Π.Μ.Σ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

«Η εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. Μελέτη Περίπτωσης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή»

Χρυσούλα-Χριστιάνα Κατσικογιάννη

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.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

«Η εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. Μελέτη Περίπτωσης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή»

Χρυσούλα-Χριστιάνα Κατσικογιάννη, Α.Μ.: 17014

Επιβλέπουσα: Δεδούλη Αικατερίνη, Επ. Καθηγήτρια, Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ.
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

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 Among the Ministry of Economy and Development. Case Study: General Secretariat of Commerce and Consumer Protection»

Chrisoula-Christiana Katsikogianni, R.N.: 17014

Supervisor: Dedouli Ekaterini, As. Professor, Piraeus University of Applied Sciences
Department of Accounting & Finance

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

Piraeus, Greece, 2017

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Αικατερίνη Δεδούλη διότι με τη δική της συμβουλή και καθοδήγηση υλοποιήθηκε η ολοκλήρωση αυτής της Διπλωματικής εργασίας. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον πρόεδρο του μεταπτυχιακού προγράμματος Δημόσια Οικονομική και Πολιτική, κ. Θεόδωρο Παπαηλία που μου έδωσε τη δυνατότητα να συμμετάσχω σε αυτό το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών και με τις γνώσεις του και την εμπειρία του με στήριξε καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου. Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στον καθηγητή στατιστικής ανάλυσης Κωνσταντίνο Μηλιώρη για τη σημαντική βοήθεια του κυρίως στο κομμάτι του SPSS, όπως προανέφερα. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, που με χαρά δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα και ανταποκρίθηκαν πλήρως στο ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε να απαντήσουν.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ το οφείλω στην οικογένεια μου για την υποστήριξη και τα εφόδια που μου έχουν προσφέρει όλα αυτά τα χρόνια, στον αγαπημένο μου ξάδερφο Κουλούρη Κωνσταντίνο του οποίου η ακαδημαϊκή εμπειρία και γνώση μου ήταν πολύτιμη, στην επίσης αγαπημένη μου φίλη και πρώην μεταπτυχιακή φοιτήτρια του ιδίου Τμήματος, Λεμπέση Σοφία για την συνεχή καθοδήγησή της καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου καθώς και στον σύζυγό μου Καλτσά Χαράλαμπο που με κατανόηση και υπομονή ήταν δίπλα μου καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής αυτής της διπλωματικής εργασίας.

«Η εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. Μελέτη Περίπτωσης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή»

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί θέμα εξαιρετικής σημασίας, είτε αναφερόμαστε σε οργανισμούς και επιχειρήσεις του Δημοσίου, είτε του Ιδιωτικού Τομέα. Έχει αποδειχθεί, ότι η αποδοτικότητα του εργαζόμενου, επηρεάζεται θετικά ή αρνητικά, ανάλογα με την εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνει.

Η παρούσα διπλωματική εργασία, στοχεύει στην καταγραφή του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και συγκεκριμένα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Σημαντικό ρόλο στην καταγραφή αυτή, αποτελεί η μελέτη πολλών παραγόντων, που επιδρούν στη διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης, καθώς και η επίδραση δημογραφικών στοιχείων, όπως π.χ. το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, οι μηνιαίες απολαβές και τα χρόνια προϋπηρεσίας.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: *εργασιακή ικανοποίηση, παρακίνηση εργαζομένων, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή*

«Job Satisfaction Among the Ministry of Economy and Development. Case Study: General Secretariat of Commerce and Consumer Protection»

Abstract

Job satisfaction is an issue of great importance whether we refer to organizations and enterprises in public sector or in private one. It has been proved that employees' performance depends on a positive or negative manner upon the satisfaction the employee receives.

The aim of this thesis is to record/determine the satisfaction level of the level employees working at the General Secretariat of Commerce and Consumer Protection of the Ministry of Economy and Development.

The study of the factors contributing in the formation of satisfaction as well the affection of demographic aspects such as: sex, age, educational level, salary and previous experience, constitutes crucial element of the thesis.

Keywords: *Job Satisfaction, Employee Motivation, General Secretariat of Commerce and Consumer Protection*

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 3

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ 3

1.1 Η Έννοια της εργασιακής ικανοποίησης 3

1.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση 4

1.3 Μέθοδοι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης 4

1.3.1 The Job Satisfaction Survey (JSS) 4

1.3.2 The Job Diagnostic Survey (JDS) 5

1.3.3 The Minnesota Satisfaction Questionnaire 5

1.3.4 The Job Descriptive Index 6

1.3.5 The Job in General Scale 6

1.4 Η Έννοια της Παρακίνησης 7

1.5 Εσωτερική και Εξωτερική Παρακίνηση 8

1.5.1 Εσωτερική παρακίνηση 8

1.5.2 Εξωτερική παρακίνηση 10

1.6 Θεωρίες Παρακίνησης 11

1.6.1 Γενικά 11

1.6.2 Θεωρία της προσδοκίας του Vroom (Expectancy theory) 11

1.6.3 Θεωρία δικαιοσύνης 13

1.6.4 Η ιεραρχία των αναγκών κατά τον Maslow 13

1.6.5 Θεωρία του Herzberg 14

1.7 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ 16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 17

ΣΤΕΝΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ 17

2.1 Γενικά 17

2.2. Αποστολή Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης 18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 25

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ 25

3.1 Μέθοδος Δειγματοληψίας 25

3.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου 26

3.3 Δομή Ερωτηματολογίου 26

3.4 Δοκιμαστική Έρευνα 27

3.5 Καταχώρηση-Επεξεργασία-Ανάλυση Δεδομένων 28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 31

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ 31

4.1 Ανάλυση δείγματος 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 90

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ 90

5.1 Συμπεράσματα 90

5.2 Προτάσεις για βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή 97

5.3 Περιορισμοί 99

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 99

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 101

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 Συνοδευτική επιστολή του ερωτηματολογίου 104

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 Ερωτηματολόγιο έρευνας 105

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1 Φύλο 29
Πίνακας 4.2 Ηλικία 30
Πίνακας 4.3 Μορφωτικό επίπεδο 32
Πίνακας 4.4 Έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή 33
Πίνακας 4.5 Μηνιαίες Μεικτές αποδοχές 35
Πίνακας 4.6 Ιεραρχία 36
Πίνακας 4.7 Διεύθυνση απασχόλησης 38
Πίνακας 4.8 Τύπος εργασίας 40
Πίνακας 4.9 Σχέση εργασίας 41
Πίνακας 4.10 Δραστηριότητα 43
Πίνακας 4.11 Ανεξαρτησία 44
Πίνακας 4.12 Ποικιλία 46
Πίνακας 4.13 Κοινωνική Θέση 47
Πίνακας 4.14 Επίβλεψη (Ανθρώπινες σχέσεις) 48
Πίνακας 4.15 Επίβλεψη (Τεχνική) 50
Πίνακας 4.16 Ηθικές αξίες 51
Πίνακας 4.17 Επαφή με πολίτες 53
Πίνακας 4.18 Εργασιακή Ασφάλεια 54
Πίνακας 4.19 Παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών 55
Πίνακας 4.20 Εξουσία 56
Πίνακας 4.21 Αξιοποίηση ικανοτήτων 57
Πίνακες 4.22 Πολιτικές της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή 58
Πίνακας 4.23 Αμοιβές 60
Πίνακας 4.24 Ευκαιρίες προαγωγής 61
Πίνακας 4.25 Υπευθυνότητα 62
Πίνακας 4.26 Δημιουργικότητα 63
Πίνακας 4.27 Οι συνθήκες εργασίας 64
Πίνακας 4.28 Οι συναδελφικές σχέσεις 65
Πίνακας 4.29 Αναγνώριση 66

Πίνακας 4.30 Επιτεύγματα 68
Πίνακας 4.31 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με αξιοποίηση ικανοτήτων 73
Πίνακας 4.32 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με ικανοποίηση από την αμοιβή 75
Πίνακας 4.33 Συσχέτιση ιεραρχίας με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις 77
Πίνακας 4.34 Συσχέτιση μηνιαίων μεικτών αποδοχών με εργασιακή ασφάλεια 79
Πίνακες 4.35 Συσχέτιση φύλου με συνθήκες εργασίας 81
Πίνακες 4.36 Συσχέτιση ιεραρχίας με συναδελφικές σχέσεις 82
Πίνακες 4.37 Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με ποικιλία αντικειμένου εργασίας 84
Πίνακες 4.38 Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με επιτεύγματα 86

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 4.1 Φύλο 30
Διάγραμμα 4.2 Ηλικία 31
Διάγραμμα 4.3 Μορφωτικό επίπεδο 32
Διάγραμμα 4.4 Έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή 34
Διάγραμμα 4.5 Μηνιαίες μεικτές αποδοχές 35
Διάγραμμα 4.6 Ιεραρχία 36
Διάγραμμα 4.7 Διεύθυνση απασχόλησης 39
Διάγραμμα 4.8 Τύπος εργασίας 40
Διάγραμμα 4.9 Σχέση εργασίας 42
Διάγραμμα 4.10 Δραστηριότητα 43
Διάγραμμα 4.11 Ανεξαρτησία 45
Διάγραμμα 4.12 Ποικιλία 46
Διάγραμμα 4.13 Κοινωνική Θέση 47
Διάγραμμα 4.14 Επίβλεψη (Ανθρώπινες σχέσεις) 49
Διάγραμμα 4.15 Επίβλεψη (Τεχνική) 50
Διάγραμμα 4.16 Ηθικές αξίες 52
Διάγραμμα 4.17 Επαφή με πολίτες 53
Διάγραμμα 4.18 Εργασιακή Ασφάλεια 54
Διάγραμμα 4.19 Παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών 55
Διάγραμμα 4.20 Εξουσία 56
Διάγραμμα 4.21 Αξιοποίηση ικανοτήτων 57
Διάγραμμα 4.22 Πολιτικές της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή 59
Διάγραμμα 4.23 Αμοιβές 60
Διάγραμμα 4.24 Ευκαιρίες προαγωγής 61
Διάγραμμα 4.25 Υπευθυνότητα 62
Διάγραμμα 4.26 Δημιουργικότητα 63
Διάγραμμα 4.27 Οι συνθήκες εργασίας 64
Διάγραμμα 4.28 Οι συναδελφικές σχέσεις 65
Διάγραμμα 4.29 Αναγνώριση 67

Διάγραμμα 4.30 Επιτεύγματα 68
Διάγραμμα 4.31 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με αξιοποίηση ικανοτήτων 74
Διάγραμμα 4.32 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με ικανοποίηση από την αμοιβή 76
Διάγραμμα 4.33 Συσχέτιση ιεραρχίας με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις 78
Διάγραμμα 4.34 Συσχέτιση μηνιαίων μεικτών αποδοχών με εργασιακή ασφάλεια 80
Διάγραμμα 4.35 Συσχέτιση φύλου με συνθήκες εργασίας 81
Διάγραμμα 4.36 Συσχέτιση ιεραρχίας με συναδελφικές σχέσεις 83
Διάγραμμα 4.37 Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με ποικιλία αντικειμένου εργασίας 85
Διάγραμμα 4.38 Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με επιτεύγματα 88

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση, αποτελεί σημαντικό τομέα ερευνητικού ενδιαφέροντος. Για να επιτευχθεί υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσιών, πρέπει πρώτα, να επιτευχθούν υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού σε επιχειρήσεις και οργανισμούς Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα.

Πολλοί ερευνητές διεθνώς, έχουν αναπτύξει συστήματα μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, τα οποία έχουν οδηγήσει σε έγκυρα και αξιόπιστα αποτελέσματα, με την χρήση ερωτηματολογίων ή συνεντεύξεων. Έχει διαπιστωθεί, ότι η εργασιακή ικανοποίηση, προέρχεται κυρίως από στοιχεία και καταστάσεις, όπως είναι η εκπαίδευση, η αμοιβή, το ωράριο εργασίας, η εποπτεία, οι συνθήκες εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις των υπαλλήλων καθώς και οι σχέσεις μεταξύ υπαλλήλων-προϊσταμένων.

Σκοπός λοιπόν της παρούσας εργασίας, αποτελεί η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης καθώς και η ανάλυση των εννοιών της εργασιακής ικανοποίησης, της μέτρησής της και της παρακίνησης των εργαζομένων.

Η διπλωματική αυτή εργασία, χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος, πραγματοποιείται μία θεωρητική προσέγγιση του θέματος και γίνεται λόγος των εννοιών που ήδη προαναφέρθηκαν. Στο δεύτερο μέρος, αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε και παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που θα δοθεί στους υπαλλήλους της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Όσον αφορά τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, αρχικά μελετάται η θεωρία που έχει αναπτυχθεί για το εν λόγω θέμα και εν συνεχεία, η θεωρία αυτή, ελέγχεται. Η στρατηγική, της ερευνητικής προσέγγισης που θα χρησιμοποιηθεί σε αυτή την έρευνα, είναι η παραγωγική προσέγγιση (deductive) (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011, σ. 33). Επιπλέον, η μέθοδος που θα επιλεχθεί για την πραγματοποίηση της έρευνας, είναι η ποσοτική. Η ποσοτική έρευνα, επικεντρώνεται στον ποσοτικό προσδιορισμό, στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων. Εκφράζει την άποψη της κοινωνικής πραγματικότητας ως μία εξωτερική, αντικειμενική πραγματικότητα (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011, σ. 84). Για να είναι αποτελεσματική, πρέπει να γίνει συλλογή ποσοτικών στοιχείων από μεγάλο αριθμό δειγμάτων πληθυσμού, χρησιμοποιώντας δομημένα ερωτηματολόγια.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που θα τεθούν, θα αποτελέσουν το ζητούμενο της εμπειρικής έρευνας. Σύμφωνα με τους Leedy και Ormord (2001), η υπόθεση είναι μια λογική εικασία. ένα εύλογο ερώτημα, ένα ζήτημα χωρίς απόδειξη, η οποία παρέχει μια προκαταρκτική εξήγηση για ένα υπό διερεύνηση φαινόμενο.

Με βάση τα παραπάνω, τα ερευνητικά ερωτήματα που θα αποτελέσουν το ζητούμενο της εμπειρικής έρευνας είναι τα εξής:

- Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι υπάλληλοι της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή από την εργασία τους;
- Ποιες είναι οι μεταβλητές που επηρεάζουν το βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης;
- Ποιοι παράγοντες (ενδογενείς και εξωγενείς) επηρεάζουν περισσότερο τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού;
- Οι καθαρές μηνιαίες αποδοχές, επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των υπαλλήλων;
- Το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, εξαρτάται από το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων;
- Ποιος παράγοντας ευχαριστεί και ποιος δυσαρεστεί το προσωπικό στο χώρο εργασίας του;

Τέλος, επιλέχθηκε η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή ως μελέτη περίπτωσης σχετικά με το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού, για τους εξής λόγους:

- Εργάζομαι στη Διεύθυνση Διαχείρισης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της εν λόγω Γενικής Γραμματείας του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και έχω ιδιαίτερο ενδιαφέρον.
- Είναι μία από τις Γενικές Γραμματείες ενός Υπουργείου, της οποίας το αντικείμενο, έχει αντίκτυπο στην ανάπτυξη και λειτουργία της χώρας μου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας που θα ακολουθήσει, μπορεί να υπάρξει προσπάθεια των αρμοδίων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, για βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και αύξησης της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα αναλυθούν οι έννοιες της εργασιακής ικανοποίησης, καθώς και της παρακίνησης των εργαζομένων. Επίσης θα γίνει αναφορά στους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, στις μεθόδους μέτρησής της, σε θεωρίες παρακίνησης καθώς και στην σημασία της παρακίνησης στον εργασιακό χώρο.

1.1 Η Έννοια της εργασιακής ικανοποίησης

Δεν υπάρχει συμφωνία, μεταξύ συγγραφέων και ερευνητών, σε ότι αφορά τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης καθώς και τον τρόπο μέτρησής της. Ενδεικτικά, αναφέρονται παρακάτω, σπουδαία ονόματα ερευνητών, οι οποίοι προσπάθησαν να αναλύσουν τον εν λόγω ορισμό.

Ένας ευρέως χρησιμοποιούμενος ορισμός είναι αυτός του Locke (1976, όπως αναφέρουν οι Sempane, Rieger και Roodt, 2002) όπου ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως «μία ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την αξιολόγηση των εργασιακών εμπειριών του ατόμου». Η ικανοποίηση από την εργασία περιλαμβάνει τρεις γενικές περιοχές: α) τις αξίες που ένα άτομο έχει ή θέλει, β) την αντίληψη που έχει το άτομο για το πώς η επιχείρηση που εργάζεται ικανοποιεί αυτές τις αξίες και γ) τη σημασία που έχουν αυτές οι αξίες για το άτομο. Ο Locke ορίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση / δυσαρέσκεια είναι συνάρτηση του τι επιζητά κάποιος από την επιχείρηση και τι είναι αυτό που τελικά του προσφέρει.

Κατά τον Spector (1997) η εργασιακή ικανοποίηση καθορίζεται από τον βαθμό με τον οποίο ο εργαζόμενος είναι συναισθηματικά δεμένος ή όχι με την δουλειά του. Επιπλέον, όπως αναφέρει ο Aziri (2011) ο Vroom (1964) εστιάζει στο ρόλο των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση που παίρνει το άτομο από την εργασία του είναι συνάρτηση όσων πιστεύει ότι ο εργαζόμενος παίρνει από αυτή.

Κατά τον Armstrong (2006, αναφέρεται από τον Aziri, 2011) η εργασιακή ικανοποίηση έχει να κάνει με τη στάση και τα συναισθήματα που έχουν οι εργαζόμενοι για τη δουλειά τους. Όταν νιώθουν ευνοημένοι ή έχουν μια θετική στάση προς την εργασία

τους είναι ικανοποιημένοι από αυτή. Αντίθετα όταν νιώθουν δυσαρεστημένοι και κρατούν μία αρνητική στάση είναι δυσαρεστημένοι από την εργασία τους.

1.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, καθώς και από τα χαρακτηριστικά του πλαισίου, μέσα στο οποίο μελετάται. Γι αυτό το λόγο, δεν υπάρχει ένα μοντέλο για την ικανοποίηση από την εργασία, το οποίο θα μπορούσε να εφαρμοστεί σε όλα τα εργασιακά περιβάλλοντα μιας και δεν υπάρχουν μηχανισμοί, που να μπορούν να περιγράψουν μια τέτοια ακαθόριστη και υποκειμενική έννοια.
Σύμφωνα με τον Spector (1997), έχουν γίνει αρκετές έρευνες πάνω στο θέμα αυτό, κάποιες από αυτές επικεντρώνονται στην προσωπικότητα (personality) του ατόμου, ενώ κάποιες άλλες σχετίζουν το περιβάλλον (environment) με την ικανοποίηση. Άλλες έρευνες, θεωρούν ότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ προσωπικότητας, περιβάλλοντος και εργασιακής ικανοποίησης.

1.3 Μέθοδοι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης

Τον 20ο αιώνα έχουν γίνει πολλές προσπάθειες ανάπτυξης μεθόδων μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Το βασικότερο εργαλείο που χρησιμοποιείται για την διεξαγωγή τέτοιων ερευνών είναι το ερωτηματολόγιο. Γι' αυτό και θα αναλυθεί το θεωρητικό υπόβαθρο των ερωτηματολογίων που έχουν αναπτυχθεί στη βιβλιογραφία, για την καλύτερη κατανόηση των μεθόδων. Οι μέθοδοι που ακολουθούν έχουν χρησιμοποιηθεί από αμέτρητες επιχειρήσεις σε παγκόσμιο επίπεδο. Παρόλο που μπορεί να θεωρηθούν «ξεπερασμένες» επειδή αναπτύχθηκαν πριν πολλά χρόνια, θεωρούνται αξιόπιστες και χρησιμοποιούνται έως σήμερα (Κατσαμπά, 2012).

1.3.1 The Job Satisfaction Survey (JSS)

Ο δείκτης αυτός αναπτύχθηκε από τον Spector Paul, στο πανεπιστήμιο της Νότιας Φλόριντας το 1985. Οι διαστάσεις από τις οποίες αποτελείται είναι οι εξής εννέα (9): 1) Αποδοχές/ αμοιβές, 2) Πρόσθετες παροχές, 3) Ευκαιρίες εξέλιξης, 4) Πιθανές ανταμοιβές καλής απόδοσης, χωρίς να είναι απαραίτητα χρηματικές, 5)Αντικείμενο της εργασίας, 6) Συνάδελφοι, 7) Επίβλεψη, 8)Επικοινωνία, 9) Λειτουργικές συνθήκες, όπως οι διαδικασίες και διάφοροι κανονισμοί που διέπουν τον οργανισμό. Η κλίμακα αποτελείται τριάντα έξι (36) στοιχεία, δηλαδή τέσσερα (4) στοιχεία η κάθε διάσταση. Οι

ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν εξαβάθμιες κλίμακες, με εύρος απαντήσεων από Διαφωνώ πάρα πολύ έως Συμφωνώ πάρα πολύ (Spector, 1985).

1.3.2 The Job Diagnostic Survey (JDS)

Η κλίμακα JDS αναπτύχθηκε από τους Hackman και Oldham το 1975 (όπως αναφέρει ο Spector, 1997, p. 17) για να μελετήσει την επίδραση των χαρακτηριστικών της εργασία στους ανθρώπους. Περιλαμβάνει υποκλίμακες που μετράνε τη φύση της εργασίας και τα εργασιακά καθήκοντα, την υποκίνηση, την προσωπικότητα, την ψυχολογική κατάσταση και τις αντιδράσεις από την δουλειά. Μία από τις αντιδράσεις είναι η εργασιακή ικανοποίηση. Ο JDS καλύπτει πολλούς τομείς της ικανοποίησης από την εργασία ειδικά την ανάπτυξη, την αμοιβή, την εργασιακή ασφάλεια, την κοινωνικότητα και την επίβλεψη και έτσι μετρά τη συνολική ικανοποίηση. Κάθε μεμονωμένη υποκλίμακα περιλαμβάνει από δύο έως πέντε πτυχές η κάθε μία και μετρά τη γενική ικανοποίηση. Οι απαντήσεις σε κάθε ερώτηση δίνονται μέσω μιας επτάβαθμης κλίμακας από «Εξαιρετικά δυσαρεστημένος» έως «Εξαιρετικά ευχαριστημένος». Οι ερωτήσεις για τη συνολική ικανοποίηση απαντώνται σε επτάβαθμη κλίμακα από «Διαφωνώ έντονα» έως «Συμφωνώ έντονα».

1.3.3 The Minnesota Satisfaction Questionnaire

Σύμφωνα με τον Spector (1997, pp.15-17) η MSQ αναπτύχθηκε από τους Weiss, Dawis, England και Lofquist το 1967 και είναι πολύ δημοφιλής μεταξύ των ερευνητών. Η MSQ έχει δύο εκδόσεις, η πλήρης έκδοση με τα 100 στοιχεία και η σύντομή με τα 20 στοιχεία. Περιλαμβάνει 20 διαστάσεις εργασιακής ικανοποίησης με πέντε στοιχεία ανά διάσταση στην πλήρη έκδοση, και ένα στοιχεία ανά διάσταση στην σύντομη. Οι 20 διαστάσεις που μελετά είναι η δραστηριότητα, η ανεξαρτησία, η ποικιλία, η κοινωνική θέση, η επίβλεψη (ανθρώπινες σχέσεις), η επίβλεψη (τεχνική), ηθικές αξίες, ασφάλεια, παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, εξουσία, αξιοποίηση ικανοτήτων, εταιρικές πολιτικές και πρακτικές, αμοιβές, προαγωγές, υπευθυνότητα, δημιουργικότητα, συνθήκες εργασίας, συναδελφικότητα, αναγνώριση, επιτεύγματα. Στην MSQ χρησιμοποιούνται οι παρακάτω κατηγορίες απαντήσεων: Πολύ ικανοποιημένος, Ικανοποιημένος, Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος, Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος (Spector, 1997, p. 15).

Οι διαστάσεις που μελετά η MSQ είναι πιο εξειδικευμένες σε σχέση με τις άλλες κλίμακες καθώς μελετά την θέση της εργασίας ως προς την δημιουργικότητα, την αξιοποίηση των ικανοτήτων, τα επιτεύγματα, την ποικιλία, την ανεξαρτησία. Επιπλέον μελετά ξεχωριστά την επίβλεψη σε σχέση με τις ανθρώπινες σχέσεις και την τεχνική επάρκεια.

Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης μέσω της κλίμακας MSQ είναι μία λογική επιλογή καθώς ακόμα και η σύντομη έκδοση δίνει επαρκή αποτελέσματα. Η πλήρη έκδοση περιλαμβάνει πτυχές που είναι πιο εξειδικευμένες σε σχέση με άλλες κλίμακες και καλύπτει πλήρως τη φύση της δουλειάς (Spector, 1997, pp. 15-17).

1.3.4 The Job Descriptive Index

Η κλίμακα JDI είναι η πιο δημοφιλής κλίμακα μεταξύ των ερευνητών της οργανωσιακής συμπεριφοράς. Αναπτύχθηκε από τους Smith, Kendall και Hulin το 1969 και θεωρείται ίσως ως η περισσότερο αναπτυγμένη και επικυρωμένη κλίμακα (Spector, 1997, p. 12). Μελετά πέντε διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, την φύση της εργασίας, τις αμοιβές, τις προαγωγές, την εποπτεία και τους συναδέλφους. Η πλήρης έκδοση της κλίμακας περιλαμβάνει 72 στοιχεία με 9 ή 18 στοιχεία για κάθε υποκλίμακα. Για κάθε στοιχείο οι απαντήσεις που δίνονται είναι «Ναι», «Όχι», «Δεν είμαι σίγουρος» και οι ερωτήσεις μελετούν την αρέσκεια, την δυσαρέσκεια και τον αρνητισμό. Η αξιοπιστία αυτής της κλίμακας διαφαίνεται και από το ότι έχει χρησιμοποιηθεί σε πλήθος ερευνών. Σύμφωνα με τον Cook et al. (1981,όπως αναφέρεται στο Spector, 1997, p. 14) περισσότερες από 100 δημοσιευμένες έρευνες έχουν χρησιμοποιήσει αυτή την κλίμακα. Αν και ο JDI έχει πολλές καλές ψυχομετρικές ιδιότητες, έγιναν προσπάθειες να βελτιωθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα τόσο από ερευνητές όσο και από προγραμματιστές (Spector, 1997, pp. 12-16).

1.3.5 The Job in General Scale

Οι Ironson και οι συνεργάτες του θεωρούν ότι η συνολική ικανοποίηση δεν είναι αποτέλεσμα της άθροισης των επιμέρους παραγόντων ικανοποίησης (Ironson et al., 1989). Αυτή ήταν η αιτία που έφτιαξαν αυτή την κλίμακα που περιλαμβάνει δεκαοχτώ (18) στοιχεία, με επιθετικούς προσδιορισμούς, δίνοντας την δυνατότητα απάντησης με

«Ναι», «Όχι» ή «Δεν είμαι σίγουρος». Εκτός από αυτές τις παραπάνω μεθόδους μέτρησης ικανοποίησης των εργαζομένων, έχει αναπτυχθεί πλήθος άλλων μεθόδων όπως η Worker Opinion Survey του Cross (1973), Overall Job Satisfaction των War, Cook & Wall (1979), Need Satisfaction Questionnaire του Porter (1961 -1962) και πολλές άλλες (Κατσαμπά, 2012).

1.4 Η Έννοια της Παρακίνησης

Η παρακίνηση ή παρώθηση δεν είναι συμπεριφορά είναι μια πολύπλοκη εσωτερική κατάσταση των ατόμων που δεν μπορεί να παρατηρηθεί απ' ευθείας, αλλά που επηρεάζει τη συμπεριφορά τους. Τα κίνητρα των ατόμων συμπεραίνονται από τη συμπεριφορά τους. Η παρώθηση δημιουργείται από όλες αυτές τις εσωτερικές καταστάσεις του ατόμου που περιγράφονται σαν επιθυμίες, ευχές, προσπάθειες καταστάσεις του ατόμου που περιγράφονται σαν επιθυμίες, ευχές, προσπάθειες κλπ. είναι δηλαδή μια εσωτερική κατάσταση που ενεργοποιεί ή υποκινεί τα άτομα να εκπληρώσουν κάποιο σκοπό (Ζαβλανός,1999).

Η παρακίνηση γενικά θεωρείται ότι συνδέεται με τις ανθρώπινες ανάγκες ' η σχέση παρακίνησης και συμπεριφοράς είναι γενικά κατανοητή, η φύση όμως και η ακριβής σχέση μεταξύ αναγκών και παρακίνησης δεν είναι καθόλου φανερή. Με άλλα λόγια, η παρώθηση είναι μια μεσολαβητική μεταβλητή ανάμεσα στις ανθρώπινες ανάγκες και τη συμπεριφορά των ατόμων (Ζαβλανός,1999).

Η συμπεριφορά του ατόμου προκαλείται από την επιθυμία του να φθάσει σε κάποιο συγκεκριμένο σκοπό. Ο συγκεκριμένος σκοπός δεν είναι μια δραστηριότητα ή ενέργεια. Στην πραγματικότητα κάθε συμπεριφορά εκδηλώνεται με μια σειρά από ενέργειες. Κάθε φορά το άτομο κάνει και κάτι στην πορεία κάποιας πράξης μπορεί να αποφασίσει αλλάξει δραστηριότητα ή να συνδυάσει δραστηριότητες για να κάνει κάτι διαφορετικό. Το ερώτημα που τίθεται εδώ είναι το εξής: Γιατί τα άτομα εκτελούν μια συγκεκριμένη ενέργεια και όχι κάποια άλλη; Γιατί αλλάζουν δραστηριότητες; Πώς μπορεί ο μάνατζερ ή ο διευθυντής να κατανοήσει, να προβλέψει ή ακόμα να ελέγξει την δραστηριότητα, που το άτομο θα υποχρεωθεί να πραγματοποιήσει σε μια δεδομένη στιγμή; Οι μάνατζερ για να προβλέψουν τη συμπεριφορά του ατόμου πρέπει να γνωρίζουν τις ανάγκες και τα κίνητρα που προκαλούν στα άτομα μια συγκεκριμένη ενέργεια σε κάποιο συγκεκριμένο χρόνο.

Επειδή η ακριβής φύση της πολύπλοκης σχέσης που υπάρχει μεταξύ των ανθρωπίνων αναγκών και της συμπεριφοράς του ατόμου δεν είναι εύκολο να κατανοηθεί, γι' αυτό και μερικοί επιστήμονες ανέπτυξαν διάφορες θεωρίες περί κινήτρων με σκοπό να διερευνήσουν την ανθρώπινη παρακίνηση. Όλες οι θεωρίες παρουσιάζουν προβλήματα στο θεωρητικό μέρος και στην εφαρμογή τούς υπάρχουν όμως σ' αυτές έννοιες και εξηγήσεις για την παρακίνηση των ατόμων στην εργασία, που δίνουν ικανοποιητικές απαντήσεις στους μάνατζερ και διευθυντές που αναζητούν τρόπους για να κάνουν μια επιχείρηση περισσότερο αποτελεσματική.(Ζαβλανός,1999)

Οι Berelson και Steiner (1964, αναφέρεται από τον Μπουραντά, 1992) θεωρούν ότι η παρακίνηση είναι μία εσωτερική κατάσταση που ενεργοποιεί, δραστηριοποιεί και κατευθύνει τη συμπεριφορά προς τους στόχους. Η παρακίνηση αποτελεί ένα πολύ δύσκολο φαινόμενο καθώς οι ανάγκες του ανθρώπου εξελίσσονται και διαφοροποιούνται μέσα στο χρόνο και εξαρτώνται από τις συνθήκες τις οποίες οι άνθρωποι ζουν.

