένας κοινά αποδεκτός τρόπος που δε θα προκαλεί προβλήματα σε άλλους σχετικούς χώρους της δημόσιας υπηρεσίας .

Οι κανονισμοί τήρησης της πειθαρχίας και οι ποινές στους παρανομούντες είναι ένας σημαντικός τομέας της διοίκησης κάθε οργανισμού. Οι κανονισμοί αυτοί που στην Πυροσβεστική Υπηρεσία σίγουρα έχουν θεσπιστεί εδώ και δεκαετίες, ίσως να μην ικανοποιούν τα σύγχρονα δεδομένα και πιθανόν να χρειάζονται αναθεώρηση. Εισηγούμαι και εδώ μια μικτή επιτροπή να συζητήσει τα παράπονα των εργαζομένων και εκεί και όπου είναι δικαιολογημένες βελτιώσεις ή αλλαγές αυτό να γίνει κλείνοντας ακόμα ένα κεφάλαιο στις σχέσεις προσωπικού και Πυροσβεστικής Υπηρεσίας. Ασφαλώς και μια ενημέρωση του τι γίνεται στον ευρωπαϊκό χώρο σε αυτό τον τομέα θα βοηθήσει τις δύο πλευρές να αποφασίσουν αν και εφόσον χρειάζεται κάτι να αλλάξει.

Αναφορικά με το σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που προσφέρεται στους εργαζόμενους στην Πυροσβεστική αυτό είναι το ίδιο που προσφέρεται σε όλους τους δημόσιους υπαλλήλους της Κυπριακής Δημοκρατίας μέσω των Κρατικών Νοσοκομείων. Με τα σημερινά δεδομένα είναι πολύ δύσκολο να αλλάξει το προσφερόμενο σχέδιο αφού σύντομα θα γίνει στην Κύπρο εφαρμογή του Σχεδίου ΓΕΣΥ που θα καλύψει όλους τους κατοίκους της νήσου. Σίγουρα το προτεινόμενο νέο σχέδιο που ετοιμάζεται εδώ και χρόνια δεν μπορεί να κριθεί αλλά χωρίς αμφιβολία θα έχει και δυνατά και αδύνατα σημεία. Καλό θα ήταν, εκ μέρους των εργαζομένων της Πυροσβεστικής, μια ομάδα αφού μελετήσει αυτό το σχέδιο να καταγραφούν τα αρνητικά σημεία του, κατά την άποψη και τις εμπειρίες τους με το υφιστάμενο και να κατατεθούν εισηγήσεις στο Υπουργείο

Υγείας και στη Βουλή για βελτιώσεις εκεί που πράγματι μπορούν να γίνουν πριν οριστικοποιηθεί και εισαχθεί το νέο σχέδιο.

Το επάγγελμα του πυροσβέστη περιλαμβάνει δύσκολα καθήκοντα (όπως να ανασύρει σοβαρά τραυματισμένους ή και νεκρούς από δύσκολα οδικά δυστυχήματα, να απεγκλωβίζει άτομα από πυρκαγιές, να κάνει ενέργειες στήριξης του πληθυσμού σε περίπτωση θεομηνιών). Αυτά απαιτούν μεγάλη σωματική προσπάθεια και ψυχική δύναμη και γίνονται συνήθως κάτω από πολύ δύσκολες συνθήκες. Την ώρα του καθήκοντος μπορεί να επικρατούν τραγικές στιγμές, πανικός και κλάματα από τους συγγενείς θυμάτων. Όλα αυτά κάνουν τον πυροσβέστη πολλές φορές ράκος από τα όσα έζησε στη διάρκεια της εκτέλεσης των καθηκόντων του. Εδώ φαίνεται να υπάρχει ανάγκη ψυχολογικής στήριξης. Οι προϊστάμενοι, είτε γιατί δεν έχουν τις γνώσεις, είτε γιατί δεν το θεωρούν απαραίτητο δεν στηρίζουν τους υφιστάμενούς τους από ότι φάνηκε στην έρευνα. Ακόμα μπορεί και να επικεντρωθούν σε κριτική για λάθη ή και παραλήψεις που έγιναν στη διάρκεια της επιχείρησης από τους υφιστάμενους.

