



Π.Μ.Σ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
**«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ» ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΙΣ ΔΕΚΟ

ΑΘΑΝΑΣΑΚΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



Π.Μ.Σ. Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ» ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΙΣ ΔΕΚΟ

ΑΘΑΝΑΣΑΚΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, Α.Μ.:08013

Επιβλέπων: Κωστελέτου Ν., Αναπλ.Καθηγήτρια, Ε.Κ.Π.Α., Οικονομικών Επιστημών

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**M.Sc. IN
«PUBLIC ECONOMICS
AND POLICY»**

**PIRAEUS UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
DEPARTMENT OF
ACCOUNTING & FINANCE**



M.Sc. in Public Economics and Policy

JOB SATISFACTION IN PUBLIC INSTITUTIONS

ATHANASAKOS VASILEIOS, R.N.:08013

Supervisor: Kosteletou N., Professor, UOA, Department of Economics

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus) in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Piraeus, Greece, 2017

Στο γιο μου

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας την παρούσα διπλωματική εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια μου κυρία Κωστελέτου Νικολίνα για την επιστημονική καθοδήγηση και υποστήριξη της. Επίσης τον καθηγητή μου κ. Παπαηλία Θεόδωρο για την συμπαράσταση του στην εκπόνηση της εργασίας μου.

Ευχαριστώ την οικογένεια μου για την ηθική και συναισθηματική συμπαράσταση της σε όλη αυτή την πορεία και για την αμέριστη στήριξη της, χωρίς την οποία δεν θα ήταν εφικτή η ολοκλήρωση της εργασίας.

Εργασιακή ικανοποίηση στις ΔΕΚΟ

Περίληψη

Τις τελευταίες δεκαετίες οι συνθήκες εργασίας έχουν επιδεινωθεί σε πολλά επίπεδα με αποτέλεσμα τη μείωση της εργασιακής ικανοποίησης. Σε πολλές επιχειρήσεις επικρατεί εργασιακή ανασφάλεια, πραγματοποιούνται περικοπές δαπανών ενώ έχει αυξηθεί ο φόρτος εργασίας. Το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης είναι πολύ σημαντικό αφού αποτελεί καθοριστικό παράγοντα αύξησης της παραγωγικότητας. Αν οι εργαζόμενοι δεν βιώνουν την εργασιακή ικανοποίηση τότε θα έχουν ασθενή κίνητρα και δεν θα αποδίδουν τα μέγιστα κατά τη τέλεση των καθηκόντων τους. Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι οι μισθολογικές απολαβές, οι διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, η δυνατότητα επαγγελματικής εξέλιξης, η αναγνώριση της προσφοράς του εργαζόμενου, τα ωράρια κ.α. Όλοι αυτοί οι παράγοντες και βάση των θεωριών υποκίνησης ενεργοποιούν τα κίνητρα των εργαζομένων προς υψηλότερη αποδοτικότητα. Στη παρούσα ανάλυση εξετάζουμε την εργασιακή ικανοποίηση σε δύο ΔΕΚΟ και τους προσδιοριστικούς της παράγοντες και βρίσκουμε ότι κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα. Ο βασικός προσδιοριστικός παράγοντας είναι η χρήση ικανοτήτων, ενώ παράγοντες όπως οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός, η δραστηριότητα στην εργασία και οι εργασιακές σχέσεις δεν ασκούν στατιστικά σημαντική επίδραση. Τέλος οι γυναίκες και τα άτομα με μεγαλύτερη προϋπηρεσία αντλούν υψηλότερη ικανοποίηση βάση του τεστ ANOVA που διεξήγαμε.

Σημαντικοί Όροι: Εργασιακή ικανοποίηση, θεωρία κινήτρων, εργασιακό άγχος, αποδοτικότητα επιχείρησης, δημόσια επιχείρηση

Title: Job satisfaction in public enterprises

Abstract

During the last decades, the fact that working conditions have deteriorated at many levels has resulted in the decrease of job satisfaction amongst employees. In the majority of enterprises job insecurity prevails, wages have been cut and work load has increased. The issue of job satisfaction is very critical and determines productivity to a great extent. If employees lack job satisfaction then they will not have strong motives to perform well in their job. Factors which determine job satisfaction are salaries, relations amongst employees, prospects for professional development, work recognition, respect, etc. These specific factors, according to motivation theories, act as motivating factors contributing to higher productivity. In the present analysis, we examine the variable of job satisfaction in two public enterprises and we find that job satisfaction ranges within satisfactory levels. The basic factor that determines job satisfaction is the workers' ability to use their skills in their job. Factors such as salary, working conditions, personal relations and activity at work are found to be statistically non-significant. Finally, based on the ANOVA tests performed, women and employees who have been working for a longer period in the specific working place enjoy higher job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, work stress, motivation theories, firm effectiveness, public enterprise

Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Πίνακες

Διαγράμματα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ..	7
1.1.Εργασιακή ικανοποίηση.....	7
1.2.Θεωρίες υποκίνησης	9
1.3. Θεωρίες διεργασίας.....	14
1.4.Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης.	16
1.5.Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης	17
1.6. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακού άγχους.	20
1.7. Επιπτώσεις από υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση.....	23
1.8.Σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και αποδοτικότητας επιχείρησης	23
1.9. Εργασιακή δέσμευση και σχέση με επαγγελματική ικανοποίηση	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΣ	
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	33
3.1. Ο δημόσιος τομέας (στενός / ευρύτερος).....	33
3.2. Δημόσιο και εργασιακή ικανοποίηση.	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	41
4.1. Στόχοι της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα	41
4.2. Υποθέσεις και περιορισμοί	41
4.3. Ερευνητικά εργαλεία.....	42
4.4. Χρησιμοποιηθέν ερωτηματολόγιο.	44
4.5. Οι εξεταζόμενες ΔΕΚΟκαι επαγγελματική ικανοποίηση από τους δημοσιογράφους	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	55
6.1. Περιγραφική στατιστική	55
6.2. Ανάλυση παλινδρόμησης.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	79

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1. Περιγραφικά μέτρα εργασιακής ικανοποίησης και προσδιοριστικών της παραγόντων.....	55
Πίνακας 2. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση...56	
Πίνακας 3. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας.....56	
Πίνακας 4. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τον μισθό.....56	
Πίνακας 5. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις.....57	
Πίνακας 6. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την χρήση ικανοτήτων.....57	
Πίνακας 7. Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την δραστηριότητα σε εργασία.58	
Πίνακας 8. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και συνθηκών.....58	
Πίνακας 9. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και μισθού/άλλων ειδών αμοιβής..58	
Πίνακας 10. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακών σχέσεων.....59	
Πίνακας 11. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και χρήση ικανοτήτων.....59	
Πίνακας 12. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και δραστηριότητας.....59	
Πίνακας 13. Περιγραφικά στατιστικά βάση φύλου.....60	
Πίνακας 14. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των 2 μέσων.....60	
Πίνακας 15. Περιγραφικά στατιστικά και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των μέσων βάση ετών προϋπηρεσίας.....61	
Πίνακας 16. Συντελεστής προσδιορισμού και ανάλυση ANOVA.....62	
Πίνακας 17. Αποτελέσματαπαλινδρόμησης.....62	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 1. Ιεράρχηση αναγκών	10
--------------------------------------	----

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ανθρώπινο κεφάλαιο τις τελευταίες δεκαετίες και στα πλαίσια ενός συνεχώς μεταβαλλόμενου επιχειρηματικού περιβάλλοντος συγκεντρώνει αυξανόμενο ενδιαφέρον. Η παγκοσμιοποίηση και οι τεχνολογικές εξελίξεις επιτάσσουν την χάραξη στρατηγικών οι οποίες θα προσδώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Μία επιχείρηση διαφοροποιείται έναντι των ανταγωνιστών της βάση των αξιών που διέπουν την οργάνωσή της, αλλά και βάση των εργαζόμενων που επιτυγχάνουν τους εκάστοτε στόχους. (Τζωρτζάκης, 2000)

Το ανθρώπινο κεφάλαιο δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως κόστος μιας επιχείρησης αλλά ως επένδυση μακροχρονίου χαρακτήρα. Όσο και αν μια επιχείρηση υπερτερεί αναφορικά με τον παραγωγικό συντελεστή που αναφέρεται στο κεφάλαιο, το ανθρώπινο κεφάλαιο (humancapital) είναι αυτό που στο τέλος θα προσδώσει κάποιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, χωρίς βέβαια αυτό να σημαίνει ότι το κεφάλαιο και η τεχνολογία δεν είναι σημαντικοί παράμετροι στο ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον . (Τερζίδης, 2004).

Οι άνθρωποι πόροι θα πρέπει να διοικούνται κατά τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία επίτευξης στόχων. Συνεπώς κατά την διοίκηση των πόρων αυτών θα πρέπει να ισχύουν κάποιες προϋποθέσεις όπως :

- Οι εργαζόμενοι να επιλέγονται με την πρέπουσα προσοχή έτσι ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις εκάστοτε εργασιακές απαιτήσεις.
- Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να υπόκεινται σε συνεχή εκπαίδευση έτσι ώστε να αναβαθμίζεται η ποιότητα του ανθρωπίνου κεφαλαίου.
- Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ανταμείβονται βάση συνεισφοράς τους στην επιχείρηση.
- Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να εργάζονται σε ένα προηγμένο εργασιακό περιβάλλον.

Η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων θα πρέπει να μεριμνήσει για σημαντικά ζητήματα όπως την ευελιξία των όρων εργασίας, την ποιότητα , τη αφοσίωση των εργαζομένων στην επιχείρηση , την συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων , την βελτίωση των συνθηκών εργασίας αλλά και γενικότερα θα πρέπει να ενεργοποιήσει τους εκάστοτε

μηχανισμούς οι οποίοι θα συμβάλλουν σε υψηλότερη παραγωγικότητα. (Τζωρτζάκης, 2000)

Οι επιχειρήσεις δεδομένου και της σημασίας του ανθρωπίνου κεφαλαίου αναζητούν τρόπο οι οποίοι θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Ο Mayo στις αρχές προς τα μέσα του προηγούμενου αιώνα σε έρευνα που είχε διεξάγει βάση των πειραμάτων Hawthorne είχε φτάσει σε δύο βασικά συμπεράσματα όπως το ότι οι περισσότεροι άνθρωποι παρακινούνται από την ίδια τους της φύση για ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο και ότι δεδομένες αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον μπορούν να βελτιώσουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων και τελικά να τους καταστήσουν πιο παραγωγικούς. Οι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης είναι πιο σύνθετοι από ότι νομίζαμε και δεν περιορίζονται στο ύψος των απολαβών. Αν οι εργαζόμενοι βιώνουν την ικανοποίηση αυτή τότε θα προσφέρουν περισσότερο στην επιχείρηση όπου εργάζονται. (Statt, 1994)

Σε θεωρητικό επίπεδο η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με τα κίνητρα στον εργασιακό χώρο αν και η εξεταζόμενη έννοια δηλ. η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι ταυτόσημη με την έννοια των κινήτρων . Ο Vroomόπως θα δούμε και παρακάτω θεωρεί ότι η εργασιακή ικανοποίησης εξαρτάται από τον βαθμό σύνδεσης της παραγωγικότητας και της αμοιβής καθώς και από το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Ο Herzbergισχυρίζεται ότι οι παράγοντες υγιεινής είναι αυτοί που καθορίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Σύμφωνα με τον Lockeοποίος ανέπτυξε την θεωρία στοχοθέτησης,η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με το σύστημα αξιών του εκάστοτε εργαζομένου. Σημαντικό είναι και το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας του Hackmanκαι Oldhamόσο αναφορά την ερμηνεία της επαγγελματικής ικανοποίησης. (Καντάς, 1998)

Ο Statt (1994) ισχυρίζεται ότι υφίστανται πολλές θεωρίες κινήτρων οι οποίες εξηγούν τις πηγές και τα αίτια της επαγγελματικής ικανοποίησης θεωρεί όπως πως το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας αλλά και η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzbergσυνιστούν τις πλέον κατάλληλες θεωρίες για την κατανόηση του εξεταζόμενου φαινομένου.

Όπως είναι αναμενόμενο για την επαγγελματική ικανοποίηση έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί. Σύμφωνα με τον Spector (1997) η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στο πως αισθάνονται οι εργαζόμενοι για την εργασία τους και τις διάφορες πτυχές της. Ο Weish(2002) ορίζει τη επαγγελματική ικανοποίηση ως μία συμπεριφορά βάση της

οποίας ο εργαζόμενος διαμορφώνει μία θετική ή αρνητική κρίση για την δουλειά του η για τις εργασιακές συνθήκες.

Το αντικείμενο της εργασιακής ικανοποίησης λοιπόν απασχολεί στις μέρες μας ολοένα και περισσότερους εργαζόμενους ανά τον κόσμο. Οι παλαιότερες γενιές των εργαζομένων αναζητούσαν μέσα από την εργασία τους σταθερότητα και ασφάλεια. Αυτό που επιθυμούσαν, ήταν μια καλή αμοιβή και μια εξασφαλισμένη εργασία στην εταιρία που τους απασχολούσε. Αυτή η επιθυμία χαρακτήριζε τους περισσότερους εργαζόμενους κατά την άνθιση και τη διάρκεια της βιομηχανικής επανάστασης. Αν κάποιος μπορούσε να είναι εξασφαλισμένος τότε αισθανόταν ικανοποιημένος με την εργασία του. (Mullins, 2005)

Στη σημερινή εποχή οι παράγοντες που ένας νέος εργαζόμενος λαμβάνει υπόψη του για να επιλέξει μια συγκεκριμένη εργασία, έχουν γίνει πιο σύνθετοι. Το υψηλό μορφωτικό επίπεδο της νέας γενιάς, η έλευση του Διαδικτύου, η εμφάνιση νέων επαγγελμάτων κυρίως στον τομέα της τεχνολογίας, η συνεχιζόμενη εκπαίδευση, οι ευκαιρίες αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου, η ζωή μέσα στις μεγαλουπόλεις και πολλά άλλα στοιχεία, έχουν επηρεάσει τον τρόπο σκέψης των νέων εργαζομένων οι οποίοι αναδεικνύουν σιγά σιγά, διαφορετικά κριτήρια με τα οποία αξιολογούν μια εργασία.

Για τους νέους πλέον είναι σημαντικό η εργασία τους να είναι δημιουργική, να συνδέεται με το αντικείμενο των σπουδών τους, να υπάρχουν δυνατότητες ανέλιξης και συνεχόμενης εκπαίδευσης, να αναγνωρίζεται η προσφορά τους, να εργάζονται σε μια εταιρία με σωστή κουλτούρα, να έχουν καλές σχέσεις με προϊσταμένους και υφισταμένους, να έχουν ευελιξία στη μετακίνηση αλλά και στο εργασιακό ωράριο, να έχουν ελεύθερο χρόνο κλπ. Όλα αυτά τα κριτήρια, στις μέρες μας, επηρεάζουν σημαντικά, μαζί με την αμοιβή, το βαθμό ικανοποίησης ενός εργαζομένου σε μια εταιρία. (Rigo, 2000)

Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε συνοπτικά ότι η νέα γενιά αναφορικά με το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης, δίνει έμφαση στο να πληρούνται τόσο οικονομικά όσο και μη οικονομικά κριτήρια. Σε αντίθεση με τις παλαιότερες γενιές, οι οποίες είχαν εστιάσει στην ασφάλεια, η νέα γενιά φαίνεται να εστιάζει στην ποιότητα και στις καλές συνθήκες εργασίας.

Με την εκρηκτική εμφάνιση νέων επαγγελμάτων, τη συνεχόμενη εκπαίδευση εκτός και εντός του Διαδικτύου και τη δυνατότητα αλλαγής καριέρας, η εργασιακή ικανοποίηση φαίνεται ότι μπορεί να επιτευχθεί για αρκετούς εργαζόμενους στον

ιδιωτικό τομέα ο οποίος παρέχει πλέον μεγάλες δυνατότητες ευελιξίας. Στη σημερινή εποχή, έχει υπολογιστεί ότι ένας νέος εργαζόμενος, θα αλλάξει τέσσερις (4) με πέντε (5) φορές καριέρα. Κάτι που στο παρελθόν φάνταζε αδύνατο, τώρα μοιάζει να είναι συναρπαστικό. Οι υπηρεσίες freelancing ανεβαίνουν διαρκώς, κάτι που δείχνει τη αυξανόμενη διάθεση αρκετών εργαζομένων να εξειδικευθούν σε μια νέα καριέρα και να δουλεύουν από το σπίτι, τις μέρες και τις ώρες που οι ίδιοι επιθυμούν. Συνοπτικά, μπορούμε να πούμε ότι στον Ιδιωτικό Τομέα, δημιουργούνται σιγά σιγά όλες εκείνες οι προϋποθέσεις για να αισθάνεται ο εργαζόμενος ικανοποιημένος από τη δουλειά του. (Rigo, 2000)

Τι συμβαίνει όμως με τον Δημόσιο Τομέα ο οποίος έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες σε ότι αφορά την εργασία; Πως ορίζει το προσωπικό του την ικανοποίηση στο εργασιακό περιβάλλον; Ποιοι είναι οι παράγοντες που λαμβάνει υπόψη; Ποιες είναι οι προκλήσεις και ποια τα κίνητρα για να είναι παραγωγικό στην εργασία του; Όλα αυτά θα τα εξετάσουμε στη παρούσα εργασία όπου θα μελετήσουμε την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στις Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας (ΔΕΚΟ).

Ο δημόσιος τομέας στην χώρα μας στον οποίο εντάσσονται και οι ΔΕΚΟ πλήττεται από πολλές παθογένειες. Η παραγωγικότητα είναι χαμηλή, το εργασιακό περιβάλλον υποβαθμισμένο ενώ τα κίνητρα των εργαζομένων για υψηλότερη αποδοτικότητα χαμηλά. Επιπρόσθετα τα ερεθίσματα που δέχονται οι εργαζόμενοι στον εργασιακό χώρο είναι λίγα, γεγονός που συμβάλλει στην στασιμότητα της εξέλιξής τους. Στα θετικά των ΔΕΚΟ που εντάσσονται στον ευρύτερο δημοσίου τομέα θα συγκαταλέγαμε τη εργασιακή ασφάλεια λόγω του καθεστώτος μονιμότητας αλλά και των σχετικά υψηλών απολαβών αναλογικά με τη παραγωγικότητα των εργαζομένων.

Η διάρθρωση της εργασίας θα έχει ως εξής. Θα ξεκινήσουμε με μια ανασκόπηση της Ελληνικής και Ξένης βιβλιογραφίας γύρω από την εργασιακή ικανοποίηση. Θα αναλύσουμε την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης και θα εξετάσουμε τις διάφορες θεωρίες παρακίνησης των εργαζομένων.

Θα συνεχίζουμε με την παρουσίαση της ΔΕΚΟ όπως το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων, και την ΕΡΤ όπου και θα αναδείξουμε το αντικείμενο των δραστηριοτήτων της, το οργανόγραμμά της,

Στη συνέχεια, θα παρουσιάσουμε τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για την έρευνα και συλλογή των στοιχείων μας. Θα μιλήσουμε για την επιλογή του δείγματος, τη διαδικασία της έρευνας, το ερωτηματολόγιο κλπ. Πιο συγκεκριμένα κατά την μεθοδολογία μας αρχικά θα δούμε κάποια περιγραφικά μέτρα που αφορούν τις

απαντήσεις των ερωτηθέντων γύρω από τα θέματα της εργασιακής ικανοποίησης. Στην συνέχεια θα τρέξουμε μια παλινδρόμηση με πέντε (5) ανεξάρτητες μεταβλητές όπου η εξαρτημένη μεταβλητή θα είναι ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης και οι ανεξάρτητες μεταβλητές παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό εργασιακής ικανοποίησης όπως π.χ το ωράριο εργασίας. Με την μελέτη αυτών των παραγόντων θα είναι εφικτή η πρόβλεψη για το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στις ΔΕΚΟ για διάφορες τιμές των ανεξάρτητων μεταβλητών.

Στην επόμενη ενότητα θα παρουσιάσουμε αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνάς μας και τα συμπεράσματα που βγήκαν από αυτή. Θα αναδείξουμε ενδεχόμενες προτάσεις που μπορούν να βοηθήσουν προς τη κατεύθυνση της αύξησης της εργασιακής ικανοποίησης στο συγκεκριμένο οργανισμό αλλά και στο Δημόσιο Τομέα γενικότερα.

Στη τελευταία ενότητα θα κλείσουμε με τη βιβλιογραφία, το ερωτηματολόγιο της έρευνας και τα παραρτήματα. Γενικότερος στόχος της παρούσας εργασίας είναι η ανάδειξη θεμάτων σχετιζόμενων με την ικανοποίηση των εργαζομένων στη συγκεκριμένη ΔΕΚΟ και ο εντοπισμός ευκαιριών για την αύξηση της ικανοποίησής τους, ώστε να γίνει η ΔΕΚΟ παραγωγικότερη και να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες στο κοινό που τις χρησιμοποιεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ

1.1.Εργασιακή ικανοποίηση

Παρόλο που η εργασιακή ικανοποίηση έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές δεν υπάρχει γενική ομοφωνία για το τι είναι ακριβώς η συγκεκριμένη έννοια. Αυτό καταδεικνύει την περιπλοκότητα της έννοιας αυτής. Ο Horrock (1935) όρισε την εργασιακή ικανοποίηση ως έναν συνδυασμό ψυχολογικών, φυσικών και περιβαλλοντικών παραγόντων οι οποίοι αποδίδουν στον εργαζόμενο ένα αίσθημα ικανοποίησης Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση ενώ η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από ποικίλους εξωγενείς παράγοντες παραμένει κάτι που συνδέεται με τον ψυχισμό του εργαζόμενου.

Η εργασιακή ικανοποίηση, λοιπόν έχει γίνει αντικείμενο εκτεταμένης μελέτης και πολλοί ιδιοκτήτες επιχειρήσεων προσπαθούν να εντοπίσουν τα στοιχεία που θα έκαναν τους εργαζόμενους τους πιο παραγωγικούς και πιο ικανοποιημένους, ώστε να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Ως ικανοποίηση ορίζουμε την εκπλήρωση κάποιων αναγκών. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ικανοποίηση είναι μια ήπια μορφή της ευτυχίας. Αν και δεν είναι εύκολος ο διαχωρισμός στους περισσότερους, η εμφανής διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης και της ευτυχίας είναι η οπτική γωνιά από την οποία κάποιος βλέπει τα πράγματα και η χρονική διάρκεια του συναισθήματος. Η αίσθηση της ικανοποίησης ενός ανθρώπου, ίσως για κάποιους να περιέχει ένα στοιχείο «συμβιβασμού» καθώς προκύπτει από την ευγνωμοσύνη για αυτά που ο άνθρωπος ήδη έχει, είτε μιλάμε για συναισθήματα, είτε για οικονομικά και άλλα αγαθά. Η ικανοποίηση που προκύπτει από την ευγνωμοσύνη έχει μεγάλη χρονική διάρκεια, διότι καταλήγει να είναι νοοτροπία του ανθρώπου που τη νιώθει..Η αίσθηση της ευτυχίας συνήθως εκφράζεται με δυνατότερα συναισθήματα τα οποία όμως δεν έχουν μεγάλη χρονική διάρκεια. Για παράδειγμα μπορεί ένας οπαδός μιας ομάδας να πανηγυρίσει έξαλλα τη νίκη του επειδή η ομάδα του κατέκτησε ένα τίτλο. Εκείνη τη στιγμή είναι ευτυχισμένος και χαρούμενος. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι είναι ικανοποιημένος από τη ζωή του καθώς μπορεί να αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα π.χ. οικονομικά, υγείας, σχέσεων κλπ. Η ικανοποίηση από την άλλη

πλευρά, προκύπτει όταν ένας άνθρωπος κοιτάζει τη μεγαλύτερη εικόνα της ζωής του και διαπιστώνει τα επιτεύγματά του σε κάθε τομέα που τον ενδιαφέρει. Αυτό μπορεί να τον ωθήσει να εκφράσει στιγμιαία τη χαρά του, αλλά ταυτόχρονα του καλλιεργεί το βαθύτερο συναίσθημα της ικανοποίησης για αυτά που πέτυχε από το οποίο προκύπτει και μια ψυχική ηρεμία. (Luthans, 1998)

Θα μπορούσαμε λοιπόν να πούμε ότι η ικανοποίηση πολλές φορές προκύπτει μέσα από τη διαδικασία του απολογισμού που κάνει ο άνθρωπος για να διαπιστώσει αν έχει πετύχει αυτά που θέλει από τη ζωή του. Τον ικανοποιημένο άνθρωπο τον συνοδεύει πάντα μια θετική διάθεση και στάση απέναντι στο μέλλον, γιατί ο ίδιος είναι ήδη ικανοποιημένος από το (κυρίως πρόσφατο) παρελθόν. (Davis, 1985)

Η εργασία είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής του ανθρώπου το οποίο απαιτεί αρκετές ώρες από την καθημερινότητά του. Γι αυτό είναι σημαντικό ο άνθρωπος να είναι ικανοποιημένος από την εργασία του, ώστε να παραμένει παραγωγικός και χρήσιμος τόσο στους προϊσταμένους του όσο και στους πελάτες της επιχείρησης στην οποία δουλεύει. (Luthans, 1998)

Με το να αντλεί ο εργαζόμενος ικανοποίηση από την εργασία του αυξάνονται σημαντικά και οι πιθανότητες επιτυχίας μιας επιχείρησης. Όταν οι εργαζόμενοι βιώνουν θετικά συναισθήματα στον χώρο εργασίας τότε θα είναι πιο αποδοτικοί / παραγωγικοί γεγονός που θα έχει θετικό αντίκτυπο στην πορεία της επιχείρησης.

Γενικότερα στατιστικές έρευνες έχουν δείξει ότι την σημερινή εποχή οι εργαζόμενοι δεν βιώνουν το απαιτούμενο αίσθημα ικανοποίησης στον εργασιακό χώρο. Στις ΗΠΑ π.χ όπου η αγορά εργασίας είναι τεράστια οι Αμερικανοί εργαζόμενοι αλλάζουν εργασία κατά μέσο όρο οχτώ φορές αριθμός που είναι ιδιαίτερα μεγάλος. Όταν οι εργαζόμενοι αποχωρούν από τον εργασιακό χώρο τότε η επιχείρηση θα πρέπει να εισέλθει στην διαδικασία αναζήτησης αντικαταστατών. Κάτι τέτοιο μπορεί να είναι χρονοβόρο ενώ ενέχει και σημαντικό κόστος.

Με το να είναι οι εργαζόμενοι ικανοποιημένοι η επιχείρηση αποκτά καλή φήμη στην αγορά και προσελκύει τα ικανότερα στελέχη. Είναι αδιαμφισβήτητο το γεγονός του αν ένας εργαζόμενος έχει ακούσει αρνητικά σχόλια για τις συνθήκες εργασίας μιας επιχείρησης θα στραφεί σε άλλους εργοδότες ανεξάρτητα του πόσο υψηλές αποδοχές υπόσχεται η εκάστοτε επιχείρηση. (Rudman, 2003)

Συνεπώς η υψηλή εργασιακή ικανοποίησής είναι σημαντική για την επιχείρηση όχι μόνο επειδή αυξάνεται η παραγωγικότητα, αλλά και διότι αποφεύγεται το κόστος που

συνδέεται με την εύρεση νέων υπαλλήλων. Έτσι η εκάστοτε επιχείρηση αποκτά καλή φήμη στην αγορά εργασίας. (Rudman, 2003).

Για την εργασιακή ικανοποίηση όπως αναφέραμε και προηγουμένως έχει αναπτυχθεί εκτενέστατη βιβλιογραφία και έχουν αποδοθεί αρκετοί ορισμοί οι οποίοι διαφέρουν στην προσέγγιση με την οποία αντιμετωπίζουν το θέμα σε θεωρητικό επίπεδο. Αυτό όμως που είναι πλέον γενικώς αποδεκτό, είναι ότι το σύνολο των θεωριών αυτών χωρίζεται σε δυο μεγάλες κατηγορίες.

Οι Θεωρίες «Ικανοποίησης»εστιάζουν στο άτομο. Προσπαθούν να καταλάβουν ποιες είναι οι βιολογικές, ψυχικές, υλικές, κοινωνικές και άλλες ανάγκες του ατόμου και πως το άτομο τις ταξινομεί κατά σειρά προτεραιότητας. Οι ερευνητές έχουν ταξινομήσει και κατηγοριοποιήσει αυτές τις ανάγκες και θεωρούν ότι πρέπει να ικανοποιούνται, ώστε να χαρακτηρίσουμε ένα άτομο ικανοποιημένο μέσα (αλλά και έξω) από το εργασιακό του περιβάλλον. (Καντάς, 1998)

Οι θεωρίες «Διεργασίας» εστιάζουν περισσότερο στο περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το άτομο και στις αλληλεπιδράσεις που λαμβάνουν χώρα μέσα σε αυτό. Προσπαθούν να κατανοήσουν τα κίνητρα που παρακινούν τους ανθρώπους και τους οδηγούν σε μια μεγαλύτερη ικανοποίηση στο εργασιακό τους περιβάλλον. (Καντάς, 1998)

1.2.Θεωρίες υποκίνησης

Ο πρώτος που ασχολήθηκε εκτενώς με την Εργασιακή Ικανοποίηση ήταν ο AbrahamMaslow. Η θεωρία του παρουσιάστηκε το 1943 στην διατριβή του με θέμα «Η θεωρία της παρακίνησης του ανθρώπου» η οποία δημοσιεύτηκε στην “ScientificJournal”. ΟMaslowαπεικόνισε ένα πρότυπο, το οποίο πίστευε ότι ακολουθούσαν οι άνθρωποι στην προσπάθειά τους να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Η θεωρία του εξηγήθηκε πλήρως στο βιβλίο «Παρακίνηση και Προσωπικότητα» το 1954 και παραμένει σημείο αναφοράς για έρευνες στους τομείς της κοινωνιολογίας και της διοίκησης των επιχειρήσεων.

Ο Maslow όρισε πέντε (5) βασικές κατηγορίες ανθρώπινων αναγκών και τις απεικόνισε σε μια πυραμίδα για να δείξει τη σημαντικότητα και την ιεραρχία τους. Υπογράμμισε ότι κάθε άνθρωπος θα επιδιώξει πρώτα να ικανοποιήσει όλες τις ανάγκες που βρίσκονται στο βάση της πυραμίδας πριν προχωρήσει να ικανοποιήσει την επόμενη

κατηγορία αναγκών και θεωρούσε κάθε επίπεδο αναγκών ως αναγκαία προϋπόθεση για το επόμενο. Οι κατηγορίες απεικονίζονται συνοπτικά στο παρακάτω σχήμα:



Πηγή : Καντάς, 1998

Διάγραμμα 1.

Ιεράρχηση αναγκών

Σύμφωνα με τον Maslow οι φυσιολογικές ανάγκες αναφέρονται στην ανάγκη του ανθρώπου για επιβίωση. Επομένως πριν αισθανθεί ο άνθρωπος την ανάγκη π.χ να αγαπήσει κάποιον συνάνθρωπό του, θα πρέπει πρώτα να έχει εξασφαλίσει την επιβίωσή του. Επομένως στις φυσιολογικές ανάγκες περιλαμβάνονται όλες οι ανάγκες γύρω από την τροφή, το νερό, την στέγαση κλπ.

Αφού εξασφαλίσει την επιβίωσή του, ο άνθρωπος θα φροντίσει για την ασφάλειά του. Αυτό συμπεριλαμβάνει την προσωπική του ασφάλεια (δηλαδή την απουσία απειλής απώλειας της ζωής του), την οικονομική του ασφάλεια, την υγεία του και ένα δίκτυο προστασίας που θα του επιτρέψει να αντιμετωπίσει ατυχείς καταστάσεις (π.χ. ένα ατύχημα, μια ασθένεια κλπ).

Μόλις εξασφαλιστεί η ανάγκη για ασφάλεια, τότε ο άνθρωπος θα αναζητήσει την αγάπη, τη συντροφικότητα και την αίσθηση του «ανήκει». Θα πρέπει όμως να σημειωθεί ότι επειδή ο άνθρωπος ως κοινωνικό ον, έχει ανάγκη να συναναστρέφεται με άλλους και να ανήκει σε μια ομάδα, μερικές φορές μπορεί να προσπαθήσει να ικανοποιήσει αυτή την ανάγκη εις βάρος των προηγούμενων. Αυτό εξαρτάται από την πίεση που θα δεχτεί από το περιβάλλον του. (Κόντας, 1998)

Στο επόμενο στάδιο της πυραμίδας των αναγκών, ο άνθρωπος θα ψάξει την αυτοεκτίμηση. Εδώ ο Maslow τοποθετεί ανάγκες όπως η προσοχή, η αναγνώριση και ο σεβασμός από το κοινωνικό περιβάλλον του, χαρακτηριστικά τα οποία συνειδητοποιεί και ο ίδιος για τον εαυτό του και αισθάνεται ότι συνεισφέρει.

Στο τέλος, πάντα σύμφωνα με τον Maslow, ο άνθρωπος θα επιδιώξει την αυτοπραγμάτωση. Αυτό σημαίνει ότι θα προσπαθήσει να αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητές του και να γίνει αυτό που ο ίδιος πιστεύει ότι μπορεί. Για παράδειγμα κάποιος μπορεί να αφήσει τη δουλειά του και να γίνει Πολιτικός ή Ακαδημαϊκός. Θα πρέπει όμως να έχει ικανοποιήσει όλες τις προσωπικές του ανάγκες που βρίσκονται στα χαμηλότερα επίπεδα της πυραμίδας, για να συνειδητοποιήσει την ανάγκη της αυτοπραγμάτωσης.

Αν εφαρμόσουμε τη θεωρία του Maslow στο εργασιακό περιβάλλον, οι φυσιολογικές ανάγκες ενός ανθρώπου σε μια επιχείρηση είναι το μέγεθος του μισθού. Η ανάγκη για ασφάλεια ικανοποιείται από την σταθερότητα που του προσφέρει η εργασία (βαθμός χρησιμότητας της θέσης, βαθμός εξειδίκευσης του αντικειμένου της εργασίας, διαπροσωπικές σχέσεις με προϊσταμένους και συναδέλφους κλπ). Η αγάπη και η συντροφικότητα εκφράζονται από την ανάγκη του να κοινωνικοποιηθεί με τους συναδέλφους και τους συνεργάτες της επιχείρησης. Η ανάγκη για αυτοεκτίμηση ικανοποιείται από την αναγνώριση που ο ίδιος λαμβάνει για τα επιτεύγματά του στην εργασία του (αν πχ έφερε εις πέρας ένα δύσκολο project και επαινείται από τους προϊσταμένους του). Τέλος η αυτοπραγμάτωση επιχειρείται με το να αναλάβει έναν μεγαλύτερο ρόλο στην ίδια ή σε άλλη εταιρία ώστε να αξιοποιήσει στο μέγιστο τις ικανότητές του, τις γνώσεις του και τα προσόντα του.

Η θεωρία του Maslow βρήκε σημαντική απήχηση στην εποχή που πρωτοεμφανίστηκε και επηρέασε σημαντικά το μοντέλο λειτουργίας πολλών επιχειρήσεων καθώς υπογράμμισε την ανάγκη των ιδιοκτητών και των διευθυντών να υιοθετήσουν μια περισσότερο ανθρωποκεντρική λειτουργία στο εργασιακό περιβάλλον των επιχειρήσεων. Όμως η εμπειρία δεν επιβεβαίωνε πάντα ούτε την ιεράρχηση των αναγκών, ούτε την κάλυψη κάθε χαμηλότερης κατηγορίας ως αναγκαία προκειμένου να επιδιωχθεί η κάλυψη μιας ανάγκης βρισκόμενης σε υψηλότερο επίπεδο στην πυραμίδα.

Ο Clayton Alderfer βασίστηκε στην θεωρία του Maslow και την τροποποίησε. Ιεράρχησε τις ανθρώπινες ανάγκες σε τρεις (3) κατηγορίες, της ύπαρξης, της σχέσης και της ανάπτυξης. Στην κατηγορία της ύπαρξης εντάσσονται οι ανάγκες για επιβίωση και ασφάλεια. Στις ανάγκες σχέσης, εντάσσονται η αγάπη και η συντροφικότητα. Τέλος

η ανάπτυξη περιέχει τα δύο(2) τελευταία επίπεδα της πυραμίδας, την αυτοεκτίμηση και την αυτοπραγμάτωση. Η θεωρία του Alderfer ονομάστηκε ERG (Existence – Relatedness – Growth). Σε αντίθεση με τον Maslow, ο Alderfer δεν πιστεύει ότι η κάλυψη μιας κατηγορίας αναγκών αποτελεί προϋπόθεση για τις επόμενες, ούτε πως η ιεράρχηση των αναγκών αναγνωρίζεται από όλα τα άτομα. Ένα κύριο ελάττωμα της θεωρίας ERG είναι πως το κάθε άτομο δίνει διαφορετική σημαντικότητα στις ανάγκες του.

Μια πολύ σημαντική θεωρία είναι αυτή των δύο (2) παραγόντων που αναπτύχθηκε από τον Herzberg. Ο Herzberg υποστήριξε ότι στο εργασιακό περιβάλλον υπάρχει μια σειρά από παράγοντες που προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση («τα κίνητρα») και μια δεύτερη κατηγορία παραγόντων που προκαλεί δυσαρέσκεια («τα αντικίνητρα»).

Η θεωρία του προέκυψε ύστερα από μια έρευνα που έκανε σε 203 λογιστές και μηχανικούς στην περιοχή του Pittsburgh. Τα δεδομένα που σύλλεξε προέκυψαν από δύο (2) ερωτήσεις που έκανε σε κάθε συμμετέχοντα: α) Πότε ένιωσες πραγματικά ευχαριστημένος με τη δουλειά σου; β) Πότε ένιωσες μεγάλη δυσαρέσκεια για τη δουλειά σου; Ο Herzberg συνόψισε τα αποτελέσματα και δημιούργησε τις κατηγορίες των κινήτρων και των αντικινήτρων.

Η κατηγορία των κινήτρων αναφέρεται σε θέματα όπως η δυνατότητα να κάνεις μια εργασία που να έχει σημαντικό αντίκτυπο, να σου επιτρέπει να είσαι δημιουργικός, να αναλαμβάνεις σημαντικές ευθύνες, να παίρνεις αποφάσεις και να εξελίσσεσαι. Παρατηρούμε ότι όλα αυτά τα θέματα δεν έχουν οικονομικό χαρακτήρα, αλλά έχουν άμεσο αντίκτυπο στη συναισθηματική κατάσταση ενός εργαζόμενου.

Η κατηγορία των αντικινήτρων (ή αλλιώς παράγοντες υγιεινής ή διατήρησης) αναφέρεται σε θέματα τα οποία πρέπει να έχουν καλυφθεί ώστε ο εργαζόμενος να μη νιώθει δυσαρέσκεια. Ο ικανοποιητικός μισθός, ένα καθαρό εργασιακό περιβάλλον, η πολιτική λειτουργίας της επιχείρησης, η κουλτούρα της, ο τρόπος διοίκησης των προϊσταμένων, η σταθερότητα της εργασίας, αποτελούν θέματα τα οποία αν καλυφθούν επαρκώς, περισσότερο εξασφαλίζουν την απουσία δυσαρέσκειας ενός εργαζομένου, παρά την αύξηση του βαθμού της εργασιακής ικανοποίησής του. (Herzberg, 2010)

Παρόλο που η θεωρία του Herzberg χρησιμοποιήθηκε ως θεμέλιο για την περαιτέρω μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης, δεν γλίτωσε την κριτική από μετέπειτα μελετητές οι οποίοι υπογράμμισαν ότι η διαφορετικότητα του κάθε ανθρώπου καταλήγει στο να αντιδρά διαφορετικά σε αλλαγές που συμβαίνουν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε στον τομέα των κινήτρων, είτε στον τομέα των αντικινήτρων. (Herzberg, 2010)

Ακολουθώντας τα χνάρια του Maslow, το 1960 ο ψυχολόγος David McClelland διατύπωσε την «θεωρία των αναγκών». Υποστήριξε ότι όλοι οι άνθρωποι έχουν ανάγκη για επιτυχία (επίτευξη στόχων), εξουσία (κύρος) και κοινωνικότητα, αλλά σε διαφορετικό βαθμό. Όσοι έχουν προτεραιότητα την επίτευξη των στόχων τους, επιδιώκουν τις ανώτερες θέσεις σε μια εταιρία και είναι προσανατολισμένοι στο αποτέλεσμα της εργασίας τους. Ο McClelland χρησιμοποίησε αυτό το κομμάτι της θεωρίας του για να δείξει ότι οι εταιρίες αξιολογούν λανθασμένα υποψήφιους εργαζόμενους, με την χρήση IQtests και ότι θα έπρεπε να συγκεντρωθούν στην επαγγελματική ικανότητα και επάρκεια από προηγούμενες θέσεις εργασίας. (Καντάς, 1998)

Όσοι εργαζόμενοι είναι προσανατολισμένοι στην κοινωνικότητα, έχουν ως προτεραιότητα τις διαπροσωπικές σχέσεις που θα αναπτύξουν σε ένα περιβάλλον εργασίας, παρά τα οικονομικά κίνητρα και τις ευκαιρίες ανέλιξης. Τους ενδιαφέρει να ανήκουν σε μια ομάδα και να συναναστρέφονται με αρκετό κόσμο, ώστε να αισθάνονται καθημερινά την προσφορά τους.

Τέλος οι εργαζόμενοι που είναι προσανατολισμένοι σε θέσεις εξουσίας, έχουν ανάγκη από το κύρος που προκύπτει από την ιδιότητα της θέσης τους. Αναζητούν την αναγνώριση από τους συναδέλφους τους και θέλουν να έχουν λόγο στις αποφάσεις της επιχείρησης.

Οι έρευνες του McClelland έδειξαν ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων έχει ισχυρό προσανατολισμό σε μία ή δύο ανάγκες. Όσοι έχουν ανάγκη από εξουσία και κύρος, δεν παρουσιάζουν έντονο ενδιαφέρον για κοινωνικοποίηση στον εργασιακό χώρο. Όσοι ενδιαφέρονται για την επιτυχία της εργασίας τους προτιμούν να μην αναλαμβάνουν έργα, η επιτυχία των οποίων επηρεάζεται από πολλούς εξωγενείς παράγοντες, μη ελεγχόμενους από τους ίδιους. Τέλος, όσοι έχουν σαφή προσανατολισμό προς την κοινωνικότητα, είναι μάλλον ακατάλληλοι για ανώτερες διευθυντικές θέσεις, αλλά πιο ευτυχισμένοι από τους συναδέλφους τους, αν τοποθετηθούν στη σωστή θέση.

Μια ακόμη θεωρία Ικανοποίησης που αναπτύχθηκε, είναι η διπολική θεωρία των X και Y, η οποία διατυπώθηκε από τον Douglas McGregor το 1960 στο MIT. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, τα μοντέλα X και Y διατυπώνουν δύο (2) αντίθετες προσεγγίσεις στο management των υπαλλήλων σε μια επιχείρηση. Οι υπάλληλοι που ανήκουν στην κατηγορία X είναι λιγότερο εργατικοί, παραγωγικοί, έξυπνοι και φιλόδοξοι από τους προϊσταμένους τους και δουλεύουν αποκλειστικά για να εισπράττουν έναν μηνιαίο μισθό. Επομένως οι προϊστάμενοι πρέπει να εποπτεύουν στενά τους εργαζόμενους για

να εξασφαλίσουν την αποδοτικότητά τους, ειδικά σε θέσεις εργασίας ρουτίνας με χαμηλή δημιουργικότητα και ελάχιστο περιθώριο προαγωγής σε ανώτερες θέσεις. (Davis, 1985)

Από την άλλη πλευρά το μοντέλο Y θεωρεί ότι οι εργαζόμενοι σε μια επιχείρηση, που ανήκουν σε αυτή τη κατηγορία, αναπτύσσουν δικά τους κίνητρα για να πετύχουν, απολαμβάνουν την εργασία τους και αναζητούν τρόπους να είναι περισσότερο χρήσιμοι. Έχουν περισσότερες πιθανότητες να αναπτύξουν ευχάριστες κοινωνικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και τους προϊσταμένους τους, επομένως το καλύτερο στυλ διοίκησης τέτοιων ατόμων πρέπει να είναι δημοκρατικό, με μεγάλη ευελιξία και περιθώρια ανάπτυξης. (Davis, 1985)

Σύμφωνα με τον McGregor τα δύο (2) παραπάνω μοντέλα δεν είναι αμοιβαίως αποκλειόμενα, αλλά κάποιος διευθυντής σε μια επιχείρηση μπορεί να επιλέξει ένα μοντέλο διοίκησης που να δανείζεται στοιχεία και από τα δύο (2).

1.3. Θεωρίες διεργασίας

Όπως είπαμε και νωρίτερα, οι θεωρίες διεργασίας δίνουν έμφαση στις συνθήκες που επικρατούν, στο εργασιακό περιβάλλον και εξετάζουν κάτω από ποιες συνθήκες οι εργαζόμενοι είναι παραγωγικότεροι και πιο ικανοποιημένοι.

Ο Stacy Adams διατύπωσε την θεωρία της ισοτιμίας (Equity Theory), σύμφωνα με την οποία, η ικανοποίηση ενός εργαζομένου σε μια επιχείρηση εξαρτάται από το αίσθημα δικαίου που τον διακατέχει και που αφορά την ανταμοιβή του σε σχέση με την εργασία του, αλλά και σε σχέση με την εργασία και την ανταμοιβή που λαμβάνουν οι υπόλοιποι συνάδελφοι. Αν ο εργαζόμενος αισθανθεί ότι υπάρχει ίση μεταχείριση στο εργασιακό του περιβάλλον τότε θα είναι ικανοποιημένος, αλλιώς, σε αντίθετη περίπτωση θα είναι δυσαρεστημένος. (Adams, 1963)

Η θεωρία του Adams έπαιξε μεγάλο ρόλο στο να επηρεάσει τις επιχειρήσεις να εξετάσουν (πιο λεπτομερώς το θέμα των αμοιβών των υπαλλήλων και να κατανοήσουν ότι οι εργαζόμενοι λαμβάνουν σοβαρά υπόψη την ύπαρξη ή την απουσία δικαίου και ίσης μεταχείρισης σε μια επιχείρηση.

Ο Victor Vroom με τη θεωρία των Προσδοκιών, προσπάθησε να συνθέσει το αντικείμενο της εργασίας με τα κίνητρα που έχει ένας εργαζόμενος και με τις προσδοκίες του για το αποτέλεσμα της εργασίας του. Υποστήριξε ότι ένας εργαζόμενος

θα είναι παραγωγικός όταν πιστεύει πως ο στόχος σε μια εργασία του είναι επιτεύξιμος και πως θα μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του έργου.

Η θεωρία του βασίζεται σε τρεις (3) μεταβλητές: το σθένος, τη συντελεστικότητα και την προσδοκία. Το σθένος αναφέρεται στο επιθυμητό αποτέλεσμα που ορίζει ο ίδιος ο εργαζόμενος όταν θα αναλάβει ένα συγκεκριμένο έργο. Μπορεί να αναφέρεται στα κίνητρα, στις αμοιβές, στη διαδικασία υλοποίησης κλπ. Η συντελεστικότητα αφορά την πεποίθηση του εργαζόμενου ότι η επίτευξη ενός αποτελέσματος θα οδηγήσει και σε ένα άλλο αποτέλεσμα. Για παράδειγμα αν αναλάβει να φέρει εις πέρας ένα έργο, μπορεί να προαχθεί σε ανώτερη θέση. Τέλος η προσδοκία είναι η μεταβλητή που αναφέρεται στην πιθανότητα μια ενέργεια να επιφέρει ένα αποτέλεσμα – πόσο δηλαδή πιστεύει ο εργαζόμενος στο ίδιο το έργο, την υλοποίησή του και τα αποτελέσματά του. (Vroom, 1964)

Η θεωρία αυτή υπογραμμίζει πως η εφικτότητα ενός εργασιακού στόχου επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, τους οποίους μπορεί να ελέγξει μια επιχείρηση και, με αυτό τον τρόπο, να επηρεάσει την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι σε αυτή.

Χρησιμοποιώντας την θεωρία του Vroom ως θεμέλιο, οι Porter και Lawler ανέπτυξαν τη δική τους θεωρία Προσδοκιών. Όπως και ο Vroom, έτσι και αυτοί, κατέληξαν ότι ένας εργαζόμενος λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη την αμοιβή που θα εισπράξει για την εργασία του σε ότι αφορά τον βαθμό κινητοποίησής του, αλλά πρόσθεσαν και επιπλέον παράγοντες που επηρεάζουν τα κίνητρα του εργαζομένου και τον βαθμό ικανοποίησής του, για να διατυπώσουν τη πολυπαραγοντική θεωρία τους. Αυτοί οι παράγοντες είναι το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλει ο εργαζόμενος, η ελκυστικότητα της αμοιβής του για το συγκεκριμένο έργο, το είδος αυτών των αμοιβών, το πόσο πιθανόν είναι ο εργαζόμενος να ανταμειφτεί για την εργασία του, το μέγεθος της απόδοσης, το οποίο εξαρτάται από τα προσόντα και τις ικανότητες του εργαζομένου και η ικανοποίηση που θα νιώσει ο εργαζόμενος με το πέρας της εργασίας του και τις ανταμοιβές που θα λάβει. (Goleman, 1998)

Σύμφωνα με την θεωρία των Porter και Lawler, η ικανοποίηση ενός εργαζομένου είναι άμεση συνάρτηση της απόδοσής του και προσπάθησαν να εξηγήσουν αυτή την πολύπλοκη σχέση μεταξύ των δύο (2) μεταβλητών. Η θεωρία υποστηρίζει ότι η προσπάθεια ενός εργαζομένου, ή η παρακίνηση, δεν οδηγούν από μόνες τους σε καλή απόδοση. Αυτή προσδιορίζεται από τους παράγοντες που αναφέραμε παραπάνω. Η ικανοποίηση μπορεί να είναι εσωτερική (να συνδέεται με άυλες ανάγκες που έχει ο

εργαζόμενος, π.χ. αναγνώριση από τους συναδέλφους του) ή εξωτερική (τα χρήματα που θα εισπράξει).(Goleman, 1998)

Το μοντέλο αυτό βοήθησε πολύ στο να εστιάσουν οι επιχειρηματίες στην τοποθέτηση των κατάλληλων ατόμων στις κατάλληλες θέσεις με βάση την προσωπικότητά τους, τον ρόλο τους σε κάθε θέση εργασίας και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε θέσης, η οποία επιπλέον θα έπρεπε να έχει σαφή προσδιορισμό και προκαθορισμένες αμοιβές που θα εκτιμούνται από τους εργαζόμενους.

1.4.Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Υπάρχουν δύο (2) κατηγορίες μεθόδων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Στη πρώτη κατηγορία, η ικανοποίηση των εργαζομένων μετριέται ως αποτέλεσμα της συνολικής εμπειρίας τους στο περιβάλλον που εργάζονται. Αυτό συνήθως σημαίνει πως οι εργαζόμενοι απαντούν σε μια συγκεκριμένη ερώτηση σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται και η απάντηση που μπορούν να δώσουν συνήθως είναι μια κλίμακα μεταξύ των αριθμών 0 και 10, όπου 0 σημαίνει «καθόλου ικανοποιημένος» και 10 σημαίνει «πολύ ικανοποιημένος».

Μια γνωστή μέθοδος είναι η FacesScale. Στη μέθοδο αυτή οι εργαζόμενοι ερωτούνται μια ερώτηση και απαντούν επιλέγοντας ένα από μια σειρά προσώπων. Αυτά τα πρόσωπα απεικονίζουν συναισθήματα με το ίδιο εύρος της κλίμακας των αριθμών που μόλις αναφέραμε.

Προκειμένου να μετρηθεί το εξεταζόμενο μέγεθος δίνονται συνεντεύξεις ενώ διανέμονται και ερωτηματολόγια. Να σημειώσουμε ότι για την συντριπτική πλειοψηφία των ερευνών δίνονται ερωτηματολόγια αφού με τον τρόπο αυτό είναι εφικτή η ποσοτικοποίηση των απαντήσεων.

Στο παρελθόν έχουν συνταχθεί διάφορα ερωτηματολόγια μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Το πιο δημοφιλές ερωτηματολόγιο που έχει συνταχθεί είναι το JobDescriptiveIndex. Το ερωτηματολόγιο αυτό αξιολογεί πέντε διαστάσεις όπως την εργασία, τις σχέσεις με τον προϊστάμενο τον μισθό αλλά και την δυνατότητα εξέλιξης. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 72 ερωτήσεις.

Πολύ γνωστό ερωτηματολόγιο είναι και το MinnesotaSatisfactionQuestionnaire το οποίο ζητά από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε 100 ερωτήσεις. Το

ερωτηματολόγιο αυτό συμπεριλαμβάνει είκοσι διαστάσεις όπως η αξιοποίηση των ικανοτήτων, η εξουσία, οι αμοιβές, η δημιουργικότητα, οι ηθικές αξίες, η ανεξαρτησία κ.α.

Υπάρχει και μια τρίτη μέθοδος μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, πιο πολύπλοκη και πιο ποιοτική. Αυτή είναι η προσωπική συνέντευξη με τον εργαζόμενο, ώστε να διαπιστωθούν σε βάθος τα αίτια της δυσαρέσκειάς του και να αναζητηθούν πιθανές λύσεις. Η μέθοδος αυτή είναι πιο δύσκολη και πιο πολύπλοκη καθώς απαιτείται οξυδέρκεια από τον ερευνητή ο οποίος πρέπει να κάνει τις σωστές ερωτήσεις στον εργαζόμενο για να διαπιστώσει τα πραγματικά αίτια της οποιασδήποτε δυσαρέσκειας του στον εργασιακό χώρο.

Οι Hackman και Oldham (1975) δημιούργησαν ένα ερωτηματολόγιο που ονομάστηκε Job Diagnostic Survey. Το ερωτηματολόγιο αυτό λαμβάνει υπόψη πέντε διαστάσεις όπως δεξιότητες, ταυτότητα έργου, σπουδαιότητα έργου, αυτονομία, επανατροφοδότηση ενώ το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται σε είκοσι τρεις (23).

1.5. Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης

Η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης είναι πολύ σημαντική διότι συνιστά έναν παράγοντα που αυξάνει την αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των εργαζομένων και κατ' επέκταση την αποδοτικότητα της επιχείρησης. Η μελέτη όμως της εργασιακής ικανοποίησης έχει επίσης μεγάλη σημασία διότι είναι ένας παράγοντας που αν δεν υφίσταται δύναται να οδηγήσει στο φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout). Η τελευταία μπορεί να έχει οδυνηρές συνέπειες για τον εργαζόμενο και να συμβάλλει στην σωματική και ψυχολογική του κατάρρευση.

Τον όρο επαγγελματική εξουθένωση τον συναντάμε με ιδιαίτερη συχνότητα τα τελευταία χρόνια σε όλες τις μελέτες ειδικών επιστημόνων που ασχολούνται με τα εργασιακά θέματα. Ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι αλλά και ειδικοί που ασχολούνται με εργασιακά θέματα τονίζουν τις σοβαρές συνέπειες που επιφέρει στον εργαζόμενο, στην επιχείρηση και γενικά στην οικονομία το φαινόμενο αυτό. (Maslach & Jackson, 1984).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης το οποίο στην σημερινή εποχή ταλανίζει εκατομμύρια εργαζόμενους αναλύθηκε για πρώτη φορά από τον Freudenberg (1974), ο οποίος κατέγραψε και ανέλυσε εκτενώς τα συμπτώματα της

σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης όχι μόνο για τους εργαζόμενους σε ιατρικές μονάδες αλλά και σε εργαζόμενους που δούλευαν σε άλλους εργασιακούς χώρους.

Σύμφωνα με τον Maslach το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης συνιστά την απώλεια του ενδιαφέροντος από τους εργαζόμενους για το αντικείμενο εργασίας τους, οι οποίοι σταδιακά υφίστανται συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, συμβάλλοντας στην ενεργοποίηση αρνητικών συναισθημάτων απέναντι στο εργασιακό περιβάλλον τους. (Maslach, 1982).

Η συναισθηματική εξάντληση (Emotionalexhaustion), αφορά τα μειωμένα συναισθήματα του εργαζομένου που έχει ως αποτέλεσμα να αδυνατεί να προσεγγίσει συναισθηματικά τα άτομα που σχετίζεται εργασιακά και γενικότερα να αποσυνδέεται σταδιακά από το εργασιακό περιβάλλον. Η ενέργειά του είναι μειωμένη και διακατέχεται από μια συνεχή απογοήτευση ενώ η προσέλευση στον χώρο εργασίας συνιστά καθαρά αγγαρεία.

Η αποπροσωποποίηση (Depersonalization), είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να δηλώσει την αρνητική συμπεριφορά του εργαζομένου προς τους πελάτες. Η επικοινωνία με τους τελευταίους είναι πολύ μέτρια, η συμπεριφορά του εμπεριέχει πολλά στοιχεία κυνισμού και αντιμετωπίζει τα άτομα με απάθεια ενώ δεν λαμβάνει υπόψη τη προσωπικότητα τους.

Τα προσωπικά επιτεύγματα (Decrease of Personal Achievements), αναφέρονται στη πολύ μικρή αυτοεκτίμηση που έχει ο εργαζόμενος σε επίπεδο αξιολόγησης του εαυτού του σχέση με την εργασία του. Θεωρεί ότι δεν τα καταφέρνει ικανοποιητικά στα καθήκοντά του και αυτό έχει ως συνέπεια η εικόνα στον περίγυρό του να είναι αυτή ενός ψυχολογικά καταρρακωμένου και απογοητευμένου ατόμου. (Leiter, & Maslach, 2005).

Ο Cherniss (1980) ισχυρίζεται ότι η επαγγελματική εξουθένωση προέρχεται από τη δυσκολία που έχει ένα άτομο να προσαρμοστεί στις συνθήκες εργασίας όταν δεν δικαιώνονται οι προσδοκίες του και δεν έχει την απαιτούμενη αναγνώριση από τον εργασιακό περίγυρο. Θεωρεί επίσης ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξελίσσεται σε τρία στάδια όπως το στάδιο του εργασιακού άγχους, το στάδιο της εξάντλησης σε όλα τα επίπεδα και το στάδιο της αμυντικής συμπεριφοράς.

Η Pines (1986) αναφέρει ότι βασικός παράγοντας στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης συνιστά το εργασιακό περιβάλλον και σε σαφώς μικρότερο βαθμό ο χαρακτήρας και η προσωπικότητα του εργαζομένου. Όταν ο τελευταίος επιλέγει να αφοσιωθεί ψυχή και σώματι στην εργασία του και μέσω αυτής

να δώσει νόημα στην ζωή του αλλά δεν αποδώσει , τότε προσβάλλεται από το συγκεκριμένο σύνδρομο.

Οι Edelwich&Brodsky (1980) ισχυρίζονται ότι η επαγγελματική εξουθένωση εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς. Αρχικά ο εργαζόμενος διακατέχεται από ενθουσιασμό θέτει στόχους, αφιερώνει πολύ χρόνο στην εργασία του , αναπτύσσει ικανοποιητικές σχέσεις με τους συναδέλφους του.. Στην συνέχεια περνάει στο στάδιο όπου κυριαρχείται από απογοήτευση βλέπει ότι οι στόχοι του δεν μπορούν να επιτευχθούν και αρχίζει να αποστασιοποιείται από την εργασία του . Επιρρίπτει ευθύνες στον εαυτό του και προσπαθεί περισσότερο να προσφέρει στην εργασία του χωρίς όμως να αποδίδουν οι προσπάθειες του. Στο τρίτο στάδιο είναι πεπεισμένος πλέον ότι η προσπάθειές του δεν αναγνωρίζονται, δεν αισθάνεται ολοκληρωμένος μέσα από τη εργασία του και πρέπει ή να αλλάξει τους εργασιακούς στόχους του ή να αλλάξει χώρο εργασίας. Στο τέταρτο στάδιο χαρακτηρίζεται από απάθεια όπου εργάζεται για βιοποριστικούς λόγους , χωρίς να ενδιαφέρεται για τους συναδέλφους του.

Σημαντικός παράγοντας στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης διαδραματίζει το μέγεθος της εταιρείας αλλά και το στιλ ηγεσίας. Αν μία επιχείρηση μεγαθύνεται τότε το περιβάλλον γίνεται απρόσωπο και οι εργαζόμενοι κινδυνεύουν να νοσήσουν. Επίσης αν το στιλ ηγεσίας είναι αυταρχικό τότε οι εργαζόμενοι κυριεύονται από άγχος και επιδεινώνεται η ψυχολογία τους.

Ακόμα όμως πιο σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι ατομικοί παράγοντες. Αυτοί αναφέρονται στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του υπαλλήλου , στην ψυχοσύνθεση του, στην η οικονομική και οικογενειακή του κατάσταση, στον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζεται πιεστικές καταστάσεις κ.α. (Cooper, &Baglioni, 1988).

Όσο αναφορά τους ατομικούς παράγοντες η ηλικία φαίνεται να παρουσιάζει υψηλό βαθμό συσχέτισης με την επαγγελματική εξουθένωση. Τα άτομα ηλικίας 30 – 40 ετών, κινδυνεύουν περισσότερο να προσβληθούν από την επαγγελματική εξουθένωση. Ακόμα οι γυναίκες έχουν περισσότερες πιθανότητες να προσβληθούν από το φαινόμενο σε σχέση με τους άντρες. Αυτό αποδίδεται στις σημαντικές ευθύνες του σπιτιού, στην φροντίδα των παιδιών και στις εκάστοτε κοινωνικές υποχρεώσεις οι οποίες συνιστούν επιβαρυντικούς παράγοντες. (Αντωνίου, 2006).

Ο Leiter (2005) αναφέρει δύο κατηγορίες παραγόντων που ενεργοποιούνται πριν το άτομο επηρεαστεί από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η πρώτη κατηγορία παραγόντων σχετίζεται με το φόρτο εργασίας, την δυνατότητα ελέγχου των συνθηκών εργασίας, τις απολαβές, τις εργασιακές σχέσεις , και τους κώδικες

ηθικήςπυεπικρατούν στον χώρο εργασίας. Η δεύτερη κατηγορία παραγόντων αναφέρεται στην ηλικία, στην οικογενειακή κατάσταση και στην συσσωρευμένη εμπειρία.

Ας δούμε τώρα τις έρευνες που έχουν γίνει αναφορικά με την σύνδεση επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι Zbedeck, Maslack και Skitka (1988) βρήκαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση και η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέονται με ξεκάθαρο τρόπο. Παρόλα αυτά δεν είναι ξεκάθαρο αν η επαγγελματική εξουθένωση προκαλεί το αίσθημα μη ικανοποίησης από την εργασία η αν ή έλλειψη ικανοποίησης προκαλεί την επαγγελματική εξουθένωση.

Ο Peng (1999) βρήκε ότι η συναισθηματική εξάντληση και η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, που συνιστούν διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέονται αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι που παρουσιάζουν υψηλή συναισθηματική εξάντληση, ενώ δεν έχουν να επιδείξουν κάτι σημαντικό στον χώρο εργασίας τους, χαρακτηρίζονται από έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης. Ο ίδιος ερευνητής έδειξε επίσης ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ αποπροσωποποίησης και εργασιακής ικανοποίησης.

1.6. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακού άγχους.

Το άγχος αποτελεί ένα δυσάρεστο συναίσθημα, που εμφανίζεται σε καταστάσεις που το άτομο νοιώθει ότι θα πρέπει να αντιμετωπίσει μια επικίνδυνη και πολλές φορές ανεξέλεγκτη κατάσταση. Το άγχος μπορεί να έχει ψυχογενή προέλευση ή μπορεί να απορρέει από σωματικές παθήσεις. Το φαινόμενο αυτό εξαρτάται από την ψυχοσύνθεση του ατόμου, τα βιώματα που έχει αποκτήσει σε βάθος χρόνου, τον τρόπο με τον οποίο φιλτράρει και επεξεργάζεται τα ερεθίσματα του εξωτερικού περιβάλλοντος καθώς και την συναισθηματική του νοημοσύνη. (Παππά, 2006)

Την σημερινή εποχή ο άνθρωπος περνάει σημαντικό χρόνο στον χώρο εργασίας και ειδικά σε περίοδο όπου η οι απαιτήσεις του για μια πιο ποιοτική ζωή έχουν αυξηθεί κατακόρυφα. Το να εργάζεται υπερβολικά πολλές ώρες στα πλαίσια εξαντλητικών ωραρίων είναι κάτι συνηθισμένο με αποτέλεσμα ο προσωπικός του χρόνος να είναι περιορισμένος. (Τούντας, 2011)

Πολλές φορές οι εργαζόμενοι είναι προσηλωμένοι στην εργασία του ενώ πολλές φορές εμφανίζονται ακόμα και σημάδια εθισμού (workalcoholic). Η νέα τεχνολογία, η

οποία προοριζόταν να αποφέρει σημαντικά οφέλη σε όλους τους τομείς ενέτεινε την πίεση στον εργασιακό χώρο. Ο τελευταίος πλέον συνιστά έναν ανταγωνιστικό χώρο επιβεβαίωσης τόσο των κοινωνικών όσο και των επαγγελματικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ανθρώπου με αποτέλεσμα η εργασία να κυριαρχεί στην ζωή του ανθρώπου. (Τούντας, 2011)

Ο εργαζόμενος έχει συμβιβαστεί με την ιδέα ότι πρέπει να εργάζεται υπό αντίξοες συνθήκες και κάτω από συνθήκες καθημερινής και μεγάλης πίεσης ενώ έχουν αγνοηθεί πολλά από τα πραγματικά ιδανικά της ζωής που έχει επιτείνει το συνολικό άγχος και έχει συμβάλει στην εμφάνιση υπαρξιακών προβλημάτων. Ο ανταγωνισμός στον χώρο εργασίας σε όλα τα επίπεδα, η εργασιακή ανασφάλεια τα δύσκολα ωράρια, η προτεραιότητα στην επίτευξη των επαγγελματιών στόχων με οποιοδήποτε τίμημα αλλά και βέβαια η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση κ.α. έχουν συμβάλει στη διόγκωση του εργασιακού άγχους και στην επιδείνωση της ψυχολογίας.

Ο Boudreax (1993) υποστηρίζει ότι το εργασιακό άγχος θεωρείται μια κατάσταση συνεχούς αλληλεπίδρασης μεταξύ συγκεκριμένων παραμέτρων της εργασίας και του εργαζόμενου και εκλαμβάνεται ως μια απειλή κατά της σωματικής και ψυχολογικής λειτουργίας του τελευταίου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι ψυχικές και σωματικές λειτουργίες να διαταράσσονται και να αποκλίνουν από το φυσιολογικό.

Τα συμπτώματα και οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους αναφέρονται σε κεφαλαλγίες, δυσκολία στην λήψη άμεσων και σημαντικών αποφάσεων, στομαχικές διαταραχές, κατάθλιψη, μυοσκελετικές διαταραχές, δυσκολία ανάπαυσης και συγκέντρωσης αδυναμία άντλησης ικανοποίησης και ευχαρίστησης από το αντικείμενο της εργασίας κ..α Οι επιπτώσεις αυτές μπορεί να είναι ολέθριες για την σωματική και ψυχική υγεία του εργαζομένου (Johnes, 2001).

Το εργασιακό άγχος είναι μια δυσάρεστη κατάσταση και ο εργαζόμενος θα πρέπει να λάβει όλα εκείνα τα μέτρα που θα αποσοβήσουν στο να λάβει σημαντικές διαστάσεις. Ο ρόλος της εκπαίδευσης είναι πολύ σημαντικός και μέσω της επιστημονικής ενημέρωσης μπορεί ο εκάστοτε εργαζόμενος να διαχειριστεί με αποτελεσματικό τρόπο το άγχος ώστε το τελευταίο να αμβλύνεται. Θα πρέπει να επίσης φροντίζει για την σωστή διατροφή του, αφού μια ισορροπημένη διατροφή ενισχύει το ανοσοποιητικό σύστημα και τον καθιστά λιγότερο ευάλωτο σε καταστάσεις που προκαλούν υπερβολικό στρες και μπορούν να πλήξουν την υγεία του. Σημαντική επίσης είναι και η ανάπαυση αφού εξασφαλίζεται η ανάρρωση από τις καθημερινές καταπονήσεις. (Esch, 2002).

Η συχνή άσκηση έχει ευεργετικές συνέπειες, αφού επιτρέπει στο άτομο να χαλαρώσει πνευματικά και να διοχετεύσει προς αυτή την κατεύθυνση την αρνητική του ενέργεια. Τα τελευταία χρόνια έχουν διαδοθεί και άλλες τεχνικές όπως πλάτες, διαλογισμός, γιόγκα που είναι πολύ αποτελεσματικές στην καταπολέμηση του άγχους

Τέλος ο εργαζόμενος θα πρέπει να θέτει ρεαλιστικούς στόχους στην εργασία του και να έχει επίγνωση του ποια είναι τα όρια του. Όταν υφίσταται χάσμα μεταξύ των υπερβολικών προσδοκιών και του βαθμού στον οποίο μπορούν να επιτευχθούν οι στόχοι τότε το άγχος θα τον κυριεύσει. Επίσης το άτομο θα πρέπει να συζητά τα προβλήματα με τους συναδέλφους του και τον κοινωνικό περίγυρο αφού με τον τρόπο αυτό τα απομυθοποιεί και τα αντιμετωπίζει με ορθολογισμό. (Esch, 2002).

Πολλές έρευνες έχουν διεξαχθεί για την διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και του εργασιακού άγχους. Οι περισσότερες όπως π.χ. Beehr., 1976; Hawe, 2000 έχουν δείξει ότι η σχέση είναι αντίστροφη.

Από έρευνα του Αντωνίου (2003) με δείγμα νοσηλευτικό προσωπικό στα Ελληνικά δημόσια νοσοκομεία προέκυψε ως αποτέλεσμα ότι η ικανότητα των εργαζομένων να αντιμετωπίζουν επιτυχώς στρεσογόνες καταστάσεις στον εργασιακό χώρο αυξάνει την επαγγελματική τους ικανοποίηση.

Ο Azman (2009) βρήκε ότι το γενικότερο άγχος το οποίο είναι συνάρτηση του ψυχισμού του εκάστοτε ατόμου έχει σημαντική συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση αλλά ταυτόχρονα το γενικότερο άγχος δεν παρουσιάζει συσχέτιση με το εργασιακό άγχος. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ακόμα και άτομα που δεν είναι επιρρεπή στο άγχος λόγω βιολογικών χαρακτηριστικών μπορεί να επηρεαστούν από το εργασιακό άγχος ειδικά αν οι συνθήκες εργασίας είναι δύσκολες και απαιτητικές. Ο Ismail (2009) διαπίστωσε ότι το εργασιακό άγχος δεν μπορεί να ερμηνεύσει την επαγγελματική ικανοποίηση.

Ο Talib (2009) διεξήγαγε μία έρευνα για τους εργαζόμενους στο πολεμικό ναυτικό της Μαλαισίας και βρήκε ότι το εργασιακό άγχος έχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση με το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Ferguson (2012) βρήκε ότι κάποιο ποσοστό των εργαζομένων που δραστηριοποιούνται στον χώρο της εκπαίδευσης βιώνουν επαγγελματική ικανοποίηση, παρόλο που το επάγγελμα του καθηγητή συνδέεται με υψηλό εργασιακό άγχος. Αυτό συμβαίνει διότι οι εκπαιδευτικοί, παρ' όλες τις δυσκολίες του σχετικού επαγγέλματος, θεωρούν ότι με το να μεταδίδουν τις γνώσεις τους επιτελούν σημαντικό κοινωνικό έργο γεγονός που αυξάνει την ικανοποίησή τους.

1.7. Επιπτώσεις από υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση

Στην ανάλυση μας εξετάζουμε τους προσδιοριστικούς παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης γεγονός που σημαίνει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση λογίζεται ως εξαρτημένη μεταβλητή. Η μεταβλητή αυτή όπως σε πολλές έρευνες χρησιμοποιείται και ως ανεξάρτητη μεταβλητή κάτι που σημαίνει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ασκεί κάποιες επιπτώσεις σε άλλες μεταβλητές.

Είναι λογικό να αναμένουμε ότι η υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση θα οδηγήσει σε υψηλότερη παραγωγικότητα. Ο Lock (1998) πάντως υποστηρίζει ότι η υψηλή παραγωγικότητα είναι αυτή που συμβάλλει σε υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση αφού σε αυτή την περίπτωση οι εργαζόμενοι αισθάνονται χρήσιμοι και αποδοτικοί για την επιχείρηση.

ΟΚαντάς (1998) υποστηρίζει ότι η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση συμβάλλει σε λιγότερες ώρες απουσίας από την εργασία. Η σχέση αυτή πάντως είναι σχετικά ασθενής. Αντίθετα ο Krumm (2001) υποστηρίζει ότι η συγκεκριμένη σχέση είναι αρκετά ισχυρή. Ο Καντάς πάντως στοιχειοθετεί την αρνητική σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης στο γεγονός, ότι οι ώρες απουσίας σε έναν εργασιακό χώρο δεν εξαρτώνται από την επαγγελματική ικανοποίηση αλλά από τη πολιτική της εταιρείας.

Τέλος, υποστηρίζεται ότι η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση συμβάλλει στην μειωμένη κινητικότητα των εργαζομένων στην αγορά εργασίας. Όταν υφίσταται επαγγελματική ικανοποίηση, τότε ο εκάστοτε υπάλληλος δεν επιθυμεί να αναλάβει επαγγελματικά ρίσκα με το να μεταβεί σε άλλη εργασία ακόμα και αν η τελευταία του προσφέρει υψηλότερες απολαβές.

1.8.Σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και αποδοτικότητας επιχείρησης

Ενώ έχουν γίνει πολλές μελέτες αναφορικά με την διερεύνηση της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και παραγωγικότητας, σε ατομικό επίπεδο ο αριθμός των ερευνών που αποσκοπεί στην διερεύνηση της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και αποδοτικότητας μιας επιχείρησης, είναι σχετικά μικρός.

Όσο αναφορά την δεύτερη περίπτωση ο Ostroff (1992) βρήκε ότι οι πιο ικανοποιημένοι υπάλληλοι αναφορικά με το αντικείμενο εργασίας τους ήταν πιο

αποδοτικοί σε σχέση με τους υπαλλήλους που δεν αντλούσαν εργασιακή ικανοποίηση. και για τον λόγο αυτό η εταιρεία με τους πιο ικανοποιημένους υπαλλήλους ήταν πιο αποδοτική.

ORyan , SchmittκαιJohnson (1996) βρήκαν ότι το ηθικό το εργαζομένων ήταν άμεσα συνδεδεμένο με στοιχεία που αντανάκλουν την πορεία μιας επιχείρησης. Ο Harter (2002) βρήκε ότι υφίσταται θετική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και παραγωγικότητας της επιχείρησης. Ο Schneider (2003) βρήκε ότι η υψηλότερη αποδοτικότητα συνολικών κεφαλαίων και τα υψηλότερα κέρδη ανά μετοχή παρουσιάζουν θετική συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση.

Να σημειώσουμε ότι κάποιες έρευνες έχουν γίνει για να διερευνήσουν πως η αποδοτικότητα και γενικότερα η πορεία μιας επιχείρησης επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση. Η αποδοτικότητα της επιχείρησης επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση στον βαθμό που αν η πρώτη είναι υψηλή τότε οι εργαζόμενοι θα είναι ικανοποιημένοι με το να αποτελούν μέλη μιας πετυχημένης επιχείρησης. Η συσχέτιση όμως θα είναι ακόμα μεγαλύτερη αν αναφερόμαστε στην αποδοτικότητα όχι της επιχείρησης αλλά του εργαζομένου. Αυτό συμβαίνει διότι αν μια επιχείρηση ακολουθεί πετυχημένη πορεία τότε ο εργαζόμενος ενδέχεται να μην αποκομίσει κάποια άμεσα οφέλη ενώ δεν συμβαίνει κάτι τέτοιο όταν αναφερόμαστε στην ατομική αποδοτικότητα. (Ryan, 1996)

1.9. Εργασιακή δέσμευση και σχέση με επαγγελματική ικανοποίηση

Η έννοια της εργασιακής δέσμευσης διαφέρει από αυτή της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η τελευταία αναφέρεται στο πως αισθάνονται οι εργαζόμενοι για την εργασία τους. Η εργασιακή δέσμευση αναφέρεται στο πόσο προσηλωμένοι είναι οι εργαζόμενοι στην επίτευξη των στόχων που έχει θέσει η επιχείρηση. (Crawford, 2003)

Ως εργασιακή προσήλωση/δέσμευση ορίζουμε την συναισθηματική δέσμευση των εργαζομένων απέναντι στην εταιρεία τους και τις ενέργειες που κάνουν προκειμένου να διασφαλίσουν την επιτυχία της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι που είναι προσηλωμένοι στην επιχείρηση επιδεικνύουν αφοσίωση, ενθουσιασμό, συνέπεια, εντιμότητα και επικεντρώνονται στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων. Οι εργαζόμενοι που έχουν δεσμευτεί απέναντι στην εταιρεία αισθάνονται ότι ανήκουν σε αυτή. Υπερασπίζονται την εταιρεία στην οποία εργάζονται και προσπαθούν να βελτιωθούν, έτσι ώστε η

εταιρεία να καρπωθεί το σχετικό όφελος παραβλέποντας πολλές φορές ακόμα και το προσωπικό τους όφελος.

Οι πρακτικές που ακολουθούν οι επιχειρήσεις για να ενισχύσουν την εργασιακή δέσμευση διαφέρουν σε σχέση με ότι έπρατταν παλαιότερα. Ενώ στο παρελθόν εξασφάλιζαν την αφοσίωση των εργαζομένων εγγυώντας εργασιακή ασφάλεια σήμερα παρέχουν περισσότερα οφέλη σε μια προσπάθεια να εμποδίσουν την μετακίνηση ικανών στελεχών προς ανταγωνίστριες εταιρείες. Γεγονός είναι πάντως πως λόγω και της αύξησης της ανεργίας παγκοσμίως, η διαπραγματευτική δύναμη των εργοδοτών έχει ενισχυθεί με αποτέλεσμα η εργασιακή ασφάλεια να είναι χαμηλότερη. (Crawford, 2003)

Αν ένας εργαζόμενος βιώνει χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση, τότε αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα η εργασιακή ικανοποίηση να είναι χαμηλότερη. Σε αυτή την περίπτωση οι εργαζόμενοι θα ωθούνται στο να αλλάξουν εργασία γεγονός που ενδέχεται να επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις στην εταιρεία ειδικότερα όταν πρόκειται για την αποχώρηση σημαντικών στελεχών. (Crawford, 2003)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η ικανοποίηση στον χώρο εργασίας εξαρτάται από διάφορους παράγοντες που προσδιορίζουν την καθημερινότητα των εργαζομένων και τους επηρεάζουν ψυχολογικά είτε θετικά είτε αρνητικά. Κάθε θέση εργασίας έχει τα δικά της ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία θα πρέπει να λάβουμε υπόψη προκειμένου να αξιολογήσουμε εάν ο εργαζόμενος είναι ευχαριστημένος. (Steger, 2005)

Το αντικείμενο της εργασίας είναι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες. Η φύση της εργασίας θα πρέπει να ταιριάζει με τον χαρακτήρα του ατόμου. Για παράδειγμα, η εξυπηρέτηση πελατών απαιτεί εξωστρεφείς χαρακτήρες, που θέλουν να έρχονται σε επαφή με το κοινό καθημερινά και να τους λύνουν προβλήματα. Η έρευνα απαιτεί μεγάλη προσήλωση στην λεπτομέρεια χωρίς πολλές αποσπάσεις της προσοχής. Το μάρκετινγκ έχει ανάγκη από δημιουργικά άτομα τα οποία θα «γεννούν» νέες ιδέες για να τραβήξουν το ενδιαφέρον του κοινού και να προωθήσουν τα προϊόντα της επιχείρησης. Το service αυτοκινήτων απαιτεί άτομα που «πιάνουν τα χέρια τους». Επομένως είναι πολύ σημαντικό να τοποθετείται ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση, διότι σε διαφορετική περίπτωση, το αποτέλεσμα είναι ζημιογόνο τόσο για επιχείρηση όσο και για τον εργαζόμενο.

Η φύση του αντικειμένου της εργασίας δημιουργεί καλές προϋποθέσεις εργασιακής ικανοποίησης, αλλά δεν την εξασφαλίζει από μόνη της. Θα πρέπει να εξετάσουμε βαθύτερα τα χαρακτηριστικά της εργασίας. Η εργασία θα πρέπει να μην είναι μονότονη και επαναληπτική. Θα πρέπει να υπάρχει ποικιλία στα καθήκοντα του εργαζόμενου και δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Για παράδειγμα, μπορεί να έχουμε τοποθετήσει ένα δημιουργικό άτομο στο τμήμα μάρκετινγκ, αλλά ο ίδιος να αισθάνεται ότι τα καθήκοντά του είναι πολύ συγκεκριμένα και περιοριστικά που δεν τον αφήνουν να ξεδιπλώσει τη δημιουργικότητά του. (Steger, 2005)

Το μοντέλο διοίκησης παίζει μεγάλο ρόλο στην εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι θέλουν να έχουν σωστή μεταχείριση από τους ανωτέρους τους και να αντιλαμβάνονται ότι η επιχείρηση σέβεται τον κάθε εργαζόμενο, αναγνωρίζει την προσφορά του, προσφέρει ένα κλίμα ασφάλειας, δίνει ευκαιρίες, ενδιαφέρεται για την εξέλιξή του, ακούει τις ανησυχίες του, σέβεται την προσωπική του ζωή και τον

ελεύθερο χρόνο του, δημιουργεί συνθήκες ίσης μεταχείρισης, τον προστατεύει από κακές μεταχειρίσεις προϊσταμένων, τον πληρώνει κανονικά και στην ώρα του κλπ.

Οι σχέσεις με το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης και ιδιαίτερα με το τμήμα στο οποίο ανήκει ένας εργαζόμενος, παίζουν καθοριστικό ρόλο στην εργασιακή του ικανοποίηση, διότι επηρεάζουν άμεσα την ψυχολογική του κατάσταση και τη διάθεσή του για προσφορά, ειδικά αν ο εργαζόμενος πρέπει να συνεργαστεί με άτομα τα οποία δεν συμπαθεί. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να διατηρεί καλές σχέσεις με τους συναδέλφους του και να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε μια πολύ καλή ομάδα, στην οποία υπάρχει αμοιβαίος σεβασμός και συνεργασία. Το ίδιο ισχύει και για τις σχέσεις του εργαζόμενου με τους προϊσταμένους του. Ένας προϊστάμενος θα πρέπει να θυμάται ότι διαχειρίζεται ανθρώπους και να λογαριάζει τα συναισθήματα που δημιουργεί στο προσωπικό του με τον τρόπο που το διαχειρίζεται και το κατευθύνει.

Σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, οι προοπτικές ανέλιξης σε ανώτερες θέσεις είναι άλλος ένας παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό εξαρτάται από την δομή της εταιρίας και την φύση των εργασιών σε όλα τα επίπεδα. Για παράδειγμα μπορεί ένας εργαζόμενος να εξελίσσεται συνεχώς, επειδή εξελίσσεται το ίδιο το τμήμα και να αναλάβει νέα καθήκοντα, χωρίς όμως να πάρει απαραίτητα προαγωγή σε μια ανώτερη θέση. Σε άλλες εταιρίες, με πολλά ιεραρχικά επίπεδα, η εξέλιξη μπορεί να συνοδεύεται και με προαγωγή σε μια ανώτερη θέση. Σε κάθε περίπτωση, ένας εργαζόμενος δεν θέλει να βιώνει ότι μένει στάσιμος, τουλάχιστον για μεγάλο χρονικό διάστημα. (Spector, 1997)

Οι συνθήκες της εργασίας και το εργασιακό περιβάλλον θα πρέπει να μην προκαλούν δυσάρεστα συναισθήματα στον εργαζόμενο. Για παράδειγμα, αν ο εργαζόμενος απασχολείται σε δουλειά γραφείου, το περιβάλλον εργασίας θα πρέπει να είναι καθαρό και ο εργαζόμενος να έχει τον δικό του προσωπικό χώρο στον οποίο θα οργανώνει τα καθήκοντά του. Θα πρέπει να υπάρχει αρκετός φωτισμός και εξαερισμός. Ο φόρτος της εργασίας και το ωράριο θα πρέπει να τηρούνται σε ανεκτά πλαίσια ώστε ο εργαζόμενος να μην βιώνει άγχος και υπερκόπωση. (Sypniewska, 2013)

Το μορφωτικό επίπεδο ενός εργαζομένου, μπορεί να παίζει θετικό ή αρνητικό ρόλο στην εργασιακή του ικανοποίηση. Συνήθως οι εργαζόμενοι θέλουν να απασχοληθούν σε μια δουλειά, αντάξια των προσόντων τους. Αν διαπιστώσουν ότι υποαπασχολούνται, αισθάνονται δυσαρεστημένοι. Η συγκεκριμένη δυσαρέσκεια μπορεί να ενισχύεται υποσυνείδητα και από τις κοινωνικές συναναστροφές τους. Ένα άτομο υψηλού μορφωτικού επιπέδου ίσως αισθανθεί άβολα να μοιραστεί με τον κοινωνικό του κύκλο,

το αντικείμενο της εργασίας του, εάν αυτό θεωρηθεί από αυτούς ότι δεν είναι αντάξιο των προσόντων του. Από την άλλη πλευρά το υψηλό μορφωτικό επίπεδο μπορεί να επιτρέψει σε έναν εργαζόμενο να συνειδητοποιήσει καλύτερα τον ρόλο του στην επιχείρηση, τη σημαντικότητά του και τον αντίκτυπο της εργασίας του.

Ένας πολύ σημαντικός προσδιοριστικός παράγοντας εργασιακής ικανοποίησης είναι ο αντίκτυπος που έχει η εργασία στην προσωπική ζωή του εργαζομένου. Μια εργασία που επιτρέπει στον εργαζόμενο να διαχειρίζεται το ωράριό του, όπως ο ίδιος επιθυμεί, προσφέρει μεγαλύτερη ικανοποίηση από μια εργασία που έχει αυστηρά προκαθορισμένα ωράρια (π.χ. το κλασικό ωράριο 9-5). Ο βαθμός ελευθερίας που απορρέει λόγω του αντικειμένου της εργασίας, συμβαδίζει με την εργασιακή ικανοποίηση.

Σημαντικός είναι και ο βαθμός απόδοσης του εργαζομένου και η αποδοχή που έχει από τον κύκλο του. Ένας ειδικευμένος ψυχολόγος αισθάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση για την εργασία του, όταν βλέπει ότι οι πελάτες του παρουσιάζουν βελτιωμένη ψυχική κατάσταση και τον προτείνουν στον περίγυρό τους. Ένας αρχιτέκτονας αισθάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση αν το κτίριο που σχεδίασε αρέσει στον κόσμο που το βλέπει και μιλάει με κολακευτικά λόγια σε άλλους για αυτό. Ένας προγραμματιστής που δουλεύει για μια τράπεζα αισθάνεται περήφανος αν σταματήσει με επιτυχία μια επίθεση υποκλοπής προσωπικών δεδομένων και λάβει τα εύσημα από τους συναδέλφους του και τους προϊσταμένους του. Η απόδοση της εργασίας μας έχει πολύ μεγάλο αντίκτυπο στην αποδοχή που θα εισπράξουμε από τους γύρω μας είτε θετική είτε αρνητική, καθώς αυτή συνοδεύεται με τις ανάλογες οικονομικές συνέπειες.

Καθοριστικό ρόλο παίζει και το αίσθημα ασφάλειας που απορρέει από την απασχόληση σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας. Ο εργαζόμενος, αν είναι υπάλληλος, θέλει να νιώθει μια σταθερότητα τόσο για τον ίδιο όσο και για την θέση του. Ο ελεύθερος επαγγελματίας δεν έχει σταθερό μηνιαίο μισθό αλλά θέλει να έχει μεγάλο πελατολόγιο ώστε να ανταποκριθεί στις προσωπικές του οικονομικές υποχρεώσεις. Η απουσία ασφάλειας έχει μεγάλες ψυχολογικές επιπτώσεις, πράγμα το οποίο επηρεάζει σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Τέλος, σε κάθε εργασία ο μισθός θα πρέπει να είναι ικανοποιητικός, ώστε ο εργαζόμενος να αισθάνεται ότι ανταμείβεται σωστά για τις υπηρεσίες του. Σε αντίθετη περίπτωση, εξαλείφονται τα κίνητρα που θα τον οδηγούσαν να παραμείνει, ή γίνει πιο αποδοτικός.

Οι Lower και Porter (1967) ισχυρίστηκαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν κινητοποιεί τους εργαζόμενους προς υψηλότερη παραγωγικότητα αλλά ότι η ικανοποίηση προκαλείται από αυτή. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ο εργαζόμενος που αντλεί ικανοποίηση από την δουλειά του δεν θα είναι παραγωγικός αλλά αντίθετα ο παραγωγικός εργαζόμενος θα είναι ικανοποιημένος από την εργασία του. (Statt, 1994)

Οι Hunt και Saul (1975) εξέτασαν την σχέση του φύλου με την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι ερευνητές έκαναν χρήση ενός δείγματος 5.800 εργαζομένων και μελέτησαν τη σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης, ηλικίας, και προϋπηρεσίας μεταξύ ανδρών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υφίσταται θετική και ευθύγραμμη σχέση μεταξύ της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και της ηλικίας ενώ η συνολική ικανοποίηση συνδεόταν πιο έντονα με την ηλικία παρά την προϋπηρεσία για τον αντρικό πληθυσμό ενώ τα αποτελέσματα έδειξαν το αντίθετο για τις γυναίκες.

Ο Clark (1997) σε έρευνα που πραγματοποίησε για τις διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση βρήκε λαμβάνοντας δείγμα από την αγορά εργασίας στην Μεγάλη Βρετανία ότι οι γυναίκες αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση διότι έχουν λιγότερες απαιτήσεις σε σχέση με τους άντρες.

Οι Clark, Sloane και Willimas (2000) έφρασαν σε παρόμοια συμπεράσματα με τον Clark με την διαφορά όμως ότι όταν οι γυναίκες απασχολούνται σε ανδροκρατούμενα επαγγέλματα τότε δεν υφίστανται διαφορές στα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο Hahn (1959) συλλέγοντας δείγμα από 800 αξιωματικούς της αεροπορίας έδειξε ότι βασικός παράγοντας που καθορίζει την επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο παράγοντας της επίτευξης και της ευθύνης. Σύμφωνα πάντα με τη ίδια έρευνα, πηγή δυσαρέσκειας ήταν οι σχέσεις των ερωτώμενων με τους προϊσταμένους αλλά και το αντικείμενο εργασίας. (Κεντάς, 1998)

Η εταιρία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού SHRM πραγματοποίησε τον Νοέμβριο του 2014 μια έρευνα σε 600 υπαλλήλους στις ΗΠΑ. Ο στόχος της ήταν να διαπιστώσει τους παράγοντες που δημιουργούσαν εργασιακή κινητοποίηση και παρακινούσαν τους υπαλλήλους σε μεγαλύτερη απόδοση. Η εταιρία αξιολόγησε 43 πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης και 37 πτυχές παρακίνησης των εργαζομένων. Η έρευνα είχε σκοπό να αναδείξει, ανάμεσα σε άλλα, το μέγεθος της συνεισφοράς του κάθε παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης, την εργασιακή ικανοποίηση με βάση δημογραφικά χαρακτηριστικά και να μετρήσει τον βαθμό συμμετοχής των εργαζομένων στην εργασία τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ο κυριότερος παράγοντας εργασιακής ικανοποίησης ήταν η συμπεριφορά των στελεχών της επιχείρησης προς το προσωπικό της, σε όλες τις βαθμίδες. Ένας δεύτερος παράγοντας που ανέδειξε το 64% των υπαλλήλων, ήταν η σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύσσουν με τους προϊσταμένους τους. Ακολούθησαν ο μισθός, η συνολική ανταμοιβή του υπαλλήλου λόγω της εργασίας του και ο βαθμός σταθερότητας της εργασίας.

Το 2016, η DanicaBa Kotic, διερεύνησε τη σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της αποδοτικότητας της επιχείρησης και από τις δύο (2) πλευρές. Για την διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποίησε διάφορους οικονομικούς δείκτες, όπως ο δείκτης Απόδοσης Ιδίων Κεφαλαίων, το Κέρδος και το Κόστος ανά Υπάλληλο, ο τρέχων κύκλος του Κυκλοφοριακού Ενεργητικού κλπ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της αποδοτικότητας της επιχείρησης είναι ισχυρότερη από την αντίστροφη. Δηλαδή, η αποδοτικότητα της επιχείρησης που προέκυψε από την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων, ήταν μεγαλύτερη από την εργασιακή ικανοποίηση που προέκυψε από την αποδοτικότητα. Η συγκεκριμένη μελέτη έχει ως στόχο να αποτελέσει εφαλτήριο για επόμενες έρευνες που θα μελετήσουν τη σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της αποδοτικότητας μιας επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

3.1. Ο δημόσιος τομέας (στενός / ευρύτερος)

Μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο διάσημοι οικονομολόγοι είχαν διατυπώσει την άποψη ότι ο μηχανισμός της αγοράς μέσω του συστήματος τιμών συμβάλλει στην μεγιστοποίηση της κοινωνικής ευημερίας. Η θεωρία του Adam Smith υποστήριζε ότι οι οικονομικοί φορείς, όταν προσπαθούν να εξυπηρετήσουν το προσωπικό τους όφελος, αυτόματα μεγιστοποιείται η συνολική ευημερία. Το πρώτο θεώρημα ευημερίας ισχυρίζεται ότι μία ανταγωνιστική αγορά συμβάλλει στην διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής κατανομής πόρων ενώ το δεύτερο θεώρημα ευημερίας ισχυρίζεται ότι μπορούν να βρεθούμε σε οποιοδήποτε σημείο επί της καμπύλης ωφέλειας. Στην συνέχεια και με αφορμή διάφορες αποτυχίες της αγοράς διατυπώθηκε η άποψη ότι η λειτουργία του μηχανισμού της αγοράς θα πρέπει να συνδυάζεται με την κρατική παρέμβαση. Ο λόγος που παρεμβαίνει το κράτος σχετίζεται με τις ανεπάρκειες της αγοράς. Για τον λόγο αυτό τις τελευταίες δεκαετίες ο δημόσιος τομέας αναπτύχθηκε σε πολλές χώρες. (Stiglitz, 1984).

Οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους παρεμβαίνει το κράτος στο οικονομικό γίγνεσθαι είναι η αναγκαιότητα άσκησης κρατικής πολιτικής και η αδυναμία του μηχανισμού της αγοράς να παρέχει τα δημόσια αγαθά. Το κράτος ασκεί δημοσιονομική η νομισματική πολιτική όταν θέλει να επηρεάσει το ΑΕΠ και την απασχόληση. Με την άσκηση κρατικής πολιτικής εξομαλύνονται οι διακυμάνσεις του οικονομικού κύκλου. Το κράτος επίσης παρέχει τα δημόσια αγαθά όπως η άμυνα, η εκπαίδευση, η υγεία κ.α τα οποία είναι μέγιστης σημασίας για τους πολίτες και βελτιώνουν την ευημερία τους. (Stiglitz, 1984).

Η υπερβολική πάντως παρέμβαση του κράτους στην οικονομική δραστηριότητα πολλές φορές είναι μη επιθυμητή. Ο μηχανισμός της ελεύθερης αγοράς όταν λειτουργεί σωστά μεγιστοποιεί την κοινωνική ευημερία ενώ η τελευταία διατηρείται υψηλή αν υφίσταται μια διακριτική κρατική παρέμβαση η οποία διορθώνει όπως αναφέραμε και προηγουμένως τις ατέλειες της αγοράς. Αν όμως η παρέμβαση του κράτους είναι σημαντική τότε δημιουργούνται στρεβλώσεις, η κατανομή πόρων απέχει από το να είναι αποτελεσματική ενώ οι επιχειρήσεις αποθαρρύνονται από το να επενδύσουν.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η χώρα μας όπου η συμμετοχή του κράτους τις τελευταίες δεκαετίες ήταν υπερβολική γεγονός που οδήγησε εν μέρει και στη κρίση. Όταν μάλιστα το κράτος χαρακτηρίζεται από διαφθορά, οι προσλήψεις των δημοσίων υπαλλήλων δεν γίνονται βάση αξιολογικών κριτηρίων ενώ και η παραγωγικότητα στις δημόσιες επιχειρήσεις είναι χαμηλή τότε οι αναποτελεσματικότητες που ανακύπτουν είναι ακόμα πιο σημαντικές.

Το δημόσιο και τα δημόσια νομικά πρόσωπα συνιστούν την δημόσια διοίκηση και σε αυτή συμπεριλαμβάνονται πέρα από τις κεντρικές υπηρεσίες οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης. Ουσιαστικά αναφερόμαστε σε ένα σύνολο φορέων δημοσίου συμφέροντος που ασκούν δημόσια εξουσία και διαθέτουν εκείνη την απαιτούμενη αυτοτέλεια που θα τους επιτρέψει να εξυπηρετήσουν τα συμφέροντα του κοινωνικού συνόλου αλλά και να βελτιώσουν την κοινωνική ευημερία. Υφίσταται επίσης και ο ευρύτερος δημόσιος τομέας όπου αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα αλλά δεν λειτουργεί με αμιγώς δημόσια κριτήρια. (Δαγτόγλου, 2004)

Ως δημόσιος υπάλληλος νοείται το άτομο που ασκεί κάποιο δημόσιο λειτουργήμα. Δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκείνοι που έχουν κάποια σχέση εξάρτησης με τον κρατικό τομέα. Οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να διακριθούν σε τακτικούς υπαλλήλους οι οποίοι βρίσκονται υπό καθεστώς μονιμότητας και σε έκτακτους οι οποίοι προσλαμβάνονται για κάποιο χρονικό διάστημα έτσι ώστε να καλυφθούν οι εκάστοτε ανάγκες. Συμπερασματικά ο δημόσιος υπάλληλος αποτελεί όργανο του κράτους και παρέχει τις υπηρεσίες του βάση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ενώ έχει ως στόχο να πραγματοποιεί την βούληση και τους εκάστοτε στόχους του κράτους. Η βούληση αυτή εκφράζεται μέσα από ένα πλέγμα νόμων και κανόνων που συνθέτουν την εργασιακή νομοθεσία (Τάχος, 1996)

Βασική μέριμνα του δημοσίου υπαλλήλου είναι να εκτελεί τα καθήκοντά του με τρόπο αμερόληπτο, σύμφωνα με τους κανόνες της επιχειρηματικής ηθικής που διέπουν το εκάστοτε οργανισμό και πάντα με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον. Ο εκάστοτε δημόσιος υπάλληλος θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από εντιμότητα και να φέρεται στους πολίτες που κάνουν χρήση των κρατικών/ δημοσίων υπηρεσιών με αντικειμενικότητα και σεβασμό έτσι ώστε οι τελευταίοι να αντλούν την σχετική ικανοποίηση. (Τάχος, 1996).

Αναφορικά με τον νόμο 3420/2005 ο οποίος αναγράφεται στην εφημερίδα της κυβέρνησης με αρ. φύλλου 324 και ο οποίος αφορά τις Δ.Ε.Κ.Ο (Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί) ως «δημόσια επιχείρηση» νοείται κάθε ανώνυμη

εταιρεία, στην οποία το κράτος ασκεί άμεσα ή έμμεσα σημαντική επιρροή η οποία απορρέει από την συμμετοχή του στο μετοχικό της κεφάλαιο. (Εφημερίδα Κυβέρνησης, 2005)

Κάθε δημόσια επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να καταρτίζει και να υποβάλλει επιχειρησιακό σχέδιο στη Διυπουργική Επιτροπή Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, μέσω του εποπτεύοντος Υπουργείου. Το επιχειρησιακό σχέδιο περιγράφει τους στόχους και τις δραστηριότητες κάθε υπηρεσιακής ή επιχειρησιακής μονάδας, διεύθυνσης ή τομέα, για κάθε διαχειριστική περίοδο και συνολικά για όλη την διάρκεια της τελευταίας. Επιπρόσθετα το επιχειρησιακό σχέδιο περιλαμβάνει στοιχεία όπως τους στόχους της εκάστοτε ΔΕΚΟ, τις ενέργειες που διενεργούνται για τη επίτευξη των τελευταίων, τις ανάγκες χρηματοδότησης, τις λογιστικές καταστάσεις, τους χρηματοοικονομικούς και επιχειρησιακούς δείκτες, τις υποχρεώσεις απέναντι στους καταναλωτές, την διαδικασία ελέγχου οποίος θα πρέπει να διασφαλίζει την επίτευξη των στόχων, τους δείκτες αποδοτικότητας οι οποίοι συνδέονται με την μεγιστοποίηση της χρησιμότητας του πολίτη, και την διασύνδεση του σχεδίου με τα αντίστοιχα άλλων δημοσίων επιχειρήσεων. (Εφημερίδα Κυβέρνησης, 2005).

Οι ΔΕΚΟ έχουν την υποχρέωση να εφαρμόζουν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και να συμμορφώνονται σε πλήρη βαθμό με τις διατάξεις των νόμων και των κανονιστικών διαταγμάτων και πράξεων να τηρούν τις αποφάσεις και τις οδηγίες της Διυπουργικής Επιτροπής Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, να συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων των στρατηγικών και επιχειρησιακών σχεδίων της δημόσιας στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, της παραγωγικότητας και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες και τέλος να ασκούν μια τέτοια στρατηγική η οποία θα είναι συμβατή με την εισοδηματική, τιμολογιακή, δανειοληπτική πολιτική της Κυβέρνησης.

Οι δημόσιες επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα, να προσλαμβάνουν το πάσης φύσεως προσωπικό τους με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας για δοκιμαστική περίοδο διάρκειας μέχρι επτά (7) μηνών, ύστερα από προκήρυξη στην οποία καθορίζονται, από την ίδια τη δημόσια επιχείρηση, τα κριτήρια πρόσληψης. Η διαδικασία πρόσληψης του προσωπικού, ελέγχεται από το Α.Σ.Ε.Π., σύμφωνα με τις κείμενες κάθε φορά διατάξεις που διέπουν τις αρμοδιότητές του και τις ειδικότερες ρυθμίσεις της κοινής υπουργικής απόφασης της παραγράφου 4 του άρθρου αυτού.

Οι διοικήσεις των δημοσίων επιχειρήσεων, που εμφανίζουν ζημιογόνα αποτελέσματα ή επιχορηγούνται από το κράτος με στόχο την εξυγίανσή τους θα πρέπει

να λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αξιοποίηση του εργατικού δυναμικού τους καταρτίζονται, νέους κανονισμούς προσωπικού και οργανογράμματα, καθώς και προγράμματα εκπαίδευσης και επιμόρφωσής του.

Οι Δ.Ε.Κ.Ο μπορούν να προσλαμβάνουν το προσωπικό με συμβάσεις εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου ή αορίστου χρόνου, κατόπιν δοκιμαστικής περιόδου ή μη. Οι συμβάσεις αυτές καθορίζονται από τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας που ρυθμίζουν τις σχέσεις εργοδότη και εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα. Επιπρόσθετα οι εκάστοτε συμβάσεις δύναται να καταγγέλλονται σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της εκάστοτε νομοθεσίας.

3.2. Δημόσιο και εργασιακή ικανοποίηση.

Ο Δημόσιος Τομέας είτε με την στενή του έννοια είτε με την ευρύτερη έχει αρκετές ιδιαιτερότητες έναντι του ιδιωτικού, σε ότι αφορά τη φύση της εργασίας, αλλά παρουσιάζει πολλές ομοιότητες σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα που παρουσιάζει ο Δημόσιος Τομέας έναντι του ιδιωτικού είναι η μονιμότητα της εργασίας. Αυτό αποβάλλει από τους εργαζόμενους ένα μεγάλο άγχος που έχουν να αντιμετωπίσουν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι όταν καταλήγουν στην ανεργία, καθώς όπως περιγράψαμε και πιο πάνω, το αίσθημα ασφάλειας, που προκύπτει από την σταθερότητα της εργασίας, επηρεάζει σημαντικά σε θετικό βαθμό την εργασιακή ικανοποίηση.

Σημαντικό πλεονέκτημα των δημοσίων επιχειρήσεων είναι η ύπαρξη αυστηρής ιεραρχίας και η σαφής διατύπωση των στόχων. Με την ύπαρξη της πρώτης, η κατανομή των ρόλων μεταξύ των εργαζόμενων είναι ποιο σαφής και τα καθήκοντα των εργαζομένων προσδιορισμένα. Με την σαφή διατύπωση των στόχων οι εργαζόμενοι γνωρίζουν με ακρίβεια τις εργασιακές απαιτήσεις.

Ο δημόσιος τομέας έχει όμως και αρκετά αρνητικά χαρακτηριστικά. Ένα από αυτά αναφέρεται στις αρνητικές επιπτώσεις της μονιμότητας. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος στον Δημόσιο Τομέα, που έχει άσχημες σχέσεις με τον προϊστάμενό του, ή με άλλους συναδέλφους, μπορεί να αισθανθεί παγιδευμένος, καθώς η κινητικότητα στον Δημόσιο Τομέα είναι δύσκολη. Ένας υπάλληλος στον ιδιωτικό τομέα που δημιουργεί προβλήματα, μπορεί να απομακρυνθεί άμεσα, αν το κρίνει αναγκαίο η

επιχείρηση. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα όμως, η μονιμότητα, η έλλειψη ευελιξίας και οι κακές σχέσεις παγιδεύουν τον εργαζόμενο σε μια άσχημη ρουτίνα η οποία σχεδόν σίγουρα θα τον επηρεάσει ψυχολογικά.

Αρνητικές επιπτώσεις επιφέρει και η φύση της εργασίας καθώς οι περισσότερες θέσεις έχουν μονότονα καθήκοντα με μεγάλη επαναληπτικότητα και περιορισμένη δημιουργικότητα. Επομένως δεν υπάρχει χώρος για δημιουργική εξέλιξη των εργαζομένων καθώς δεν απαιτείται από αυτούς να απασχοληθούν με νέες δραστηριότητες που θα ξεφύγουν από την καθημερινή εργασία. Τα καθήκοντά τους απαιτούν ελάχιστη σκέψη και μεγάλο αυτοματισμό. Η μονοτονία που προκαλείται επηρεάζει αρνητικά τους εργαζόμενους με αποτέλεσμα να βιώνουν εργασιακή δυσαρέσκεια.

Το εργασιακό περιβάλλον στον Δημόσιο Τομέα χαρακτηρίζεται και από έλλειψη κινήτρων και ερεθισμάτων. Οι προαγωγές σε ανώτερες θέσεις είναι στενά συνδεδεμένες με την παλαιότητα και όχι με την ικανότητα των εργαζομένων. Η αναξιοκρατία που επικρατεί αφαιρεί, κάθε κίνητρο για απόδοση καθώς οι εργαζόμενοι γνωρίζουν ότι δεν πρόκειται να ανταμειφθούν για αυτή. Τα κομματικά κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την ανάδειξη ατόμων, δημιουργούν αντιπάθειες μεταξύ του προσωπικού, με αποτέλεσμα, πολλές φορές οι σχέσεις των εργαζομένων απλώς να φτάνουν στο επίπεδο της ανοχής, χωρίς να υπάρχει προοπτική για ανάπτυξη ουσιαστικότερων δεσμών.

Το εργασιακό περιβάλλον πάσχει και από έλλειψη κατάλληλων υποδομών. Αρκετές Δημόσιες Υπηρεσίες στεγάζονται σε γραφεία με ελλιπή εξαρισμό και κλιματισμό. Οι χώροι είναι συνήθως περιορισμένοι και όσες υπηρεσίες εξυπηρετούν απευθείας το κοινό, αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα συνωστισμού και υπερβολικού θορύβου. Επίσης πολλές υπηρεσίες στερούνται και του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού, το οποίο δυσκολεύει την διεκπεραίωση των εργασιών των υπαλλήλων. Έτσι, μειώνεται η αποδοτικότητά τους και ταλαιπωρείται παραπάνω το κοινό. Την κατάσταση μπορεί να χειροτερεύσει και η απροθυμία πολλών υπαλλήλων να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες, κάτι που μπορεί να προκαλέσει δυσαρέσκεια σε συναδέλφους τους, οι οποίοι θα επιθυμούσαν μια καλύτερη συνέργεια μεταξύ των τμημάτων σε μια υπηρεσία.

Η αυστηρή ιεραρχία επίσης συνεπάγεται και έλλειψη ευελιξίας αναφορικά με το μοντέλο διοίκησης. Οι αποφάσεις είναι συνήθως χρονοβόρες ενώ και η επικοινωνία πολλές φορές γίνεται πιο δύσκολη αφού εμπλέκονται κατά την διαδικασία λήψης αποφάσεων πολλά άτομα. Στην χώρα μας το μοντέλο διοίκησης των δημοσίων

επιχειρήσεων συγκλίνει στο γραφειοκρατικό το οποίο βέβαια παρουσιάζει ποικίλες αναποτελεσματικότητες.

Πρόβλημα συνιστά και η έλλειψη αξιοκρατίας κατά την διαδικασία προσλήψεων. Αρκετές φορές δεν προσλαμβάνονται εργαζόμενοι βάση των προσόντων τους, αλλά βάση του κύκλου γνωριμιών τους ή βάση κομματικών κριτηρίων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι δημόσιες επιχειρήσεις να μην στελεχώνονται με τα πλέον ικανά άτομα, γεγονός που έχει αρνητικές επιπτώσεις στην αποδοτικότητα του εκάστοτε οργανισμού.

Τέλος, από τον Δημόσιο Τομέα, απουσιάζει, σε πολλές περιπτώσεις το φαινόμενο της προσωπικής εξέλιξης των υπαλλήλων. Οι ανώτερες θέσεις, συνήθως δεν απαιτούν κάποια εξειδικευμένη γνώση, επομένως ένας υπάλληλος δεν έχει κίνητρο να αποκτήσει περαιτέρω μόρφωση έξω από την υπηρεσία του, ούτε η Υπηρεσία μεριμνά για να τον εξοπλίσει με περισσότερα εφόδια.

Ο Ολλανδός καθηγητής Steijn είχε κάνει έρευνα λαμβάνοντας δείγμα 14.212 εργαζομένων στο Ολλανδικό Υπουργείο Εσωτερικών αναφορικά με το θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν ήταν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, τα χαρακτηριστικά της εργασίας, ο τρόπος οργάνωσης της δημόσιας υπηρεσίας, τα χαρακτηριστικά της διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι ήταν σχετικά ικανοποιημένοι από την εργασία τους ενώ τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν είχαν στατιστικά σημαντική επίδραση. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα την πιο ισχυρή επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση είχε η φύση της εργασίας.

Το 2003 οι Wright και Davis διαπίστωσαν ότι υπάρχουν επτά (7) παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση στον δημόσιο τομέα όπως οι αντιφατικοί οργανωτικοί στόχοι, οι καθορισμένοι στόχοι, οι περιορισμοί που αφορούν τις λειτουργικές διαδικασίες, η εργασιακή ρουτίνα, η φύση των καθηκόντων, η ανάπτυξη του εργασιακού δυναμικού και η ανατροφοδότηση. Βάση αποτελεσμάτων της έρευνας από τους επτά (7) παράγοντες μόλις οι τρεις (3) είχαν στατιστικά σημαντική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση ενώ και οι τρεις (3) συνιστούσαν χαρακτηριστικά της εργασίας. Το πρώτο χαρακτηριστικό εργασίας ήταν η εργασιακή ρουτίνα η οποία επηρέαζε αρνητικά την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων και η άρτια κατανομή ρόλων είχαν στατιστικά θετική σημαντική επίδραση ενώ κάτι ανάλογο έδειξε και η έρευνα για την μεταβλητή που αναφέρεται στην ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού δηλ. στις ευκαιρίες που δίνονται στους εργαζομένους για εξέλιξη. (Davis, 2004)

Οι Markovitz και Davis (2007) πραγματοποίησαν έρευνα με βασικό στόχο να εξετάσουν την σχέση μεταξύ οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής ικανοποίησης τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα. Στην έρευνα αυτή παρουσιάζεται η ιδιαίτερη κουλτούρα των δημοσίων επιχειρήσεων ενώ εξήχθησαν και συμπεράσματα για την επίδραση της οργανωσιακής δέσμευσης στην εργασιακή ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα έδειξαν και σε σχέση με τους δημοσίους υπαλλήλους ότι η εγγενής ικανοποίηση ήταν υψηλότερη από την εξωγενή ικανοποίηση, ενώ οι εργαζόμενοι στον δημόσιο φορέα είχαν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τους εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα. Αυτό προφανώς εξηγείται από τις ιδιαίτερα σκληρές εργασιακές συνθήκες που επικρατούν τα τελευταία χρόνια στις ιδιωτικές εταιρείες.

Η κυβέρνηση της Νότιας Κορέας σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιεί μελέτες προκειμένου να διερευνήσει τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων. Οι Gwangho και Kim (2000) αξιοποίησαν τα δεδομένα και επιχειρούν να αναλύσουν την επίδραση μεταβλητών όπως η ηλικία το φύλο, και το είδος του τομέα απασχόλησης, στην επαγγελματική ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης στον δημόσιο τομέα ήταν χαμηλό. Επιπρόσθετα η ηλικία δεν ασκεί στατιστικά σημαντική επίδραση ενώ δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ των γυναικών δημοσίων υπαλλήλων και των αντρών συναδέλφων τους. Οι γυναίκες πάντως δήλωναν ελαφρώς πιο ικανοποιημένες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1. Στόχοι της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Βασικός στόχος της έρευνάς μας είναι η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης υπαλλήλων που εργάζονται σε ΔΕΚΟ. Οι συνθήκες εργασίας τόσο στον δημόσιο όσο και στον ευρύτερο τομέα τα τελευταία χρόνια έχουν επιδεινωθεί με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αντλούν πολύ μικρή ικανοποίηση από την εργασία τους. Η επιδείνωση των συνθηκών εργασίας είναι αποτέλεσμα των μειώσεων των μισθών, της μειωμένης εργασιακής ασφάλειας, των περιορισμένων δυνατοτήτων μισθολογικής εξέλιξης, της αρνητικής στάσης της κοινής γνώμης απέναντι στους δημοσίους υπαλλήλους κ.α.

Επίσης

- Να διερευνηθεί και να υπολογιστεί το μέγεθος της εργασιακής ικανοποίησης σε ΔΕΚΟ
- Να βρεθεί η μαθηματική σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των προσδιοριστικών της παραγόντων μέσω της εξίσωσης παλινδρόμησης. Οι προσδιοριστικοί παράγοντες θα είναι: οι συνθήκες εργασίας, η ικανοποίηση από τις μισθολογικές συνθήκες, η ικανοποίηση από τις εργασιακές σχέσεις η ικανοποίηση από την χρήση ικανοτήτων και η ικανοποίηση από την δραστηριότητα στην εργασία. Οι παράγοντες αυτοί συνθέτουν την συνολική εργασιακή ικανοποίηση.
- Η συσχέτιση καθενός από τους προσδιοριστικούς παράγοντες με την εργασιακή ικανοποίηση.
- Κατά πόσο η εργασιακή ικανοποίηση διαφέρει βάση φύλου και βάση ετών προϋπηρεσία.

4.2. Υποθέσεις και περιορισμοί

Οι υποθέσεις της έρευνας που θα διατυπώσουμε είναι οι εξής :

H1 : Η εργασιακή ικανοποίηση στις ΔΕΚΟ είναι υψηλή

H2: Το φύλο δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση

H3 : Η ικανοποίηση σε σχέση με την δραστηριότητα στην εργασία έχει θετικό αντίκτυπο στην συνολική ικανοποίηση.

H4 : Η ικανοποίηση από τις σχέσεις με συναδέλφους έχει θετικό αντίκτυπο στην συνολική εργασιακή ικανοποίηση.

H5 : Η δυνατότητα χρήσης των ικανοτήτων στην εργασία έχει θετικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση.

H6 : Η ικανοποίηση σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας έχει θετικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση

H7 : Τα χρόνια προϋπηρεσίας δεν επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας σχετίζονται με ζητήματα αναφορικά με το μέγεθος του δείγματος αλλά και τον τρόπο αυτό που αυτό συνελλέγη. Δεδομένου του συνόλου των δημοσίων υπαλλήλων που εργάζονται σε υπηρεσίες ΔΕΚΟ, στην Ελλάδα ανέρχεται σε πολύ υψηλά επίπεδα λόγω του διευρυμένου δημοσίου τομέα, της ποικιλομορφίας των δημοσίων υπηρεσιών και της πληθώρας των υπηρεσιών το δείγμα μας κρίνεται μικρό ενώ στερείται και αντιπροσωπευτικότητας αφού καθόσον α) δελήφθηκε με βάση τις βασικές αρχές της δειγματοληψίας αλλά απλά ως δείγμα ευκολίας β) υπήρχε έλλειψη αμεροληψίας.

4.3. Ερευνητικά εργαλεία.

Η έρευνά μας θα είναι ποσοτική. Πιο συγκεκριμένα θα αναλύσουμε την ποσότητα που εμφανίζεται το εξεταζόμενο φαινόμενο και με τον τρόπο αυτό θα είμαστε σε θέση να προσεγγίσουμε και να επικεντρωθούμε στο ερευνητικό πεδίο. Ο λόγος που επιλέγουμε την ποσοτική έρευνα είναι επειδή έχουμε ως στόχο την επαλήθευση ή μη συγκεκριμένων ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων για το φαινόμενο που εξετάζουμε. Η συγκεκριμένη έρευνα βασίζεται πρωτίστως στο ερωτηματολόγιο το οποίο με την σειρά του βασίζεται στη δειγματοληψία. Όταν το μέγεθος του δείγματος είναι μεγάλο τότε η έρευνά μας ενέχει μεγαλύτερο βαθμό αξιοπιστίας. Προκειμένου λοιπόν να εξάγουμε αξιόπιστα αποτελέσματα πρέπει η έρευνα να αποταθεί σε ικανό αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού αλλά και ταυτόχρονα να συντάξουμε ένα ερωτηματολόγιο που θα καλύπτει όλες τις πτυχές της έρευνάς μας. (Κυριαζή, 2002).

Για τους σκοπούς της ποσοτικής έρευνας που διεξάγουμε, έγινε χρήση ερωτηματολογίου (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ1), με σκοπό να συμπληρωθούν από τους

υπαλλήλους των ΔΕΚΟ. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου θα καλύπτουν όλο το φάσμα του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Το ερωτηματολόγιο συνιστά έναν από τους πιο γνωστούς τρόπους άντλησης πρωτογενών πληροφοριών και θα πρέπει να συντάσσεται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε ο ερωτηθέντας να απαντά με ακρίβεια, σαφήνεια αλλά και γρήγορα. Επιπρόσθετα ο αριθμός των ερωτήσεων θα πρέπει να είναι λογικός, έτσι ώστε ο ερωτώμενος να μην κουράζεται η πλήττει κατά την διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, να απαντά σε όλες τις ερωτήσεις, αλλά και να αποφεύγονται φαινόμενα προχειρότητας. Επιπρόσθετα οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι απλές, έτσι ώστε ο ερωτώμενος να τις απαντά με ευκολία δίχως να χρειάζεται καθοδήγηση. (Bird, etal, 1999).

Τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει αυτή η μέθοδος είναι τα εξής (Δονάτος, 1992):

- Έχουν εύκολη πρόσβαση σε μεγάλο πλήθος ανθρώπων και συγκέντρωση μεγάλου όγκου δεδομένων.
- Το κόστος είναι χαμηλό σε σχέση με το μέγεθος του δείγματος
- Απαιτεί πολύ λιγότερο χρόνο για τη συλλογή των δεδομένων.
- έχουν ανώνυμο χαρακτήρα, συνεπώς οι ερωτηθέντες απαντούν συνήθως με ειλικρίνεια
- Παρέχουν ακριβή πληροφόρηση καθώς και ευκολία στην σύγκριση και την ανάλυση των δεδομένων.
- Παρέχουν μοναδικά στοιχεία τα οποία ενισχύουν την αξία μιας έρευνας και μπορούν να συμβάλλουν στην διερεύνηση θεμάτων, για τα οποία δεν μπορούν να βρεθούν δεδομένα από άλλες πηγές.
- Προσεγγίζουν άμεσα και εύκολα τον πληθυσμό-στόχο για να μελετήσουμε τις στάσεις, τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τα κίνητρα (Robson, 2010).

Τα μειονεκτήματα της μεθόδου που αναφέρεται στην χρήση ερωτηματολογίου είναι τα εξής

- Δεν δίνονται διευκρινήσεις
- Είναι απρόσωπα, και συνεπώς δεν υφίσταται ισχυρό κίνητρο για τη συμπλήρωση.
- Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων μπορεί να μην είναι σωστή.
- Οι απαντήσεις επηρεάζονται από υποκειμενικά χαρακτηριστικά
- Είναι πιθανό οι ερωτηθέντες να μην απαντήσουν με ακρίβεια για να παρουσιάσουν μια καλή εικόνα της προσωπικότητάς τους. τους (Robson, 2010).
- Οι ερωτήσεις έχουν τυποποιημένο χαρακτήρα

- Καλύπτουν μόνο ένα μέρος του θέματος. (Δονάτος, 1992).

4.4. Χρησιμοποιηθέν ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνά μας αποτελείται από δύο (2) μέρη. Στο πρώτο μέρος καλείται να απαντήσει για το πόσο ικανοποιημένος είναι αναφορικά με 17 παράγοντες που προσδιορίζουν το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης. Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου ο συμμετέχοντας καλείται να απαντήσει σε ερωτήσεις γενικού περιεχομένου που αφορούν την εταιρεία, τα χρόνια προϋπηρεσίας και το αντικείμενο εργασίας του.

Οι ερωτήσεις χωρίζονται σε πέντε κατηγορίες όπως οι γενικές συνθήκες εργασίας, ο μισθός και οι ευκαιρίες ανέλιξης, οι εργασιακές σχέσεις, η χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων και οι δραστηριότητες στην εργασία. Στις γενικές συνθήκες εργασίας συμπεριλαμβάνονται π.χ. οι ώρες εργασίας, η ευελιξία ωραρίου, η τοποθεσία εργασίας, και η δυνατότητα για λήψη αδειών.

Οι ερωτήσεις αυτές οι οποίες χωρίζονται όπως είπαμε σε πέντε κατηγορίες είναι ερωτήσεις κλειστού τύπου. Το 0 αντιστοιχεί στην παντελή απουσία της ικανοποίησης σε σχέση με κάποιο χαρακτηριστικό ενώ το 5 στην πλήρη ικανοποίηση. Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου οι ερευνητές προκαθορίζουν τις απαντήσεις. Επιπρόσθετα οι κατηγορίες των απαντήσεων θα πρέπει να είναι αμοιβαίως αποκλειόμενες έτσι ώστε οι απαντήσεις να καλύπτουν όλη την πτυχή του ζητήματος.

Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις κλειστού τύπου αντιστοιχούν σε κάποια αριθμητική τιμή και συνεπώς μπορεί να πραγματοποιηθεί η σχετική επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων. Η δυνατότητα αυτή οδηγεί στην εξαγωγή πιο έγκυρων συμπερασμάτων σε σχέση με τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου όπου οι ερωτηθέντες εκφράζουν την άποψή τους για κάποιο ζήτημα όπως π.χ. ποια στοιχεία σας δυσαρεστούν στον χώρο εργασίας σας. Πλεονέκτημα πάντως των ανοιχτών ερωτήσεων είναι ότι παρέχουν περισσότερες πληροφορίες αφού οι ερωτηθέντες δεν απαντούν μονολεκτικά αλλά εκφράζουν την άποψή / στάση τους αναφορικά με ένα ζήτημα. Τέλος όταν ένα ερωτηματολόγιο περιέχει ερωτήσεις κλειστού τύπου τότε μπορεί να απαντηθεί με μεγαλύτερη ευκολία και σε συντομότερο χρονικό διάστημα.

Τέλος οι κλειστές ερωτήσεις είναι τύπου Likert όπου το 0 αντιστοιχεί σε πλήρη απουσία του συγκεκριμένου χαρακτηριστικού της ερώτησης και το 5 σε ισχυρή παρουσία του χαρακτηριστικού που στην περίπτωσή μας δηλ. το βαθμό ικανοποίησης.

Οι κλίμακες Likert έχουν να κάνουν με διατάξιμες μεταβλητές όπου η σειρά είναι σημαντική αφού οι υψηλότερες αριθμητικές τιμές αντιπροσωπεύουν την παρουσία του χαρακτηριστικού σε υψηλότερο βαθμό και οι μικρότερες αριθμητικές τιμές την παρουσία του χαρακτηριστικού σε μικρότερο βαθμό. Κάθε στοιχείο Likert συνιστά λοιπόν μια δήλωση όπου οι συμμετέχοντες θα πρέπει να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας, ικανοποίησης κ.α.(Gillham 2007).

4.5. Οι εξεταζόμενες ΔΕΚΟ και επαγγελματική ικανοποίηση από τους δημοσιογράφους

Το δείγμα μας συνελλέγη από δύο (2) ΔΕΚΟ, το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων και από την ΕΡΤ. Οι 65 ερωτηθέντες που κλήθηκαν να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο προέρχονταν από το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων και οι 35 από την ΕΡΤ.

Η Ε.Ρ.Τ. Α.Ε. συνιστά μια δημόσια επιχείρηση που εντάσσεται στο δημόσιο τομέα και εποπτεύεται από το Κράτος. Έχει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του αρμόδιου για ζητήματα Δημόσιας Ραδιοτηλεόρασης, Υπουργού Επικρατείας, εγκρίνεται το Καταστατικό της εταιρείας, του οποίου οι ρυθμίσεις, με την επιφύλαξη διαφορετικών διατάξεων του παρόντος νόμου, περιλαμβάνουν τα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 2 του ν. 2190/1920 και στο ν. 3429/2005. Το Καταστατικό καταχωρίζεται στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο Ανώνυμων.

Ο δημόσιος φορέας Ε.Ρ.Τ. Α.Ε. αποτελεί ενιαίο φορέα, ο οποίος περιλαμβάνει, σύμφωνα με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, πανελλαδικούς και περιφερειακούς τηλεοπτικούς και ραδιοφωνικούς σταθμούς, μουσικά σύνολα και χορωδία, διαδικτυακούς ιστότοπους, καθώς και έντυπη ή ηλεκτρονική έκδοση περιοδικού, ενώ έχει την δυνατότητα να ιδρύει θυγατρικές εταιρείες σε όλη την Ελλάδα.

Το Αθηναϊκό-Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων (ΑΠΕ-ΜΠΕ) προέκυψε, ύστερα από τη συνένωση του Αθηναϊκού και του Μακεδονικού Πρακτορείων Ειδήσεων, το 2005 και βασικός στόχος είναι αφενός η ενημέρωση της διεθνούς κοινής γνώμης επί

γεγονότων που αφορούν την πολιτική, οικονομική, κοινωνική και πνευματική κίνηση της χώρας μας και αφετέρου η ενημέρωση της ελληνικής κοινής γνώμης επί ζητημάτων και εξελίξεων που λαμβάνουν χώρα στο εξωτερικό.

Σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα η εποπτεία της Εταιρείας ασκείται από τον Υπουργό στον οποίο ανατίθενται εκάστοτε οι αρμοδιότητες του Υπουργού Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (άρθρο 13 παρ. 1 β του ν. 3444/2006) και περιλαμβάνει ιδίως: α. Τον έλεγχο της νομιμότητας των αποφάσεων των οργάνων διοίκησης της Εταιρείας. β. Τη δυνατότητα διενέργειας διαχειριστικού ή άλλου οικονομικού ελέγχου. γ. Τη δυνατότητα να ζητά πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με τη λειτουργία και τη δραστηριότητα της Εταιρείας. δ. Την υποχρέωση της Εταιρείας να υποβάλλει αντίγραφα πρακτικών των Συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και της Γενικής Συνέλευσης προς τον εποπτεύοντα Υπουργό, εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την υπογραφή τους.

Σκοπός της Εταιρείας είναι ιδίως: α. Η συλλογή, επεξεργασία, αξιολόγηση και πώληση εσωτερικών και διεθνών ειδήσεων, φωτογραφιών, γραφημάτων, καθώς και ραδιοφωνικού και τηλεοπτικού υλικού και η διανομή τους στην Ελλάδα και το εξωτερικό με όλους τους τεχνολογικά δυνατούς τρόπους, τηρουμένων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί πνευματικών δικαιωμάτων. β. Η συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών, δημοσιογραφικών αναλύσεων, στατιστικών, βιογραφικών στοιχείων καθώς και οπτικοακουστικού υλικού, η ένταξή τους σε ηλεκτρονικό αρχείο και η διανομή τους στην Ελλάδα και το εξωτερικό με όλους τους δυνατούς τεχνολογικά τρόπους, τηρουμένων των κειμένων διατάξεων περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ν. 2472/1997, ΦΕΚ Α' 50, όπως ισχύει). γ. Η διαφύλαξη και αξιοποίηση αρχείων δημοσιογραφικού και γενικά ιστορικού περιεχομένου, ως και φωτογραφικού ειδησεογραφικού, ιστορικού και άλλου υλικού (ν. 2472/1997, ΦΕΚ Α' 50, όπως ισχύει). 2. Για την επίτευξη του σκοπού της η Εταιρεία ιδίως: α. Χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες δημοσιογράφων και ειδικών συνεργατών και επιστημόνων. β. Διατηρεί δίκτυο ανταποκριτών και συνεργατών σε πόλεις της Ελλάδας και του εξωτερικού και οργανώνει ειδικές αποστολές για δημοσιογραφική κάλυψη. γ. Συνεργάζεται με διεθνή και εθνικά πρακτορεία ειδήσεων ή άλλες εταιρείες πληροφοριών και τηλεπικοινωνιών. δ. Αξιοποιεί και εφαρμόζει τις νέες τεχνολογίες, τεχνικές και λειτουργίες (πολυμέσα, ψηφιακή τεχνολογία, δορυφορικές εκπομπές) που εξυπηρετούν την προώθηση των διαφόρων υπηρεσιών της. ε. Εκδίδει και διανέμει, με όλους τους τεχνολογικά δυνατούς τρόπους (διαδίκτυο (internet), οπτικός δίσκος, (CD-

ROM), δελτία, περιοδικά, δημιουργία δικτύου) ειδήσεις, εξειδικευμένες πληροφορίες, γραφήματα, φωτογραφικό υλικό για την ενημέρωση των συνδρομητών της. στ. Αξιοποιεί τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και του δικτύου της για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών (υπηρεσία σύντομου μηνύματος (sms), κατασκευή ιστοσελίδων στο διαδίκτυο, μετάδοση ήχου, βίντεο και ζωντανής εικόνας μέσω του διαδικτύου) ή τη διανομή κάθε μορφής πληροφοριακού υλικού τρίτων (τηλεανακοινώσεις). ζ. Διοργανώνει η ίδια ή σε συνεργασία με άλλους φορείς, συνέδρια και σεμινάρια για την ενημέρωση και τη βελτίωση του επιπέδου επαγγελματικής κατάρτισης του προσωπικού και των συνεργατών της και όσων εργάζονται ή θέλουν να εργαστούν στους τομείς που καλύπτει η Εταιρεία και γενικότερα στον τομέα των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Μ.Μ.Ε.). η. Συνεργάζεται με άλλες επιχειρήσεις οποιουδήποτε τύπου που επιδιώκουν ίδιο ή παρεμφερή σκοπό, ή με άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, για τη σύναψη διαφόρων μορφών συνεργασίας (κοινοπραξίες) για τη συμμετοχή σε προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή του δημοσίου, που προωθούν τους σκοπούς της Εταιρείας. θ. Συστήνει θυγατρικές εταιρείες στο πλαίσιο του εταιρικού της σκοπού.

Στην Εταιρεία λειτουργούν τέσσερις (4) Διευθύνσεις οι οποίες διαρθρώνονται σε Τμήματα ως ακολούθως: α. Διεύθυνση Ειδήσεων και Ενημέρωσης, β. Διεύθυνση Διαχείρισης, γ. Διεύθυνση Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών δ. Περιφερειακή Διεύθυνση Μακεδονίας. 2. Οι Διευθύνσεις λειτουργούν σύμφωνα με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας.

Στους ερωτηθέντες συμπεριλαμβάνονται δημοσιογράφοι το διοικητικό προσωπικό και γενικότερα εργαζόμενοι διαφόρων ειδικοτήτων πέρα από δημοσιογράφους. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι να δούμε κάποιες έρευνες που έχουν γίνει για την επαγγελματική ικανοποίηση των δημοσιογράφων.

Το επάγγελμα του δημοσιογράφου θεωρείται ότι προκαλεί υψηλό εργασιακό άγχος γεγονός που μειώνει τη επαγγελματική ικανοποίηση. Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη το 2005 το επάγγελμα του δημοσιογράφου θεωρείται το έβδομο ποιο στρεσογόνο. Αυτό οφείλεται στα δύσκολα ωράρια , στον υψηλό ανταγωνισμό, στην ιδιαίτερα απαιτητική φύση της εργασίας, στην ανάγκη ανταπόκρισης καταληκτικών ημερομηνιών (deadlines) κ.α. (Beam, 2006)

Σε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των εργαζόμενων γυναικών σε εφημερίδες της Σαουδικής Αραβίας, αποπειράθηκε να αναγνωριστούν οι παράγοντες που τις κινητοποιούσαν στο πεδίο της δημοσιογραφίας: ο βαθμός της ηθικής και υλικής υποστήριξης που απολάμβαναν στον εργασιακό χώρο, η ποιότητα των σχέσεων

τους τόσο μεταξύ τους όσο και με τους άνδρες συναδέλφους τους, η ποιότητα των σχέσεων με τους προϊσταμένους τους, το εργασιακό περιβάλλον, το ύψος του μισθού, το αίσθημα της ασφάλειας αναφορικά με τη δουλειά, η ύπαρξη διακρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον με βάση το φύλο κλπ.

Οι γυναίκες εργαζόμενοι, κλήθηκαν να βαθμολογήσουν με χαμηλό σκορ τους τομείς στους οποίους ένιωθαν τη μικρότερη εργασιακή ικανοποίηση. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, Η πολιτική λειτουργίας μέσα στον δημοσιογραφικό κλάδο ήρθε πρώτη σε επίπεδο δυσαρέσκειας. Ακολούθησαν το περιβάλλον εργασίας και οι σχέσεις των γυναικών δημοσιογράφων με τους συναδέλφους τους. Δυσαρέσκεια εξέφρασαν και για την χαμηλή ηθική και υλική υποστήριξη από τους ανωτέρους τους κατά της διάρκεια της εργασίας τους. (Beam, 2006)

Μια πολύ ενδιαφέρουσα έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2013 από το IndianaUniversitySchool of Journalism, με θέμα την Αμερικανική Δημοσιογραφία στη ψηφιακή εποχή. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι δημοσιογράφοι βιώνουν ολοένα και λιγότερη ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο καθώς και λιγότερη αυτονομία στην εργασία τους. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφώνησαν ότι το επάγγελμα του δημοσιογράφου στην Αμερική βαδίζει προς λάθος κατεύθυνση.

Η έρευνα πραγματοποιείται κάθε 10 έτη. Ένα ενδιαφέρον στοιχείο της έρευνας που πραγματοποιήθηκε το 2013 σε σχέση με την έρευνα του 2002, είναι πως έχει αυξηθεί ο μέσος όρος ηλικίας των δημοσιογράφων, καθώς και το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν ανεξάρτητοι (δηλαδή δεν τάσσονται ούτε με τους Δημοκρατικούς, ούτε με τους Ρεπουμπλικάνους). Ένα ακόμη ενδιαφέρον στοιχείο είναι πως το ποσοστό των ανδρών σε σχέση με τις γυναίκες παραμένει πολύ υψηλό, ενώ χαμηλό παραμένει και το ποσοστό των δημοσιογράφων που ανήκουν στις λεγόμενες μειονοτικές εθνικά κατηγορίες. (Beam, 2006)

Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό των δημοσιογράφων που δήλωναν «πολύ ικανοποιημένοι» με την εργασία τους, έπεσε στο 23,3% από το 33,3% το 2002. Αυτή η πτωτική τάση παρατηρείται σταθερά από το 1971, με εξαίρεση το 2002 όπου αυξήθηκε το ποσοστό των δημοσιογράφων που δήλωναν «πολύ ικανοποιημένοι» με την εργασία τους.

Ένα στοιχείο που συνέβαλε σε αυτή τη πτωτική τάση, είναι η σταδιακή απώλεια της αίσθησης της ανεξαρτησίας μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Ενώ το 1971 και το 1982, 6 στους 10 δημοσιογράφους δήλωναν πως είχαν σχεδόν απόλυτη ελευθερία στην επιλογή των θεμάτων τους, ο αριθμός αυτός έπεσε στο 33,6% το 2013. Είναι πολύ

λογικό να συμπεράνουμε πως ο βαθμός ελευθερίας της επιλογής των θεμάτων στο συγκεκριμένο επάγγελμα, συνδέεται άμεσα με τον βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης. Η φύση της δουλειάς είναι τέτοια, που το ενδιαφέρον ενός δημοσιογράφου μπορεί να στραφεί προς συγκεκριμένη κατεύθυνση, ανάλογα με το πόσο ο ίδιος εμπνέεται από το θέμα. Αν όμως ο προϊστάμενός του έχει αντίθετη άποψη και τον καθοδηγήσει να ασχοληθεί με θέματα μικρότερου ενδιαφέροντος, αυτό σίγουρα θα έχει επίπτωση στην εργασιακή του ικανοποίηση. (Beam, 2006)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Στην έρευνα μας αρχικά θα βρούμε τον μέσο όρο και την τυπική απόκλιση του βαθμού ικανοποίησης στις εξεταζόμενες ΔΕΚΟ. Παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να εξετάσουμε κατά πόσο οι εργαζόμενοι στον ευρύτερο δημόσιο τομέα αντλούν ικανοποίηση από την εργασία του σε μία περίοδο οικονομικής κρίσης όπου οι συνθήκες εργασίας έχουν επιδεινωθεί σημαντικά. Οι τιμές που λαμβάνει η εργασιακή ικανοποίηση κυμαίνονται από μηδέν μέχρι πέντε. Να σημειώσουμε ότι η συνολική ικανοποίηση συνιστά την εξαρτημένη μεταβλητή της ανάλυσης μας. Θα υπολογίσουμε επίσης τον μέσο και την τυπική απόκλιση των προσδιοριστικών παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης όπως οι γενικές συνθήκες εργασίας, ο μισθός και οι ευκαιρίες ανέλιξης, οι εργασιακές σχέσεις, η χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων και οι δραστηριότητες στην εργασία.

Στις γενικές συνθήκες εργασίας συμπεριλαμβάνονται οι ώρες εργασίας, η ευελιξία ωραρίου, η τοποθεσία εργασίας, ο αριθμός ημερών αδείας. Στον μισθό και στις ευκαιρίες ανέλιξης συμπεριλαμβάνονται το μέγεθος του μισθού, οι ευκαιρίες για προαγωγή, τα οφέλη πέρα από τον μισθό, η εργασιακή ασφάλεια και η αναγνώριση για την απόδοση του εργαζομένου. Στις εργασιακές σχέσεις συμπεριλαμβάνονται οι σχέσεις με τους συναδέλφους, οι σχέσεις με τους προϊσταμένους και οι σχέσεις με τους υφισταμένους. Στην χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων συμπεριλαμβάνονται οι ευκαιρίες ανάδειξης του ταλέντου, οι ευκαιρίες για απόκτηση νέων δεξιοτήτων και η υποστήριξη για περαιτέρω εκπαίδευση. Στις δραστηριότητες για εργασία συμπεριλαμβάνονται η ποικιλία καθηκόντων ο βαθμός εξάρτησης με βάση τον ρόλο, και οι ικανοποιητικές ευκαιρίες για περιοδικές αλλαγές στα καθήκοντα. Κάθε ένα από τα στοιχεία αυτά βαθμολογείται από 0 μέχρι 5.

Στο επόμενο σκέλος της εμπειρικής ανάλυσης θα βρούμε τον βαθμό συσχέτισης κάθε μίας από τις ανεξάρτητες μεταβλητές όπως γενικές συνθήκες εργασίας, ο μισθός και οι ευκαιρίες ανέλιξης, οι εργασιακές σχέσεις, η χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων και οι δραστηριότητες στην εργασία με τον συνολικό βαθμό ικανοποίησης. Για την διερεύνηση του βαθμού συσχέτισης τόσο των ανεξάρτητων μεταβλητών με την εξαρτημένη μεταβλητή της εργασιακής ικανοποίησης θα χρησιμοποιήσουμε τον συντελεστή συσχέτισης Spearman (Conover et al, 1980). Ο εν λόγω συντελεστής, στον οποίο βασίζεται και ο αντίστοιχος έλεγχος ανεξαρτησίας δύο μεταβλητών, εξάγεται από

το δειγματικό συντελεστή συσχέτισης Pearson αν αντικατασταθούν οι τιμές των παρατηρήσεων από τους αντίστοιχους βαθμούς. Παίρνει τιμές από -1 έως 1 (οπότε έχουμε πλήρη θετική συσχέτιση) ενώ για τιμή 0 οι δύο μεταβλητές θεωρούνται ότι δεν παρουσιάζουν καμία συσχέτιση. Διενεργώντας αυτή την ανάλυση μπορούμε να παρατηρήσουμε αν υφίσταται στατιστικά σημαντική συσχέτιση των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης και των προσδιοριστικών της παραγόντων.

Πολύ ενδιαφέρον είναι να δούμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά αναφορικά με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση αναφορικά με το φύλο και τα χρόνια προϋπηρεσίας. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού θα κάνουμε χρήση της στατιστικής τεχνικής ANOVA στο λογισμικό στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Πιο συγκεκριμένα θα δημιουργήσουμε μια πρώτη ομάδα ατόμων που είναι άντρες και μια δεύτερη ομάδα που θα είναι γυναίκες. Επιπλέον θα δημιουργήσουμε μια ομάδα ατόμων έχουν χρόνια προϋπηρεσίας από 0 έως 15 χρόνια και στην συνέχεια μια δεύτερη ομάδα ατόμων που έχουν χρόνια προϋπηρεσίας από 15 χρόνια και άνω.

Προκειμένου να δούμε πως συνδέονται η εξαρτημένη μεταβλητή της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης με τους προσδιοριστικούς της παράγοντες θα κάνουμε χρήση του μοντέλου πολλαπλής παλινδρόμησης. Ποιο συγκεκριμένα θα υπολογίσουμε την εξής εξίσωση πολλαπλής παλινδρόμησης.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon.$$

Όπου Y είναι η εξαρτημένη μεταβλητή της εργασιακής ικανοποίησης και

X1 γενικές συνθήκες εργασίας, X2 ο μισθός και οι ευκαιρίες ανέλιξης, X3 οι εργασιακές σχέσεις, X4 η χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων και X5 οι δραστηριότητες στην εργασία και ε το σφάλμα το οποίο είναι τυχαία μεταβλητή. Βασικός στόχος είναι να εκτιμηθούν οι συντελεστές β_0 , β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , β_5 με την μέθοδο των ελαχίστων τετραγώνων. Η μέθοδος αυτή αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων.

Κατά την εκτίμηση της εξίσωσης παλινδρόμησης θα κάνουμε τις εξής υποθέσεις:

- Το σφάλμα ακολουθεί την κανονική κατανομή με μέσο μηδέν και σταθερή διακύμανση
- Η σχέση μεταξύ εξαρτημένης και ανεξάρτητης μεταβλητής είναι γραμμική.
- Τα σφάλματα δεν συσχετίζονται μεταξύ τους.
- Δεν υφίσταται πολλαπλότητα.

- Η μεταβλητή X είναι μη τυχαία μεταβλητή.

Σε περίπτωση που παραβιαστεί κάποια από αυτές τις υποθέσεις οι εκτιμήτριες δεν θα είναι άριστες. Να σημειώσουμε ότι ως άριστη εκτιμήτρια θεωρούμε αυτή που είναι αμερόληπτη, συνεπής και έχει την μικρότερη δυνατή διακύμανση. Ειδικότερα όταν η διακύμανση είναι χαμηλή τα διαστήματα εμπιστοσύνης είναι μικρότερα και οι εκτιμήσεις μας ενέχουν μεγαλύτερη ακρίβεια. (Δονάτος, 1992)

Επόμενος στόχος μας θα είναι ο υπολογισμός του συντελεστή προσδιορισμού R^2 ο οποίος μας δείχνει τον βαθμό προσαρμογής της εκτιμηθείσας εξίσωσης στις παρατηρήσεις μας. Ο συγκεκριμένος συντελεστής μας δείχνει επίσης ποιο ποσοστό της μεταβλητότητας της εξαρτημένης μεταβλητής ερμηνεύεται από τις εξαρτημένες μεταβλητές και ποιο ποσοστό από τα σφάλματα. Ο συντελεστής προσδιορισμού λαμβάνει τιμές από 0 έως ένα και ένας υψηλός συντελεστής προσδιορισμού είναι επιθυμητός διότι κάτι τέτοιο υποδηλώνει ότι η εκτιμηθείσα εξίσωση μας έχει υψηλή ερμηνευτική ικανότητα και είναι συμβατή με τις παρατηρήσεις μας. Να σημειώσουμε πάντως ότι ο συντελεστής προσδιορισμού μπορεί να είναι υψηλός επειδή έχουμε εισάγει πολλές / περιττές ανεξάρτητες μεταβλητές. Στην περίπτωση αυτή να μεν η ερμηνευτική ικανότητα της εξίσωσης θα είναι υψηλή αλλά οι εκτιμητές που θα λάβουμε δεν θα είναι οι πλέον αποτελεσματικοί.

Ιδιαίτερα σημαντικό να ελέγχουμε και την στατιστική σημαντικότητα των συντελεστών των ανεξάρτητων μεταβλητών. Ο λόγος που κάνουμε κάτι τέτοιο είναι για να δούμε αν η εκάστοτε ανεξάρτητη μεταβλητή ασκεί στατιστικά σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή. Η στατιστικά σημαντικότητα θα ελεγχθεί από την τιμή p value. Αν η συγκεκριμένη τιμή είναι μικρότερη του επιπέδου σημαντικότητας $\alpha = 0,05$ τότε θα δεχτούμε την εναλλακτική υπόθεση ότι ο συντελεστής είναι στατιστικά σημαντικός ενώ αν $p\text{value} > 0,05$ τότε θα δεχτούμε την μηδενική υπόθεση. Η τιμή p value δείχνει την πιθανότητα το δείγμα μας να είναι σωστό υποθέτοντας ότι ισχύει η H_0

Στην εμπειρική μας ανάλυση θα ελέγξουμε και την στατιστική σημαντικότητα όλης της εξίσωσης μέσω της στατιστικής F . Αν η σχετική τιμή p value είναι μεγαλύτερη του επιπέδου σημαντικότητας τότε θα απορρίψουμε την εναλλακτική υπόθεση και θα θεωρήσουμε ότι η εξίσωση είναι στατιστικά μη σημαντική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

6.1. Περιγραφική στατιστική

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε τα περιγραφικά μέτρα που αφορούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Τα περιγραφικά μέτρα αναφέρονται στον μέσο στην διάμεσο και στην διακύμανση.

Πίνακας 1.

Περιγραφικά μέτρα εργασιακής ικανοποίησης και προσδιοριστικών της παραγόντων.

	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝ.	ΣΥΝΘ. ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΙΣΘΟΣ	ΕΡΓΑΣ. ΣΧΕΣΕΙΣ	ΧΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΤ.	ΔΡΑΣΤ. ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕΣΟΣ	3,24	3,76	2,72	3,48	2,59	2,58
ΔΙΑΜΕΣΟΣ	3	3,75	2,8	3,66	2,66	2,33
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ	0,91	0,89	0,92	1,09	1,11	1,23

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση στην εξεταζόμενη ΔΕΚΟ κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα . Ο παράγοντας από τον οποίο είναι περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι συνθήκες εργασίας ενώ ο παράγοντας από τον οποίο είναι περισσότερο δυσαρεστημένοι είναι η δραστηριότητα στην εργασία. Ο προσδιοριστικός παράγοντας της δραστηριότητας εργασίας παρουσιάζει την υψηλότερη διακύμανση γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχει ποικιλία απόψεων αναφορικά με το κατά πόσο η δραστηριότητα στην εργασία και οι συναφείς παράγοντες είναι ικανοποιητικοί. Την χαμηλότερη διακύμανση παρουσιάζει ο παράγοντας των συνθηκών εργασίας.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζουμε τους πίνακες συχνοτήτων αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση, τις συνθήκες εργασίας, τον μισθό, τις εργασιακές σχέσεις, την χρήση ικανοτήτων στην εργασία και την δραστηριότητα στην εργασία καθώς και τα σχετικά σχόλια.

Πίνακας 2.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση

Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
0 έως 1	2	0,02
1 έως 2	16	0,16
2 έως 3	40	0,4
3 έως 4	36	0,36
4 έως 5	6	0,06
Σύνολο	100	

Παρατηρούμε ότι το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων (76%) δηλώνει εργασιακή ικανοποίηση από 2 έως 4. Το ποσοστό των ερωτηθέντων με σχεδόν ανύπαρκτη εργασιακή ικανοποίηση είναι αμελητέο.

Πίνακας 3.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας

Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
0 έως 1	2	0,02
1 έως 2	1	0,01
2 έως 3	15	0,15
3 έως 4	48	0,48
4 έως 5	34	0,34
Σύνολο	100	

Βάση του παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 34 % είναι πολύ ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας στις εξεταζόμενες ΔΕΚΟ.

Πίνακας 4.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τον μισθό

Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
0 έως 1	3	0,03
1 έως 2	21	0,21
2 έως 3	45	0,45
3 έως 4	25	0,25
4 έως 5	6	0,06
Σύνολο	100	

Παρατηρούμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό της τάξης του 45 % δηλώνει μέτρια εργασιακή ικανοποίηση. Πάντως και ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό όπως 31% είναι από αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο. Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζουμε την συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με κάθε έναν από τους προσδιοριστικούς της παράγοντες.

Πίνακας 5.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις

Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
0 έως 1	3	0,03
1 έως 2	9	0,09
2 έως 3	25	0,25
3 έως 4	35	0,35
4 έως 5	28	0,28
Σύνολο	100	

Βάση του παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνουν από αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από τις εργασιακές σχέσεις.

Πίνακας 6.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την χρήση ικανοτήτων

Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
0 έως 1	9	0,09
1 έως 2	32	0,32
2 έως 3	32	0,32
3 έως 4	17	0,17
4 έως 5	10	0,1
Σύνολο	100	

Παρατηρούμε βάση του παραπάνω πίνακα ότι σημαντικό ποσοστό της τάξης του 71% δεν δηλώνει ικανοποιημένο από την δυνατότητα χρήσης των ικανοτήτων του στην εργασία.

Πίνακας 7.

Ομαδοποιημένα στοιχεία αναφορικά με την δραστηριότητα στην εργασία

όριο	Διάστημα	Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα
1	0 έως 1	4	0,04
2	1 έως 2	29	0,29
3	2 έως 3	42	0,42
4	3 έως 4	23	0,23
5	4 έως 5	1	0,01
	Σύνολο	100	

Παρατηρούμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 33 % δεν δηλώνει ικανοποιημένο από την δραστηριότητα στην εργασία.

Στους παρακάτω πίνακες δείχνουμε πως συσχετίζεται η εργασιακή ικανοποίηση με τους προσδιοριστικούς της παράγοντες

Πίνακες συσχέτισης

Πίνακας 8.

Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και συνθηκών

	Ικανοποίηση	Συνθήκες
Ικανοποίηση	1	
Συνθήκες	0,137230095	1

Πίνακας 9.

Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και μισθού / άλλων ειδών αμοιβής

	Ικανοποίηση	Μισθός
Ικανοποίηση	1	
Μισθός	0,291748171	1

Πίνακας 10.

Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακών σχέσεων

	Ικανοποίηση	Εργασιακές σχέσεις
Ικανοποίηση	1	
Εργασιακές σχέσεις	0,171232834	1

Πίνακας 11.

Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και χρήση ικανοτήτων

	Ικανοποίηση	Χρήση ικανοτήτων
Ικανοποίηση	1	
Χρήση ικανοτήτων	0,329534013	1

Πίνακας 12.

Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης και δραστηριότητας

	Ικανοποίηση	Χρήση ικανοτήτων
Ικανοποίηση	1	
Χρήση ικανοτήτων	0,329534013	1

Από τους παραπάνω πίνακες παρατηρούμε ότι την μεγαλύτερη συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζουν οι παράγοντες της χρήσης ικανοτήτων και του μισθού.

Στην ανάλυση μας διεξάγουμε και έναν έλεγχο ANOVA προκειμένου να δούμε αν η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από το φύλο.

Πίνακας 13.
Περιγραφικά στατιστικά βάση φύλου

Περιγραφικά

Ικανοποίηση

	N	Μέσο	Απόκλιση	Σφάλμα	95% διάστημα εμπιστοσύνης για μέση τιμή		Ελάχιστο	Μέγιστο
					Κάτω Όριο	Πάνω Όριο		
1,00	50	2,7000	,86307	,12206	2,4547	2,9453	1,00	5,00
2,00	50	3,7800	,70826	,10016	3,5787	3,9813	2,00	5,00
Σύνολα	100	3,2400	,95473	,09547	3,0506	3,4294	1,00	5,00

Πίνακας 14.
Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των 2 μέσων

ANOVA

Ικανοποίηση

	Άθροισμα τετραγώνων	df	Μέσο Τετραγώνων	F	Τιμή P value
Μεταξύ Ομάδων	29,160	1	29,160	46,786	,000
Εντός Ομάδων	61,080	98	,623		
Σύνολο	90,240	99			

Παρατηρούμε καταρχήν ότι οι γυναίκες αντλούν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση από τους άνδρες. Βάση του τεστ Anova υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης των αντρών και των γυναικών με τις γυναίκες να απολαμβάνουν υψηλότερη ικανοποίηση. Η στατιστική σημαντικότητα της διαφοράς φαίνεται από την τιμή pvalue η οποία είναι μηδενική και μας οδηγεί στην απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης.

Στην ανάλυσή μας επίσης εξετάζουμε κατά πόσο οι εργαζόμενοι με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας αντλούν υψηλότερη ικανοποίηση και αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στις δύο (2) κατηγορίες. Κάτι τέτοιο φαίνεται στους πίνακες που ακολουθούν.

Παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας αντλούν υψηλότερη ικανοποίηση ενώ υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μέσων των δύο κατηγοριών.

Πίνακας 15.

Περιγραφικά στατιστικά και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας των μέσων βάση ετών προϋπηρεσίας

Oneway

Descriptives								
ικανοποίηση								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1,00	74	2,9595	,91321	,10616	2,7479	3,1710	1,00	5,00
2,00	26	4,0385	,52769	,10349	3,8253	4,2516	3,00	5,00
Total	100	3,2400	,95473	,09547	3,0506	3,4294	1,00	5,00

ANOVA

ικανοποίηση					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22,400	1	22,400	32,359	,000
Within Groups	67,840	98	,692		
Total	90,240	99			

Στον πίνακα που ακολουθεί ελέγχουμε αν διαφέρουν οι μέσοι των προσδιοριστικών παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης και οι οποίοι είναι ως γνωστόν οι συνθήκες εργασίας (ομάδα 1) , ο μισθός (ομάδα 2), οι εργασιακές σχέσεις (ομάδα 3), η χρήση ικανοτήτων (ομάδα 4) και δραστηριότητες στην εργασία (ομάδα 5).

6.2. Ανάλυση παλινδρόμησης

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζουμε την ανάλυση παλινδρόμησης όπου η εξαρτημένη μεταβλητή είναι η εργασιακή ικανοποίηση και ανεξάρτητες οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός, οι εργασιακές σχέσεις, η χρήση ικανοτήτων, και η δραστηριότητα στην εργασία.

Πίνακας 16.

Συντελεστής προσδιορισμού και ανάλυση ANOVA.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,349 ^a	,122	,075	,91801

a. Predictors: (Constant), δραστηριότητες, συνθηκες, εργασιακες, χρησικαν, μισθος

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,022	5	2,204	2,616	,029 ^b
	Residual	79,218	94	,843		
	Total	90,240	99			

a. Dependent Variable: ικανοποίηση

b. Predictors: (Constant), δραστηριότητες, συνθηκες, εργασιακες, χρησικαν, μισθος

R squared: συντελεστής προσδιορισμού

Sig: Τιμή P value

Με βάση τους παραπάνω πίνακες ο συντελεστής προσδιορισμού είναι πολύ χαμηλός και οι ανεξάρτητες μεταβλητές ερμηνεύουν μόνο 12,2 % την εργασιακή ικανοποίηση. Η χαμηλή τιμή του συντελεστή προσδιορισμού υποδηλώνει ότι υπάρχουν και άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές που ερμηνεύουν την εξαρτημένη μεταβλητή και οι οποίες δεν έχουν συμπεριληφθεί στο υπόδειγμά μας. Μία από αυτή θα μπορούσε να είναι το εργασιακό άγχος. Η χαμηλή τιμή του συντελεστή προσδιορισμού ενδεχομένως να οφείλεται και σε λανθασμένο προσδιορισμό του υποδείγματος.

Πίνακας 17.
Αποτελέσματα παλινδρόμησης

		Συντελεστές				
		Μη κανονικοποιημένοι συντελεστές		Κανονικοπ. Συντελεστές		Τιμή P value
Model		B	Σφάλμα	Beta	t	
1	Σταθερός Όρος	2,604	,442		5,897	,000
	Συνθήκες	-,015	,032	-,055	-,452	,652
	Μισθός	,035	,032	,170	1,102	,273
	Εργασιακές σχέσεις	-,014	,035	-,047	-,382	,704
	Χρήση Ικανοτ.	,081	,042	,283	1,942	,055
	Δραστηριότητες	-,014	,028	-,056	-,514	,608

a. Εξαρτημένη Μεταβλητή: Ικανοποίηση

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι για $\alpha=0,05$ όλοι οι συντελεστές πλην του σταθερού όρου είναι στατιστικά μη σημαντικοί. Ο συντελεστής πάντως της χρήσης ικανοτήτων απορρίπτεται οριακά αφού η τιμή p value είναι σχεδόν ίση με αυτή του επιπέδου σημαντικότητας.

Βάση των παραπάνω η χρήση ικανοτήτων είναι αυτή που προσδίδει τη μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργασιακές σχέσεις, οι συνθήκες εργασίας και δραστηριότητα στην εργασία επηρεάζουν αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση με τους συντελεστές όμως να μην είναι στατιστικά σημαντικοί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην συγκεκριμένη ενότητα αναλύουμε τα αποτελέσματα που βρήκαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση στις ΔΕΚΟ βρίσκουμε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι σχετικά ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματά μας είναι ίδια με αυτά των Markovitz και Davis 2007 οι οποίοι είχαν βρει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ελλάδα είναι πιο ικανοποιημένοι αναφορικά με την εργασία τους σε σχέση με του ιδιωτικούς υπαλλήλους. Βέβαια η μέση τιμή του 3,24 δεν είναι ιδιαίτερα υψηλή είναι όμως πάνω από την μέση τιμή της κλίμακας που αντιστοιχεί στην τιμή 3. Η διακύμανση είναι σχετικά μεγάλη γεγονός που υποδηλώνει ότι υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ των υπαλλήλων με ορισμένους από αυτούς να αντλούν χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και κάποιος άλλους σαφώς υψηλότερα.

Το σχετικά υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης δικαιολογείται από την εργασιακή ασφάλεια που επικρατεί στις συγκεκριμένες επιχειρήσεις αλλά και στους σχετικά υψηλούς μισθούς για τα δεδομένα της αγοράς. Οι περικοπές μισθών στις ΔΕΚΟ ήταν μικρότερες από αυτές που πραγματοποιήθηκαν στον στενό δημόσιο τομέα γεγονός που διατήρησε την επαγγελματική ικανοποίηση σε ανεκτά επίπεδα. Η μέση τιμή του 3,24 είναι αρκετά ικανοποιητική δεδομένου ότι οι συνθήκες εργασίας επιδεινώθηκαν σε μικρότερο βαθμό και στις ΔΕΚΟ. Το καθεστώς μονιμότητας δεν είναι τόσο ισχυρό όσο παλιότερα υπήρχαν σημαντικές περικοπές μισθών σε επίπεδο στελεχών ενώ λόγω της άρσης των προσλήψεων πολλές υπηρεσίες είναι υπό στελεχωμένες με αποτέλεσμα την αύξηση του φόρτου εργασίας.

Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρούμε πως θα ήταν μεγαλύτερη αν στο δείγμα συμμετεχόντων θα συμπεριλαμβάνονταν εργαζόμενοι και από άλλες ΔΕΚΟ όπως η ΔΕΗ , ΕΛΠΕ κ.α. Στο συμπέρασμα αυτό καταλήγουμε διότι όπως είδαμε και στην ανασκόπηση βιβλιογραφίας η εργασιακή ικανοποίηση των δημοσιογράφων συνήθως είναι χαμηλότερη σε σχέση με άλλα επαγγέλματα. Αυτό οφείλεται στις υψηλές απαιτήσεις του επαγγέλματος στις οποίες οι εργαζόμενοι πασχίζουν πολλές φορές να ανταποκριθούν αποτελεσματικά. Επιπρόσθετα ο ανταγωνισμός μεταξύ των εργαζομένων λόγω και της σχετικά μεγάλης προσφοράς εργασίας είναι αρκετά ισχυρός.

Ο παράγοντας από τον οποίο κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι συνθήκες εργασίας δηλ. ώρες εργασίας ανά εβδομάδα ευελιξία ωραρίου τοποθεσία εργασίας αριθμός ημερών πληρωμένης άδειας ημέρες άδειας λόγω ασθένειας κ.α. Αυτό ήταν εν πολλοίς αναμενόμενο διότι στις ΔΕΚΟ αλλά και στις υπηρεσίες του στενού δημοσίου τομέα τα ωράρια είναι ήπια οι υπάλληλοι μπορούν να προγραμματίζουν με ευκολία τις ημέρες άδειάς τους ενώ υφίσταται σημαντική ευελιξία αναφορικά με τα θέματα αυτά.

Οι παράγοντες οι οποίοι προκαλούν την μικρότερη ικανοποίηση είναι η δυνατότητα χρήσης των ικανοτήτων και η δραστηριότητα στην εργασία. Προφανώς οι εργαζόμενοι στις ΔΕΚΟ θεωρούν ότι τα όποια προσόντα τους δεν αξιοποιούνται στον βαθμό που θα έπρεπε με αποτέλεσμα να μην αισθάνονται χρήσιμοι και παραγωγικοί για την εταιρεία ενώ ταυτόχρονα δεν βιώνουν την τόσο απαραίτητη για αυτούς προσωπική εξέλιξη. Το φαινόμενο αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο για τους νέους υπαλλήλους οι οποίοι ξεκινάνε την σταδιοδρομία τους με υψηλές προσδοκίες ευελπιστώντας ότι το εργασιακό περιβάλλον θα χαρακτηρίζεται από προκλήσεις και ότι θα γνωρίσουν επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη. Στην συνέχεια όμως διαψεύδονται.

Μικρή έκπληξη προκαλεί το σχετικά μικρό επίπεδο ικανοποίησης αναφορικά με το επίπεδο μισθού. Οι υπάλληλοι που εργάζονται στις ΔΕΚΟ θεωρείται ότι είναι υπερτιμημένοι βάση του μισθού που λαμβάνουν ειδικά μάλιστα αν οι συγκεκριμένοι μισθοί συγκριθούν με αυτούς του ιδιωτικού τομέα. Όπως είδαμε όπως στην μεταβλητή του μισθού στο ερωτηματολόγιο που διανείμαμε, δεν συμπεριλαμβάνεται μόνο το επίπεδο των αποδοχών αλλά και η δυνατότητα εξέλιξης όπως και η αναγνώριση του έργου που παράγουν οι εργαζόμενοι. Οι εργαζόμενοι στις ΔΕΚΟ ναι μεν είναι σχετικά ικανοποιημένοι από το επίπεδο των απολαβών αλλά ταυτόχρονα γνωρίζουν ότι τα περιθώρια εξέλιξης τους και περιορισμένα είναι αλλά και δεν εξαρτώνται αποκλειστικά από αυτούς. (βλ. αναξιοκρατία). Επιπρόσθετα στον δημόσιο τομέα δεν αναγνωρίζεται ο ζήλος που πολλές φορές επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι.

Στην ανάλυσή μας είδαμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι υψηλότερη για τις γυναίκες σε σχέση με τους άντρες. Κάτι τέτοιο δεν είναι σύμφωνο με την πλειοψηφία των ερευνών ο οποίες υποστηρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση δεν διαφέρει μεταξύ των δύο (2) φύλων. Το γεγονός που οι γυναίκες έχουν υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση αποδίδεται στο γεγονός του ότι οι άντρες δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην επαγγελματική σταδιοδρομία / καριέρα σε σχέση με τις γυναίκες. Οι τελευταίες, έχοντας επωμιστεί σημαντικό βάρος των οικογενειακών υποχρεώσεων, αρκούνται στην

εύρεση εργασίας με έναν σταθερό μισθό προκειμένου να συνεισφέρουν στον οικογενειακό προϋπολογισμό.

Στο δημόσιο γενικότερα είτε αναφερόμαστε στον στενό δημόσιο τομέα είτε στον ευρύτερο η δυνατότητα πραγματοποίησης σημαντικής καριέρας είναι πιο περιορισμένη σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα. Ο μέσος μισθός για ένα στέλεχος στον δημόσιο τομέα είναι χαμηλότερο σε σχέση με τον μέσο μισθό ενός στελέχους του ιδιωτικού τομέα. Επιπρόσθετα το αντικείμενο εργασίας παρουσιάζει πολλές φορές περιορισμένο ενδιαφέρον, ενώ ο βαθμός αναγνώρισης του έργου του εκάστοτε υπαλλήλου δεν συμβαδίζει με την προσφορά του. Στον βαθμό που οι παραπάνω παράμετροι είναι πιο σημαντικοί για τον άντρα, τότε η εργασιακή ικανοποίηση του θα είναι χαμηλότερη, αναφερόμενοι πάντα σε δημοσίους οργανισμούς.

Στα αποτελέσματά μας και βάση του ελέγχου ANOVA τα άτομα που έχουν μεγαλύτερη προϋπηρεσία έχουν και υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση. Αυτό εξηγείται από το γεγονός της μεροληψίας που υφίσταται στη ανάλυσή μας. Πιο συγκεκριμένα πολλοί από τους εργαζόμενους που εργάζονται πολλά χρόνια στις εξεταζόμενες Δ.Ε.Κ.Ο είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους και για τον λόγο αυτό έχουν παραμείνει στην εργασία τους. Συνεπώς για τα άτομα που έχουν μακρά προϋπηρεσία στην εκάστοτε Δ.Ε.Κ.Ο, εξ ορισμού η εργασιακή τους ικανοποίηση θα είναι υψηλότερη, συνεπώς τα αποτελέσματά μας σχετικά με τον παράγοντα αυτό ήταν μάλλον αναμενόμενα. Επιπρόσθετα τα άτομα που εργάζονται πολλά χρόνια στη ίδια θέση έχουν προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της εργασίας, έχουν αναπτύξει διαπροσωπικές σχέσεις, έχουν κατασταλάξει σε επαγγελματικό επίπεδο και συνεπώς έχουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση.

Αντίθετα τα άτομα που εργάζονται για λίγα χρόνια στην Δ.Ε.Κ.Ο, οι περισσότεροι από αυτούς είναι πτυχιούχοι. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα στην Δ.Ε.Η όπου μόνο τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει προσλήψεις μέσω του ΑΣΕΠ και το μεγαλύτερο ποσοστό των ήδη εργαζόμενων δεν έχει κάποιο τίτλο σπουδών. Κάτι αντίστοιχο ισχύει και στις άλλες εξεταζόμενες ΔΕΚΟ, σε μικρότερο πάντως βαθμό. Τα άτομα που πρώτοπροσλαμβάνονται και ειδικά τα νεότερα, βιώνουν ένα αίσθημα απογοήτευσης αφού το αντικείμενο εργασίας τις περισσότερες φορές είναι ανιαρό ενώ και οι συνθήκες εργασίας τουλάχιστον βάση των σημερινών δεδομένων είναι σχετικά υποβαθμισμένες.

Ένας νέος εργαζόμενος ο οποίος έχει δυναμισμό, τεχνογνωσία αλλά και υπέρμετρες φιλοδοξίες έρχεται αντιμέτωπος με ένα υποβαθμισμένο και απρόσωπο εργασιακό

περιβάλλον το οποίο μάλιστα παρουσιάζει και ελλείψεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό με αποτέλεσμα η εργασιακή του ικανοποίηση να είναι χαμηλή.

Δυστυχώς οι ΔΕΚΟ δεν εναρμονίστηκαν με τις επιχειρησιακές εξελίξεις του ιδιωτικού τομέα με αποτέλεσμα η διοίκηση τους να βασίζεται ακόμα στο γραφειοκρατικό μοντέλο και η κατανομή πόρων να μην είναι η ενδεδειγμένη. Συνεπώς τα άτομα που έχουν μικρή προϋπηρεσία και δεν έχουν συμβιβαστεί με την πραγματικότητα παρουσιάζουν χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση.

Βάση των αποτελεσμάτων του συντελεστή συσχέτισης αλλά και της πολλαπλής παλινδρόμησης ο παράγοντας που επηρεάζει περισσότερο την εργασιακή ικανοποίηση είναι η χρήση των ικανοτήτων στην εργασία. Μάλιστα βάση της εκτίμησης της εξίσωσης παλινδρόμησης ο συντελεστής αυτός είναι οριακά στατιστικά σημαντικός αφού το p value είναι σχεδόν ίσος με το επίπεδο σημαντικότητας που ως γνωστόν είναι το 0,05. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός του ότι οι άλλοι προσδιοριστικοί παράγοντες είναι στατιστικά μη σημαντικοί. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός του ότι το μοντέλο δεν είναι σωστά προσδιορισμένο. Μπορεί επίσης να οφείλεται και στο γεγονός του ότι η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από άλλους παράγοντες όπως το εργασιακό άγχος. Μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός του ότι κάποιες υποθέσεις έχουν παραβιαστεί με αποτέλεσμα οι συντελεστές να μην είναι άριστη. Επίσης η ερμηνευτική ικανότητα του υποδείγματος είναι χαμηλή. Αυτό σημαίνει ότι ενδεχομένως να πρέπει να εισαχθούν και άλλες ερμηνευτικές μεταβλητές. Σε κάθε περίπτωση πάντως τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης στερούνται αξιοπιστίας και θα πρέπει περισσότερο να βασιστούμε στους ελέγχους ANOVA, στους συντελεστές συσχέτισης και στα περιγραφικά μέτρα.

Βάση των αποτελεσμάτων των συντελεστών συσχέτισης ο παράγοντας που επηρεάζει περισσότερο τη εργασιακή ικανοποίηση έπειτα από την χρήση ικανοτήτων στην εργασία είναι η αμοιβή εργασίας η οποία δεν είναι πάντα χρηματική. Αυτό φαντάζει λογικό αφού στην πλειοψηφία των επιχειρήσεων η αμοιβή θεωρείται από τα σημαντικότερα κίνητρα

Γενικότερα η ερευνά μας όπως άλλωστε και κάθε στατιστική έρευνα παρουσιάζει κάποιους περιορισμούς. Καταρχήν επιλέχθηκε δείγμα από δύο (2) ΔΕΚΟ ενώ στην πραγματικότητα η ανάλυση μας θα ήταν πιο αμερόληπτη αν στο δείγμα είχαν συμπεριληφθεί και άλλες ΔΕΚΟ. Επιπλέον οι υπάλληλοι που επιλέχθηκαν για να απαντήσουν στα ερωτηματολόγια προέρχονται από την Αθήνα. Αν επιλέγαμε στο δείγμα μας και εργαζόμενους από την επαρχία τα αποτελέσματά μας θα ήταν ίσως

διαφορετικά αφού τα άτομα που διανέμουν σε περιοχές εκτός της πρωτεύουσας έχουν άλλα κριτήρια αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση.

Το υπόδειγμα μας ενδεχομένως να πάσχει από αυτό συσχέτιση σφαλμάτων, ετεροσκεδαστικότητα και πολυσυγγραμμικότητα. Αν συμβαίνει κάτι τέτοιο οι συντελεστές δεν θα είναι άριστοι χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι δεν έχουν πρακτική σημασία. Επίσης το γεγονός του ότι ο συντελεστής προσδιορισμού είναι χαμηλός ενώ η εξίσωση στατιστικά σημαντική βάση της στατιστικής F μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η σχέση μεταξύ Y και ανεξάρτητων μεταβλητής ενδεχομένως να μην είναι γραμμική.

Βάση των αποτελεσμάτων μας οι διοικούντες σε έναν δημόσιο οργανισμό μπορούν να χαράξουν και την αντίστοιχη πολιτική. Προκειμένου να βελτιωθούν τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησής θα πρέπει το αντικείμενο εργασίας να είναι τέτοιο που οι εργαζόμενοι θα μπορούν να κάνουν χρήση των ικανοτήτων τους και να αισθάνονται ότι είναι παραγωγικοί. Βέβαια κάτι τέτοιο δεν είναι εύκολο αφού τα αντικείμενα εργασίας είναι τυποποιημένα και δεν απαιτούνται σημαντικά τυπικά προσόντα για τη διεκπεραίωση μιας εργασίας. Σημαντικό μέρος των καθηκόντων των δημοσίων υπαλλήλων είναι γραφειοκρατικό και δεν σχετίζεται με τις σπουδές, ή τις δεξιότητες των εργαζομένων.

Ένα πρόβλημα που ανακύπτει στους δημοσίους οργανισμούς είναι ότι πολλές φορές η ανάθεση αρμοδιοτήτων δεν πραγματοποιείται βάση των τυπικών προσόντων των εργαζομένων αλλά βάση άλλων παραγόντων. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι οι κατάλληλοι υπάλληλοι να μην τοποθετούνται στις κατάλληλες θέσεις με αποτέλεσμα να παρατηρείται σημαντική αναντιστοιχία μεταξύ τυπικών προσόντων και φύσης αντικειμένου εργασίας.

Οι ιθύνοντες κατά την διαδικασία πρόσληψης θα πρέπει να αξιολογούν εξονυχιστικά τους εργαζόμενους και να τους τοποθετούν στις κατάλληλες θέσεις εργασίας. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα και η επιχείρηση να επιτύχει πιο αποτελεσματική κατανομή πόρων, αλλά και τα κίνητρα των εργαζομένων να είναι πιο ισχυρά. Δυστυχώς στις δημόσιες επιχειρήσεις στην χώρα μας άτομα με πενιχρά τυπικά προσόντα καταλαμβάνουν θέσεις απαιτητικές με υψηλούς μισθούς, ενώ άτομα με σημαντικά τυπικά προσόντα κάνουν πολύ απλές εργασίες με αποτέλεσμα το να βιώνουν ένα αίσθημα απαξίωσης. Αυτό συμβαίνει λόγω της έλλειψης αξιοκρατίας.

Ο δημόσιος τομέας στην χώρα μας πλήττεται από χρόνιες παθογένειες με αποτέλεσμα την χαμηλή αποδοτικότητα των σχετικών επιχειρήσεων. Οι παθογένειες, όπως αναφέραμε και προηγουμένως, είναι η ανεπαρκής αξιολόγηση, η έλλειψη

αξιοκρατίας, οι ανεπαρκείς υποδομές, η παρασιτική νοοτροπία ορισμένων υπαλλήλων, το καθεστώς μονιμότητας το οποίο από τη μία μειώνει το εργασιακό άγχος, από τη άλλη όμως συμβάλλει στον εφησυχασμό, το απρόσωπο εργασιακό περιβάλλον, η διαφθορά, η γραφειοκρατία κ.α.

Παρόλα αυτά η εργασιακή ικανοποίηση είναι σχετικά υψηλή, αφού ο παράγοντας της εργασιακής ασφάλειας σε μια περίοδο μάλιστα όπου ο ιδιωτικός τομέας ταλανίζεται από την οικονομική κρίση είναι εξαιρετικά σημαντικός. Επιπρόσθετα οι μισθοί αυτών που εργάζονται σε ΔΕΚΟ και σε δημόσιους οργανισμούς είναι υψηλότεροι από ότι δικαιολογεί η παραγωγικότητα των εργαζομένων.

Το γεγονός που η εργασιακή ικανοποίηση είναι σχετικά υψηλή -παρόλο τις παθογένειες- είναι ανησυχητικό και δείχνει ότι αυτό που εκτιμούν περισσότερο οι εργαζόμενοι είναι η εργασιακή ασφάλεια και μονιμότητα.

Το μέλλον των ΔΕΚΟ σχετίζεται άμεσα με τις ιδιωτικοποιήσεις. Τα δημοσιονομικά του κράτους παρόλο που έχουν παρουσιάσει βελτίωση απέχουν από το να διαμορφωθούν στο επιθυμητό επίπεδο και σύμφωνα με τους δημοσιονομικούς στόχους που έχουν τεθεί από τις Ευρωπαϊκές αρχές. Συνεπώς το κράτος στην προσπάθεια να ενισχύσει τα έσοδά του αναμένεται να προχωρήσει σε ιδιωτικοποιήσεις αρκετών ΔΕΚΟ όπου πλέον την πλειοψηφία των μετοχών θα κατέχουν πλέον ιδιώτες. Επίσης βασικός λόγος για τις επερχόμενες ιδιωτικοποιήσεις είναι και η αναγκαιότητα βελτίωσης της αποδοτικότητας των σχετικών οργανισμών. Ήδη ο οργανισμός του ΑΔΜΗΕ ο οποίος είναι υπεύθυνος για την μεταφορά της ηλεκτρικής ενέργειας από τις μονάδες παραγωγής στους χρήστες βρίσκεται σε διαδικασία πώλησης ενώ εξετάζεται και η πώληση μονάδων ΔΕΗ σε ιδιώτες. Επίσης σχεδιάζεται και η ιδιωτικοποίηση της ΕΥΔΑΠ μελλοντικώς.

Οι εξελίξεις στις ΔΕΚΟ αναμένεται να επηρεάσουν και την εργασιακή ικανοποίηση σε διάφορα επίπεδα. Η εργασιακή ανασφάλεια θα αυξηθεί αφού οι νέες εξελίξεις θα επιφέρουν κατάργηση της μονιμότητας. Κάτι τέτοιο θα επηρεάσει αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση. Επιπρόσθετα οι μισθοί αναμένεται να σημειώσουν πτώση αφού θα εναρμονιστούν με τους μέσους μισθούς του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι κυμαίνονται σε χαμηλά επίπεδα. Και το τελευταίο όπως αντιλαμβανόμαστε θα επηρεάσει αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Με την ιδιωτικοποίηση κάποιων ΔΕΚΟ το εργασιακό περιβάλλον θα αναβαθμιστεί ενώ οι ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη θα αυξηθούν. Επιπρόσθετα το αντικείμενο της εργασίας θα είναι πλέον πιο ενδιαφέρον κάτι που θα καθιστά την καθημερινή

εργασία λιγότερο μονότονη. Στα πλαίσια την αναβάθμισης του εργασιακού περιβάλλοντος τα κριτήρια εξέλιξης θα είναι ποιο αξιοκρατικά και γενικότερα τα κίνητρα για υψηλότερη αποδοτικότητα / παραγωγικότητα στον χώρο της εργασίας θα ισχυροποιηθούν. Όλα αυτά μεταφράζονται σε υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ -ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Απαντήστε στις ερωτήσεις για τις οποίες θέλετε να γίνει προσυμπλήρωση και στη συνέχεια πατήστε "Υποβολή".

Εργασιακή Ικανοποίηση στις Δ.Ε.Κ.Ο.

Ερωτηματολόγιο εργασιακής ικανοποίησης στα πλαίσια Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας στο τμήμα Δημόσιας Οικονομικής και Πολιτικής.

Υπεύθυνη καθηγήτρια: κ. Ν. Κωστελέτου

* **Απαιτείται**

Βαθμολογείστε την ικανοποίησή σας

Χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα, βαθμολογείστε το επίπεδο της εργασιακής σας ικανοποίησης στις ερωτήσεις που ακολουθούν:

Πόσο ικανοποιημένος είστε από την εργασία σας

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η
- 4 . Αρκετά ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Γενικές συνθήκες εργασίας

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η
- 4 . Αρκετά ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τις παρακάτω συνθήκες εργασίας σας; *

1

2

3

4

5

Ωρες εργασίας ανά εβδομάδα

Ευελιξία ωραρίου

Τοποθεσία εργασίας

Αριθμός ημερών πληρωμένης άδειας/ ημέρες άδειας λόγω ασθένειας

Ωρες εργασίας ανά εβδομάδα

Ευελιξία ωραρίου

Τοποθεσία εργασίας

Αριθμός ημερών πληρωμένης άδειας/ ημέρες άδειας λόγω ασθένειας

Μισθός και ευκαιρίες ανέλιξης

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η
- 4 . Αρκετά ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με τα παρακάτω; *

1

2

3

4

5

Μέγεθος μισθού

Ευκαιρίες για προαγωγή

Εργασιακή Ασφάλεια

Αναγνώριση για την αποδοσή σας

Διάφορα οφέλη(ιδιωτική ασφάλεια,ασφάλεια ζωής κ.α.)

Εργασιακές Σχέσεις

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η
- 4 . Αρκετά ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εργασιακές σχέσεις;

1

2

3

4

5

Δ/Α

Σχέσεις με τους συναδέλφους σας

Σχέσεις με τους προϊσταμένους σας

Σχέσεις με τους υφισταμένους σας (αν υπάρχουν)

Χρήση ικανοτήτων και δεξιοτήτων

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η
4. Αρκετά ικανοποιημένος/η
5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Πόσο ικανοποιημένος είστε τα παρακάτω; *

1

2

3

4

5

Ευκαιρίες να αναδείξετε το ταλέντο σας

Ευκαιρίες να μάθετε νέες δεξιότητες

Υποστήριξη για παραπάνω εκπαίδευση

Δραστηριότητες στη Εργασία

1. Καθόλου ικανοποιημένος/η
2. Λίγο ικανοποιημένος/η
3. Μέτρια ικανοποιημένος/η

4 . Αρκετά ικανοποιημένος/η

5. Πολύ ικανοποιημένος/η

Πόσο ικανοποιημένος είστε με τις παρακάτω συνθήκες στην εργασία σας; *

1

2

3

4

5

Ποικιλία καθηκόντων

Βαθμός εξάρτησης με βάση τον ρόλο

Ικανοποιητικές ευκαιρίες για περιοδικές αλλαγές στα καθήκοντά σας

Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο *

Άνδρας

Γυναίκα

Ηλικία *

18-35

36-45

46-55

56-65

65+

Επίπεδο μόρφωσης (που έχετε ολοκληρώσει) *

Υποχρεωτική εκπαίδευση

Λύκειο

ΙΕΚ

Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

Είδος Απασχόλησης *

Μόνιμος Υπάλληλος

Αορίστου χρόνου

Ορισμένου χρόνου

Ελεύθερος επαγγελματίας/συνεργαζόμενος

Άλλο

Μικτός Ετήσιος Μισθός *

έως 10.000€

10.001 έως 20.000

20.001 έως 30.000

30.000€ +

Ποιά είναι τα καθήκοντά σας; *

Ιατρός

Εκπαιδευτικός

Δημοσιογράφος

Διοικητικός

Εργάτης

Άλλο

Πόσα χρόνια εργάζεστε στην εταιρεία; *

1-5

6-10

11-15

16-20

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αντωνίου, Σ. (2006). Εργασιακό Στρες. Τόμος Α', Εκδ., Παρισιάνου, Αθήνα.

Δαγτόγλου, Π. (2004). Γενικό Διοικητικό Δίκαιο. Εκδόσεις Σάκκουλας

Κάντας, Α. (1998). Οργανωτική –βιομηχανική Ψυχολογία. Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Παππά Β. (2006). Το στρες των εκπαιδευτικών και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική εξουθένωση. Επιθεώρηση εκπαιδευτικών θεμάτων.

Τάχος, Α. (1996). Ειδικό Διοικητικό Δίκαιο. Δημόσιο υπαλληλικό Δίκαιο. Εκδόσεις Σακούλα.

Τερζίδης Κ.(2004),MANATZMENT Στρατηγική προσέγγιση, Αθήνα: Σύγχρονη εκδοτική.

Τζωρτζάκης Κ. &Τζωρτζάκη Α. (2000). Οργάνωση και διοίκηση. Εκδόσεις Rosili.

Φούντας, Γ. (2001) Κοινωνία και Υγεία. Οδυσσέας/Νέα Υγεία . Αθήνα

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adams, J. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*.

Antoniou, A.S.G., Davidson, M.J., & Cooper, C.L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, vol. 18.

Beam, R.A. (2006). Organizational Goals and Priorities and the Job Satisfaction of the U.S. Journalists. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, Vol. 83.

Beehr, T.A., Walsh, J.T., & Taber, T.D. (1976). "Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain", *Journal of Applied Psychology*, 61,.

Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghari, S. M., Ghayoor, A. H. (2013). The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal* 22.

Boudreau R, and Golembiewski (1996). Burnout and Stress in American, Canadian and Japanese working settings

Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger.

Clark, A. (1997). Job Satisfaction and gender. Why are women so happy in work? *Labor Economics* Vol. 4.

Davis, G. (2004). Job satisfaction survey amongst employees in small business. *Journal of small business and enterprisedevelopment* Vol. 11

Davis, K. and Nestrom, J.W. (1985). Human Behavior at work. *Organizational Behavior*. McGraw – Hill Publications.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Services Press.

Esch, T. (2002). Health in stress: Change in the stress concept and its significance for prevention, health and life style. *Gesundheitswesen*, 64

Fedler, F. (2004). Insiders Stories: Coping with Newsroom Stress: An Historical Perspective. *American Journalism*, 2

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*.

Gillham B. (2007) Developing a questionnaire. 2nd ed. Continuum International Publishing Group, London

Goleman D. (1998) "What Makes a Leader?" *Harvard Business Review*.

- Gyungho, J. and Misook, K. (2000). Comparing Quality of Life between Public Officers and Private Company Employees. *Korean Administration Society* Vol. 34.
- Hachman, J. and Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87.
- Hertzberg, F. Mausner, B. and Snyderman, B. (2010). *The motivation to work*. New Brunswick : Transaction Publishers.
- Hunt, J. W. and Saul, P.N. (1975). The relationship of Age , Tenure and Job Satisfaction in Males and Females. *Academy of Management Journal*, Vol. 18.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers.
- Jones F and Bright J, (2001) *Stress: Myth, Theory and Research*, Pearson Education.
- Kristen Ferguson, Lorraine Frost and David Hall (2012). Predicting Teacher Anxiety, Depression, and Job Satisfaction. *Journal of Teaching and Learning*, Vol. 8
- Krumm, D. (2001). *Psychology at work. An introduction to industrial / organizational psychology*, USA.
- Leiter, M. & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A.-S. Antoniou & C.L. Cooper (Eds.): *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Edward Elgar: Northampton, MA.
- Lok, P. & Crawford, J. (2003). The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, vol. 15.
- Locke, E. (2001). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. McGraw – Hill Publications.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Prentice Hall Inc., New Jersey
- Maslow, A. (1959) *New Knowledge in Human Values*, New York: Harper & Row, editions.
- Mullins, L. J. (2005). *Management and organizational behavior (7th ed.)*, New jersey prentice Hall.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77

Pines, M. (1986). Who is to blame for helper's burnout? Environmental impact. In C. D. Scott & J. Hawk (Eds), *Heal Thyself: The Health of Health Care Professionals*. New York: Bruner/Mazel Publications.

Ping, W. (1999). *Job Satisfaction and Burnout amongst social workers working with juvenile delinquents*. University of Hong Kong.

Riggo, R. E. (2000). *Introduction to industrial organizational psychology*. New Jersey: prentice Hall

Rudman, R. (2003). *Performance Planning and Review*. Allen and Unwin Academic.

Ryan, A. M., Schmitt, M. J., & Johnson, R. (1996). Attitudes and effectiveness: examining relations at an organizational level. *Personnel Psychology*, vol. 49

Schneider, B., Hanges, P. J., Smith, D. B., & Salvaggio, A. N. (2003). Which comes first: Employee attitudes or organizational financial and market performance? *Journal of Applied Psychology*, 88

Sloan, P. and Williams, H. (2000). Job Satisfaction, comparison earnings and gender. *Labor Economics* Vol. 4

Steger, M. ,Dik, B. J. and Shim, Y. (2005). Measuring satisfaction and meaning at work.

Sypniewska, B. (2013). *Evaluation of factors influencing job satisfaction*. Vizja, Press.

Statt, D. (1994). *Psychology and the World of Work*. Macmillan Publications.

Statt, D. (1994). *Psychology and the World of Work*. London : Macmillan Press L.T.D

Spector.P. (2007). *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*. U.S.A : John Wiley & Sons, Inc.

Talib, N. L. (2009). A Preliminary Study on Occupational Stress and Job Satisfaction among Male Navy Personnel at a Naval Base in Lumut, Malaysia. *The Journal of International Social Research*, 2.

Vroom, H. (1964). *Work and motivation*. Wiley Publications.

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review* Vol. 12.

Zedeck, S. ,Maslach, C. , Mosier, K. and Slitka, L. (1988). Affective response to work and quality of family life. Employee and spouse perspectives. *Journal of Social Behavior and Personality* Vol. 3.