Η παρακίνηση είναι η κατάσταση που δημιουργείτε από την ύπαρξη κινήτρων, που οδηγούν τους ανθρώπους να λειτουργούν με ένα ορισμένο τρόπο. Τα κίνητρα μπορεί να είναι «ενδογενή» δηλαδή να προέρχονται από εσωτερικούς παράγοντες ή «εξωγενή» που προέρχονται από έξω (Κόντης, 1994)

1.5 Εσωτερική και Εξωτερική Παρακίνηση

1.5.1 Εσωτερική παρακίνηση

Οι ανάγκες κι οι επιθυμίες του ατόμου εκκινούν απ' τον εσωτερικό του κόσμο κι επηρεάζουν καθοριστικά τις σκέψεις και τη συμπεριφορά του. Η εσωτερική δραστηριοποίηση έχει ορισμένα χαρακτηριστικά κυριότερα απ' τα οποία είναι:

- ✓ Οι ανάγκες κι επιθυμίες κάθε ατόμου είναι αποκλειστικά δικές του. Άλλα άτομα μπορεί να προσπαθούν και να το επηρεάζουν, αλλά στο τέλος η απόφαση για το τι θέλει ο ίδιος βασίζεται μόνο σ' αυτόν.
- ✓ Οι ανάγκες κι επιθυμίες καθένα είναι μοναδικές, διότι καθορίζονται απ' τους παράγοντες που σχηματίζουν την προσωπικότητά του, το βιολογικό και ψυχολογικό του κόσμο και τις εμπειρίες του.

Ένα άτομο μπορεί ν' αντιλαμβάνεται διαφορετικά τις ασκήσεις κι επιθυμίες του σε διαφορετικούς χρόνους. (Μακρυγιωργάκης, 2001)

Παρά τη μοναδικότητα κι αποκλειστικότητα των αναγκών κι επιθυμιών των ανθρώπων, μερικές από αυτές είναι αρκετά ίδιες, ώστε επιτρέπουν στους ανθρώπους να χρησιμοποιούν και να σχηματίζουν κοινές οργανώσεις για να επιτύχουν ικανοποίηση των αναγκών τους. Υπάρχουν διάφορες θεωρίες που ασχολούνται με τις κοινές αυτές ανάγκες όλων των ατόμων. Αν τα ηγετικά στελέχη (μάνατζερ) γνωρίζουν αυτές τις κοινές ανάγκες, μπορούν να επιδιώξουν και να παρακινήσουν τους υφισταμένους τους, ώστε αυτοί να δράσουν προς όφελος των σκοπών της οργάνωσης, παρά τις διαφορές των εργαζομένων μεταξύ τους και των αναγκών τους. Ακόμη η γνώση της κοινότητας των αναγκών επιτρέπει στους εργαζόμενους να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους μέσα στα πλαίσια της οργάνωσης. Απ' την επιτυχή ικανοποίηση των αναγκών μπορούν να ωφεληθούν κι η οργάνωση και τα μέλη της.

Μια πρώτη ματιά στη φιλολογία της δραστηριοποίησης δείχνει ότι οι συγγραφείς δε συμφωνούν σε γενικά αποδεκτές ταξινομήσεις των ανθρώπινων αναγκών. Η ασυμφωνία όμως αυτή, φαίνεται ότι είναι κυρίως θέμα ορολογίας, διότι υπάρχει αρκετή συμφωνία ως προς τις ανάγκες που περιλαμβάνουν οι ιδιαίτερες κατηγορίες του κάθε συγγραφέα. Έτσι βλέπουμε ότι οι φυσιολογικές, βιολογικές, πρωτογενείς (ή βασικές) ανάγκες απαιτούν ικανοποίηση για την επιβίωση του ατόμου. Σ' αυτές περιλαμβάνονται η τροφή, το νερό, η ανάπαυση, το οξυγόνο, η αποφυγή του πόνου, η αποβολή άχρηστων ουσιών, η αφόδευση κι η ικανοποιητική θερμοκρασία. Η διαφορά έντασης, με την οποία παρουσιάζονται οι λοιπές ανάγκες στα διάφορα άτομα είναι πολύ μεγαλύτερες, απ' ό,τι στις πρώτες ανάγκες. Οι κοινωνικές ανάγκες εμφανίζονται μόνο όταν ικανοποιηθούν έστω εν μέρει οι βιολογικές.

Όλες οι θεωρίες περί ανθρώπινων αναγκών βασίζονται σε τρεις θέσεις:

- Καμία ανάγκη δεν μπορεί ποτέ να ικανοποιηθεί πλήρως. Γι' αυτό απαιτείται μερική μόνο ικανοποίηση μιας ανάγκης πριν ο άνθρωπος επιδιώξει την ικανοποίηση της επόμενης.
- Οι ανάγκες αλλάζουν διαρκώς στο κάθε άτομο και συχνά δεν είναι καν συνειδητές.
- Επειδή οι ανάγκες συχνά έχουν σχέση με την ομάδα, συχνά αλληλεξαρτώνται. Π.χ. ο τρόπος με τον οποίο ένα άτομο ικανοποιεί τη βιολογική του ανάγκη για φαγητό εξαρτάται απ' τις κοινωνικές του ανάγκες που καθορίζονται απ' την κοινωνικο-οικονομική του θέση. (Μακρυγιωργάκης, 2001)

1.5.2 Εξωτερική παρακίνηση

Η θεωρία της εξωτερικής δραστηριοποίησης ή υποκίνησης δεν αρνείται την εσωτερική παρακίνηση, αλλά αντίθετα βασίζεται σ' αυτή και προχωράει πιο πέρα. Η θεωρία δηλ. της εξωτερικής δραστηριοποίησης περιλαμβάνει δυνάμεις που προέρχονται μέσα απ' το ίδιο το άτομο ανάγκες κι επιθυμίες του και τους παράγοντες που έχει υπό τον έλεγχό του το ηγετικό στέλεχος (ο προϊστάμενός του) κι οι οποίοι αποτελούνται από θέματα συναφή προς την εργασία (όπως π.χ. μισθός, συνθήκες εργασίας και πολιτική της εταιρείας) και θέματα περιεχομένου εργασίας (όπως π.χ. αναγνώριση, προαγωγές κι υπευθυνότητα).

Εφόσον οι εργαζόμενοι αντιδρούν θετικά ή αρνητικά σε οτιδήποτε κάνει ο προϊστάμενος τους, θα πρέπει κάθε ηγετικό στέλεχος να χρησιμοποιεί εκείνα τα μέσα εξωτερικής δραστηριοποίησης που προκαλούν θετικές αντιδράσεις απ' τους εργαζόμενους προς επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης. Τα μέσα αυτά μπορεί να είναι θετικά κι επιβραβεύουν την καλή απόδοση, είτε αρνητικά που τιμωρούν ή απειλούν να τιμωρήσουν κάποιον με κακή απόδοση.

Πολλοί εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η συλλογική προσπάθεια που καταβάλλεται σε κάθε οργάνωση τους επιτρέπει να πετύχουν κι οι ίδιοι σκοπούς, τους οποίους αλλιώς θα ήταν δύσκολο να πραγματοποιήσουν. Αυτοί οι άνθρωποι έχουν υψηλό βαθμό αυτοδραστηριοποίησης ή εσωτερικής παρακίνησης. Άλλοι όμως εργαζόμενοι δεν αντιλαμβάνονται ότι εργαζόμενοι για τους σκοπούς της οργάνωσης ικανοποιούν και δικές τους ανάγκες διαφόρων επιπέδων. Αυτοί οι άνθρωποι δεν έχουν εσωτερική παρακίνηση κι ουσιαστικά το μόνο που θέλουν είναι ο μισθός, για να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους. Γι' αυτούς κυρίως τους ανθρώπους πρέπει τα ηγετικά στελέχη να χρησιμοποιήσουν την εξωτερική δραστηριοποίηση για να τους κάνουν να εργαστούν προς επίτευξη των στόχων της οργάνωσης. Αυτό σημαίνει ότι το ηγετικό στέλεχος πρέπει να γνωρίζει με πια μέσα μπορεί να δραστηριοποιήσει τους υφισταμένους του. (Μακρυγιωργάκης, 2001)

1.6 Θεωρίες Παρακίνησης

1.6.1 Γενικά

Υπάρχουν δύο γενικές κατηγορίες θεωριών παρακίνησης. Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται στις ανάγκες (need - based) που παρακινούν τα άτομα και στην κατηγορία αυτή ανήκουν ο θεωρίες του Maslow, Alderfer, Herzberg και Mc Clelland. Με άλλα λόγια περιγράφουν το τι παρακινεί τη συμπεριφορά των ατόμων. Η δεύτερη κατηγορία εξηγεί το πώς και γιατί τα άτομα παρακινούνται (process) και σ' αυτή τη κατηγορία ανήκουν οι θεωρίες της προσδοκίας του Vroom και της ισότητας - δικαιοσύνης.

1.6.2 Θεωρία της προσδοκίας του Vroom (Expectancy theory)

Η θεωρία της προσδοκίας θεωρείται η πλέον κατανοητή, ισχύουσα και χρήσιμη θεωρία για να αντιληφθεί κανείς την παρακίνηση.

Η θεωρία της προσδοκία βασίζεται σε ορισμένες υποθέσεις σχετικά με τις αιτίες που προκαλούν τη συμπεριφορά των ατόμων μέσα σε έναν οργανισμό. **Υπόθεση 1: Η συμπεριφορά του ατόμου προσδιορίζεται από το συνδυασμό δύο μορφών δυνάμεων, εκείνων που επιδρούν σ' αυτό το άτομο και εκείνων που επιδρούν στο περιβάλλον.** Ούτε το περιβάλλον αλλά ούτε και το άτομο μόνο του προσδιορίζει τη συμπεριφορά του. κάθε άτομο που μπαίνει σε έναν οργανισμό έχει τη δική του εμπειρία από το παρελθόν. Ο τρόπος δε με τον οποίο το άτομο έχει αναπτυχθεί καθορίζει τις ανάγκες του, τον τρόπο με τον οποίο το άτομο βλέπει γύρω του τον κόσμο και τις προσδοκίες που αυτό έχει από τον οργανισμό. Όλοι αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιδρούν στο περιβάλλον εργασίας. Το περιβάλλον εργασίας διαθέτει έναν επόπτη και ένα σύστημα αμοιβών που επίσης επηρεάζουν τη συμπεριφορά στους ίδιους ανθρώπους, όπως και διαφορετικά άτομα τείνουν να συμπεριφέρονται διαφορετικά στο ίδιο περιβάλλον. **Υπόθεση 2: Τα ίδια τα άτομα παίρνουν αποφάσεις για τη συμπεριφορά που θα ακολουθήσουν μέσα στον οργανισμό.** Ενώ υπάρχουν πολλοί περιορισμοί σχετικά με τη συμπεριφορά των ατόμων σε έναν οργανισμό, η συμπεριφορά που παρατηρείται σ' ένα άτομο είναι το αποτέλεσμα συνειδητών ατομικών αποφάσεων. Τα άτομα παίρνουν αποφάσεις για το είδος της δουλειάς που θα κάνουν και για το αν θα μείνουν στην εργασία δηλ. αν θα παραμείνουν μέλη του οργανισμού. Τα άτομα επίσης αποφασίζουν για το μέγεθος της προσπάθειας που θα καταβάλουν για την πραγματοποίηση της εργασίας τους (Ζαβλάνος, 1999).

Αυτό περιλαμβάνει τις αποφάσεις που παίρνει το άτομο για το πόσο σκληρά θα εργαστεί, πόσο θα παράγει, σε ποια ποιότητα κλπ. **Υπόθεση 3: Διάφορα άτομα έχουν διαφορετικές ανάγκες, επιθυμίες και σκοπούς.** Τα άτομα στο χώρο της εργασίας διαφέρουν ως προς το είδος των αποτελεσμάτων ή αμοιβών που επιθυμούν. **Υπόθεση 4: Η μορφή συμπεριφοράς που τελικά το άτομο επιλέγει, εξαρτάται από τις αντιλήψεις ή προσδοκίες που έχει σχετικά με το ότι κάποιες συγκεκριμένες μορφές συμπεριφοράς οδηγούν σε κάποια ορισμένα αποτελέσματα.** Με άλλα λόγια τα άτομα τείνουν να πραγματοποιούν εκείνα τα πράγματα τα οποία βλέπουν ότι οδηγούν σε αποτελέσματα (που καλούνται και αμοιβές) που επιθυμούν και αποφεύγουν εκείνα τα πράγματα που βλέπουν ότι οδηγούν σε αποτελέσματα ή αμοιβές που δεν επιθυμούν. Επομένως η παρακίνηση εξαρτάται από την κατάσταση που τα άτομα βρίσκονται και από το πώς αυτή η κατάσταση ταιριάζει στις ανάγκες τους.

Γενικά η παρακίνηση, στην προσπάθεια του ατόμου να συμπεριφέρεται κατά ένα συγκεκριμένο τρόπο, είναι μεγάλη όταν:

α. το άτομο πιστεύει ότι η συμπεριφορά του μπορεί να οδηγήσει σε αποτελέσματα - αμοιβές (προσδοκία επίδοσης - αποτελέσματος)

β. το άτομο πιστεύει ότι τα αποτελέσματα αυτά έχουν θετική αξία γι’ αυτόν

γ. το άτομο πιστεύει ότι είναι ικανό να φθάσει το επίπεδο επίδοσης που θέλει (προσδοκία προσπάθειας - επίδοσης) (Ζαβλάνος, 1999).

Αν εξετάσουμε το μοντέλο από αριστερά προς τα δεξιά θα παρατηρήσουμε ότι η παρακίνηση ενεργεί σα δύναμη πάνω στο άτομο που καταβάλλει μια προσπάθεια. Η παρακίνηση δηλ. οδηγεί το άτομο να κάνει μια προσπάθεια, η οποία μόνη της δεν είναι αρκετή. Η επίδοση είναι ένας συνδυασμός της προσπάθειας που κάνει το άτομο και της ικανότητας που διαθέτει (δεξιότητες, εκπαίδευση, πληροφορίες κλπ.). Η προσπάθεια, επομένως, του ατόμου σε συνδυασμό με την ικανότητά του οδηγεί στην επίδοση που το άτομο επιθυμεί.(Ζαβλάνος, 1999)

Με αυτήν την επίδοση το άτομο φθάνει σε ορισμένα αποτελέσματα' μερικές φορές είναι δυνατόν το άτομο να εκτελεί αλλά να μη φθάνει στα επιθυμητά αποτελέσματα. Τα αποτελέσματα ή οι αμοιβές που οδηγούν στην ικανοποίηση του ατόμου διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Πρώτον, το άτομο παίρνει αμοιβές από το περιβάλλον. Όταν π.χ. το άτομο πραγματοποιεί κάποιο έργο μπορεί αν έχει θετικές ή αρνητικές αμοιβές από τον επόπτη, τους συναδέλφους του, τον οργανισμό ή από άλλες πηγές. Η δεύτερη κατηγορία αμοιβών προέρχεται από το ίδιο το άτομο. Περιλαμβάνει π.χ. το αίσθημα της επίτευξης,

την αναγνώριση, την προσωπική ανάπτυξη κλπ. Όλα τα παραπάνω στο τέλος οδηγούν στην ικανοποίηση του ατόμου.(Ζαβλάνος, 1999)

1.6.3 Θεωρία δικαιοσύνης

Μια από τις σπουδαιότερες φροντίδες των στελεχών ανάγεται στο θέμα της δίκαιης κατανομής των μισθών και άλλων αμοιβών. Αν και υπάρχουν πολλές απόψεις σχετικά με τις επιπτώσεις της αδικίας και της ανειλικρίνειας πάνω στην παρακίνηση, οι ιδέες του Stacy Adams της General Electric φαίνεται να είναι οι πιο σημαντικές. Σύμφωνα με την άποψη του Adams, η αντίληψη της ανειλικρίνειας είναι μια από τις ισχυρότερες δυνάμεις στον κόσμο των επιχειρήσεων.(Ζαβλάνος, 1999)

Η κύρια δύναμη παρακίνησης, σύμφωνα με τη θεωρία δικαιοσύνης (equity theory), είναι η έντονη επιθυμία δικαιοσύνης που εμφανίζεται μόνο αφού γίνει αντιληπτή κάποια αδικία ή ανειλικρίνεια. Αυτό το πρόβλημα μπορεί να εμφανιστεί όταν ένας εργαζόμενος συγκρίνει την απόδοσή του / της και τις αμοιβές που πήρε με την απόδοση και τις αμοιβές άλλων για παρόμοια εργασία. Όταν ένας εργαζόμενος ανταμείβεται από τον οργανισμό, η αντίληψη της δικαιοσύνης επηρεάζεται από δύο παράγοντες:

1. Τη σύγκριση της ανταμοιβής του με την προσωπική συμμετοχή στην προσπάθεια, τη μόρφωση, την πείρα, τις ικανότητες, τη θέση του στην ιεραρχία, και την αντιμετώπιση δυσμενών συνθηκών εργασίας.

2. Την αντίληψη της αντικειμενικότητας κατά τη σύγκριση του μισθού και των ανταμοιβών του / της με τους μισθούς και τις ανταμοιβές άλλων.

Γενικά, η έρευνα δείχνει ότι η θεωρία της δικαιοσύνης είναι ένας χρήσιμος και αξιόλογος τρόπος θεώρησης της ανθρώπινης εργασία και της παρακινεί.

1.6.4 Η ιεραρχία των αναγκών κατά τον Maslow

Μια απ' τις πιο γνωστές θεωρίες περί ανθρώπινης δραστηριοποίησης παρουσιάστηκε απ' τον Abraham H. Maslow το 1943. Η θεωρία αυτή βασίζεται στις ακόλουθες προτάσεις:

a. Οι ανάγκες του ανθρώπου έχουν μια ιεράρχηση σπουδαιότητας απ' τη χαμηλότερη ανάγκη (τη φυσιολογική), στην ασφάλεια, στην αγάπη (κοινωνική), στην εκτίμηση (εγώ) και τέλος στην αυτό-εκπλήρωση. Αυτή η ιεράρχηση του επείγοντος των αναγκών

σημαίνει ότι η πιο επείγουσα ανάγκη θα μονοπωλεί την προσοχή του ατόμου, ενώ οι υπόλοιπες σχεδόν ξεχνιούνται.

b. Ο άνθρωπος διαρκώς θέλει. Ως εκ τούτου, ποτέ δεν ικανοποιούνται όλες οι ανάγκες. Μόλις ικανοποιηθεί μια ανάγκη μέχρι ένα βαθμό, σταματάει να έχει επείγοντα χαρακτήρα κι αποκαλύπτεται κάποια επόμενη ανάγκη, η οποία προβάλλει πλέον σαν η πιο επείγουσα. Αυτή η διαδικασία συνεχίζεται διαρκώς κι έτσι ο άνθρωπος πάντοτε όσα και ν' αποκτήσει προσπαθεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες του.

c. Ο άνθρωπος βαδίζει απ' τις κατώτερες προς τις ανώτερες ανάγκες ικανοποιώντας τη μια μετά την άλλη. Εάν κάποιος ασχολείται με την κάλυψη ανωτέρων αναγκών και ξαφνικά απειληθεί η ικανοποίηση κάποιας χαμηλότερης ανάγκης που είχε ήδη καλυφθεί, τότε ο άνθρωπος στρέφεται προς την αντίθετη κατεύθυνση (προς την κατώτερη ανάγκη) για την ικανοποίησή της. Για κάποιον, που κοιμάται κανονικά κι αρκετά, ο ύπνος δεν αποτελεί κίνητρο για την συμπεριφορά του. Αν όμως δεν κοιμηθεί δυο μερόνυχτα συνεχώς, τότε οι ανάγκες του για συντροφιά, αυτοεκτίμηση κι αναγνώριση πέφτουν στο ελάχιστο κι η ανάγκη του για ανάπαυση γίνεται πρωταρχικό κίνητρο.

d. Οι ανάγκες αλληλεξαρτώνται και αλληλεπικαλύπτονται. Επειδή μια ανάγκη δεν εξαφανίζεται, όταν παρουσιάζεται μια άλλη, όλες οι ανάγκες τείνουν να είναι εν μέρει ικανοποιημένες κάθε φορά.

Οι *φυσιολογικές* (βιολογικές) ανάγκες έχουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά: α) Είναι σχετικά ανεξάρτητες μεταξύ τους, β) συνήθως συνδέονται με κάποιο μέρος του σώματος, γ) σε μια καταναλωτική κοινωνία της αφθονίας, αυτές οι ανάγκες είναι σπάνιο να παίζουν ρόλο κινητήριας δύναμης στον καθορισμό της συμπεριφοράς, δ) για να είναι συνεχώς καλυμμένες πρέπει να ικανοποιούνται επανειλημμένα σε μικρά χρονικά διαστήματα και ε) απαιτούν ενσυνείδητη πρόνοια για τη μελλοντική τους ικανοποίηση.(Ζαβλάνος, 1999)

1.6.5 Θεωρία του Herzberg

Μετά από έρευνα ο Herzberg κατέληξε στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν δυο κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Εκείνοι που δημιουργούν ικανοποίηση κι οι άλλοι που φέρνουν δυσαρέσκεια.

Στους πρώτους, που αποκαλούνται «κίνητρα» ή «εσωτερικοί παράγοντες» υπάγονται η επιτυχία, η αναγνώριση, εσωτερικά χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, η υπευθυνότητα κι η εξέλιξη. Όταν αυτοί οι παράγοντες πέσουν κάτω από ένα ελάχιστο ανεκτό όριο, τότε δεν υπάρχει ικανοποίηση. Αλλά και η συμβολή τους στη δημιουργία δυσαρέσκειας είναι πολύ μικρή. Αν μια δουλεία δεν προσφέρει στον εργαζόμενο δυνατότητες εξέλιξης, ενδιαφέρουσα εργασία, υπευθυνότητα, αναγνώριση για καλή εργασία ή ευκαιρίες για επιτυχή εκτέλεση των καθηκόντων του, τότε εκείνος δε θα είναι απαραίτητα δυσαρεστημένος μ' αυτή, αλλά ούτε θα αντλεί ικανοποίηση απ' αυτή.

Στους δεύτερους παράγοντες που αποκαλούνται παράγοντες «συντήρησης», «εξωτερικοί», «υγιεινοί» ή «υγιεινής» περιλαμβάνονται η πολιτική της εταιρείας κι η διοίκηση, η τεχνική εποπτεία, ο μισθός, οι προσωπικές σχέσεις με τον προϊστάμενο, κι οι συνθήκες εργασίας. Τους παράγοντες αυτούς αποκαλεί ο Herzberg «υγιεινούς» επειδή είναι σαν την υγεία, δηλ. όσο υπάρχουν, η κατάσταση θεωρείται κανονική, ουδέτερη, όταν όμως λείψουν δημιουργείται δυσαρέσκεια. Οι παράγοντες «υγιεινής» αναφέρονται στο περιβάλλον της εργασίας, ενώ τα «κίνητρα» στην ίδια την εργασία. Όταν οι παράγοντες «υγιεινής» πέσουν κάτω απ' τα επίπεδα εκείνα, που ο εργαζόμενος θεωρεί σαν ελάχιστα ανεκτά τότε αρχίζει η δυσαρέσκεια. Στα επίπεδα αυτά ή πάνω απ' αυτά δεν υπάρχει δυσαρέσκεια, αλλά ούτε κι ικανοποίηση. Η κατάσταση είναι ουδέτερη. Αν κάποιος θεωρεί ότι η εργασία του είναι ικανοποιητική ως προς τον μισθό, την εποπτεία, τις προσωπικές σχέσεις, την πολιτική της εταιρείας και οι συνθήκες εργασίας δε θα είναι δυσαρεστημένος, αλλά ούτε κι αναγκαστικά ικανοποιημένος μ' αυτή. Κατά τη θεωρία αυτή τα ηγετικά στελέχη πρέπει να ενδιαφέρονται και για τις δυο πλευρές των στάσεων των υφισταμένων τους: για ό,τι τους ευχαριστεί, αλλά επίσης και για ό,τι τους δυσαρεστεί. Οι παραδοσιακές υποθέσεις περί δραστηριοποίησης ότι τα χρηματικά κίνητρα κι οι καλές προσωπικές σχέσεις και συνθήκες εργασίας θα έφερναν αύξηση στην παραγωγικότητα και ελάττωση στις απουσίες και στην κινητικότητα είναι λανθασμένες. Εκείνο που μπορούν να κάνουν οι παράγοντες αυτοί είναι να εξαλείψουν τη δυσαρέσκεια και ν' αποφύγουν προβλήματα, πράγμα όμως που είναι βασικό για την παραπέρα βελτίωση της στάσης των εργαζομένων. Δεν μπορούν να φέρουν θετικές στάσεις, αλλά να σταματήσουν τις αρνητικές. Μόνο τα κίνητρα μπορούν να οδηγήσουν τους εργαζόμενους να εργάζονται, κατά τον τρόπο που θεωρεί σωστό ο προϊστάμενός τους, αλλά χρειάζεται να ξεκινήσουν από ένα τουλάχιστον ουδέτερο κλίμα απαλλαγμένο από δυσαρέσκειες. .(Ζαβλάνος, 1999)

1.7 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ

Σύμφωνα με τον Armstrong (2000, αναφέρεται από τον Ιωάννου, 2012) η παρακίνηση των εργαζομένων επιφέρει πολύ θετικά αποτελέσματα σε ένα Οργανισμό, διότι:

- ✓ πετυχαίνει τη δράση και την πλήρη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού
- ✓ βελτιώνει την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, αφού γεφυρώνει το χάσμα ανάμεσα στις ικανότητες και τα προσόντα των εργαζομένων και την προθυμία τους να εργαστούν και οδηγεί σε αυξημένη παραγωγικότητα, σε μείωση του κόστους και σε βελτίωση της αποτελεσματικότητας
- ✓ συμβάλει στην επίτευξη των εργασιακών στόχων, αφού αξιοποιούνται οι ανθρώπινοι πόροι της στο μέγιστο δυνατό και υπάρχει εποικοδομητική συνεργασία στο εργασιακό περιβάλλον
- ✓ βελτιώνει τις σχέσεις, επομένως οδηγεί σε αποτελεσματικές συνεργασίες, σε σταθερότητα και σε εύκολη προσαρμογή στις αλλαγές
- ✓ συμβάλλει στην αφοσίωση και στην πίστη στον Οργανισμό, αφού οι εργαζόμενοι έχουν ενεργοί συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, το προσωπικό παραμένει σταθερό και ο Οργανισμός, αποκτά καλή φήμη και εικόνα

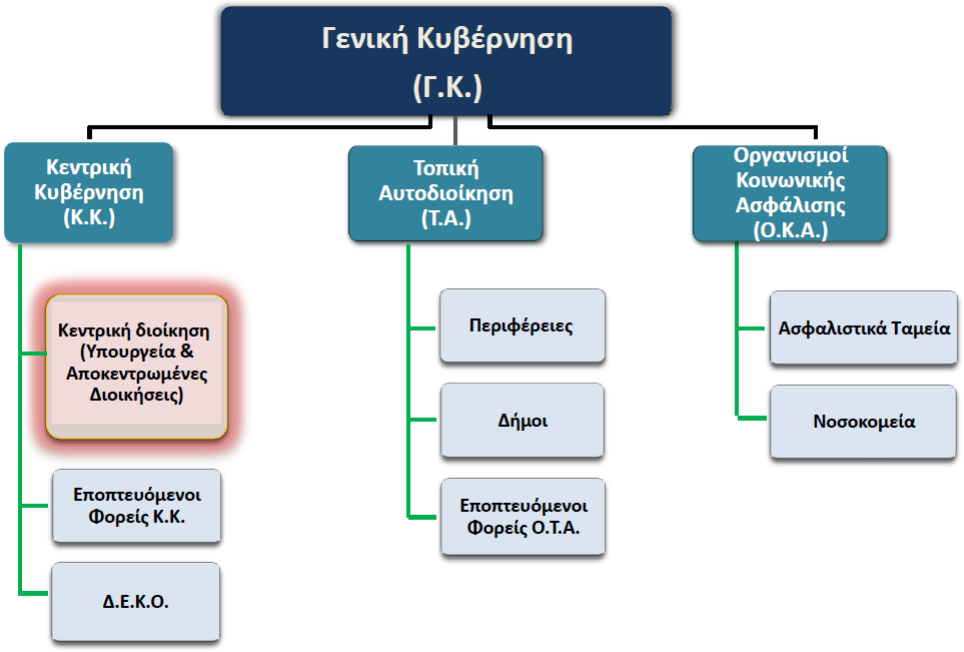
Έχοντας υπόψη όλα όσα προαναφέρθηκαν, μπορούν να επισημανθούν τα αναμενόμενα αποτελέσματα αυτής της εργασίας. Συγκεκριμένα, να προσδιοριστούν οι μεταβλητές που επηρεάζουν τους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης και εν συνεχεία μέσω της δημιουργίας ενός συστήματος μέτρησης της ικανοποίησης των εργαζομένων να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης του προσωπικού της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Εν κατακλείδι να μελετηθούν οι επιδράσεις των δημογραφικών στοιχείων στην εργασιακή ικανοποίηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΣΤΕΝΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1 Γενικά

Ο στενός **δημόσιος τομέας** ενός κράτους αφορά τη Γενική Κυβέρνηση και τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ). Η Γενική Κυβέρνηση συνίσταται από την Κεντρική Κυβέρνηση, την τοπική αυτοδιοίκηση (ΟΤΑ) και την κοινωνική ασφάλιση. Η κεντρική κυβέρνηση απαρτίζεται από Υπουργεία και Νομικά Πρόσωπα.



Πηγή : Αναδιοργάνωση των Οικονομικών Υπηρεσιών της Κεντρικής Κυβέρνησης http://www.infocom.gr/wp-content/uploads/strathgikh_hd/gov_erp_presentation.pdf

Τα υπουργεία που υπάρχουν σήμερα στην Ελλάδα από το Νοέμβριο του 2016 και επί Κυβέρνησης Αλέξη Τσίπρα, είναι τα εξής:

- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
- Υπουργείο Εσωτερικών
- Υπουργείο Τουρισμού

- Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
- Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής
- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας
- Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων
- Υπουργείο Εξωτερικών
- Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
- Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- Υπουργείο Υγείας
- Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού
- Υπουργείο Οικονομικών
- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
- Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών
- Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής
- Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

2.2. Αποστολή Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης

Σύμφωνα με τον Οργανισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας (ΦΕΚ 185/τ. Α/3-9-2014) και νυν Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ 208/τ. Α/4-11-2016), έχει ως αποστολή τη διαμόρφωση της αναπτυξιακής πολιτικής της χώρας που στοχεύει στην προώθηση της επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας της οικονομίας, καθώς και στην ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής και ανάπτυξης.

Ειδικότερα, το Υπουργείο, στα πλαίσια της αποστολής του, μεριμνά για: α. Το σχεδιασμό και τη διαχείριση του προγράμματος δημοσίων επενδύσεων και των κοινοτικών χρηματοδοτήσεων για την ισόρροπη ανάπτυξη της χώρας. β. Τη χάραξη και προώθηση κατάλληλων πολιτικών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, την προσέλκυση παραγωγικών ιδιωτικών επενδύσεων και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας. γ. Τη δημιουργία κατάλληλου επιχειρηματικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας, της βιομηχανίας και των μεσαίων, μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. δ. Τη χάραξη στρατηγικής διεθνούς εμπορίου,

την ανάπτυξη των διεθνών εμπορικών και οικονομικών σχέσεων και της διεθνούς συνεργασίας για την προώθηση των ελληνικών προϊόντων και υπηρεσιών στη διεθνή αγορά. ε. Την εξασφάλιση της λειτουργίας των βιομηχανικών και βιοτεχνικών δραστηριοτήτων και άσκησης των τεχνικών επαγγελμάτων καθώς και την ενίσχυση της ασφάλειας και της ποιότητας των βιομηχανικών προϊόντων και υπηρεσιών. στ. Την εξασφάλιση συνθηκών ομαλής λειτουργίας της αγοράς και του ανταγωνισμού. ζ. Την προστασία του καταναλωτή.

2.3 Διάρθρωση Υπηρεσιών

Όσον αφορά τις υπηρεσίες του Υπουργείου, διαρθρώνονται ως εξής:

1) α. Πολιτικά Γραφεία Υπουργού και Υφυπουργών

β. Γραφεία Γενικών Γραμματέων

γ. Γραφείο Ειδικού Γραμματέα

δ. Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου

ε. Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

στ. Αυτοτελές Τμήμα Επιθεώρησης Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων.