Αυτά κουράζουν τους εργαζόμενους και τους κάνουν να νιώθουν απογοήτευση, άγχος και φόβο για το αν θα ξανασυμβούν τέτοια λάθη και δεχθούν πάλι κριτική. Είναι ένας τομέας για τον οποίο χρειάζονται επιμόρφωση οι προϊστάμενοι αξιωματικοί με τη συμμετοχή και στήριξη ειδικών που θα πρέπει να τους εκπαιδεύσουν στο πώς να εξυψώνουν το πεσμένο ηθικό των ανδρών της ομάδας τους μετά από ένα «δύσκολο» επεισόδιο και να τους στηρίζουν ψυχολογικά. Έτσι θα μάθουν και τρόπους με τους οποίους να μην υπερτονίζουν τα λάθη, ρίχνοντας περισσότερο το ηθικό των εργαζομένων, αλλά με την ανταλλαγή απόψεων μαζί τους θα γίνεται αναγνώριση του λάθους και καλύτερη κατανόησή του ώστε στο μέλλον να αποφεύγεται. Ιδιαίτερα ευαίσθητα είναι τα νεαρά άτομα που δεν έχουν την πείρα και δεν έχουν ζήσει αρκετά περιστατικά για να μπορούν να αντεπεξέρχονται πιο εύκολα.

Από την έρευνα διαπιστώνεται ότι υπάρχουν παράπονα για θέματα αξιολόγησης ανέλιξης του προσωπικού. Θεωρείται μη ικανοποιητικός ο τρόπος προαγωγής που ισχύει σήμερα και τα κίνητρα που προσφέρονται για τον σκοπό αυτό. Επίσης, ούτε τα σεμινάρια που γίνονται για περαιτέρω εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού με στόχο την ανέλιξη θεωρούνται ικανοποιητικά. Στον τομέα αυτό εισηγούμαι να επαναξιολογηθεί το υπάρχον σύστημα από ειδικούς και να θεσπιστεί ένα καινούριο σύστημα επιμόρφωσης (θεωρητικής και πρακτικής) με εξετάσεις επιτυχίας που θα

επιδρά σαν κίνητρο γιατί με βάση τα αποτελέσματα θα υπάρχει διαφάνεια και σειρά κατάταξης προσοντούχων για μελλοντικές προαγωγές.

Καταρχήν οι θέσεις προαγωγής είναι βασισμένες και καταχωρημένες με βάση το οργανόγραμμα που ισχύει στην Πυροσβεστική Υπηρεσία όπως εγκρίθηκε από την κυβέρνηση. Οποιοσδήποτε αλλαγές για να γίνουν χρειάζονται διαβουλεύσεις του Συνδέσμου Αστυνομίας/Προσβεστικής με την κυβέρνηση και δεν θα επηρεάσουν μόνο την Πυροσβεστική οι όποιες αλλαγές αποφασισθούν. Αυτό σημαίνει σημαντικό επιπρόσθετο κόστος κάτι που θα δικαιολογείται και θα προχωρήσει μόνο αφού περάσουν από ειδικά σεμινάρια όλοι οι πυροσβέστες και αποκτήσουν επιπρόσθετα προσόντα και δεξιότητες αναβαθμίζοντας το επάγγελμά τους. Αυτή η αναβάθμιση θα πρέπει να ισχύσει για όλες τις βαθμίδες της Υπηρεσίας.

Τα σεμινάρια αυτά πρέπει να σχεδιασθούν με τρόπο που θα καλύπτουν τις ανάγκες μιας σύγχρονης Πυροσβεστικής Υπηρεσίας με ευρωπαϊκά πρότυπα. Θα πρέπει να γίνονται σταδιακά και να δίνουν τη δυνατότητα να λάβουν μέρος όλοι οι εργαζόμενοι. Τέλος πρέπει να υπάρχει ένας τρόπος αξιολόγησης των αποτελεσμάτων για να υποχρεώνονται όσοι τα παρακολουθούν να δείξουν την απαραίτητη προσοχή που χρειάζεται για να αποκτήσουν το προσόν και δικαιολογημένα να κερδίσουν τη μισθολογική αναβάθμιση.

Ακόμα το θέμα της ανέλιξης δεν πρέπει να βασίζεται μόνο στην επιμόρφωση που σίγουρα κατέχει το δικό της σημαντικό μέρος αλλά και σε άλλους τομείς. Τέτοιοι τομείς είναι η εργατικότητα, η αντίληψη, η συνέπεια, η υπακοή, η συμπεριφορά και η πιστή εφαρμογή των κανονισμών από τον εργαζόμενο. Αυτά θα πρέπει να αξιολογούνται σε τακτά διαστήματα, ας πούμε μια φορά τον χρόνο, από τον προϊστάμενο της εκάστοτε επαρχίας. Για το περιεχόμενο της έκθεσης να έχει δικαίωμα να εφεσιβάλει ο εργαζόμενος αν νομίζει ότι αδικείται. Σε τέτοιες περιπτώσεις ανεξάρτητη επιτροπή αξιωματικών να ακούει και τις δύο πλευρές πριν βγάλει το τελικό πόρισμά της για το θέμα. Η έκθεση προϊσταμένου και τα αποτελέσματα της επιμόρφωσης σίγουρα θα αποτελούν ένα καλό στοιχείο για το μέχρι πού φθάνουν οι ικανότητες του κάθε πυροσβέστη. Σε αυτό θα μπορούσαν να βοηθήσουν και οι εργαζόμενοι με τις δικές τους απόψεις σε μια προσωπική τους αυτο-αξιολόγηση.

Παράλληλα, θα πρέπει να παρακολουθούν οι αρμόδιοι της Πυροσβεστικής τις αλλαγές στον τομέα και να σχεδιάζονται κατά καιρούς ανάλογα σεμινάρια για ενημέρωση και

επιμόρφωση στα οποία να συμμετάσχει και πάλι όλο το προσωπικό. Επίσης, και εδώ ένα σύστημα έλεγχου θα βοηθήσει να φανεί αν τα σεμινάρια πέτυχαν στους σκοπούς τους ή αν χρειάζονται αλλαγές και περεταίρω προσπάθεια για βελτίωση του προσωπικού.

Με βάση την έρευνα ο τρόπος αξιολόγησης δεν ικανοποιεί τους εργαζόμενους. Σίγουρα υπάρχουν κανονισμοί αξιολόγησης του προσωπικού που ίσως να θεσπίστηκαν εδώ και χρόνια με άλλα δεδομένα. Αφού υπάρχει αρνητικό κλίμα καλό θα ήταν και εδώ μια επιτροπή να δει αναλυτικά τα διάφορα στάδια της παρούσας μεθόδου αξιολόγησης και να συζητήσει τα σημεία που θεωρούνται ως αδύναμος κρίκος με στόχο την εισαγωγή ενός πιο δίκαιου και σύγχρονου συστήματος. Αφού συμφωνηθούν οι νέοι βελτιωμένοι τρόποι αξιολόγησης θα πρέπει να σταλούν για νομοθετική ρύθμιση και τελική επίλυση του θέματος. Οι κανονισμοί που θα εγκριθούν θα πρέπει να κοινοποιηθούν σε όλους τους εργαζόμενους για να τους γνωρίζουν.

Για τα θέματα κινδύνου και υγείας στην εργασία που έδειξε η έρευνα ότι απασχολούν τους εργαζόμενους εισηγούμαι τα πιο κάτω. Το θέμα του κινδύνου μπορεί να αντιμετωπιστεί μόνο με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού ούτως ώστε να γνωρίζει και την μικρότερη λεπτομέρεια της δουλειάς του και να γίνει ικανό να αντιμετωπίζει κάθε δυσκολία με τον χαμηλότερο δυνατό κίνδυνο για τη ζωή και την υγεία του. Επίσης, η συνεχής τεχνολογική ανάπτυξη και στον τομέα αυτό έφερε μεθόδους και εργαλεία που χρησιμοποιούνται και προστατεύουν αποτελεσματικά την υγεία των εργαζόμενων. Πρέπει η Υπηρεσία να προμηθευτεί σταδιακά όλα τα σύγχρονα όργανα όπως απαιτούν και τα διεθνή πρότυπα πυρόσβεσης.

Η ψηλή εργασιακή ικανοποίηση είναι απαραίτητη σε κάθε οργανισμό για καλύτερα αποτελέσματα. Με τις πιο πάνω εισηγήσεις μου προσπάθησα να βοηθήσω στην αύξησή της στην Πυροσβεστική Υπηρεσία. Σίγουρα δεν εξάντλησα τον κατάλογο των όσων θα μπορούσαν να γίνουν. Όμως, κάθε βελτιωτική κίνηση μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθεια που γίνεται γι' αυτό τον σκοπό. Φυσικά μελλοντικές έρευνες για το ίδιο θέμα και στον ίδιο εργασιακό χώρο θα μπορούσαν να αναδείξουν άλλα δεδομένα και άλλα προβλήματα αλλάζοντας την εικόνα και προσθέτοντας στον κατάλογο νέα θέματα για αναγκαίες βελτιωτικές κινήσεις και αφαιρώντας άλλα.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Αβραμίδου Β.-Γ. (2011). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Ξενοδοχείων και συστήματα βελτίωσης ικανοποίησης του προσωπικού*. Διαθέσιμο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14263/1/HRM.pdf>. [Πρόσβαση: 27-11-2017]
- Aode.gr (2011). *Frederick Taylor (1856 - 1915)*. Διαθέσιμο: <http://www.aode.gr/articles/30-frederick-taylor>. [Πρόσβαση: 7-4-2018]
- Aode.gr (2011). *Henry Gantt (1861 - 1919)*. Διαθέσιμο: <http://www.aode.gr/articles/27-henry-gantt-1861-1919> . [Πρόσβαση: 7-4-2018]
- Ασπιώτη Β. (2013) *Εργασιακές σχέσεις και Εργασιακή Ικανοποίηση: Η περίπτωση του ΟΤΕ*. Διαθέσιμο: https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjf3r6R4uraAhXGGewKHdndC4QFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fnemertes.lis.upatras.gr%2Fjspui%2Fbitstream%2F10889%2F6368%2F2%2F%25CE%2594%25CE%2599%25CE%25A0%25CE%259B%25CE%25A9%25CE%259C%25CE%2591%25CE%25A4%25CE%2599%25CE%259A%25CE%2597%2520%25CE%2592%25CE%2591%25CE%25A3%25CE%2599%25CE%259B%25CE%2599%25CE%259A%25CE%2597%25CE%25A3%2520%25CE%2591%25CE%25A3%25CE%25A0%25CE%2599%25CE%25A9%25CE%25A4%25CE%2597.p df&usg=AOvVaw3RBAuTQ_S-b3wWDY_DUstz [Πρόσβαση: 1-5-2018]
- Βικιπαίδεια (2017) *Frederick Herzberg*. Διαθέσιμο: https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Frederick_Herzberg&oldid=804180805 [Πρόσβαση: 5-11-2017]
- Βικιπαίδεια (2017) *Henry Gantt*. Διαθέσιμο: https://en.wikipedia.org/wiki/Henry_Gantt [Πρόσβαση: 9-11-2017]

- Βικιπαίδεια (2017) Ρόμπερτ Όουεν. Διαθέσιμο: https://el.wikipedia.org/w/index.php?title=%CE%A1%CF%8C%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CF%84_%CE%8C%CE%BF%CF%85%CE%B5%CE%BD&oldid=6694173 [Πρόσβαση: 10-11-2017]
- Γιοβανάκογλου Α. (2013-2014). *Ανθρώπινο δυναμικό : κίνητρα, αξιολόγηση και εργασιακή ικανοποίηση*. Διαθέσιμο: <http://io.teiion.gr/bitstream/handle/123456789/1609/thesis11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Πρόσβαση: 28-11-2017]
- Κάντας Α., (1998), *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*. Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα
- Κλεάνθους Π. (2017) *Έρευνα αγοράς σημειώσεις διαλέξεων που δίνονται στη θεματική ενότητα ΜΔΕ61 Μάρκετινγκ*. Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Κύπρος 2017.
- Κουτσαμπά Ο. (2012). *Διοίκηση ολικής ποιότητας και ανθρώπινο δυναμικό-Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης εσωτερικού πελάτη*. Διαθέσιμο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14792/6/KatsampaOuraniaMsc2012.pdf>. [Πρόσβαση: 28-11-2017]
- Κωνσταντίνου Α. (2001). *Ο επιτυχημένος διευθυντής σχολείου*. Λευκωσία: Εκδόσεις Κ.Επιφανίου.
- Κωνσταντίνου Α. (2005). *Πώς θα διευθύνεις αποτελεσματικά το σχολείο σου*. Λευκωσία: "Καντηλάρης" Βιβλιοπωλεία Εξυπηρέτησης Φοιτητών Λτδ.
- Μιλιάτσης Ι. (Bizman.gr). *Χένρυ Φαγιόλ: Γενικές Αρχές Διοικήσεως στις Επιχειρήσεις*. Διαθέσιμο: <https://bizman.gr/blog/129-xenry-fagiol-genikes-arxes-dioikhsevn-stis-epixeiriseis>. [Πρόσβαση:26-11-2017]
- Μπάτιου Β. (2009). *Η Επαγγελματική Ικανοποίηση και η Εφαρμογή της βάσει της Θεωρίας Υγιεινής και Παρακίνησης του Frederick Herzberg. Το Παράδειγμα του Δημοσίου Τομέα - Ι.Κ.Α., Ο. Α.Ε.Δ., Σ.Ε.Ε.* Διαθέσιμο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13286/2/MpatsiouMsc2009.pdf>. [Πρόσβαση: 27-11-2017]
- Μπουραντάς Α. -Βαθής Α. Α. Παπακωνσταντίνου Χ. - Ρεκλείτης, Π. (1999). *Οργάνωση και Διοίκηση (Μάνατζμεντ -Management)*. Διαθέσιμο:

<http://ebooks.edu.gr/modules/ebook/show.php/DSGL-C122/38/219,1101/>

[Πρόσβαση: 27-11-2017]

- Μπουραντάς Α. -Βαθής Α. Α. Παπακωνσταντίνου Χ. - Ρεκλείτης, Π. (1999). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Διαθέσιμο: <http://ebooks.edu.gr/modules/ebook/show.php/DSGL-C122/38/219,1101/>
[Πρόσβαση: 27-11-2017.]
- Μπουραντάς Δ. (2002) *Μάνατζμεντ, Θεωρητικό Υπόβαθρο - Σύγχρονες Πρακτικές*. Εκδόσεις Γ. Μπένου
- Παπαγεωργίου Μ. & Παπατζήκα Λ. (2011). *Η επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών της τεχνικής εκπαίδευσης*. Διαθέσιμο: <https://oiko.files.wordpress.com/2010/01/2011-cf80cf84cf85cf87ceb9ceb1cebaceae-cf80ceb1cf80ceb1ceb3ceb5cf89cf81ceb3ceafcebfcf85-cf80ceb1cf80ceb1cf84ceb6ceaecebaceb1-ceb7.pdf>. [Πρόσβαση: 26-11-2017]
- Παπάνης, Ε. & Ρόντος, Κ. (2005). *Ψυχολογία-Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*. Αθήνα: Σιδέρης.
- Παπάνης Ε. (2007). *Εργασιακή ικανοποίηση*. Διαθέσιμο: http://epapanis.blogspot.com.cy/2007/09/blog-post_9672.html.
[Πρόσβαση:15-3-2018]
- Ruarrijoseph. (2017-2018). *Η θεωρία Alderfer: περιγραφή, χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά*. Διαθέσιμο: <https://el.ruarrijoseph.com/obrazovanie/89411-teoriya-alderfera-opisanie-osobennosti-i-harakteristiki.html>. [Πρόσβαση 17-3-2018]
- Σταθακόπουλος Β. (2005). *Η διαδικασία της έρευνας αγοράς*. In: Σταθακόπουλος Βλάσης *Μέθοδοι Έρευνας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α. Ε., σελ45-60
- Σταθακόπουλος Β. (2005). *Αρχές σχεδιασμού ερωτηματολογίου*. In: Σταθακόπουλος Βλάσης *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α. Ε.,σελ.151-175.
- Σταθακόπουλος Β. (2005). *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*. In: Σταθακόπουλος Βλάσης *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α. Ε., σελ.151-175

Αγγλική

- Adamson, B. A. Amber (2013) *Relationship Quality and its Association with Job Satisfaction, Quality of Life, and Mental Health of First-Responders*. Available: [https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO0pz28PvZAhWOaFAKHZwrCZUQFghpMAG&url=https%3A%2F%2Fbaylor-ir.tdl.org%2Fbaylor-ir%2Fbitstream%2Fhandle%2F2104%2F8722%2FAmber Adamson masters.pdf-a.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw0JA3giaOU7GMn8UDKFyKJo](https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO0pz28PvZAhWOaFAKHZwrCZUQFghpMAG&url=https%3A%2F%2Fbaylor-ir.tdl.org%2Fbaylor-ir%2Fbitstream%2Fhandle%2F2104%2F8722%2FAmber%2FAdamson%2Fmasters.pdf-a.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw0JA3giaOU7GMn8UDKFyKJo) , [Last accessed: 14-4-2018]
- Brown L. (2017). *Management Theory of Frank and Lillian Gilbreth*. Available: <file:///C:/Users/L3n1ta/Zotero/storage/59KRA2FL/management-theory-of-frank-and-lillian-gilbreth.html>. [Last accessed: 8-11-2017]
- Dininni J. (2017) *Management Theory of Elton Mayo*. Available: <https://www.business.com/articles/management-theory-of-elton-mayo/> [Last accessed: 7-11-2017]
- Koontz H., O'Donnell C., Wehrich H. (1984). *Management*. 8th ed. Singapore: Tien Wah Press Pte Ltd.
- Lindner, R. (1998). *Understanding Employee Motivation*. Available: <https://www.joe.org/joe/1998june/rb3.php>. [Last accessed: 8-11-2017]
- Locke, E.A. (1969) *What Is Job Satisfaction?* *Organizational Behavior and Human performance*. 4, 309-336.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In: M. D. Dunette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand McNally
- Mee. J. F. (2018). *Frederick W. Taylor American inventor and engineer*. Available: <https://www.britannica.com/biography/Frederick-W-Taylor>. [Last accessed 3-5-2018]
- Ray M. C. & Eison L.C. (1984). *Supervision*. Japan: CBS College Publishing.
- Rowland H., (2001) *Job satisfaction in the fire service; Thoughts on preparing tomorrow's leader*. Available: <https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0a>

[hUKEwiInc_o8fvZAhXEZ1AKHbeGCWwQFgg2MAE&url=https%3A%2F%2Fwww.hsd.org%2F%3Fview%26did%3D4857&usg=AOvVaw2JmBhwPcjr1yU18YMBG Gv6](https://www.hsd.org/view%26did%3D4857&usg=AOvVaw2JmBhwPcjr1yU18YMBG Gv6) [Last accessed: 10-4-2018]

- Skibba J. S. (2002). *Personality and Job Satisfaction: An investigation of Central Wisconsin Firefighter*. Available: <https://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwitwI6U8eHaAhXLYqQKHdzPBTEQFgg2MAE&url=http%3A%2F%2Fciteseerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.201.2759%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&usg=AOvVaw3kaTpGbhKZv7L6Klih Eg8D> [Last Access : 15-4-2018]
- Spector, P., E., (1997), *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA.: Sage Available: <https://www.scribd.com/document/12414687/spector-job-satisfaction> , [Last accessed: 23-3-2018]

Παράρτημα



Ερωτηματολόγιο για εργασιακή ικανοποίηση

Γεια σας! Ονομάζομαι Ελένη Ιωάννου και είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Με το παρόν ερωτηματολόγιο θα ήθελα να συλλέξω στοιχεία για την εργασιακή ικανοποίηση στην πυροσβεστική υπηρεσία. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για τους σκοπούς της διπλωματικής μου εργασίας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη βοήθειά σας.

Μέρος Α΄

Παρακαλώ σημειώστε με (✓) την κατάλληλη απάντηση:

1. Γενικές πληροφορίες

1.1 Φύλο:

α) άρρεν

β) θήλυ

1.2 Ηλικία:

α) 20-30

β) 31-40

γ) 41-50

δ) 51-60

ε) 60+

Μέρος Β'

Παρακαλώ σημειώστε (✓) σε μια μόνο επιλογή:

A/A	Ερωτήσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
1.Αντικείμενο εργασίας						
1.1	Είστε ικανοποιημένος/η από το είδος της εργασίας σας;					
1.2	Θεωρείτε ότι η δουλειά σας είναι μονότονη;					
1.3	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη πρακτική εκπαίδευση/εξάσκηση στον χώρο εργασίας σας;					
1.4	Η εργασία σας είναι ανάλογη των προσόντων σας;					
1.5	Γνωρίζετε ακριβώς τα καθήκοντα σας και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους;					
1.6	Έχετε τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών στον χώρο εργασίας;					
1.7	Σας ικανοποιούν οι κανονισμοί για παραπτώματα μελών του					

	προσωπικού;					
2.Προϊστάμενοι						
2.1	Υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία με τους προϊσταμένους σας;					
2.2	Λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις σας;					
2.3	Θεωρείτε ότι σας σέβονται και εκτιμούν τις προσπάθειές σας;					
2.4	Σας δίνονται κατάλληλες οδηγίες και συμβουλές στη διεκπεραίωση της εργασίας σας;					
2.5	Σας δίνονται ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων;					
2.6	Η συμπεριφορά των προϊσταμένων σας είναι καλή απέναντί σας;					
3.Συναδέλφои						
3.1	Το κλίμα μεταξύ των συναδέλφων σας είναι θετικό και βοηθά στην επίτευξη των στόχων της εργασίας σας;					
3.2	Εμπιστεύεστε τις απόψεις των συναδέλφων σας;					
3.3	Υπάρχει συνεργασία μεταξύ σας στη διεκπεραίωση εργασιών;					
3.4	Η επικοινωνία με συναδέλφους εκτός των ωρών εργασίας σας ικανοποιεί;					
4.Ωράριο -Αμοιβή						

4.1	Θεωρείτε ότι αμείβεστε ικανοποιητικά για τις ώρες εργασίας σας;					
4.2	Σας βολεύει το γεγονός ότι εργάζεστε με το σύστημα βάρδιας;					
4.3	Σας ενοχλεί το γεγονός ότι μπορεί να χρειαστεί να εργαστείτε υπερωρίες;					
4.4	Είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο αμοιβής των υπερωριών σας;					
4.5	Οι άδειες που σας παραχωρούνται είναι ικανοποιητικές;					
4.6	Σας ικανοποιεί το Σχέδιο ΕΦΑΠΑΞ/Σύνταξης;					
4.7	Σας ικανοποιεί το σχέδιο ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που σας παρέχεται;					
5.Χώρος/συνθήκες εργασίας						
5.1	Το περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε σας ικανοποιεί;					
5.2	Θεωρείτε ότι ο χώρος όπου εργάζεστε είναι κατάλληλα διαμορφωμένος;					
5.3	Σας ικανοποιούν οι υπάρχοντες χώροι για ξεκούραση και φαγητό;					
5.4	Το περιβάλλον εργασίας και οι συνθήκες υγιεινής συμβαδίζουν με τους κανονισμούς που καθορίζει το Υπουργείο Εργασίας;					
5.5	Θεωρείτε ότι οι συνθήκες εργασίας					

	είναι επικίνδυνες για την υγεία σας;					
5.6	Θεωρείτε ικανοποιητική την ψυχολογική στήριξη που σας παρέχεται μετά από επικίνδυνα ή «δύσκολα» επεισόδια;					
6.Δυνατότητες ανέλιξης						
6.1	Είστε ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές ανέλιξης;					
6.2	Σας ικανοποιεί η παρεχόμενη επιμόρφωση με σεμινάρια ή άλλους τρόπους για σκοπούς ανέλιξης;					
6.3	Σας προσφέρονται κίνητρα για ανέλιξη;					
6.4	Είστε ικανοποιημένος/η από τον τρόπο αξιολόγησης του προσωπικού;					

Τέλος ερωτηματολογίου
Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας