



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ



**ΤΕΙ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Αλεξόπουλος Ηλίας

**Μελέτη για την επαγγελματική ικανοποίηση των μόνιμων διοικητικών
υπαλλήλων του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ**

**Διπλωματική Εργασία για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**

Πειραιάς, 2010



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ



**ΤΕΙ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

Αλεξόπουλος Ηλίας

**Μελέτη για την επαγγελματική ικανοποίηση των μόνιμων διοικητικών
υπαλλήλων του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ**

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Κα Χατζηδήμα Σ.

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Πανεπιστημίου Πειραιώς

**Μελέτη για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**

Πειραιάς, 2010



**UNIVERSITY
OF PIRAEUS**

**POSTGRADUATE PROGRAMME
IN HEALTH MANAGEMENT**



**TEI
OF PIRAEUS**

Alexopoulos Ilias

**A study on the professional satisfaction of the permanent administrative
staff of IKA - ETAM**

**Dissertation Thesis for the Postgraduate Degree
in Health Management**

Piraeus, 2010



**UNIVERSITY
OF PIRAEUS**

**POSTGRADUATE PROGRAMME
IN HEALTH MANAGEMENT**



**TEI
OF PIRAEUS**

Alexopoulos Ilias

**A study on the professional satisfaction of the permanent administrative
staff of IKA - ETAM**

Supervisor:

S. Hadjidema,

Ass. Professor of

University of Piraeus

**Dissertation Thesis for the Postgraduate Degree
in Health Management**

Piraeus, 2010

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας τις μεταπτυχιακές μου σπουδές στη «Διοίκηση της Υγείας», αισθάνομαι την ανάγκη και την υποχρέωση να ευχαριστήσω:

Την επιβλέπουσα καθηγήτρια κ. Χατζηδήμα για την βοήθεια και την επιστημονική της καθοδήγηση.

Τον προϊστάμενο της Διεύθυνσης Αναλογιστικών Μελετών και Στατιστικής του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ κ. Σκιαδά, και τη συνάδελφο στην ίδια Διεύθυνση κ. Παππά, για τη συμβολή τους κυρίως στο εμπειρικό κομμάτι της έρευνας.

Την κ. Μπατίου για την άμεση και εγκάρδια υποστήριξή της.

Όλους τους συναδέλφους μου – εργαζόμενους στο Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, που συμμετείχαν στην έρευνα και συνέβαλαν στην επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Όλους τους καθηγητές και συμφοιτητές μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, για την ανταλλαγή επιστημονικών γνώσεων και απόψεων τα δύο τελευταία χρόνια.

Πα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρεί να εντοπίσει το βαθμό της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, που απασχολούνται αποκλειστικά σε υποκαταστήματα του Οργανισμού. Επίσης, επιχειρεί να καταγράψει εκείνους τους παράγοντες που επιδρούν θετικά ή αρνητικά στη διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης, καθώς και την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων σε κάθε μια από τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, αλλά και στο σύνολο αυτής.

Ως επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται η θετική συναισθηματική κατάσταση, στην οποία περιέρχεται το άτομο, όταν εκπληρώνονται οι προσδοκίες του από το εργασιακό περιβάλλον.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα Ιανουαρίου – Μαρτίου 2010, σε δέκα υποκαταστήματα, τρία στο νομό Αχαΐας και επτά στο νομό Αττικής. Το δείγμα αποτέλεσαν 205 μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι από αυτά τα υποκαταστήματα με τη μέθοδο της απλής τυχαίας δειγματοληψίας. Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που αποτελούνταν από εννέα ενότητες, συμπεριλαμβανομένης αυτής των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Η πληροψηφία των απαντήσεων δίνονταν με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας τύπου Likert (από 1 = διαφωνώ απόλυτα, έως 5 = συμφωνώ απόλυτα).

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους και υπάρχει αρκετά καλή συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ τους, καθώς και με τους προϊσταμένους τους. Αντίθετα, δεν είναι τόσο ικανοποιημένοι από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις, ούτε από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης που τους παρέχει ο Οργανισμός. Θεωρούν ικανοποιητικό το επίπεδο επικοινωνίας με τους ασφαλισμένους, αν και θα προτιμούσαν να μην έρχονται σε επαφή μαζί τους. Επίσης, δεν θεωρούν ότι υπάρχουν ιδιαίτερες προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις χρηματικές τους απολαβές. Συνολικά, δεν είναι ούτε ευχαριστημένοι ούτε δυσαρεστημένοι από την εργασία τους και εμφανίζονται θετικοί στην προοπτική αλλαγής του εργασιακού τους περιβάλλοντος.

Τα συμπεράσματα της έρευνας δείχνουν ότι παρόλο που σε γενικές γραμμές οι ερωτηθέντες δεν είναι ούτε δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι από την υφιστάμενη κατάσταση, εντούτοις εντοπίζουν σημεία (όπως οι κτιριακές υποδομές, η επιμόρφωση, οι οικονομικές απολαβές, οι προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης) ως πηγές δυσαρέσκειας, που χρειάζονται βελτίωση.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Επαγγελματική ικανοποίηση

Δυσαρέσκεια

ΙΚΑ - ΕΤΑΜ

Μόνιμο Διοικητικό Προσωπικό

Ασφαλισμένοι

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Εργασιακοί Παράγοντες

ABSTRACT

The present study attempts to measure the degree of total professional satisfaction of the IKA- ETAM permanent administrative staff working at the sub units of the Organization. It also attempts to record all those factors that affect in a positive or negative way the configuration of total satisfaction and the effect of demographical characteristics in each one of the side dimensions of professional satisfaction as well as its whole.

The term professional satisfaction defines the positive emotional state which a person reaches when all his/hers professional expectations are fulfilled.

The survey took place between January and March 2010 in 10 sub units, three of which in the municipality of Achaia and seven in the municipality of Attica. The sample consists of 205 permanent administrative staff employed in these ten sub units and was randomly selected. A questionnaire of nine units, including that of the demographical characteristics, was used to conduct the survey. The majority of the replied answers were provided by using the five point Likert scale (1= totally disagree up to 5=totally agree).

The results of the survey show that the administrative staff of IKA is generally satisfied with their job and can effectively cooperate and communicate with their colleagues of the same or upper level of the Organization. On the other hand the working environment, building facilities and further learning opportunities provided by the Organization do not meet their expectations. The level of communication between the staff and the insured is considered to be decent, although they would rather not have any direct contact with the public. Furthermore, the staff can not see any particular professional prospect in the future and they are not content with their wages. Overall, the staff is neither satisfied nor dissatisfied with their job and they appear to be positive in chang their working environment.

In conclusion, employees in IKA- ETAM appear to be neither satisfied nor dissatisfied from their job, while they feel that improvements in factors such as building facilities, education provision, wages and professional opportunities could increase their job satisfaction.

KEY WORDS

Professional satisfaction

Dissatisfaction

IKA – ETAM

Permanent administrative staff

Insured

Demographical Characteristics

Environmental factors

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδα
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	I
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	II
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ	III
ABSTRACT	IV
KEY WORDS	V
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	VI
ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ-ΠΙΝΑΚΕΣ	IX

A. ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Εισαγωγή	1
----------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑΣ

1.1	Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης	3
1.2	Με τι συνδέεται η επαγγελματική ικανοποίηση	4
1.3	Θεωρίες και μοντέλα της επαγγελματικής ικανοποίησης	5
1.3.1	Η επιστημονική Διοίκηση του Taylor	6
1.3.2	Οι μελέτες Hawthorne	7
1.3.3	Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow	8
1.3.4	Η θεωρία X και Y του McGregor	9
1.3.5	Η ανάγκη επίτευξης του McClelland	10
1.3.6	Η θεωρία της ισότητας του Adams	”
1.3.7	Η θεωρία της προσδοκίας του Vroom	11
1.3.8	Η θεωρία της υγιεινής - παρακίνησης του Herzberg	12
1.3.9	Η θεωρία της στοχοθέτησης του Locke	14
1.3.10	Η θεωρία του Alderfer	15
1.3.11	Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham	16
1.3.12	Λοιπές θεωρίες και μελέτες για την επαγγελματική ικανοποίηση	17
1.4	Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής δυσαρέσκειας	18
1.5	Μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας	19
1.6	Αποτελέσματα ερευνών σε δημόσιους φορείς στο εξωτερικό	20
1.7	Αποτελέσματα ερευνών σε δημόσιους φορείς στην Ελλάδα	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
ΤΟ ΙΚΑ ΣΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

2.1	Ιστορική αναδρομή	25
2.2	Το οργανόγραμμα του ΙΚΑ	26
2.3	Οι ασφαλισμένοι του ΙΚΑ	28
2.4	Οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ	30
2.5	Οικονομικά στοιχεία ΙΚΑ – ΕΤΑΜ	32

B. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1	Μεθοδολογία	34
3.2	Σκοπός και στόχοι της έρευνας	35
3.3	Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της έρευνας	36
3.4	Ερευνητικό εργαλείο.....	”
3.5	Δείγμα	38
3.6	Διαδικασία συλλογής δεδομένων	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1	Ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων	41
4.1.1	Παράγοντας Φύλλο	”
4.1.2	Παράγοντας Ηλικία	”
4.1.3	Παράγοντας Οικογενειακή κατάσταση	42
4.1.4	Παράγοντας Αριθμός μελών οικογένειας	43
4.1.5	Παράγοντας Αριθμός Παιδιών	44
4.1.6	Παράγοντας Μηνιαίο εισόδημα	”
4.1.7	Παράγοντας Επίπεδο εκπαίδευσης	45
4.1.8	Παράγοντας Τίτλος σπουδών	46
4.2	Συσχέτιση ηλικίας με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	47
4.3	Συσχέτιση ηλικίας με το μορφωτικό επίπεδο	48
4.4	Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	49
4.5	Ανάλυση των χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων ανάλογα με τη θέση εργασίας που κατέχουν	50
4.5.1	Παράγοντας Τμήμα	”

4.5.2	Παράγοντας Συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ	51
4.5.3	Παράγοντας Χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα	”
4.5.4	Παράγοντας Διοικητική βαθμίδα	52
4.6	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με το μορφωτικό επίπεδο	53
4.7	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ	54
4.8	Ανάλυση χρόνου και τρόπου μετάβασης στην εργασία	55
4.9	Συσχέτιση χρόνου μετάβασης με συναισθήματα έντασης και άγχους	”
4.10	Ανάλυση του αντικειμένου της εργασίας	56
4.11	Περιγραφική στατιστική ανάλυση – συνοπτική παρουσίαση	58
4.12	Περιγραφική στατιστική ανάλυση – αναλυτική παρουσίαση	62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΝΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

5.1	Στατιστικές μέθοδοι	69
5.2	Επίδραση του φύλλου	70
5.3	Επίδραση της ηλικίας	71
5.4	Επίδραση της οικογενειακής κατάστασης	74
5.5	Επίδραση του εισοδήματος	75
5.6	Επίδραση του μορφωτικού επιπέδου	77
5.7	Επίδραση της συνολικής υπηρεσίας στο ΙΚΑ	79
5.8	Επίδραση του χρόνου υπηρεσίας στην ίδια μονάδα	81
5.9	Επίδραση της διοικητικής βαθμίδας	83
5.10	Επίδραση της αλλαγής αντικειμένου	84
5.11	Επίδραση σχετικά με την επιλογή της θέσης εργασίας	85

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

6.1	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας	87
6.2	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν τις σχέσεις με συναδέλφους	89
6.3	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν τις σχέσεις με προϊστάμενους	90
6.4	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον	92
6.5	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης	95
6.6	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από την επαφή με τους ασφαλισμένους	97

6.7	Συσχέτιση των μεταβλητών που εξετάζουν τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία	98
-----	--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1	Συμπεράσματα.....	100
7.2	Προτάσεις.....	102

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	105
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	107
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	110

Γ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(Ερωτηματολόγιο έρευνας).....	111
---------------------------------	-----

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ & ΠΙΝΑΚΕΣ

ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

1	Εξέλιξη αριθμού ασφαλισμένων – συνταξιούχων & δικαιούχων περίθαλψης	28
2	Εξέλιξη αριθμού άμεσα ασφαλισμένων ανά σύνταξη	29
3	Εξέλιξη πληθυσμού διοικητικών υπαλλήλων ΙΚΑ – ΕΤΑΜ	30
4	Συσχέτιση ηλικίας με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	47
5	Συσχέτιση ηλικίας με το μορφωτικό επίπεδο	48
6	Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	49
7	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με το μορφωτικό επίπεδο	53
8	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ	54

ΠΙΝΑΚΕΣ

1	Κατανομή προσωπικού με βάση την υπηρεσιακή απασχόληση	31
2	Κατανομή προσωπικού με βάση την κατηγορία εκπαίδευσης	”
3	Προϋπολογισμός δαπανών ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 2010	32
4	Απολογιστικά οικονομικά στοιχεία ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 2006.....	33
5	Ποσοστό ανταπόκρισης συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ανά υποκατάστημα	39
6	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο το φύλλο	41
7	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο την ηλικία	42
8	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο την οικογενειακή κατάσταση ...	43
9	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τον αριθμό των οικογενειακών μελών	”
10	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τον αριθμό των παιδιών	44
11	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τις ατομικές μηνιαίες αποδοχές	”
12	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο το επίπεδο εκπαίδευσης	45
13	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τον τίτλο σπουδών	46
14	Συσχέτιση ηλικίας με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	47
15	Συσχέτιση ηλικίας με το μορφωτικό επίπεδο	48
16	Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα	49
17	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο το τμήμα που υπηρετούν	50
18	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ	51
19	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τα χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα	52
20	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο τη διοικητική βαθμίδα	”

21	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με το μορφωτικό επίπεδο	53
22	Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ	54
23	Συσχέτιση χρόνου μετάβασης με ένταση και άγχος	56
24	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο το χρόνο παραμονής στο ίδιο αντικείμενο	57
25	Κατανομή διοικητικών υπαλλήλων με κριτήριο το πλήθος των αλλαγών αντικειμένου εργασίας	”
26	Συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	58-59
27	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο των συμμετεχόντων	71
28	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με την ηλικία των συμμετεχόντων	73
29	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων	75
30	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων	76
31	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων	78
32	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ των συμμετεχόντων	80
33	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το χρόνο υπηρεσίας στην ίδια μονάδα	82
34	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με τη διοικητική βαθμίδα των συμμετεχόντων	84
35	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με την αλλαγή αντικειμένου των συμμετεχόντων	85
36	Στατιστικοί έλεγχοι, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με τη θέση των συμμετεχόντων	86
37a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν την ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας	88
37b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν την ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας	”
38a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν τις σχέσεις με συναδέλφους	89
38b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν τις σχέσεις με συναδέλφους	90

39a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν τις σχέσεις με ανωτέρους	92
39b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν τις σχέσεις με ανωτέρους	”
40a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον	94
40b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον	”
41a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης	96
41b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης	”
42a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν την ικανοποίηση από την επαφή με τους ασφαλισμένους	97
42b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν την ικανοποίηση από την επαφή με τους ασφαλισμένους	98
43a	Στατιστικοί έλεγχοι που εξετάζουν τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία ..	99
43b	Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις & διάμεσοι των επιμέρους διαστάσεων που εξετάζουν τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία	”

A. ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Εισαγωγή

Γιατί ορισμένοι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους και άλλοι όχι, ακόμη και αν οι αποδοχές ή το σύνολο των παροχών τους είναι ίδια; Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τόσο τα άτομα όσο και τις επιχειρήσεις - οργανισμούς. Το έντονο ενδιαφέρον έγκειται στο γεγονός ότι η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, την υψηλή παραγωγικότητα και τα υψηλά ποσοστά παραμονής στο ίδιο εργασιακό περιβάλλον.

Καθώς ο σύγχρονος άνθρωπος περνά πάνω από το 1/3 της ζωής του δουλεύοντας, είναι φυσικό η εργασία του να έχει προσδιοριστικό ρόλο στη ζωή του. Όχι μόνο καθορίζει το οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο του ατόμου, αλλά πολύ συχνά αποτελεί ρυθμιστικό παράγοντα προσωπικής ευτυχίας και ικανοποίησης. Είναι όμως εφικτό να υπάρχει ικανοποίηση στην εργασία και με ποιο τρόπο; Υπάρχουν ευτυχισμένοι εργαζόμενοι και σε ποιους τομείς; Η εργασιακή ικανοποίηση έχει να κάνει περισσότερο με το αντικείμενο της εργασίας ή με τις ιδιαίτερες συνθήκες που περιβάλλουν αυτό;

Σύμφωνα με την Παναγιωτοπούλου (1997), «οι αλλαγές που επήλθαν στην απασχόληση μετά τον 2^ο παγκόσμιο πόλεμο, όπως η αυτοματοποίηση της παραγωγής και η αύξηση των τυποποιημένων εργασιών στις υπηρεσίες και στη Δημόσια Διοίκηση, μετέβαλαν τη δομή της απασχόλησης. Παράλληλα, βελτιώθηκε το μορφωτικό επίπεδο και ο μέσος όρος των απολαβών, με αποτέλεσμα να μεταβληθούν οι προσδοκίες των εργαζομένων, όσον αφορά στην ποιότητα των εργασιακών τους σχέσεων».

Η οικονομική κρίση όμως, που και η χώρα μας βιώνει έντονα το τελευταίο διάστημα, με τη συνακόλουθη αύξηση της ανεργίας, τείνουν να μετατρέψουν την επαγγελματική ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο, σε ικανοποίηση απλά και μόνο εάν υπάρχει εργασία. Κάτω από αυτές τις συνθήκες παρατηρείται το φαινόμενο, εργαζόμενοι με αυξημένες ικανότητες και δεξιότητες να καταλαμβάνουν θέσεις εργασίας υποδεέστερες των δυνατοτήτων τους. Επίσης δεν τίθεται θέμα ενασχόλησης με την

ικανοποίηση του εργατικού δυναμικού, καθώς πολλοί το αντιλαμβάνονται σαν αναλώσιμο προϊόν.

Η μελέτη της ικανοποίησης στην εργασία πραγματοποιείται με τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών, που σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο διάφοροι παράγοντες εντός και εκτός του χώρου εργασίας επιδρούν και την επηρεάζουν. Οι πληροφορίες αυτές στηρίζονται αποκλειστικά στην υποκειμενική κρίση των εργαζομένων.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑΣ

1.1 Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης

Το επιστημονικό ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση εκφράστηκε μέσα από πληθώρα ερευνών τις δεκαετίες του '60 και κυρίως του '70. Δυστυχώς, δεν υπάρχουν αιτιακά, πειραματικά ευρήματα, αλλά κυρίως μελέτες συσχέτισης που έχουν αναδείξει πληθώρα παραγόντων, οι οποίοι την επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά. Οι εν λόγω μελέτες πραγματοποιήθηκαν κυρίως σε εργαζόμενους από τον χώρο των επιχειρήσεων και της βιομηχανίας. Τα αποτελέσματα των ερευνών δεν συμπίπτουν πάντα μεταξύ τους και ίσως αυτός να είναι ένας από τους λόγους που οι σχετικές μελέτες μειώθηκαν σημαντικά μετά το '70, για να ξεκινήσουν πάλι τα τελευταία χρόνια κυρίως από εταιρείες που εξετάζουν συστηματικά το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων τους.

Από τους διάφορους ερευνητές έχουν αποδοθεί πάρα πολλοί ορισμοί για την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Locke για παράδειγμα το 1969 στο άρθρο του «Τι είναι η επαγγελματική ικανοποίηση» υποστηρίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση, στην οποία περιέρχεται το άτομο, όταν, έχοντας αποτιμήσει το έργο που προσφέρει στην εργασία του, βρίσκει τις συνθήκες σύμφωνες προς τα αξιακά του πρότυπα.

Παρόμοιος με τον παραπάνω ορισμό είναι και αυτός των Cranny, Smith και Stone (1992) που υποστηρίζουν πως, η εργασιακή ικανοποίηση είναι το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του, ή αλλιώς η συναισθηματική διάσταση των στάσεων του γι' αυτή, η οποία απορρέει από τη σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη τα οποία αποκομίζει και σε αυτά που θα επιθυμούσε να έχει.

Οι Hackman & Oldham (1976) θεώρησαν ότι η ποικιλία διαθέσιμων ικανοτήτων, η σημαντικότητα των επιτελούμενων εργασιών, η ταύτιση με την εργασία, η αυτονομία

και η εργασιακή ανατροφοδότηση είναι οι βασικότεροι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης.

Ο Spector το 1997 υποστηρίζει πως η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι αγαπούν ή δεν αγαπούν τη δουλειά τους, ή απλά το πώς αισθάνονται για την εργασία τους και για τις διάφορες πτυχές της.

Γενικά θα λέγαμε πως ο ικανοποιημένος εργαζόμενος έχει αφομοιώσει την κουλτούρα του οργανισμού, έχει υψηλό αίσθημα δέσμευσης στα εταιρικά οράματα, νιώθει δικαιωμένος από την επιλογή του να εργαστεί στην συγκεκριμένη θέση και καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί. Ο βαθμός της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν είναι στατικό μέγεθος, αυξομειώνεται με την πάροδο του χρόνου και επηρεάζεται από όλες τις εργασιακές διαστάσεις.

1.2 Με τι συνδέεται η επαγγελματική ικανοποίηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με τα κίνητρα της εργασίας, τις στάσεις και τις αξίες της. Αρκετές θεωρίες έχουν αναπτυχθεί γύρω από αυτούς τους τρεις άξονες και φαίνεται να επικρατεί η άποψη ότι η επαγγελματική ικανοποίηση πρέπει να θεωρηθεί ως συνολική και ενιαία στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία, που αποτελείται από επί μέρους στοιχεία. Με άλλα λόγια προκειμένου να μετρηθεί η επαγγελματική ικανοποίηση πρέπει να ληφθούν υπόψη όλα τα επί μέρους στοιχεία, μερικά από τα οποία είναι η υποκειμενική άποψη του ατόμου για το τι αποκομίζει από την εργασία του και πόσο επιθυμεί αυτά που αποκομίζει, το σύστημα αξιών του ατόμου, το περιεχόμενο και το πλαίσιο εργασίας. (Herzberg & Warr, 1987)

Το περιεχόμενο της εργασίας αναφέρεται σε ότι αφορά τη διεκπεραίωση αυτής, όπως:

- Η σπουδαιότητα του έργου, κατά πόσο δηλαδή το έργο έχει σημαντική επίπτωση σε άλλους ανθρώπους
- Ο βαθμός υπευθυνότητας που απαιτείται για την εκπλήρωση του έργου
- Οι δυνατότητες προαγωγής
- Η αναγνώριση ή μη από τους συναδέλφους ή τους συνανθρώπους, που πηγάζει από το αντικείμενο της εργασίας

- Η χρήση δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Η αυτονομία ή μη στην εκτέλεση του έργου
- Η ποικιλία και διαφορετικότητα των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εργασία
- Η ύπαρξη ή όχι ανατροφοδότησης για την αποτελεσματικότητα της εργασίας
Αντίστοιχα, το πλαίσιο της εργασίας αφορά θέματα που έχουν να κάνουν με την καθημερινότητα, αλλά και τον τρόπο διοίκησης όπως:
 - Οι συνθήκες εργασίας (υγιεινή, ασφάλεια, εγκαταστάσεις)
 - Το ωράριο εργασίας
 - Οι αμοιβές και οι συνακόλουθες παροχές
 - Η ασφάλεια διατήρησης της εργασίας
 - Η μορφή της διοίκησης (αυταρχική – συγκεντρωτική, συμμετοχική – αποκεντρωτική, γραφειοκρατική, δημοκρατική, κλπ)
 - Η εποπτεία και καθοδήγηση των προϊσταμένων

1.3 Θεωρίες και μοντέλα της επαγγελματικής ικανοποίησης

Από τις αρχές του προηγούμενου αιώνα με πρωτεργάτη τον Taylor (1911), γίνονται προσπάθειες θεωρητικής προσέγγισης του χώρου της εργασίας και ακολούθως μελετάται η επαγγελματική ικανοποίηση και διεξάγονται μελέτες. Σκοπός των μελετών ήταν η διαπίστωση των παραγόντων εκείνων που αυξάνουν το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης, ώστε να χρησιμοποιηθούν και για την αύξηση της παραγωγικότητας. Η επαγγελματική ικανοποίηση μέσω των μελετών αυτών αποτέλεσε το συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις θεωρίες των κινήτρων, στις στάσεις και στις αξίες της και της εφαρμογής τους στον εργασιακό χώρο. Παρακάτω γίνεται αναφορά κατά χρονολογική σειρά στις σημαντικότερες των θεωριών αυτών, αποδεικνύοντας πως η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η περισσότερο μελετημένη μεταβλητή στον εργασιακό χώρο.

1.3.1 Η Επιστημονική Διοίκηση του Taylor

Ο Taylor (1911) υποστήριξε πως η θεμελιώδης αρχή της διοίκησης των επιχειρήσεων θα πρέπει να είναι η διασφάλιση της ευημερίας των εργοδοτών αλλά ταυτόχρονα και των εργαζομένων, η οποία μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν επιτευχθεί το μέγιστο επίπεδο παραγωγικότητας. Η υψηλή παραγωγικότητα επιτυγχάνεται εάν προσωπικό και διοίκηση είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και για το λόγο αυτό η εκπαίδευση θα πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα της διοίκησης. Οι βασικές αρχές της Επιστημονικής Διοίκησης του Taylor είναι:

- Η αντικατάσταση των μέχρι τότε εργασιακών μεθόδων με μεθόδους και πρακτικές που είναι αποτέλεσμα επιστημονικής μελέτης του κάθε επιμέρους έργου
- Η επιστημονική επιλογή, η διδασκαλία, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων με σκοπό το υψηλότερο επίπεδο εργασιακής απόδοσης
- Η παροχή σαφών και λεπτομερών οδηγιών καθώς και η επίβλεψη στον κάθε εργαζόμενο χωριστά κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του
- Η ισόποση κατανομή της εργασίας μεταξύ διοικητών και εργατών, έτσι ώστε να εφαρμόζονται στην πράξη από τους εργάτες οι αρχές της επιστημονικής διοίκησης των διοικητών

Οι βασικές αρχές του Taylor έτυχαν ευρύτατης αποδοχής από τους εργοδότες και εφαρμοστήκαν στις βιομηχανικές επιχειρήσεις της εποχής. Όμως ενώ υιοθετήθηκε η εντατικοποίηση της εργασίας δεν υπήρξε παράλληλη αύξηση της αμοιβής των εργαζομένων ανάλογα με το παραγωγικό αποτέλεσμα, ούτε διασφαλίσθηκε η συμμετοχή των εργαζομένων στο σχεδιασμό και στη λήψη των αποφάσεων, με αποτέλεσμα την υποβάθμιση και τη μηχανοποίηση του εργάτη.

1.3.2 Οι μελέτες Hawthorne

Οι μελέτες Hawthorne (1924 – 1933) αποτέλεσαν τις πρώτες μελέτες που επιχείρησαν να συνδέσουν την επαγγελματική ικανοποίηση με την παραγωγικότητα, οι οποίες ερμηνεύθηκαν από τον Elton Mayo, καθηγητή της σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Χάρβαρντ. Οι επιχειρήσεις προσπάθησαν να εφαρμόσουν μια πιο ανθρώπινη προσέγγιση στις σχέσεις εργοδοσίας - εργαζομένων. Το σκεπτικό ήταν ότι η βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας θα έρθει μέσα από τη βελτίωση της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Τα πειράματα ξεκίνησαν από το εργοστάσιο Χώθορν στο Σικάγο με σκοπό την εξακρίβωση της σχέσης ανάμεσα στα επίπεδα φωτισμού του χώρου εργασίας και της παραγωγικότητας (Mayo, 1977). Αρχικά δημιουργήθηκε μία ομάδα μελέτης με σταθερό φωτισμό και μία με διαρκώς αυξανόμενο φωτισμό. Αντίθετα με ότι αναμενόταν, η παραγωγικότητα βελτιωνόταν τόσο στην ομάδα με τον αυξανόμενο φωτισμό, όσο και στην ομάδα με το σταθερό φωτισμό. Στην συνέχεια άρχισαν να μειώνουν το φωτισμό, αλλά το αποτέλεσμα ήταν πάλι το ίδιο: αύξηση της παραγωγικότητας.

Το επόμενο πείραμα περιλάμβανε την απομόνωση πέντε πεπειραμένων εργατριών και τη μέτρηση της παραγωγικότητάς τους για μια σειρά ετών, μεταβάλλοντας τις αμοιβές, το χρόνο διαλείμματος, τη σίτιση κατά το διάλειμμα, το χρόνο ημερήσιας εργασίας. Το αποτέλεσμα ήταν ότι η παραγωγικότητα βελτιωνόταν ακόμα και όταν οι εργάτριες επέστρεφαν στις αρχικές συνθήκες εργασίας τους. Το συμπέρασμα ήταν ότι η βελτίωση της παραγωγικότητας ήταν αποτέλεσμα των ειδικών κοινωνικών συνθηκών που διαμορφώνονταν στον εργασιακό χώρο.

Τα πειράματα αυτά οδήγησαν τον Mayo σε δύο βασικές διαπιστώσεις:

1. Οι περισσότεροι άνθρωποι παρακινούνται από την ίδια τους τη φύση για την ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων μέσα από την εργασία τους
2. Συγκεκριμένες αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον είναι δυνατόν να προκαλέσουν βελτίωση της ψυχικής τους υγείας, προσωπική ικανοποίηση και να οδηγήσουν σε παραγωγικότερη συνεργασία μεταξύ των ίδιων και των συναδέλφων τους (Sarachek, 1968)

1.3.3 Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow

Ο Abraham Maslow (1943) θεωρείται ως ο βασικός εμπνευστής της θεωρίας των κινήτρων, η οποία βασίζεται σε ένα ιεραρχικό μοντέλο αναγκών που αποτελείται από πέντε βασικές κατηγορίες: (Κάντας, 1993)

- ο Φυσιολογικές ανάγκες (πείνα, δίψα, σεξουαλικότητα, κ.λπ.)
- ο Ανάγκες ασφάλειας (στοργή, σιγουριά, σταθερότητα, κ.λπ.)
- ο Κοινωνικές ανάγκες (συμπάθεια, επιθυμία για φιλία, οικογένεια, κ.λπ.)
- ο Ανάγκες σεβασμού και εκτίμησης (αυτοσεβασμός, αυτοεκτίμηση, κ.λπ.)
- ο Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (αξιοποίηση του εσωτερικού δυναμικού, ηθική, κ.λπ.)

Οι ανάγκες ακολουθούν μια ιεραρχική κλίμακα, ξεκινώντας από τις κατώτερες προς τις ανώτερες βαθμίδες. Ο άνθρωπος σε όλη του τη ζωή, σύμφωνα με τον Maslow, ενεργεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να ικανοποιεί όσο το δυνατό περισσότερες από τις ανάγκες του, με όσο το δυνατό πιο οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Η κλιμάκωση των αναγκών είναι αυστηρά ιεραρχική και δεν επιτρέπει υπερβάσεις. Αρχικά πρέπει να ικανοποιηθούν οι βασικές ανάγκες, που έχουν ως σκοπό την επιβίωση και μόνο όταν αυτές έχουν ικανοποιηθεί, μπορεί το άτομο να προχωρήσει στην ικανοποίηση των επόμενων ιεραρχικά αναγκών. Οι βασικές ή αρχικές ανάγκες είναι πολύ συγκεκριμένες και μετρήσιμες, ενώ οι ανάγκες στις ανώτερες βαθμίδες είναι περισσότερο αφηρημένες και αναφέρονται στις εσωτερικές αξίες κάθε ανθρώπου.

Αν και η θεωρία αυτή δεν αναπτύχθηκε για να εφαρμοστεί στον εργασιακό χώρο, έχει υιοθετηθεί από πολλούς θεωρητικούς στη διοίκηση των επιχειρήσεων. Όμως η θεώρηση των αναγκών κατά τον Maslow είναι αρκετά στατική, καθώς δημιούργησε ένα σύστημα άκαμπτο και μη εξελισσόμενο, αφού αγνόησε τη δυναμική φύση των αναγκών, την εξέλιξή τους μέσα στο χρόνο και την αλληλένδετη σχέση τους με τον πολιτισμικό περίγυρο. Η κοινή εμπειρία επιβεβαιώνει ότι ο άνθρωπος μπορεί παράλληλα να φροντίζει για την ικανοποίηση αναγκών από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα. Το ποιες ανάγκες θα ικανοποιηθούν πρώτες και σε ποιο βαθμό, είναι προσωπική επιλογή του κάθε ατόμου, που επηρεάζεται από την πολυπλοκότητα της ανθρώπινης συμπεριφοράς σε συνδυασμό με το εξωτερικό περιβάλλον.

1.3.4 Η θεωρία X και Y του McGregor

Ο κοινωνικός ψυχολόγος Douglas McGregor (1960) διατύπωσε τη διπολική θεωρία X και Y. Σύμφωνα με τη θεωρία X, οι άνθρωποι εκ φύσεως αποστρέφονται την εργασία, είναι οκνηροί και θα κάνουν ό,τι μπορούν για να αποφύγουν την εργασία. Τα άτομα που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία νιώθουν ασφαλή και ικανοποιημένα, μόνο όταν αποφεύγουν να αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες, ενώ χαρακτηριστικό τους γνώρισμα είναι η έλλειψη φιλοδοξίας. Είναι αποκλειστικά στο χέρι της Διοίκησης να βρει τρόπους ώστε να ενεργοποιήσει τους υπαλλήλους, που μόνο με απειλές και τιμωρίες αυξάνουν την παραγωγικότητά τους. Η διοίκηση πρέπει να εφεύρει εκείνα τα συστήματα ελέγχου, ώστε να επιβλέπει στενά κάθε εργαζόμενο.

Για να εφαρμοστούν τα παραπάνω, χρειάζονται οι κατάλληλοι άνθρωποι, οι κατάλληλοι μάνατζερ, οι οποίοι θα εφαρμόσουν τη συγκεκριμένη πολιτική της διοίκησης. Θα πρέπει και αυτοί να πιστεύουν πως οι εργαζόμενοι ενδιαφέρονται μόνο για το εαυτό τους και για τα χρήματα. Συνήθως αυτοί οι μάνατζερ θα κατηγορήσουν πρώτα τον εργαζόμενο, χωρίς να αναρωτηθούν αν η ευθύνη είναι θέμα πολιτικής, συστήματος ή έλλειψης εκπαίδευσης. Αυτοί οι μάνατζερ αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη των εργαζομένων και στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων - οργανισμών.

Αντίθετα με τα παραπάνω και σύμφωνα με τη θεωρία Y, οι άνθρωποι χαρακτηρίζονται από έντονη αυτονομία και δημιουργικότητα. Αν το εργασιακό περιβάλλον τους εξασφαλίσει κλίμα εμπιστοσύνης, τότε δράττονται της ευκαιρίας να ξεδιπλώσουν τις ικανότητές τους και να εναρμονίσουν τις φιλοδοξίες τους με τους στόχους της εταιρείας. Αν οι εργαζόμενοι δεν καταπιέζονται από κανόνες και απειλές, αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες με υπευθυνότητα και αυτοέλεγχο και αυξάνουν την παραγωγικότητα αποδίδοντας τα μέγιστα. Η ικανοποίηση που δίνει μια καλή εργασία, είναι από μόνη της το ισχυρότερο κίνητρο για περαιτέρω βελτίωση και προσπάθεια.

Ο McGregor συστήνει στους διοικούντες να ενστερνιστούν τη θεωρία Y, ώστε να προσεγγίσουν καλύτερα τους στόχους της εταιρείας ή του οργανισμού και να εξασφαλίσουν τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση στους εργαζόμενους.

1.3.5 Η ανάγκη επίτευξης του McClelland

Η ανάγκη για επίτευξη και δημιουργία αποτελεί χαρακτηριστικό σύμφυτο με την ανθρώπινη φύση και αναφέρεται στην προδιάθεση του ατόμου για την πραγματοποίηση αξιοσημείωτων στόχων και επιτευγμάτων. Η ανάγκη αυτή διαμορφώνεται μέσα από το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον, την εθνική κουλτούρα και φυσικά την προσωπικότητα και ιδιοσυγκρασία του ατόμου. Στην ανάγκη αυτή στηρίζεται η εξέλιξη του πολιτισμού και η μεταλλαγή του κοινωνικού γίνεσθαι. Είναι κάτι το οποίο διδάσκεται και καλλιεργείται στους λαούς και η ευημερία και ανάπτυξη ενός κράτους εξαρτάται από αυτό.

Οι εργαζόμενοι που διακατέχονται από την ανάγκη για επίτευξη, έχουν υψηλές φιλοδοξίες, θέτουν δύσκολους αλλά εφικτούς στόχους, ενδιαφέρονται για την ανατροφοδότηση της επίδοσής τους και είναι διατεθειμένοι να υπερβούν τις δυσκολίες που προκύπτουν προκειμένου να πραγματοποιήσουν τους στόχους τους. Η αποδοχή και η αναγνώριση αποτελούν σημαντικό κίνητρο της ατομικής δράσης, όμως ενδιαφέρονται περισσότερο για την προσωπική επιτυχία που έρχεται μέσα από την εκπλήρωση του τελικού στόχου.

Τα άτομα αυτά μπορούν να ασκήσουν συστηματική επιρροή σε συναδέλφους και υφισταμένους, προκειμένου να ολοκληρώσουν το έργο τους. Όταν όμως η επιτυχία δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τους ίδιους, μπορεί να γίνουν λιγότερο αποτελεσματικοί, καθώς έχουν την τάση να περιμένουν και από τους άλλους την ίδια συμπεριφορά, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές που προσπαθούν να επιτύχουν τους στόχους ατομικά (Riggio, 2003).

1.3.6 Η θεωρία της ισότητας του Adams

Η θεωρία της ισότητας του Adams (1965) προσπαθεί να ερμηνεύσει την ικανοποίηση των σχέσεων με τη δίκαιη και άδικη κατανομή των πόρων μεταξύ των διαπροσωπικών σχέσεων. Η ισότητα για ένα άτομο επιτυγχάνεται όταν ο λόγος των εισερχομένων προς τα εξερχόμενα είναι ίσος, αλλά και όταν ο αντίστοιχος λόγος για τα άτομα που άμεσα ή έμμεσα το περιβάλλουν είναι και αυτός ίσος. Στον όρο εισερχόμενα

περιλαμβάνονται ο χρόνος, η προσπάθεια, τα προσόντα, η πείρα, η αποφασιστικότητα, η ικανότητα, η σκληρή δουλειά, η φιλοδοξία και γενικά κάθε τι που το άτομο καταθέτει, προκειμένου να επιτύχει το στόχο του. Ενώ στον όρο εξερχόμενα μπορεί να περιλαμβάνονται ο μισθός, η κοινωνική ή επαγγελματική καταξίωση, η ασφάλεια, η φιλία, η αγάπη, κ.λπ.

Το εμπλεκόμενο άτομο συγκρίνει τη δική του αναλογία εισερχομένων / εξερχομένων με την αντίστοιχη αναλογία ατόμων που συναναστρέφεται καθημερινά. Πιθανή διαπίστωση ανισότητας προκαλεί ψυχολογική σύγχυση και ένταση, την οποία το άτομο προσπαθεί να εξαλείψει με συμπεριφορικές ή ψυχολογικές αντιδράσεις. Μπορεί για παράδειγμα το άτομο να προσπαθήσει να μειώσει τα εισερχόμενα με την καταβολή μειωμένης προσπάθειας, ή να αυξήσει τα εξερχόμενα με την αύξηση του μισθού, ή την αύξηση του ελεύθερου χρόνου. Επίσης το άτομο μπορεί να προβεί σε ενέργειες που στόχο έχουν την μεταβολή του λόγου των εισερχομένων / εξερχομένων των άλλων ατόμων. Τέλος, οι ψυχολογικές αντιδράσεις έχουν να κάνουν με τον τρόπο που το άτομο βλέπει και βιώνει την υπάρχουσα κατάσταση.

Η θεωρία της ισότητας συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στη δίκαιη κατανομή των αμοιβών και τόνισε την επιρροή του αισθήματος δικαιοσύνης στην απόδοση των εργαζομένων. Επειδή όμως τα πορίσματα της συγκεκριμένης θεωρίας στηρίχτηκαν αποκλειστικά σε εργαστηριακά πειράματα και όχι σε εμπειρικές παρατηρήσεις, τίθεται το πρόβλημα της εξωτερικής εγκυρότητας και καθίσταται αδύνατη η γενίκευση των παραπάνω συμπερασμάτων (Campbell & Pritchard, 1976).

1.3.7 Η θεωρία της προσδοκίας του Vroom

Η θεωρία της προσδοκίας του Victor Vroom (1964) προσπαθεί να προσεγγίσει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα επιλέγουν συνειδητά κάποιες λύσεις, ενώ απορρίπτουν άλλες, ώστε να έχουν τα μέγιστα δυνατά οφέλη. Η θεωρία αυτή βασίζεται σε τρεις έννοιες: το «σθένος», που αναφέρεται σε συναισθηματικούς προσανατολισμούς των ατόμων προς συγκεκριμένα αποτελέσματα, τη «συντελεστικότητα ή λειτουργικότητα», που αναφέρεται στο βαθμό σύνδεσης του μέσου με το στόχο, όπου ο εργαζόμενος επιλέγει εκείνη τη δυνατότητα που αμεσότερα συνδέεται με το συνολικό σχέδιο δράσης

προς εκπλήρωση των φιλοδοξιών του και τέλος, την «προσδοκία» που αναφέρεται στις απαιτήσεις που έχουν οι εργαζόμενοι και τη σιγουριά για το τι μπορούν να καταφέρουν.

Η θεωρία της προσδοκίας υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι αν και έχουν διαφορετικούς στόχους, μπορούν να κινητοποιηθούν αν πιστεύουν πως:

- ο υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της καταβαλλομένης προσπάθειας και της απόδοσης
- ο η κατάλληλη προσπάθεια οδηγεί στην επιθυμητή αμοιβή
- ο η αμοιβή θα καλύψει μια ανάγκη, μια φιλοδοξία
- ο η επιθυμία για την κάλυψη της ανάγκης είναι τόσο δυνατή ώστε να κάνει την προσπάθεια να αξίζει.

Ο Vroom υποστήριξε επίσης ότι το γινόμενο των τριών προαναφερθέντων εννοιών (σθένος, συντελεστικότητα, προσδοκία) αποτελεί την κινητήρια δύναμη που οδηγεί τον εργαζόμενο σε δράση ή όχι. Επίσης υποστήριξε ότι η σχέση μεταξύ της συμπεριφοράς των ατόμων στη εργασία και των στόχων τους δεν είναι πάντα τόσο απλή, καθώς υπεισέρχονται και άλλοι παράγοντες όπως η προσωπικότητα, οι γνώσεις, οι δεξιότητες, η εμπειρία κ.λπ. (Ratzburg, 2001).

Η θεωρία της προσδοκίας ενδιαφέρεται κυρίως για το κατά πόσο η αποδοτικότητα των εργαζομένων είναι καθοριστική για τον προσδιορισμό των αμοιβών τους. Αυτό ισχύει, όταν η κουλτούρα και το οικονομικό σύστημα μιας κοινωνίας στηρίζουν την αυξημένη παραγωγή και το υψηλό οικονομικό επίπεδο συνεπάγεται μεγάλη κοινωνική επιρροή. Από την άλλη μεριά όμως, υπάρχουν ενδείξεις ότι, όταν οι χρηματικές απολαβές συνδέονται άμεσα με την απόδοση, μειώνουν τη φυσική ικανοποίηση των ατόμων (Deci, 1972).

1.3.8 Η θεωρία της υγιεινής - παρακίνησης του Herzberg

Η θεωρία της υγιεινής – παρακίνησης ή θεωρία των δύο παραγόντων του Frederick Herzberg (1966) αποτελεί μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων, που στηρίζεται στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Herzberg στηρίχθηκε στη θεωρία αναγκών του Maslow, υποστηρίζοντας ότι ο άνθρωπος δεν αρκείται μόνο στην ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται χαμηλά στην ιεραρχία, όπως για παράδειγμα

σιγουριά, σταθερότητα, μισθός, αλλά επιδιώκει να ικανοποιήσει και άλλες ανάγκες που βρίσκονται ψηλότερα στην ιεραρχία, όπως για παράδειγμα αυτοεκτίμηση, αναγνώριση, υπευθυνότητα, κ.λπ.

Ο Herzberg υποστήριξε επίσης ότι η παρουσία ενός συνόλου χαρακτηριστικών εργασίας μπορεί να οδηγεί στην ικανοποίηση του εργαζομένου, ενώ ταυτόχρονα ένα διαφορετικό σύνολο χαρακτηριστικών μπορεί να οδηγεί στη δυσαρέσκεια του εργαζομένου. Άρα, η επαγγελματική ικανοποίηση και δυσαρέσκεια είναι δύο ανεξάρτητα φαινόμενα, που δεν λειτουργούν απαραίτητα σε αντιδιαστολή, δηλαδή όταν αυξάνεται το ένα να μειώνεται απαραίτητα το άλλο. Σύμφωνα με τον Ratzburg (2001) για να αυξηθεί η παραγωγικότητα της εργασίας θα πρέπει οι διοικήσεις να λάβουν υπόψη τους και τα δύο μέρη, χωρίς να θεωρούν ότι αύξηση της ικανοποίησης συνεπάγεται αυτόματα και μείωση της δυσαρέσκειας, ή το αντίστροφο.

Ο Herzberg διαχώρισε δύο κατηγορίες παραγόντων που αντιστοιχούν στα χαμηλότερα και υψηλότερα επίπεδα των ανθρώπινων στόχων. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριέλαβε τους παράγοντες υγιεινής, όπως ασφάλεια, μισθός, συνθήκες εργασίας, κοινωνική θέση, παράγοντες που όταν απουσιάζουν προκαλούν δυσαρέσκεια. Στη δεύτερη κατηγορία συμπεριέλαβε τους παράγοντες παρακίνησης ή υποκίνησης (κίνητρα), όπως η αναγνώριση, η υπευθυνότητα, η πρόοδος, η προσωπική ανάπτυξη, παράγοντες δηλαδή που έχουν να κάνουν με την ίδια τη φύση της εργασίας και τον εσωτερικό κόσμο των ατόμων.

Όπως διαπιστώθηκε ανωτέρω, ο Herzberg κατατάσσει την αμοιβή στους παράγοντες υγιεινής, οι οποίοι αναστέλλουν τη δυσαρέσκεια που μπορεί να προκληθεί από αρνητικά εργασιακά ερεθίσματα. Οι Beer & Gery (1972) σε αντίθεση με τον Herzberg υποστηρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από το σύστημα των αμοιβών, το οποίο έχει διττή φύση: πρώτον το αξιοκρατικό σύστημα, το οποίο γίνεται αντιληπτό ως ένα όργανο που ικανοποιεί ανώτερες ανάγκες και δεύτερον, το σύστημα που κατοχυρώνει την ασφάλεια ικανοποιώντας χαμηλότερες ανάγκες. Επίσης, οι υποστηρικτές της θεωρίας της ισότητας θεωρούν ότι η αύξηση της παραγωγικότητας θα πρέπει να συνοδεύεται με την αύξηση της αμοιβής, έτσι ώστε να αποφεύγεται το συναίσθημα της αδικίας. Σύμφωνα με τον Finn, το αίσθημα της ισότητας επηρεάζεται από το κατά πόσο το άτομο νιώθει ότι αμείβεται ικανοποιητικά.

Το 1968 στο άρθρο «One More Time: How Do You Motivate Employee? » ο Herzberg αναφέρει ότι μόνο οι παράγοντες υποκίνησης μπορούν να έχουν μόνιμη επίδραση στη συμπεριφορά του εργαζόμενου, ενώ παράλληλα προτείνει μια σειρά πρακτικών και αρχών, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε παρακίνηση. Η θεωρία του Herzberg είχε μεγάλη απήχηση στην πρακτική της διοίκησης των επιχειρήσεων, δέχτηκε όμως και πολλές κριτικές, κυρίως όσον αφορά τη μεθοδολογία της (Κάντας, 1998).

1.3.9 Η θεωρία της στοχοθέτησης του Locke

Η θεωρία της στοχοθέτησης του Edwin Locke (1968) υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι κινητοποιούνται από ξεκάθαρους στόχους και τη δέουσα ανατροφοδότηση. Το τι επιζητά κάποιος από την εργασία του και το τι του παρέχει αυτή, αποτελεί σημαντικό παράγοντα προσδιορισμού της επαγγελματικής ικανοποίησης. Εάν οι προσδοκίες του εργαζόμενου πραγματοποιηθούν, τότε αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση. Για να συμβεί αυτό θα πρέπει οι στόχοι να είναι επαρκώς προσδιορισμένοι και όχι αόριστοι. Οι Locke και Latham (1979) θεώρησαν ότι είναι ευκολότερο να επιτευχθεί ένας στόχος που είναι συγκεκριμένος, σαφής, μετρήσιμος και με καθορισμένο χρονικό πλαίσιο, παρά όταν είναι γενικός και αόριστος.

Επίσης υποστήριζαν ότι, καθώς οι εργαζόμενοι παρακινούνται από το επίτευγμα, είναι φυσικό να δραστηριοποιούνται περισσότερο, όταν έχουν να αντιμετωπίσουν ένα δυσκολότερο στόχο, από έναν πολύ εύκολο. Η αίσθηση της επίτευξης και της ικανοποίησης για την ολοκλήρωση ενός δύσκολου στόχου, μετά από σκληρή εργασία, είναι οπωσδήποτε μεγαλύτερη και επιπλέον αναμένεται να αξιολογηθεί και να ανταμειφθεί ανάλογα. Για να επιτευχθεί ένας στόχος θα πρέπει οι εργαζόμενοι να πιστέψουν στο στόχο αυτό. Είναι πιο πιθανό να πιστέψουν σ' ένα στόχο, εάν αισθάνονται ότι και οι ίδιοι αποτέλεσαν μέρος της δημιουργίας αυτού του στόχου. Η έννοια της συμμετοχικής διαχείρισης στηρίζεται στην πρακτική ανάμειξης των εργαζομένων στον καθορισμό των στόχων και στη λήψη των αποφάσεων. Όταν οι εργαζόμενοι έχουν αφομοιώσει την κουλτούρα της επιχείρησης – οργανισμού, εργάζονται με μεγαλύτερη αφοσίωση και αποτελεσματικότητα για την εκπλήρωση των στόχων όσο δύσκολοι και αν φαίνονται.

Ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα στοχοθέτησης πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την ανατροφοδότηση. Η ανάλυση του στόχου σε ενδιάμεσα μέρη και η αξιολόγηση της πορείας του στόχου σε τακτά χρονικά διαστήματα, αποτελούν προϋποθέσεις επίτευξης του στόχου. Η ανατροφοδότηση παρέχει την ευκαιρία να διευκρινιστούν οι προσδοκίες από το συγκεκριμένο στόχο, να προσδιοριστεί ο βαθμός δυσκολίας του, αλλά και να αποτιμηθεί ο βαθμός της εκπλήρωσής του.

Τέλος, για την επίτευξη του στόχου θα πρέπει να δίνεται επαρκής χρόνος στον εργαζόμενο, ώστε να εργάζεται αποτελεσματικά χωρίς να καταπιέζεται. Οι εργαζόμενοι που έχουν περίπλοκους και απαιτητικούς ρόλους έχουν ήδη ένα υψηλό επίπεδο κινήτρου. Ωστόσο, θα πρέπει να υπάρχουν πάντα εκείνα τα μέτρα αναφοράς, ώστε η εργασία από δημιουργική απασχόληση να μην μετατρέπεται σε αγχογόνο διαδικασία.

1.3.10 Η θεωρία του Alderfer

Η θεωρία του Alderfer (1969, 1972) αποτελεί ουσιαστικά μια προέκταση της θεωρίας του Maslow, όπου περιόρισε τις πέντε βασικές κατηγορίες αναγκών σε τρεις: τις ανάγκες «ύπαρξης», «σχέσης» και «ανάπτυξης». Στις ανάγκες της «ύπαρξης» υπάγονται οι φυσιολογικές ανάγκες και οι ανάγκες ασφάλειας του Maslow, αποτελούν δηλαδή τις πρωταρχικές ανάγκες για την ικανοποίηση βασικών υλικών αγαθών. Στις ανάγκες «σχέσης» υπάγονται οι κοινωνικές ανάγκες, είναι δηλαδή οι ανάγκες ένταξης στο κοινωνικό περιβάλλον και διατήρησης των διαπροσωπικών σχέσεων. Τέλος στις ανάγκες «ανάπτυξης» υπάγονται οι δύο ανώτερες κατηγορίες αναγκών του Maslow, που έχουν να κάνουν με τον αυτοσεβασμό και την αυτοπραγμάτωση.

Η θεωρία του Alderfer υποστηρίζει ότι είναι δυνατή η ταυτόχρονη ενεργοποίηση διαφορετικών κατηγοριών αναγκών, δηλαδή δεν είναι απαραίτητο να ικανοποιηθεί μία χαμηλότερη ανάγκη για να επιδιώξει κάποιος να ικανοποιήσει μία υψηλότερη. Επίσης υποστηρίζει πως αν ένα άτομο δεν ικανοποιήσει επαρκώς μία ανώτερη ανάγκη, μπορεί να οπισθοδρομήσει για να αυξήσει την ικανοποίηση από μια χαμηλότερη ανάγκη που ενδεχομένως είναι ευκολότερο να επιτευχθεί. Η συμπεριφορά αυτή έμεινε γνωστή με τον όρο «Ματαίωση ή Οπισθοδρόμηση» και θα αναλυθεί σε επόμενη ενότητα, που αναφέρεται στην επαγγελματική δυσαρέσκεια.

1.3.11 Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham

Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham (1976) βασίστηκε στη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg και μελετά τον τρόπο που τα χαρακτηριστικά της εργασίας επιδρούν στα αποτελέσματα της εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Το μοντέλο των Hackman και Oldham βασίζεται σε τρεις κύριες διαστάσεις: τα «βασικά χαρακτηριστικά», τις «κρίσιμες ψυχολογικές καταστάσεις» και τα «αποτελέσματα».

Στα «βασικά χαρακτηριστικά» περιλαμβάνονται η ποικιλία των δεξιοτήτων που απαιτείται από τον εργαζόμενο για να εκτελέσει μια εργασία, η ταυτότητα του έργου που αφορά τη δημιουργία ενός ξεχωριστού ή ολοκληρωμένου έργου, η σπουδαιότητα του έργου και πόσο επιδρά στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, ο βαθμός αυτονομίας που παρέχεται στον εργαζόμενο για την εκτέλεση του συγκεκριμένου έργου και τέλος ο βαθμός ανατροφοδότησης που πληροφορεί τον εργαζόμενο για την πορεία και αποτελεσματικότητα του έργου του.

Στις «κρίσιμες ψυχολογικές καταστάσεις» περιλαμβάνονται η σημασία της εργασίας για τον εργαζόμενο, εάν δηλαδή έχει νόημα και αξία η εργασία του, η υπευθυνότητα για τα αποτελέσματα και τις συνέπειες που έχει η εργασία του πάνω σε τρίτους και τέλος η γνώση για το κατά πόσο κάνει αποτελεσματικά την εργασία του ή όχι.

Στα «αποτελέσματα» περιλαμβάνονται τα αυξημένα εσωτερικά κίνητρα για εργασία, η αυξημένη επίδοση στην εργασία, η αυξημένη επαγγελματική ικανοποίηση και στον αντίποδα οι μειωμένες απουσίες και αποχωρήσεις από την εργασία.

Στο μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας έρχεται να προστεθεί μια νέα μεταβλητή που έχει να κάνει με την επιθυμία του ατόμου για προσωπική ανάπτυξη μέσα από την εργασία του. Για την κινητοποίηση των εργαζομένων δεν είναι αρκετή η βελτίωση των πέντε «βασικών χαρακτηριστικών» που είδαμε παραπάνω, αλλά απαιτείται και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι να έχουν υψηλή επιθυμία για ανάπτυξη. Ο βαθμός της επιθυμίας για προσωπική ανάπτυξη εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις φιλοδοξίες των ατόμων, οι οποίες φυσικά διαφέρουν από άτομο σε άτομο.

Οι Hackman και Oldham (1975) προχώρησαν στη δημιουργία μιας ειδικής κλίμακας, ενός εργαλείου, γνωστού ως JDS (Job Diagnostic Survey). Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιείται για να διαγνώσει το κατά πόσο απαιτείται επανασχεδιασμός των θέσεων εργασίας, ώστε να βελτιωθεί η παρακίνηση και η παραγωγικότητα, όπως και για να αξιολογήσει τις επιπτώσεις των εργασιακών αλλαγών στους εργαζόμενους.

1.3.12 Λοιπές θεωρίες και μελέτες για την επαγγελματική ικανοποίηση

Η έρευνα των Graham Young, David M. Tokar & Linda Mezydlo Subich (1998) βασίστηκε στη θεωρία του Holland (1973, 1985), ο οποίος συσχέτισε την εργασιακή ικανοποίηση με έξι τύπους προσωπικότητας: το ρεαλιστικό, τον ερευνητικό, τον καλλιτεχνικό, τον κοινωνικό, τον επιχειρησιακό και τέλος το συμβατικό. Οι παραπάνω ερευνητές υποστήριζαν ότι, η απόδοση και η ικανοποίηση αυξάνονται, όταν υπάρξει αντιστοιχία χαρακτήρων και εργασιακού περιβάλλοντος.

Οι Terry Lam, Ray Pine & Tom Baum (2003) ερεύνησαν την επαγγελματική ικανοποίηση με ατομικούς και κοινωνικούς παράγοντες. Η ματαίωση των προσδοκιών από το εργασιακό περιβάλλον και η κοινωνικοποίηση των εργαζομένων, επηρεάζουν περισσότερο την επαγγελματική ικανοποίηση. Η κουλτούρα της επιχείρησης – οργανισμού αλλά και το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον παίζουν καταλυτικό ρόλο στην προσαρμογή των εργαζομένων. Καθώς η ελληνική νοοτροπία βασίζεται περισσότερο στα άτυπα κοινωνικά δίκτυα και στις προσωπικές σχέσεις, θα πρέπει και η κουλτούρα των επιχειρήσεων να εναρμονιστεί σε αυτές τις καταστάσεις.

Η οργανωσιακή δικαιοσύνη, ο βαθμός ικανοποίησης από τις αμοιβές, η αναγνώριση της αξίας του έργου από τους προϊστάμενους, ο βαθμός αφοσίωσης στην επιχείρηση και τέλος οι συνθήκες παραίτησης, είναι κάποιες από τις μεταβλητές που εξετάζονται στο άρθρο των James B. DeConick & Dean Stilwell (2004). Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην οργανωσιακή δικαιοσύνη, στην ορθότητα δηλαδή των διαδικασιών και των μέσων που χρησιμοποιούνται από τη διοίκηση για την αξιολόγηση των υπαλλήλων. Έρευνες¹ έχουν δείξει ότι όταν οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να εκφέρουν

¹ Έρευνες των Cotton J., Tuttle J.M., 1986 και Hom & Griffeth, 1991 έχουν δείξει ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η αφοσίωση μπορούν να προβλέψουν ακόμη και την έξοδο από την εταιρία.

γνώμη για τις παραπάνω διαδικασίες, όπως για παράδειγμα την πριμοδότηση του έργου τους ή το πάγωμα των αποδοχών τους, τότε σχηματίζουν αρνητικές στάσεις σχετικά με τη διαχείριση της εργασίας τους από τη συγκεκριμένη διοίκηση.

1.4 Εννοιολογική προσέγγιση της επαγγελματικής δυσαρέσκειας

Η έννοια της επαγγελματικής δυσαρέσκειας έχει περιγραφεί από διάφορους ερευνητές, αν και πολλές φορές ταυτίζεται με άλλους συναφείς όρους, όπως «εργασιακό στρες», «επαγγελματική εξουθένωση» ή στα αγγλικά «burnout», «εργασιακή κατάθλιψη». Σύμφωνα με το Locke η εργασιακή δυσαρέσκεια είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει, όταν υπάρχουν συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία. Αυτά τα στοιχεία προκύπτουν όταν δεν συμπίπτουν αυτά που ζητά κάποιος από την εργασία του με αυτά που τελικά απολαμβάνει.

Σύμφωνα με τους Huseman, Hatfield Miles (1987), όταν η αναλογία που προκύπτει από τη σύγκριση είναι άνιση, τότε το άτομο νιώθει αδικία και διακατέχεται από ψυχολογική ένταση, της οποίας ο βαθμός είναι ανάλογος με το βαθμό της θεωρούμενης ανισότητας. Ψυχολογική ένταση και απόδοση στην εργασία, είναι μεταβλητές με αρνητική επίδραση μεταξύ τους, καθώς όσο αυξάνεται η ψυχολογική ένταση τόσο μειώνεται η απόδοση στην εργασία. Σύμφωνα με τη θεωρία, η άρση των ανισοτήτων επιτυγχάνεται με μείωση της παραγωγικότητας, με παραίτηση, με εκμετάλλευση του χρόνου εργασίας σε ασχολίες ξένες προς τη φύση της εργασίας, με έκφραση συναισθημάτων δυσαρέσκειας, με απευθείας προσβολή της πηγής των ανισοτήτων και σε ακραίες περιπτώσεις με υπονόμηση της επιχείρησης - οργανισμού. Οι συμπεριφορές αυτές υποθάλπουν την ίδια την ύπαρξη και λειτουργία της επιχείρησης - οργανισμού.

Ο Alderfer επικαλείται το όρο «ματαίωση», απογοήτευση που προκύπτει από την αδυναμία ικανοποίησης ορισμένων κατηγοριών από τις ανάγκες «ύπαρξης», «σχέσης», η «ανάπτυξης». Στην περίπτωση της ματαίωσης παρατηρούνται συμπεριφορές, όπως: «επιθετικότητα» που είναι ένας τύπος συμπεριφοράς, ο οποίος προϋποθέτει βία προς ένα πρόσωπο ή ένα αντικείμενο, «προσήλωση – προσκόλληση», δηλαδή η τάση ενός ατόμου να επιμένει σε ένα ορισμένο είδος καθηλωμένης συμπεριφοράς παρότι γνωρίζει τη

ματαιότητά της, “παλινδρόμηση” που είναι η τάση ενός ατόμου, σε μία κατάσταση ματαιώσης, να επιστρέψει σε κάποιο τύπο παλαιότερης συμπεριφοράς και, τέλος, “παραίτηση” που είναι η τάση των ατόμων να εγκαταλείπουν την εργασία» (Χατζατόγλου Γ., 1994).

1.5 Μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας

Τα μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας μπορούν να διακριθούν σε δύο επίπεδα: στο ατομικό επίπεδο, που αναφέρεται στις προσπάθειες που καταβάλει ο ίδιος ο εργαζόμενος και στο οργανωτικό ή διοικητικό επίπεδο, που αναφέρεται στις ενέργειες που καταβάλει η Διοίκηση ενός Οργανισμού. Εάν η Διοίκηση ενδιαφέρεται πραγματικά γι’ αυτούς που την υπηρετούν, θα πρέπει να επιδιώκει τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, ώστε να εξασφαλίζεται η υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσιών από επαγγελματίες, οι οποίοι αντλούν ικανοποίηση από την εργασία τους, όσο απαιτητική και δύσκολη κι αν είναι.

Οι παρεμβάσεις στο ατομικό επίπεδο έχουν να κάνουν με:

- την έγκαιρη αναγνώριση και συνειδητοποίηση του προβλήματος, καθώς πολλοί εργαζόμενοι δεν καταφέρνουν ή δεν θέλουν να αναγνωρίσουν ότι έχουν πρόβλημα
- την επανεκτίμηση των προσωπικών στόχων και προσδοκιών που έχει ο εργαζόμενος από τον εαυτό του, τους πολίτες που εξυπηρετεί, τους συναδέλφους και προϊστάμενους και από την εργασία του γενικότερα
- την αναγνώριση των στρατηγικών αντιμετώπισης που ενεργοποιεί ο εργαζόμενος για την επίλυση των προβλημάτων, για παράδειγμα ενασχόληση με κάποιο χόμπι, τη σωματική άσκηση, κ.λπ.
- τη βελτίωση των ικανοτήτων στην επικοινωνία, τη διαπραγμάτευση, την έκφραση των απόψεων και των συναισθημάτων
- την αναζήτηση υποστήριξης από το οικογενειακό, φιλικό ή και εργασιακό περιβάλλον
- την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου εντός και εκτός εργασίας

- ο την προσωπική επιλογή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας ή την αλλαγή του χώρου εργασίας.

Οι παρεμβάσεις στο οργανωτικό - διοικητικό επίπεδο έχουν να κάνουν με:

- ο τη δημοκρατική διοίκηση του τμήματος, όπου αναπτύσσονται σχέσεις αμοιβαίου σεβασμού και αναγνωρίζεται ο ρόλος του κάθε υπαλλήλου
- ο την ύπαρξη δυνατοτήτων επαγγελματικής εξέλιξης, οι οποίες αποτελούν σημαντικό κίνητρο και πηγή ανανέωσης για τους εργαζόμενους
- ο τη διεξαγωγή ειδικών σεμιναρίων σχετικών με την επικοινωνία ή τη διαχείριση των συναλλασσόμενων
- ο τη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας και τη χρήση των νέων τεχνολογιών για την ευκολότερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση
- ο την αποσαφήνιση του ρόλου και των καθηκόντων και τη δυνατότητα συμμετοχής του επαγγελματία στη λήψη των αποφάσεων
- ο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας μέσω των υποδομών και του φυσικού εργασιακού περιβάλλοντος.

1.6 Αποτελέσματα ερευνών σε δημόσιους φορείς στο εξωτερικό

Το 2001 πραγματοποιήθηκε μία έρευνα στο Ολλανδικό υπουργείο Εσωτερικών σε δείγμα 14.212 υπαλλήλων. Τα δεδομένα της έρευνας αναλύονται από τον καθηγητή στο πανεπιστήμιο Erasmus του Ρότερνταμ Bram Steijn και περιγράφονται το 2004 στο άρθρο του “Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector”. Σκοπός της έρευνας ήταν η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των Ολλανδών δημοσίων υπαλλήλων. Χρησιμοποιήθηκαν πέντε μεταβλητές:

- ο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά
- ο τα χαρακτηριστικά της εργασίας
- ο τα χαρακτηριστικά οργάνωσης της δημόσιας υπηρεσίας
- ο τα χαρακτηριστικά διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων και τέλος
- ο η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση ως ανεξάρτητη μεταβλητή υπό μορφή ερώτησης.

Οι απαντήσεις ήταν διαβαθμισμένες σε πενταβάθμια κλίμακα και έδειξαν ότι οι Ολλανδοί δημόσιοι υπάλληλοι είναι μέτρια ικανοποιημένοι ($M.O.=3,56$, $\Delta.=3$) από την εργασία τους. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δε βρέθηκαν να έχουν ιδιαίτερη επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ θέματα που αφορούσαν την οργάνωση της δημόσιας υπηρεσίας και τη διαχείριση του προσωπικού επιδρούν περισσότερο στην επαγγελματική ικανοποίηση. Όσον αφορά την παράμετρο της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, η ερώτηση σχετικά με την υποστήριξη των προσδοκιών για επαγγελματική εξέλιξη, φάνηκε να επιδρά περισσότερο. Τέλος η ικανοποίηση από τις χρηματικές απολαβές και από τις εργασιακές συνθήκες δεν είχαν σημαντική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση, αντίθετα από τη φύση της εργασίας, που σημείωσε τη μεγαλύτερη επίδραση.

Ακόμη μία έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2003 σε 267 Αμερικανούς εργαζόμενους σε δημόσιους φορείς της Νέας Υόρκης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Wright & Davis (καθηγητές στα πανεπιστήμια Charlotte της Νότιας Καρολίνας ο πρώτος και Albany της Νέας Υόρκης ο δεύτερος) και είχε στόχο τη διερεύνηση της επίδρασης του εργασιακού περιβάλλοντος στην επαγγελματική ικανοποίηση. Μελετήθηκαν επτά μεταβλητές:

- ο οι αντιφατικοί οργανωτικοί στόχοι
- ο οι καθορισμένοι οργανωτικοί στόχοι
- ο οι διαδικαστικοί περιορισμοί
- ο η εργασιακή ρουτίνα
- ο τα καθορισμένα εργασιακά καθήκοντα
- ο η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και
- ο οι μηχανισμοί επανατροφοδότησης

Οι πρώτες τρεις μεταβλητές αφορούν το περιεχόμενο της εργασίας, ενώ οι τέσσερες επόμενες αφορούν τα χαρακτηριστικά της εργασίας. Τα δεδομένα επεξεργάστηκαν με τη στατιστική εφαρμογή LISREL (Linear Structural Relations) και από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι οι Αμερικάνοι δημόσιοι υπάλληλοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι ($M.O.=15,32$, $\Delta.=12,5$) από την εργασία τους. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δε βρέθηκαν να έχουν ιδιαίτερη επίδραση στην επαγγελματική

ικανοποίηση, εκτός από το επίπεδο της εκπαίδευσης που επιδρά αρνητικά, καθώς όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μειώνεται η επαγγελματική ικανοποίηση.

Από τις επτά μεταβλητές που μελετήθηκαν μόνο τρεις βρέθηκαν να επιδρούν άμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση: η εργασιακή ρουτίνα, τα καθορισμένα εργασιακά καθήκοντα και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Συγκεκριμένα, η εργασιακή ρουτίνα βρέθηκε να επιδρά αρνητικά στην επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς όσο μεγαλύτερη είναι η ρουτίνα των καθηκόντων και υποχρεώσεων των υπαλλήλων, τόσο μικρότερη προσπάθεια καταβάλλεται από μέρους τους για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους. Οι άλλες δύο μεταβλητές επιδρούν θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση. Έτσι όταν τα εργασιακά καθήκοντα είναι σαφή και καθορισμένα, αυξάνεται η πιθανότητα οι υπάλληλοι να διεκπεραιώσουν επιτυχώς το έργο τους. Ομοίως, η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, που έχει να κάνει με την επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού, την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και την επαγγελματική ανέλιξη, αυξάνει την ικανοποίηση που προέρχεται από την εργασία.

Στα πλαίσια της ανασυγκρότησης και βελτίωσης του δημόσιου τομέα της, η κυβέρνηση της Κορέας πραγματοποιεί μελέτες για να διερευνήσει το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των δημόσιων υπαλλήλων της. Οι έρευνες διεξάγονται από το φορέα KLIPS (Korean Labor and Income Panel Study), εξετάζοντας πάντα το ίδιο δείγμα. Το 2007 δημοσιεύτηκε στο Review of Public Personnel Administration, το άρθρο «Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results from the Korean Labor and Income Panel Data» των Jung, Moon & Hahm, αξιοποιώντας στοιχεία από το 1998 έως το 2002. Στις έρευνες (πέντε συνολικά) αναλύθηκαν έξι κατηγορίες επαγγελματικής ικανοποίησης:

- ο μισθός
- το αίσθημα ασφάλειας
- η ίδια η φύση της εργασίας
- το εργασιακό περιβάλλον
- η προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη και τέλος
- η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές σχέσεις

ενώ εξετάστηκε και η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση ως ανεξάρτητη μεταβλητή υπό μορφή ερώτησης.

Από τα αποτελέσματα των ερευνών προέκυψε πως οι Κορεάτες δημόσιοι υπάλληλοι είναι λίγο ικανοποιημένοι από το μισθό και την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη, ενώ είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τη φύση της εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον, την επικοινωνία και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Αντίθετα, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από το αίσθημα ασφάλειας που τους παρέχει ο δημόσιος τομέας. Επίσης αξιοσημείωτο είναι ότι ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης από το μισθό, βελτιωνόταν χρόνο με το χρόνο που διεξαγόταν οι έρευνες, δηλαδή το διάστημα 1998 - 2002.

1.7 Αποτελέσματα ερευνών σε δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα το 2007 πραγματοποιήθηκε μία έρευνα από τους Markovits, Davis & Dick, με σκοπό να εξετάσουν τις σχέσεις μεταξύ οργανωσιακής δέσμευσης και αφοσίωσης με την επαγγελματική ικανοποίηση υπαλλήλων στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Τα αποτελέσματα της έρευνας δημοσιεύτηκαν το ίδιο έτος σε άρθρο του International Journal of Cross Cultural Management. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 1.119 ιδιωτικοί και 476 δημόσιοι υπάλληλοι, που απασχολούνται σε κυβερνητικούς οργανισμούς και φορείς της δημόσιας υγείας στη Βόρειο Ελλάδα.

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) μαζί με το ερωτηματολόγιο του Warr, με τις απαντήσεις να είναι διαβαθμισμένες σε επταβάθμια κλίμακα, από πολύ δυσαρεστημένος έως πολύ ικανοποιημένος. Οι μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης χωρίστηκαν σε δύο κύριες κατηγορίες:

- ο τις εξωγενείς (μισθός, αίσθημα ασφάλειας, κ.λπ.) και
- ο τις εγγενείς (αίσθημα επίτευξης, αξιοποίηση δυνατοτήτων των εργαζομένων, κ.λπ.)

Τα αποτελέσματα της έρευνας για τους δημόσιους υπαλλήλους έδειξαν ότι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (M.O.=4,76) από τους εγγενείς παράγοντες, απ' ότι με τους εξωγενείς παράγοντες (M.O.=4,62). Επίσης, τα άτομα που εμφανίστηκαν περισσότερο

ικανοποιημένα από την εργασία τους, εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης και αφοσίωσης.

Όσον αφορά αποκλειστικά το ΙΚΑ, πραγματοποιήθηκε μία έρευνα για την εκτίμηση της ποιότητας ζωής στην εργασία των διοικητικών υπαλλήλων, από τους Π. Αλουμανή, Φ. Κόντου και Κ. Αλουμανή, το 2002. Με τη βοήθεια της Διεύθυνσης Διοικητικού Προσωπικού διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια στους διοικητικούς υπαλλήλους του ΙΚΑ όλης της χώρας, ενώ ανταποκρίθηκαν 1.990 υπάλληλοι, ποσοστό 23,9%. Στη μελέτη διερευνήθηκαν δημογραφικά στοιχεία, η μετάβαση στην εργασία, οι σχέσεις με την υπηρεσία, οι οικονομικές απολαβές, η επιμόρφωση, η επικοινωνία με τους ασφαλισμένους, αλλά και μεταξύ των υπηρεσιών. Επίσης, οι συνθήκες του περιβάλλοντος χώρου, η επίδραση της εργασίας στην εκτός εργασίας ζωή των υπαλλήλων και η ικανοποίηση από την προσφερόμενη εργασία.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όταν εντοπίζεται δυσκολία μετάβασης στην εργασία, επιδρά αρνητικά στη διαμόρφωση της ποιότητας ζωής, ενώ αντίθετα, η ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα και την απόδοση. Επίσης, η θετική γνώμη προς τη θέση εργασίας, η συνάφεια με τις σπουδές αλλά και η αναγνώριση της δυνατότητας αξιοκρατικής εξέλιξης του υπαλλήλου, επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας. Η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρεί ότι οι οικονομικές απολαβές υπολείπονται της προσφερόμενης εργασίας και των προσόντων τους, ενώ η περαιτέρω επιμόρφωση με σεμινάρια κρίνεται απαραίτητη.

Από το περιβάλλον εργασίας δεν είναι ευχαριστημένοι, ενώ εντοπίζουν το κατεξοχήν ενοχλητικό στοιχείο στο θόρυβο. Μόνο ένα μικρό ποσοστό δηλώνει ότι δεν επηρεάζεται η προσωπική του ζωή από τα προβλήματα στην εργασία, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό μεταφέρει τα προσωπικά του προβλήματα στην εργασία. Τέλος, αν και η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι πολύ ικανοποιημένοι μετά το τέλος της εργασίας από το προσφερθέν έργο, παρόλα αυτά μόνο ένα μικρό ποσοστό θεωρεί ότι επαληθεύτηκαν πλήρως οι επαγγελματικές του προσδοκίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟ ΙΚΑ ΣΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

2.1 Ιστορική αναδρομή

Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) συστάθηκε το 1934 με το νόμο 6298/34 «Περί Κοινωνικών Ασφαλίσεων» και πρώτο διοικητή τον Παναγιώτη Κανελλόπουλο 1934 – 1935. Το 1935 καθιερώθηκε η υποχρεωτική ασφάλιση όλων των μισθωτών στο ΙΚΑ, που αποτέλεσε το γενικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης των μισθωτών. Η λειτουργία του ΙΚΑ άρχισε ουσιαστικά την 1.1.1937, αλλά η χορήγηση παροχών ρυθμίστηκε το 1951 με τον Αναγκαστικό Νόμο 1846/51, ο οποίος με τις διαδοχικές του τροποποιήσεις συνθέτει και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο του φορέα.

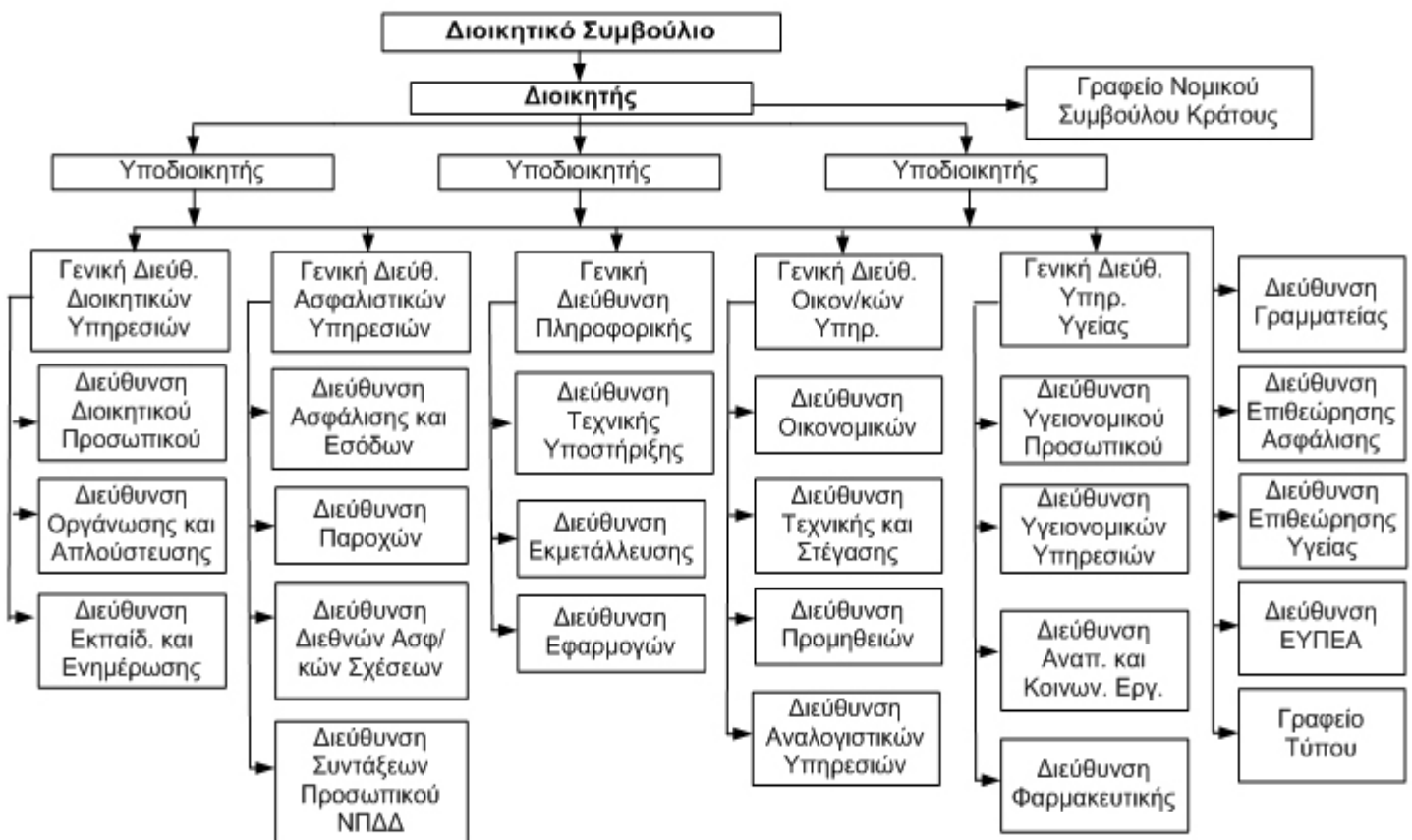
Το ΙΚΑ είναι ο μεγαλύτερος και σημαντικότερος ασφαλιστικός οργανισμός στη χώρα, που γίνεται ακόμα μεγαλύτερος με την ψήφιση του ασφαλιστικού νόμου 3655/3.4.2008 περί ενοποίησης των ασφαλιστικών ταμείων. Ο ρόλος του λοιπόν είναι κεντρικός στην εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής της χώρας, ιδιαίτερα για τις αδύναμες και οικονομικά ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού και καθοριστικός για το επίπεδο ευημερίας του μισού και πλέον Ελληνικού πληθυσμού. Ο ασφαλισμένος είναι στο κέντρο της πολιτικής του ΙΚΑ και οι ανάγκες του πρέπει να ικανοποιηθούν με σεβασμό στην αξιοπρέπειά του. Καλή πορεία του ΙΚΑ, σημαίνει καλή πορεία για το ασφαλιστικό σύστημα της χώρας και διασφάλιση των προσδοκιών και των συμφερόντων των ασφαλισμένων.

Στη μακρόχρονη πορεία του το ΙΚΑ, από την ημέρα της ίδρυσής του, μέχρι σήμερα, πέρασε από διάφορες φάσεις ανάπτυξης και προσπάθειας εκσυγχρονισμού. Ο σκοπός όμως δημιουργίας του ΙΚΑ δεν άλλαξε. Το μόνο που άλλαξε είναι τα ασφαλιστικά μεγέθη, όπως το πλήθος των εργοδοτών, των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων καθώς και οι διάφορες κατηγορίες και ειδικότητες των ασφαλισμένων. Σήμερα το ΙΚΑ είναι ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός οργανισμός της χώρας, διαθέτοντας 331 Μονάδες Ασφάλισης και 364 Μονάδες Υγείας. Παρέχει περίθαλψη σε περίπου 6 εκατομμύρια άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένους και καταβάλλει συντάξεις σε περίπου 1

εκατομμύριο δικαιούχους. Το ΙΚΑ, μέσω του τομέα Υγείας, στις δικές του Μονάδες Υγείας (νοσοκομεία, νομαρχιακές, τοπικές κλπ μονάδες υγείας) παρέχει, πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια περίθαλψη στους ασφαλισμένους του.

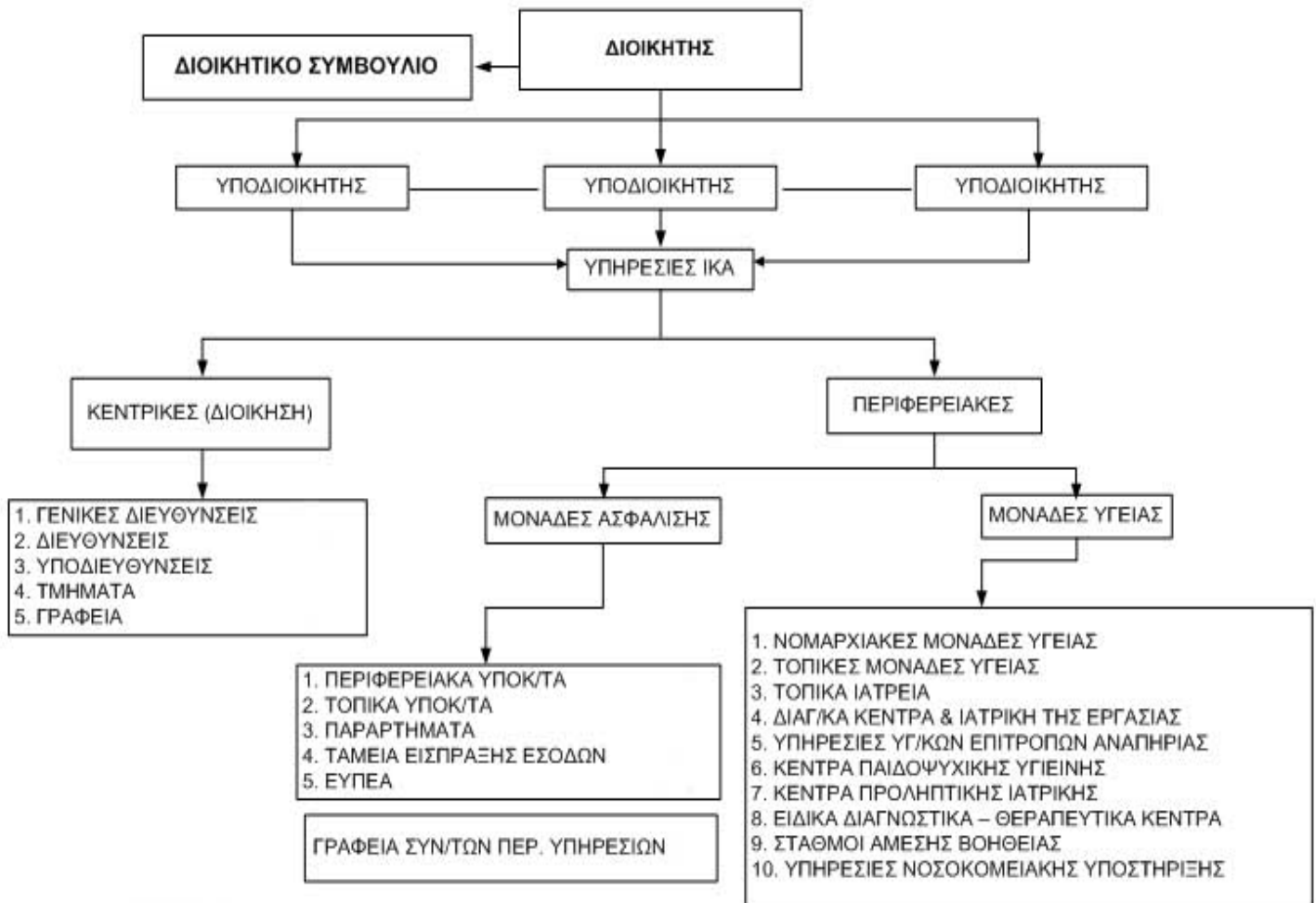
2.2 Το οργανόγραμμα του ΙΚΑ

Ανώτατο όργανο διοίκησης του ΙΚΑ είναι το Διοικητικό Συμβούλιο, που μαζί με το Διοικητή και τους 3 Υποδιοικητές έχουν την κύρια ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας του Οργανισμού. Το ΙΚΑ διαθέτει πέντε Γενικές Διευθύνσεις: τη Γενική Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών, τη Γενική Διεύθυνση Ασφαλιστικών Υπηρεσιών, τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, τη Γενική Διεύθυνση Οικονομοτεχνικών Υπηρεσιών και τη Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών Υγείας. Το οργανόγραμμα του Οργανισμού (της κεντρικής Υπηρεσίας - Διοίκησης) παρουσιάζεται ακολούθως:



Οι Υπηρεσίες του ΙΚΑ διακρίνονται σε Κεντρικές (Διοίκηση) και Περιφερειακές (Μονάδες Ασφάλισης και Μονάδες Υγείας). Οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Ασφάλισης (από τις οποίες προέρχεται και το δείγμα της έρευνάς μας) διακρίνονται σε 5 κατηγορίες: Περιφερειακό Υποκατάστημα, Τοπικό Υποκατάστημα, Παράρτημα, Ταμείο Είσπραξης Εσόδων και Ειδική Υπηρεσία Ελέγχου Ασφάλισης (Ε.ΥΠ.Ε.Α.).

Τα Υποκαταστήματα είναι μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης. Οι κύριες λειτουργίες τους κατανέμονται σε 8 τομείς: Τομέας Εσόδων, Τομέας Παροχών Σύνταξης, Τομέας Παροχών Ασθενείας, Τομέας Μητρώου, Τομέας Οικονομικού, Τομέας Φαρμακευτικών Υπηρεσιών, Τομέας Διοικητικού και Τομέας Πληροφορικής. Κάθε Τομέας διαρθρώνεται σε ένα ή περισσότερα τμήματα (μεγάλες μονάδες) ή δύο Τομείς διαρθρώνονται σε ένα τμήμα (μικρές μονάδες) με πλήρη συγκρότηση τομέων. Τα Παραρτήματα είναι μονάδες χωρίς διάρθρωση, επιπέδου Τμήματος των Υποκαταστημάτων στα οποία και υπάγονται. Το ακόλουθο οργανόγραμμα απεικονίζει το σύνολο των Υπηρεσιών του ΙΚΑ:



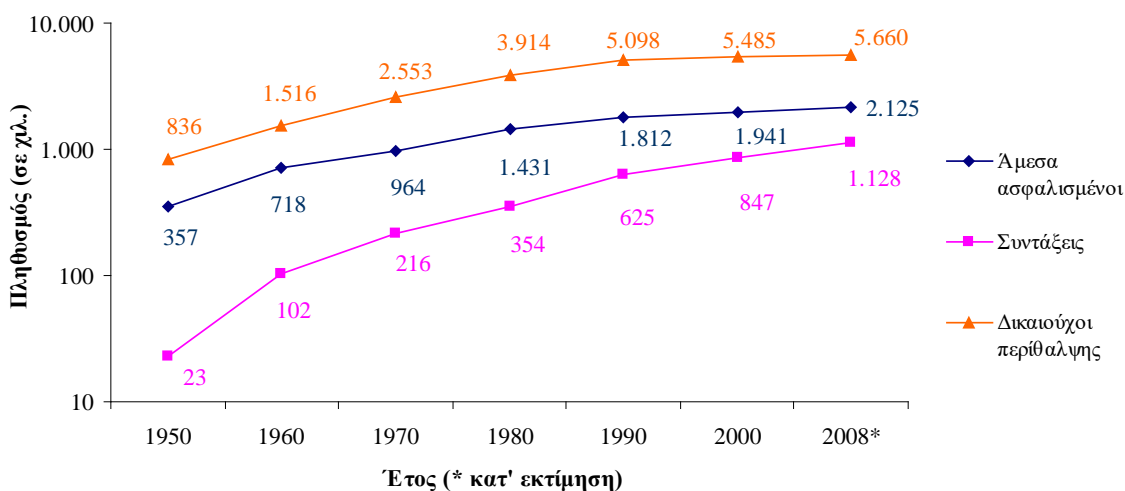
2.3 Οι ασφαλισμένοι του ΙΚΑ

Ως δικαιούχοι περίθαλψης υπηρεσιών υγείας από το ΙΚΑ – ΕΤΑΜ θεωρούνται όσοι παρέχουν εξαρτημένη εργασία (άμεσα ασφαλισμένοι), ανεξάρτητα από την ιδιότητα του εργοδότη, καθώς και τα μέλη των οικογενειών τους (έμμεσα ασφαλισμένοι), οι συνταξιούχοι του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, καθώς και τα εξαρτημένα εξ αυτών μέλη και κατά περίπτωση οι ασφαλισμένοι ή συνταξιούχοι άλλων ταμείων (ΟΑΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑ κλπ), οι οποίοι συνολικά προσεγγίζουν τα 6 εκατομμύρια, δηλαδή πάνω από το μισό πληθυσμό της χώρας.

Αναλυτικά, οι συνταξιούχοι του ΙΚΑ από 23 χιλ. το 1950 έφτασαν τους 1.128 χιλ. το 2008, οι άμεσα ασφαλισμένοι από 357 χιλ. σε 2.125 χιλ. και συνολικά οι δικαιούχοι περίθαλψης από 836 χιλ. σε 5.660 χιλ. την ίδια χρονική περίοδο. Στο ακόλουθο (λογαριθμικό) Γράφημα 1 παρουσιάζεται η εξέλιξη του αριθμού των άμεσα ασφαλισμένων, των συντάξεων και συνολικά των δικαιούχων περίθαλψης, από το 1950 έως το 2008.

ΓΡΑΦΗΜΑ 1

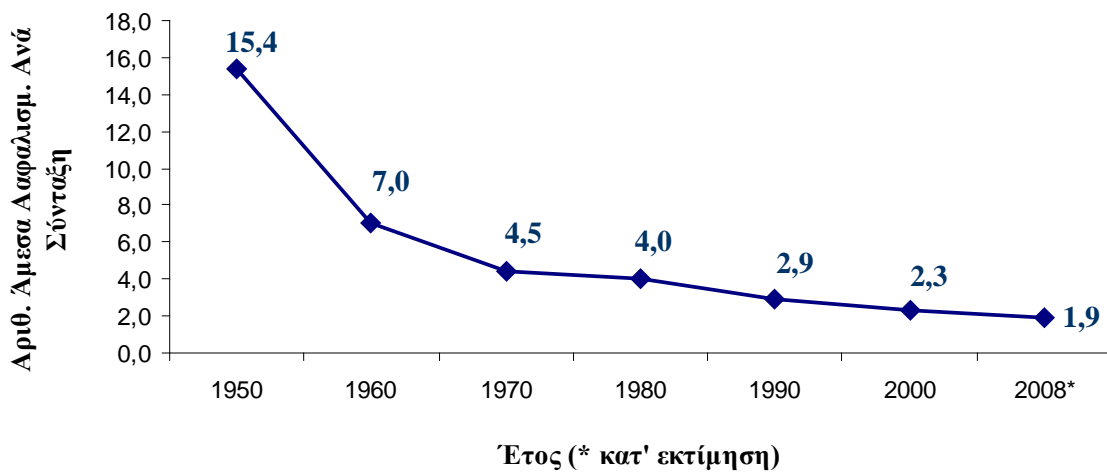
ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ & ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ



Από το ανωτέρω γράφημα διαπιστώνουμε πως ο αριθμός των συντάξεων αυξάνεται με μεγαλύτερο ρυθμό από τον αριθμό των άμεσα ασφαλισμένων. Αυτό έχει σαν επακόλουθο να μειώνεται διαρκώς ο αριθμός των άμεσα ασφαλισμένων ανά

σύνταξη, με επακόλουθο τη μείωση των ασφαλιστικών εσόδων με ταυτόχρονη αύξηση των εξόδων για συντάξεις. Το 2008 μάλιστα η σχέση αυτή αναμένεται να πέσει στο 1,9 (κάτω από το 2) όπως φαίνεται στο ακόλουθο Γράφημα 2, που σημαίνει πως οι ασφαλιστικές εισφορές ενός εργαζόμενου δεν φτάνουν να καλύψουν τις εισφορές ενός συνταξιούχου, με μακροπρόθεσμο αποτέλεσμα τη μη βιωσιμότητα του συστήματος.

ΓΡΑΦΗΜΑ 2
ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΑΜΕΣΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΣΥΝΤΑΞΗ



Με την υποχρεωτική ασφάλιση στο ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, ο κάθε ασφαλισμένος αποκτά άμεσα δικαιώματα, όπως η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, η νοσοκομειακή περίθαλψη, διάφορα επιδόματα και φυσικά σύνταξη μετά την συμπλήρωση των νομίμων χρόνων υποχρεωτικής απασχόλησής του. Οι υπηρεσίες που του παρέχονται είναι δωρεάν, εκτός από τη φαρμακευτική περίθαλψη, όπου οι ασφαλισμένοι συμμετέχουν στο κόστος, αν και σε αυτή την περίπτωση υπάρχουν κατηγορίες ασφαλισμένων όπου εξαιρούνται αυτής της επιπρόσθετης δαπάνης. Παράλληλα, είναι υποχρεωμένος να καταβάλει εισφορές στο Ίδρυμα, το ποσοστό των οποίων εξαρτάται από την κατηγορία ασφάλισης στην οποία ανήκει.

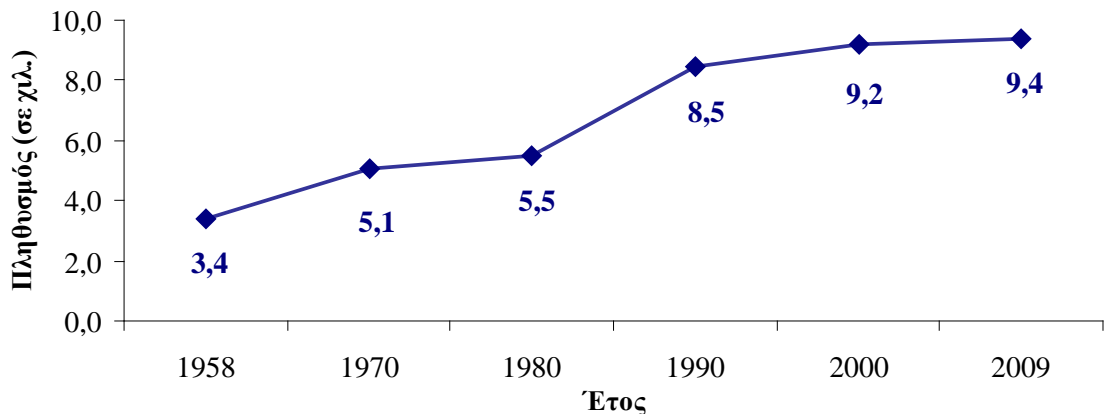
Τις υπηρεσίες του ΙΚΑ επισκέπτονται καθημερινά περίπου 200 χιλιάδες άνθρωποι, 100 χιλιάδες στις υγειονομικές και άλλοι τόσοι στις διοικητικές υπηρεσίες. Αυτός ο τεράστιος αριθμός δεν συγκρίνεται εύκολα με οποιαδήποτε άλλη κινητικότητα στην εξυπηρέτηση των κοινωνικών αναγκών της χώρας. Είναι λοιπόν φανερό ότι από την

ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών επηρεάζεται η καθημερινότητα του Έλληνα πολίτη. Κλειδί για την επιτυχία του ΙΚΑ είναι αναμφίβολα το προσωπικό του. Όμως, κανένας Οργανισμός και καμία Διοίκηση δεν είναι σε θέση να φέρει σε πέρας την αποστολή της αν δεν στηρίζεται στο δυναμικό, στο έμπυχο υλικό των ανθρώπων που το απαρτίζουν, πόσο μάλλον όταν η υπηρεσιακή προσφορά, η επάρκεια και ο επαγγελματισμός του προσωπικού κρίνονται καθημερινά από τους πολίτες.

2.4 Οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ

Το μόνιμο διοικητικό προσωπικό του ΙΚΑ ανέρχεται σε 9.389 υπαλλήλους στις 31.12.09. Το 1958 (χρονολογία από την οποία έχουμε ιστορικά στοιχεία) απαριθμούσε 3.413 υπαλλήλους, ενώ σταδιακά καθώς αυξάνονταν οι ασφαλισμένοι που υπάγονταν στο ΙΚΑ, αυξανόταν και ο αριθμός των υπαλλήλων. Στο Γράφημα 3 που ακολουθεί, απεικονίζεται η εξέλιξη του προσωπικού του ΙΚΑ από το 1958 έως το 2009, ενώ αξιοσημείωτη είναι η μεγάλη αύξηση του προσωπικού που παρατηρείται τη δεκαετία του 80.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3
ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΙΚΑ - ΕΤΑΜ



Από τους 9.389 διοικητικούς υπαλλήλους που απαριθμεί το ΙΚΑ – ΕΤΑΜ το 50,0% εξυπηρετεί τις ανάγκες της Αττικής και το υπόλοιπο 50,0% της υπόλοιπης Ελλάδας. Το μεγαλύτερο ποσοστό (81,8%) υπηρετεί σε υποκαταστήματα, το 13,7% σε

κεντρικές υπηρεσίες (διοίκηση), ενώ τέλος το 4,5% σε νοσοκομεία και μονάδες υγείας του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ. Η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ ανάλογα με την υπηρεσία που απασχολούνται, παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα 1:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΤΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Μόνιμο Διοικητικό Προσωπικό ΙΚΑ - ΕΤΑΜ	Συχνότητα	Ποσοστό (%)
Σε υποκαταστήματα	7.682	81,8%
Σε νοσοκομεία και μονάδες υγείας	420	4,5%
Σε υπηρεσίες της Διοίκησης	1.287	13,7%
Σύνολο	9.389	100,0%

Οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 66,3% του συνολικού πληθυσμού, ενώ οι άνδρες το υπόλοιπο 33,7%. Ηλικιακά οι νεότεροι υπάλληλοι -έως 40 ετών- αποτελούν μειοψηφία στον οργανισμό, καθώς καταλαμβάνουν μόλις το 20,7% του πληθυσμού, ενώ οι μεγαλύτεροι των 41 ετών το 79,3%. Σαν συνέπεια αυτού, οι έχοντες προϋπηρεσία έως 15 χρόνια αποτελούν το 30,8% του πληθυσμού, ενώ πάνω από 16 χρόνια προϋπηρεσίας έχει το 69,2%.

Όσον αφορά την κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο παρατηρούμε πως σε ποσοστό 35,0% είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ σε ποσοστό 65,0% είναι δευτεροβάθμιας και υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Αναλυτικά η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων με βάση το επίπεδο εκπαίδευσής τους παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα 2:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Μόνιμο Προσωπικό	Ποσοστό (%)	Αθροιστικά
Πανεπιστημιακή	2.503	26,7%	35,0%
Τεχνολογική	780	8,3%	
Δευτεροβάθμια	4.966	52,9%	65,0%
Υποχρεωτική	1.140	12,1%	
Σύνολο	9.389	100,0%	100,0%

Η αναλογία δικαιούχων περίθαλψης (5.660.000) ανά υπάλληλο κάθε κατηγορίας (9.389) είναι ένας υπάλληλος ανά 603 περίπου δικαιούχους, ενώ η αναλογία προς τους διοικητικούς υπαλλήλους που υπηρετούν σε παραρτήματα, τοπικά και περιφερειακά υποκαταστήματα (7.682) είναι ένας υπάλληλος ανά 737 περίπου δικαιούχους. Τα παραπάνω στοιχεία δόθηκαν από τη Στατιστική υπηρεσία του ΙΚΑ και αναφέρονται στις 31.12.09.

2.5 Οικονομικά στοιχεία ΙΚΑ – ΕΤΑΜ

Ο Προϋπολογισμός του ΙΚΑ είναι περίπου το 23% του Προϋπολογισμού του Κράτους και οι ασφαλιστικές εισφορές είναι ίσες με το 30% των φορολογικών εσόδων του Κράτους. Για το 2010 ο Προϋπολογισμός δαπανών του ΙΚΑ ανέρχεται στο ποσό των 18.831.122 χιλ. ευρώ και παρουσιάζεται αναλυτικά στον ακόλουθο Πίνακα 3, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ομιλία του προηγούμενου Διοικητή του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ κ. Θεόδωρου Αμπατζόγλου, στο Κέντρο Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών, στην Αθήνα 16.03.10.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΩΝ ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 2010

Προϋπολογισμός δαπανών 2010	Σε χιλ. Ευρώ	Ποσοστό (%)
Συντάξεις	12.844.374	68,2%
Παροχές σε είδος	5.115.884	27,2%
Παροχές σε χρήμα	390.783	2,1%
Δαπάνες διοίκησης και μισθοδοσία	414.099	2,2%
Αποθεματικά	65.982	0,4%
Σύνολο	18.831.122	100,0%

Η χρηματοδότηση του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ στηρίζεται κατά βάση σε ένα τριμερές μοντέλο: Κράτος, εργοδότες και εργαζόμενοι. Οι δύο τελευταίοι καταβάλουν εισφορές (εργοδοτικές – εργατικές), το ύψος των οποίων ποικίλει ανάλογα με τις επαγγελματικές κατηγορίες των ασφαλισμένων. Το Κράτος συμμετέχει με ετήσια τακτική συμμετοχή από τον Κρατικό Προϋπολογισμό, το ύψος της οποίας έχει ορισθεί στο 1% του ΑΕΠ

σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ. 4 του Ν.3029/02, με την πρόβλεψη ότι αν ενταχθούν σταδιακά και άλλα Ταμεία, το κράτος να αναλαμβάνει την κάλυψη των ελλειμμάτων με αναπροσαρμογή του ποσοστού χρηματοδότησης.

Το τελευταίο έτος για το οποίο έχουμε απολογιστικά στοιχεία είναι το 2006, όπου το ΙΚΑ – ΕΤΑΜ εμφανίζει έλλειμμα αξίας 109.375 χιλ. Ευρώ. Το έλλειμμα προέρχεται εξολοκλήρου από τον κλάδο «ασθένειας σε είδος», ενώ οι κλάδοι των «συντάξεων» και «ασθένειας σε χρήμα» είναι πλεονασματικοί. Στον Πίνακα 4 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα έσοδα και έξοδα του ΙΚΑ ανά κλάδο δραστηριότητας για το 2006.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 2006

Απολογιστικά στοιχεία ΙΚΑ - ΕΤΑΜ 2006 (σε χιλ. Ευρώ)	Έσοδα	Έξοδα	Πλεόνασμα / Έλλειμμα
Κλάδου Συντάξεων	9.179.600	7.974.079	1.205.522
Κλάδου Ασθένειας σε είδος	2.304.467	3.677.758	-1.373.291
Κλάδου Ασθένειας σε χρήμα	368.246	309.851	58.395
Σύνολο	11.852.313	11.961.687	-109.375

Συγκρίνοντας τα απολογιστικά έξοδα του 2006 με τις προϋπολογισθείσες δαπάνες του 2010, διαπιστώνουμε πως μόνο οι δαπάνες για συντάξεις το 2010 (12.844.374) είναι μεγαλύτερες περίπου κατά ένα εκατομμύριο από το σύνολο των δαπανών το 2006 (11.961.687). Αυτό δικαιολογείται κυρίως από την ενσωμάτωση πολλών ταμείων στο ΙΚΑ – ΕΤΑΜ με τον ασφαλιστικό νόμο του 2008.

B. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Μεθοδολογία

Η έρευνα στις κοινωνικές επιστήμες επιχειρεί να απαντήσει σε τρία βασικά ερωτήματα: το «τι» (αντικείμενο της έρευνας), το «γιατί» (σκοπιμότητα διεξαγωγής της έρευνας) και το «πώς» (μεθοδολογία της έρευνας).

Το αντικείμενο της έρευνας συνίσταται στον καθορισμό και τη διατύπωση ενός ερευνητικού προβλήματος και συνακόλουθα στην οριοθέτηση και στην αποσαφήνιση των όρων του. Ο προσδιορισμός της σκοπιμότητας για την οποία διεξάγεται η έρευνα, αποτελεί επίσης σημαντικό στάδιο της ερευνητικής διαδικασίας. Επιπρόσθετα, η εγκυρότητα της ερευνητικής προσπάθειας και συνεπώς το πεδίο εφαρμογής των αποτελεσμάτων της διασφαλίζεται μόνο όταν η μεθοδολογία της πραγματοποιείται μέσω τεχνικών και μεθόδων, οι οποίες είναι αποδεκτές από την επιστημονική κοινότητα, που αποτελεί έναν από τους κύριους δέκτες αυτών των αποτελεσμάτων.

Μια από τις συνήθεις ερευνητικές μεθόδους είναι η χρήση ερωτηματολογίου το οποίο συμπληρώνεται από τα υποκείμενα της έρευνας (δείγμα). Η ερευνητική αυτή διαδικασία μπορεί να πάρει και τη μορφή συνέντευξης. Η συνέντευξη αποτελεί μία από τις πιο ευέλικτες μεθόδους συλλογής δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες. Σε ορισμένους τύπους συνεντεύξεων το κύριο μέσο επικοινωνίας μεταξύ ερευνητή και υποκειμένου είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο συνίσταται σε σειρά ερωτήσεων που στοχεύουν στην εξασφάλιση πληροφοριών σχετικά με τα ερωτήματα που αφορούν ένα υποκείμενο έρευνας, αντανακλώντας τους στόχους της. Σε αυτές τις περιπτώσεις χρησιμοποιούνται τρεις συνήθως τύποι ερωτήσεων: α) κλειστές ερωτήσεις ή ερωτήσεις με καθορισμένες απαντήσεις, β) ανοικτές ερωτήσεις και γ) ερωτήσεις με διαβαθμισμένες σε κλίμακα απαντήσεις (Likert).

3.2 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ που απασχολούνται σε υποκαταστήματα αποτελούν αναμφίβολα τη ραχοκοκαλιά της λειτουργίας του Οργανισμού. Είναι αυτοί που ευρισκόμενοι στην πρώτη γραμμή εξυπηρετούν καθημερινά χιλιάδες πολίτες, που έχουν την ευθύνη της ομαλής λειτουργίας του Οργανισμού υπερνικώντας τις όποιες οργανωτικές ή διοικητικές αδυναμίες του συστήματος και αντιμετωπίζοντας όχι σπάνια τη δυσπιστία ή την απαξίωση των ασφαλισμένων. Η επιλογή του θέματος καθορίστηκε από την ιδιότητα του ερευνητή: μόνιμος διοικητικός υπάλληλος του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, αρχικά στο υποκατάστημα Παγκρατίου και στη συνέχεια στη Διεύθυνση Προμηθειών. Σκοπός λοιπόν της παρούσας έρευνας είναι:

- ο να διερευνηθεί ο βαθμός της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας μεταξύ των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ που απασχολούνται σε υποκαταστήματα στους νομούς Αττικής και Αχαΐας
- ο να καταγράψει τους παράγοντες εκείνους που συμβάλουν θετικά ή αρνητικά στην παρούσα κατάσταση
- ο να περιγράψει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ
- ο να περιγράψει τα στοιχεία που οι ίδιοι θεωρούν μείζονος σημασίας για την επίτευξη υψηλών δεικτών επαγγελματικής ικανοποίησης.

Περαιτέρω στόχοι της έρευνας είναι:

- ο να εντοπίσει τους τομείς εκείνους που αποτελούν τα αδύναμα σημεία στην ικανοποίηση των υπαλλήλων και η διατύπωση γενικών προτάσεων για τη βελτίωσή τους
- ο να συμβάλει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους
- ο και τέλος να κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα της έρευνας στη Διοίκηση του ΙΚΑ με στόχο τον προβληματισμό και πιθανόν την περαιτέρω διερεύνησή τους.

3.3 Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της έρευνας

Στους νομούς Αττικής και Αχαΐας λειτουργούν 5 Περιφερειακά, 54 Τοπικά υποκαταστήματα και 8 Παραρτήματα απασχολώντας συνολικά 3.282 μόνιμους διοικητικούς υπαλλήλους. Η εν λόγω έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα Ιανουαρίου – Μαρτίου 2010 σε 10 από αυτά τα υποκαταστήματα και συγκεκριμένα: στα Περιφερειακά υποκαταστήματα Πειραιώς και Πατρών και στα Τοπικά υποκαταστήματα Παγκρατίου, Καλλιθέας, Περιστερίου, Σαλαμίνας, Πλατείας Ομοιοίας, Ζωγράφου, Αγίου Αλεξίου Πατρών και τέλος Άνω Πόλις Πατρών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις, την αρχική και την κυρίως. Στην αρχική το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε τέσσερις υπαλλήλους στα υποκαταστήματα Παγκρατίου και Σαλαμίνας, προκειμένου να εντοπιστούν πιθανές παραλείψεις ή ασάφειες, αλλά και να μετρηθεί ο χρόνος που απαιτούνταν για τη συμπλήρωσή του. Ακολούθησε προβληματισμός επί των θεμάτων που εντοπίστηκαν και αφού ελήφθησαν υπόψη οι παρατηρήσεις των συναδέλφων, διαμορφώθηκε το τελικό σώμα του ερωτηματολογίου, του οποίου η συμπλήρωση απαιτούσε 15 με 20 λεπτά περίπου.

3.4 Ερευνητικό εργαλείο

Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο με 55 συνολικά ερωτήσεις, το οποίο αποτελείται από εννέα ενότητες: στην πρώτη (ερωτήσεις 1 έως 6) καταγράφονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, στη δεύτερη (ερωτήσεις 7 έως 11) καταγράφονται τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε σχέση με τη θέση εργασίας που κατέχουν, στην τρίτη (ερωτήσεις 12 έως 16) καταγράφονται στοιχεία σχετικά με την ευκολία ή δυσκολία πρόσβασης και αποχώρησης από την εργασία, στην τέταρτη (ερωτήσεις 17 έως 25) καταγράφονται πληροφορίες σχετικά με το αντικείμενο εργασίας των συμμετεχόντων, στην πέμπτη (ερωτήσεις 26 έως 33) διερευνώνται οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και ανωτέρων, στην έκτη (ερωτήσεις 34 έως 39) καταγράφονται οι εντυπώσεις των ερωτηθέντων σχετικά με το φυσικό εργασιακό περιβάλλον, στην έβδομη (ερωτήσεις 40 έως 44) καταγράφονται πληροφορίες σχετικά με

την επιμόρφωση των εργαζομένων, στην όγδοη (ερωτήσεις 45 έως 48) διερευνώνται οι σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και ασφαλισμένων και τέλος στην ένατη (ερωτήσεις 49 έως 55) επιχειρείται η αποτύπωση της συνολικής ικανοποίησης των συμμετεχόντων από την εργασία τους.

Οι ερωτήσεις 6β, 7 και 8 ήταν ανοικτού τύπου, όπου οι εργαζόμενοι έπρεπε να συμπληρώσουν το βασικό τίτλο σπουδών, τον τόπο εργασίας τους και το τμήμα που απασχολούνται αντίστοιχα. Οι ερωτήσεις 1 έως 5, 6^α, 9 έως 15, και 18 έως 21 ήταν κλειστού τύπου με προεπιλεγμένες απαντήσεις για τη διευκόλυνση των ερωτηθέντων. Από αυτές στην ερώτηση 13 (τρόπος μετάβασης στην υπηρεσία) ήταν αποδεκτές περισσότερες από μία επιλογές. Τέλος, στις ερωτήσεις 16, 17 και από 22 έως 55 οι απαντήσεις δίδονταν με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας τύπου Likert (όπου 1 = διαφωνώ απόλυτα, 2 = διαφωνώ, 3 = ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4 = συμφωνώ και 5 = συμφωνώ απόλυτα).

Η χρησιμοποίηση της κλίμακας μέτρησης στάσεων Likert αποτελεί την πιο διαδεδομένη κλίμακα στις κοινωνικές έρευνες. Στόχος της είναι η μέτρηση των στάσεων ή των απόψεων του δείγματος της έρευνας μέσα από την επιλογή μιας από τις απαντήσεις σταθερής μορφής σε ένα σύνολο ερωτημάτων τα οποία αντιπροσωπεύουν το προς μελέτη πρόβλημα. Οι απαντήσεις αυτές εκφράζουν το μέγεθος συμφωνίας ή διαφωνίας σε μια ορισμένη δήλωση.

Η ερευνητική μέθοδος που κάνει χρήση ερωτηματολογίων με κλίμακα Likert παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα αλλά και κάποια μειονεκτήματα. Για παράδειγμα, η κλίμακα Likert επιτρέπει να αποδοθεί μια συνολική βαθμολογία στις απαντήσεις του κάθε υποκειμένου (όπου για παράδειγμα πιο μεγάλη βαθμολογία σημαίνει πιο θετική στάση, πιο μικρή βαθμολογία σημαίνει πιο αρνητική στάση). Είναι όμως αρκετά δύσκολο να ερμηνεύσουμε κατά πόσο δύο υποκείμενα μετρούν τη διαφορά μεταξύ των διαβαθμίσεων αυτής της κλίμακας και συνεπώς δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι η επιλογή της ίδιας απάντησης σε ένα ερώτημα σημαίνει τελικά και τον ίδιο βαθμό αποδοχής.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε είναι προσωπική επιλογή του ερευνητή, το οποίο διαμορφώθηκε από ερεθίσματα και προβληματισμούς της πορείας

του στον αυτό επαγγελματικό χώρο, από παρατηρήσεις και υποδείξεις συναδέλφων, αλλά και από την εξέταση και προσαρμογή πλήθους άλλων ερωτηματολογίων, όπως:

- ο το ερωτηματολόγιο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης "Job Satisfaction Survey" (JSS) του Paul E. Spector, καθηγητή Βιομηχανικής / Οργανωτικής Ψυχολογίας του πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριντα
- ο το ερωτηματολόγιο καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (Maslach Burnout Inventory – MBI, 1986), όπως μεταφράστηκε από τους Φ. Αναγνωστόπουλο και Δ. Παπαδάτου
- ο το ερωτηματολόγιο μέτρησης της Επαγγελματικής Ικανοποίησης σε Ιατρικό Δυναμικό Δημόσιου Νοσοκομείου, Τσικρικάς Σ., Διπλωματική εργασία, 2005, Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας
- ο το ερωτηματολόγιο της "Μελέτης για την Ποιότητα Ζωής στην Εργασία των Εργαζομένων στις Διοικητικές Υπηρεσίες του ΙΚΑ", των Π. Αλουμανή, Φ. Κόντου και Κ. Αλουμανή
- ο το "Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης", των Ε. Παπάνη και Κ. Ρόντου

3.5 Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι στα δέκα προαναφερόμενα υποκαταστήματα του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ. Οι διοικητικοί υπάλληλοι που απασχολούνται σε αυτά τα υποκαταστήματα ανέρχονται σε 757, ενώ ο αριθμός των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν έφτασε τα 620, καθώς ένα ποσοστό υπαλλήλων απουσίαζε και ένα μικρότερο ποσοστό αρνήθηκε να παραλάβει το ερωτηματολόγιο και να συμμετάσχει στην έρευνα. Τελικά 205 συνάδελφοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, με το ποσοστό ανταπόκρισης (response rate) να κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα, μόλις 33,1%, δηλαδή μόνο ένας στους τρεις που παρέλαβε το ερωτηματολόγιο το συμπλήρωσε και το παρέδωσε. Στον ακόλουθο Πίνακα 5 παρουσιάζεται ο αριθμός των απασχολουμένων ανά υποκατάστημα αλλά και συνολικά, καθώς και ο βαθμός ανταπόκρισης του κάθε υποκαταστήματος:

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΝΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

Υποκατάστημα	Απασχολούμενοι	Διανεμηθέντα ερωτηματολόγια	Απαντηθέντα ερωτηματολόγια	Ποσοστό ανταπόκρισης
Περ/κό Πειραιά	200	157	49	31,2%
Παγκρατίου	53	51	34	66,7%
Καλλιθέας	106	83	19	22,9%
Περιστερίου	88	73	22	30,1%
Σαλαμίνας	22	19	12	63,2%
Πλ. Ομοιοίας	55	47	11	23,4%
Ζωγράφου	45	39	22	56,4%
Περ/κό Πατρών	104	82	13	15,9%
Αγίου Αλεξίου	42	35	10	28,6%
Ανω Πόλης	42	34	13	38,2%
Σύνολο	757	620	205	33,1%

Το επιχείρημα που πρόβαλαν οι συμμετέχοντες για τη μη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ήταν κυρίως ο περιορισμένος χρόνος που διέθεταν, η αμφίβολη χρησιμοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας για τη βελτίωση των εργασιακών τους συνθηκών, η αμέλεια, αλλά και κάτι που ίσως πρέπει να διερευνηθεί περαιτέρω, η φοβία να δώσουν στοιχεία, παρά το γεγονός ότι διαβεβαιώσεις για την ανωνυμία των απαντήσεων υπήρχαν στο εισαγωγικό σημείωμα των ερωτηματολογίων και τονίστηκε επανειλημμένα πως κανείς άλλος δεν θα έχει πρόσβαση στα στοιχεία που θα συλλεχθούν.

Ο αριθμός των συμμετεχόντων που έλαβαν μέρος στην έρευνα (205) αποτελεί σε ποσοστό το 6,2% του συνόλου (3.282) των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ που υπηρετούν στα υποκαταστήματα Αττικής και Αχαΐας.

3.6 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στους υπαλλήλους των υποκαταστημάτων από τον ίδιο τον ερευνητή, αφού προηγουμένως είχε δοθεί προφορική έγκριση από τους διευθυντές των υποκαταστημάτων. Ταυτόχρονα δίνονταν πληροφορίες για το σκοπό της έρευνας αλλά και διευκρινήσεις συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Ακολούθησε η διαδικασία συλλογής των απαντηθέντων ερωτηματολογίων μετά από 7 έως 10 ημέρες από τη διανομή τους.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων

4.1.1 Φύλο

Από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα 44 είναι άνδρες και 161 γυναίκες, ήτοι σε ποσοστό 21,5% άνδρες και 78,5% γυναίκες. Η αυξημένη αναλογία των γυναικών, που διαπιστώνεται στη σύνθεση του πληθυσμού του δείγματος, δικαιολογείται καθώς στο σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ οι γυναίκες υπερτερούν σε ποσοστό 66,3% έναντι 33,7% των ανδρών. Γενικά θα λέγαμε πως δύο στους τρεις υπαλλήλους στο ΙΚΑ είναι γυναίκες. Στον Πίνακα 6 που ακολουθεί παρουσιάζεται αναλυτικά ο αριθμός και το ποσοστό των ανδρών και γυναικών του δείγματος αλλά και του ΙΚΑ συνολικά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟ ΦΥΛΟ

<u>Φύλο</u>	Διοικητικό Προσωπικό ΙΚΑ		Διοικητικό Προσωπικό Δείγματος	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Άνδρας	3.162	33,7%	44	21,5%
Γυναίκα	6.227	66,3%	161	78,5%
Σύνολο	9.389	100,0%	205	100,0%

4.1.2 Ηλικία

Όσον αφορά την κατανομή του πληθυσμού του δείγματος με βάση την ηλικία παρατηρούμε πως οι ηλικίες άνω των 41 ετών είναι υπερδιπλάσιοι (ποσοστό 71,2%) έναντι των νεότερων ηλικιών έως 40 ετών (ποσοστό 28,8%). Η κατανομή του πληθυσμού του δείγματος με κριτήριο την ηλικία ακολουθεί την κατανομή του συνόλου

των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, καθώς τα αντίστοιχα ποσοστά διαμορφώνονται σε 79,3% και 20,7% για τις ίδιες ηλικιακές ομάδες. Στον ακόλουθο Πίνακα 7 παρουσιάζεται αναλυτικά η κατανομή των υπαλλήλων του ΙΚΑ και του δείγματος ανά δεκαετία.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

<i>Ηλικία</i>	Διοικητικό Προσωπικό ΙΚΑ			Διοικητικό Προσωπικό Δείγματος		
	Συχνότητα	Ποσοστό	Αθροιστικά	Συχνότητα	Ποσοστό	Αθροιστικά
20 - 30	349	3,7%	20,7%	20	9,8%	28,8%
31 - 40	1.592	17,0%		39	19,0%	
41 - 50	3.881	41,3%	79,3%	83	40,5%	71,2%
51 - 60	3.237	34,5%		60	29,3%	
61 ≤	330	3,5%		3	1,5%	
Σύνολο	9.389	100,0%	100,0%	205	100,0%	100,0%

Η αυξημένη συγκέντρωση των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ στις ηλικιακές ομάδες 41 – 50 ετών (41,3%) και 51 – 60 ετών (34,5%) δικαιολογείται απόλυτα, καθώς την εξαετία 1980 – 1985 πραγματοποιήθηκαν χιλιάδες νέες προσλήψεις στο ΙΚΑ, με πληθυσμό που ηλικιακά στην πλειοψηφία του βρισκόταν μεταξύ 20 και 30 ετών. Συγκεκριμένα, το 1980 οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ ανέρχονταν σε 5.522 ενώ το 1985 αυξήθηκαν στους 9.418, ποσοστιαία αύξηση 70,6%. (πηγή: Στατιστικό Δελτίο ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 2006).

4.1.3 Οικογενειακή Κατάσταση

Όσον αφορά την κατηγοριοποίηση του πληθυσμού του δείγματος με βάση την οικογενειακή του κατάσταση, παρατηρούμε πως στην πλειοψηφία τους (69,6%) είναι έγγαμοι, ενώ ακολουθούν οι άγαμοι με ποσοστό 18,1%. Οι διαζευγμένοι έπονται με ποσοστό 8,8%, ενώ με αρκετά μικρότερα ποσοστά ακολουθούν όσοι είναι σε χηρεία (2,5%) και σε διάσταση (1,0%). Στον ακόλουθο Πίνακα 8 παρουσιάζονται σε συχνότητα και ποσοστό οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση. Εμφανίζονται 204 απαντήσεις από το σύνολο των 205, καθώς ένας

συμμετέχων δεν θέλησε να συμπληρώσει στοιχεία σχετικά με την οικογενειακή του κατάσταση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

<u>Οικογενειακή κατάσταση</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
Έγγαμος	142	69,6%
Άγαμος	37	18,1%
Διαζευγμένος	18	8,8%
Σε διάσταση	2	1,0%
Σε χηρεία	5	2,5%
Σύνολο	204	100,0%

4.1.4 Αριθμός Μελών Οικογένειας

Η συντριπτική πλειοψηφία (92,6%) των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσε πως η οικογένειά του δεν αριθμεί περισσότερα από τέσσερα μέλη. Μόνο το 7,4% δήλωσε πως ανήκει σε πολυπληθείς οικογένειες. Αναλυτικά η κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων με κριτήριο τον αριθμό των μελών της οικογένειάς τους, σε συχνότητα και ποσοστό, παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα 9:

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΤΟΥΣ

<u>Αριθμός μελών οικογένειας</u>	Συχνότητα	Ποσοστό	Αθροιστικά
1 μέλος	48	23,5%	92,6%
2 μέλη	20	9,8%	
3 μέλη	31	15,2%	
4 μέλη	90	44,1%	
5 μέλη	14	6,9%	7,4%
6 μέλη	1	0,5%	
Σύνολο	204	100,0%	100,0%

4.1.5 Αριθμός Παιδιών

Η πλειοψηφία (48,0%) των συμμετεχόντων στην έρευνα δηλώνουν πως έχουν δύο παιδιά, ενώ ακολουθούν όσοι δεν έχουν παιδιά με 29,4%. Ένα παιδί έχει το 14,2%, τρία παιδιά το 7,8% και τέσσερα παιδιά το 0,5% δηλαδή ένας συμμετέχων. Αναλυτικά η κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων με κριτήριο τον αριθμό των παιδιών, σε συχνότητα και ποσοστό παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα 10:

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ

<u>Αριθμός παιδιών</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
Κανένα παιδί	60	29,4%
1-παιδί	29	14,2%
2-παιδιά	98	48,0%
3-παιδιά	16	7,8%
4-παιδιά	1	0,5%
Σύνολο	204	100,0%

4.1.6 Μηνιαίο Εισόδημα

Το ατομικό μηνιαίο εισόδημα της πλειοψηφίας (76,6%) των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν ξεπερνά τα 1.500 Ευρώ, καθώς 1,0% δηλώνει ότι αμείβεται μέχρι 1.000 Ευρώ, 32,2% από 1.001 έως 1.250 Ευρώ και 43,4% από 1.251 έως 1.500 Ευρώ. Το 15,6% του δείγματος αμείβεται από 1.501 έως 1.750 Ευρώ το μήνα, ενώ τέλος πάνω 1.751 Ευρώ παίρνει μόλις το 7,8% του δείγματος. Στον Πίνακα 11 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα με κριτήριο το ατομικό μηνιαίο εισόδημά τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΙΣ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΜΗΝΙΑΙΕΣ

ΑΠΟΔΟΧΕΣ

<u>Ατομικό μηνιαίο εισόδημα</u>	Συχνότητα	Ποσοστό	Αθροιστικά
≤ 1.000	2	1,0%	76,6%
1.001 - 1.250	66	32,2%	
1.251 - 1.500	89	43,4%	
1.501 - 1.750	32	15,6%	23,4%
1.751 ≤	16	7,8%	
Σύνολο	205	100,0%	100,0%

4.1.7 Επίπεδο Εκπαίδευσης

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στην έρευνα γίνεται αντιληπτό πως το μεγαλύτερο ποσοστό (55,1%) είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ ακολουθούν όσοι έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση με 23,9%. Στη συνέχεια με ποσοστό 10,7% βρίσκονται οι έχοντες τεχνολογική εκπαίδευση, με ποσοστό 5,9% μεταπτυχιακές σπουδές και τέλος υποχρεωτική εκπαίδευση έχει το 4,4%. Στις κατηγορίες πανεπιστημιακής, τεχνολογικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τα ποσοστά του δείγματος δεν διαφέρουν σημαντικά από τα ποσοστά του συνόλου των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ. Στην κατηγορία της υποχρεωτικής εκπαίδευσης το ποσοστό του συνόλου είναι 12,1%, ενώ του δείγματος μόλις 4,4%. Δεν έχουμε στοιχεία για το ποσοστό των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου για το σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ. Στον ακόλουθο Πίνακα 12 παρουσιάζονται αναλυτικά οι απόλυτοι αριθμοί αλλά και τα ποσοστά των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ και του δείγματος με κριτήριο, το επίπεδο εκπαίδευσής τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

<i>Κατηγορία Εκπαίδευσης</i>	Διοικητικό Προσωπικό ΙΚΑ		Διοικητικό Προσωπικό Δείγματος	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Μεταπτυχιακή	-	-	12	5,9%
Πανεπιστημιακή	2.503	26,7%	49	23,9%
Τεχνολογική	780	8,3%	22	10,7%
Δευτεροβάθμια	4.966	52,9%	113	55,1%
Υποχρεωτική	1.140	12,1%	9	4,4%
Σύνολο	9.389	100,0%	205	100,0%

4.1.8 Τίτλος Σπουδών

Από τους 83 (12 μεταπτυχιακή, 49 πανεπιστημιακή και 22 τεχνολογική εκπαίδευση) συνολικά συμμετέχοντες που δήλωσαν ότι έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση, μόνο οι 52 δήλωσαν το αντικείμενο σπουδών τους. Από αυτούς σχεδόν οι μισοί (48,1%) έχουν σπουδάσει οικονομικά, διοίκηση επιχειρήσεων και λογιστικά. Στην αμέσως επόμενη κατηγορία με ποσοστό πολύ χαμηλότερο (13,5%) βρίσκονται όσοι έχουν σπουδάσει πολιτικές και κοινωνικές επιστήμες, ενώ ακολουθούν με ποσοστό 9,6% οι φιλόλογοι. Με το ίδιο ποσοστό 7,7% βρίσκονται όσοι έχουν σπουδάσει νομικά, δημόσια διοίκηση, στατιστική και ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ενώ στην τελευταία κατηγορία με ποσοστό 5,8% είναι αυτοί που έχουν σπουδάσει μηχανολογία, νοσηλευτική και τουριστικές επιχειρήσεις. Στον ακόλουθο Πίνακα 13 παρουσιάζεται η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ με βάση τον τίτλο σπουδών τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟΝ ΤΙΤΛΟ ΣΠΟΥΔΩΝ

<u>Τίτλος σπουδών</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ , ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ , ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ	25	48,1%
ΦΙΛΟΛΟΓΙΚΑ	5	9,6%
ΝΟΜΙΚΑ	4	7,7%
ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠ.	7	13,5%
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΑΣ , ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ , ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧ.	3	5,8%
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4	7,7%
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ , Η/Υ	4	7,7%
Σύνολο	52	100,0%

4.2 Συσχέτιση ηλικίας με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα

Συσχετίζοντας την ηλικία με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα παρατηρούμε πως στις ηλικιακές ομάδες από 20 έως 30 ετών και πάνω των 61 ετών οι αμοιβές δεν ξεπερνούν τα 1.500 Ευρώ. Στις ηλικιακές ομάδες 31 έως 40, 41 έως 50 και 51 έως 60 ετών διαπιστώνουμε θετική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και ατομικού μηνιαίου εισοδήματος, δηλαδή όσο αυξάνεται η ηλικία αυξάνεται και το ποσοστό του δείγματος που αμείβεται με περισσότερα από 1.500 Ευρώ το μήνα. Αυτό είναι απόλυτα φυσιολογικό, καθώς με την πάροδο του χρόνου ωριμάζουν τα μισθολογικά κλιμάκια των εργαζομένων, με αποτέλεσμα την αύξηση των αποδοχών τους. Στον ακόλουθο Πίνακα 14 και Γράφημα 4 παρουσιάζεται η συσχέτιση της ηλικίας με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα.

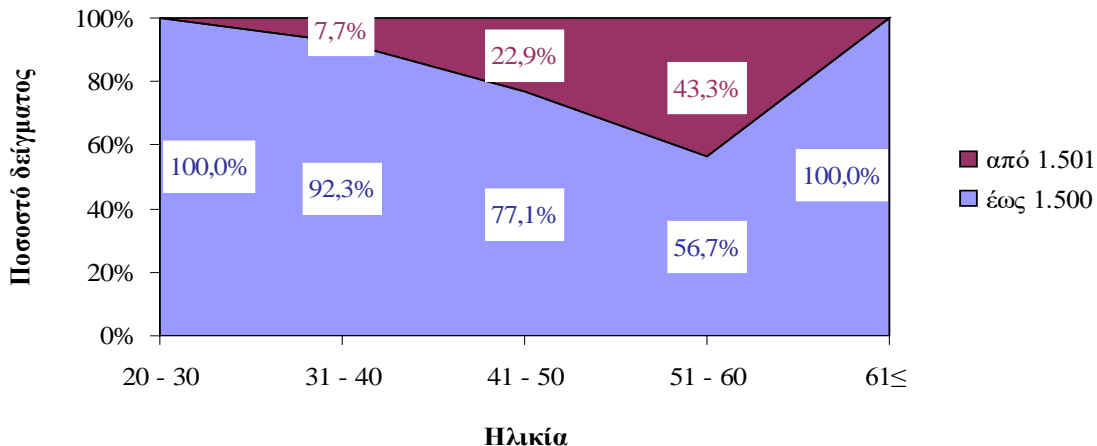
ΠΙΝΑΚΑΣ 14

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Ατομικό μηνιαίο εισόδημα	Ηλικία										Σύνολο	
	20 - 30		31 - 40		41 - 50		51 - 60		61 ≤		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
έως 1.500	20	100,0%	36	92,3%	64	77,1%	34	56,7%	3	100,0%	157	76,6%
από 1.501	0	0,0%	3	7,7%	19	22,9%	26	43,3%	0	0,0%	48	23,4%
Σύνολο	20	100,0%	39	100,0%	83	100,0%	60	100,0%	3	100,0%	205	100,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ 4

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ



4.3 Συσχέτιση ηλικίας με το μορφωτικό επίπεδο

Συσχετίζοντας την ηλικία με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα παρατηρούμε πως υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ τους. Δηλαδή, όσο μειώνεται η ηλικία τόσο αυξάνεται το επίπεδο μόρφωσης. Έτσι, ξεκινώντας από την κατηγορία άνω των 61 ετών όπου δεν υπάρχει κανείς συμμετέχων στην έρευνα με τριτοβάθμια εκπαίδευση, καταλήγουμε στην μικρότερη ηλικιακή κατηγορία, 20 έως 30 ετών, όπου το 90% έχει τριτοβάθμια εκπαίδευση. Το γεγονός αυτό είναι εξαιρετικά θετικό καθώς σημαίνει πως βελτιώνεται το επίπεδο των εργαζομένων στο ΙΚΑ, με την συνακόλουθη προσδοκία να βελτιώνονται και οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Στον ακόλουθο Πίνακα 15 και Γράφημα 5 απεικονίζεται η συσχέτιση της ηλικίας με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα.

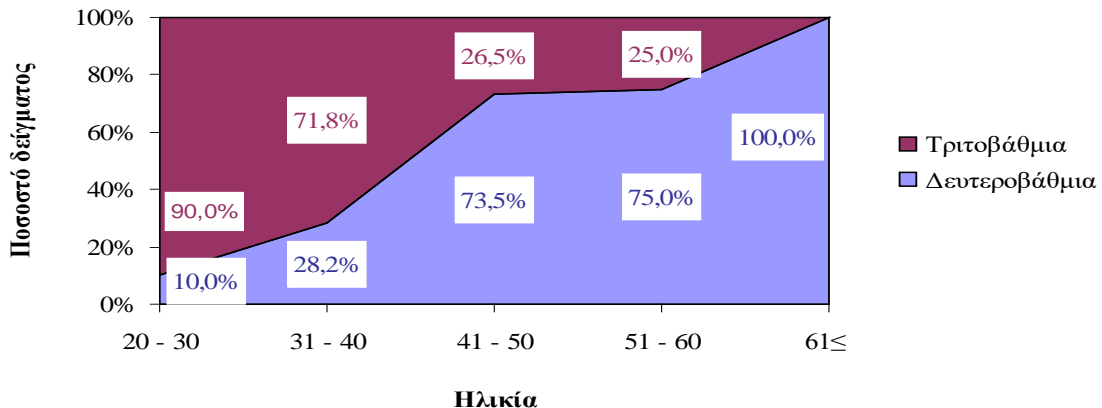
ΠΙΝΑΚΑΣ 15

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Μορφωτικό επίπεδο	Ηλικία										Σύνολο	
	20 - 30		31 - 40		41 - 50		51 - 60		61 ≤			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Δευτεροβάθμια	2	10,0%	11	28,2%	61	73,5%	45	75,0%	3	100,0%	122	59,5%
Τριτοβάθμια	18	90,0%	28	71,8%	22	26,5%	15	25,0%	0	0,0%	83	40,5%
Σύνολο	20	100,0%	39	100,0%	83	100,0%	60	100,0%	3	100,0%	205	100,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ 5

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



4.4 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα

Συσχετίζοντας το μορφωτικό επίπεδο με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα παρατηρούμε πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ τους, καθώς όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο αυξάνεται και το ποσοστό του δείγματος με υψηλότερο μηνιαίο εισόδημα. Το ποσοστό των απόφοιτων γυμνασίου που αμείβεται πάνω από 1.501 Ευρώ είναι 11,1%, των απόφοιτων λυκείου αυξάνεται σε 17,7%, των απόφοιτων Τ.Ε.Ι. σε 27,3% και των απόφοιτων πανεπιστημίου αυξάνεται στο 40,8%. Δεν συμβαίνει το ίδιο στην κατηγορία των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, καθώς οι 11 από τους συνολικά 12 μεταπτυχιακούς συμμετέχοντες στην έρευνα, είναι κάτω των 40 ετών, με λίγα χρόνια υπηρεσίας στο ΙΚΑ. Στον Πίνακα 16 και στο Γράφημα 6 που ακολουθεί απεικονίζεται η συσχέτιση μεταξύ μορφωτικού επιπέδου και ατομικού μηνιαίου εισοδήματος των συμμετεχόντων στην έρευνα.

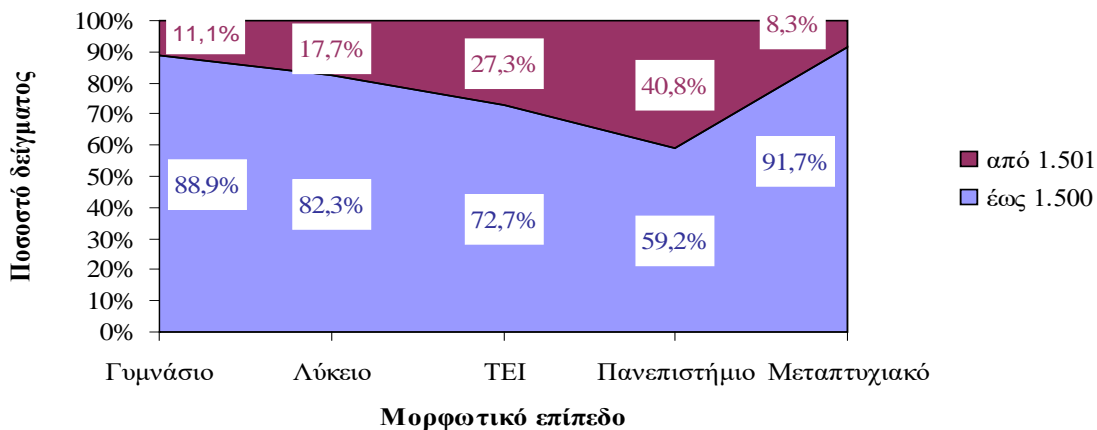
ΠΙΝΑΚΑΣ 16

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΕ ΤΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Ατομικό μηνιαίο εισόδημα	Μορφωτικό επίπεδο										Σύνολο	
	Γυμνάσιο		Λύκειο		ΤΕΙ		Πανεπιστήμιο		Μεταπτυχιακό		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
έως 1.500	8	88,9%	93	82,3%	16	72,7%	29	59,2%	11	91,7%	157	76,6%
από 1.501	1	11,1%	20	17,7%	6	27,3%	20	40,8%	1	8,3%	48	23,4%
Σύνολο	9	100,0%	113	100,0%	22	100,0%	49	100,0%	12	100,0%	205	100,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ 6

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΕ ΤΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ



4.5 Ανάλυση των χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων ανάλογα με τη θέση εργασίας που κατέχουν

4.5.1 Τμήμα

Τα πολυπληθέστερα τμήματα στα υποκαταστήματα του ΙΚΑ είναι συνήθως των Εσόδων και των Συντάξεων. Αυτό επιβεβαιώνεται και από τον αριθμό των συμμετεχόντων στην έρευνα, καθώς 84 συνάδελφοι προέρχονται από το τμήμα Εσόδων και 39 από το τμήμα Συντάξεων. Ακολουθεί το Οικονομικό τμήμα με 22 συμμετέχοντες, το τμήμα Μητρώου με 16, το τμήμα Παροχών με 15 και το Διοικητικό με 11 συμμετέχοντες. Τέλος, υπήρξαν και 18 συμμετέχοντες που δεν συμπλήρωσαν το αντίστοιχο πεδίο. Στον Πίνακα 17 που ακολουθεί καταγράφεται σε συχνότητα και ποσοστό η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα με κριτήριο το τμήμα στο οποίο υπηρετούν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 17

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ

<u>Τμήμα</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
ΜΗΤΡΩΟ	16	7,8%
ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ	39	19,0%
ΠΑΡΟΧΕΣ	15	7,3%
ΕΣΟΔΑ	84	41,0%
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	22	10,7%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	11	5,4%
Missing	18	8,8%
Σύνολο	205	100,0%

4.5.2 Συνολική Υπηρεσία στο ΙΚΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό (41,5%) των συμμετεχόντων στην έρευνα απασχολείται στο ΙΚΑ από 21 έως 25 χρόνια, ακολουθούμενοι από τους νέους υπαλλήλους με ποσοστό 23,9% που απασχολούνται έως 5 χρόνια, ενώ στη συνέχεια ακολουθούν με ποσοστό 15,6% όσοι απασχολούνται από 26 έως 30 χρόνια. Με το ίδιο ποσοστό 6,3% ακολουθούν αυτοί που απασχολούνται από 11 έως 15 χρόνια και αυτοί με 16 έως 20 χρόνια. Από 6 ως 10 χρόνια στο ΙΚΑ έχει το 3,9% του δείγματος και στην τελευταία θέση με ποσοστό 2,4% είναι όσοι έχουν πάνω από 31 χρόνια υπηρεσίας. Στον ακόλουθο Πίνακα 18 παρουσιάζεται η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων του δείγματος ανάλογα με την προϋπηρεσία τους στο ΙΚΑ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 18

*ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟ ΙΚΑ*

<u>Συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
1 - 5	49	23,9%
6 - 10	8	3,9%
11 - 15	13	6,3%
16 - 20	13	6,3%
21 - 25	85	41,5%
26 - 30	32	15,6%
31 ≤	5	2,4%
Σύνολο	205	100,0%

4.5.3 Χρόνια Υπηρεσίας στην Ίδια Μονάδα

Όσον αφορά τα χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό (32,2%) του δείγματος βρίσκεται στην ίδια μονάδα έως 5 χρόνια, ενώ με ποσοστό 27,3% ακολουθούν όσοι βρίσκονται στην ίδια μονάδα 21 έως 25 χρόνια. Σε φθίνουσα σειρά με ποσοστό 13,7% όσοι έχουν από 6 έως 10 χρόνια, με 11,2% όσοι έχουν από 11 έως 15 χρόνια, με 9,8% όσοι έχουν από 16 έως 20 χρόνια, με 5,4% όσοι έχουν από 26 έως 30 χρόνια, ενώ μόνο ένας συμμετέχων υπηρετεί στην ίδια μονάδα

πάνω από 31 χρόνια. Στον Πίνακα 19 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα με κριτήριο τα χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 19

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΜΟΝΑΔΑ

<u>Χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
1 - 5	66	32,2%
6 - 10	28	13,7%
11 - 15	23	11,2%
16 - 20	20	9,8%
21 - 25	56	27,3%
26 - 30	11	5,4%
31 ≤	1	0,5%
Σύνολο	205	100,0%

4.5.4 Διοικητική Βαθμίδα

Η συντριπτική πλειοψηφία (87,7%) των συμμετεχόντων στην έρευνα ανήκουν στη βαθμίδα του υπάλληλου, ενώ ακολουθούν οι προϊστάμενοι με ποσοστό 10,8% και οι διευθυντές με 1,5%. Υπήρξε και ένας συμμετέχων που δεν συμπλήρωσε το αντίστοιχο πεδίο. Στον ακόλουθο Πίνακα 20 παρουσιάζεται η κατανομή των διοικητικών υπαλλήλων της έρευνας με κριτήριο την υπαλληλική θέση που κατέχουν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 20

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΒΑΘΜΙΔΑ

<u>Διοικητική βαθμίδα</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
Υπάλληλος	179	87,7%
Προϊστάμενος	22	10,8%
Διευθυντής	3	1,5%
Σύνολο	204	100,0%

4.6 Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με το μορφωτικό επίπεδο

Από τη συσχέτιση της διοικητικής βαθμίδας με το επίπεδο σπουδών προκύπτει θετική σχέση, καθώς το 54,5% των προϊσταμένων και το 100% των διευθυντών που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση. Στον ακόλουθο Πίνακα 21 και Γράφημα 7 παρουσιάζεται η συσχέτιση της διοικητικής βαθμίδας με το μορφωτικό επίπεδο.

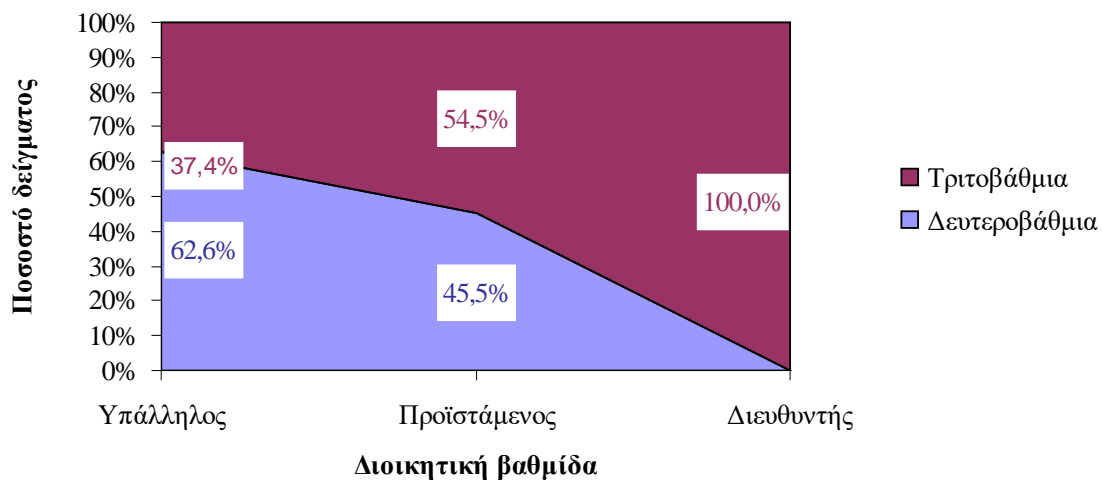
ΠΙΝΑΚΑΣ 21

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΙΔΑΣ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Μορφωτικό επίπεδο	Διοικητική βαθμίδα						Σύνολο	
	Υπάλληλος		Προϊστάμενος		Διευθυντής		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Δευτεροβάθμια	112	62,6%	10	45,5%	0	0,0%	122	59,8%
Τριτοβάθμια	67	37,4%	12	54,5%	3	100,0%	82	40,2%
Σύνολο	179	100,0%	22	100,0%	3	100,0%	204	100,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ 7

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΙΔΑΣ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



4.7 Συσχέτιση διοικητικής βαθμίδας με τη συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ

Συσχετίζοντας τη διοικητική βαθμίδα με τα έτη υπηρεσίας στο ΙΚΑ παρατηρούμε πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ τους, καθώς όλοι οι προϊστάμενοι και διευθυντές που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν πάνω από 21 έτη υπηρεσίας. Άλλωστε, δεν μπορεί να κριθεί κάποιος προϊστάμενος στο δημόσιο τομέα εάν δεν έχει συμπληρώσει συγκεκριμένα έτη προϋπηρεσίας. Οι έχοντες κάτω από 20 έτη υπηρεσίας ανήκουν όλοι στη διοικητική βαθμίδα του υπάλληλου. Στον Πίνακα 22 και στο Γράφημα 8 που ακολουθεί παρουσιάζεται η συσχέτιση της διοικητικής βαθμίδας ανάλογα με τα έτη υπηρεσίας.

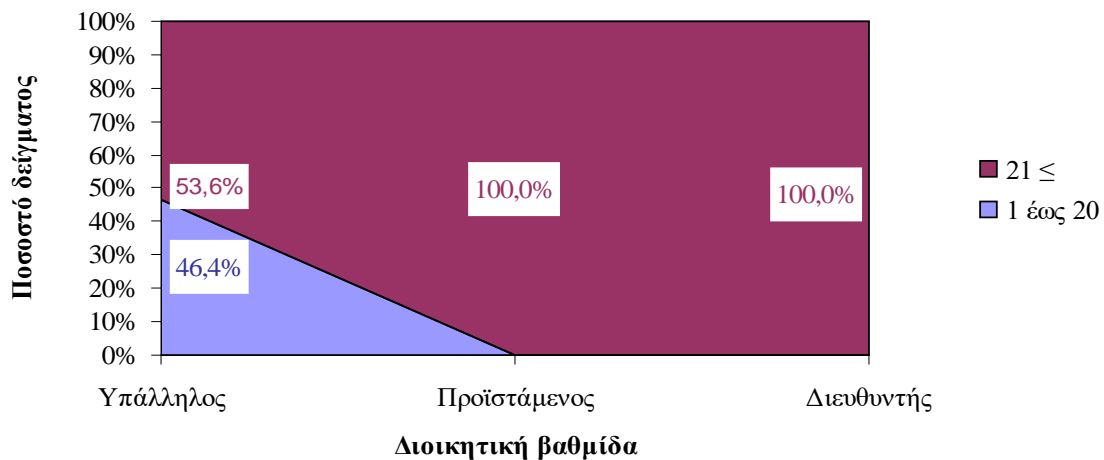
ΠΙΝΑΚΑΣ 22

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΙΔΑΣ ΜΕ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟ ΙΚΑ

Έτη υπηρεσίας στο ΙΚΑ	Διοικητική βαθμίδα						Σύνολο	
	Υπάλληλος		Προϊστάμενος		Διευθυντής			
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 έως 20	83	46,4%	0	0,0%	0	0,0%	83	40,7%
21 ≤	96	53,6%	22	100,0%	3	100,0%	121	59,3%
Σύνολο	179	100,0%	22	100,0%	3	100,0%	204	100,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ 8

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΑΘΜΙΔΑΣ ΜΕ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟ ΙΚΑ



4.8 Ανάλυση χρόνου και τρόπου μετάβασης στην εργασία

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προσέλευση και αποχώρηση από το γραφείο για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (N=127, 62,0%) δεν υπερβαίνει τη μισή ώρα. Το 30,2% (N=62) των ερωτηθέντων χρειάζεται μισή με μία ώρα για να πάει και να γυρίσει από το γραφείο του, ενώ μόλις το 7,8% (N=16) του δείγματος χρειάζεται πάνω από μία ώρα.

Η πλειοψηφία του δείγματος (N=74, 36,1%) χρησιμοποιεί κυρίως το ιδιωτικό του αυτοκίνητο για την καθημερινή του μετάβαση στην εργασία, ενώ 69 ερωτηθέντες (33,7%) πηγαίνουν περπατώντας. Αυτοί που χρησιμοποιούν ένα MMM ανέρχονται σε 41 (20,0%), αυτοί που χρησιμοποιούν περισσότερα από ένα MMM ανέρχονται σε 15 (7,3%), ενώ τέλος όσοι χρησιμοποιούν κυρίως ταξί ανέρχονται σε 6 (2,9%).

Από αυτούς που χρησιμοποιούν το ιδιωτικό τους αυτοκίνητο οι μισοί (50,0%) θεωρούν εύκολη τη δυνατότητα στάθμευσης ενώ οι άλλοι μισοί δύσκολη. Η συντριπτική πλειοψηφία (77,8%) σταθμεύει στο δρόμο, 19,8% σε χώρο στάθμευσης της υπηρεσίας και το υπόλοιπο 2,4% σε ιδιωτικό χώρο στάθμευσης. Αξίζει να αναφέρουμε ότι από τα 10 υποκαταστήματα που πήραν μέρος στην έρευνα, μόνο του Παγκρατίου διαθέτει parking, καλύπτοντας την ανάγκη στάθμευσης της πλειοψηφίας των εργαζομένων του.

Σχετικά με την παράμετρο αν η μετάβαση και αποχώρηση από την εργασία προκαλεί συναισθήματα έντασης και άγχους, οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν μοιρασμένες. Συγκεκριμένα 71 (34,6%) συμμετέχοντες δήλωσαν πως η μετάβαση και αποχώρηση από την εργασία δεν τους προκαλεί ένταση και άγχος, αντίθετα 73 (35,6%) δήλωσαν ότι τους προκαλεί, ενώ τέλος 61 (29,8%) είναι ουδέτεροι ως προς τη συγκεκριμένη μεταβλητή.

4.9 Συσχέτιση χρόνου μετάβασης με συναισθήματα έντασης και άγχους

Συσχετίζοντας το χρόνο μετάβασης από και προς την εργασία με τα συναισθήματα της έντασης και του άγχους θα περίμενε κανείς ότι όσοι χρειάζονται μέχρι μισή ώρα δεν θα διακατέχονταν από τέτοια συναισθήματα. Παρόλα αυτά, η έρευνα έδειξε πως υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό 22,8% (29 συμμετέχοντες) που διακατέχεται

από αυτά τα συναισθήματα ασχέτως αν χρειάζεται μόνο μέχρι μισή ώρα για να μεταβεί στην εργασία του. Ομοίως, από τον πληθυσμό που χρειάζεται μισή με μία ώρα για να μεταβεί στην εργασία του, περίπου οι μισοί (48,4%, N=30) διακατέχονται από τα ίδια συναισθήματα. Τέλος, και απολύτως δικαιολογημένα, η συντριπτική πλειοψηφία (87,5%) αυτών που χρειάζονται πάνω από μία ώρα να μεταβούν στην εργασία τους, διακατέχονται από ένταση και άγχος. Στον ακόλουθο Πίνακα 23 παρουσιάζεται (σε συχνότητα και ποσοστό) η συσχέτιση του χρόνου μετάβασης στο γραφείο με τα συναισθήματα του άγχους και της έντασης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 23

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΜΕ ΕΝΤΑΣΗ & ΑΓΧΟΣ

	Η μετάβαση και αποχώρηση από την εργασία μου προκαλούν ένταση & άγχος							
Συνολικός χρόνος που απαιτείται κατά την προσέλευση και αποχώρηση από το γραφείο	Διαφωνά απόλυτα & Διαφωνά		Ούτε συμφωνά ούτε διαφωνά		Συμφωνά & Συμφωνά απόλυτα		Σύνολο	
< 30 min	60	47,2%	38	29,9%	29	22,8%	127	100,0%
31 – 60 min	10	16,1%	22	35,5%	30	48,4%	62	100,0%
61 <	1	6,3%	1	6,3%	14	87,5%	16	100,0%
Σύνολο	71	34,6%	61	29,8%	73	35,6%	205	100,0%

4.10 Ανάλυση αντικείμενου εργασίας

Όσον αφορά το χρόνο παραμονής στο ίδιο αντικείμενο παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό (45,4%) του δείγματος βρίσκεται στο ίδιο αντικείμενο έως 5 χρόνια, ενώ με ποσοστό 17,6% ακολουθούν όσοι βρίσκονται στο ίδιο αντικείμενο 6 έως 10 χρόνια. Σε φθίνουσα σειρά με ποσοστό 12,7% όσοι παραμένουν από 11 έως 15 χρόνια, με 11,7% όσοι παραμένουν από 16 έως 20 χρόνια, με 11,2% όσοι παραμένουν από 21 έως 25 χρόνια και τέλος με 1,5% όσοι παραμένουν πάνω από 26 χρόνια. Στον Πίνακα 24 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή (σε συχνότητα και ποσοστό) των διοικητικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα με κριτήριο το χρόνο παραμονής στο ίδιο αντικείμενο - πόστο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 24

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ
ΣΤΟ ΙΔΙΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

<u>Χρόνος παραμονής στο ίδιο αντικείμενο – πόσες</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
1 - 5	93	45,4%
6 - 10	36	17,6%
11 - 15	26	12,7%
16 - 20	24	11,7%
21 - 25	23	11,2%
26 ≤	3	1,5%
Σύνολο	205	100,0%

Τα ποσοστά των συμμετεχόντων στην έρευνα ανάλογα με το πόσες φορές έχουν αλλάξει αντικείμενο εργασίας δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους και κυμαίνονται γύρω στο 20% με 22%, με εξαίρεση ίσως όσους έχουν αλλάξει μόνο μία φορά αντικείμενο (14,1%). Στον Πίνακα 25 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά (σε συχνότητα και ποσοστό) πόσες φορές έχουν αλλάξει αντικείμενο εργασίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 25

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ
ΑΛΛΑΓΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

<u>Πόσες φορές έχετε αλλάξει αντικείμενο εργασίας;</u>	Συχνότητα	Ποσοστό
Καμία	44	21,5%
Μία	29	14,1%
Δύο	41	20,0%
Τρεις	45	22,0%
Τέσσερις ≤	46	22,4%
Σύνολο	205	100,0%

Από το σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων που έχουν αλλάξει αντικείμενο εργασίας (29+41+45+46=161) οι 103 (64,0%) ήθελαν να αλλάξουν αντικείμενο κατά την τελευταία μετακίνησή τους, αντίθετα οι 57 (35,4%) άλλαξαν παρά τη θέλησή τους, ενώ τέλος ένας (0,6%) συμμετέχων δεν απάντησε αυτή την ερώτηση.

Στην παράμετρο, τέλος, εάν οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν, μόνο οι 73 (35,6%) απάντησαν θετικά, ενώ η πλειοψηφία (N=131, 63,9%) απάντησε αρνητικά και υπήρξε και ένας (0,5%) συμμετέχων που δεν απάντησε.

4.11 Περιγραφική στατιστική ανάλυση – συνοπτική παρουσίαση

Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης των ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ικανοποίησης των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ από την εργασία τους, ομαδοποιώντας τις κλίμακες “Διαφωνώ απόλυτα” & “Διαφωνώ” σε “Διαφωνώ” και “Συμφωνώ απόλυτα” & “Συμφωνώ” σε “Συμφωνώ”, παρουσιάζονται συνοπτικά στον ακόλουθο Πίνακα 26:

ΠΙΝΑΚΑΣ 26

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ	
		N	%	N	%	N	%
E17	Είμαι ικανοποιημένος (-η) από το αντικείμενο της εργασίας μου	20	9,8	76	37,1	109	53,2
E22	Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου	72	35,1	80	39,0	52	25,4
E23	Το αντικείμενο εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους	8	3,9	23	11,2	174	84,9
E24	Το αντικείμενο της εργασίας μου περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές διατάξεων, γραφειοκρατικές διαδικασίες, κλπ	13	6,3	17	8,3	175	85,4
E25	Έχω τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς μου στο επίπεδο της μονάδας που υπηρετώ	59	28,8	58	28,3	88	42,9
E26	Υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων του τμήματός μου και διαφορετικών τμημάτων και μονάδων	18	8,8	43	21,0	144	70,2
E27	Υπάρχει εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων μου	18	8,8	55	26,8	132	64,4
E28	Υπάρχει επικοινωνία με τους συναδέλφους σε προσωπικό επίπεδο και εκτός εργασιακού χώρου	47	22,9	61	29,8	97	47,3
E29	Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανώτερους μου	10	4,9	39	19,0	156	76,1
E30	Οι επαγγελματικές ικανότητες των ανωτέρων μου είναι επαρκείς	26	12,7	47	22,9	132	64,4
E31	Η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της δουλειάς από τους άμεσα προϊστάμενους μου είναι δυνατή και άμεση	17	8,3	54	26,3	134	65,4
E32	Απευθύνομαι συχνά στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών & δυσκολιών	38	18,5	54	26,3	113	55,1
E33	Η επίδοση της εργασίας μου και η προσφορά μου αξιολογείται σωστά και αναγνωρίζεται από τους ανωτέρους μου	29	14,1	55	26,8	121	59,0

		Διαφανώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφανώ		Συμφωνώ	
		N	%	N	%	N	%
E34	Το εργασιακό περιβάλλον είναι ευχάριστο και σε προδιαθέτει να εργαστείς	71	34,6	69	33,7	65	31,7
E35	Είμαι ικανοποιημένος από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας μου	99	48,3	50	24,4	56	27,3
E36	Υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα του χώρου εργασίας μου	74	36,1	38	18,5	93	45,4
E37	Υπάρχει συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο	64	31,2	35	17,1	106	51,7
E38	Η υλικοτεχνική στήριξη που μου παρέχεται για να ασκήσω τα καθήκοντα μου (Η/Υ, νομοθεσία, internet, κ.λπ.) είναι επαρκής	111	54,1	46	22,4	48	23,4
E39	Γενικά είμαι ικανοποιημένος από το χώρο που εργάζομαι	58	28,3	74	36,1	73	35,6
E40	Υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του οργανισμού (σεμινάρια, ημερίδες, κλπ)	72	35,1	70	34,1	63	30,7
E41	Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες, κλπ	1	0,5	8	3,9	196	95,6
E42	Υπάρχει κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης εντός του οργανισμού	73	35,6	87	42,4	44	21,5
E43	Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου για όφελος του οργανισμού	11	5,4	39	19,0	155	75,6
E44	Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου για προσωπικό όφελος	47	22,9	46	22,4	112	54,6
E45	Η επικοινωνία με τους ασφαλισμένους - συναλλασσόμενους είναι ως επί το πλείστον ικανοποιητική	31	15,1	44	21,5	130	63,4
E46	Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι διεκδικητικοί, απαιτητικοί, ανυπόμονοι, κλπ	8	3,9	19	9,3	178	86,8
E47	Η παρουσία οικονομικών μεταναστών έχει αυξήσει σημαντικά τον όγκο συναλλαγής	9	4,4	12	5,9	184	89,8
E48	Θα προτιμούσα να μην έρχομαι σε επαφή με το κοινό	35	17,1	61	29,8	109	53,2
E49	Αισθάνομαι ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκομαι	56	27,3	69	33,7	80	39,0
E50	Υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης ανάλογες με τα προσόντα που διαθέτω	68	33,2	88	42,9	49	23,9
E51	Οι οικονομικές απολαβές που λαμβάνω είναι ικανοποιητικές αναλόγως των προσόντων, της εμπειρίας και της εξειδίκευσης μου	116	56,6	61	29,8	28	13,7
E52	Γενικά είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου	36	17,6	88	42,9	81	39,5
E53	Αισθάνομαι πως στις αρμοδιότητές μου περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων και η παροχή κοινωνικού έργου	10	4,9	37	18,0	158	77,1
E54	Αν μπορούσα θα άλλαζα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), ή θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση	46	22,4	47	22,9	112	54,6
E55	Θα προτιμούσα να εργάζομαι σε άλλη δημόσια υπηρεσία	39	19,0	62	30,2	104	50,7

Οι μόνιμοι διοικητικοί υπάλληλοι του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ στην πλειοψηφία τους (53,2%) εμφανίζονται ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους, ενώ σε ποσοστό 39,0% ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την άποψη πως το αντικείμενο της εργασίας τους έχει σχέση με τις σπουδές τους. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία (84,9%) υποστηρίζουν πως η εργασία τους έχει άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους και το αντικείμενο της εργασία τους περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές διατάξεων και γραφειοκρατικές διαδικασίες σε ποσοστό 85,4%, ενώ έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς τους στο επίπεδο της μονάδας που υπηρετούν σε ποσοστό 42,9%.

Όσον αφορά τη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων του ίδιου τμήματος, αλλά και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και μονάδων βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο (70,2%), ενώ υπάρχει εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ συναδέλφων σε ποσοστό (64,4%). Οι δύο προηγούμενες παράμετροι έχουν σαν επακόλουθο την επικοινωνία και σε προσωπικό επίπεδο εκτός εργασιακού χώρου σε ποσοστό 47,3%.

Οι διοικητικοί υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα υποστηρίζουν πως υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους τους (76,1%), αναγνωρίζουν την επαγγελματική επάρκεια των ανωτέρων τους (64,4%) και θεωρούν σε ποσοστό 65,4% πως είναι δυνατή και άμεση η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας τους από τους άμεσα προϊσταμένους τους. Επιπλέον, απευθύνονται συχνά (55,1%) στους προϊσταμένους τους για την επίλυση αποριών ή δυσκολιών, ενώ θεωρούν σε ποσοστό 59,0% πως η επίδοση της εργασίας τους και η προσφορά τους αξιολογείται σωστά και αναγνωρίζεται από τους ανωτέρους τους.

Αντίθετα με τη θετική προηγούμενη εικόνα, οι διοικητικοί υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα δεν συμφωνούν (34,6%) την άποψη πως το εργασιακό περιβάλλον είναι ευχάριστο, ώστε να σε προδιαθέτει να εργαστείς, ούτε εμφανίζονται ικανοποιημένοι (48,3%) από τις κτιριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας τους. Επίσης, σε ποσοστό 45,4% θεωρούν πως υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα και σε ποσοστό 51,7% συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο. Η υλικοτεχνική υποδομή που τους παρέχεται (Η/Υ, νομοθεσία, internet, κ.λπ) δεν θεωρείται από τον πληθυσμό του δείγματος επαρκής, σε ποσοστό 54,1%, για να ασκήσουν τα καθήκοντά

τους και τελικά σε ποσοστό 36,1% δεν εμφανίζονται ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι από το χώρο στον οποίο εργάζονται.

Όσον αφορά την επιμόρφωση των εργαζομένων, ποσοστό 35,1% υποστηρίζει ότι δεν υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που να προωθούν τη μάθηση εντός του οργανισμού με σεμινάρια, ημερίδες, κ.λπ., ενώ σχεδόν από όλους (95,6%) η διαδικασία της επιμόρφωσης κρίνεται απαραίτητη. Το 42,4% των υπαλλήλων ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί με την άποψη πως εντός του οργανισμού υπάρχει κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης, ενώ σε ποσοστό 75,6% και 54,6% υποστηρίζουν πως κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους βελτίωσαν το επίπεδο της γνώσης τους για όφελος του οργανισμού και για προσωπικό όφελος αντίστοιχα.

Η επικοινωνία των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ με τους ασφαλισμένους – συναλλασσόμενους κρίνεται ως επί το πλείστον ικανοποιητική (63,4%), παρόλο που η πλειοψηφία (86,8%) θεωρεί ότι οι συναλλασσόμενοι είναι συχνά διεκδικητικοί, απαιτητικοί και ανυπόμονοι. Επιπλέον, το 89,8% του πληθυσμού του δείγματος εκτιμά ότι έχει αυξηθεί σημαντικά ο όγκος συναλλαγής από την παρουσία οικονομικών μεταναστών. Οι δύο τελευταίοι παράγοντες φαίνεται να επιδρούν αρνητικά στους υπαλλήλους, με τελικό αποτέλεσμα να προτιμούν να μην έρχονται σε επαφή με το κοινό σε ποσοστό 53,2%.

Από το σύνολο των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα μόνο το 39,0% αισθάνεται ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκεται, ενώ σε ποσοστό 42,9% ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν με την άποψη πως υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης ανάλογες με τα προσόντα που διαθέτουν. Επιπλέον υποστηρίζουν (56,6%) πως οι οικονομικές απολαβές δεν είναι ικανοποιητικές αναλόγως των προσόντων, της εμπειρίας και της εξειδίκευσης που διαθέτουν, ενώ εν τέλει δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι από την εργασία τους σε ποσοστό 42,9%. Στην πλειοψηφία τους (77,1%) αισθάνονται πως παρέχουν κοινωνικό έργο παράλληλα με τις επαγγελματικές αρμοδιότητες που έχουν, ενώ είναι θετικοί σε ποσοστό 54,6% στην πρόθεση αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος (μετάθεση), ή ακόμα θα έκαναν αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση και τέλος περίπου οι μισοί (50,7%) θα προτιμούσαν να εργάζονται σε κάποια άλλη δημόσια υπηρεσία.

4.12 Περιγραφική στατιστική ανάλυση – αναλυτική παρουσίαση

Στην ερώτηση 17 τα περισσότερα μέλη του δείγματος, σε ποσοστό 41,5%, δηλώνουν ικανοποιημένα από το αντικείμενο της εργασίας τους και σε ποσοστό 11,7% δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένα. Πάνω από το 1/3 των ερωτηθέντων και συγκεκριμένα ποσοστό 37,1% δηλώνουν ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι, ενώ τέλος το 6,8% του δείγματος δεν είναι ικανοποιημένο και το 2,9% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το αντικείμενο της εργασίας του.

Στην ερώτηση 22 σχετικά με το αν το αντικείμενο της εργασίας έχει σχέση με τις σπουδές, το 39,0% του δείγματος ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε. Το 20,5% του δείγματος διαφώνησε και το 14,6% διαφώνησε απόλυτα με τον ισχυρισμό αυτό. Αντίθετα, ποσοστό 22,0% δήλωσε ότι το αντικείμενο της εργασίας έχει σχέση με τις σπουδές του και ποσοστό 3,4% ότι έχει απόλυτη σχέση. Τέλος, ένα μέλος του δείγματος (ποσοστό 0,5%) δεν απάντησε στη συγκεκριμένη ερώτηση.

Στην ερώτηση 23 η συντριπτική πληοψηφία και συγκεκριμένα το 54,1% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα και το 30,7% συμφωνεί με τον ισχυρισμό, ότι το αντικείμενο της εργασίας τους φέρνει σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους. Το 11,2% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό αυτό, ενώ ποσοστό 2,4% διαφωνεί και τέλος ποσοστό 1,5% διαφωνεί απόλυτα.

Σε ότι αφορά την ερώτηση 24, η συντριπτική πληοψηφία των μελών του δείγματος και συγκεκριμένα το 47,3% συμφωνεί απόλυτα και το 38,0% συμφωνεί με την άποψη, ότι το αντικείμενο της εργασίας του περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές διατάξεων και γραφειοκρατικές διαδικασίες. Το 8,3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή, ενώ στον αντίποδα, ποσοστό 4,4% διαφωνεί και ποσοστό 2,0% διαφωνεί απόλυτα.

Στην ερώτηση 25 το 32,2% του δείγματος συμφωνεί και το 10,7% συμφωνεί απόλυτα με την αντίληψη, ότι έχει τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς του στο επίπεδο της μονάδας που υπηρετεί. Αντίθετα, το 17,1% διαφωνεί και το 11,7% διαφωνεί απόλυτα με την αντίληψη αυτή, ενώ το σημαντικό ποσοστό 28,3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Στην ερώτηση 26, σχετικά με την ύπαρξη καλής συνεργασίας μεταξύ των συναδέλφων του ίδιου τμήματος, αλλά και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και μονάδων,

η πληοψηφία των μελών του δείγματος συμφωνεί σε ποσοστό 48,3% και συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 22,0%. Αντίθετα, το 6,8% διαφωνεί και το 2,0% διαφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη καλής συνεργασίας, ενώ τέλος ποσοστό 21,0% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Παρόμοια με τα προηγούμενα αποτελέσματα είναι και τα αποτελέσματα στην ερώτηση 27. Συγκεκριμένα το 43,4% των μελών του δείγματος συμφωνεί και το 21,0% συμφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη εμπιστοσύνης και υποστήριξης μεταξύ των συναδέλφων. Αντίθετα, το 6,3% διαφωνεί και το 2,4% διαφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη εμπιστοσύνης και υποστήριξης, ενώ τέλος ποσοστό 26,8% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Στην ερώτηση 28 το 40,0% των μελών του δείγματος συμφωνεί και το 7,3% συμφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη επικοινωνίας με τους συναδέλφους σε προσωπικό επίπεδο και εκτός εργασιακού χώρου. Αντίθετα, το 17,6% διαφωνεί και το 5,4% διαφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη επικοινωνίας και εκτός εργασιακού χώρου, ενώ τέλος ποσοστό 29,8% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Στην ερώτηση 29, σχετικά με την ύπαρξη καλής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους προϊστάμενους, η συντριπτική πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 56,6% συμφωνεί και σε ποσοστό 19,5% συμφωνεί απόλυτα. Αντίθετα, ένα μικρό μέρος του δείγματος σε ποσοστό 2,4% διαφωνεί και το ίδιο ποσοστό (2,4%) διαφωνεί απόλυτα. Τέλος, ποσοστό 19,0% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την ύπαρξη καλής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους προϊστάμενους.

Σχετικά με την ερώτηση 30, το 46,8% του δείγματος συμφωνεί και το 17,6% συμφωνεί απόλυτα με την αντίληψη ότι οι επαγγελματικές ικανότητες των προϊστάμενων είναι επαρκείς. Αντίθετα, ποσοστό 9,8% διαφωνεί και 2,9% διαφωνεί απόλυτα με την επάρκεια των επαγγελματικών ικανοτήτων των προϊστάμενων, ενώ τέλος ποσοστό 22,9% δεν τις κρίνει ούτε επαρκείς ούτε ανεπαρκείς.

Στην ερώτηση 31 τα περισσότερα μέλη του δείγματος σε ποσοστό 37,1% συμφωνούν και σε ποσοστό 28,3% συμφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της δουλειάς από τους προϊστάμενους είναι δυνατή και άμεση. Ένας στους τέσσερις ερωτηθέντες και συγκεκριμένα ποσοστό 26,3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη, ενώ τέλος ποσοστό 5,4% διαφωνεί και ποσοστό 2,9% διαφωνεί απόλυτα.

Στην ερώτηση 32 ποσοστό 41,0% του δείγματος συμφωνεί και ποσοστό 14,1% συμφωνεί απόλυτα και απευθύνεται συχνά στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών και δυσκολιών. Το 26,3% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή, ενώ ποσοστό 14,6% διαφωνεί και ποσοστό 3,9% διαφωνεί απόλυτα και δεν απευθύνεται συχνά στους προϊστάμενους.

Στην ερώτηση 33 η πληροψηφία των μελών του δείγματος σε ποσοστό 42,9% συμφωνεί και σε ποσοστό 16,1% συμφωνεί απόλυτα με την αντίληψη ότι η επίδοση της εργασίας του και η προσφορά του αξιολογείται σωστά και αναγνωρίζεται από τους ανωτέρους. Το 26,8% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την αντίληψη αυτή, ενώ ποσοστό 8,8% διαφωνεί και ποσοστό 5,4% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή θεωρεί ότι δεν αναγνωρίζεται και δεν αξιολογείται σωστά ο κόπος και η προσφορά του.

Στην ερώτηση 34, σχετικά με το αν το εργασιακό περιβάλλον είναι ευχάριστο ώστε να προδιαθέτει για εργασία, το 1/3 των μελών του δείγματος και συγκεκριμένα ποσοστό 33,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 23,9% των ερωτηθέντων δεν βρίσκει ευχάριστο το εργασιακό περιβάλλον και το 10,7 δεν το βρίσκει καθόλου ευχάριστο. Αντίθετα, ποσοστό 26,8% το βρίσκει ευχάριστο και μόλις το 4,9% το βρίσκει πολύ ευχάριστο.

Σε ότι αφορά την ερώτηση 35, το 26,3% των μελών του δείγματος δεν είναι ικανοποιημένο και το 22,0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτηριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας του. Το 24,4% των ερωτηθέντων δεν είναι ούτε ικανοποιημένο ούτε δυσαρεστημένο, ενώ ικανοποιημένο από το εργασιακό περιβάλλον δηλώνει το 22,9% και πολύ ικανοποιημένο το 4,4%.

Στην ερώτηση 36 το 23,9% των μελών του δείγματος συμφωνεί απόλυτα και το 21,5% συμφωνεί με την άποψη πως υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός και ανεπαρκής καθαριότητα του χώρου εργασίας. Αντίθετα, ποσοστό 25,4% διαφωνεί και ποσοστό 10,7% διαφωνεί απόλυτα με την παραπάνω άποψη. Τέλος το 18,5% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Στην ερώτηση 37 το 31,2% των μελών του δείγματος συμφωνεί και το 20,5% συμφωνεί απόλυτα με την άποψη πως υπάρχει συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο. Αντίθετα, ποσοστό 24,4% διαφωνεί και ποσοστό 6,8% διαφωνεί απόλυτα με την παραπάνω άποψη, δηλαδή θεωρεί ότι δεν υπάρχει συνωστισμός πολλών

υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο. Τέλος, το 17,1% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Σχετικά με την ερώτηση 38, το 33,7% των μελών του δείγματος διαφωνεί και το 20,5% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη πως η υλικοτεχνική υποδομή (H/Y, νομοθεσία, Internet) που του παρέχεται για να ασκήσει τα καθήκοντά του είναι επαρκής. Το 22,4% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή, ενώ το 21,5% συμφωνεί και το 2,0% συμφωνεί απόλυτα, κρίνοντας επαρκή την υλικοτεχνική υποδομή.

Στην ερώτηση 39 το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος και συγκεκριμένα το 36,1% δεν είναι ούτε ικανοποιημένο ούτε δυσαρεστημένο από το χώρο στον οποίο εργάζεται. Το 31,7% των μελών του δείγματος δηλώνει ικανοποιημένο και το 3,9% απόλυτα ικανοποιημένο. Αντίθετα, από το χώρο εργασίας δεν είναι ικανοποιημένο το 17,6% των μελών του δείγματος και καθόλου ικανοποιημένο το 10,7%.

Στην ερώτηση 40 σχετικά με το αν υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του Οργανισμού, το 34,1% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 22,9% των μελών του δείγματος διαφωνεί και το 12,2% διαφωνεί απόλυτα με την προηγούμενη άποψη. Αντίθετα, το 27,8% των ερωτηθέντων συμφωνεί και το 2,9% συμφωνεί απόλυτα, θεωρώντας δηλαδή πως υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του Οργανισμού.

Σε ότι αφορά την ερώτηση 41, η συντριπτική πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 49,3% συμφωνεί και σε ποσοστό 46,3% συμφωνεί απόλυτα, θεωρώντας απαραίτητη την επιμόρφωση με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες, κ.λπ. Μόλις το 3,9% του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή και μόνο ένας συμμετέχων (ποσοστό 0,5%) διαφωνεί απόλυτα, θεωρώντας την επιμόρφωση μη απαραίτητη.

Στην ερώτηση 42 σχετικά με το αν υπάρχει κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης εντός του οργανισμού το 42,4% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή. Το 25,9% διαφωνεί και το 9,8% διαφωνεί απόλυτα, θεωρώντας ότι δεν υπάρχει κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης. Αντίθετα, αυτοί που συμφωνούν ανέρχονται σε ποσοστό 19,0% και αυτοί που συμφωνούν απόλυτα σε 2,4%. Υπήρξε και ένας συμμετέχων (ποσοστό 0,5%) που απάντησε τη συγκεκριμένη ερώτηση.

Σχετικά με την ερώτηση 43, η συντριπτική πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 59,0% συμφωνεί και σε ποσοστό 16,6% συμφωνεί απόλυτα με την αντίληψη, ότι κατά τη

διάρκεια της απασχόλησής του βελτίωσε το επίπεδο της γνώσης του προς όφελος του οργανισμού. Μόλις το 4,4% του δείγματος διαφωνεί και το 1,0% διαφωνεί απόλυτα με την παραπάνω αντίληψη, ενώ ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 19,0%.

Σχετικά με την ερώτηση 44, η πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 45,4% συμφωνεί και σε ποσοστό 9,3% συμφωνεί απόλυτα με την αντίληψη, ότι κατά τη διάρκεια της απασχόλησής του βελτίωσε το επίπεδο της γνώσης του για προσωπικό όφελος. Το 22,4% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την προηγούμενη αντίληψη, ενώ το 16,1% του δείγματος διαφωνεί και το 6,8% διαφωνεί απόλυτα, θεωρώντας δηλαδή ότι δεν βελτίωσε το επίπεδο της γνώσης του για προσωπικό όφελος.

Στην ερώτηση 45 σχετικά με το αν η επικοινωνία με τους ασφαλισμένους είναι ικανοποιητική, το 49,3% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι είναι και το 14,1% ότι είναι απόλυτα ικανοποιητική. Δεν συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη το 21,5% των ερωτηθέντων, ενώ το 11,2% δεν βρίσκει ικανοποιητική την επικοινωνία με τους ασφαλισμένους και το 3,9% δεν την βρίσκει καθόλου ικανοποιητική.

Σχετικά με την ερώτηση 46, η συντριπτική πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 45,4% συμφωνεί απόλυτα και σε ποσοστό 41,5% συμφωνεί με την αντίληψη, ότι συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι διεκδικητικοί, απαιτητικοί και ανυπόμονοι. Ποσοστό 9,3% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την παραπάνω αντίληψη, ενώ μόλις το 2,9% του δείγματος διαφωνεί και το 1,0% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή δεν θεωρεί τους συναλλασσόμενους απαιτητικούς και ανυπόμονους.

Στην ερώτηση 47 σχετικά με το αν η παρουσία οικονομικών μεταναστών έχει αυξήσει σημαντικά τον όγκο συναλλαγής, η συντριπτική πληοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 58,5% συμφωνεί απόλυτα και σε ποσοστό 31,2% συμφωνεί με την άποψη αυτή. Ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 5,9% του δείγματος, ενώ ποσοστό 3,4% διαφωνεί και 1,0% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή δεν θεωρούν τους οικονομικούς μετανάστες υπεύθυνους για την αύξηση του όγκου συναλλαγής.

Στην ερώτηση 48 το 29,8% των μελών του δείγματος συμφωνεί και το 23,4% συμφωνεί απόλυτα και θα προτιμούσε να μην έρχεται σε επαφή με το κοινό. Το 29,8% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την προηγούμενη άποψη, ενώ ποσοστό 14,6% διαφωνεί και 2,4% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή προτιμά να έρχεται σε επαφή με το κοινό.

Σε ότι αφορά στην ερώτηση 49, εάν δηλαδή οι υπάλληλοι αισθάνονται ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκονται οι περισσότεροι σε ποσοστό 33,7% ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν. Αυτοί που αισθάνονται ασφαλείς ανέρχονται σε 32,7% και απόλυτα ασφαλείς 6,3%. Αντίθετα, δεν αισθάνεται ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκεται το 20,0% των μελών του δείγματος και καθόλου ασφάλεια το 7,3%.

Στην ερώτηση 50 σχετικά με το αν υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης αναλόγως των προσόντων, η πληροψηφία του δείγματος και συγκεκριμένα ποσοστό 42,9% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε. Όσοι υποστήριξαν ότι δεν υπάρχουν τέτοιες προοπτικές ανέρχονται σε 22,9% και όσοι ότι δεν υπάρχουν καθόλου, σε 10,2%. Αντίθετα, το ποσοστό που συμφώνησε ανέρχεται σε 21,5% και σε 2,4% που συμφώνησε απόλυτα, θεωρώντας δηλαδή ότι υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης αναλόγως των προσόντων.

Στην ερώτηση 51 το 42,0% των μελών του δείγματος διαφώνησε και το 14,6% διαφώνησε απόλυτα με την άποψη πως οι οικονομικές απολαβές είναι ικανοποιητικές αναλόγως των προσόντων της εμπειρίας και της εξειδίκευσης. Ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη το 29,8% του πληθυσμού, ενώ το 12,2% συμφωνεί και το 1,5% συμφωνεί απόλυτα, δηλαδή κρίνει ικανοποιητικές τις οικονομικές απολαβές που λαμβάνει, αναλόγως των προσόντων και της εμπειρίας.

Σε ότι αφορά την ερώτηση 52, εάν δηλαδή οι υπάλληλοι είναι γενικά ικανοποιημένοι από την εργασία τους, η πληροψηφία του δείγματος σε ποσοστό 42,9% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Το 35,1% των μελών του δείγματος δηλώνουν ικανοποιημένοι και το 4,4% πολύ ικανοποιημένοι. Αντίθετα, αυτοί που δεν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους ανέρχονται σε 11,7% και σε 5,9% αυτοί που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

Στην ερώτηση 53 η συντριπτική πληροψηφία των μελών του δείγματος συμφωνεί σε ποσοστό 53,7% και σε 23,4% συμφωνεί απόλυτα με την άποψη πως στις αρμοδιότητές τους περιλαμβάνεται μεταξύ των άλλων και η παροχή κοινωνικού έργου. Ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή το 18,0% των ερωτηθέντων, ενώ μόλις το 4,9% διαφωνεί, δηλαδή δεν αισθάνεται πως παρέχει κοινωνικό έργο παράλληλα με τα καθήκοντά του.

Σχετικά με την ερώτηση 54, το 33,2% των ερωτηθέντων συμφωνεί και το 21,5% συμφωνεί απόλυτα με την πρόθεση αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος, κάνοντας αίτηση για μετάθεση, μετάταξη ή απόσπαση. Το 22,9% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την προηγούμενη άποψη, ενώ το 19,0% διαφωνεί και το 3,4% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή, δεν θα ήθελε να αλλάξει εργασιακό περιβάλλον.

Τέλος, στην ερώτηση 55, το 27,8% των ερωτηθέντων συμφωνεί και το 22,9% συμφωνεί απόλυτα με την προτίμηση εργασίας σε κάποια άλλη δημόσια υπηρεσία. Το 30,2% των μελών του δείγματος ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την προηγούμενη άποψη, ενώ το 15,1% διαφωνεί και το 3,9% διαφωνεί απόλυτα, δηλαδή, δεν θα ήθελε να εργάζεται σε κάποια άλλη δημόσια υπηρεσία.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΝΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

5.1 Στατιστικές μέθοδοι

Αξιολογήθηκε η εσωτερική συνοχή των εργαλείων μέτρησης στο συγκεκριμένο δείγμα, όπου ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach α βρέθηκε να είναι 0,798, γεγονός που δείχνει ότι η εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου είναι αρκετά ικανοποιητική. (Συντελεστής $\alpha = 0,70$ ή μεγαλύτερος θεωρείται ικανοποιητικός).

Εν συνεχεία, κρίνεται απαραίτητη η εξέταση της επίδρασης των δημογραφικών παραγόντων που εξετάστηκαν στην έρευνα σε κάθε μία από τις επιμέρους μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης όπως αποτυπώθηκαν στο ερωτηματολόγιο, προκειμένου να εξαχθούν καλύτερα συμπεράσματα και να εντοπισθούν (εάν υπάρχουν) οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού που φαίνονται περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένες από την εργασία τους. Για το λόγο αυτό πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω έλεγχοι:

- έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 (Chi-square test)
- two independent samples Mann Whitney U test
- for several independent samples Kruskal Wallis test
- bivariate correlations with Spearman's

Για τους τρεις πρώτους ελέγχους (Chi-square test, Mann Whitney U test και Kruskal Wallis test) οι τιμές που προκύπτουν για να είναι στατιστικά σημαντικές θα πρέπει να είναι μικρότερες από 0,05 ($p\text{-value} < 0,05$), ενώ για τον τελευταίο έλεγχο (bivariate correlations with Spearman's) οι τιμές θα πρέπει να είναι μεγαλύτερες από 0,5 ή μικρότερες από -0,5 ($r_s > 0,5$ ή $r_s < -0,5$).

Επίσης, στην ανάλυση που ακολουθεί χρησιμοποιείται η εξής συντομογραφία: όπου Μ.Ο. = Μέσος όρος, όπου Τ.Α. = Τυπική απόκλιση και όπου Δ. = Διάμεσος. Τέλος για την καλύτερη ανάλυση των αποτελεσμάτων κρίθηκε αναγκαίο να γίνουν ορισμένες ομαδοποιήσεις στα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, όπου ο πληθυσμός ήταν πολύ μικρός ως προς το σύνολο, τις οποίες θα αναφέρουμε αναλυτικά παρακάτω.

5.2 Επίδραση του φύλου στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Η επίδραση του φύλου βρέθηκε στατιστικά σημαντική $p=0,022$ σε σχέση με την αντίληψη που έχουν άνδρες και γυναίκες για τη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων του τμήματός τους και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και μονάδων (E26), κάτι όμως που δεν επιβεβαιώθηκε από τον έλεγχο Mann Whitney U test $p=0,439$. Συγκεκριμένα οι άνδρες εμφανίζουν οριακά μεγαλύτερη ικανοποίηση (M.O. = 3,86, T.A.= 1,05, Δ. = 4,0) από τη συνεργασία τους με συναδέλφους από τις γυναίκες (M.O. = 3,80, T.A.= 0,89, Δ. = 4,0).

Εν συνεχεία με τον έλεγχο χ^2 βρέθηκε στατιστικά σημαντική εξάρτηση $p=0,033$ μεταξύ ανδρών και γυναικών όσον αφορά τη συχνότητα με την οποία απευθύνονται στους προϊσταμένους τους για την επίλυση αποριών και δυσκολιών (E32), η οποία επιβεβαιώθηκε από τον έλεγχο Mann Whitney U test $p=0,048$. Πράγματι, όπως φαίνεται στον ακόλουθο Πίνακα 27, οι γυναίκες του δείγματος απευθύνονται συχνότερα στους προϊσταμένους τους (M.O. = 3,55, T.A.= 0,99, Δ. = 4,0) για την επίλυση αποριών και δυσκολιών, από ό,τι οι άνδρες (M.O. = 3,16, T.A.= 1,12, Δ. = 3,0).

Τέλος, το φύλο ως ανεξάρτητη μεταβλητή διαπιστώθηκε να επιδρά σημαντικά $p=0,029$ στο ενδεχόμενο αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος (E54) με μετάθεση, μετάταξη ή απόσπαση, παρόλο που δεν επιβεβαιώθηκε στατιστικά από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,852$. Οι γυναίκες συνολικά φαίνονται λίγο πιο θετικές (M.O. = 3,52, T.A.= 1,11, Δ. = 4,0) στην προοπτική αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος έναντι των ανδρών (M.O. = 3,45, T.A.= 1,21, Δ. = 3,5). Ως προς τις υπόλοιπες παραμέτρους δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ως προς το φύλο. Δηλαδή, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς τις υπόλοιπες μεταβλητές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 27

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E26	E32	E54
p-value - Pearson's chi-square test		0,022	0,033	0,029
p-value - Mann Whitney U test		0,439	0,048	0,852
Ανδρας	Mean	3,86	3,16	3,45
	Std. Deviation	1,05	1,12	1,21
	Median	4,00	3,00	3,50
Γυναίκα	Mean	3,80	3,55	3,52
	Std. Deviation	0,89	0,99	1,11
	Median	4,00	4,00	4,00

5.3 Επίδραση της ηλικίας στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Ο πληθυσμός του δείγματος με κριτήριο την ηλικία είχε κατανεμηθεί σε πέντε κατηγορίες, με την πρώτη να περιλαμβάνει υπαλλήλους ηλικίας από 20 έως 30 ετών, τη δεύτερη να περιλαμβάνει ηλικίες από 31 έως 40 ετών, την τρίτη από 41 έως 50 ετών, την τέταρτη από 51 έως 60 ετών και τέλος την πέμπτη κατηγορία να περιλαμβάνει τους μεγαλύτερους των 61 ετών υπαλλήλους. Επειδή στην τελευταία κατηγορία (άνω των 61 ετών) υπήρξαν μόνο τρεις εργαζόμενοι, κρίθηκε σκόπιμο να ομαδοποιηθούν στην αμέσως προηγούμενη κατηγορία, η οποία τελικά διαμορφώθηκε από ηλικίες άνω των 51 ετών.

Έτσι, σε σχέση με την ηλικία βρέθηκε ότι ως προς τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς στο επίπεδο της μονάδας (E25), η διαφορά ανάμεσα στους νέους και στους μεγαλύτερους σε ηλικία υπαλλήλους είναι στατιστικά σημαντική $p=0,021$. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται από τον πίνακα 28, οι δύο ηλικιακά μεγαλύτερες ομάδες του δείγματος (41 – 50 ετών και άνω

των 51 ετών) σημείωσαν υψηλότερες τιμές ικανοποίησης από τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων (M.O. = 3,23, T.A.= 1,23, Δ. = 3,0 για την ηλικιακή ομάδα 41 – 50 ετών και M.O. = 3,27, T.A.= 1,26, Δ. = 4,0 για την ηλικιακή ομάδα άνω των 51 ετών) σε σχέση με τις μικρότερες ηλικιακά ομάδες (M.O. = 2,95, T.A.= 0,99, Δ. = 3,0 για την ηλικιακή ομάδα 20 – 30 ετών και M.O. = 2,79, T.A.= 0,92, Δ. = 3,0 για την ηλικιακή ομάδα 31 – 40 ετών). Η διαφοροποίηση αυτή ενδεχομένως να ερμηνεύεται από το γεγονός ότι οι μεγαλύτεροι ηλικιακά υπάλληλοι γνωρίζουν καλύτερα το αντικείμενο, διαθέτουν εμπειρία και πιθανόν λόγω θέσης (προϊστάμενοι – διευθυντές) έχουν τη δυνατότητα ενεργής συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους, σε αντίθεση με τους νεότερους υπαλλήλους.

Ως προς τη συχνότητα που οι υπάλληλοι απευθύνονται στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών και δυσκολιών (E32), η επίδραση της ηλικίας διαπιστώνεται ότι είναι στατιστικά σημαντική $p=0,019$, το οποίο επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,003$. Η μικρότερη ηλικιακή ομάδα όπως είναι φυσικό απευθύνεται συχνότερα στους προϊσταμένους (M.O. = 4,10, T.A.= 1,02, Δ. = 4,0), ενώ σταδιακά με την πάροδο των ετών η τάση αυτή μειώνεται. Έτσι, η μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα (άνω των 51 ετών) είναι η ομάδα που απευθύνεται σπανιότερα στους προϊσταμένους (M.O. = 3,22, T.A.= 1,01, Δ. = 3,0).

Η επίδραση της ηλικίας διαπιστώνεται επίσης ότι είναι στατιστικά σημαντική ως προς τη διάσταση της ικανοποίησης από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτηριακές εγκαταστάσεις (E35) $p=0,026$, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,022$. Συγκεκριμένα, η μεγαλύτερη ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον αναφέρθηκε από την τελευταία ηλικιακή ομάδα (M.O. = 2,81, T.A.= 1,12, Δ. = 3,0), σε αντίθεση με την πρώτη ηλικιακή ομάδα που σημείωσε τη μικρότερη ικανοποίηση από τη διάσταση αυτή (M.O. = 2,15, T.A.= 1,09, Δ. = 2,0). Αυτό ίσως να ερμηνεύεται από τη "δύναμη της συνήθειας", καθώς οι μεγαλύτεροι ηλικιακά υπάλληλοι παραμένοντας για πολλά χρόνια στο ίδιο εργασιακό περιβάλλον έχουν προσαρμοστεί σε αυτό και λειτουργούν περισσότερο άνετα από τους νεότερους υπαλλήλους.

Τέλος, βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστική διαφορά $p=0,012$ όσον αφορά την αύξηση του όγκου συναλλαγής από την παρουσία οικονομικών μεταναστών (E47) και την

ηλικία, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,007$. Συγκεκριμένα, οι δύο μεγαλύτερες ηλικιακά ομάδες επιβεβαίωσαν με μεγαλύτερα ποσοστά (Μ.Ο. = 4,59, Τ.Α.= 0,64, Δ. = 5,0 άνω των 51 ετών και Μ.Ο. = 4,52, Τ.Α.= 0,85, Δ. = 5,0 από 41 έως 50 ετών) έναντι των μικρότερων, πως οι οικονομικοί μετανάστες πράγματι έχουν αυξήσει σημαντικά τον όγκο συναλλαγής. Οι δύο μεγαλύτερες ηλικιακά ομάδες έχουν σίγουρα καλύτερη εικόνα του όγκου συναλλαγής πριν και μετά την παρουσία οικονομικών μεταναστών, ενώ από τις δύο μικρότερες ηλικιακά ομάδες πολλοί δεν είχαν διοριστεί πριν την έλευση των οικονομικών μεταναστών. Όσον αφορά τις υπόλοιπες παραμέτρους δεν βρέθηκε να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των τεσσάρων ηλικιακών ομάδων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 28

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E25	E32	E35	E47
p-value - Pearson's chi-square test		0,021	0,019	0,026	0,012
p-value - Kruskal Wallis test		0,069	0,003	0,022	0,007
20 - 30 ετών	Mean	2,95	4,10	2,15	4,20
	Std. Deviation	1,00	1,02	1,09	0,95
	Median	3,00	4,00	2,00	4,50
31 - 40 ετών	Mean	2,79	3,69	2,28	4,10
	Std. Deviation	0,92	0,92	1,38	0,91
	Median	3,00	4,00	2,00	4,00
41 - 50 ετών	Mean	3,23	3,40	2,73	4,52
	Std. Deviation	1,23	1,04	1,12	0,85
	Median	3,00	4,00	3,00	5,00
άνω των 51 ετών	Mean	3,27	3,22	2,81	4,59
	Std. Deviation	1,26	1,01	1,12	0,64
	Median	4,00	3,00	3,00	5,00

5.4 Επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση, το δείγμα κατηγοριοποιήθηκε σε δύο κατηγορίες, τους "έγγαμους" και τους "λοιπούς", στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι άγαμοι, οι διαζευγμένοι, αυτοί που είναι σε διάσταση και σε χηρεία. Η επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις διοικητικές υπηρεσίες του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ βρέθηκε, όπως απεικονίζεται στον Πίνακα 29, ότι είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,006$) σε ότι αφορά το αντικείμενο της εργασίας τους (E17). Αναλυτικότερα, διαπιστώνεται ότι οι "λοιποί" υπάλληλοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι (Μ.Ο. = 3,62, Τ.Α.= 0,92, Δ. = 4,0) από το αντικείμενο της εργασίας τους, από τους έγγαμους (Μ.Ο. = 3,48, Τ.Α.= 0,88, Δ. = 3,0).

Η επίδραση της οικογενειακής κατάστασης διαπιστώνεται επίσης ότι είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,001$) ως προς τη διάσταση της ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον και την προδιάθεση για εργασία (E34). Η κατηγορία των "λοιπών" συμμετεχόντων στην έρευνα φαίνεται να σημειώνουν οριακά υψηλότερες τιμές (Μ.Ο. = 2,98, Τ.Α.= 1,18, Δ. = 3,0) από ότι οι έγγαμοι (Μ.Ο. = 2,88, Τ.Α.= 1,01, Δ. = 3,0), ως προς τη διάσταση της ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον και την προδιάθεση για εργασία.

Σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση βρέθηκε ότι ως προς την επικοινωνία με τους ασφαλισμένους (E45) η διαφορά ανάμεσα στους "έγγαμους" και τους "λοιπούς" είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,021$). Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται από τον Πίνακα 29 οι έγγαμοι είναι οριακά περισσότερο ικανοποιημένοι (Μ.Ο. = 3,59, Τ.Α.= 0,97, Δ. = 4,0) από την επικοινωνία τους με τους ασφαλισμένους έναντι των "λοιπών" συναδέλφων τους (Μ.Ο. = 3,57, Τ.Α.= 1,06, Δ. = 4,0).

Η τελευταία παράμετρος που βρέθηκε να έχει στατιστικά σημαντική επίδραση ($p=0,022$) σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση, είναι η αίσθηση παροχής κοινωνικού έργου παράλληλα με την άσκηση των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων. Και οι δύο κατηγορίες αισθάνονται ότι προσφέρουν κοινωνικό έργο με τους έγγαμους να εμφανίζουν οριακά υψηλότερες τιμές (Μ.Ο. = 3,96, Τ.Α.= 0,84, Δ. = 4,0, έναντι Μ.Ο. = 3,95, Τ.Α.= 0,63, Δ. = 4,0).

ΠΙΝΑΚΑΣ 29

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E17	E34	E45	E53
p-value - Pearson's chi-square test		0,006	0,001	0,021	0,022
p-value - Mann Whitney U test		0,158	0,561	0,818	0,774
Έγγαμοι	Mean	3,48	2,88	3,59	3,96
	Std. Deviation	0,88	1,01	0,97	0,84
	Median	3,00	3,00	4,00	4,00
Λοιποί	Mean	3,62	2,98	3,57	3,95
	Std. Deviation	0,92	1,18	1,06	0,63
	Median	4,00	3,00	4,00	4,00

5.5 Επίδραση του εισοδήματος στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Όσον αφορά το ατομικό μηνιαίο εισόδημα, το δείγμα κατηγοριοποιήθηκε σε τέσσερις κατηγορίες, έναντι πέντε που ήταν στο ερωτηματολόγιο, καθώς στην πρώτη κατηγορία (λιγότερο από 1.000 €) υπήρξαν μόνο δύο συμμετέχοντες. Έτσι για τη στατιστική ανάλυση, η πρώτη κατηγορία διαμορφώθηκε από εισοδήματα που δεν ξεπερνούν τα 1.250 €. Σε σχέση λοιπόν με το ατομικό μηνιαίο εισόδημα βρέθηκε να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,047$) ως προς την επικοινωνία των συμμετεχόντων με τους συναδέλφους τους σε προσωπικό επίπεδο και εκτός εργασιακού χώρου (E28). Την καλύτερη επικοινωνία φαίνεται να την έχουν οι χαμηλότερα αμειβόμενοι υπάλληλοι (έως 1.250 €) αφού σημείωσαν τις υψηλότερες τιμές (Μ.Ο. = 3,38, Τ.Α.= 1,08, Δ. = 4,0), ενώ τη χειρότερη έχουν αυτοί που αμείβονται από 1.501 - 1.750 € (Μ.Ο. = 2,97, Τ.Α.= 1,00, Δ. = 3,0). Οι χαμηλότερα αμειβόμενοι υπάλληλοι είναι συνήθως οι νεοδιορισθέντες και οι νεότεροι ηλικιακά, οι οποίοι ενδεχομένως επιδιώκουν τις κοινωνικές επαφές και την επικοινωνία περισσότερο από τους μεγαλύτερους ηλικιακά συναδέλφους τους.

Η επίδραση του εισοδήματος διαπιστώνεται επίσης ότι είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,028$) ως προς τη διάσταση της ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον (E34). Οι υψηλότερα αμειβόμενοι υπάλληλοι νοιώθουν ότι το εργασιακό περιβάλλον που εργάζονται είναι ευχάριστο και τους προδιαθέτει να εργαστούν (Μ.Ο. = 3,19, Τ.Α.= 0,98, Δ. = 3,5) περισσότερο από τις υπόλοιπες κατηγορίες υπαλλήλων που αμείβονται λιγότερο.

Τέλος, βρέθηκε ότι υπάρχει στατιστική διαφορά ($p=0,042$) όσον αφορά το εισόδημα και το συνωστισμό πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο (E37). Ομοίως με την προηγούμενη παράμετρο, οι υψηλότερα αμειβόμενοι υπάλληλοι υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο (Μ.Ο. = 2,75, Τ.Α.= 1,13, Δ. = 2,0), σε αντίθεση με τους λιγότερο αμειβόμενους υπαλλήλους. Η διαφοροποίηση αυτή των υπαλλήλων με το υψηλότερο μηνιαίο εισόδημα μάλλον δεν οφείλεται μόνο στην χρηματική διαφορά, αλλά και στο γεγονός ότι είναι συνήθως προϊστάμενοι ή διευθυντές, όπου κατά κανόνα έχουν δικό τους γραφείο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 30

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E28	E34	E37
p-value - Pearson's chi-square test		0,047	0,028	0,042
p-value - Kruskal Wallis test		0,352	0,068	0,054
έως 1.250	Mean	3,38	3,09	3,16
	Std. Deviation	1,08	1,17	1,27
	Median	4,00	3,00	4,00
1.251 - 1.500	Mean	3,28	2,84	3,52
	Std. Deviation	0,94	1,02	1,26
	Median	3,00	3,00	4,00
1.501 - 1.750	Mean	2,97	2,59	3,53
	Std. Deviation	1,00	0,91	1,08
	Median	3,00	3,00	4,00
άνω των 1.750	Mean	3,25	3,19	2,75
	Std. Deviation	1,07	0,98	1,13
	Median	4,00	3,50	2,00

5.6 Επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Με κριτήριο το μορφωτικό επίπεδο, το δείγμα της έρευνας ομαδοποιήθηκε σε πέντε κατηγορίες: απόφοιτοι γυμνασίου, λυκείου, ΤΕΙ, ΑΕΙ και μεταπτυχιακού διπλώματος. Σε σχέση λοιπόν με το μορφωτικό επίπεδο, βρέθηκε να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,001$) ως προς το βαθμό της συνεργασίας των συναδέλφων του ίδιου τμήματος, αλλά και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και μονάδων (E26), η οποία επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,001$. Από τα στοιχεία του Πίνακα 31 φαίνεται πως οι απόφοιτοι γυμνασίου και λυκείου έχουν καλύτερη συνεργασία με τους συναδέλφους τους (Μ.Ο. = 4,00, Τ.Α.= 1,00, Δ. = 4,0, Μ.Ο. = 4,02, Τ.Α.= 0,89, Δ. = 4,0, αντίστοιχα), ενώ τη λιγότερο καλή συνεργασία φαίνεται να έχουν οι απόφοιτοι πανεπιστημίου (Μ.Ο. = 3,29, Τ.Α.= 0,94, Δ. = 3,0).

Διαπιστώνεται επίσης ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση ($p=0,001$) ως προς το βαθμό εμπιστοσύνης και υποστήριξης μεταξύ των συναδέλφων (E27) σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης, η οποία επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,001$. Από τα στοιχεία του Πίνακα 31 φαίνεται όπως και προηγουμένως, πως οι απόφοιτοι λυκείου θεωρούν ότι υπάρχει εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων σε υψηλότερο βαθμό (Μ.Ο. = 3,96, Τ.Α.= 0,85, Δ. = 4,0,) απ' ό,τι οι απόφοιτοι πανεπιστημίου (Μ.Ο. = 3,27, Τ.Α.= 0,93, Δ. = 3,0).

Η επίδραση του μορφωτικού επιπέδου διαπιστώνεται, επίσης, ότι είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,005$) ως προς τη διάσταση που εξετάζει τη βελτίωση του επιπέδου των γνώσεων προς όφελος του Οργανισμού κατά τη διάρκεια της απασχόλησης (E43). Η συγκεκριμένη εξάρτηση επιβεβαιώνεται στατιστικά και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,013$. Έτσι, από τα στοιχεία του Πίνακα 31 φαίνεται πως οι απόφοιτοι γυμνασίου θεωρούν ότι κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους βελτίωσαν το επίπεδο της γνώσης τους προς όφελος του Οργανισμού περισσότερο από τις άλλες κατηγορίες (Μ.Ο. = 4,56, Τ.Α.= 0,73, Δ. = 5,0,). Φαίνεται, δηλαδή, να υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης με τη συγκεκριμένη μεταβλητή, καθώς όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης, τόσο λιγότερο βελτιώνεται το επίπεδο γνώσης μέσα από την εργασία.

Το κριτήριο της μόρφωσης έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,010$) και ως προς την εκτίμηση για την αύξηση του όγκου συναλλαγής από την παρουσία οικονομικών μεταναστών (E47), κάτι που επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,001$. Όλες οι ομάδες θεωρούν ότι οι οικονομικοί μετανάστες έχουν αυξήσει τον όγκο συναλλαγής, ωστόσο οι ομάδες με τη χαμηλότερη εκπαίδευση (γυμνάσιο, λύκειο) υποστηρίζουν την άποψη αυτή περισσότερο από τις άλλες ομάδες. Αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται στον Πίνακα 31.

Η τελευταία παράμετρος, που παρουσιάζει στατιστικά σημαντική εξάρτηση ($p=0,002$) και επιβεβαιώνεται από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,003$, σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο, έχει να κάνει με την προτίμηση εργασίας σε άλλη δημόσια υπηρεσία. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των μελών του δείγματος και όπως φαίνεται στον Πίνακα 31, η πληοψηφία θα προτιμούσε να εργάζεται σε άλλη δημόσια υπηρεσία, με την κατηγορία της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης να σημειώνει τις υψηλότερες τιμές (M.O. = 4,02, T.A. = 0,99, Δ. = 4,0,).

ΠΙΝΑΚΑΣ 31

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E26	E27	E43	E47	E55
p-value : Pearson's chi-square test		0,001	0,001	0,005	0,010	0,002
p-value : Kruskal Wallis test		0,001	0,001	0,013	0,001	0,003
Γυμνάσιο	Mean	4,00	3,67	4,56	4,89	3,56
	Std. Deviation	1,00	1,32	0,73	0,33	1,59
	Median	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
Λύκειο	Mean	4,02	3,96	3,89	4,60	3,27
	Std. Deviation	0,89	0,85	0,67	0,70	1,08
	Median	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00
TEI	Mean	3,91	3,68	4,00	4,09	3,55
	Std. Deviation	0,75	1,04	0,69	0,92	1,18
	Median	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
AEI	Mean	3,29	3,27	3,67	4,20	4,02
	Std. Deviation	0,94	0,93	0,90	0,96	0,99
	Median	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Μεταπτυχιακό	Mean	3,75	3,83	3,50	4,00	3,58
	Std. Deviation	0,62	0,72	1,00	0,95	0,90
	Median	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50

5.7 Επίδραση της συνολικής υπηρεσίας στο ΙΚΑ στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Με κριτήριο το συνολικό χρόνο υπηρεσίας στο ΙΚΑ, το δείγμα της έρευνας ομαδοποιήθηκε σε έξι κατηγορίες, αντί επτά που ήταν στο ερωτηματολόγιο, καθώς στην κατηγορία πάνω από 31 χρόνια υπηρεσίας βρέθηκαν μόνο πέντε υπάλληλοι. Έτσι, οι κατηγορίες με βάση στο συνολικό χρόνο υπηρεσίας στο ΙΚΑ διαμορφώθηκαν ως εξής: από 1 έως 5 χρόνια, από 6 έως 10, από 11 έως 15, από 16 έως 20, από 21 έως 25 και τέλος πάνω από 26 χρόνια υπηρεσίας. Σε σχέση λοιπόν με το συνολικό χρόνο υπηρεσίας στο ΙΚΑ, βρέθηκε να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,017$) ως προς τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας στο επίπεδο του υποκαταστήματος (E25), η οποία επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,006$. Οι υπάλληλοι μέχρι 15 χρόνια υπηρεσίας φαίνεται να μην συμφωνούν με την άποψη αυτή, ενώ αυτοί με 16 χρόνια υπηρεσίας και πάνω φαίνεται να συμφωνούν, δηλαδή υποστηρίζουν πως έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής στην λήψη αποφάσεων πάνω στο αντικείμενο της δουλειάς τους.

Διαπιστώνεται, επίσης, ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση ($p=0,038$) ως προς τη συχνότητα που απευθύνονται οι υπάλληλοι στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών και δυσκολιών (E32), σε σχέση με τα χρόνια υπηρεσίας, η οποία επιβεβαιώνεται και από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,001$. Από τα στοιχεία του Πίνακα 32 φαίνεται πως όσο αυξάνονται τα χρόνια υπηρεσίας, τόσο λιγότερο απευθύνονται στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών και δυσκολιών. Έτσι, οι νεοδιόριστοι έως 5 χρόνια υπηρεσίας εμφανίζουν Μ.Ο. = 4,02, Τ.Α.= 0,90, Δ. = 4,0, ενώ οι πιο έμπειροι εργασιακά Μ.Ο. = 3,14, Τ.Α.= 0,89, Δ. = 3,0.

Το κριτήριο της συνολικής υπηρεσίας στο ΙΚΑ έχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση ($p=0,017$) και ως προς την άποψη σχετικά με το αν υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του Οργανισμού (E40), κάτι που επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,024$. Όλες οι ομάδες θεωρούν, ότι εντός του Οργανισμού δεν γίνονται για παράδειγμα σεμινάρια που να προωθούν τη γνώση, εκτός από την ομάδα με 16 χρόνια υπηρεσίας έως 20, που υποστηρίζει την αντίθετη άποψη. Αναλυτικά τα στοιχεία παρουσιάζονται στον Πίνακα 32.

Τέλος, το κριτήριο της συνολικής υπηρεσίας στο ΙΚΑ έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,030$) και ως προς την εκτίμηση για την αύξηση του όγκου συναλλαγής από την παρουσία οικονομικών μεταναστών (E47), κάτι που επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,001$. Γενικά όλες οι ομάδες θεωρούν ότι οι οικονομικοί μετανάστες έχουν αυξήσει τον όγκο συναλλαγής, ωστόσο υπάρχουν σημαντικές αποκλίσεις στο βαθμό. Για παράδειγμα, οι έχοντες υπηρεσία από 11 έως 15 χρόνια εμφανίζουν Μ.Ο. = 3,92, Τ.Α.= 1,04, Δ. = 4,0, ενώ οι ευρισκόμενοι στην αμέσως επόμενη κατηγορία από 16 έως 20 χρόνια, εμφανίζουν Μ.Ο. = 4,85, Τ.Α.= 0,38, Δ. = 5,0.

ΠΙΝΑΚΑΣ 32

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΟ ΙΚΑ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E25	E32	E40	E47
p-value : Pearson's chi-square test		0,017	0,038	0,017	0,030
p-value : Kruskal Wallis test		0,006	0,001	0,024	0,001
1 έως 5 χρόνια	Mean	2,76	4,02	2,69	4,16
	Std. Deviation	1,05	0,90	1,03	0,90
	Median	3,00	4,00	3,00	4,00
6 έως 10 χρόνια	Mean	2,75	3,50	2,63	4,25
	Std. Deviation	0,89	0,93	1,06	0,71
	Median	2,50	3,50	2,50	4,00
11 έως 15 χρόνια	Mean	2,54	3,31	2,62	3,92
	Std. Deviation	0,97	0,95	0,96	1,04
	Median	3,00	3,00	2,00	4,00
16 έως 20 χρόνια	Mean	3,23	3,46	3,77	4,85
	Std. Deviation	1,30	1,33	1,09	0,38
	Median	3,00	4,00	4,00	5,00
21 έως 25 χρόνια	Mean	3,33	3,32	2,84	4,54
	Std. Deviation	1,17	1,04	1,01	0,85
	Median	4,00	3,00	3,00	5,00
πάνω από 26 χρόνια	Mean	3,43	3,14	2,97	4,59
	Std. Deviation	1,26	0,89	1,07	0,55
	Median	4,00	3,00	3,00	5,00

5.8 Επίδραση του χρόνου υπηρεσίας στην ίδια μονάδα στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Με κριτήριο το χρόνο υπηρεσίας στην ίδια μονάδα, το δείγμα της έρευνας ομαδοποιήθηκε σε έξι κατηγορίες, όπως ακριβώς στην προηγούμενη ενότητα. Από τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης βρέθηκε πως υπάρχει εξάρτηση ($p=0,014$) μεταξύ του χρόνου υπηρεσίας στην ίδια μονάδα και της μεταβλητής που εξετάζει τον εργασιακό χώρο ως προς τον εξαερισμό, τον κλιματισμό, το φωτισμό, την καθαριότητα (E36). Η εξάρτηση αυτή δεν επιβεβαιώθηκε στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test, καθώς $p=0,06$. Οι απαντήσεις των έξι ηλικιακά ομάδων διαφέρουν μεταξύ τους, με τη μεγαλύτερη διαφορά να παρουσιάζεται μεταξύ της ομάδας που έχει υπηρεσία στην ίδια μονάδα από 16 έως 20 χρόνια και αυτής με πάνω από 26 χρόνια υπηρεσίας. Η πρώτη ομάδα εμφανίζει $M.O. = 2,85$, $T.A. = 1,42$ και $\Delta. = 3,0$ δηλαδή θεωρεί πως υπάρχει πρόβλημα με τον εξαερισμό, τον κλιματισμό, το φωτισμό, την καθαριότητα, ενώ αντίθετα η δεύτερη ομάδα είναι ικανοποιημένη από αυτές τις παραμέτρους ($M.O. = 4,00$, $T.A. = 1,28$, $\Delta. = 4,0$).

Επίσης, το κριτήριο του χρόνου υπηρεσίας στην ίδια μονάδα, έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,042$) και ως προς την εκτίμηση για την αύξηση του όγκου συναλλαγής από την παρουσία οικονομικών μεταναστών (E47), κάτι που επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test $p=0,003$. Γενικά, όλες οι ηλικιακές ομάδες θεωρούν ότι οι οικονομικοί μετανάστες έχουν αυξήσει τον όγκο συναλλαγής, με τη μεγαλύτερη τιμή να σημειώνεται από αυτούς που βρίσκονται στην ίδια μονάδα από 16 έως 20 χρόνια, όπου εμφανίζουν $M.O. = 4,90$, $T.A. = 0,31$ και $\Delta. = 5,0$. Οι τιμές όλων των ομάδων παρουσιάζονται στον Πίνακα 33.

Τέλος, το κριτήριο του χρόνου υπηρεσίας στην ίδια μονάδα, έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,014$) και ως προς την αίσθηση της παροχής κοινωνικού έργου παράλληλα με την άσκηση των καθηκόντων (E53), κάτι όμως που δεν επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Kruskal Wallis test, καθώς $p=0,056$. Η κατηγορία που αισθάνεται σε μεγαλύτερο βαθμό από τις άλλες πως παρέχει και κοινωνικό έργο παράλληλα με την άσκηση των αρμοδιοτήτων της είναι η τελευταία, δηλαδή, όσοι υπηρετούν στην ίδια μονάδα πάνω από 26 χρόνια ($M.O. = 4,33$, $T.A. = 1,15$, $\Delta. = 5,0$).

ΠΙΝΑΚΑΣ 33

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ
ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ
ΜΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΜΟΝΑΔΑ

		E36	E47	E53
p-value : Pearson's chi-square test		0,014	0,042	0,014
p-value : Kruskal Wallis test		0,06	0,003	0,056
1 έως 5 χρόνια	Mean	3,48	4,21	3,94
	Std. Deviation	1,23	0,85	0,70
	Median	4,00	4,00	4,00
6 έως 10 χρόνια	Mean	3,21	4,57	3,75
	Std. Deviation	1,48	0,57	0,80
	Median	2,50	5,00	4,00
11 έως 15 χρόνια	Mean	3,13	4,17	3,96
	Std. Deviation	1,46	1,15	0,83
	Median	3,00	5,00	4,00
16 έως 20 χρόνια	Mean	2,85	4,90	4,25
	Std. Deviation	1,42	0,31	0,72
	Median	3,00	5,00	4,00
21 έως 25 χρόνια	Mean	2,93	4,54	3,89
	Std. Deviation	1,28	0,85	0,76
	Median	3,00	5,00	4,00
πάνω από 26 χρόνια	Mean	4,00	4,50	4,33
	Std. Deviation	1,28	0,52	1,16
	Median	4,00	4,50	5,00

5.9 Επίδραση της διοικητικής βαθμίδας στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Η διοικητική βαθμίδα (υπάλληλος – προϊστάμενος ή διευθυντής) φαίνεται να έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,011$) ως προς το αν οι σπουδές έχουν σχέση με το αντικείμενο εργασίας των συμμετεχόντων (E22), κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται στατιστικά και από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,011$. Έτσι, λοιπόν, οι προϊστάμενοι και διευθυντές θεωρούν ότι το αντικείμενο της εργασίας τους έχει σχέση με τις σπουδές τους (M.O. = 3,24, T.A.= 1,20, Δ. = 4,0), σε αντίθεση με τους απλούς υπαλλήλους που δεν θεωρούν το ίδιο (M.O. = 2,72, T.A.= 1,02, Δ. = 3,0).

Το κριτήριο της διοικητικής βαθμίδας έχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,001$) και ως προς τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας στο επίπεδο της τοπικής μονάδας (E25) και επιβεβαιώνεται στατιστικά από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,001$. Οι προϊστάμενοι και διευθυντές αισθάνονται ότι μπορούν να συμμετέχουν περισσότερο (M.O. = 3,88, T.A.= 1,13, Δ. = 4,0) στη λήψη αποφάσεων πάνω στο αντικείμενο της δουλειάς τους στη μονάδα που υπηρετούν, απ' ό,τι οι απλοί υπάλληλοι (M.O. = 3,02, T.A.= 1,15, Δ. = 3,0).

Η τελευταία παράμετρος, που παρουσιάζει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,022$) ως προς το κριτήριο της διοικητικής βαθμίδας, είναι η αίσθηση που αποκομίζουν οι υπάλληλοι ως προς την παροχή κοινωνικού έργου (E53) ταυτόχρονα με την εργασία τους. Η σχέση αυτή επιβεβαιώνεται στατιστικά και από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,002$. Ομοίως και εδώ, οι προϊστάμενοι και διευθυντές αισθάνονται πως στις αρμοδιότητές τους περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων και η παροχή κοινωνικού έργου σε υψηλότερο βαθμό (M.O. = 4,40, T.A.= 0,57, Δ. = 4,0) απ' ό,τι οι υπάλληλοι που ακόμα δεν έχουν ανέλθει ιεραρχικά (M.O. = 3,89, T.A.= 0,79, Δ. = 4,0).

ΠΙΝΑΚΑΣ 34

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΒΑΘΜΙΔΑ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E22	E25	E53
p-value - Pearson's chi-square test		0,011	0,001	0,022
p-value - Mann Whitney U test		0,011	0,001	0,002
Υπάλληλος	Mean	2,72	3,02	3,89
	Std. Deviation	1,02	1,15	0,79
	Median	3,00	3,00	4,00
Προϊστάμενος ή Διευθυντής	Mean	3,24	3,88	4,4
	Std. Deviation	1,20	1,13	0,58
	Median	4,00	4,00	4,00

5.10 Επίδραση της αλλαγής αντικείμενου στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ερωτήθηκαν εάν έχουν αλλάξει αντικείμενο εργασίας και εάν αυτό ήταν επιθυμητό ή όχι (E20). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,038$) ανάμεσα σε αυτούς που ήθελαν να αλλάξουν αντικείμενο εργασίας και σε αυτούς που άλλαξαν παρά τη θέλησή τους, σε σχέση με το αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι από το αντικείμενο της εργασίας τους (E17). Η σχέση αυτή επιβεβαιώνεται στατιστικά και από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,008$. Έτσι, αυτοί που ήθελαν να αλλάξουν αντικείμενο εργασίας εμφανίζονται όπως είναι φυσικό περισσότερο ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους (M.O. = 3,60, T.A.= 0,83, Δ. = 4,0) από αυτούς που δεν επιθυμούσαν την αλλαγή αντικείμενου (M.O. = 3,23, T.A.= 0,96, Δ. = 3,0).

ΠΙΝΑΚΑΣ 35

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E17
p-value - Pearson's chi-square test		0,038
p-value - Mann Whitney U test		0,008
Ναι	Mean	3,60
	Std. Deviation	0,83
	Median	4,00
Όχι	Mean	3,23
	Std. Deviation	0,96
	Median	3,00

5.11 Επίδραση σχετικά με την επιλογή της θέσης εργασίας στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ερωτήθηκαν επίσης για τη θέση που κατέχουν, εάν ήταν δική τους επιλογή ή όχι (E21). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,017$) ανάμεσα σε αυτούς που απάντησαν πως ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν και σε αυτούς που απάντησαν ότι δεν ερωτήθηκαν, σε σχέση με το αν αισθάνονται ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκονται (E49). Έτσι, όσοι ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν, αισθάνονται περισσότερο ασφαλείς στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκονται (M.O. = 3,18, T.A.= 1,03, Δ. = 3,0) από αυτούς που δεν ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν (M.O. = 3,08, T.A.= 1,04, Δ. = 3,0).

Επίσης, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p=0,024$) ανάμεσα σε αυτούς που απάντησαν πως ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν και σε αυτούς που απάντησαν ότι δεν ερωτήθηκαν σε σχέση με τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης

(E50). Η σχέση αυτή επιβεβαιώνεται στατιστικά και από τον έλεγχο Mann Whitney U test, $p=0,022$. Όσοι ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν, πιστεύουν πως υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης ανάλογες με τα προσόντα τους σε μεγαλύτερο βαθμό (Μ.Ο. = 3,03, Τ.Α.= 1,00, Δ. = 3,0) από αυτούς που δεν ερωτήθηκαν για τη θέση που κατέχουν (Μ.Ο. = 2,73, Τ.Α.= 0,93, Δ. = 3,0).

ΠΙΝΑΚΑΣ 36

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ, ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΘΕΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

		E49	E50
	p-value - Pearson's chi-square test	0,017	0,024
	p-value - Mann Whitney U test	0,284	0,022
Ναι	Mean	3,18	3,03
	Std. Deviation	1,03	1,00
	Median	3,00	3,00
Όχι	Mean	3,08	2,73
	Std. Deviation	1,04	0,93
	Median	3,00	3,00

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

6.1 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας

Η ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας (E17) συσχετίζεται με τις σπουδές (E22), την άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους (E23), την πολυνομία και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες (E24) και τέλος με τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων (E25). Όπως φαίνεται στον ακόλουθο Πίνακα 34a, υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση (p -value $<0,001$) της ικανοποίησης από το αντικείμενο της εργασίας (E17) σε σχέση με τις σπουδές (E22) και σε σχέση με τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας στο επίπεδο της μονάδας (E25). Ωστόσο και στις δύο περιπτώσεις η συσχέτιση δεν είναι τόσο ισχυρή, καθώς ο συντελεστής συσχέτισης είναι μικρότερος του 0,5 ($r_s < 0,5$). Επίσης, από τον Πίνακα 34b προκύπτει πως υπάρχει σε ένα βαθμό (Μ.Ο. = 3,52, Δ. = 4,0) ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας (E17), ενώ οι σπουδές (E22) δεν σχετίζονται (Μ.Ο. = 2,79, Δ. = 3,0) κατ' ανάγκη με το αντικείμενο της εργασίας και τέλος, δεν υπάρχει πάντα (Μ.Ο. = 3,13, Δ. = 3,0) η δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς.

Ομοίως με τα προηγούμενα, η μεταβλητή που εξετάζει τη σχέση του αντικειμένου εργασίας με τις σπουδές (E22) συσχετίζεται σημαντικά (p -value $<0,001$) με τη μεταβλητή που εξετάζει τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας στο επίπεδο της μονάδας (E25). Και εδώ η συσχέτιση δεν είναι τόσο ισχυρή, καθώς ο συντελεστής συσχέτισης $r_s = 0,222 < 0,5$.

Τέλος, οι θετικές απαντήσεις (Μ.Ο. = 4,34, Δ. = 5,0) και (Μ.Ο. = 4,24, Δ. = 4,0) που έδωσαν οι συμμετέχοντες στο σύνολό τους για το αν το αντικείμενο της εργασίας, πρώτον τους φέρνει σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους (E23) και δεύτερον περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές διατάξεων και γραφειοκρατικές

διαδικασίες (E24), είχε ως επακόλουθο την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συσχέτισης $p\text{-value} = 0,002$ μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών, η οποία όμως δεν είναι τόσο ισχυρή, καθώς ο συντελεστής συσχέτισης $r_s = 0,218 < 0,5$.

ΠΙΝΑΚΑΣ 37α

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E17	E22	E23	E24	E25
E17	r_s					
	p					
E22	r_s	0,280				
	p	<0,001				
E23	r_s	-0,005	-0,034			
	p	0,941	0,633			
E24	r_s	-0,039	-0,122	0,218		
	p	0,581	0,081	0,002		
E25	r_s	0,283	0,222	0,038	0,043	
	p	<0,001	0,001	0,585	0,536	

ΠΙΝΑΚΑΣ 37β

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ

	Mean	Std. Deviation	Median
E17	3,52	0,894	4,00
E22	2,79	1,055	3,00
E23	4,34	0,879	5,00
E24	4,24	0,923	4,00
E25	3,13	1,175	3,00

6.2 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν τις σχέσεις με συναδέλφους

Όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους, παρατηρούμε πως από τις απαντήσεις που δόθηκαν, υπάρχει καλή συνεργασία (Μ.Ο. = 3,81, Δ. = 4,0) μεταξύ συναδέλφων του ίδιου τμήματος, αλλά και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και μονάδων (E26), όπως επίσης υπάρχει (Μ.Ο. = 3,74, Δ. = 4,0) εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων (E27). Υπάρχει, δηλαδή, στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 35a και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,740$.

Επίσης, από τον Πίνακα 35a παρατηρούμε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση (p -value <0,001) μεταξύ των δύο προηγούμενων μεταβλητών και της επικοινωνίας με συναδέλφους σε προσωπικό επίπεδο και εκτός εργασιακού χώρου (E28), η οποία όμως δεν είναι τόσο ισχυρή, καθώς και στις δύο περιπτώσεις ο συντελεστής συσχέτισης είναι μικρότερος από 0,5 ($r_s < 0,5$). Το γεγονός, δηλαδή, ότι υπάρχει καλή συνεργασία και εμπιστοσύνη μεταξύ συναδέλφων εντός εργασιακού χώρου, δεν εξασφαλίζει απαραίτητα ότι θα υπάρχει και επικοινωνία σε προσωπικό επίπεδο εκτός γραφείου. Αυτό αποτυπώνεται στις τιμές του μέσου όρου (3,26) και της διαμέσου (3,0) (Πίνακας 35b) που είναι χαμηλότερες των δύο προηγούμενων διαστάσεων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 38a

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E26	E27	E28
E26	r_s			
	p			
E27	r_s	0,740		
	p	<0,001		
E28	r_s	0,379	0,393	
	p	<0,001	<0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 38b

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

	Mean	Std. Deviation	Median
E26	3,81	0,921	4,00
E27	3,74	0,943	4,00
E28	3,26	1,009	3,00

6.3 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν τις εργασιακές σχέσεις με τους προϊστάμενους

Όσον αφορά τις σχέσεις με τους ανωτέρους, παρατηρούμε πως από τις απαντήσεις που δόθηκαν, υπάρχει καλή (Μ.Ο. = 3,88, Δ. = 4,0) επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους (E29) και επιπλέον σε σημαντικό βαθμό κρίνονται επαρκείς (Μ.Ο. = 3,66, Δ. = 4,0) οι επαγγελματικές τους ικανότητες και δεξιότητες (E30). Υπάρχει, δηλαδή, στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36a και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,634$.

Η καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους (E29) οδηγεί και στην άμεση επίλυση (Μ.Ο. = 3,82, Δ. = 4,0) από αυτούς τυχόν αποριών και δυσκολιών σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας (E31). Παρατηρείται και εδώ στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36a και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,561$.

Ομοίως, η καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους (E29) οδηγεί στην πεποίθηση (Μ.Ο. = 3,56, Δ. = 4,0) ότι αξιολογείται σωστά και αναγνωρίζεται από αυτούς η προσφορά και η επίδοση των εργαζομένων (E33). Υπάρχει, δηλαδή, στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως

αποτυπώνεται στον Πίνακα 36α και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,502$.

Καθώς οι επαγγελματικές ικανότητες των ανωτέρων (E30) κρίνονται από το δείγμα επαρκείς (M.O. = 3,66, Δ. = 4,0), είναι φυσιολογικό να υπάρχει η πεποίθηση (M.O. = 3,82, Δ. = 4,0) πως τυχόν απορίες σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας μπορούν να επιλυθούν άμεσα από αυτούς (E31). Παρατηρείται δηλαδή στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36α και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,733$.

Ομοίως, εφόσον οι επαγγελματικές ικανότητες των ανωτέρων (E30) κρίνονται από το δείγμα επαρκείς (M.O. = 3,66, Δ. = 4,0), είναι φυσιολογικό να υπάρχει η πεποίθηση (M.O. = 3,56, Δ. = 4,0) πως η προσφορά και η επίδοση στην εργασία αναγνωρίζεται και αξιολογείται σωστά από τους προϊστάμενους (E33). Παρατηρείται, δηλαδή, στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36α και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,621$.

Καθώς η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της δουλειάς (E31) από τους άμεσα προϊσταμένους είναι δυνατή και άμεση (M.O. = 3,82, Δ. = 4,0), είναι λογικό οι υφιστάμενοι να απευθύνονται συχνά (M.O. = 3,47, Δ. = 4,0) στους προϊστάμενούς τους για την επίλυση τυχόν αποριών και δυσκολιών (E32). Υπάρχει, δηλαδή, στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36α και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,561$.

Τέλος, ομοίως με προηγούμενως, εφόσον η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της δουλειάς από τους άμεσα προϊσταμένους (E31) είναι δυνατή και άμεση (M.O. = 3,82, Δ. = 4,0), υπάρχει η πεποίθηση πως και η επίδοση της εργασίας και η προσφορά (E33) αναγνωρίζεται από τους προϊσταμένους και αξιολογείται σωστά (M.O. = 3,56, Δ. = 4,0). Παρατηρείται και εδώ στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών (p -value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 36α και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,565$.

ΠΙΝΑΚΑΣ 39α

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΑΝΩΤΕΡΟΥΣ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E29	E30	E31	E32	E33
E29	r _s					
	p					
E30	r _s	0,634				
	p	<0,001				
E31	r _s	0,561	0,733			
	p	<0,001	<0,001			
E32	r _s	0,276	0,429	0,561		
	p	<0,001	<0,001	<0,001		
E33	r _s	0,502	0,621	0,565	0,410	
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 39β

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΩΤΕΡΟΥΣ

	Mean	Std. Deviation	Median
E29	3,88	0,832	4,00
E30	3,66	0,975	4,00
E31	3,82	0,999	4,00
E32	3,47	1,031	4,00
E33	3,56	1,035	4,00

6.4 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον

Οι μεταβλητές που ερευνούν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον έχουν να κάνουν με το πόσο ευχάριστο είναι ώστε να προδιαθέτει για εργασία (E34), τις κτιριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας (E35), τον εξαερισμό, τον κλιματισμό, το

φωτισμό, την καθαριότητα (E36), τον αριθμό των υπαλλήλων μέσα στο χώρο (E37), την υλικοτεχνική στήριξη που παρέχεται (E38) και τέλος τη γενική ικανοποίηση από το χώρο εργασίας.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, το εργασιακό περιβάλλον (E34) δεν είναι τόσο ευχάριστο που να τους προδιαθέτει να εργαστούν (M.O. = 2,91, Δ. = 3,0), ούτε εμφανίζονται ικανοποιημένοι (M.O. = 2,61, Δ. = 3,0) από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας τους (E35). Υπάρχει μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση (p-value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 37a και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,617$.

Καθώς το εργασιακό περιβάλλον (E34), όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, δεν είναι τόσο ευχάριστο που να προδιαθέτει τους υπαλλήλους να εργαστούν, είναι φυσικό να μην εμφανίζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι (M.O. = 3,00, Δ. = 3,0) από το χώρο στον οποίο εργάζονται (E39). Συσχετίζοντας τις δύο μεταβλητές, προκύπτει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ τους, καθώς ο συντελεστής συσχέτισης είναι μεγαλύτερος από 0,5 ($r_s = 0,692$) και p-value <0,001.

Ομοίως, εφόσον δεν υπάρχει σε σημαντικό βαθμό (M.O. = 2,61, Δ. = 3,0) ικανοποίηση από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις (E35), είναι φυσικό και η γενικότερη ικανοποίηση από το χώρο εργασίας (E39) να μην είναι υψηλή (M.O. = 3,00, Δ. = 3,0). Παρατηρείται μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση (p-value <0,001), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 37a και επιβεβαιώνεται από το συντελεστή συσχέτισης $r_s = 0,647$.

Συσχετίζοντας και τις υπόλοιπες μεταβλητές μεταξύ τους, που διερευνούν την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 37a, δεν εμφανίζουν στατιστικά ισχυρή συσχέτιση, καθώς ο συντελεστής συσχέτισης r_s παίρνει τιμές μεταξύ -0,5 και 0,5.

ΠΙΝΑΚΑΣ 40α

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E34	E35	E36	E37	E38	E39
E34	rs						
	p						
E35	rs	0,617					
	p	<0,001					
E36	rs	-0,230	-0,333				
	p	0,001	<0,001				
E37	rs	-0,358	-0,479	0,469			
	p	<0,001	<0,001	<0,001			
E38	rs	0,286	0,337	-0,129	-0,258		
	p	<0,001	<0,001	0,066	<0,001		
E39	rs	0,692	0,647	-0,258	-0,446	0,460	
	p	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 40b

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

	Mean	Std. Deviation	Median
E34	2,91	1,063	3,00
E35	2,61	1,185	3,00
E36	3,22	1,346	3,00
E37	3,34	1,241	4,00
E38	2,51	1,101	2,00
E39	3,00	1,041	3,00

6.5 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης

Οι μεταβλητές που επιχειρούν να αποτυπώσουν την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες επιμόρφωσης, έχουν να κάνουν με τις πολιτικές και τα μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του οργανισμού (E40), την επιμόρφωση με σεμινάρια και με εκπαιδευτικές δραστηριότητες (E41), την κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης εντός του οργανισμού (E42) και τέλος, τη βελτίωση της γνώσης για όφελος του οργανισμού (E43) και για προσωπικό όφελος (E44).

Έτσι, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, θεωρούν ότι δεν υπάρχουν (Μ.Ο. = 2,86, Δ. = 3,0) πολιτικές και μέτρα που να προωθούν τη μάθηση εντός του οργανισμού (E40), κάτι όμως που οι ίδιοι θεωρούν πως είναι (Μ.Ο. = 4,41, Δ. = 4,0) απαραίτητο (E41). Επίσης, θεωρούν ότι δεν υπάρχει (Μ.Ο. = 2,78, Δ. = 3,0) κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης μεταξύ των συναδέλφων (E42), ενώ τέλος, κατά τη διάρκεια της απασχόλησής τους έχουν βελτιώσει το επίπεδο της γνώσης τους (Μ.Ο. = 3,86, Δ. = 4,0) για όφελος του οργανισμού (E43) και σε μικρότερο βαθμό (Μ.Ο. = 3,34, Δ. = 4,0) για προσωπικό όφελος (E44).

Από τη συσχέτιση των παραπάνω μεταβλητών, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 38a, δεν προκύπτει στατιστικά ισχυρή συσχέτιση μεταξύ τους, καθώς σε όλες τις διασταυρώσεις ο συντελεστής συσχέτισης r_s κυμαίνεται μεταξύ -0,5 και 0,5.

ΠΙΝΑΚΑΣ 41a

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E40	E41	E42	E43	E44
E40	<i>r_s</i>					
	<i>p</i>					
E41	<i>r_s</i>	-0,192				
	<i>p</i>	0,006				
E42	<i>r_s</i>	0,398	-0,217			
	<i>p</i>	<0,001	0,002			
E43	<i>r_s</i>	0,272	0,108	0,268		
	<i>p</i>	<0,001	0,124	<0,001		
E44	<i>r_s</i>	0,227	0,116	0,146	0,225	
	<i>p</i>	0,001	0,098	0,037	0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 41b

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

	Mean	Std. Deviation	Median
E40	2,86	1,048	3,00
E41	4,41	0,617	4,00
E42	2,78	0,948	3,00
E43	3,86	0,776	4,00
E44	3,34	1,071	4,00

6.6 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν την ικανοποίηση από την επαφή με τους ασφαλισμένους

Οι μεταβλητές που ερευνούν την ικανοποίηση από την επαφή με το κοινό, έχουν να κάνουν με το αν η επικοινωνία με τους ασφαλισμένους είναι ως επί το πλείστον ικανοποιητική (E45), αν οι συναλλασσόμενοι είναι διεκδικητικοί και ανυπόμονοι (E46), αν η παρουσία των οικονομικών μεταναστών έχει αυξήσει τον όγκο συναλλαγής (E47) και τέλος, την προτίμηση της επαφής με το κοινό ή όχι (E48).

Οι συμμετέχοντες στο δείγμα εμφανίζονται ικανοποιημένοι (Μ.Ο. = 3,59, Δ. = 4,0) από την επικοινωνία με τους ασφαλισμένους (E45), παρόλο που συχνά (Μ.Ο. = 4,27, Δ. = 4,0) θεωρούν τους συναλλασσόμενους απαιτητικούς και ανυπόμονους (E46) και θεωρούν ότι οι οικονομικοί μετανάστες έχουν αυξήσει (Μ.Ο. = 4,43, Δ. = 5,0) τον όγκο συναλλαγής (E47). Η τελική διαπίστωση των ερωτηθέντων είναι ότι μάλλον θα προτιμούσαν να μην έρχονται (Μ.Ο. = 3,57, Δ. = 4,0) σε επαφή με το κοινό (E48).

Όπως φαίνεται στον ακόλουθο Πίνακα 39α, από τη συσχέτιση των παραπάνω μεταβλητών που ερευνούν την ικανοποίηση που προκύπτει από την επαφή με το κοινό, δεν προέκυψε στατιστικά ισχυρή συσχέτιση μεταξύ τους, καθώς για όλες τις διασταυρώσεις ο συντελεστής συσχέτισης r_s παίρνει τιμές από -0,5 έως 0,5.

ΠΙΝΑΚΑΣ 42α

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥΣ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E45	E46	E47	E48
E45	r_s				
	p				
E46	r_s	-0,173			
	p	0,013			
E47	r_s	-0,036	0,418		
	p	0,612	<0,001		
E48	r_s	-0,189	0,188	0,231	
	p	0,007	0,007	0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 42b

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥΣ

	Mean	Std. Deviation	Median
E45	3,59	0,994	4,00
E46	4,27	0,825	4,00
E47	4,43	0,829	5,00
E48	3,57	1,076	4,00

6.7 Συσχέτιση μεταβλητών που εξετάζουν τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία

Οι μεταβλητές που επιχειρούν να αποτυπώσουν τη συνολική ικανοποίηση από τη συγκεκριμένη εργασιακή σχέση (μόνιμος διοικητικός υπάλληλος σε υποκατάστημα του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ), εξετάζουν την ασφάλεια που αισθάνεται κανείς στο συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον (E49), τις προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης (E50), τις οικονομικές απολαβές (E51), τη γενικότερη ικανοποίηση από την εργασία (E52), την αίσθηση παροχής κοινωνικού έργου (E53) και τέλος την επιθυμία αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος (E54 και E55).

Σε γενικές γραμμές, οι συμμετέχοντες αισθάνονται οριακά (Μ.Ο. = 3,11, Δ. = 3,0) ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκονται (E49), ενώ θεωρούν περιορισμένες (Μ.Ο. = 2,83, Δ. = 3,0) τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης που υπάρχουν (E50) και δεν είναι ικανοποιημένοι (Μ.Ο. = 2,44, Δ. = 2,0) από τις οικονομικές τους απολαβές (E51). Η γενική ικανοποίηση από την εργασία (E52) είναι οριακή (Μ.Ο. = 3,20, Δ. = 3,0), ενώ αρκετά υψηλότερη (Μ.Ο. = 3,96, Δ. = 4,0) είναι η αίσθηση των υπαλλήλων πως παρέχουν κοινωνικό έργο παράλληλα με τα καθήκοντά τους (E53). Τέλος, αρκετοί από τους συμμετέχοντες (Μ.Ο. = 3,50, Δ. = 4,0) αν μπορούσαν θα άλλαζαν εργασιακό περιβάλλον (E54) κάνοντας προσπάθεια για μετάθεση, μετάταξη ή απόσπαση και γενικά θα προτιμούσαν (Μ.Ο. = 3,51, Δ. = 4,0) να εργάζονται σε άλλη δημόσια υπηρεσία (E55).

Από τη συσχέτιση των παραπάνω μεταβλητών, που εξετάζουν τη συνολική ικανοποίηση από την υφιστάμενη εργασιακή σχέση, προέκυψε στατιστικά ισχυρή θετική συσχέτιση μόνο για τις δύο τελευταίες μεταβλητές. Αναλυτικά, η πρόθεση μετάθεσης, μετάταξης ή απόσπασης για την αλλαγή εργασιακού περιβάλλοντος (E54) συσχετίζεται σημαντικά με την προτίμηση εργασίας σε άλλη δημόσια υπηρεσία (E55), καθώς ο συντελεστής συσχέτισης είναι μεγαλύτερος από 0,5 ($r_s = 0,750$) και $p\text{-value} < 0,001$.

ΠΙΝΑΚΑΣ 43a

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Spearman Rank Correlation Coefficient		E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55
E49	r_s							
	p							
E50	r_s	0,280						
	p	<0,001						
E51	r_s	0,279	0,298					
	p	<0,001	<0,001					
E52	r_s	0,486	0,427	0,374				
	p	<0,001	<0,001	<0,001				
E53	r_s	0,187	0,206	0,094	0,278			
	p	0,007	0,003	0,179	<0,001			
E54	r_s	-0,371	-0,271	-0,094	-0,465	-0,146		
	p	<0,001	<0,001	0,182	<0,001	0,037		
E55	r_s	-0,334	-0,201	-0,147	0,459	-0,193	0,750	
	p	<0,001	0,004	0,036	<0,001	0,005	<0,001	

ΠΙΝΑΚΑΣ 43b

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ & ΔΙΑΜΕΣΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

	Mean	Std. Deviation	Median
E49	3,11	1,033	3,00
E50	2,83	0,963	3,00
E51	2,44	0,935	2,00
E52	3,20	0,917	3,00
E53	3,96	0,782	4,00
E54	3,50	1,127	4,00
E55	3,51	1,119	4,00

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Συμπεράσματα

Η μελέτη των δεδομένων του συγκεκριμένου δείγματος ανέδειξε ότι το προφίλ του μέσου εργαζόμενου στο ΙΚΑ είναι: γυναίκα, ηλικίας γύρω στα 50, έγγαμη, με δύο παιδιά, με ατομικό μηνιαίο εισόδημα κοντά στα 1.500 Ευρώ, δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Επίσης, εργάζεται στο ΙΚΑ πάνω από 21 χρόνια, έχει αλλάξει αντικείμενο εργασίας πάνω από δύο φορές, με τη θέλησή της κατά κανόνα και ερωτήθηκε για την τελευταία θέση που κατέχει.

Όσον αφορά το χρόνο μετάβασης από και προς την εργασία, συνήθως δεν υπερβαίνει τη μισή ώρα, χρησιμοποιείται κυρίως ιδιωτικό μεταφορικό μέσο ή μόνο περπάτημα, η δυνατότητα στάθμευσης δεν θεωρείται ούτε δύσκολη ούτε εύκολη, παρόλο που γίνεται στο δρόμο και όχι σε συγκεκριμένο χώρο στάθμευσης. Τέλος, όσον αφορά τη μετάβαση και αποχώρηση από την εργασία δεν μπορούμε να ισχυριστούμε εάν προκαλεί ή δεν προκαλεί ένταση και άγχος, καθώς οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες.

Σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας τους, οι συμμετέχοντες στην έρευνα εμφανίστηκαν ικανοποιημένοι. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί το γεγονός ότι το δείγμα αφορούσε διοικητικούς υπαλλήλους, των οποίων το επίπεδο του εργασιακού τους αντικείμενου ήταν παρόμοιο, χωρίς να γίνεται διάκριση των καθηκόντων τους βάσει του επιπέδου της τυπικής τους εκπαίδευσης. Επίσης, καθώς το αντικείμενο της εργασίας στη συγκεκριμένη έρευνα επιδρά θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση, έρχεται σε αντίθεση με την άποψη πολλών, ότι ο δημόσιος τομέας είναι κατά κανόνα βαρετός και μονότονος.

Δύο ακόμη παράγοντες που φαίνεται να επιδρούν θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση, είναι αυτοί που εξετάζουν την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων, αλλά και σε σχέση με τους προϊστάμενους. Διαπιστώθηκε, δηλαδή, ότι οι υπάλληλοι του ΙΚΑ αντλούν ικανοποίηση από τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, από τις σχέσεις δηλαδή που

αναπτύσσουν με τους συναδέλφους τους και από τη σχέση τους με τον προϊστάμενο. Ίσως αυτό να αποτελεί ένα κοινό μέτωπο αντιμετώπισης του καθημερινού μεγάλου όγκου συναλλαγής και της ιδιομορφίας της συναλλαγής, καθώς και των πολλαπλών διαφορετικών θεμάτων που προκύπτουν, στο ευρύ αντικείμενο που καλούνται να δώσουν λύση οι εργαζόμενοι.

Σχετικά με το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις, οι συμμετέχοντες στην έρευνα εμφανίστηκαν γενικά δυσαρεστημένοι. Ομοίως και για την υλικοτεχνική υποδομή και τα επιμέρους χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας. Πράγματι, αρκετά από τα κτίρια που αφορούν την παρούσα έρευνα είναι παλαιωμένα και δεν ομοιάζουν στο παραμικρό με ένα σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. Για παράδειγμα, δεν υπάρχουν κεντρικά κλιματιστικά συστήματα ή υπάρχουν τεράστιες αίθουσες με πολλούς υπαλλήλους που εξυπηρετούν ασφαλισμένους με αποτέλεσμα να δημιουργείται ενοχλητικός θόρυβος ή τα αρχεία της Υπηρεσίας να στεγάζονται σε άλλα κτίρια. Όλα τα προηγούμενα, αλλά και πολλά ακόμη, επιδρούν αρνητικά και μειώνουν την επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων.

Ένας ακόμη παράγοντας που μετριάξει την επαγγελματική ικανοποίηση, είναι αυτός της έλλειψης μέτρων για την επιμόρφωση του προσωπικού. Σύμφωνα με τον Χατζατόγλου (1994), για να μπορέσει να αποδώσει τα μέγιστα ένα άτομο, θα πρέπει ο Οργανισμός ή η επιχείρηση να μεριμνήσει για τη σωστή και συνεχή μετεκπαίδευσή του. Πόσο μάλλον που τα τελευταία χρόνια η εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνολογίας είναι ραγδαία.

Όσον αφορά τα συναισθήματα που προκύπτουν από την επαφή με τους ασφαλισμένους, δεν μπορούν να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα, καθώς από τη μία πλευρά κρίνεται ικανοποιητική η επαφή μαζί τους, ενώ από την άλλη δεν είναι επιθυμητή η συναλλαγή μαζί τους. Μία εκτενέστερη έρευνα στο συγκεκριμένο κομμάτι θα μπορούσε να διερευνήσει τις πτυχές της σχέσης αυτής.

Θα περίμενε κανείς ότι το μόνιμο διοικητικό προσωπικό ενός Κρατικού Οργανισμού θα αισθανόταν, αν μη τι άλλο, ασφάλεια από το συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον. Κάτι τέτοιο δεν επιβεβαιώνεται σε σημαντικό βαθμό στην παρούσα έρευνα. Και αυτό το σημείο θα πρέπει ίσως να αποτελέσει αντικείμενο περαιτέρω διερεύνησης.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα δεν εμφανίζονται ικανοποιημένοι από τις οικονομικές τους απολαβές. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε πριν την έλευση των νέων οικονομικών δεδομένων στη χώρα μας και την ψήφιση του Ν. 3833/10 περί εισοδηματικής πολιτικής, με τις περικοπές δώρων και επιδομάτων. Άρα, αν η έρευνα διεξαγόταν με τα σημερινά δεδομένα, ενδεχομένως η δυσαρέσκεια θα ήταν καθολική.

Στο δημόσιο τομέα το μισθολόγιο δεν συνδέεται με την απόδοση, παρά μόνο με βάση τα έτη προϋπηρεσίας. Άρα, ο υπάλληλος της οριακής απόδοσης έχει την ίδια μεταχείριση με τον υπάλληλο της μέγιστης απόδοσης. Μόνο που ο πρώτος απολαμβάνει τα αγαθά, ενώ ο δεύτερος την ειρωνεία της «ίσης μεταχείρισης» (ΚΕΠΕ, 1991).

Τέλος, παρόλο που η γενική ικανοποίηση από την εργασία κυμαίνεται σε μέτρια προς καλά επίπεδα, ένα σημαντικό κομμάτι των συμμετεχόντων εμφανίζεται θετικό στην πρόθεση αλλαγής εργασιακού περιβάλλοντος. Εδώ, εκτός από το κλισέ «εχθρός του καλού είναι το καλύτερο» που μπορεί να ισχύει σε κάποιο βαθμό, θα πρέπει να ερευνηθούν και άλλοι παράγοντες που έχουν να κάνουν με την ψυχολογία των ατόμων και την ψυχολογία της εργασίας.

7.2 Προτάσεις

Η εργασία, εξεταζόμενη αποκλειστικά ως οικονομικός παράγοντας, αποσιλώνεται από τα εσωτερικά, μη παρατηρήσιμα νοήματά της. Η ίδια η εξέλιξη του πολιτισμού βασίζεται στην εργασία και η ποιότητά της αντανακλά το επίπεδο της κουλτούρας ενός έθνους. Η εργασιακή ικανοποίηση γίνεται αντιληπτή μέσα από τις συνέπειές της, που δεν είναι αποκλειστικά μόνο η απόδοση και η προαγωγή, αλλά και η οικογενειακή και ατομική καταξίωση.

Το δείγμα της έρευνας, αν και είναι μικρό σε έκταση σε σχέση με το σύνολο όλων των Διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ που εργάζονται σε υποκαταστήματα και δεν μπορεί να χαρακτηριστεί με ασφάλεια αντιπροσωπευτικό, διαμορφώνει ωστόσο μία τάση, η οποία δεν θα πρέπει να αγνοηθεί. Μια καλύτερα οργανωμένη έρευνα, με περισσότερους και πιο ειδικούς εμπλεκόμενους, που να περιλαμβάνει μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα, θα βοηθούσε να

αναδειχθούν καλύτερα οι παράγοντες εκείνοι που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια των υπαλλήλων.

Οι μετρήσεις της ικανοποίησης αν όχι του συνόλου αλλά της πλειοψηφίας των υπαλλήλων ενός Οργανισμού, αποτυπώνουν τη γενική εικόνα που επικρατεί στον Οργανισμό και βοηθούν τους διοικούντες να πάρουν εκείνα τα μέτρα που θα βελτιώσουν την ποιότητα της εργασίας.

Για παράδειγμα, στον τομέα της επιμόρφωσης του προσωπικού, θα μπορούσαν να λειτουργούν προγράμματα εκπαίδευσης και επιμόρφωσης εντός και εκτός του Οργανισμού. Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης εκτελεί πλήθος επιμορφωτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Ταμείο και από Εθνικούς Πόρους (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 – 2013»), στα οποία με έγκαιρη ενημέρωση θα μπορούσαν να συμμετέχουν περισσότεροι υπάλληλοι. Επίσης, σεμινάρια από ειδικούς (κοινωνιολόγους – ψυχολόγους) σε θέματα διαχείρισης άγχους και πίεσης ή συμπεριφοράς απέναντι σε κοινό, θα μπορούσαν να βελτιώσουν σημαντικά την καθημερινή συναλλαγή με τους ασφαλισμένους.

Η κτιριακή υποδομή των περισσότερων υποκαταστημάτων του ΙΚΑ είναι μια ενότητα που μπορεί σίγουρα να βελτιωθεί, αν και αυτό από μόνο του δεν αρκεί για να κάνει τη διαφορά. Σίγουρα, όμως, ένας σύγχρονος εργασιακός χώρος με επαρκείς υποδομές προδιαθέτει θετικά. Στη μελέτη για τη διαμόρφωση του εργασιακού χώρου, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και οι ανάγκες των ασφαλισμένων, ώστε να περιορίζονται οι μετακινήσεις τους μέσα στα υποκαταστήματα. Δεν μπορεί για παράδειγμα το τμήμα των Παροχών να βρίσκεται σε διαφορετικό όροφο από το Ταμείο και οι ασφαλισμένοι να ανεβοκατεβαίνουν στους ορόφους.

Τέλος, κρίνεται απαραίτητη η βελτίωση των συνθηκών και της ασφάλειας της εργασίας, επαρκής στελέχωση με ανθρώπινο δυναμικό, παροχή κινήτρων (οικονομικών, ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης, κ.λπ). Είναι βέβαια γεγονός, ότι οι δυνατότητες της Διοίκησης, κυρίως σε ότι αφορά θέματα πρόσληψης – επιλογής προσωπικού ή αμοιβών και προαγωγών είναι ελάχιστες. Η μετακίνηση, όμως, πλεονάζοντος προσωπικού από κάποια τμήματα σε κάποια άλλα με αυξημένο φόρτο εργασίας, μπορεί να συμβάλει

θετικά στη μείωση των παραγόντων που προκαλούν επαγγελματική δυσαρέσκεια και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Ο Οργανισμός λειτουργώντας με σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές, καλύπτοντας στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τις ανάγκες των ασφαλισμένων και διατηρώντας τον κοινωνικό του χαρακτήρα, θα μπορέσει να αυξήσει το κύρος και την αξιοπιστία του, ώστε να καταξιωθεί στη συνείδηση των «πελατών του». Είναι βέβαιο πως η θεσμοθέτηση ευέλικτων υπηρεσιών από την πλευρά του Οργανισμού, όπως για παράδειγμα η χρήση του διαδικτύου για τη μείωση της συναλλαγής με φυσική παρουσία του ασφαλισμένου και η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών, θα επηρεάσουν καθοριστικά το βαθμό ικανοποίησης, όχι μόνο των ασφαλισμένων, αλλά και των ίδιων των υπαλλήλων του Οργανισμού.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

- Αλουμανής, Π., Κόντου, Φ., Αλουμανής, Κ., Ποιότητα ζωής στην εργασία των εργαζομένων στις διοικητικές υπηρεσίες του ΙΚΑ, Μελέτη, 2002, σελ. 137 - 149.
- Ετήσιο Στατιστικό Δελτίο 2009, Διεύθυνση αναλογιστικών μελετών και στατιστικής ΙΚΑ – ΕΤΑΜ.
- Κάντας, Α., (1993), Οργανωτική – Βιομηχανική ψυχολογία: Κίνητρα, Επαγγελματική Ικανοποίηση, Ηγεσία, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α., (1998), Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Μέρος 1^ο, Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση- Ηγεσία, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, (ΚΕΠΕ), (1991), Δημόσια Διοίκηση: Εκθέσεις 19 για το πρόγραμμα 1988 -1992 Αθήνα: ΚΕΠΕ.
- Μαγιόγλου, Π., (2008), «Μελέτη του συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Burn Out) στους εργαζόμενους του Γενικού Νοσοκομείου "Αμαλία Φλέμιγκ"», Διπλωματική Εργασία, Πειραιάς.
- Μπατίου, Β., (2009), «Η Επαγγελματική Ικανοποίηση και η Εφαρμογή της βάσει της Θεωρίας Υγιεινής και Παρακίνησης του Frederick Herzberg. Το παράδειγμα του Δημόσιου Τομέα – ΙΚΑ, ΟΑΕΔ, ΣΕΕ», Διπλωματική Εργασία, Θεσσαλονίκη.
- Νίνος, Δ., (2008), «Επαγγελματική Ικανοποίηση και Εξουθένωση Ειδικευόμενων Ιατρών σε Νοσοκομεία της Αθήνας», Διπλωματική Εργασία, Πειραιάς.
- Παναγιωτοπούλου, Ρ., (1997), Η επικοινωνία στις οργανώσεις, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Παπαδάτου, Δ., Αναγνωστόπουλος, Φ., Παραγοντική σύνθεση και εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου Καταγραφής Επαγγελματικής Εξουθένωσης σε δείγμα νοσηλευτριών. Ψυχολογικά Θέματα, 1992, σελ. 183 - 202.
- Παπάνης, Ε. – Ρόντος, Κ., Ψυχολογία – Κοινωνιολογία της Εργασίας και Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Θεωρία και Εμπειρική Έρευνα. Ι. Σιδέρης, Αθήνα, 2005, σελ. 215 - 224.

- Τσικρικάς, Σ., Διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης σε ιατρικό δυναμικό δημόσιου νοσοκομείου. Διπλωματική εργασία, 2005, Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας.
- Χατζατόγλου Γ., (1994), Ψυχολογία σχέσεων εργασίας, Οργανισμός Εκδόσεων Διδακτικών Βιβλίων, Αθήνα.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Adams, J.S., «Inequity in social exchange», *Adv. Exp. Soc. Psychology* 1965, 62:335-343.
- Alderfer, C. P., (1969), «An empirical test of a new theory of human needs», *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 142 - 175.
- Alderfer, C. P., (1972), *Existence, relatedness, and Growth: Human needs and Organizational Settings*, New York Free Press.
- Beer, M., Gery, G.J., (1972), «Individual and organizational correlates of pay system preferences», *See Ref. 97*, 325 - 349.
- Campbell, J.P., & Pritchard, R.D., (1976), «Motivation theory in industrial and organizational psychology», στο M. Dunnette (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Cranny, C J., Smith P.C., & Stone E.F., (1992), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*, New York, Russell Sage Foundation.
- Deci, E.L., (1972), «The effects of contingent and non contingent rewards and controls on intrinsic motivation», *Organizational Behavior and Human Performance*, 8:217-229.
- DeConick, J. B., & Stilwell, D., (2004), «Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions».
- Finn, R.H., (1972), «Salary equity: its determination, analysis and correlates», *Journal of Applied Psychology*, 56: 283 - 292.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R., (1975), *Development of the Job Diagnostic Survey*, *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159 - 170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R., (1976), «Motivation through the design of work: test of a theory», *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Herzberg, F., *Work and the Nature of Man*, Cleveland: World Publishing, 1966.
- Holland J.L., (1973), *Making Vocational choices: A theory of careers*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.

- Holland J.L., (1985), *Making Vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments*, (2nd ed.), Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- Huseman, R.C., Hatfield, J.D. & Miles, E.W, (1987), A new perspective on equity theory: the equity sensitivity construct, *Academy of management Review*, 12, 222 - 234.
- Jung, K., Moon, M.J. & Hahm, S.D., (2007). Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results from the Korean Labor and Income Panel Data. *Review of Public Personnel Administration*, 27(2), 125 - 146.
- Lam, T., Pine, R., & Baum, T., (2003), «Subjective Norms, Effects on Job satisfactions, *Annals of Tourism Research*», vol. 30, No 1, pp. 160 - 177.
- Locke, E. A., (1969), «What is job satisfaction?», *Organizational Behavior and Human Performance* 4, 309 - 336.
- Locke, E.A., «Toward a Theory of Task Motivation and Incentives», *Organizational behavior and human performance* 1968, 3:2: 157-189.
- Locke, E.A. and Latham, G.P., (1990), *A theory of Goal – setting and Task Performance*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice - Hall.
- Markovits, Y., Davis, A.J. & Dick, R., (2007), Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77 - 99.
- Maslach, C., Jackson, S.E., *Maslach Burnout Inventory (Manual) (2nd Edition)*. Consulting Psychologists Press: Palo Alto, 1986.
- Mayo, E., (1977), *The Social Problems of an Industrial Civilization (Work, Its Rewards and Discontents)*, New York: Arno Press, 5th edition.
- McClelland, D.C., (1961), *The Achieving Society*, Princeton, NJ, Van Nostrand.
- McGregor, D., (1960), *The Human Side of Enterprise*, New York, McGraw-Hill.
- Riggio, R.E., *Introduction to Industrial / Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice Hall, 2003.
- Sarachek, B., (1968), Elton Mayo's Social Psychology and Human Relations. *Academy of Management Journal*, 11(2), 189 - 197.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. U.S.A.: Sage Publications, Inc.

- Steijn, B., (2004), Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 24 (4), 291 - 303.
- Vroom, V.H., (1964), *Work and motivation*, New York, John Wiley.
- Warr, P., (1987), *Work, Unemployment and Mental Health*, Clarendon Press, Oxford.
- Wright, B.E. & Davis, B.S., (2003), Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33 (1), 70 - 90.
- Young, G., Tokar D. M., & Subich, L. M., (1998), «Congruence Revisited: Do 11 Indices Differentially Predict Job Satisfaction and Is The Relation Moderated by Person and Situation Variables? ».

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Διαδίκτυο

- Ratzburg, W., Introduction to Organizational Behavior, 2001
<http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~1barrich/Projects/Arquivo%20OB/Introduction%20OB.pdf>
- Ratzburg, W., Introduction to Organizational Behavior, 2001
<http://www.geocities.com/Athens/Forum/1650/htmlobintro1.html>
- Taylor, F. W., The principles of Scientific Management, 1911, retrieved from:
<http://melbecon.unimelb.edu.au/het/taylor/sciman.htm>
- Γενικές πληροφορίες, ιστορική αναδρομή του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ,
<http://www.ika.gr/gr/infopages/general/history.cfm>
- Γενικές πληροφορίες, Οργανόγραμμα ΙΚΑ – ΕΤΑΜ,
<http://www.ika.gr/gr/infopages/general/home.cfm>
- Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων,
http://www.ggka.gr/asfalistiko_main.htm
- Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης,
<http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php?lang=el>
- Ομιλία του Διοικητή του ΙΚΑ κ. Θ. Αμπατζόγλου στο Συνέδριο Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Συλλόγων Εργαζομένων ΙΚΑ (ΠΟΣΕ – ΙΚΑ), Αθήνα 7.5.2009,
<http://www.ika.gr/gr/infopages/press/20090507.cfm>
- Υπουργείο Οικονομικών, χρηματοδότηση ΙΚΑ – ΕΤΑΜ
http://www.mnec.gr/el/press_office/DeltiaTypou/articles/article0984.html

Γ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (Ερωτηματολόγιο)

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Παρακαλώ να συμπληρώσετε ανώνυμα το κάτωθι ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελεί τη διπλωματική μου εργασία με θέμα, «την επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια των μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ», στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση της Υγείας». Η επιλογή του θέματος καθορίστηκε από την ιδιότητά μου ως διοικητικός υπάλληλος στο Υποκατάστημα Παγκρατίου από 02/06 έως 05/08 και στη Διεύθυνση Προμηθειών από 05/08 έως σήμερα. Έχει σημασία να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις με ειλικρίνεια. Σας διαβεβαιώνω ότι θα διατηρηθεί στο ακέραιο η ανωνυμία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου και δεν θα κοινοποιηθούν τα προσωπικά σας δεδομένα. Οι πληροφορίες που θα δώσετε είναι εμπιστευτικές και η χρήση τους θα γίνει μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Πιστεύω ότι από τη συγκεκριμένη έρευνα θα προκύψουν χρήσιμα στοιχεία για τη βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των διοικητικών υπαλλήλων του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από εννέα ενότητες: η πρώτη (ερωτήσεις 1 έως 6) καταγράφει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, η δεύτερη (ερωτήσεις 7 έως 11) καταγράφει τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων σε σχέση με τη θέση εργασίας που κατέχουν, η τρίτη (ερωτήσεις 12 έως 16) καταγράφει στοιχεία σχετικά με την ευκολία ή δυσκολία πρόσβασης και αποχώρησης από την εργασία, η τέταρτη (ερωτήσεις 17 έως 25) καταγράφει πληροφορίες σχετικά με το αντικείμενο εργασίας των συμμετεχόντων, η πέμπτη (ερωτήσεις 26 έως 33) διερευνά τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και ανωτέρων, η έκτη (ερωτήσεις 34 έως 39) καταγράφει τις εντυπώσεις από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον, η έβδομη (ερωτήσεις 40 έως 44) καταγράφει πληροφορίες σχετικά με την επιμόρφωση των εργαζομένων, η όγδοη (ερωτήσεις 45 έως 48) διερευνά τις σχέσεις με τους ασφαλισμένους και τέλος η ένατη (ερωτήσεις 49 έως 55) επιχειρεί να αποτυπώσει την ικανοποίηση των συμμετεχόντων συνολικά από την εργασία τους.

Ευχαριστώ θερμά για τη συνεργασία σας.

1) Φύλλο

Ανδρας		Γυναίκα	
--------	--	---------	--

2) Ηλικία

20 - 30		31 - 40		41 - 50		51 - 60		61 <	
---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	------	--

3) Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος		Άγαμος		Διαζευγμένος		Σε διάσταση		Σε χηρεία	
---------	--	--------	--	--------------	--	-------------	--	-----------	--

4) Αριθμός μελών οικογένειας – παιδιά

Σύνολο μελών		Παιδιά	
--------------	--	--------	--

5) Ατομικό μηνιαίο εισόδημα

< 1.000		1.001 – 1.250		1.251 – 1.500		1.501 – 1.750		1.751 <	
---------	--	---------------	--	---------------	--	---------------	--	---------	--

6) Μορφωτικό επίπεδο – τίτλος σπουδών

Γυμνάσιο		Λύκειο		ΤΕΙ		Πανεπιστήμιο		Μεταπτυχιακό	
----------	--	--------	--	-----	--	--------------	--	--------------	--

Βασικός τίτλος σπουδών	
------------------------	--

7) Τόπος εργασίας – κωδικός υποκαταστήματος (πχ υποκατάστημα Παγκρατίου - 042)

Τόπος εργασίας		κωδικός	
----------------	--	---------	--

8) Τμήμα (πχ έσοδα – κοινές επιχειρήσεις)

Τμήμα	
-------	--

9) Συνολική υπηρεσία στο ΙΚΑ (σε έτη)

1 - 5		6 - 10		11 - 15		16 - 20		21 - 25		26 - 30		31 <	
-------	--	--------	--	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	------	--

10) Χρόνια υπηρεσίας στην ίδια μονάδα (σε έτη)

1 - 5		6 - 10		11 - 15		16 - 20		21 - 25		26 - 30		31 <	
-------	--	--------	--	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	------	--

11) Διοικητική βαθμίδα υπάλληλος – προϊστάμενος – διευθυντής

Υπάλληλος		Προϊστάμενος		Διευθυντής	
-----------	--	--------------	--	------------	--

12) Συνολικός χρόνος που απαιτείται κατά την προσέλευση και αποχώρηση από το γραφείο

< 30 min		31 – 60 min		61 – 90 min		91 – 120 min		120 min <	
----------	--	-------------	--	-------------	--	--------------	--	-----------	--

13) Τρόπος μετάβασης (περισσότερες από μία επιλογές είναι αποδεκτές, πχ περπάτημα και MMM)

Περπάτημα		IX		TAXI		MMM		Περισσότερα από 1 MMM	
-----------	--	----	--	------	--	-----	--	-----------------------	--

14) Αν χρησιμοποιείτε ιδιωτικό αυτοκίνητο η δυνατότητα στάθμευσης είναι

Εύκολη		Δύσκολη	
--------	--	---------	--

15) Σταθμεύετε σε χώρο στάθμευσης

Ιδιωτικό		Της υπηρεσίας		Στο δρόμο	
----------	--	---------------	--	-----------	--

16) Η μετάβαση και αποχώρηση από την εργασία μου προκαλούν ένταση & άγχος

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

17) Είμαι ικανοποιημένος (-η) από το αντικείμενο της εργασίας μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

18) Χρόνος παραμονής στο ίδιο αντικείμενο – πόστο (σε έτη)

1 - 5		6 - 10		11 - 15		16 - 20		21 - 25		26 - 30		31 <	
-------	--	--------	--	---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	------	--

19) Πόσες φορές έχετε αλλάξει αντικείμενο εργασίας;

Καμία		Μία		Δύο		Τρεις		Τέσσερις <	
-------	--	-----	--	-----	--	-------	--	------------	--

20) Αυτό ήταν επιθυμητό κατά την τελευταία μετακίνησή σας;

Ναι		Όχι	
-----	--	-----	--

21) Ερωτηθήκατε για τη θέση που κατέχετε;

Ναι		Όχι	
-----	--	-----	--

22) Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

23) Το αντικείμενο εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

24) Το αντικείμενο της εργασίας μου περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές διατάξεων, γραφειοκρατικές διαδικασίες, κλπ

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

25) Έχω τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το αντικείμενο της δουλειάς μου στο επίπεδο της μονάδας που υπηρετώ

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

26) Υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων του τμήματός μου και διαφορετικών τμημάτων και μονάδων

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

27) Υπάρχει εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

28) Υπάρχει επικοινωνία με τους συναδέλφους σε προσωπικό επίπεδο και εκτός εργασιακού χώρου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

29) Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανώτερους μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

30) Οι επαγγελματικές ικανότητες των ανωτέρων μου είναι επαρκείς

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

31) Η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της δουλειάς από τους άμεσα προϊστάμενους μου είναι δυνατή και άμεση

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

32) Απευθύνομαι συχνά στους προϊστάμενους για την επίλυση αποριών & δυσκολιών

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

33) Η επίδοση της εργασίας μου και η προσφορά μου αξιολογείται σωστά και αναγνωρίζεται από τους ανωτέρους μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

34) Το εργασιακό περιβάλλον είναι ευχάριστο και σε προδιαθέτει να εργαστείς

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

35) Είμαι ικανοποιημένος από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον και τις κτιριακές εγκαταστάσεις του χώρου εργασίας μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

36) Υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα του χώρου εργασίας μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

37) Υπάρχει συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

38) Η υλικοτεχνική στήριξη που μου παρέχεται για να ασκήσω τα καθήκοντα μου (H/Y, νομοθεσία, internet, κ.λπ.) είναι επαρκής

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

39) Γενικά είμαι ικανοποιημένος από το χώρο που εργάζομαι

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

40) Υπάρχουν πολιτικές και μέτρα που προωθούν τη μάθηση εντός του οργανισμού (σεμινάρια, ημερίδες, κλπ)

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------

41) Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες, κλπ

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

42) Υπάρχει κουλτούρα διαμοίρασης της γνώσης εντός του οργανισμού

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

43) Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου για όφελος του οργανισμού

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

44) Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου για προσωπικό όφελος

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

45) Η επικοινωνία με τους ασφαλισμένους - συναλλασσόμενους είναι ως επί το πλείστον ικανοποιητική

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

46) Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι διεκδικητικοί, απαιτητικοί, ανυπόμονοι, κλπ

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

47) Η παρουσία οικονομικών μεταναστών έχει αυξήσει σημαντικά τον όγκο συναλλαγής

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

48) Θα προτιμούσα να μην έρχομαι σε επαφή με το κοινό

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

49) Αισθάνομαι ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκομαι

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

50) Υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης ανάλογες με τα προσόντα που διαθέτω

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

51) Οι οικονομικές απολαβές που λαμβάνω είναι ικανοποιητικές αναλόγως των προσόντων, της εμπειρίας και της εξειδίκευσης μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

52) Γενικά είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

53) Αισθάνομαι πως στις αρμοδιότητές μου περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων και η παροχή κοινωνικού έργου

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

54) Αν μπορούσα θα άλλαζα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), ή θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--

55) Θα προτιμούσα να εργάζομαι σε άλλη δημόσια υπηρεσία

Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα	
--------------------	--	---------	--	------------------------------	--	---------	--	--------------------	--