ζ. Μονάδα Συντονισμού Στρατηγικού Αναπτυξιακού Σχεδιασμού.

2) α. Κεντρική Υπηρεσία − Γενική Γραμματεία του Υπουργείου

β. Γενική Γραμματεία Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων

γ. Γενική Γραμματεία Δημοσίων Επενδύσεων και Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ)

δ. Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας

ε. Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

στ. Ειδική Γραμματεία Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα

3) Υπηρεσίες Εξωτερικού

4) Στο Υπουργείο λειτουργούν επίσης τα παρακάτω γραφεία και υπηρεσίες:

α. Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Κράτους του Τομέα Ανάπτυξης

β. Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Κράτους του Τομέα Εμπορίου−Καταναλωτή και Βιομηχανίας

γ. Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων

δ. Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου

ε. Υπηρεσία Δημοσιονομικού Ελέγχου

5) Υπηρεσίες και Σώματα Ελέγχου και Επιθεωρήσεις Κλιμάκια ελέγχου λαϊκών αγορών και υπαίθριου εμπορίου

2.4 Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, έχει ως αποστολή:

-Την χάραξη και εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα του εμπορίου, με στόχο την ανάπτυξη του εμπορίου, την ομαλή λειτουργία της αγοράς, τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, την προώθηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την εξασφάλιση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού, προς όφελος των επιχειρήσεων και των καταναλωτών.

-Την άρση περιορισμών και εξάλειψη καταχρηστικών πρακτικών σε όλα τα στάδια παραγωγής, διακίνησης και εμπορίας αγαθών και υπηρεσιών.

-Την χάραξη και εφαρμογή πολιτικής στους ευαίσθητους τομείς τιμών αγαθών φυτικής, ζωικής και βιομηχανικής προέλευσης και υπηρεσιών όπως εκπαίδευσης και μισθώσεων κατοικιών στα πλαίσια συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού.

- Την χάραξη πολιτικής και τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου για την ομαλή λειτουργία των επαγγελματικών οργανώσεων, την προστασία της εμπορικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, τις κρατικές προμήθειες και τις εταιρείες (προσωπικές και κεφαλαιουχικές).

- Την εποπτεία με βάση τις διατάξεις του Κ.Ν 2190/1920, των Τραπεζικών και Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, των Ανωνύμων Εταιρειών με μετοχές εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών, των Χρηματιστηριακών Εταιρειών, των Αθλητικών Ανωνύμων Εταιρειών, καθώς και κάθε άλλης Α.Ε οσάκις αυτό προβλέπεται από διάταξη νόμου.

-Τον έλεγχο και καταχώρηση του Ελληνικού, Ευρωπαϊκού και Διεθνούς Σήματος.

-Την κατάρτιση, τροποποίηση και συμπλήρωση του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών και την εφαρμογή των προβλεπόμενων, από τις ισχύουσες διατάξεις, διαδικασιών για την σύναψη και εκτέλεση συμβάσεων προμηθειών του Δημοσίου και των δημοσίων φορέων, με στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας, την ταχύτερη

ικανοποίηση των απαιτήσεων των φορέων και την μείωση της οικονομικής επιβάρυνσης του Δημοσίου.

-Τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς προς όφελος των καταναλωτών και του υγιούς ανταγωνισμού των επιχειρήσεων και ιδίως:

α) τη μελέτη του επιπέδου και του τρόπου διαμόρφωσης τιμών των προϊόντων και υπηρεσιών.
β) τη διενέργεια πάσης φύσεως ελέγχων, ερευνών και τιμοληψιών σε κάθε στάδιο παραγωγής και εμπορίας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και
γ) την άρση περιορισμών και εξάλειψη καταχρηστικών πρακτικών σε όλα τα στάδια της παραγωγής, διακίνησης και εμπορίας αγαθών και υπηρεσιών.

- Τη χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή και των κανόνων λειτουργίας της αγοράς.

- Τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας που αφορά στην προστασία του καταναλωτή και λειτουργίας της αγοράς.

Στρατηγικός σκοπός της Γενικής Γραμματείας, όσον αφορά το κομμάτι της Προστασίας του Καταναλωτή, είναι ο εξής:

- η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών,
- η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους,
- η προαγωγή της πληροφόρησης και επιμόρφωσής τους ώστε να επηρεάζουν σε όφελός τους τις εξελίξεις στην αγορά,
- η υποστήριξη της οργάνωσής τους σε ενώσεις καταναλωτών και της ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν, και
- η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, η εν λόγω Γενική Γραμματεία, ενεργεί ως εξής:

- Προβαίνει στην εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με το Ευρωπαϊκό δίκαιο σε θέματα προστασίας καταναλωτή.

- Ενημερώνει τους καταναλωτές για ζητήματα της καταναλωτικής νομοθεσίας, ιδίως μέσω της ιστοσελίδας της και της τηλεφωνικής γραμμής 1520 και

- Επιλαμβάνεται των προβλημάτων που οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους τόσο με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσο και με τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημόσιου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

2.5 Σκοπός των τριών Γενικών Διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή αποτελείται από τις ακόλουθες Γενικές Διευθύνσεις:

Α) Τη **Γενική Διεύθυνση Αγοράς**, της οποίας ο σκοπός είναι, ο σχεδιασμός πολιτικής για την ομαλή λειτουργία της αγοράς, η προώθηση της επιχειρηματικότητας, η προστασία των Εταιρειών και των Πιστωτικών Ιδρυμάτων, η ασφάλεια των συναλλαγών, η ομαλή λειτουργεία του εμπορίου και η ομαλή λειτουργία των επαγγελματικών οργανώσεων. Η Γενική Διεύθυνση Αγοράς αποτελείται από τις εξής Διευθύνσεις: α) Τη Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου, β) Τη Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και γ) Τη Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς.

Β) Τη **Γενική Διεύθυνση Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών,** της οποίας στρατηγικός σκοπός είναι, η συνολική διαχείριση Δημοσίων Συμβάσεων Αγαθών και Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα μεριμνά για την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και τη διαρκή ανάπτυξη των συνεργατικών σχέσεων, προσαρμοσμένη στις επιταγές της ορθολογικής οργάνωσης και της αποτελεσματικής και βιώσιμης λειτουργίας, αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες και σύγχρονα μεθοδολογικά εργαλεία. Αυτά που επιδιώκονται μέσα από την εν λόγω Γενική Διεύθυνση είναι τα εξής: 1) Βελτίωση της επιχειρηματικότητας και τόνωση των συνθηκών ανταγωνισμού, 2) Επιτελικός προγραμματισμός των προμηθειών Φορέων του Δημοσίου, 3) Μέσω της υλοποίησης προμηθειών με χρήση νέων τεχνολογιών να εξοικονομούνται φόροι του Δημοσίου, 4) Παροχή παντός είδους τεχνικής συνδρομής και αντιμετώπιση κάθε ζητήματος που προκύπτει κατά τα στάδια της υλοποίησης των Δημόσιων συμβάσεων προμήθειας αγαθών και παροχής υπηρεσιών καθώς και διαχείριση της υλοποίησης συμβάσεων προμήθειας αγαθών και παροχής υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών άλλων

Φορέων του Δημοσίου, 5) Αξιοποίηση και απορρόφηση κοινοτικών πόρων διαμέσου της υλοποίησης Δημόσιων συμβάσεων, το αντικείμενο των οποίων συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, 6) Υποστήριξη πλήρης και διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων και του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου. Η Γενική Διεύθυνση Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών αποτελείται από τις εξής Διευθύνσεις: α) Τη Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού, β) Τη Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών, γ) Τη Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και δ) Τη Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών.

Γ) Τη **Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς**, της οποίας σκοπός είναι, η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους. Επίσης, η υποστήριξη της οργάνωσης των καταναλωτών σε ενώσεις και η προαγωγή της πληροφόρησης και επιμόρφωσής τους ώστε να επηρεάζουν σε όφελός του τις εξελίξεις στην αγορά. Για το σκοπό αυτό η εν λόγω Γενική Διεύθυνση πράττει τα εξής: 1) Εισηγείται τη χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή και των κανόνων λειτουργίας της αγοράς και 2) Μεριμνά για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας που αφορά στην προστασία του καταναλωτή και λειτουργίας της αγοράς. Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς αποτελείται από τις εξής Διευθύνσεις: α) Τη Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή, β) Τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και γ) Τη Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων και Υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η πρώτη φάση της έρευνας πραγματοποιήθηκε αφού διατυπώθηκε το ερευνητικό πρόβλημα και προσδιορίστηκαν οι στόχοι και οι σκοποί της. Εν συνεχεία, επιλέχθηκε η μέθοδος της έρευνας που θα χρησιμοποιηθεί και τώρα πρέπει να επιλεχθεί το δείγμα των ερωτώμενων.

3.1 Μέθοδος Δειγματοληψίας

Σε αρχικό στάδιο πρέπει να καθοριστεί ο πληθυσμός. Το δείγμα του πληθυσμού πρέπει να είναι τόσο αντιπροσωπευτικό, ώστε οι εκτιμήσεις τους να συμβαδίζουν με το ευρύτερο κοινό. Ο πληθυσμός καθορίζεται βάσει τεσσάρων παραμέτρων: α)το στοιχείο ή τη δειγματοληπτική μονάδα, β)τη μονάδα δειγματοληψίας, γ)την έκταση και δ)τον χρόνο.

Στην εν λόγω ερευνητική προσέγγιση στοιχείο ή δειγματοληπτική μονάδα αποτελούν οι εργαζόμενοι της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Μονάδα δειγματοληψίας είναι όλες οι Διευθύνσεις και τα Τμήματα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Χρόνος: το χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας υπολογίστηκε να είναι από 10/2016 έως και 12/2016.

Στην παρούσα έρευνα ως πληθυσμός ορίζεται το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, που σύμφωνα με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Διαχείρισης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού ανέρχεται σε 410 εργαζόμενους, από τους οποίους οι 285 είναι μόνιμοι υπάλληλοι, οι 90 υπηρετούν με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, 33 είναι οι αποσπασμένοι υπάλληλοι στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και 2 είναι εργαζόμενοι με έμμισθη εντολή.

Το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε σε περίπου 102 εργαζομένους της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή από τους 410. Το δείγμα που επιλέχθηκε είναι αντιπροσωπευτικό καθώς αποτελεί το 25% του πληθυσμού και μπορεί να μας παρέχει αξιόπιστα αποτελέσματα.

Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε να εφαρμοστεί στην παρούσα έρευνα είναι αυτή της δειγματοληψίας κατά ομάδες. Είναι μία μέθοδος τυχαίας δειγματοληψίας, πιθανού δείγματος όπου χωρίζουμε τον πληθυσμό σε υπό-σύνολα διαφορετικά το ένα από το άλλο και στη συνέχεια επιλέγουμε τυχαία ένα δείγμα υποσυνόλων. Επιλέγονται συνήθως μικρά υπό-σύνολα ώστε να ερευνάται όλο το υποσύνολο (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011, σ. 77).

Το δείγμα του πληθυσμού διασπάστηκε σε ανομοιογενείς ομάδες και έπειτα έγινε τυχαία επιλογή ενός υποσυνόλου των ομάδων αυτών. Από αυτές τις ομάδες επιλέχθηκαν τυχαία ένα δείγμα στοιχείων και όχι το σύνολο των στοιχείων των ομάδων και αυτή η μέθοδος καλείται Δειγματοληψία δύο σταδίων.

Οι ομάδες που διασπάστηκε ο πληθυσμούς δημιουργήθηκαν βάσει των τριών Γενικών Διευθύνσεων Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μέθοδος καθώς απαιτεί μικρό κόστος και περιορίζεται ο χρόνος διεξαγωγής. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για μεγάλους πληθυσμούς, όταν απαιτείται να συλλεχθεί ένα μεγάλο δείγμα.

3.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε σύμφωνα με το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) που αναπτύχθηκε από τους Weiss, Dawis, England και Lofquist (1967 όπως αναφέρεται στο Spector, 1997, pp. 15-17) και μετρά την εργασιακή ικανοποίηση. Στηρίχθηκε στην σύντομη έκδοση των 20 στοιχείων όπου μελετά 20 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης με ένα στοιχείο ανά διάσταση για την ενδογενή, εξωγενή και γενική ικανοποίηση. Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου αποτελεί τον «θεμέλιο λίθο» της έρευνας αφού καθορίζει το είδος των ερευνητικών ερωτημάτων που θέλουμε να απαντήσουμε και τον τύπο των ερωτήσεων που θα χρησιμοποιήσουμε για το σκοπό αυτό (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011, σ. 123).

3.3 Δομή Ερωτηματολογίου

Επιδίωξη ήταν το ερωτηματολόγιο να είναι σύντομο και απλό ώστε να ενθαρρύνει τους συμμετέχοντες να ολοκληρώσουν την έρευνα. Η πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου έχει ένα συνοδευτικό σημείωμα, που περιλαμβάνει μία σύντομη παρουσίαση για το ποια είμαι και ποιος είναι ο σκοπός της έρευνας, ώστε να δημιουργεί ένα οικείο και θετικό

κλίμα στον ερωτώμενο. Για λόγους αξιοπιστίας το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε ανώνυμα και εμπιστευτικά.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, χωρίστηκε σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος είχε στόχο να συλλέξει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος όπως το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη εργασία, τις μηνιαίες μεικτές αποδοχές καθώς και την υπηρεσία στην οποία εργάζεται ο ερωτώμενος. Στο δεύτερο μέρος εξετάστηκε η εργασιακή ικανοποίηση μέσω της κλίμακας Minnesota Satisfaction. Για τις απαντήσεις χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Linkert των πέντε βαθμών: Πολύ δυσαρεστημένος, Δυσαρεστημένος, Δεν είμαι βέβαιος/βέβαιη, Ευχαριστημένος, Πολύ ευχαριστημένος.

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να δώσουν τις απαντήσεις που λαμβάνουν από 12 ενδογενείς διαστάσεις ικανοποίησης όπως είναι οι ηθικές αξίες, η ασφάλεια, η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, η δραστηριότητα, η υπευθυνότητα, η ανεξαρτησία, η ποικιλία, η δημιουργικότητα, η αξιοποίηση ικανοτήτων, τα επιτεύγματα, η εξουσία και η κοινωνική θέση. Οι εξωγενείς διαστάσεις ικανοποίησης αφορούν την επίβλεψη (σχετικά με τις ανθρώπινες σχέσεις), την επίβλεψη (τεχνική), τις εταιρικές πολιτικές και πρακτικές, τις αμοιβές, τις προαγωγές και την αναγνώριση. Οι διαστάσεις που μελετούν την γενική ικανοποίηση είναι οι συνθήκες εργασίας και η συναδελφικότητα (Spector, 1997, pp. 15-17).

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου συμπεριέλαβε ερωτήσεις ανοικτού τύπου όπου δίνουν τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει τη δική του άποψη σχετικά με το τι τον ικανοποιεί και τι τον δυσαρεστεί περισσότερο από την εργασία του.

Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τα 5 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα απεικονίζετε στο παράρτημα που ακολουθεί.

3.4 Δοκιμαστική Έρευνα

Τελευταίο βήμα πριν από την χρησιμοποίηση του ερωτηματολογίου ήταν η διενέργεια δοκιμαστικής έρευνας. Η δοκιμαστική έρευνα έγινε στο ίδιο είδος ατόμων που συμπεριλήφθηκαν στην κύρια έρευνα και υπό συνθήκες παρόμοιες με αυτές της κύριας έρευνας. Το ερωτηματολόγιο υποβλήθηκε για δοκιμή σε ένα περιορισμένο αριθμό ατόμων ώστε να γίνουν οι τελικές διορθώσεις.

Με την διενέργεια δοκιμαστικής έρευνας ελέγχεται αν ο τρόπος της διατύπωσης των ερωτήσεων είναι κατανοητός και οδηγούν στη συλλογή των επιθυμητών στοιχείων καθώς και αν ο χρόνος είναι ο απαιτούμενος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να αποκαλυφθούν απρόβλεπτα προβλήματα όσον αφορά τη διατύπωση των ερωτήσεων. Εξακριβώνεται αν οι χρησιμοποιούμενοι όροι γίνονται εύκολα αντιληπτοί και δεν υπάρχουν διφορούμενες έννοιες. Στόχος λοιπόν είναι να αναδείξει τις αδυναμίες της έρευνας.

Η δοκιμαστική έρευνα πραγματοποιήθηκε το μήνα Νοέμβριο σε δείγμα 10 εργαζομένων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Όλα τα σχόλια λήφθηκαν υπόψη και οδήγησαν στη διόρθωση του ερωτηματολογίου. Τα κυριότερα σημεία που χρειάστηκαν να επαναπροσδιοριστούν είχαν σχέση με τη διατύπωση και την κατηγοριοποίηση των ερωτήσεων ώστε να είναι πιο κατανοητά και να οδηγούν σε ασφαλή συμπεράσματα.

Μετά το τέλος της δοκιμαστικής έρευνας πραγματοποιήθηκαν οι διορθωτικές ενέργειες και ακολούθησε η διεξαγωγή της έρευνας και η διανομή των ερωτηματολογίων.

3.5 Καταχώρηση-Επεξεργασία-Ανάλυση Δεδομένων

Από τη στιγμή που συγκεντρώθηκαν τα πρωτογενή στοιχεία μέσω του ερωτηματολογίου που είναι απαραίτητα για την έρευνα, καταχωρήθηκαν σε βάση δεδομένων του στατιστικού προγράμματος SPSS και αναλύθηκαν με τη χρήση διαφόρων στατιστικών αναλύσεων. Η συλλογή, η ανάλυση και η ερμηνεία των δεδομένων έχουν ως στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων που ερμηνεύουν διάφορα προβλήματα.

Αρχικά αξιολογήθηκαν τα αποτελέσματα από τη συνολική ενδογενή, εξωγενή και γενική ικανοποίηση του συνολικού δείγματος. Έπειτα έγινε μία περιγραφή του δείγματος που έλαβε μέρος στην έρευνα και στη συνέχεια ακολούθησαν τρεις αναλύσεις. Χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικές τεχνικές που συμβάλλουν στην παρουσίαση και κατανόηση των χαρακτηριστικών του δείγματος. Συγκεκριμένα μετρήθηκαν οι μέσοι όροι των μεταβλητών. Επειδή η σύνδεση μιας μεταβλητής με μία άλλη μεταβλητή δίνει ενδιαφέρουσες απαντήσεις και αναδεικνύει εάν και πόσο σχετίζονται μεταξύ τους οι μεταβλητές, γι’ αυτό το λόγο έγινε μία συσχέτιση των μεταβλητών όπου θα διαφανεί η σχέση μεταξύ των υπό εξέταση μεταβλητών. Για

παράδειγμα αναλύθηκε η σχέση του φύλου με την εργασιακή ικανοποίηση, των μηνιαίων αποδοχών και της εργασιακής ικανοποίησης και του μορφωτικού επιπέδου με την εργασιακή ικανοποίηση.(Λεμπέση, 2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Ανάλυση δείγματος

Αρχικά, θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από την Α΄ ενότητα του ερωτηματολογίου, η οποία περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Α΄ΜΕΡΟΣ

Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενου

Δήλωση 1: Φύλο

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Άνδρας 2: Γυναίκα

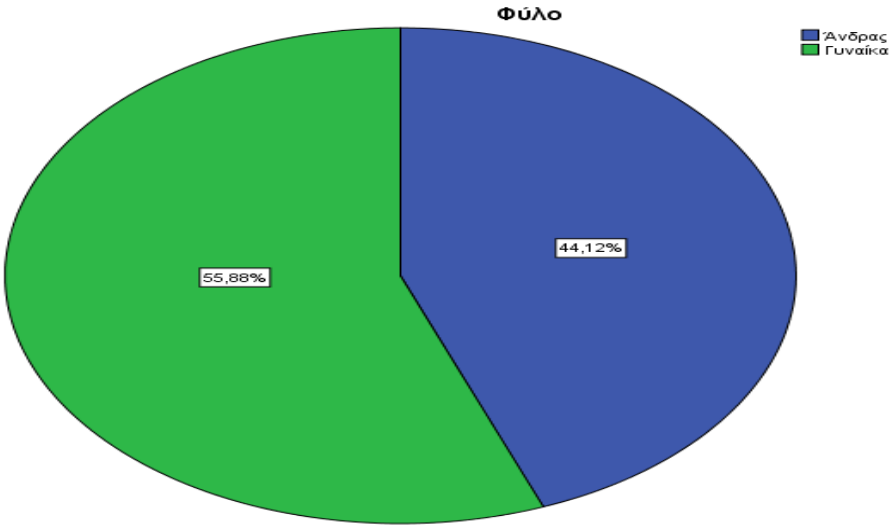
Μεταβλητή Φύλο

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 57 από τους 102 συμμετέχοντες στην έρευνα είναι γυναίκες (ποσοστό 55,9%) ενώ το 44,1% των συμμετεχόντων είναι άνδρες. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 1 και Γράφημα 1 παρακάτω.

Πίνακας 4.1
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Φύλο

Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	45	44,1	44,1	44,1
	Γυναίκα	57	55,9	55,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.1
Μεταβλητής Φύλο

Δήλωση 2: Ηλικία

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: 24-34 2: 35-44 3:45-54 4: 55 και άνω

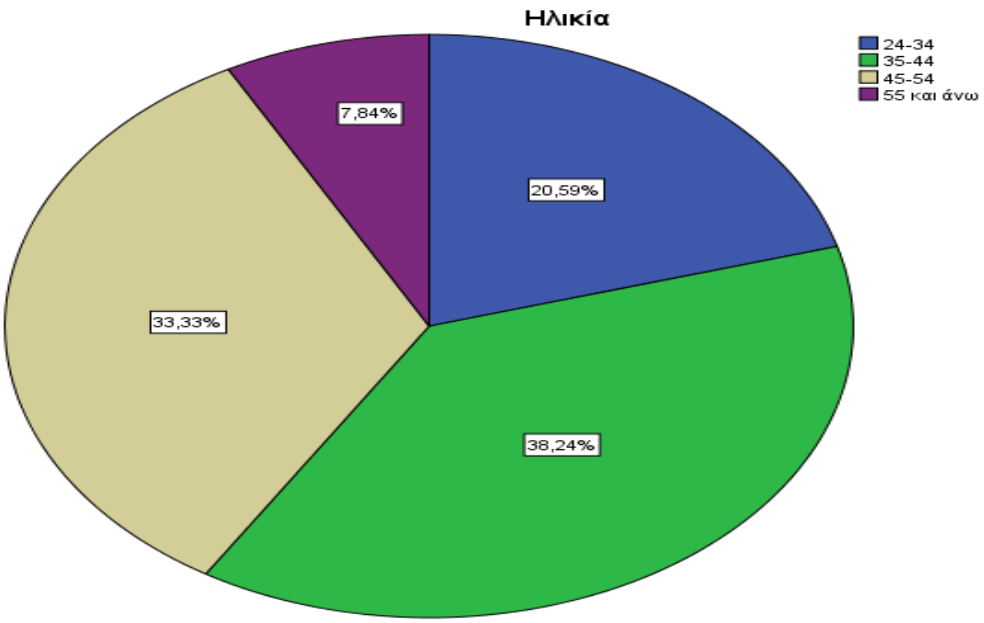
Μεταβλητή Ηλικία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 39 από τους 102 συμμετέχοντες στην έρευνα είναι ηλικίας 35 έως 44 ετών (ποσοστό 38,2%) ενώ το 7,8% των συμμετεχόντων είναι ηλικίας 55 και άνω. Επιπλέον, το 33,3% είναι ηλικίας 45 έως 54 ετών και το 20,6% ηλικίας 24 έως 34 ετών. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 2 και Γράφημα 2 παρακάτω.

Πίνακας 4.2
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Ηλικία

Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24-34	21	20,6	20,6	20,6
	35-44	39	38,2	38,2	58,8
	45-54	34	33,3	33,3	92,2
	55 και άνω	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.2
Μεταβλητής Ηλικία

Δήλωση 3: Μορφωτικό επίπεδο

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου 2: Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ 3: Απόφοιτος ΙΕΚ / Ιδιωτικής Σχολής 4: Μεταπτυχιακές Σπουδές /Διδακτορικό

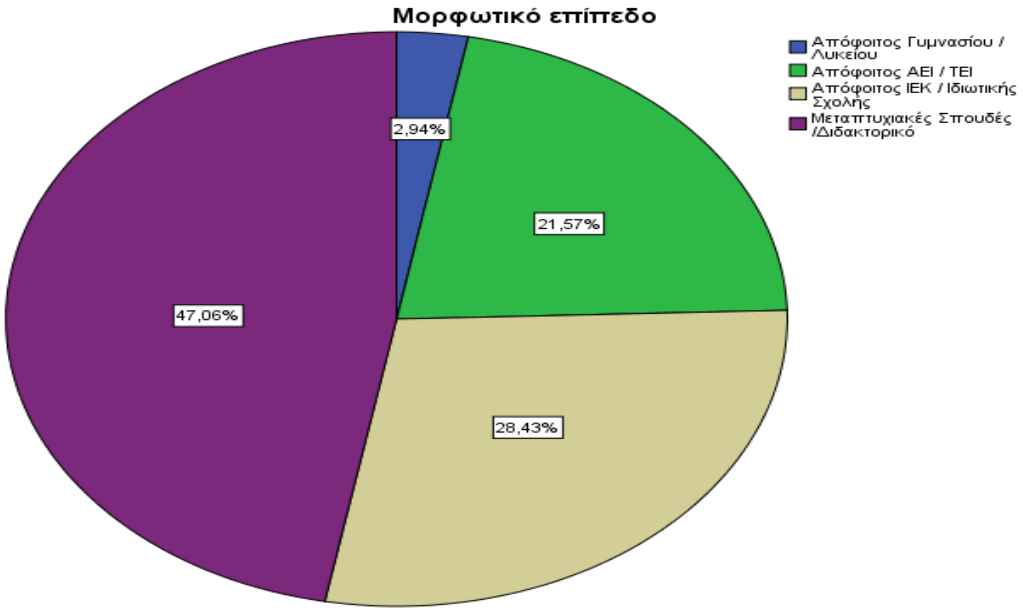
Μεταβλητή Μορφωτικό επίπεδο

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 48 από τους 102 συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν ολοκληρώσει Μεταπτυχιακές σπουδές/Διδακτορικό(ποσοστό 47,1%) ενώ μόλις το 2,9% των συμμετεχόντων είναι Απόφοιτοι Γυμνασίου/λυκείου. Επιπλέον, το 28,4% είναι Απόφοιτοι ΙΕΚ/Ιδιωτικής Σχολής και το 21,6% είναι Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 3 και Γράφημα 3 παρακάτω.

Πίνακας 4.3
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Μορφωτικό Επίπεδο

Μορφωτικό επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος Γυμνασίου Λυκείου	3	2,9	2,9	2,9
	Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ	22	21,6	21,6	24,5
	Απόφοιτος ΙΕΚ / Ιδιωτικής Σχολής	29	28,4	28,4	52,9
	Μεταπτυχιακές Σπουδές /Διδακτορικό	48	47,1	47,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.3
Μεταβλητής Μορφωτικό Επίπεδο

Δήλωση 4: Έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

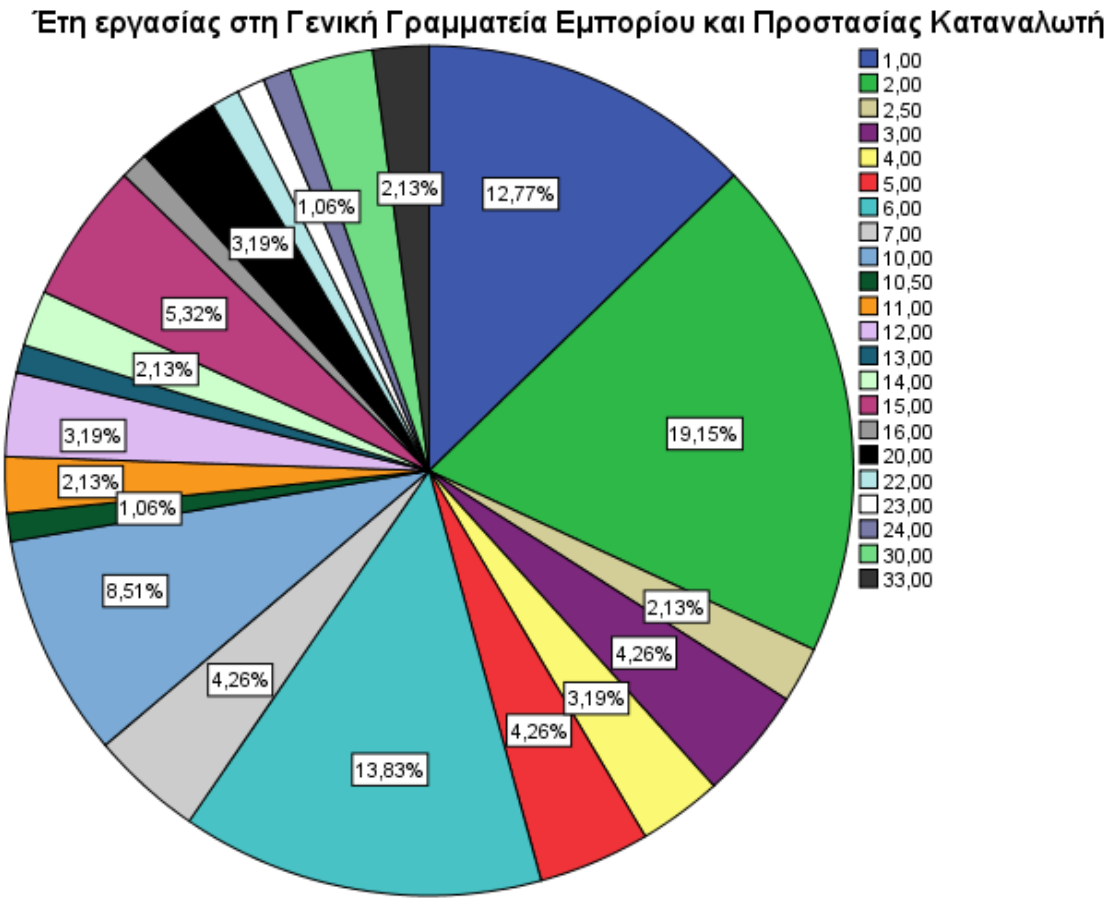
Μεταβλητή Έτη εργασία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 18 από τους 102 συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν ολοκληρώσει 2 έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ποσοστό 19,1%). Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 4 και Γράφημα 4 παρακάτω.

Πίνακας 4.4
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Έτη Εργασίας

Έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	12	11,8	12,8	12,8
	2,00	18	17,6	19,1	31,9
	2,50	2	2,0	2,1	34,0
	3,00	4	3,9	4,3	38,3
	4,00	3	2,9	3,2	41,5
	5,00	4	3,9	4,3	45,7
	6,00	13	12,7	13,8	59,6
	7,00	4	3,9	4,3	63,8
	10,00	8	7,8	8,5	72,3
	10,50	1	1,0	1,1	73,4
	11,00	2	2,0	2,1	75,5
	12,00	3	2,9	3,2	78,7
	13,00	1	1,0	1,1	79,8
	14,00	2	2,0	2,1	81,9
	15,00	5	4,9	5,3	87,2
	16,00	1	1,0	1,1	88,3
	20,00	3	2,9	3,2	91,5
	22,00	1	1,0	1,1	92,6
	23,00	1	1,0	1,1	93,6
	24,00	1	1,0	1,1	94,7
	30,00	3	2,9	3,2	97,9
	33,00	2	2,0	2,1	100,0
	Total	94	92,2	100,0	
Missing	System	8	7,8		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.4
Μεταβλητής Έτη Εργασίας

Δήλωση 5: Μηνιαίες Μεικτές Αποδοχές

Μεταβλητή Αποδοχές

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Λιγότερα - ίσα με 1.000€ 2: 1.001€ - 1.500€ 3: 1.501€ – 2.000€

4: 2.001€ - 3.000€

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 51 από τους 102 συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν μηνιαίες μεικτές αποδοχές λιγότερα ή ίσα με 1000 ευρώ(ποσοστό 41,2%) ενώ μόλις το 2% των συμμετεχόντων έχουν

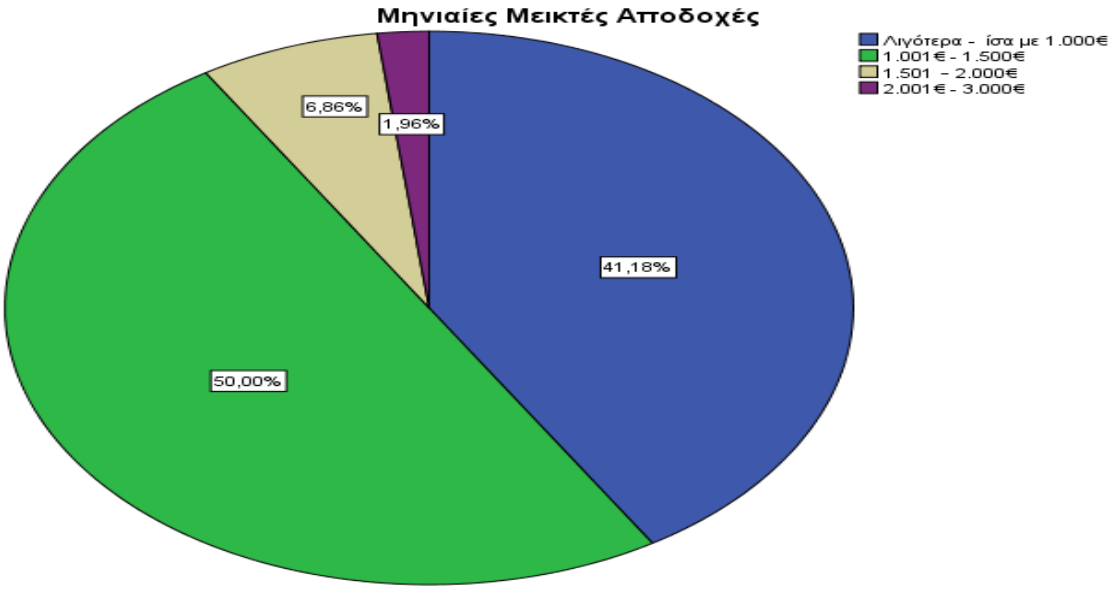
μηνιαίες μεικτές αποδοχές από 2001 ευρώ έως 3000 ευρώ. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 5 και Γράφημα 5 παρακάτω.

Πίνακας 4.5
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Αποδοχές

Μηνιαίες Μεικτές Αποδοχές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λιγότερα - ίσα με 1.000€	42	41,2	41,2	41,2
	1.001€ - 1.500€	51	50,0	50,0	91,2
	1.501 – 2.000€	7	6,9	6,9	98,0
	2.001€ - 3.000€	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

ΓΡΑΦΗΜΑ 5-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΙΤΑΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ ΑΠΟΔΟΧΕΣ



Διάγραμμα 4.5
Μεταβλητής Αποδοχές

Δήλωση 6: Ιεραρχία

Μεταβλητή Ιεραρχία

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Υπάλληλος 2: Προϊστάμενος τμήματος 3: Προϊστάμενος διεύθυνσης

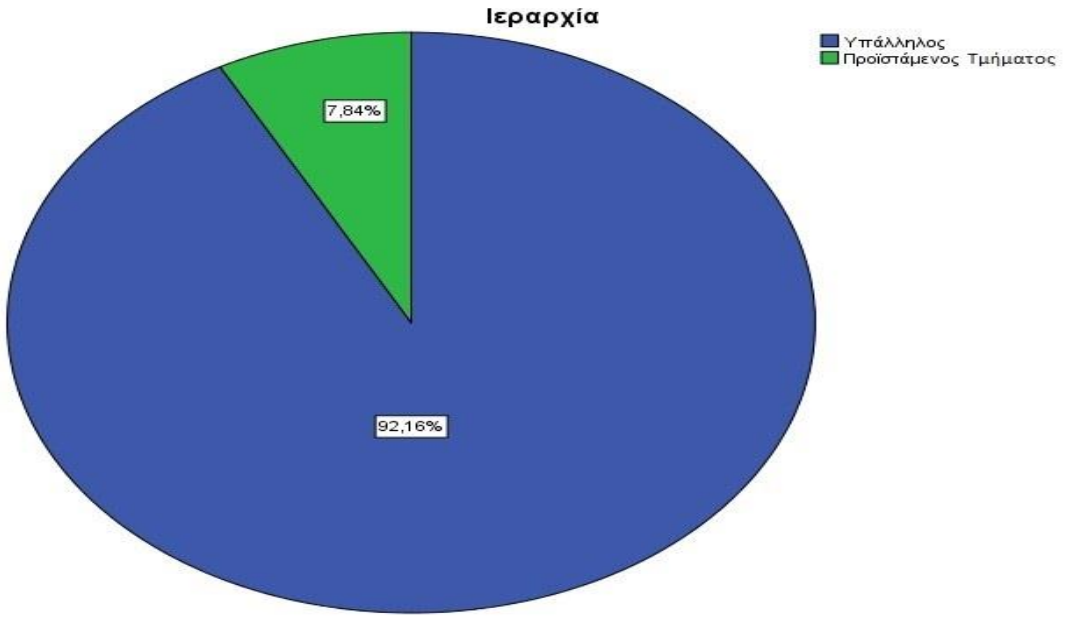
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 94 από τους 102 συμμετέχοντες είναι υπάλληλοι (ποσοστό 92,2%) ενώ μόλις το 7,8% των συμμετεχόντων είναι Προϊστάμενοι τμήματος. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 6 και Γράφημα 6 παρακάτω.

Πίνακας 4.6
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Ιεραρχία

ΙΕΡΑΡΧΙΑ

Ιεραρχία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υπάλληλος	94	92,2	92,2	92,2
	Προϊστάμενος τμήματος	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.6
Μεταβλητής Ιεραρχία

Δήλωση 7: Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε;

Μεταβλητή Διεύθυνση Απασχόλησης

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

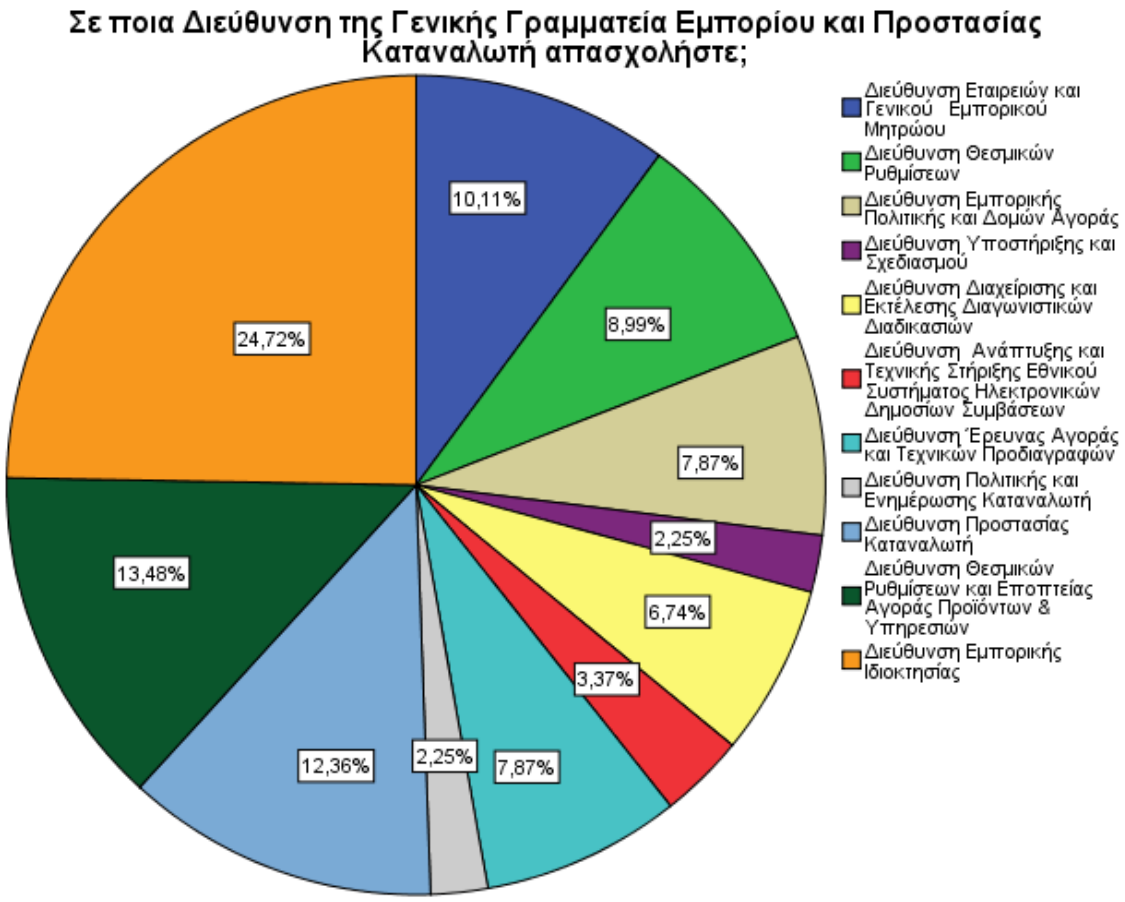
1: Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου 2: Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων 3: Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς 4: Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού 5: Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών 6: Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων 7: Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών 8: Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή 9: Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή 10: Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών 11: Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 22 από τους 102 συμμετέχοντες απασχολούνται στη Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ποσοστό 24,7%) ενώ μόλις το 2,2% των συμμετεχόντων απασχολούνται στη .Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού καθώς και το ίδιο χαμηλό ποσοστό απασχολείται στη Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 7 και Γράφημα 7 παρακάτω.

Πίνακας 4.7
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Διεύθυνση Απασχόλησης

Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου	9	8,8	10,1	10,1
	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων	8	7,8	9,0	19,1
	Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς	7	6,9	7,9	27,0
	Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού	2	2,0	2,2	29,2
	Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών	6	5,9	6,7	36,0
	Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων	3	2,9	3,4	39,3
	Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών	7	6,9	7,9	47,2
	Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή	2	2,0	2,2	49,4
	Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή	11	10,8	12,4	61,8
	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών	12	11,8	13,5	75,3
	Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας	22	21,6	24,7	100,0
	Total	89	87,3	100,0	
Missing	System	13	12,7		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.7
Μεταβλητής Διεύθυνση Απασχόλησης

Δήλωση 8: Η εργασία σας είναι:

Μεταβλητή Τύπος εργασίας

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

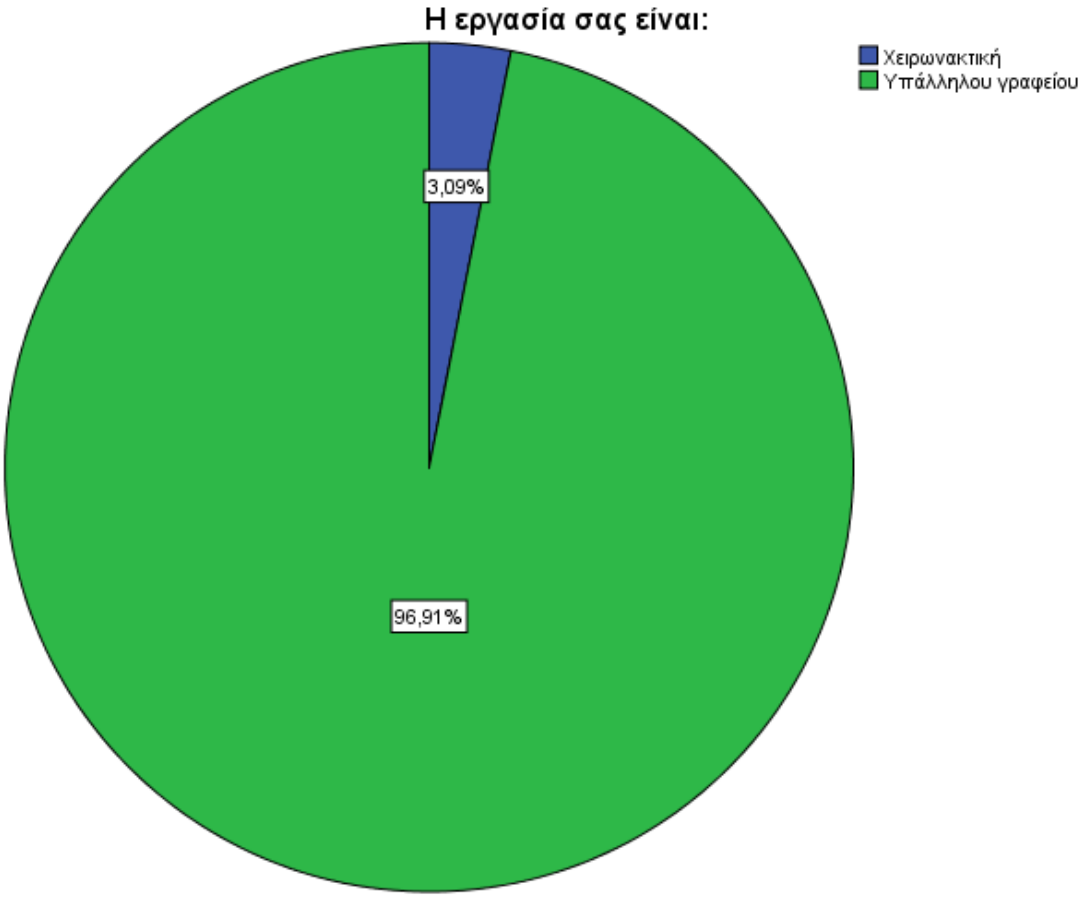
1: Χειρωνακτική 2: Υπάλληλου γραφείου

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 94 από τους 102 συμμετέχοντες είναι υπάλληλοι γραφείου (ποσοστό 96,9%) ενώ μόλις το 3,1% των συμμετεχόντων κάνουν χειρωνακτική εργασία. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 8 και Γράφημα 8 παρακάτω.

Πίνακας 4.8
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Τύπος Εργασίας

Η εργασία σας είναι:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Χειρωνακτική	3	2,9	3,1	3,1
	Υπάλληλου γραφείου	94	92,2	96,9	100,0
	Total	97	95,1	100,0	
Missing	System	5	4,9		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.8
Μεταβλητής Τύπος Εργασίας

Δήλωση 9: Ποια είναι η σχέση εργασίας σας;

Μεταβλητή Σχέση εργασίας

Οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Μόνιμο Προσωπικό 2: Αορίστου Χρόνου

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 75 από τους 102 συμμετέχοντες αποτελούν μόνιμο προσωπικό (ποσοστό 77,3%) ενώ μόλις το 22,7% είναι εργαζόμενοι αορίστου χρόνο. Επιπλέον, 5 από τους 102 (ποσοστό 4,9%) δεν έχουν απαντήσει στην συγκεκριμένη δήλωση του ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 9 και Γράφημα 9 παρακάτω.

Πίνακας 4.9
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Σχέση Εργασίας

Ποια είναι η σχέση εργασίας σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μόνιμο Προσωπικό	75	73,5	77,3	77,3
	Αορίστου Χρόνου	22	21,6	22,7	100,0
	Total	97	95,1	100,0	
Missing	System	5	4,9		
Total		102	100,0		

Διάγραμμα 4.9
Μεταβλητής Σχέση Εργασίας

΄

ΜΕΡΟΣ Β

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:

Στις δηλώσεις 1 έως 20 που ακολουθούν (εκτός από τη Δήλωση 7),

οι απαντήσεις έχουν κωδικοποιηθεί ως:

1: Πολύ Δυσαρεστημένος 2: Δυσαρεστημένος 3: Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη

4: Ευχαριστημένος 5: Πολύ Ευχαριστημένος

Η Δήλωση 7 έχει κωδικοποιηθεί ως:

1:Πολύ συχνά 2: Συχνά 3: Μέτρια 4: Μερικές φορές 5: Σπάνια

Δήλωση 1:Ότι μπορώ να παραμένω συνεχώς απασχολημένος

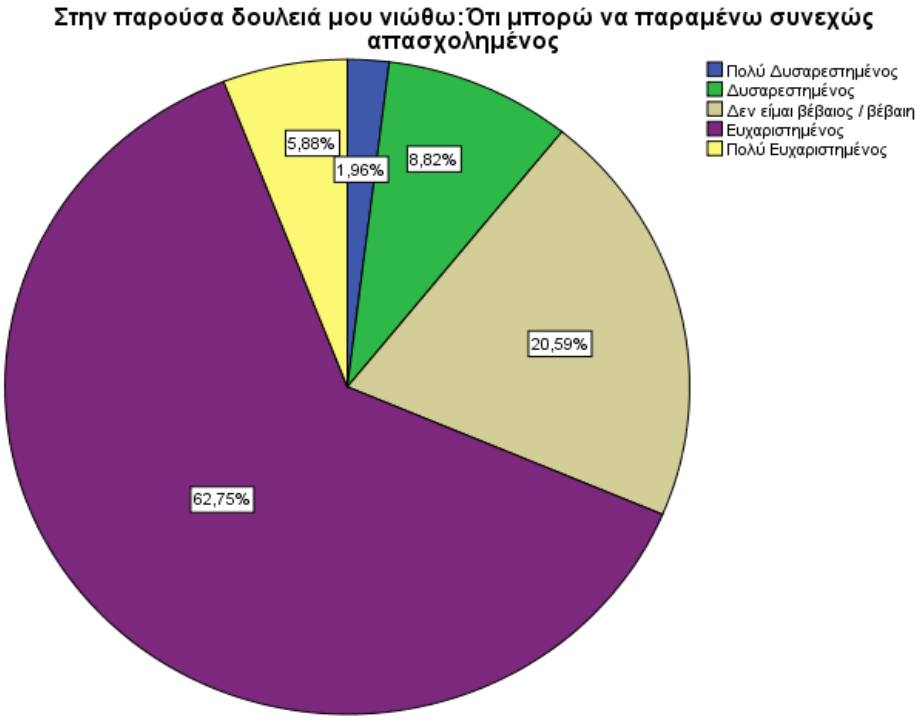
Μεταβλητή Συνεχώς απασχόληση

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 64 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με το γεγονός ότι μπορούν να παραμένουν συνεχώς απασχολημένοι στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 62,7%) ενώ μόλις το 2% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 10 και Γράφημα 10 παρακάτω.

Πίνακας 4.10
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Συνεχώς Απασχόληση

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι μπορώ να παραμένω συνεχώς απασχολημένος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	2	2,0	2,0	2,0
	Δυσαρεστημένος	9	8,8	8,8	10,8
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	21	20,6	20,6	31,4
	Ευχαριστημένος	64	62,7	62,7	94,1
	Πολύ Ευχαριστημένος	6	5,9	5,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.10
Μεταβλητής Συνεχώς Απασχόληση

Δήλωση 2: Ότι έχω την ευκαιρία να δουλεύω μόνος

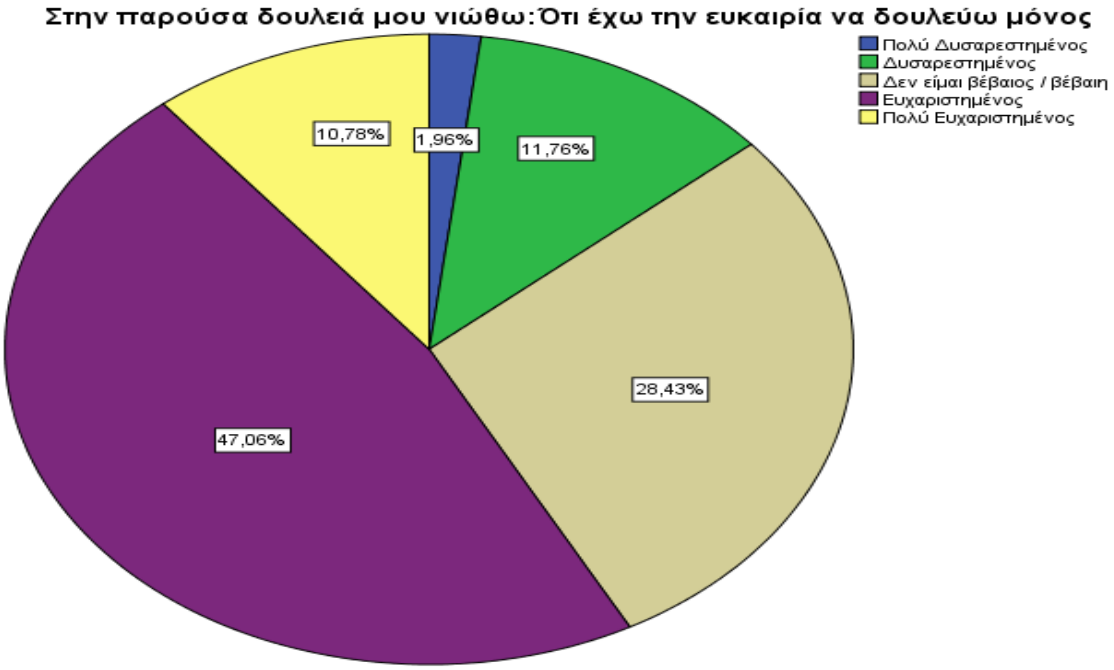
Μεταβλητή Εργάζομαι μόνος

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 64 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να δουλεύουν μόνοι στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 47,1%) ενώ μόλις το 2% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 11 και Γράφημα 11 παρακάτω.

Πίνακας 4.11
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Εργάζομαι Μόνος

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να δουλεύω μόνος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	2	2,0	2,0	2,0
	Δυσαρεστημένος	12	11,8	11,8	13,7
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	29	28,4	28,4	42,2
	Ευχαριστημένος	48	47,1	47,1	89,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	11	10,8	10,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.11
Μεταβλητής Εργάζομαι Μόνος

Δήλωση 3: Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω διαφορετικά πράγματα

Μεταβλητή Διαφορετικά πράγματα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 47 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να κάνουν διαφορετικά πράγματα στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 46,1%) ενώ μόλις το 1% είναι πολύ δυσαρεστημένοι.. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 12 και Γράφημα 12 παρακάτω.

Πίνακας 4.12
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Διαφορετικά Πράγματα

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω διαφορετικά πράγματα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	1	1,0	1,0	1,0
	Δυσαρεστημένος	17	16,7	16,7	17,6
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	25	24,5	24,5	42,2
	Ευχαριστημένος	47	46,1	46,1	88,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	12	11,8	11,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.12
Μεταβλητής Διαφορετικά Πράγματα

Δήλωση 4: Ότι έχω την ευκαιρία να είμαι "κάποιος" στο περιβάλλον μου

Μεταβλητή Περιβάλλον

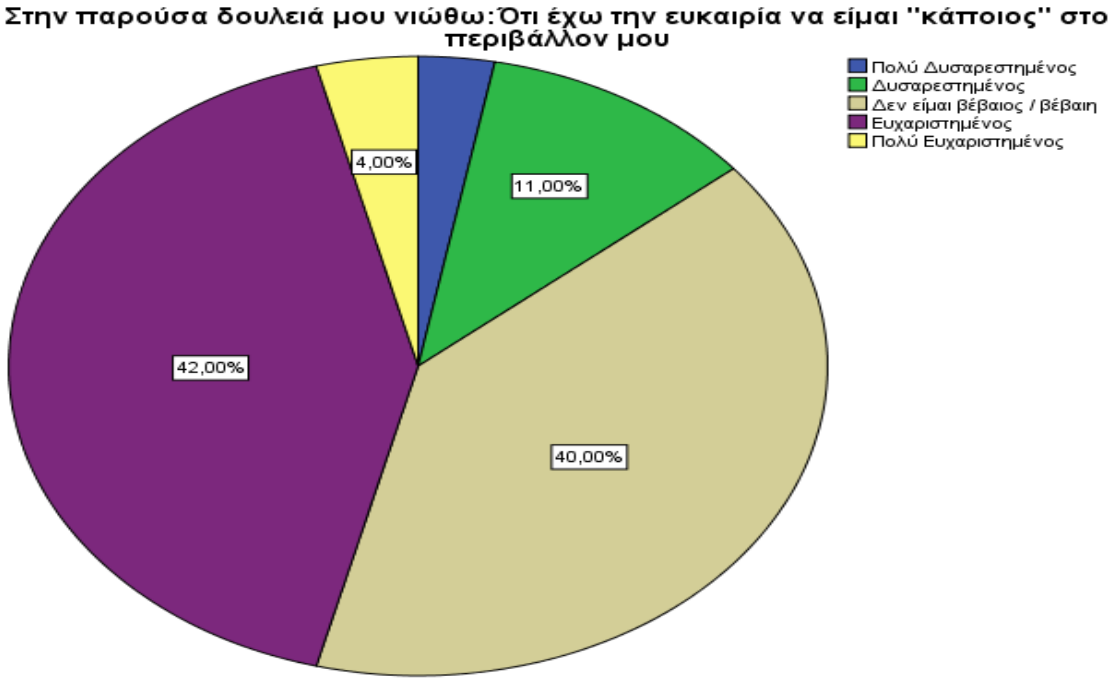
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 42 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να είναι "κάποιοι" στο περιβάλλον τους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό

42%) ενώ μόλις το 3% είναι πολύ δυσαρεστημένοι.. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 13 και Γράφημα 13 παρακάτω.

Πίνακας 4.13
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Περιβάλλον

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να είμαι "κάποιος" στο περιβάλλον μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	3	2,9	3,0	3,0
	Δυσαρεστημένος	11	10,8	11,0	14,0
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	40	39,2	40,0	54,0
	Ευχαριστημένος	42	41,2	42,0	96,0
	Πολύ Ευχαριστημένος	4	3,9	4,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.13
Μεταβλητής Περιβάλλον

Δήλωση 5: Για τον τρόπο που η διοίκηση αντιμετωπίζει το προσωπικό

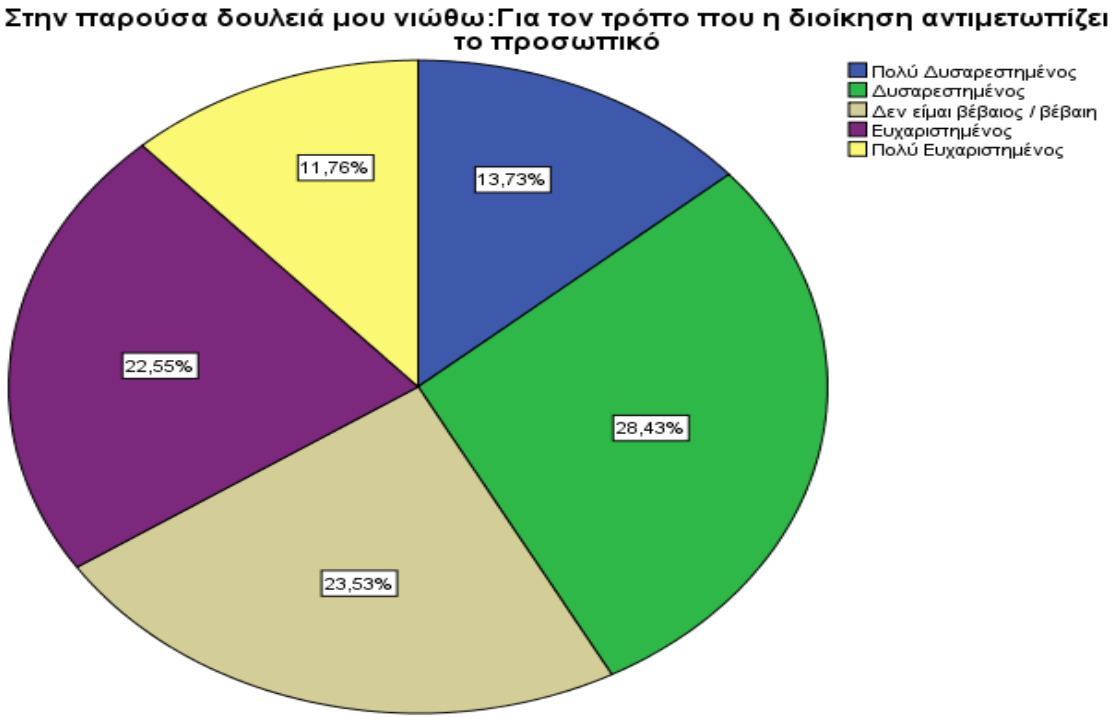
Μεταβλητή Τρόπος αντιμετώπισης προσωπικού

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 29 από τους 102 συμμετέχοντες είναι δυσαρεστημένοι με τον τρόπο που η διοίκηση αντιμετωπίζει το προσωπικό στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 28,4%) ενώ μόλις το 11,8% είναι πολύ ευχαριστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 14 και Γράφημα 14 παρακάτω.

Πίνακας 4.14
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Τρόπος Αντιμετώπισης Προσωπικού

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τον τρόπο που η διοίκηση αντιμετωπίζει το προσωπικό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	14	13,7	13,7	13,7
	Δυσαρεστημένος	29	28,4	28,4	42,2
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	24	23,5	23,5	65,7
	Ευχαριστημένος	23	22,5	22,5	88,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	12	11,8	11,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.14
Μεταβλητής Τρόπος Αντιμετώπισης Προσωπικού

Δήλωση 5: Για την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις

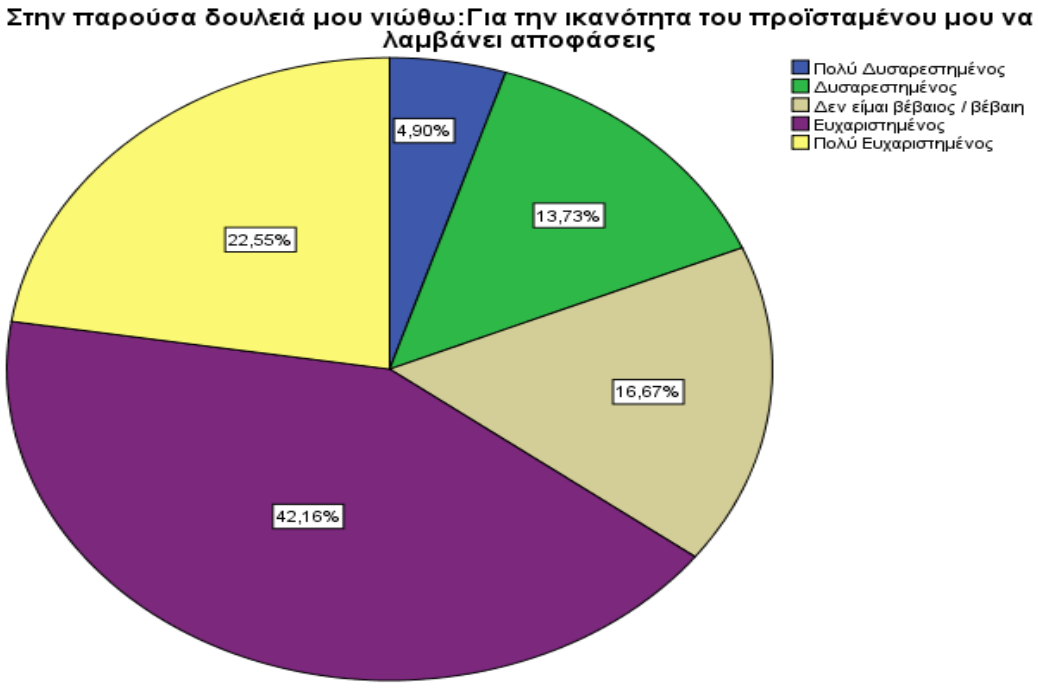
Μεταβλητή Λήψη αποφάσεων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 43 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με την ικανότητα του προϊσταμένου τους να λαμβάνει αποφάσεις στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 42,2%) ενώ μόλις το 4,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 15 και Γράφημα 15 παρακάτω.

Πίνακας 4.15
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Λήψη Αποφάσεων

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνε αποφάσεις

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	5	4,9	4,9	4,9
	Δυσαρεστημένος	14	13,7	13,7	18,6
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	17	16,7	16,7	35,3
	Ευχαριστημένος	43	42,2	42,2	77,5
	Πολύ Ευχαριστημένος	23	22,5	22,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.15
Μεταβλητής Λήψη Αποφάσεων

Δήλωση 6:Ότι έχω την δυνατότητα να μην κάνω πράγματα ενάντια στη συνείδησή μου

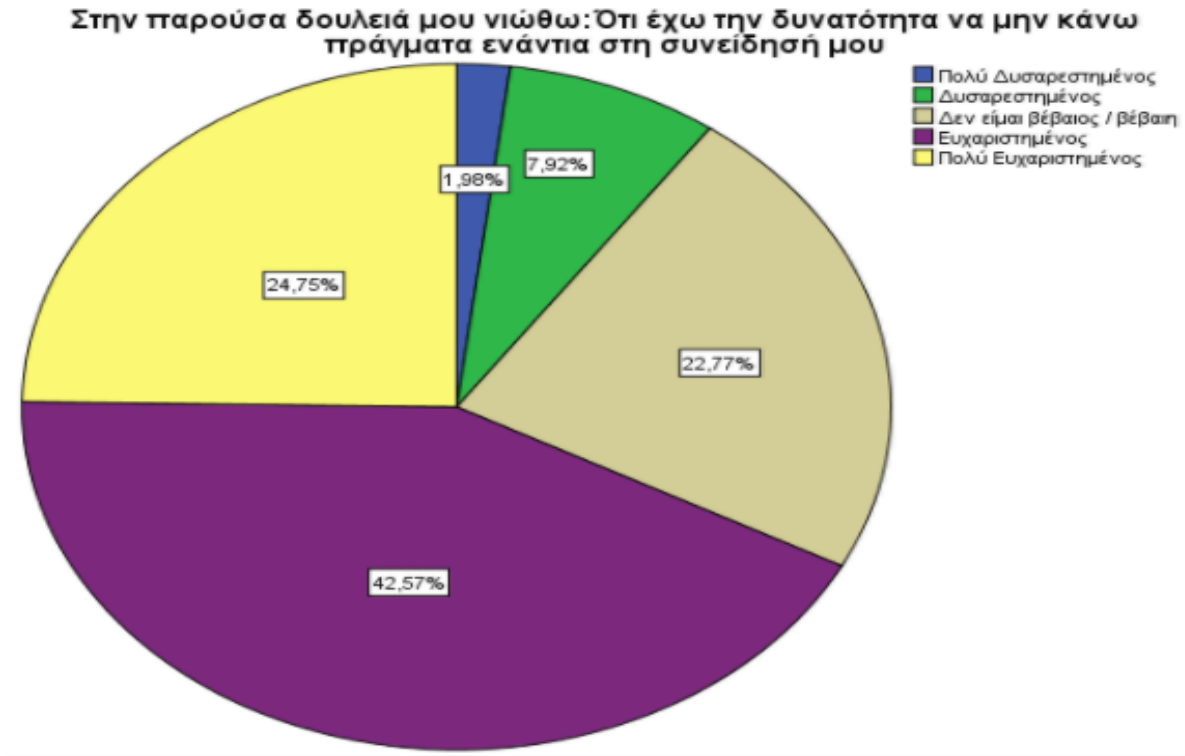
Μεταβλητή Συνείδηση

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 43 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι με το γεγονός ότι έχουν την δυνατότητα να μην κάνουν πράγματα ενάντια στη συνείδησή τους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 42,6%) ενώ μόλις το 2% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Επιπλέον, μόνο το 1% των συμμετεχόντων δεν απάντησαν στην ερώτηση. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 16 και Γράφημα 16 παρακάτω.

Πίνακας 4.16
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Συνείδηση

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την δυνατότητα να μην κάνω πράγματα ενάντια στη συνείδησή μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	2	2,0	2,0	2,0
	Δυσαρεστημένος	8	7,8	7,9	9,9
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	23	22,5	22,8	32,7
	Ευχαριστημένος	43	42,2	42,6	75,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	25	24,5	24,8	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.16
Μεταβλητής Συνείδηση

Δήλωση 7: Η εργασία σας απαιτεί επαφή με τους πολίτες;

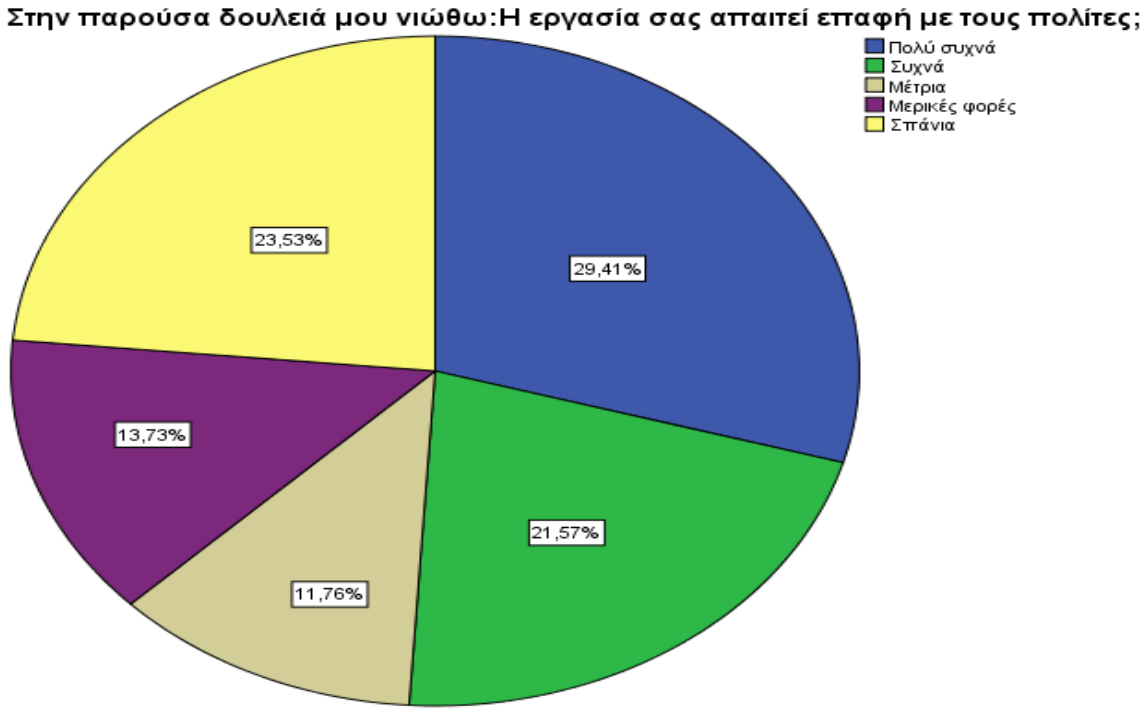
Μεταβλητή Επαφή με πολίτες

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή για τους 30 από τους 102 συμμετέχοντες η εργασία τους απαιτεί πολύ συχνή επαφή με τους πολίτες (ποσοστό 29,4%) ενώ μόλις για το 11,8% η εργασία τους απαιτεί μέτρια επαφή με τους πολίτες. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 17 και Γράφημα 17 παρακάτω.

Πίνακας 4.17
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Επαφή με Πολίτες

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Η εργασία σας απαιτεί επαφή με τους πολίτες;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ συχνά	30	29,4	29,4	29,4
	Συχνά	22	21,6	21,6	51,0
	Μέτρια	12	11,8	11,8	62,7
	Μερικές φορές	14	13,7	13,7	76,5
	Σπάνια	24	23,5	23,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.17
Μεταβλητής Επαφή με Πολίτες

Δήλωση 8: Για τον τρόπο που η δουλειά μου προσφέρει σταθερή απασχόληση

Μεταβλητή Σταθερή απασχόληση

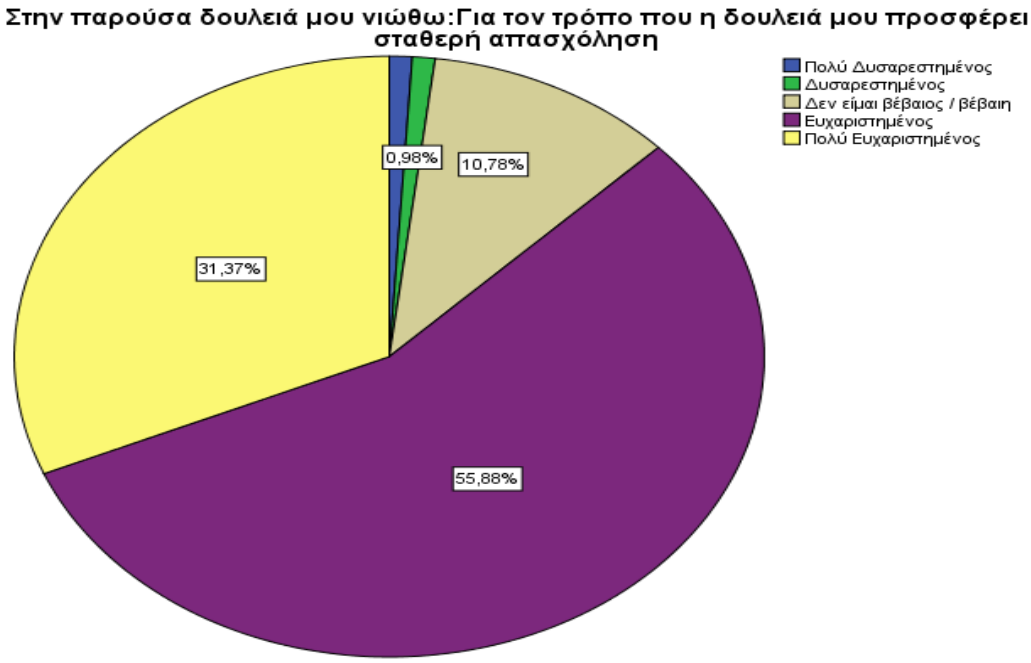
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 57 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για τον τρόπο που η δουλειά τους προσφέρει σταθερή απασχόληση στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 55,9%) ενώ

μόλις το 1% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 18 και Γράφημα 18 παρακάτω.

Πίνακας 4.18
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Σταθερή Απασχόληση

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τον τρόπο που η δουλειά μου προσφέρει σταθερή απασχόληση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	1	1,0	1,0	1,0
	Δυσαρεστημένος	1	1,0	1,0	2,0
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	11	10,8	10,8	12,7
	Ευχαριστημένος	57	55,9	55,9	68,6
	Πολύ Ευχαριστημένος	32	31,4	31,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.18
Μεταβλητής Σταθερή Απασχόληση

Δήλωση 9: Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους

Μεταβλητή Πράγματα για άλλους

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 60 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να κάνουν πράγματα για άλλους ανθρώπους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 58,8%) ενώ μόλις το 1% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 19 και Γράφημα 19 παρακάτω.

Πίνακας 4.19
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Πράγματα για Άλλους

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	1	1,0	1,0	1,0
	Δυσαρεστημένος	4	3,9	3,9	4,9
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	21	20,6	20,6	25,5
	Ευχαριστημένος	60	58,8	58,8	84,3
	Πολύ Ευχαριστημένος	16	15,7	15,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.19
Μεταβλητής Πράγματα για Άλλους

Δήλωση 10: Ότι έχω την ευκαιρία να λέω στους ανθρώπους τι να κάνουν

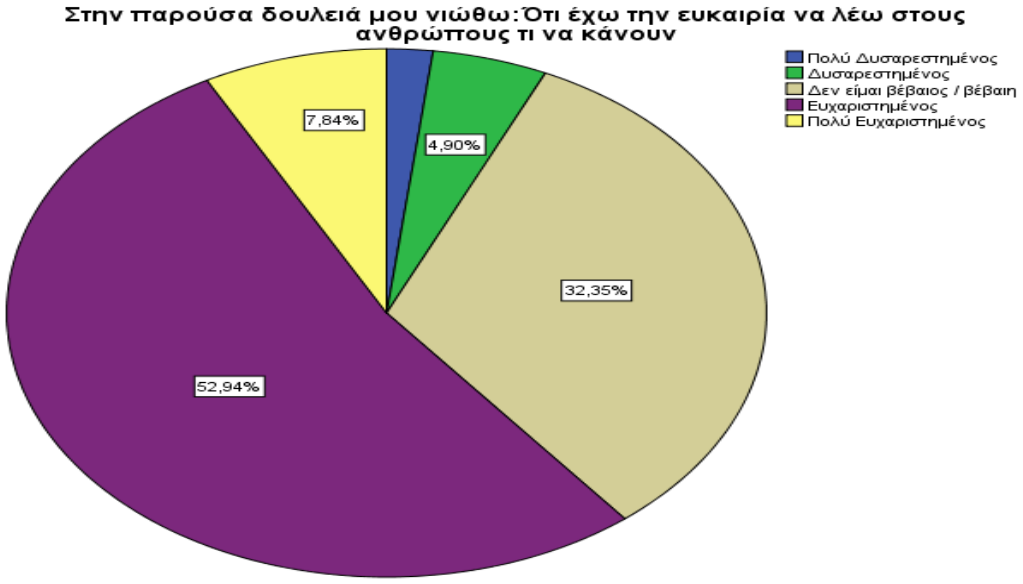
Μεταβλητή Ευκαιρία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 54 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να λένε στους ανθρώπους τι να κάνουν στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 52,9%) ενώ μόλις το 2% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 20 και Γράφημα 20 παρακάτω.

Πίνακας 4.20
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Ευκαιρία

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να λέω στους ανθρώπους τι να κάνουν

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	2	2,0	2,0	2,0
	Δυσαρεστημένος	5	4,9	4,9	6,9
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	33	32,4	32,4	39,2
	Ευχαριστημένος	54	52,9	52,9	92,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.20
Μεταβλητής Ευκαιρία

Δήλωση 10:Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες μου

Μεταβλητή Αξιοποίηση ικανοτήτων

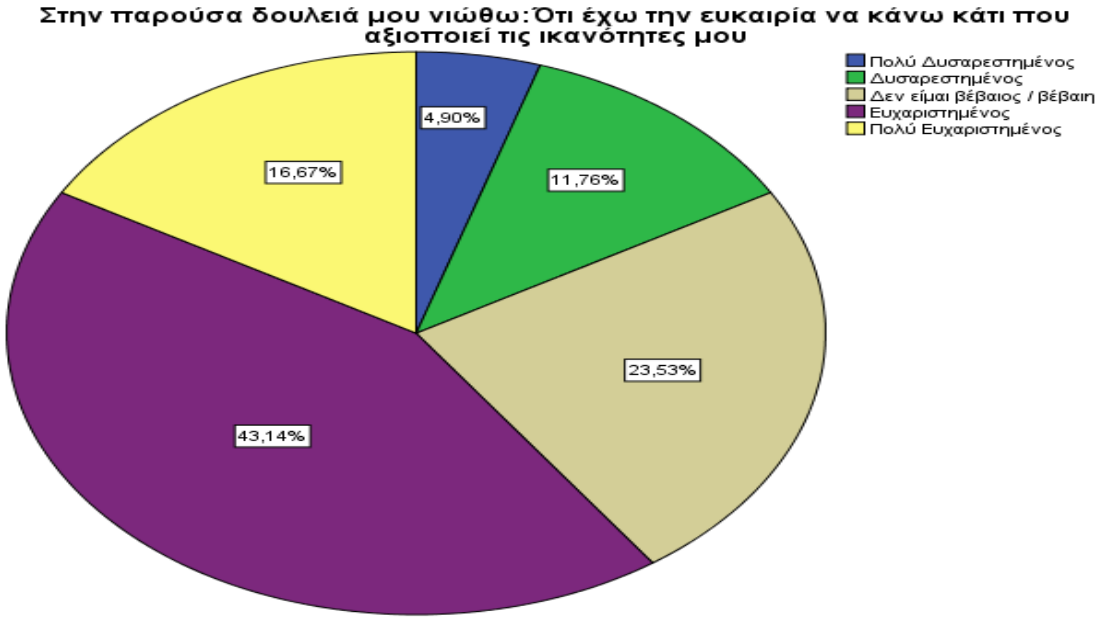
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 44 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για το γεγονός ότι έχουν την ευκαιρία να κάνουν κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες τους στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 43,1%) ενώ μόλις το 4,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον

Πίνακα 21 και Γράφημα 21 παρακάτω.

Πίνακας 4.21
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Αξιοποίησης Ικανοτήτων

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	5	4,9	4,9	4,9
	Δυσαρεστημένος	12	11,8	11,8	16,7
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	24	23,5	23,5	40,2
	Ευχαριστημένος	44	43,1	43,1	83,3
	Πολύ Ευχαριστημένος	17	16,7	16,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.21
Μεταβλητής Αξιοποίησης Ικανοτήτων

Δήλωση 11: Για τον τρόπο που οι πολιτικές του Υπουργείου εφαρμόζονται

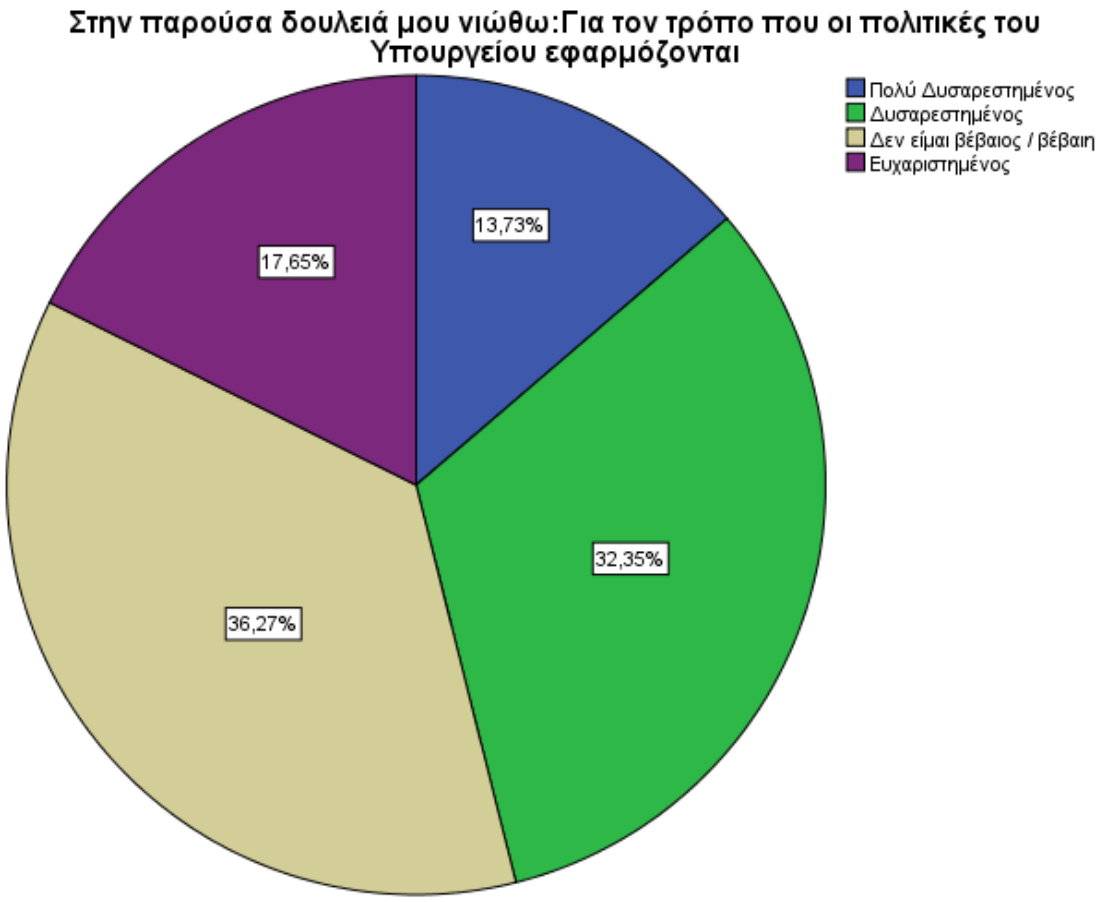
Μεταβλητή Εφαρμογή πολιτικών Υπουργείου

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 37 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι από τον τρόπο που οι πολιτικές του Υπουργείου εφαρμόζονται στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 36,3%) ενώ μόλις το 13,7% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 22 και Γράφημα 22 παρακάτω.

Πίνακας 4.22
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Εφαρμογή Πολιτικών Υπουργείου

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τον τρόπο που οι πολιτικές του Υπουργείοι εφαρμόζονται

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	14	13,7	13,7	13,7
	Δυσαρεστημένος	33	32,4	32,4	46,1
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	37	36,3	36,3	82,4
	Ευχαριστημένος	18	17,6	17,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.22
Μεταβλητής Εφαρμογή Πολιτικών Υπουργείου

Δήλωση 13:Για την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς μου

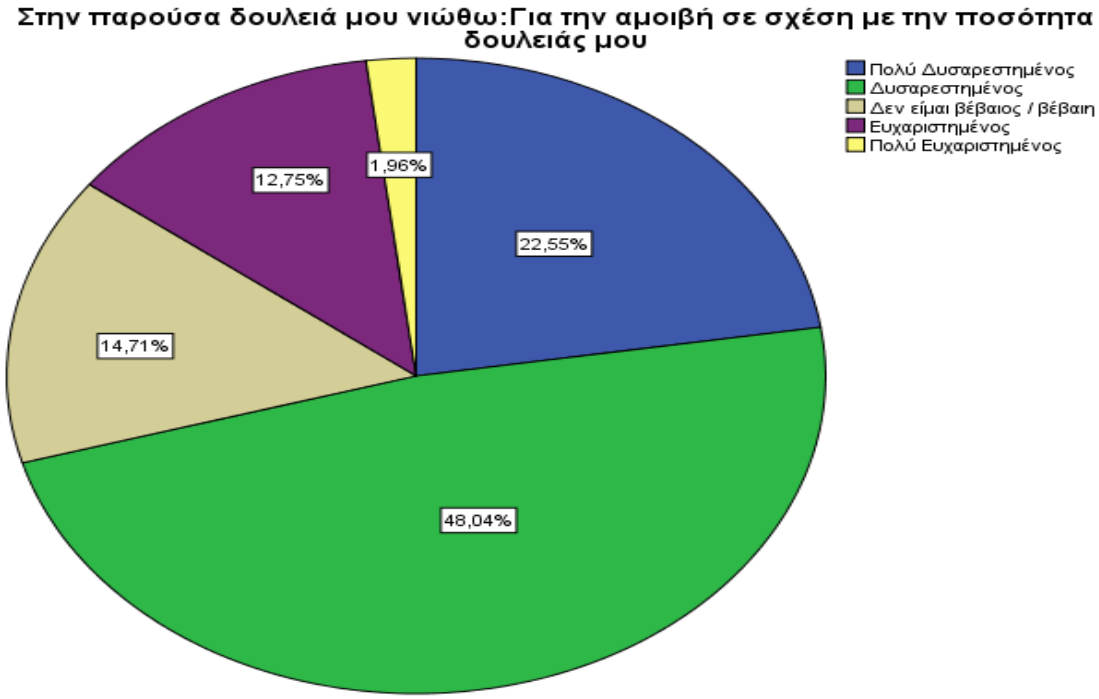
Μεταβλητή Αμοιβή εργασία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 49 από τους 102 συμμετέχοντες δεν είναι ευχαριστημένοι με την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς τους στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 48%) ενώ μόλις το 22,5 % είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 23 και Γράφημα 23 παρακάτω.

Πίνακας 4.23
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Αμοιβή Εργασία

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	23	22,5	22,5	22,5
	Δυσαρεστημένος	49	48,0	48,0	70,6
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	15	14,7	14,7	85,3
	Ευχαριστημένος	13	12,7	12,7	98,0
	Πολύ Ευχαριστημένος	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.23
Μεταβλητής Αμοιβή Εργασία

Δήλωση 14:Για τις ευκαιρίες προαγωγής

Μεταβλητή Ευκαιρίες προαγωγής

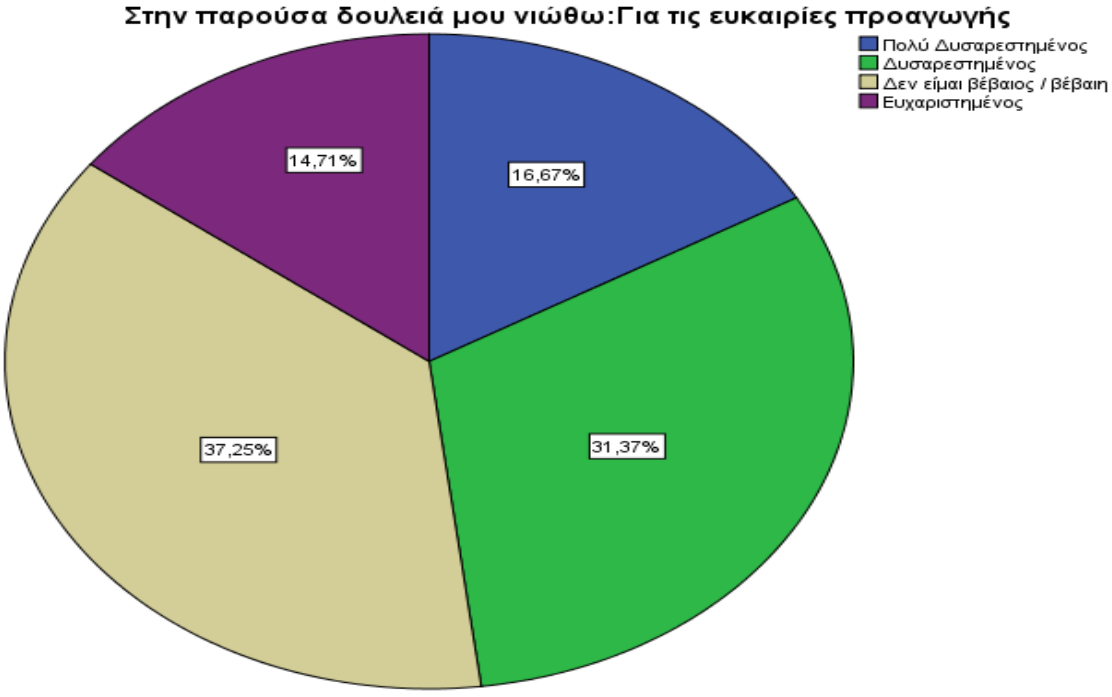
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 38 από τους 102 συμμετέχοντες δεν είναι βέβαιοι για τις ευκαιρίες προαγωγής στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 37,3%) ενώ μόλις το 14,7% είναι πολύ

δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 24 και Γράφημα 24 παρακάτω.

Πίνακας 4.24
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Ευκαιρίες Προαγωγής

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τις ευκαιρίες προαγωγής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	17	16,7	16,7	16,7
	Δυσαρεστημένος	32	31,4	31,4	48,0
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	38	37,3	37,3	85,3
	Ευχαριστημένος	15	14,7	14,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.24
Μεταβλητής Ευκαιρίες Προαγωγής

Δήλωση 15: Για την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου

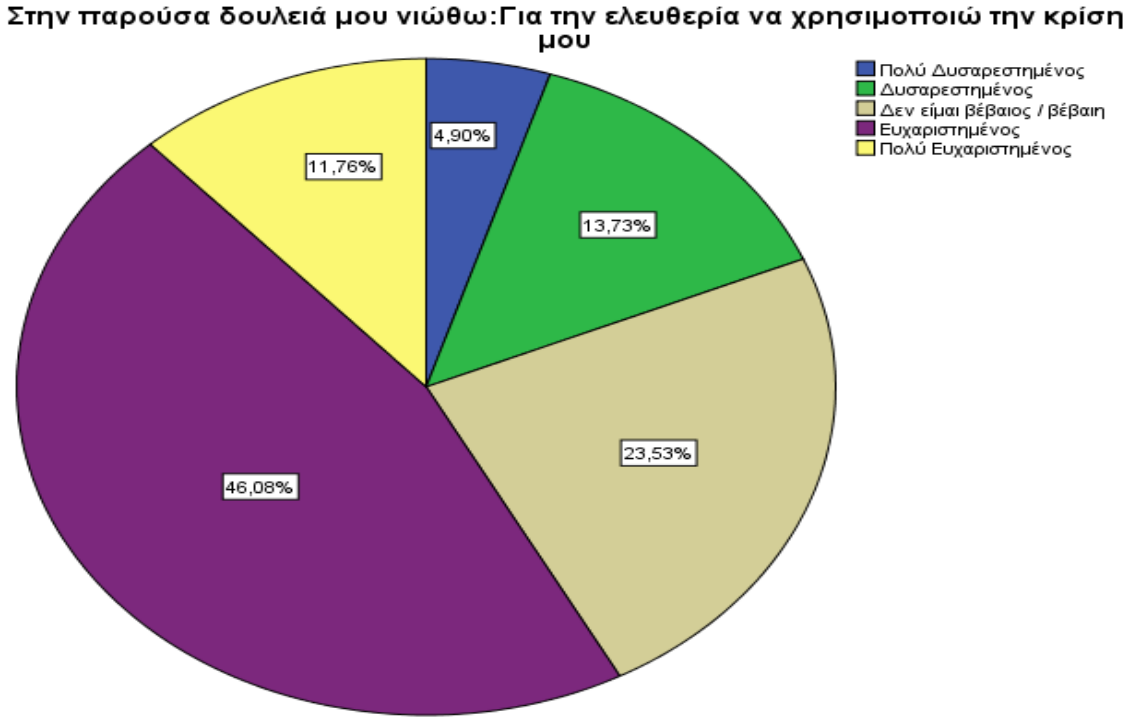
Μεταβλητή Χρήση κρίσης

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 47 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για την ελευθερία να χρησιμοποιούν την κρίση τους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 46,1%) ενώ μόλις το 4,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 25 και Γράφημα 25 παρακάτω.

Πίνακας 4.25
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Χρήση Κρίσης

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	5	4,9	4,9	4,9
	Δυσαρεστημένος	14	13,7	13,7	18,6
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	24	23,5	23,5	42,2
	Ευχαριστημένος	47	46,1	46,1	88,2
	Πολύ Ευχαριστημένος	12	11,8	11,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.25
Μεταβλητής Χρήση Κρίσης

Δήλωση 16:Για την ευκαιρία να χρησιμοποιώ δικές μου μεθόδους για να κάνω τη δουλειά μου

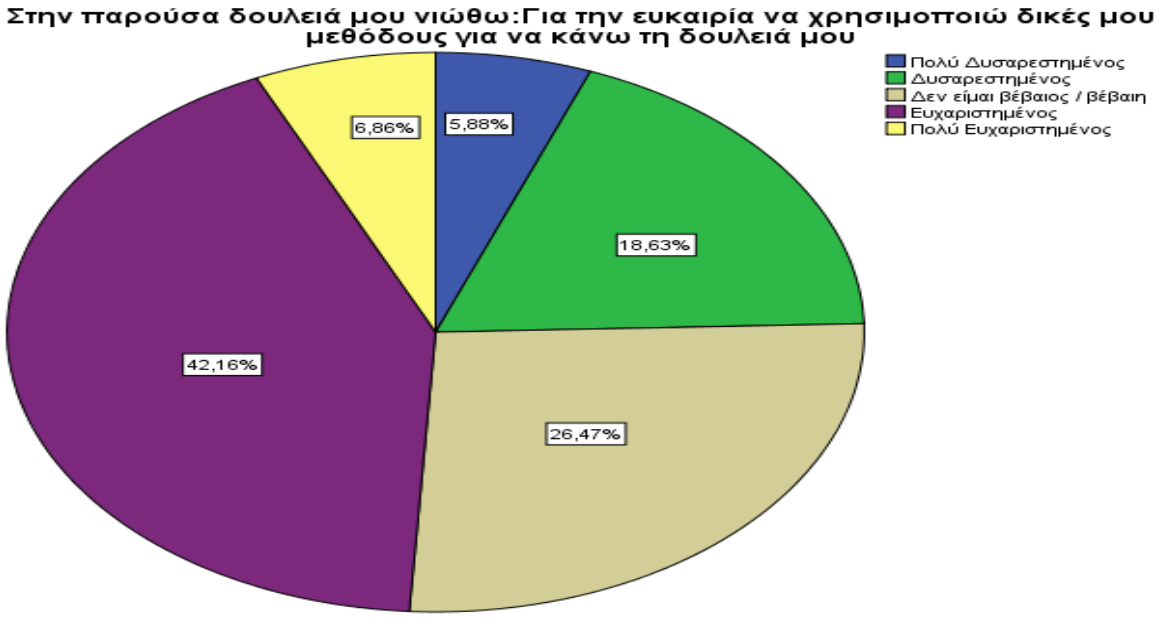
Μεταβλητή Μέθοδοι

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 43 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για την ευκαιρία να χρησιμοποιούν δικές τους μεθόδους για να κάνουν τη δουλειά τους στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 42,2%) ενώ μόλις το 5,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 26 και Γράφημα 26 παρακάτω.

Πίνακας 4.26
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Μέθοδοι

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για την ευκαιρία να χρησιμοποιώ δικές μου μεθόδους για να κάνω τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	6	5,9	5,9	5,9
	Δυσαρεστημένος	19	18,6	18,6	24,5
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	27	26,5	26,5	51,0
	Ευχαριστημένος	43	42,2	42,2	93,1
	Πολύ Ευχαριστημένος	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.26
Μεταβλητής Μέθοδοι

Δήλωση 17:Για τις συνθήκες εργασίας

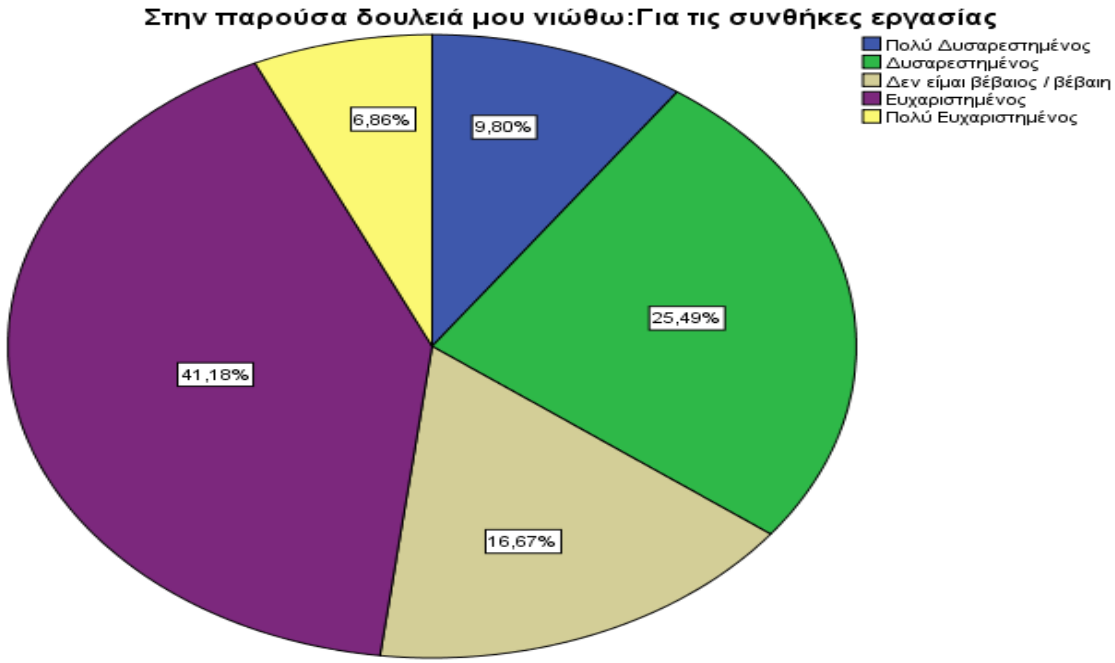
Μεταβλητή Συνθήκες εργασίας

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 42 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για τις συνθήκες εργασίας στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 41,2%) ενώ μόλις το 6,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 27 και Γράφημα 27 παρακάτω.

Πίνακας 4.27
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Συνθήκες Εργασίας

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τις συνθήκες εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	10	9,8	9,8	9,8
	Δυσαρεστημένος	26	25,5	25,5	35,3
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	17	16,7	16,7	52,0
	Ευχαριστημένος	42	41,2	41,2	93,1
	Πολύ Ευχαριστημένος	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.27
Μεταβλητής Συνθήκες Εργασίας

Δήλωση 18:Για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους

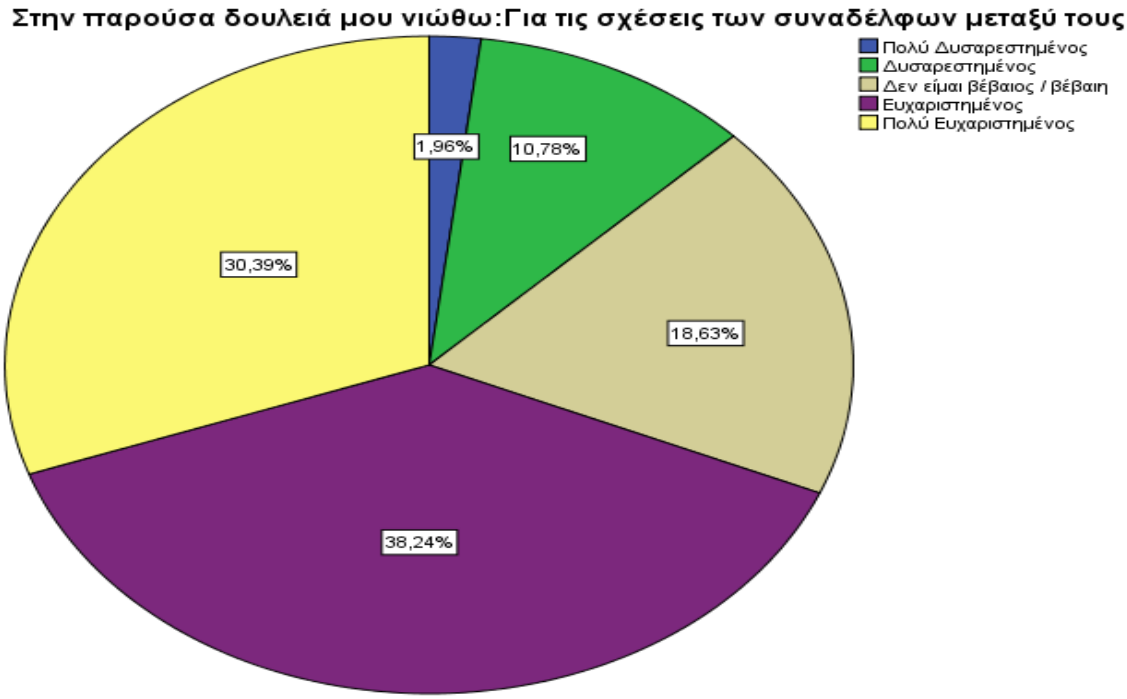
Μεταβλητή Σχέσεις συναδέλφων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 39 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 38,2%) ενώ μόλις το 2% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 28 και Γράφημα 28 παρακάτω.

Πίνακας 4.28
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Σχέσεις Συναδέλφων

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	2	2,0	2,0	2,0
	Δυσαρεστημένος	11	10,8	10,8	12,7
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	19	18,6	18,6	31,4
	Ευχαριστημένος	39	38,2	38,2	69,6
	Πολύ Ευχαριστημένος	31	30,4	30,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.28
Μεταβλητής Σχέσεις Συναδέλφων

Δήλωση 19:Για τον έπαινο που λαμβάνω όταν κάνω καλά τη δουλειά μου

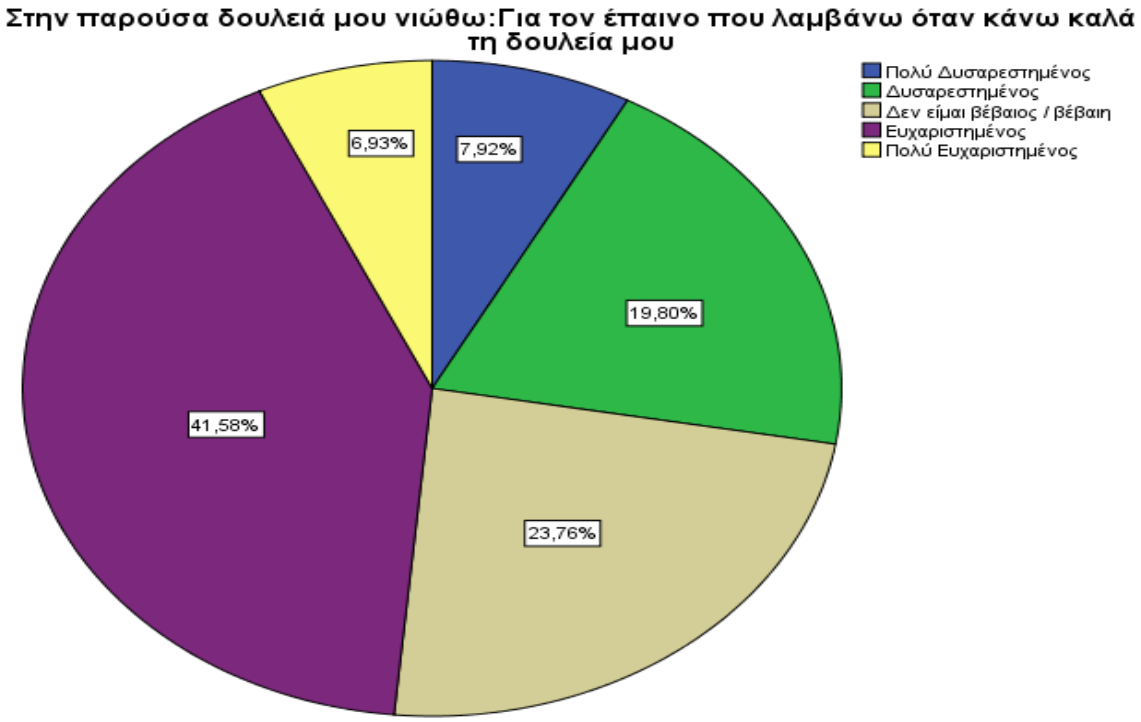
Μεταβλητή Έπαινος

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 42 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για τον έπαινο που λαμβάνουν όταν κάνουν καλά τη δουλειά τους στην παρούσα εργασία τους(ποσοστό 41,6%) ενώ μόλις το 7,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Επιπλέον, το 1% δεν απάντησαν στην συγκεκριμένη δήλωση. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 29 και Γράφημα 29 παρακάτω.

Πίνακας 4.29
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Έπαινος

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για τον έπαινο που λαμβάνω όταν κάνω καλά τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	8	7,8	7,9	7,9
	Δυσαρεστημένος	20	19,6	19,8	27,7
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	24	23,5	23,8	51,5
	Ευχαριστημένος	42	41,2	41,6	93,1
	Πολύ Ευχαριστημένος	7	6,9	6,9	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		102	100,0		



Διάγραμμα 4.29
Μεταβλητής Έπαινος

Δήλωση 20: Για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνω από τη δουλειά μου

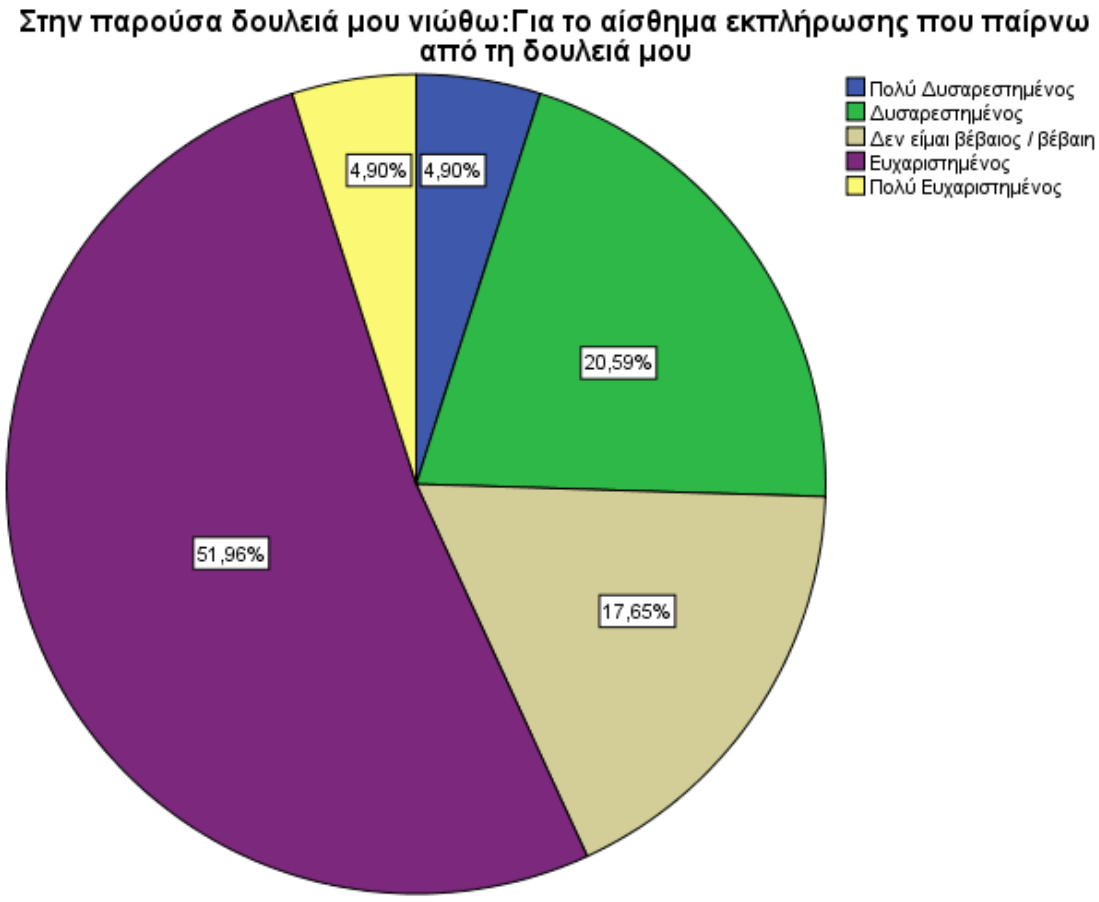
Μεταβλητή Αίσθημα εκπλήρωσης

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 53 από τους 102 συμμετέχοντες είναι ευχαριστημένοι για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνουν από τη δουλειά τους στην παρούσα εργασία τους (ποσοστό 52%) ενώ μόλις το 4,9% είναι πολύ δυσαρεστημένοι. Τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται στον Πίνακα 30 και Γράφημα 30 παρακάτω.

Πίνακας 4.30
Συχνοτήτων και Ποσοστών Μεταβλητής Αίσθημα Εκπλήρωσης

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω: Για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνω από τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ Δυσαρεστημένος	5	4,9	4,9	4,9
	Δυσαρεστημένος	21	20,6	20,6	25,5
	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	18	17,6	17,6	43,1
	Ευχαριστημένος	53	52,0	52,0	95,1
	Πολύ Ευχαριστημένος	5	4,9	4,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Διάγραμμα 4.30
Μεταβλητής Αίσθημα Εκπλήρωσης

Δήλωση 21: Αυτό που με ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά μου είναι:

Μεταβλητή Ευχαρίστηση

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο θα διακρίνεται από σταθερότητα, καλές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων και κλίμα συνεργασίας μεταξύ τους .Συγκεκριμένα απάντησαν τα παρακάτω:

«ΚΑΛΟ ΠΕΡΙΒΑΛΟΝ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ»

«ΚΑΛΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ»

«ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ»

«ΑΡΙΣΤΗ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ»

«ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ»

«ΚΑΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΛΙΜΑ»

«ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ»

«ΚΑΛΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ»

«ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΩ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ»

«ΑΡΙΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ»

«ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ»

«ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ»

«ΚΑΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΚΛΙΜΑ»

«ΣΤΑΘΕΡΗ ΜΟΝΙΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑ»

«ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ»

Οι συμμετέχοντες επιπλέον υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά τους το αντικείμενο της μέσω του οποίου αξιοποιούν τις γνώσεις τους και αποκομίζουν νέες, αναπτύσσουν κρίση, πρωτοβουλίες και αποκτούν κύρος και γίνονται πιο δημιουργικοί. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι τους ευχαριστεί η επαφή που έχουν με τους πολίτες. Συγκεκριμένα απάντησαν τα παρακάτω:

«ΚΥΡΟΣ»

«ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ»

«ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ»

«ΚΑΛΗ ΓΝΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ»

«ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΜΕ ΓΝΩΣΗΣ ΝΟΜΙΚΩΝ»

«ΓΝΩΣΕΙΣ»

«ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ»

«ΑΜΕΣΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΚΟΣΜΟ»

«ΣΥΝΑΦΗ ΜΕ ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΜΟΥ»

«ΑΜΕΣΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ»

«ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ ΜΟΥ»

«ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ»

«ΠΡΟΣΦΕΡΩ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΥΣΕΙΣ»

«ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ»

«ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ»

«ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ»

«ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΤΗΤΑ»

«ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΚΟΙΝΟ»

Τέλος, συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά τους η αίσθηση συνεισφοράς, η επίλυση προβλημάτων, η τήρηση ωραρίου, να μην κάνουν πράγματα ενάντια στη συνείδησή τους και να δουλεύουν μόνοι. Συγκεκριμένα απάντησαν τα παρακάτω:

«ΔΟΥΛΕΥΩ ΜΟΝΟΣ»

«ΑΙΣΘΗΣΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ»

«ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ»

«ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΜΗΝ ΚΑΝΩ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΕΝΑΝΤΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΜΟΥ»

«ΤΗΡΗΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ»

Δήλωση 22: Αυτό που με δυσαρεστεί περισσότερο από τη δουλειά μου είναι:

Μεταβλητή Δυσαρέσκεια

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι τους δυσαρεστεί περισσότερο από τη δουλειά τους ο χαμηλός μισθός που λαμβάνουν καθώς και οι δυσμενείς συνθήκες εργασίας σε συνδυασμό με την έλλειψη οργάνωσης και την έλλειψη εξοπλισμού και ικανοποιητικών εγκαταστάσεων. Συγκεκριμένα απάντησαν τα παρακάτω:

«ΧΑΜΗΛΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ»

«ΕΛΛΕΙΨΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ»

«ΑΠΑΡΧΑΙΩΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ»

«ΕΛΕΙΨΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ»

«ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ-ΜΙΣΘΟΣ»

«ΜΕΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΜΙΣΘΟ»

«ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΧΑΜΗΛΗ ΑΜΟΙΒΗ»

«ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ»

«ΑΜΟΙΒΗ ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ»

«ΚΤΗΡΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ»

«ΕΛΛΕΙΨΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»

«ΜΕΤΡΙΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ»

«ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΩΝ»

«ΔΕΝ ΠΡΟΩΘΟΥΝΤΑΙ ΟΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ»

Αξιοσημείωτο είναι ότι αρκετοί είναι περισσότερο δυσαρεστημένοι με το τρόπο καταμερισμού των καθηκόντων, την έλλειψη αρμοδιοτήτων, τα γραφειοκρατικά εμπόδια, τις εντάσεις και τα παράπονα μεταξύ των συναδέλφων και των πολιτών όταν η εργασία τους δεν αναγνωρίζεται από τους πολίτες και τέλος, η διακίνηση ναρκωτικών

σε συνδυασμό με την έλλειψη συνδρομής από την αστυνομία. Συγκεκριμένα απάντησαν τα παρακάτω:

«ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ»

«ΑΝΤΙΠΑΡΑΘΕΣΗ ΜΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ»

«ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΝΑΡΚΩΤΙΚΩΝ»

«ΕΙΡΩΝΙΑ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ»

«ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ»

«ΜΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΑΠΌ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ»

«ΜΙΚΡΟΔΙΑΠΛΟΚΗ»

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ»

«ΑΣΑΦΕΙΑ-ΠΟΛΥΝΟΜΙΑ»

«ΔΙΕΝΕΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΝΤΑΣΕΙΣ»

«ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΩΣΤΟΣ ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ»

«ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ»

«ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ»

«ΑΝΙΣΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ»

«ΠΑΡΑΠΟΝΑ»

«ΧΑΜΗΛΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ»

4.2 Συσχέτιση cross tabulation

Η συσχέτιση αυτή αποτελεί μια στατιστική τεχνική η οποία παρουσιάζει εάν και πόσο στενά σχετίζονται μεταξύ τους οι μεταβλητές.

Στη συνέχεια συσχετίσαμε το μορφωτικό επίπεδο με την ευκαιρία που έχουν οι εργαζόμενοι να αξιοποιούν τις ικανότητές τους μέσω της δουλειάς τους. Παρατηρούμε ότι από τους 3 απόφοιτους γυμνασίου – λυκείου δηλώνουν ευχαριστημένοι οι 2 για την ευκαιρία που τους δίνεται να αξιοποιήσουν τις ικανότητές τους. Από τους 29 αποφοίτους ΙΕΚ – Ιδιωτικών σχολών δηλώνουν ευχαριστημένοι οι 13. Από τους 22 απόφοιτους Πανεπιστημίου – ΤΕΙ, 9 δηλώνουν ευχαριστημένοι ενώ 6 δεν είναι βέβαιοι

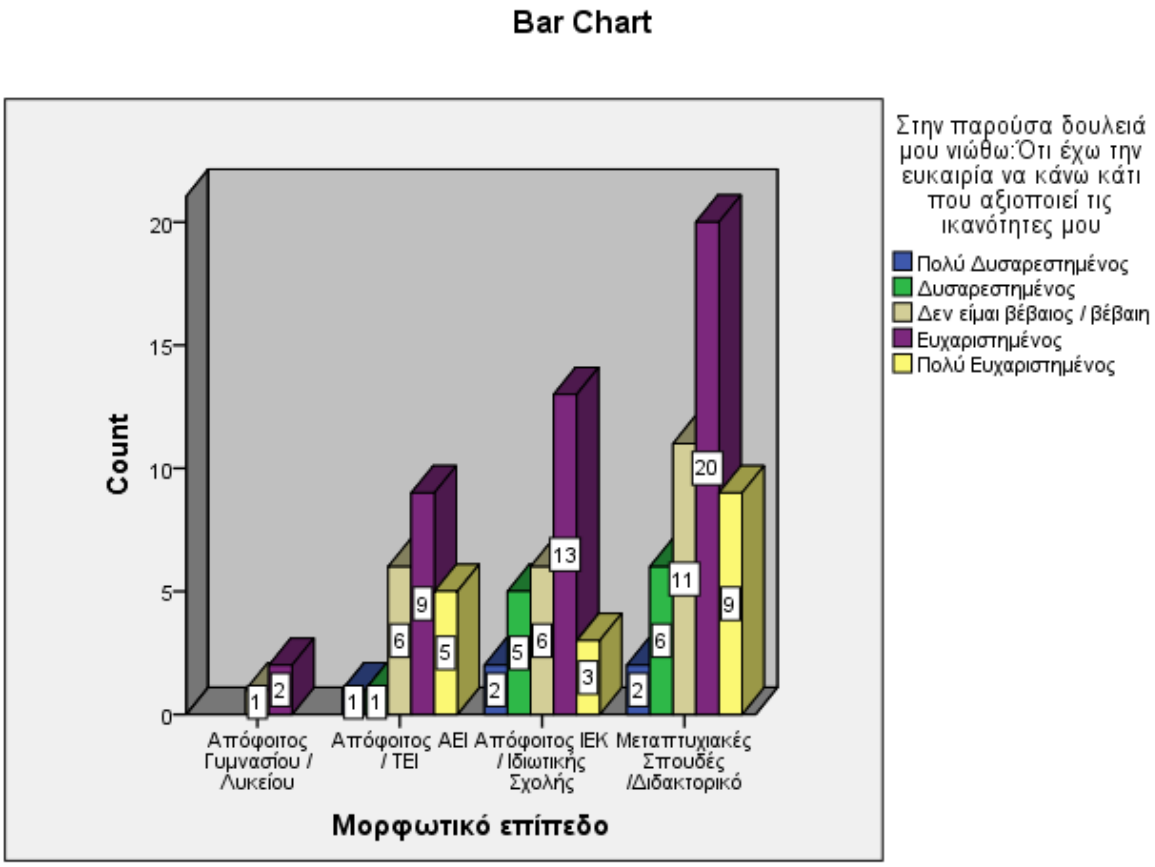
& μόνο 1 άτομο νιώθει δυσαρεστημένο. Από τους 48 ερωτηθέντες του δείγματος που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού – Διδακτορικού 6 δηλώνουν δυσαρεστημένοι, 2 πολύ δυσαρεστημένοι, 20 ευχαριστημένοι και 9 πολύ ευχαριστημένοι.

Πίνακας 4.31
Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με αξιοποίηση ικανοτήτων

Μορφωτικό επίπεδο * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες μου Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες μου					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Μορφωτικό επίπεδο	Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου	0	0	1	2	0	3
	Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ	1	1	6	9	5	22
	Απόφοιτος ΙΕΚ / Ιδιωτικής Σχολής	2	5	6	13	3	29
	Μεταπτυχιακές Σπουδές /Διδακτορικό	2	6	11	20	9	48
Total		5	12	24	44	17	102



Διάγραμμα 4.31
Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με αξιοποίηση ικανοτήτων

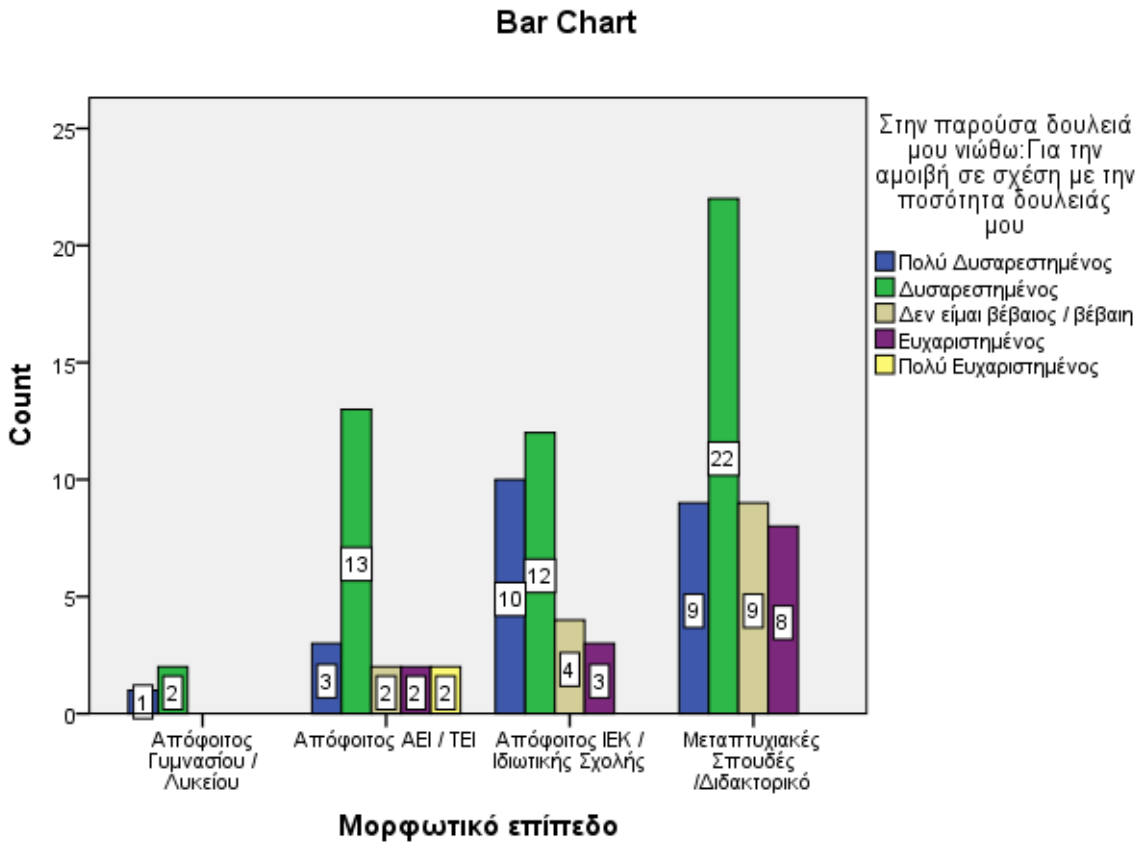
Από τη συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου σε σχέση με την αμοιβή από την ποσότητα της δουλειάς τους προκύπτουν τα εξής: από τους 3 απόφοιτους γυμνασίου – λυκείου οι 2 δηλώνουν δυσαρεστημένοι και ο 1 ευχαριστημένος. Επίσης, από τους 22 απόφοιτους Πανεπιστημίου – ΤΕΙ οι 3 δηλώνουν πολύ δυσαρεστημένοι, οι 13 δυσαρεστημένοι, 2 δεν είναι βέβαιοι και μόνο 2 νιώθουν ευχαριστημένοι. Από τους 48 ερωτηθέντες του δείγματος κατόχους μεταπτυχιακού – διδακτορικού, οι 22 δηλώνουν πολύ δυσαρεστημένοι, οι 9 δυσαρεστημένοι και μόνο 8 ευχαριστημένοι. Δυσαρέσκεια νιώθουν και οι απόφοιτοι ΙΕΚ – Ιδιωτικής Σχολής όπου 12 από τους 29 δηλώνουν δυσαρεστημένοι και 10 πολύ δυσαρεστημένοι, 4 δεν είναι βέβαιοι και μόνο 3 νιώθουν ευχαριστημένοι.

Πίνακας 4.32
Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με ικανοποίηση από την αμοιβή

Μορφωτικό επίπεδο * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς μου Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς μου					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Μορφωτικό επίπεδο	Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου	1	2	0	0	0	3
	Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ	3	13	2	2	2	22
	Απόφοιτος ΙΕΚ / Ιδιωτικής Σχολής	10	12	4	3	0	29
	Μεταπτυχιακές Σπουδές /Διδακτορικό	9	22	9	8	0	48
Total		23	49	15	13	2	102



Διάγραμμα 4.32

Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου με ικανοποίηση από την αμοιβή

Από τη συσχέτιση μεταξύ ιεραρχίας και της ικανότητας του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις φαίνεται πως οι υπάλληλοι είναι ικανοποιημένοι από την ικανότητα των προϊσταμένων τους να τους καθοδηγεί και να λαμβάνει αποφάσεις καθώς 39 δήλωσαν ικανοποιημένοι και 21 πολύ ευχαριστημένοι. Από τους 94 ερωτηθέντες μόνο 12 δήλωσαν δυσαρεστημένοι και 5 πολύ δυσαρεστημένοι. Ικανοποιημένοι νιώθουν και οι προϊστάμενοι των τμημάτων από τις ικανότητες των προϊσταμένων τους καθώς 4 από τους 8 νιώθουν ευχαριστημένοι και μόνο 2 δυσαρεστημένοι. Κανένας από τους 8 προϊσταμένους τμήματος που ερωτήθηκαν απάντησαν ότι δεν είναι βέβαιοι.

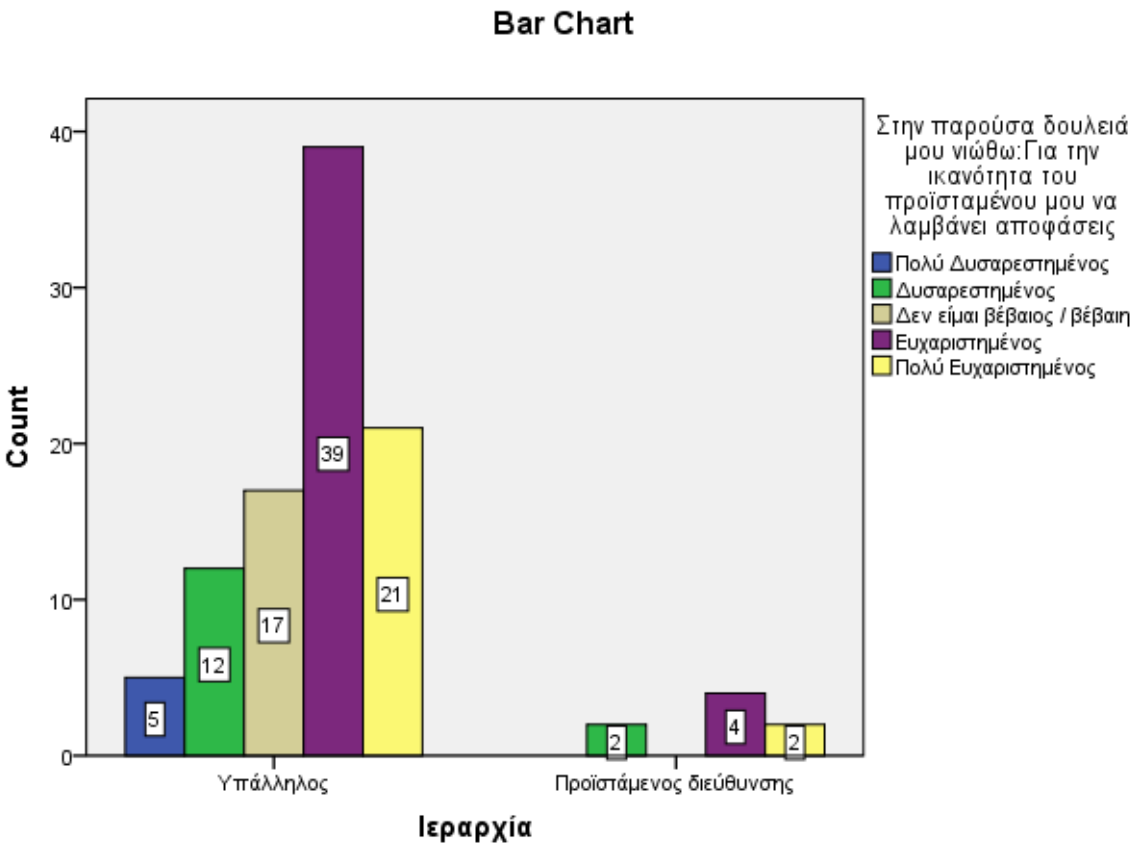
Πίνακας 4.33

Συσχέτιση ιεραρχίας με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις

Ιεραρχία * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Ιεραρχία	Υπάλληλος	5	12	17	39	21	94
	Προϊστάμενος τμήματος	0	2	0	4	2	8
Total		5	14	17	43	23	102



Διάγραμμα 4.33
Συσχέτιση ιεραρχίας με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις

Από την συσχέτιση μεταξύ των μηνιαίων μεικτών αποδοχών και από την σταθερότητα που προσφέρει η εργασία προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα: από τους 42 ερωτηθέντες με μηνιαίες μεικτές αποδοχές λιγότερες ή ίσες με 1.000 οι 23 δηλώνουν ευχαριστημένοι και 11 πολύ ευχαριστημένοι. Από τους 51 που λαμβάνουν μηνιαίες μεικτές αποδοχές μεταξύ 1.001€ έως 1.500€ οι 28 δηλώνουν ευχαριστημένοι, 19 πολύ ευχαριστημένοι και μόνο 3 δεν είναι βέβαιοι. Από τους 7 με αποδοχές 1.501€ και άνω οι 4 νιώθουν ευχαριστημένοι και 2 πολύ ευχαριστημένοι ενώ 1 δεν είναι βέβαιος. Τα αυξημένα ποσοστά ικανοποίησης προκύπτουν από την εργασιακή ασφάλεια και σταθερότητα που προσφέρει ο Δημόσιος Τομέας.

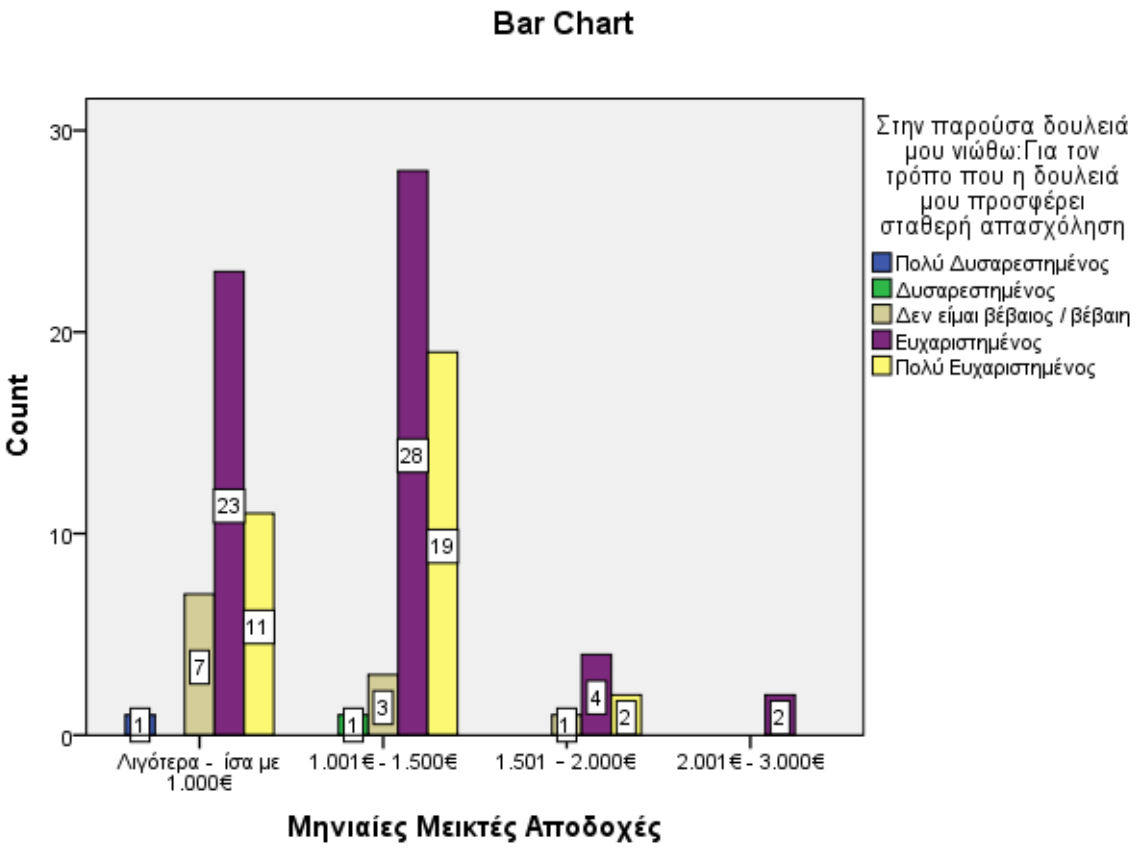
Πίνακας 4.34

Συσχέτιση μηνιαίων μεικτών αποδοχών με εργασιακή ασφάλεια

Μηνιαίες Μεικτές Αποδοχές * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τον τρόπο που η δουλειά μου προσφέρε σταθερή απασχόληση Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τον τρόπο που η δουλειά μου προσφέρει σταθερή απασχόληση					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Μηνιαίες Μεικτές Αποδοχές	Λιγότερα - ίσα με 1.000€	1	0	7	23	11	42
	1.001€ - 1.500€	0	1	3	28	19	51
	1.501 – 2.000€	0	0	1	4	2	7
	2.001€ - 3.000€	0	0	0	2	0	2
Total		1	1	11	57	32	102



Διάγραμμα 4.34

Συσχέτιση μηνιαίων μεικτών αποδοχών με εργασιακή ασφάλεια

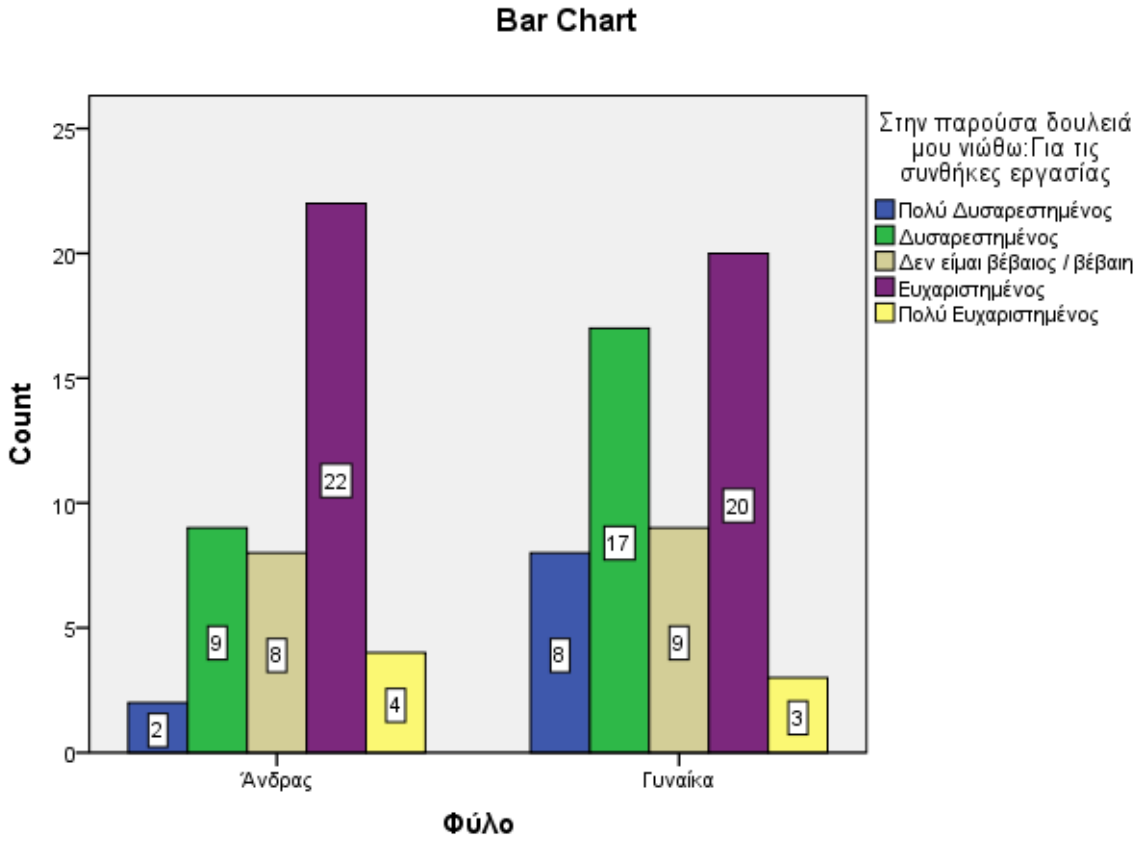
Από τη συσχέτιση μεταξύ του φύλου και των συνθηκών εργασίας που είναι μία διάσταση που μετρά την συνολική ικανοποίηση προκύπτει ότι από τους 45 άντρες 2 μόνο δηλώνουν πολύ δυσαρεστημένοι και 4 πολύ ευχαριστημένοι, 9 δυσαρεστημένοι, 8 δεν είναι βέβαιοι και παραπάνω από τους μισούς δηλώνουν ευχαριστημένοι. Αντίστοιχα από τις 57 γυναίκες του δείγματος λίγο πιο κάτω από τις μισές, 20 στο σύνολο, δηλώνουν ευχαριστημένες και 3 πολύ ευχαριστημένες. Δεκαεπτά δεν είναι βέβαιες για το επίπεδο ικανοποίησής τους από τις συνθήκες εργασίας, 26 δηλώνουν δυσαρεστημένες και 10 πολύ δυσαρεστημένες.

Πίνακας 4.35
Συσχέτιση φύλου με συνθήκες εργασίας

Φύλο * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τις συνθήκες εργασίας Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τις συνθήκες εργασίας					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Φύλο	Άνδρας	2	9	8	22	4	45
	Γυναίκα	8	17	9	20	3	57
Total		10	26	17	42	7	102



Διάγραμμα 4.35
Συσχέτιση φύλου με συνθήκες εργασίας

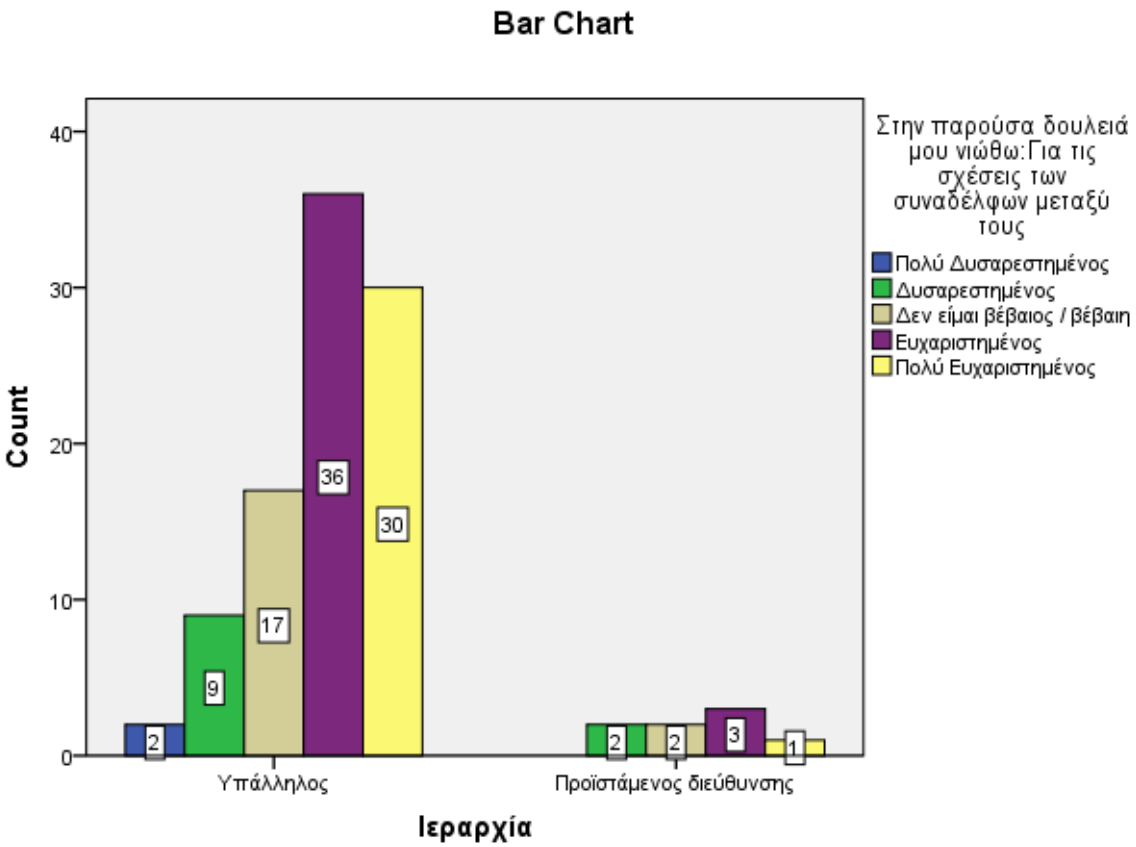
Μελετώντας την συσχέτιση της ιεραρχίας και της συναδελφικότητας, μιας ακόμα διάστασης που εξετάζει την γενική ικανοποίηση, προκύπτει ότι από τους 94 υπάλληλους του δείγματος οι 36 δηλώνουν ευχαριστημένοι, 30 πολύ ευχαριστημένοι ενώ 9 έχουν δηλώσει δυσαρεστημένοι και 17 δεν είναι βέβαιοι. Από τους 8 προϊσταμένους τμήματος οι 3 απάντησαν ότι νιώθουν ευχαριστημένοι, 2 δεν είναι βέβαιοι και 2 νιώθουν δυσαρεστημένοι..

Πίνακας 4.36
Συσχέτιση ιεραρχίας με συναδελφικές σχέσεις

Ιεραρχία * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Ιεραρχία	Υπάλληλος	2	9	17	36	30	94
	Προϊστάμενος τμήματος	0	2	2	3	1	8
Total		2	11	19	39	31	102



Διάγραμμα 4.36
Συσχέτιση ιεραρχίας με συναδελφικές σχέσεις

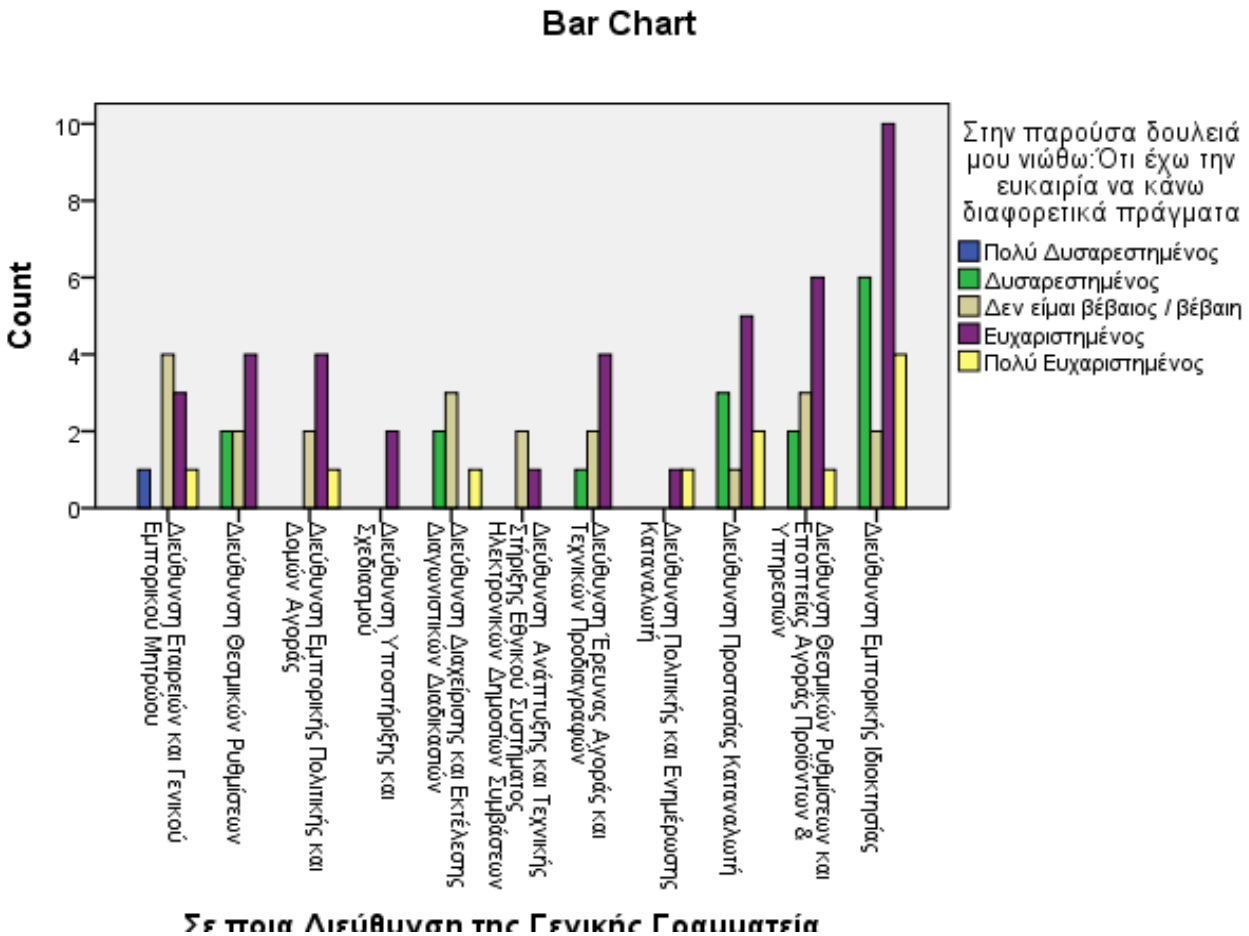
Εξετάζοντας τη συσχέτιση μεταξύ της υπηρεσίας που απασχολούνται οι ερωτώμενοι και της ποικιλίας που τους προσφέρει η εργασία τους προκύπτει ότι 40 άτομα του δείγματος ανεξαρτήτου τμήματος δηλώνουν ευχαριστημένα και 11 πολύ ευχαριστημένα. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το σύνολο των ερωτηθέντων μόνο οι 16 δηλώνουν δυσαρεστημένοι και 1 μόνο πολύ δυσαρεστημένος.

Πίνακας 4.37
Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με ποικιλία αντικειμένου εργασίας

Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε; * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω διαφορετικά πράγματα Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω διαφορετικά πράγματα					Total
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	
Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε;	Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου	1	0	4	3	1	9
	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων	0	2	2	4	0	8
	Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς	0	0	2	4	1	7
	Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού	0	0	0	2	0	2
	Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών	0	2	3	0	1	6
	Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων	0	0	2	1	0	3
	Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών	0	1	2	4	0	7
	Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή	0	0	0	1	1	2
	Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή	0	3	1	5	2	11
	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών	0	2	3	6	1	12
	Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας	0	6	2	10	4	22
Total		1	16	21	40	11	89



Διάγραμμα 4.37

Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με ποικιλία αντικειμένου εργασίας

Από την συσχέτιση της υπηρεσίας που απασχολούνται οι ερωτώμενοι και την ικανοποίηση από τα επιτεύγματα τους, προκύπτει ότι 15 άτομα δεν είναι βέβαια ενώ 49 άτομα του συνόλου του πληθυσμού δηλώνουν ικανοποιημένα. Συγκεκριμένα από τους 22 ερωτώμενους της διεύθυνσης εμπορικής ιδιοκτησίας οι 13 δηλώνουν ευχαριστημένοι, οι 2 δεν είναι βέβαιοι και 4 είναι δυσαρεστημένοι. Δύο από τους 12 Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών δεν είναι βέβαιοι ενώ 6 είναι ευχαριστημένοι. Από τους 11 ερωτώμενους της διεύθυνσης προστασίας καταναλωτή οι 3 είναι ικανοποιημένοι, οι 2 δεν είναι βέβαιοι και 5 δηλώνουν δυσαρέσκεια και 1 πολύ δυσαρεστημένος.

Πίνακας 4.38

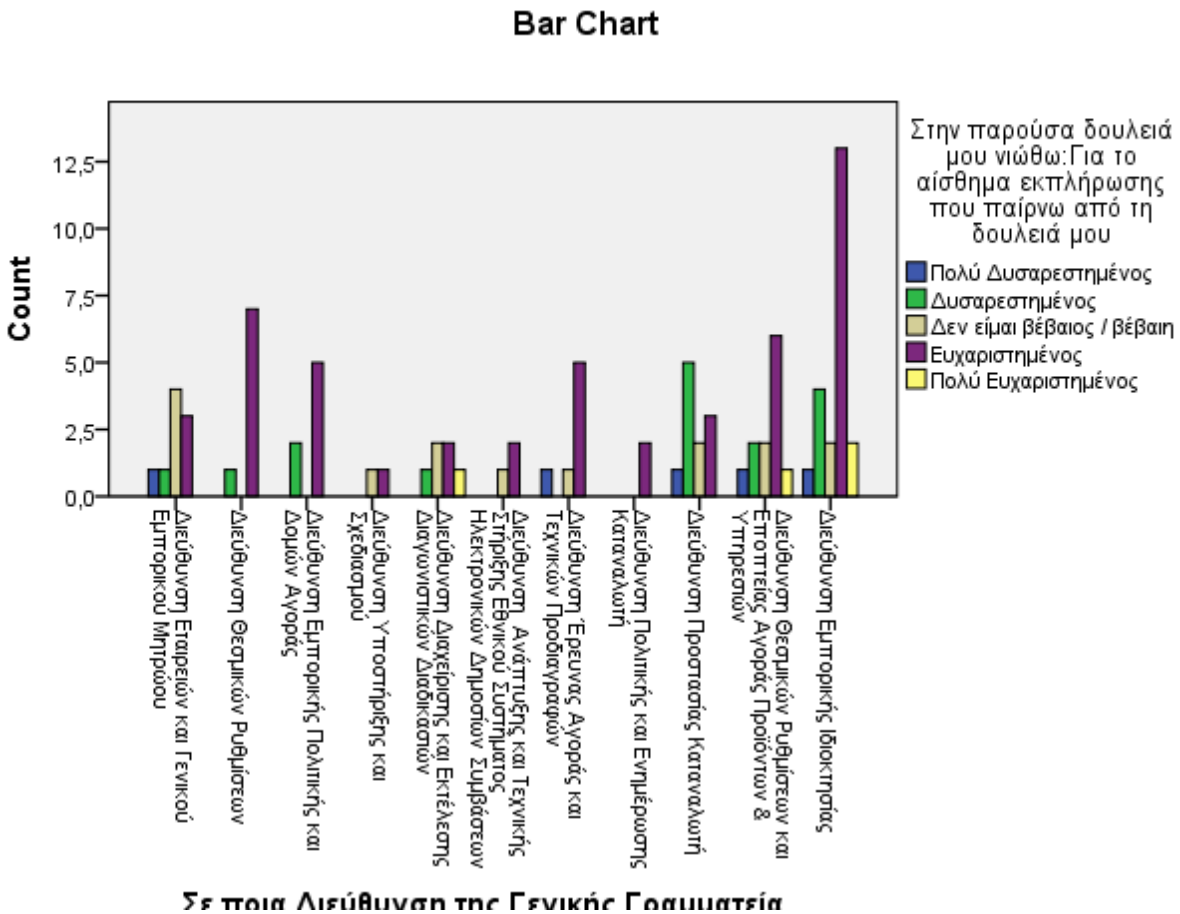
Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με επιτεύγματα

Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε; * Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνω από τη δουλειά μου Crosstabulation

Count

		Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:Για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνω από τη δουλειά μου					
		Πολύ Δυσαρεστημένος	Δυσαρεστημένος	Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη	Ευχαριστημένος	Πολύ Ευχαριστημένος	Total
Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε;	Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου	1	1	4	3	0	9
	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων	0	1	0	7	0	8
	Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς	0	2	0	5	0	7
	Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού	0	0	1	1	0	2
	Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών	0	1	2	2	1	6
	Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων	0	0	1	2	0	3
	Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών	1	0	1	5	0	7
	Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή	0	0	0	2	0	2
	Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή	1	5	2	3	0	11

	Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών	1	2	2	6	1	12
	Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας	1	4	2	13	2	22
Total		5	16	15	49	4	89



Διάγραμμα 4.38
Συσχέτιση διεύθυνσης που υπηρετούν με επιτεύγματα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

5.1 Συμπεράσματα

Πλήθος ερευνών που έχουν διεξαχθεί διεθνώς, παρουσιάζουν τη σπουδαιότητα της εργασιακής ικανοποίησης. Αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι διοικήσεις παγκοσμίως και σχετίζονται με το βαθμό που οι εργαζόμενοι νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους. Υπάρχουν πολλοί λόγοι από τους οποίους μπορεί να προκύψει εργασιακή ικανοποίηση. Οι πιο σημαντικοί από αυτούς είναι, το σύστημα αμοιβών και ο τρόπος που ανταμείβεται ο υπάλληλος από την αποδοτικότητά του, η επίτευξη των στόχων του καθώς και η επιτυχής εκπλήρωση της εργασίας του.

Τα τελευταία χρόνια, επικρατεί ένα αίσθημα ανασφάλειας και αβεβαιότητας λόγω των διεθνών εξελίξεων και της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης. Αυτό το κλίμα λοιπόν, φαίνεται να έχει αρνητική επίδραση στο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων, με αποτέλεσμα άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες και προσόντα να παραμένουν σε θέσεις εργασίας που δεν αξιοποιούνται πλήρως και ταυτόχρονα δεν αμείβονται αναλόγως.

Ένας εργαζόμενος όταν νιώθει ότι ικανοποιούνται οι βασικότεροι παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης όπως είναι ο μισθός, οι προοπτικές εξέλιξης, η εκπαίδευση, οι καλές εργασιακές σχέσεις με τη διοίκηση και τους συναδέλφους και η αξιοποίηση των ικανοτήτων του, είναι περισσότερο παραγωγικός, μπορεί να αναπτύξει τις ικανότητές του και συμβάλει θετικά στη λειτουργία της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξετάστηκε η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και συγκεκριμένα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Η έρευνα διεξήχθη μέσω ερωτηματολογίων και συμμετείχαν 102 εργαζόμενοι. Από τους 102 οι 57 ήταν γυναίκες και οι 45 άνδρες. Οι γυναίκες ανέρχονται στο 55,9% του δείγματος και οι άνδρες στο 44,1%. Το μεγαλύτερο ποσοστό 38,2% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 35 έως 44 ετών, ακολουθεί η ομάδα 45 έως 54 ετών με 33,3% και 20,6% του δείγματος ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 34 ετών και ένα ποσοστό 7,8% άνω των 55 ετών

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο το 21,6% είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου και ΤΕΙ, το 2,9% είναι απόφοιτοι γυμνασίου και λυκείου, το 28,4% είναι απόφοιτοι ιδιωτικών σχολών – ΙΕΚ και μόλις το 47,1%, δηλ. 48 από τους 102 ερωτηθέντες είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος ή διδακτορικού.

Όσον αφορά τα έτη εργασίας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 18 άτομα στα 102 με ποσοστό 19,1% εργάζονται στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή από 1 έως 5 έτη και συγκεκριμένα μπορούμε να πούμε ότι έχουν συμπληρώσει την διετή δόκιμη υπηρεσία τους. Ακολουθεί το ποσοστό 13,8% το οποίο περιλαμβάνει εργαζομένους με εξαετή θητεία ενώ μικρότερο ποσοστό 12,8% αποτελούν οι νεοδιορισθέντες με ένα χρόνο υπηρεσίας. Επίσης, το 41,6% έχει μηνιαίες μεικτές αποδοχές λιγότερες ή ίσες με 1.000€, ακολουθεί το 50% με αποδοχές μεταξύ 1.001€ έως 1.500€ και μόνο το 6,9% δηλώνει ότι λαμβάνει αποδοχές μεγαλύτερες από 1.501€. Υπάρχει όμως και ένα ποσοστό 2%, το οποίο δηλώνει ότι λαμβάνει 2001€ έως 3000€.

Ως προς την ιεραρχία του δείγματος η πλειοψηφία είναι υπάλληλοι 92,2%, δηλαδή 94 στους 102 εργαζομένους και το 7,8% κατέχουν θέση προϊσταμένου τμήματος. Δυστυχώς, δεν έτυχε να απαντήσει κανένας προϊστάμενος διεύθυνσης.

Το δείγμα μας απαρτίζεται από εργαζομένους από διαφορετικά τμήματα και διευθύνσεις. Το μεγαλύτερο ποσοστό 24,7% ανήκει στη Διεύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας και ακολουθεί η Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων και Υπηρεσιών με 13,5%. Εν συνεχεία, η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή με ποσοστό 12,4%, η Διεύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου με 10,1% και η Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων με ποσοστό 9,0%. Ακολουθεί με ισοψηφία η Διεύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς και η Διεύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών με 7,9%. Επίσης, η Διεύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών με 6,7% και η Διεύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων με 3,4%. Τέλος, με ισοψηφία 2,2% είναι η Διεύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού και η Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων με ποσοστό 96,9% είναι υπάλληλοι γραφείου ενώ το 31% κάνουν χειρωνακτική εργασία. Ως προς τη σχέση εργασίας του δείγματος με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το 77,3 είναι μόνιμο

προσωπικό ενώ το 22,7% είναι αορίστου χρόνου. Το 4,9% δεν έχει απαντήσει στη συγκεκριμένη ερώτηση.

Όσον αφορά τη συχνότητα με την οποία οι εργαζόμενοι έρχονται σε επαφή με τους πολίτες, το 29,4% έρχεται σε συχνή επαφή ενώ το 23,5% σπανίως.

Μελετώντας τις διαστάσεις που μετρούν την ενδογενή ικανοποίηση προκύπτουν τα εξής: το 62,7% του δείγματος δηλώνει ευχαριστημένο ως προς το επίπεδο **δραστηριότητας** που του προσφέρει η δουλειά του και το 5,9% πολύ ευχαριστημένο, αντίθετα το 8,8% νιώθει δυσαρεστημένο. Υψηλά ποσοστά ικανοποίησης παρουσιάζει και η διάσταση **«ανεξαρτησία»** καθώς το 47,1% νιώθει ικανοποιημένο και το 10,8% πολύ ικανοποιημένο από τη δυνατότητα που του προσφέρεται να δουλεύει μόνος. Το ποσοστό αυτών που δεν είναι βέβαιοι φτιάνει το 28,4% και των δυσαρεστημένων το 11,8%. Ως προς την **ποικιλία** που προσφέρει η εργασία στο προσωπικό το 46,1% δηλώνει ευχαριστημένο και το11,8% πολύ ευχαριστημένο. Ως προς την **κοινωνική θέση** που προσφέρει η εργασία το 42% το δείγματος δηλώνει ευχαριστημένο και το 40% δεν είναι βέβαιο. Οι δυσαρεστημένοι αποτελούν το ποσοστό 11%.

Μεγάλο είναι το ποσοστό του δείγματος 42,6% που δηλώνει ευχαριστημένο και 24,8% πολύ ευχαριστημένο από την δυνατότητα να μην κάνει πράγματα που είναι ενάντια στις ηθικές του αξίες. Δυσαρεστημένο δηλώνει το 7,9% του δείγματος. Σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασιακή ασφάλεια που προσφέρει η συγκεκριμένη εργασία το 55,9% δηλώνει ευχαριστημένο και το 31,4% πολύ ευχαριστημένο. Τα υψηλά αυτά ποσοστά οφείλονται στην μονιμότητα που προσφέρει ο Δημόσιος Τομέας. Πρέπει βέβαια να σημειωθεί ότι και η συνταγματικώς καθιερωμένη μονιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων δεν εμπόδισε την κατάργηση κλάδων και ειδικοτήτων και την διαθεσιμότητα υπαλλήλων του Υπουργείου στα πλαίσια περιορισμού του κράτους κατ' επιταγή των μνημονίων, εξού και το 10,8 % που δηλώνει αβέβαιο για το επίπεδο ικανοποίησης που νιώθει.

Σχετικά με την ευκαιρία να παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες στους πολίτες, το 58,8% δηλώνει ευχαριστημένο και το 15,7% πολύ ευχαριστημένο.

Ως προς την εξουσία που λαμβάνει το προσωπικό από την εργασία του, το 52,9% δηλώνει ευχαριστημένο και το 32,4% δεν είναι βέβαιο για το επίπεδο ικανοποίησης, ενώ το ποσοστό των δυσαρεστημένων αγγίζει το 4,9%. Το 43,1% δηλώνει ότι στα πλαίσια της εργασίας του, αναπτύσσει πλήρως τις δεξιότητες του ενώ το 4,9% διαφωνεί.

Το 46,1% του δείγματος δηλώνουν ικανοποίηση από την δυνατότητα να χρησιμοποιούν ελεύθερα την κρίση τους, το 4,9% έχει αντίθετη άποψη. Το 42,2% υποστηρίζει ότι είναι δυνατή η χρησιμοποίηση δικών τους μεθόδων για την ολοκλήρωση της δουλειάς τους. Το 18,6% νιώθει δυσαρεστημένο και το 26,5% του δείγματος δεν είναι βέβαιο. Το 52% δηλώνει ικανοποιημένο από το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνει από τη δουλειά του ενώ το 20,6% έχει αντίθετη γνώμη.

Βλέποντας τα παραπάνω αποτελέσματα, φαίνεται μια υπεροχή των θετικών απαντήσεων σε σχέση με τις αρνητικές. Οι υψηλότερες τιμές ικανοποίησης εμφανίζονται στις διαστάσεις επιτεύγματα, δραστηριότητα, ποικιλία, κοινωνική θέση, εργασιακή ασφάλεια και υπευθυνότητα. Δηλαδή, τα υψηλά αυτά ποσοστά, δίνουν μια υπεροχή στις διαστάσεις που σχετίζονται με την φύση της εργασίας καθ' αυτής. Σχετικά υψηλές τιμές έλαβε η απάντηση «δεν είμαι βέβαιος – βέβαιη» για τις διαστάσεις: κοινωνική θέση, παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, ανεξαρτησία και αξιοποίηση ικανοτήτων.

Εξετάζοντας τις μεταβλητές που σχετίζονται με την εξωγενή ικανοποίηση παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι κατά 22,5% για τον τρόπο που η διοίκηση του Υπουργείου αντιμετωπίζει το ανθρώπινο δυναμικό. Μεγάλη μερίδα του δείγματος, 23,5% δήλωσε ότι δεν είναι βέβαιο για το επίπεδο ικανοποίησης και το 28,4% είναι δυσαρεστημένο. Το υψηλό αυτό ποσοστό αβεβαιότητας και το σχετικά υψηλό ποσοστό δυσαρέσκειας πιθανόν να οφείλεται στις συνεχείς μετακινήσεις και εκ νέου τοποθετήσεις υπαλλήλων που αποφασίζει αρκετά συχνά η Διοίκηση.

Σχετικά με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις, να τους εμπνέει και να τους ανατροφοδοτεί με πληροφορίες σχετικά με την απόδοσή τους, το 42,2% δηλώνει ικανοποιημένο και το 22,5% πολύ ικανοποιημένο. Αυτό υποδηλώνει ότι ο προϊστάμενος φέρεται με σεβασμό στο προσωπικό και έχει την ικανότητα να τους καθοδηγεί προκειμένου να πετύχουν τους στόχους τους και να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους.

Το 48% δηλώνει δυσαρεστημένο από τις οικονομικές του απολαβές και μόλις το 12,7% νιώθει ευχαριστημένο. Το γεγονός θεωρείται αναμενόμενο αφού οι αποδοχές των εργαζομένων υπέστησαν σημαντικές μειώσεις λόγω των περιοριστικών πολιτικών των μνημονίων. Η συγκεκριμένη μεταβλητή εμφανίζει υψηλά ποσοστά δυσαρεστημένων καθώς οι πολύ δυσαρεστημένοι αγγίζουν το 22,5%. Το 14,7% υποστηρίζει ότι υπάρχουν ευκαιρίες προαγωγής στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, αντίθετη γνώμη έχει το 31,4% που δηλώνει δυσαρεστημένο και το 16,7% που νιώθει

πολύ δυσαρεστημένο. Το μεγαλύτερο όμως ποσοστό 37,3% δηλώνει ότι δεν είναι βέβαιο. Τα υψηλά ποσοστά αβεβαιότητας και δυσαρέσκειας πιθανόν να έχουν βάση στις τοποθετήσεις σε θέσεις ευθύνης όταν γίνονται σε κάλυψη κενωθείσας θέσης και εκτός επιλογής από το Υπηρεσιακό Συμβούλιο.

Σχετικά με τον έπαινο που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι όταν κάνουν καλά την δουλειά τους το 41,6% δηλώνει ευχαριστημένο σε αντίθεση με το 19,8% που είναι δυσαρεστημένο. Το ποσοστό 23,8% δεν είναι βέβαιο για την αναγνώριση που λαμβάνει από την εργασία του.

Τα προαναφερθέντα ποσοστά δυσαρέσκειας ή αβεβαιότητας δεν μπορούν να εκτιμηθούν εάν απεικονίζουν τη σημερινή κατάσταση ή έχουν ισχυρή βάση και σε παρελθόντα χρόνο αφού δεν υπάρχει προηγούμενη μελέτη για να συγκριθούν.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν για τις διαστάσεις που μετρούν την εξωγενή ικανοποίηση φαίνεται πως οι εργαζόμενοι της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή είναι δυσαρεστημένοι από χαρακτηριστικά που δεν έχουν άμεση σχέση με τη φύση της δουλειά τους. Η διάσταση που εμφανίζει τις περισσότερες αρνητικές απαντήσεις είναι η αμοιβή.

Από τις συνθήκες εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή το 41,2% δηλώνει ευχαριστημένο, ενώ το 6,9% δηλώνει μικρή ικανοποίηση. Ένας χώρος που ευνοεί την ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας με τους συναδέλφους του ίδιου τμήματος αλλά και διαφορετικών τμημάτων αυξάνει την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή υπάρχει αρκετά καλό κλίμα συνεργασίας μεταξύ των συναδέλφων αφού το 38,2% δηλώνει ευχαριστημένο από τις σχέσεις που αναπτύσσονται και το 30,4% πολύ ευχαριστημένο.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν από την ανοικτού τύπου ερώτηση για το τι είναι αυτό που ευχαριστεί τους εργαζομένους περισσότερο στη δουλειά τους, οι περισσότεροι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο θα διακρίνεται από σταθερότητα, καλές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων και κλίμα συνεργασίας μεταξύ τους. Οι συμμετέχοντες επιπλέον υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά τους το αντικείμενο της, μέσω του οποίου αξιοποιούν τις γνώσεις τους και αποκομίζουν νέες, αναπτύσσουν κρίση, πρωτοβουλίες και αποκτούν κύρος και γίνονται πιο δημιουργικοί. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι τους ευχαριστεί

η επαφή που έχουν με τους πολίτες. Τέλος, οι ερωτηθέντες υποστήριξαν ότι τους ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά τους η αίσθηση συνεισφοράς, η επίλυση προβλημάτων, η τήρηση ωραρίου, να μην κάνουν πράγματα ενάντια στη συνείδησή τους και να δουλεύουν μόνοι.

Σχετικά με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ανοικτού τύπου ερώτηση τι είναι αυτό που τους δυσαρεστεί περισσότερο από τη δουλειά τους, οι περισσότεροι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι τους δυσαρεστεί περισσότερο από τη δουλειά τους ο χαμηλός μισθός που λαμβάνουν καθώς και οι δυσμενείς συνθήκες εργασίας σε συνδυασμό με την έλλειψη οργάνωσης και την έλλειψη εξοπλισμού και ικανοποιητικών εγκαταστάσεων. Αξιοσημείωτο είναι ότι αρκετοί είναι περισσότερο δυσαρεστημένοι με το τρόπο καταμερισμού των καθηκόντων, την έλλειψη αρμοδιοτήτων, τα γραφειοκρατικά εμπόδια, τις εντάσεις και τα παράπονα μεταξύ των συναδέλφων και των πολιτών όταν η εργασία τους δεν αναγνωρίζεται από τους πολίτες και τέλος, η διακίνηση ναρκωτικών σε συνδυασμό με την έλλειψη συνδρομής από την αστυνομία.

Από την συσχέτιση που έγινε ώστε να διαπιστωθεί πόσο στενά σχετίζονται μεταξύ τους οι μεταβλητές προκύπτει ότι όσο πιο υψηλό είναι το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων τόσο ευχαριστημένο είναι από την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του. Αυτό ίσως οφείλεται στο ότι λαμβάνουν θέσεις ανάλογες των προσόντων και των σπουδών τους. Συγκεκριμένα παρατηρήσαμε ότι από τους 3 απόφοιτους γυμνασίου – λυκείου δηλώνουν ευχαριστημένοι οι 2 για την ευκαιρία που τους δίνεται να αξιοποιήσουν τις ικανότητές τους. Από τους 29 αποφοίτους ΙΕΚ – Ιδιωτικών σχολών δηλώνουν ευχαριστημένοι οι 13. Από τους 22 απόφοιτους Πανεπιστημίου – ΤΕΙ, 9 δηλώνουν ευχαριστημένοι ενώ 6 δεν είναι βέβαιοι & μόνο 1 άτομο νιώθει δυσαρεστημένο. Από τους 48 ερωτηθέντες του δείγματος που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού – Διδακτορικού 6 δηλώνουν δυσαρεστημένοι, 2 πολύ δυσαρεστημένοι, 20 ευχαριστημένοι και 9 πολύ ευχαριστημένοι.

Η συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου σε σχέση με την αμοιβή από την ποσότητα της δουλειά τους έδειξε ότι όσο υψηλότερο είναι το μορφωτικό επίπεδο τόσο λιγότερη ικανοποίηση παίρνουν από τις αποδοχές τους. Αναλυτικά, από τους 22 απόφοιτους Πανεπιστημίου – ΤΕΙ οι 3 δηλώνουν πολύ δυσαρεστημένοι, οι 13 δυσαρεστημένοι, 2 δεν είναι βέβαιοι και μόνο 2 νιώθουν ευχαριστημένοι. Από τους 48 ερωτηθέντες του δείγματος κατόχους μεταπτυχιακού – διδακτορικού, οι 22 δηλώνουν πολύ

δυσαρεστημένοι, οι 9 δυσαρεστημένοι και μόνο 8 ευχαριστημένοι. Αυτό μπορεί να οφείλεται στις αυξημένες προσδοκίες για μεγαλύτερες χρηματικές απολαβές.

Η συσχέτιση ιεραρχίας με την ικανότητα του προϊσταμένου να λαμβάνει αποφάσεις κατέδειξε πως οι υπάλληλοι είναι ευχαριστημένοι από την ικανότητα των προϊσταμένων να αποφασίζουν και να θέτουν στόχους στο κάθε τμήμα. Από τους 94 ερωτηθέντες μόνο 12 δήλωσαν δυσαρεστημένοι και 5 πολύ δυσαρεστημένοι. Ικανοποιημένοι νιώθουν και οι προϊστάμενοι των τμημάτων από τις ικανότητες των προϊσταμένων τους καθώς 4 από τους 8 νιώθουν ευχαριστημένοι και μόνο 2 δυσαρεστημένοι. Κανένας από τους 8 προϊσταμένους τμήματος που ερωτήθηκαν απάντησαν ότι δεν είναι βέβαιοι.

Από την συσχέτιση μεταξύ των μηνιαίων μεικτών αποδοχών και από την εργασιακή ασφάλεια που προσφέρει η εργασία στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, προκύπτει ότι σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι ανεξαρτήτου μηνιαίων μεικτών αποδοχών δηλώνουν ευχαριστημένοι. Αυτό οφείλεται στην ανασφάλεια που επικρατεί στα εργασιακά, οπότε οι εργαζόμενοι της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή νιώθουν ικανοποιημένοι για την σταθερότητα που προσφέρει ο Δημόσιος Τομέας ακόμα και αν έχουν μειωθεί οι μισθοί τους. Ας σημειωθεί ότι αρκετοί από τους υπηρετούντες σήμερα στον εν λόγω Υπουργείο, λίγο έλειψε να χάσουν τη δουλειά τους διότι βρέθηκαν σε καθεστώς διαθεσιμότητα το 2013 και τελικά άλλοι παρέμειναν στις θέσεις τους, άλλοι μετατάχθηκαν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Η συσχέτιση μεταξύ του φύλου και των συνθηκών εργασίας δεν έδειξε να έχει κάποια διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς το επίπεδο ικανοποίησης. Λίγοι περισσότεροι από τους μισούς τόσο στους άνδρες όσο και στις γυναίκες δηλώνουν ευχαριστημένοι από τις συνθήκες εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Εξετάζοντας την συσχέτιση μεταξύ της ιεραρχίας και των συναδελφικών σχέσεων προκύπτει ότι λίγο παραπάνω από τους μισούς υπάλληλους δηλώνουν ευχαριστημένοι από τις σχέσεις που έχουν αναπτυχθεί μεταξύ των συναδέλφων. Συγκεκριμένα από τους 94 υπάλληλους του δείγματος οι 36 δηλώνουν ευχαριστημένοι, 30 πολύ ευχαριστημένοι ενώ 9 έχουν δηλώσει δυσαρεστημένοι και 17 δεν είναι βέβαιοι. Όμως, από τους 8 προϊσταμένους τμήματος οι 3 απάντησαν ότι νιώθουν ευχαριστημένοι, 2 δεν είναι βέβαιοι και 2 νιώθουν δυσαρεστημένοι. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι οι

προϊστάμενοι τμήματος για να δώσουν τις κατευθύνσεις και να επιτύχουν στους στόχους μπορεί να έρχονται σε σύγκρουση με το προσωπικό τους.

Μελετώντας τη συσχέτιση μεταξύ της υπηρεσίας που απασχολούνται οι ερωτώμενοι και της ποικιλίας που τους προσφέρει η εργασία τους προκύπτει ότι 40 άτομα του δείγματος ανεξαρτήτου τμήματος δηλώνουν ευχαριστημένα και 11 πολύ ευχαριστημένα. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το σύνολο των ερωτηθέντων μόνο οι 16 δηλώνουν δυσαρεστημένοι και 1 μόνο πολύ δυσαρεστημένος

Από την συσχέτιση της υπηρεσίας που απασχολούνται οι ερωτώμενοι και την ικανοποίηση από τα επιτεύγματα τους, προκύπτει ότι 15 άτομα δεν είναι βέβαια ενώ 49 άτομα του συνόλου του πληθυσμού δηλώνουν ικανοποιημένα. Συγκεκριμένα από τους 22 ερωτώμενους της διεύθυνσης εμπορικής ιδιοκτησίας οι 13 δηλώνουν ευχαριστημένοι, οι 2 δεν είναι βέβαιοι και 4 είναι δυσαρεστημένοι. Δύο από τους 12 Διεύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών δεν είναι βέβαιοι ενώ 6 είναι ευχαριστημένοι. Από τους 11 ερωτώμενους της διεύθυνσης προστασίας καταναλωτή οι 3 είναι ικανοποιημένοι, οι 2 δεν είναι βέβαιοι και 5 δηλώνουν δυσαρέσκεια και 1 πολύ δυσαρεστημένος.

5.2 Προτάσεις για βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν ολοκληρώνοντας την παραπάνω εργασία και αναλύοντας τα συμπεράσματα που προέκυψαν από αυτά, θα μπορούσαν να διατυπωθούν κάποιες ιδέες για την βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Αρχικά, η Διοίκηση θα μπορούσε να ενθαρρύνει το προσωπικό κάθε Τμήματος να εκφράζει τη γνώμη του στις εκάστοτε δια τμηματικές συσκέψεις που πραγματοποιούνται κατά καιρούς, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται και να επιλύονται τυχόν προβλήματα αλλά και να παρουσιάζονται νέες ιδέες και καινοτομίες.

Μέσω τοποθετήσεων ή μετακινήσεων του προσωπικού σε θέση ανάλογη των σπουδών του και των ικανοτήτων του, δίνεται η ευκαιρία να χρησιμοποιεί όλες τις γνώσεις και δυνατότητές του για την βελτίωση της δουλειάς του και γενικότερα για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας του. Όσον αφορά τις αποδοχές, δεν υπάρχει δυνατότητα να γίνουν σπουδαίες αλλαγές μιας και αυτό το θέμα καθορίζεται αποκλειστικά από το Υπουργείο Οικονομικών και το ενιαίο μισθολόγιο.

Μεγάλο ρόλο στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων παίζει η τήρηση των κανόνων υγιεινής στο χώρο εργασίας , οι ασφαλείς υποδομές, η συντήρηση και ο εκσυγχρονισμός των μηχανημάτων, τα οποία αποτελούν πια, αναγκαίο εργαλείο για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών. Σ' αυτό το σημείο, μπορούμε να αναφέρουμε ότι η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η οποία ανήκει στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, στεγάζεται στο παλιό κτίριο του πρώην Υπουργείου Ανάπτυξης ακριβώς επάνω στην Πλατεία Κάνιγγος. Η περιοχή λοιπόν αυτή, είναι ιδιαίτερα υποβαθμισμένη με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι καθημερινά να είναι μάρτυρες διακίνησης και χρήσης ναρκωτικών ουσιών, που πραγματοποιούνται έξω από τον εργασιακό τους χώρο και των παραθύρων των γραφείων τους. Η εικόνα αυτή επηρεάζει την ψυχολογία των υπαλλήλων και δημιουργεί παράλληλα ένα βαρύ κλίμα στην καθημερινότητά τους. Επίσης, πριν κάποιους μήνες εν ώρα εργασίας κατέπεσε ένα κομμάτι σοβά από την οροφή του κτιρίου επάνω σε γραφείο του 6^{ου} ορόφου. Ευτυχώς εκείνη την ώρα απουσίαζε ο υπάλληλος με αποτέλεσμα να αποφευχθεί κάποιο ατύχημα. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η μεταφορά της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σε κάποιο άλλο χώρο περισσότερο ασφαλή και αξιοπρεπή, θα ήταν μια λύση.

Η φύση της δουλειάς και η σπουδαιότητά της, το ωράριο εργασίας, οι διαφορετικές αμοιβές κ.α., αποτελούν θέματα απασχόλησης των υπαλλήλων τα οποία πολλές φορές δημιουργούν εντάσεις μεταξύ τους. Στα προαναφερθέντα συμπεριλαμβάνεται και η δυσαρέσκεια από τις αλλαγές του νέου μισθολογίου-βαθμολογίου καθώς και η υπηρεσιακή τους εξέλιξη. Όμως, υπάρχουν δυνατότητες βελτίωσης των συναδελφικών σχέσεων και γενικότερα του εργασιακού κλίματος, το οποίο όπως είδαμε, επηρεάζει πάρα πολύ το προσωπικό. Συγκεκριμένα, η Διοίκηση, θα πρέπει με τη διεξαγωγή σεμιναρίων, με την οργάνωση εκδηλώσεων και ιδιαίτερα με τη συλλογική εργασία να φέρει πιο κοντά τους υπαλλήλους και να τους δημιουργήσει ένα κλίμα ομαδικότητας για την επίτευξη κοινών στόχων.

Τα κριτήρια με τα οποία επιλέγονται οι εργαζόμενοι για προϊστάμενοι τμήματος ή διεύθυνσης θα πρέπει να είναι αντικειμενικά, μακριά από προσωπικές εμπάθειες και κομματικές παρεμβάσεις Οι ίδιοι θα πρέπει να έχουν τα προσόντα να καθοδηγούν τους υφισταμένους τους και να γίνονται αποδεκτοί από όλους ώστε να επιδρούν θετικά στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων. Η επιλογή τους θα ήταν περισσότερο διαφανής αν γινόταν με κρίση από το υπηρεσιακό συμβούλιο παρά με απλή τοποθέτηση.

Τέλος, η εκάστοτε Διοίκηση αλλά και ο σύλλογος των εργαζομένων, θα πρέπει να δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις ώστε το εργασιακό κλίμα να βελτιώνεται και να λύνονται τυχόν προβλήματα των υπαλλήλων. Όταν οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι στην εργασία τους γίνονται περισσότερο παραγωγικοί αλλά και εξυπηρετικοί προς τους πολίτες.

5.3 Περιορισμοί

Στην παρούσα έρευνα υπήρχαν κάποιοι περιορισμοί, όπως ότι η έρευνα που διενεργήθηκε βασίστηκε μόνο στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και δεν έλαβε υπόψη της τις υπόλοιπες Γενικές Γραμματείες του ιδίου Υπουργείου. Όλα τα στοιχεία σχετικά με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή που αναφέρθηκαν στην εργασία είναι πληροφορίες οι οποίες αντλήθηκαν από τους ίδιους τους εργαζόμενους και σε καμία περίπτωση δεν στηριχθήκαμε σε εσωτερικά έγγραφα ή στοιχεία που διέθεταν οι εργαζόμενοι. Οι υπάλληλοι ανταποκρίθηκαν θετικά στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου με αποτέλεσμα ο βαθμός απόκρισης να φτάσει το 100%.

5.4 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Θα ήταν χρήσιμο να διεξαχθεί έρευνα σε όλες τις Γενικές Γραμματείες του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Επωφελές θα ήταν να ερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση σε όλα τα Υπουργεία της χώρας ώστε να υπάρχει και συγκριτική ανάλυση. Επιπλέον, θα μπορούσε να διεξαχθεί σε μελλοντικό χρόνο η παρούσα έρευνα ώστε να συγκριθούν τα αποτελέσματα αυτής, με μελλοντικές έρευνες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- ΦΕΚ 185/τ. Α/3-9-2014
- ΦΕΚ 208/τ. Α/4-11-2016
- Ζαβλανός Μ., 1999, *Οργανωτική Συμπεριφορά.* Αθήνα:Έλλην,
- Ιωάννου, Γ., 2012. *Συνολική Επιβράβευση (Total Reward) Παρακινεί ή αποθαρρύνει τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης;* Λευκωσία. Α.Π ΚΥ. Μεταπτυχιακή Διατριβή.
- Κατσαμπά Ο., 2012, *Διοίκηση ολικής ποιότητας και ανθρώπινο δυναμικό-Συστήματα μέτρησης ικανοποίησης εσωτερικού πελάτη*, Διπλωματική εργασία στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Κόντης, Θ., 1994. *Διοικητική Ψυχολογία η Ψυχολογία των ανθρωπίνων και εργασιακών σχέσεων*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κυριαζόπουλος, Π., Σαμαντά, Ε., 2011. *Μεθοδολογία Έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Λεμπέση Σ., 2015. *Η εργασιακή ικανοποίηση στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μελέτη Περίπτωσης: Ο Δήμος Αιγάλεω*, Διπλωματική εργασία στο Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά
- Μακρυγιωργάκης, Μ.,2001: *Ανθρώπινη Πλευρά Management,* Ηράκλειο:Παπαζήση
- Μπουραντάς, Δ., 1992. *Μάνατζμεντ Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά*. Αθήνα: Team Ε.Π.Ε.

Ξενόγλωσση

- Aziri, B., 2011. Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice.* 3(4) pp. 77-86, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf, ημερομηνία ανάκτησης 01/05/2016
- Leedy, P. And Ormrod, J., 2001. *Practical research: Planning and design* 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Sempane, M., Rieger, H., Roodt, G., 2002. Job Satisfaction in Relation to Organizational Culture.*SA journal of industrial psychology*, 28(2), p. 23, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο http://www.sajip.co.za/index.php/sajip/article/viewFile/49/47, ημερομηνία ανάκτησης 01/05/2016
- Spector P., 1985, *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*, Florida: Plenum Publishing Corporation, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο,

http://link.springer.com/article/10.1007%2FBF00929796#page-1, ημερομηνία ανάκτησης 05/05/2016

- Spector, P., 1997. *Job Satisfaction Application, Assessment, Causes and Consequences.* London: Sage Publica

Διαδικτυακές Πηγές

- www.gge.gov.gr
- www.efpolis.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 Συνοδευτική επιστολή του ερωτηματολογίου

Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

Ερωτηματολόγιο έρευνας

«Η εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, Μελέτη Περίπτωσης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή»

Αγαπητή κυρία, Αγαπητέ κύριε

Με την επιστολή μας αυτή θα θέλαμε να σας παρακαλέσουμε να συμμετάσχετε στην έρευνα μας που αφορά στην εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και συγκεκριμένα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Οικονομική & Πολιτικής του Ανώτατου Τεχνολογικού Ιδρύματος Πειραιά.

Σκοπός της έρευνας είναι να διαμορφωθούν ορισμένα ασφαλή συμπεράσματα για το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και να καταγραφούν ποιες μεταβλητές επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης τους.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, εμπιστευτικό και τα αποτελέσματα του θα

χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο στο πλαίσιο της στατιστικής ανάλυσης της έρευνας. Η συμμετοχή σας είναι εντελώς εθελοντική, μπορείτε να αρνηθείτε να απαντήσετε οποιαδήποτε ερώτηση και μπορείτε να αποσυρθείτε από την έρευνα ανά πάσα στιγμή. Παρακαλώ αφού διαβάσετε την παρούσα επιστολή ως ένδειξη ότι έχετε κατανοήσει τη φύση της έρευνας που περιγράψαμε και ότι δίνετε την συγκατάθεση σας για να συμμετάσχετε στην έρευνα να αφιερώσετε λίγα λεπτά από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συνεργασία σας.

Για τυχόν απορίες ή για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ να επικοινωνήσετε μαζί μου.

Με εκτίμηση,
Χρυσούλα-Χριστιάνα Κατσικογιάννη
Τηλ. Επικοινωνίας: 213.15.14.328
E-mail: christianarichia@hotmail.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 Ερωτηματολόγιο έρευνας

Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

Ερωτηματολόγιο έρευνας

«Η εργασιακή ικανοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, Μελέτη Περίπτωσης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή»

ΜΕΡΟΣ Α΄

Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενου

Παρακαλούμε απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις, σημειώνοντας με Χ στο τετράγωνο που αντιστοιχεί στην απάντησή σας.

1. Φύλο

☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

2. Ηλικία

☐ 24 – 34 ☐ 35 – 44 ☐ 45 – 54 ☐ και άνω

3. Μορφωτικό Επίπεδο

☐ Βασική εκπαίδευση Δημοτικό ☐ Απόφοιτος ΙΕΚ / Ιδιωτικής Σχολής

☐ Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου ☐ Μεταπτυχιακές Σπουδές /Διδακτορικό

☐ Απόφοιτος ΑΕΙ / ΤΕΙ

1. Έτη εργασίας στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

[……..]

2. Μηνιαίες Μεικτές Αποδοχές

☐ Χαμηλότερα - ίσα με 1.000€

☐ 1.001€ - 1.500€

☐ 1.501 – 2.000€

☐ 2.001€ - 3.000€

3. Ιεραρχία

☐ Υπάλληλος ☐ Προϊστάμενος διεύθυνσης

☐ Προϊστάμενος τμήματος

4. Σε ποια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή απασχολήστε;

ύθυνση Εταιρειών και Γενικού Εμπορικού Μητρώου

ύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων

ύθυνση Εμπορικής Πολιτικής και Δομών Αγοράς

ύθυνση Υποστήριξης και Σχεδιασμού

εύθυνση Διαχείρισης και Εκτέλεσης Διαγωνιστικών Διαδικασιών

ύθυνση Ανάπτυξης και Τεχνικής Στήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

ύθυνση Έρευνας Αγοράς και Τεχνικών Προδιαγραφών

ύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

εύθυνση Θεσμικών Ρυθμίσεων και Εποπτείας Αγοράς Προϊόντων & Υπηρεσιών

ύθυνση Εμπορικής Ιδιοκτησίας

5. Η εργασία σας είναι:

☐ ιρωνακτική ☐ Υπάλληλου γραφείου

6. Ποια είναι η σχέση εργασίας σας;

☐ ονιμο Προσωπικό ☐ Αορίστου Χρόνου

ΜΕΡΟΣ Β΄

Στην παρούσα δουλειά μου νιώθω:

1. Ότι μπορώ να παραμένω συνεχώς απασχολημένος
   - Πολύ Δυσαρεστημένος
   - Δυσαρεστημένος
   - Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
   - Ευχαριστημένος
   - Πολύ Ευχαριστημένος

2. Ότι έχω την ευκαιρία να δουλεύω μόνος
   - Πολύ Δυσαρεστημένος
   - Δυσαρεστημένος
   - Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
   - Ευχαριστημένος
   - Πολύ Ευχαριστημένος

3. Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω διαφορετικά πράγματα
   - Πολύ Δυσαρεστημένος
   - Δυσαρεστημένος
   - Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
   - Ευχαριστημένος
   - Πολύ Ευχαριστημένος

4. Ότι έχω την ευκαιρία να είμαι "κάποιος" στο περιβάλλον μου
   - Πολύ Δυσαρεστημένος
   - Δυσαρεστημένος
   - Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
   - Ευχαριστημένος
   - Πολύ Ευχαριστημένος

5. Για τον τρόπο που η διοίκηση αντιμετωπίζει το προσωπικό
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

6. Για την ικανότητα του προϊσταμένου μου να λαμβάνει αποφάσεις
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

7. Ότι έχω την δυνατότητα να μην κάνω πράγματα ενάντια στη συνείδησή μου
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

8. Η εργασία σας απαιτεί επαφή με τους πολίτες;
- Πολύ συχνά
- Συχνά
- Μέτρια
- Μερικές φορές
- Σπάνια

9. Για τον τρόπο που η δουλειά μου προσφέρει σταθερή απασχόληση
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

10. Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

11. Ότι έχω την ευκαιρία να λέω στους ανθρώπους τι να κάνουν
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

12. Ότι έχω την ευκαιρία να κάνω κάτι που αξιοποιεί τις ικανότητες μου
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

13. Για τον τρόπο που οι πολιτικές του Υπουργείου εφαρμόζονται
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

14. Για την αμοιβή σε σχέση με την ποσότητα δουλειάς μου
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

15. Για τις ευκαιρίες προαγωγής
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

16. Για την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου
- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

17. Για την ευκαιρία να χρησιμοποιώ δικές μου μεθόδους για να κάνω τη δουλειά μου

- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

18. Για τις συνθήκες εργασίας

- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

19. Για τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους

- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

20. Για τον έπαινο που λαμβάνω όταν κάνω καλά τη δουλεία μου

- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

21. Για το αίσθημα εκπλήρωσης που παίρνω από τη δουλειά μου

- Πολύ Δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Δεν είμαι βέβαιος / βέβαιη
- Ευχαριστημένος
- Πολύ Ευχαριστημένος

ΜΕΡΟΣ Γ΄

Αυτό που με ευχαριστεί περισσότερο από τη δουλειά μου είναι:

……

……

……

……...

Αυτό που με δυσαρεστεί περισσότερο από τη δουλειά μου είναι:

……

……

……

……

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία.