



06
2010/02

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ
ΕΚΔΟΣΕΩΝ & ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

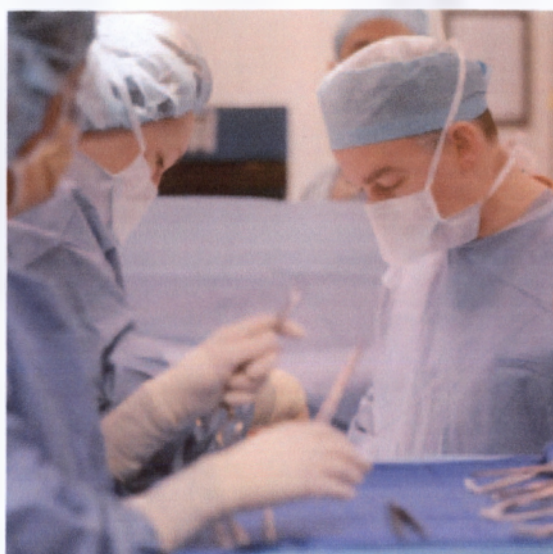
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
ΥΓΕΙΑΣ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Γ.Ν.
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.»**



ΓΚΡΕΚΑΣ ΧΡΗΣΤΟΣ, ΑΜ: 2004263

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΚΑΣΤΑΝΙΩΤΗ ΚΑΤΕΡΙΝΑ

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2010

ΚΑΛΑΜΑΤΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα που θα πρέπει να απασχολούν τις διοικήσεις των οργανισμών. Αυτό επιβάλλεται για λόγους τόσο οργανωτικούς όσο και ανθρωπιστικούς, καθώς η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την καλή σωματική και ψυχική τους υγεία.

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνήσει το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού που υπηρετεί στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και με κλειστές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής σε δείγμα 10% ως προς το σύνολο των εργαζομένων του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας η πρακτική και ψυχολογική βοήθεια που έλαβα ήταν καταλυτική για την ολοκλήρωσή της. Θα ήθελα λοιπόν να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα Καθηγήτριά κ. **Κατερίνα Καστανιώτη**, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή της όπως και για την υπομονή που επέδειξε όλους αυτούς τους μήνες.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους του προσωπικού μου περιβάλλοντος, για την αμέριστη συμπαράστασή τους, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών της προσπάθειάς μου.

Επιπρόσθετα, θέλω να ευχαριστήσω την διεύθυνση του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας για την διάθεση συνεργασίας που επέδειξε, καθώς και όλα τα μέλη του προσωπικού που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια και βοήθησαν, με τον τρόπο αυτό, στην διεξαγωγή και ολοκλήρωση της έρευνας

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους βοήθησαν στην επιτυχή ολοκλήρωση αυτής της πτυχιακής εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	9
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	9
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	9
1.1.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ	10
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	11
1.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	12
1.3.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ	13
1.3.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ.....	13
1.3.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ	13
1.3.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	14
1.4 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	15
1.5 ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ.....	16
1.5.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MASLOW	16
1.5.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ HERZBERG	17
1.5.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	17
1.5.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΑΣ	17
1.5.5 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ	18
1.6 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ.....	18
1.6.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΨΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	21
Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ	21
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	21
2.1.1 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	22
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	23
2.3 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	25
2.4 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ	26
2.5 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	32
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	32
3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	32
3.2 ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ.....	34
3.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	35
3.4 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	36
3.4.1 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	39

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	39
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	39
4.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	40
4.3 ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο	43
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	43
5.1 ΦΥΛΛΟ	43
5.2 ΗΛΙΚΙΑ	44
5.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ	46
5.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ	47
5.5 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΖΩΗ (ΓΕΝΙΚΑ).....	49
5.6 ΔΙΚΑΙΗ ΑΜΟΙΒΗ.....	50
5.7 ΜΙΚΡΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ.....	52
5.8 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ	54
5.9 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ.....	55
5.10 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	57
5.11 ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ	59
5.12 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ	61
5.13 ΝΟΗΜΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	63
5.14 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	65
5.15 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΥΞΗΣΕΩΝ.....	67
5.16 ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΕΣ.....	69
5.17 ΑΚΡΙΒΟΔΙΚΑΙΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	71
5.18 «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ	73
5.19 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ	75
5.20 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	77
5.21 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ.....	79
5.22 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	81
5.23 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΧΩΝ.....	83
5.24 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	85
5.25 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΟΔΟΣ.....	86
5.26 ΚΥΝΙΚΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ.....	88
5.27 ΔΙΚΑΙΟ ΠΑΚΕΤΟ ΑΠΟΔΟΧΩΝ	90
5.28 ΥΨΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ	92
5.29 ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	94
5.30 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟ ΚΛΙΜΑ.....	96
5.31 ΕΓΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ.....	98
5.32 ΥΠΕΡΗΦΑΝΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	99
5.33 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΜΙΣΘΟΥ	101
5.34 «ΕΛΛΙΠΗ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ	103
5.35 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ	104
5.36 ΑΙΣΘΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ.....	106
5.37 ΑΝΤΑΜΟΙΒΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΩΝ	108
5.38 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ.....	110
5.39 ΔΙΑΜΑΧΕΣ ΕΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	112
5.40 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	114
5.41 ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΜΟΣ ΡΟΛΩΝ	116

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο	118
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	118
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	126
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	128
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	133

ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Η μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα που θα πρέπει να απασχολούν τις διοικήσεις των οργανισμών. Αυτό επιβάλλεται για λόγους τόσο οργανωτικούς όσο και ανθρωπιστικούς, καθώς η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την καλή σωματική και ψυχική τους υγεία.

Η γνώση της ανθρώπινης συμπεριφοράς στο χώρο της εργασίας, καθώς και των κινήτρων ή αντικινήτρων που τη διαμορφώνουν και τη μεταβάλλουν, είναι καθοριστική για την επίτευξη των στόχων κάθε οργανισμού. Κατ' επέκταση, και η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων πρέπει να αποτελεί ένα από τα πλέον ουσιώδη θέματα, καθώς συνδέεται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του οργανισμού, πολύ περισσότερο μάλιστα όταν ο οργανισμός αυτός απευθύνεται στον άνθρωπο και τις ανάγκες υγείας του και πρέπει το μοντέλο διοίκησης και οι συνθήκες εργασίας να συνεισφέρουν παράλληλα και στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων¹.

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνήσει το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού που υπηρετεί στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν. Επιπρόσθετοι στόχοι της ήταν να καταγράψει και άλλες πτυχές της επαγγελματικής δραστηριότητας του συγκεκριμένου

¹ Ποζουκίδου κ.α., 2007

πληθυσμού, όπως οι προσδοκίες από το επάγγελμα και ο βαθμός πραγμάτωσής τους, το είδος των σχέσεων του με τους συναδέλφους και ανωτέρους, η ύπαρξη ή μη εργασιακού άγχους, κ.ά.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και με κλειστές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής σε δείγμα 10% ως προς το σύνολο των εργαζομένων του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού, το οποίο ανέρχεται σε 572 άτομα. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη.

Η πτυχιακή εργασία απαρτίζεται από δύο Μέρη. Το πρώτο Μέρος αποτελείται από τα κεφάλαια 1 – 3 και περιλαμβάνει το θεωρητικό υπόβαθρο του θέματος όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, καθώς και γενικές πληροφορίες σχετικά με το Γ.Ν. Καλαμάτας.

Το δεύτερο Μέρος αποτελείται από τα κεφάλαια 4 – 6 και περιλαμβάνει την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και των συμπερασμάτων που προκύπτουν από αυτή. Στο Παράρτημα παρατίθεται το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των εργαζομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ



Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια, και στη συνέχεια θα δειχθεί πως αυτή αντιπροσωπεύει μια ολική στάση του ατόμου και τα συναισθήματά του για συγκεκριμένες πτυχές του επαγγέλματός του.

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ο όρος «εργασιακή ικανοποίηση» περιγράφει πόσο ικανοποιημένο είναι ένα άτομο με την εργασία του. Αποτελεί έναν σχετικά πρόσφατο όρο, αφού στους προηγούμενους αιώνες η εργασία του κάθε ατόμου ήταν συχνά προκαθορισμένη, και είχε άμεση σχέση με την εργασία των γονέων².

² Χατζηπαντελής κ.α., 2008

Σε ανθρωπιστικό επίπεδο, η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται θετικά με την καλή σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, καθώς και με την ποιότητα της εργασιακής τους ζωής³.

Υπάρχει ένα πλήθος παραγόντων που μπορεί να επηρεάζει το ατομικό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία, όπως το επίπεδο των αμοιβών και άλλων οικονομικών ωφελειών, η δικαιοσύνη στο σύστημα προαγωγών, η ποιότητα των συνθηκών εργασίας, η ηγεσία και οι κοινωνικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, καθώς και τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης εργασίας (ποικιλία καθηκόντων, ενδιαφέροντα και ευκαιρίες, απαιτήσεις κ.λπ.).

Η εργασιακή ικανοποίηση, ως έννοια, δεν είναι ταυτόσημη με την υποκίνηση, παρ' ότι οι δύο αυτές έννοιες είναι στενά συνδεδεμένες μεταξύ τους. Ο σχεδιασμός της εργασίας θα πρέπει να προάγει την εργασιακή ικανοποίηση και την απόδοση, με μεθόδους, όπως οι εναλλαγές καθηκόντων, η διεύρυνση και ο εμπλουτισμός της εργασίας. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης από την εργασία είναι ο τρόπος και η μορφή της διοίκησης, η συμμετοχή των εργαζομένων και η δημιουργία και ενίσχυση αυτόνομων ομάδων εργασίας.

1.1.1 Επαγγελματική Ικανοποίηση και Απόδοση

Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέεται στενά με την έννοια της απόδοσης. Οι πρώτες μελέτες για την σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της αποδοτικότητας έλαβαν χώρα σχεδόν ταυτόχρονα με την εμφάνιση του όρου «ικανοποίηση από εργασία», την περίοδο της επικράτησης του κινήματος των Ανθρωπίνων Σχέσεων⁴.

Οι επιστήμες της Διοίκησης και της Οικονομίας έδειξαν ότι ένας από τους βασικότερους παράγοντες που επηρεάζει το επίπεδο της οικονομικής ανάπτυξης και της ποιότητας

³ Ποζουκίδου κ.α., 2007

⁴ Παρούτης, 2002

ζωής, στον ευρύτερο κοινωνικοοικονομικό χώρο, είναι και η απόδοση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις.

Χαρακτηριστικό είναι ότι ερευνητές, οι οποίοι μελέτησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την απόδοση μιας επιχείρησης, κατέληξαν μεταξύ των άλλων στο συμπέρασμα ότι, η διαφοροποίηση των κερδών και η διαφοροποίηση της παραγωγικότητας μεταξύ των επιχειρήσεων οφείλεται στα διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων τους από την εργασία. Είναι γεγονός ότι, υπάρχουν εκατοντάδες μελέτες, οι οποίες χρησιμοποιώντας διαφορετικές επιστημονικές οδούς, καταλήγουν σε σαφή θετικά συμπεράσματα αναφορικά με τη σχέση ικανοποίησης και παραγωγικότητας, ορίζοντας την πρώτη ως αίτιο και τη δεύτερη ως αποτέλεσμα⁵.

Σε κάθε περίπτωση λοιπόν, η αποδοτικότητα των εργαζομένων είναι το αποτέλεσμα της ικανοποίησης, της παρακίνησης και της αφοσίωσής τους προς τον οργανισμό.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ⁶

Μία από τις πρώτες αναφορές στην εργασιακή ικανοποίηση αποτελούν οι μελέτες Hawthorne. Οι μελέτες αυτές (1924-1933), αρχικά αφιερωμένες στον Elton Mayo του Harvard Business School, προσπάθησαν να αξιολογήσουν τις επιδράσεις διάφορων καταστάσεων στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Οι μελέτες αυτές έδειξαν ότι οι αλλαγές στις εργασιακές συνθήκες προσωρινά αύξησαν την παραγωγικότητα⁷.

Το επιστημονικό management είχε επίσης σημαντική επίδραση στη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης. Το βιβλίο του Frederick Winslow Taylor (1911) συνέβαλε στην αλλαγή φιλοσοφίας στη βιομηχανική παραγωγή, οδηγώντας σε μια πιο μοντέρνα

⁵ Παρούτης, 2002

⁶ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

⁷ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

προσέγγιση της εργασίας με τη δημιουργία ομάδων και ωρομισθίων εργαζομένων. Αρχικά η αύξηση στην παραγωγή ήταν μεγάλη, διότι οι εργαζόμενοι αναγκάστηκαν να δουλεύουν σε πολύ γρήγορους ρυθμούς. Στη συνέχεια όμως η εξοντωτική εργασία οδήγησε στην απογοήτευση και τη δυσαρέσκεια, δίνοντας έτσι την ευκαιρία στους ερευνητές να απαντήσουν σε πολλές νέες ερωτήσεις, σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση⁸.

Η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Maslow, μια θεωρία υποκίνησης, θεμελίωσε τη θεωρία της εργασιακής ικανοποίησης. Η θεωρία αυτή εξηγεί ότι οι άνθρωποι προσπαθούν να ικανοποιήσουν 5 βασικές ανάγκες τους, με την ακόλουθη σειρά: φυσιολογικές, ασφάλειας, κοινωνικές, αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε ως βάση, πάνω στην οποία οι πρώτοι ερευνητές ανέπτυξαν τις θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης.

1.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στη διάρκεια των χρόνων ο τομέας που ασχολείται με την επαγγελματική ικανοποίηση, έχει αναπτύξει διάφορες θεωρίες. Αυτές αποτέλεσαν τη βάση για την εξέλιξη της έρευνας για την επαγγελματική ικανοποίηση, με αποτέλεσμα να καταλήξουμε σήμερα στον όρο του επιστημονικού management, στα πλαίσια του οποίου γίνεται προσπάθεια να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή επαγγελματική ικανοποίηση σε συνδυασμό με την καλύτερη δυνατή παραγωγικότητα. Στην συνέχεια αναφέρονται ενδεικτικά κάποιες από τις βασικότερες θεωρίες.

⁸ Μιταρά κ.α., 2008

1.3.1 Η Θεωρία της Επιρροής

Η θεωρία της επιρροής του Edwin A. Locke (1976) είναι η πιο διαδεδομένη μέχρι σήμερα. Η βασική αρχή της θεωρίας αυτής καθορίζει ότι η ικανοποίηση εξαρτάται από την επικαλυπτόμενη σχέση μεταξύ του «τι θέλει ο καθένας από τη δουλειά του» και του «τι έχει στη δουλειά του».

Επιπλέον, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση εξαρτάται από την αξία που δίνει ο εργαζόμενος σε ένα συγκεκριμένο πεδίο της δουλειάς του (π.χ., ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία), και αν αυτή δεν απαντάται στη δουλειά του τότε είναι δυσαρεστημένος. Έτσι, όταν ένα άτομο αξιολογεί ιδιαίτερα μια συγκεκριμένη πτυχή της δουλειάς του, τότε ανάλογα με το αποτέλεσμα είναι ιδιαίτερα ευτυχής ή δυστυχής, σε σχέση με έναν άλλο εργαζόμενο που δεν τον απασχολεί σοβαρά αυτή η πτυχή της εργασίας⁹.

1.3.2 Η Θεωρία της Διάθεσης

Η θεωρία της διάθεσης είναι μια γενική θεωρία, η οποία υποδηλώνει ότι τα άτομα έχουν εσωτερικές διαθέσεις, οι οποίες καθορίζουν κάποιες τάσεις σχετικά μ' ένα συγκεκριμένο επίπεδο ικανοποίησης, ανεξάρτητα από το είδος της εργασίας¹⁰.

1.3.3 Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων

Η θεωρία των δύο παραγόντων του Frederick Herzberg προσπαθεί να εξηγήσει την ικανοποίηση και την υποκίνηση στο περιβάλλον εργασίας. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει

⁹ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

¹⁰ Μυταρά κ.α., 2008

ότι η ικανοποίηση και η απογοήτευση οφείλονται σε διαφορετικούς παράγοντες - παράγοντες υποκίνησης και παράγοντες υγιεινής, αντίστοιχα.

Οι παράγοντες υποκίνησης είναι αυτοί που κάνουν τους ανθρώπους να βελτιώσουν την απόδοσή τους και τους ικανοποιούν, π.χ., η επιτυχία στην εργασία, η αναγνώριση, η προαγωγή. Παράγοντες υγιεινής θεωρούνται οι αμοιβές, οι πολιτικές του οργανισμού, οι πρακτικές της διοίκησης και άλλες εργασιακές καταστάσεις. Η θεωρία αυτή δέχτηκε πολλές κριτικές¹¹.

1.3.4 Η Θεωρία των Χαρακτηριστικών της Εργασίας¹²

Οι Hackman και Oldham πρότειναν το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας, το οποίο χρησιμοποιείται ευρύτατα για τη μελέτη της επίδρασης συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της εργασίας στα αποτελέσματα, μεταξύ των οποίων και η εργασιακή ικανοποίηση.

Το μοντέλο αυτό υποστηρίζει ότι υπάρχουν 5 κεντρικά χαρακτηριστικά της εργασίας (ποικιλία δυνατοτήτων, ταυτότητα καθηκόντων, σημαντικότητα καθηκόντων, αυτονομία και ανατροφοδότηση), τα οποία επηρεάζουν, μέσω ψυχολογικών καταστάσεων, τα αποτελέσματα στην εργασία (ικανοποίηση, υποκίνηση κ.λπ.). Το μοντέλο αυτό μπορεί να συνδυαστεί, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα μοντέλο μέτρησης της εργασίας, ένας δείκτης που εκφράζει την επιρροή της εργασίας στις διαθέσεις και στην συμπεριφορά των εργαζομένων.

¹¹ Μπιτσάνη, 2006

¹² Μυταρά κ.α., 2008

1.4 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχουν πολλές μέθοδοι για τον υπολογισμό (μέτρηση) της ικανοποίησης από την εργασία. Η πιο κοινή και διαδεδομένη μέθοδος για τη συγκέντρωση δεδομένων που αφορούν την ικανοποίηση της εργασίας είναι η διαβάθμιση του Likert. Άλλες λιγότερο γνωστές μέθοδοι για τη μέτρηση της ικανοποίησης της εργασίας περιλαμβάνουν: (α) ερωτήσεις τύπου ΝΑΙ/ΟΧΙ, (β) ερωτήσεις τύπου ΣΩΣΤΟ/ΛΑΘΟΣ, (γ) ερωτήσεις με βαθμούς, (δ) λίστες ελέγχου και (ε) ερωτήσεις επιλογής¹³.

Ο περιγραφικός δείκτης εργασίας, είναι ένα συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο για την εργασιακή ικανοποίηση που έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως. Καταμετρά την ικανοποίηση του εργαζομένου σε 5 πεδία: αμοιβή, προαγωγή, ευκαιρίες προαγωγής, συνεργάτες, προϊστάμενοι και την ίδια τη φύση της δουλειάς. Η διαβάθμιση είναι απλή και οι συμμετέχοντες απαντούν με ΝΑΙ, ΟΧΙ ή «Δεν μπορώ να αποφασίσω», ανάλογα με το πώς κάθε δεδομένη φράση του ερωτηματολογίου περιγράφει την εργασία τους.

Ο Γενικός Δείκτης Εργασίας αποτελεί μια βελτίωση του προηγούμενου δείκτη, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση γενικά στην εργασιακή ικανοποίηση και λιγότερο στις εξατομικευμένες απόψεις.

Άλλα ερωτηματολόγια για την ικανοποίηση της εργασίας είναι το ερωτηματολόγιο της Minnesota, το ερωτηματολόγιο καταμέτρησης της ικανοποίησης από την εργασία και αυτό της διαβάθμισης πεδίων. Το ερωτηματολόγιο της Minnesota υπολογίζει την εργασιακή ικανοποίηση σε 20 διαφορετικά πεδία, και αποτελείται από έναν μακρύ κατάλογο 100 ερωτήσεων ή έναν μικρότερο με 20 ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο καταμέτρησης της ικανοποίησης από την εργασία έχει 36 ερωτήσεις που μετρούν 9 διαφορετικά χαρακτηριστικά της εργασιακής ικανοποίησης. Τέλος, το ερωτηματολόγιο

¹³ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

διαβάθμισης πεδίων, που χρησιμοποιείται ευρύτατα, υπολογίζει γενικά την ικανοποίηση από την εργασία σε ένα μόνο πεδίο, το οποίο επιλέγουν οι συμμετέχοντες¹⁴.

1.5 ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

Η υποκίνηση μπορεί να οριστεί ως μια διαδικασία ενεργοποίησης των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού. Παραδοσιακά η υποκίνηση αντιμετωπιζόταν με την παροχή οικονομικών και κοινωνικών κινήτρων, καθώς και κινήτρων που συνδέονται με τη φύση της εργασίας. Δεν υπήρχε όμως συστηματοποιημένη γνώση και αντιμετώπιση¹⁵. Για τον λόγο αυτό, αναπτύχθηκαν ολοκληρωμένες και τεκμηριωμένες θεωρίες, σχετικά με τις ανθρώπινες ανάγκες και την υποκίνηση, οι οποίες αναφέρονται στη συνέχεια επιγραμματικά.

1.5.1 Η Θεωρία του Maslow

Η θεωρία του Maslow, που αναφέρθηκε και προηγούμενα, υποστηρίζει ότι οι ανθρώπινες ανάγκες είναι ιεραρχικά δομημένες και η προσπάθεια κάλυψής τους πρέπει να ακολουθεί την εξής σειρά: φυσιολογικές ανάγκες, ανάγκες ασφάλειας, κοινωνικές ανάγκες, αυτοεκτίμηση, αυτοπραγμάτωση¹⁶.

¹⁴ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

¹⁵ Κουτούζης κ.α., 1999

¹⁶ Μπιτσάνη, 2006

1.5.2 Η Θεωρία του Herzberg

Η θεωρία του αυτή κατατάσσει τις ανθρώπινες ανάγκες σε δύο κατηγορίες: τα κίνητρα που μπορούν να υποκινήσουν τον άνθρωπο και τα αντικίνητρα, η έλλειψη των οποίων έχει αρνητικές επιπτώσεις, αλλά η παρουσία τους δεν υποκινεί¹⁷.

1.5.3 Η Θεωρία της Κάλυψης των Αναγκών

Η θεωρία της κάλυψης των αναγκών υποστηρίζει ότι υπάρχουν τρεις βασικές ανθρώπινες ανάγκες: (α) ανάγκη για επίτευξη σκοπών, (β) ανάγκη για δημιουργία δεσμών και (γ) ανάγκη για εξουσία. Οι εργαζόμενοι έχουν την επιθυμία να καλύψουν και τις τρεις ανάγκες, διαφέρουν όμως στον τρόπο με τον οποίο αυτές οι ανάγκες τους κινητοποιούν¹⁸.

1.5.4 Η Θεωρία της Προσδοκίας

Η θεωρία αυτή ασχολείται με το τι καθορίζει την πρόθεση του ατόμου να καταβάλει προσωπική προσπάθεια στη δουλειά, η οποία συνεισφέρει στην απόδοση του τμήματος ή ολόκληρου του οργανισμού όπου δουλεύει. Υποστηρίζει δε, ότι η επαγγελματική παρακίνηση ενός ατόμου προσδιορίζεται από:

- α) τι πιστεύει για τις σχέσεις προσπάθειας - απόδοσης,
- β) τι πιστεύει για τις σχέσεις δουλειάς και αποτελεσμάτων και
- γ) από το πόσο επιθυμεί τα αποτελέσματα από τη δουλειά¹⁹.

¹⁷ Μπιτσάνη, 2006

¹⁸ Μυταρά κ.α., 2008

¹⁹ Μπιτσάνη, 2006

1.5.5 Η Θεωρία της Ισοτιμίας

Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η δικαιοσύνη και η ισοτιμία είναι δύο παράμετροι που επηρεάζουν σημαντικά τη στάση των εργαζομένων και εξηγούν την αντίδρασή τους απέναντι σε προσπάθειες υποκίνησης²⁰.

1.6 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Τα Εθνικά Συστήματα Υγείας σε παγκόσμια κλίμακα αντιμετωπίζουν αυξανόμενες προκλήσεις, όπως αυτές απορρέουν μέσα από την ιδιοτυπία της υγείας ως δημόσιο και κοινωνικό αγαθό. Το φάσμα αναγκών στην παροχή φροντίδας υγείας και οι οικονομικές δυσχέρειες περιορίζουν τη δυνατότητα των υπηρεσιών να ενισχύσουν τις δομές και το ανθρώπινο δυναμικό. Υπάρχει παγκόσμια κρίση σε ότι αφορά στην έλλειψη νοσηλευτών.

Ανεξάρτητα από τις πρακτικές, τον τρόπο εργασίας και τη χώρα προέλευσης, το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό διαθέτει ένα κοινό βασικό χαρακτηριστικό: αποτελούν επαγγελματίες δεσμευμένους να λειτουργούν βασισμένοι στη φιλοσοφία της ολιστικής προσέγγισης για την εξατομικευμένη παροχή φροντίδας υγείας. Ως επαγγελματίες, έχουν ανάγκη από ένα περιβάλλον εργασίας, το οποίο θα αναγνωρίζει την κοινωνική και υγειονομική πλευρά του έργου τους, καθώς επίσης και το πεδίο δράσης, όπως αυτό καθορίζεται από τη ρυθμιστική νομοθεσία της χώρας²¹.

Το μοντέλο Kristensen (1999) για την κοινωνική και ψυχολογική ευημερία συνδυάζει έξι παράγοντες άγχους, τους οποίους συσχετίζει τόσο με το άτομο όσο και με τον

²⁰ Μυταρά κ.α., 2008

²¹ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

οργανισμό. Για την καλύτερη κοινωνική και ψυχολογική ευημερία απαιτούνται, μεταξύ άλλων:

- Στοιχεία που ταιριάζουν στα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του ατόμου.
- Κοινωνική υποστήριξη από τους συναδέλφους και τη διοίκηση, πρόσβαση στην εκπαίδευση και στις ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης.
- Αυτονομία και έλεγχος στον προγραμματισμό.
- Ισορροπία μεταξύ παρεχόμενων υπηρεσιών και αμοιβής²².

1.6.1 Επαγγελματική Ικανοποίηση Υγειονομικού Προσωπικού

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με το πώς αισθάνεται το προσωπικό των δημόσιων νοσοκομείων για την εργασιακή τους ζωή. Συνεπώς, το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης του υγειονομικού προσωπικού ήταν ο καθοριστικός παράγοντας για το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών υγείας.

Γύρω από το θέμα αυτό έχουν γίνει αρκετές έρευνες, οι οποίες έχουν καταλήξει ότι οι παρακάτω μεταβλητές σχετίζονται με την ικανοποίηση του υγειονομικού προσωπικού στον χώρο εργασίας:

- Το προσωπικό που ανέφερε ότι είχε πολύ καλή υγεία ήταν περισσότερο ικανοποιημένο, σε σχέση με αυτό που ανέφερε καλή υγεία.
- Το προσωπικό που είχε σπουδάσει δήλωσε περισσότερο ικανοποιημένο.
- Το προσωπικό καριέρας δήλωσε περισσότερο ικανοποιημένο.
- Το προσωπικό που ανέφερε ως ευχάριστο το περιβάλλον που εργάζονται, με φιλικές σχέσεις με συναδέλφους, ήταν περισσότερο ικανοποιημένο.
- Το προσωπικό που θεωρούσε ότι ανταμείβεται δίκαια στη δουλειά τους ήταν περισσότερο ευχαριστημένο.
- Το προσωπικό που ανέφερε ότι τα οργανωτικά χαρακτηριστικά του οργανισμού που εργάζονται δεν παρεμβαίνουν στην καθημερινή εργασία τους ήταν πιο ικανοποιημένο.

²² Χατζηπαντελής κ.α., 2008

- Το προσωπικό που αισθάνεται ότι η δουλειά τους δεν εμποδίζει ή παρεμβαίνει στην οικογενειακή τους ζωή ήταν περισσότερο ευχαριστημένο.
- Το προσωπικό που ανέφεραν μικρότερο φορτίο εργασίας ήταν περισσότερο ευχαριστημένο²³.

Η απόδοση του προσωπικού εξαρτάται από το επίπεδο κινήτρων. Ωστόσο, τα κίνητρα επηρεάζουν μόνο τις πτυχές της απόδοσης, οι οποίες μπορούν να ελεγχθούν από τους εργαζόμενους προσωπικά. Η απόδοση όμως εξαρτάται και από τη δομή του οργανισμού και από το περιβάλλον.

²³ Χατζηπαντελής κ.α., 2008

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ



Τα εθνικά συστήματα Υγείας σε παγκόσμια κλίμακα αντιμετωπίζουν αυξανόμενες προκλήσεις όπως αυτές απορρέουν μέσα από την ιδιοτυπία της υγείας ως δημόσιο και κοινωνικό αγαθό. Η παροχή υπηρεσιών υγείας έχει από τη φύση της ιδιαιτερότητες οι οποίες παρουσιάζονται στην συνέχεια.

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Η παροχή υπηρεσιών υγείας εντάσσεται στην κατηγορία της παροχής υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών διαφέρει αισθητά από την παραγωγή αγαθών. Οι σημαντικότερες διαφορές είναι οι ακόλουθες²⁴:

- Οι υπηρεσίες έχουν άυλη φύση. Δεν μπορούμε να τις πιάσουμε, να τις μυρίσουμε και να τις εκτιμήσουμε πριν τις καταναλώσουμε. Η έλλειψη υλικής υπόστασης έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εποπτεία στην παραγωγή τους, ο έλεγχος και η επιθεώρηση των διαδικασιών κλπ.

²⁴ Σκόρδη, 1997

- Ανάμεσα στην παραγωγή και την διάθεση των υπηρεσιών μεσολαβεί σχεδόν μηδενικός χρόνος. Καταναλώνονται αμέσως μόλις παραχθούν χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσής τους, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης λαθών.
- Οι υπηρεσίες είναι προϊόντα εντάσεως εργασίας και όχι κεφαλαίου όπως η μεταποίηση. Δηλαδή, η επιτυχία της παραγωγής τους εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό που συμμετέχει σε αυτή.
- Οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσαρμόζονται απόλυτα στον πελάτη και στις απαιτήσεις του. Συνεπώς, η αλληλεπίδραση πελάτη και εργαζομένου είναι απαραίτητη για την παραγωγή της τέλειας υπηρεσίας.
- Τέλος, οι υπηρεσίες είναι προϊόντα μοναδικά για κάθε πελάτη μιας και προσαρμόζονται απόλυτα στις διαφορετικές απαιτήσεις και ανάγκες του.

Ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο δομικών χαρακτηριστικών εκπληρώνει τις απαιτήσεις ενός καταναλωτή. Αποτελεί δηλαδή τον χαρακτήρα, το χαρακτηριστικό ή την ιδιότητα οποιουδήποτε πράγματος που το κάνει καλό ή κακό, αξιόπαινο ή κατακριτέο, δηλαδή ο βαθμός αριστείας που κατέχει ένα πράγμα.

Συνεπώς, ποιότητα είναι ο βαθμός κατά τον οποίο, ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ανταποκρίνεται ή και ξεπερνά τις προσδοκίες του πελάτη²⁵.

2.1.1 Ποιότητα στις Υπηρεσίες

Η υπηρεσία είναι κοινωνική ενέργεια που προϋποθέτει άμεση επαφή του πελάτη με τον αντιπρόσωπο της εταιρίας που παρέχει την υπηρεσία. Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας διαφοροποιούν την έννοια της ποιότητας στον εκάστοτε κλάδο. Η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας με τις απαιτήσεις του πελάτη κρίνεται

²⁵ Κρητικός, 2005

αναγκαία. Οι διαδικασίες παραγωγής και παράδοσης της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι απόλυτα συμμορφωμένες με τις ανάγκες του καταναλωτή²⁶.

Οι βασικές διαστάσεις της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

- *Αξιοπιστία*: η ικανότητα να παρέχεται ακριβώς η υποσχόμενη υπηρεσία π.χ. η τήρηση των προθεσμιών και των προβλεπόμενων διαδικασιών.
- *Ανταπόκριση*: η προθυμία και θέληση της εταιρίας να εξυπηρετήσει πλήρως τον πελάτη.
- *Ασφάλεια*: η κατάρτιση των εργαζομένων και η προθυμία που εμφανίζουν απέναντι στην ικανοποίηση του πελάτη.
- *Ακρίβεια*: η εκτέλεση της υπηρεσίας ορθά με την πρώτη φορά.
- *Μοναδικότητα*: η παραγωγή μίας υπηρεσίας διαφορετική για κάθε πελάτη²⁷.

Η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να αξιολογηθεί επίσης και από τα χαρακτηριστικά της έρευνας, της εμπειρίας και της πίστης.

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η έννοια της ποιότητας στον τομέα της υγείας συμβαδίζει με τη γέννηση της επιστήμης της υγείας. Η αρχαιότερη καταγεγραμμένη αναφορά ανάγεται στον αρχαία Αίγυπτο όπου τα πρώτα «κριτήρια αξιολόγησης» της ιατρικής φροντίδας αποτυπώνονται σε ιερογλυφική γραφή, πάνω σε λίθινες πλάκες. Συγκεκριμένα, τα κριτήρια αυτά είναι η παρατήρηση, η περίθαλψη ή η άρνηση της νοσηλείας²⁸.

Το 2000π.Χ. γίνεται αναφορά στην ποιότητα της χειρουργικής πρακτικής από τον ποινικό κώδικα του βασιλέως Χαμουραμί και μάλιστα με προβλεπόμενη ποινή,

²⁶ Σκόρδη, 1997

²⁷ Κρητικός, 2005

²⁸ Ανάρτηση στο www.cvna.org/16thx/nine.pdf

βασιζόμενη στο μέγεθος της βλάβης που πιθανόν προκύπτει από κακή χειρουργική φροντίδα με ατυχή έκβαση.

Αναφορά για την ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας, συναντούμε και στους δεοντολογικούς κανόνες και τους κώδικες ηθικής στην εποχή του Ιπποκράτη, όπως εκφράζεται από την επιταγή «ωφελείν ή μη βλάπτειν». Τους επόμενους αιώνες δε σημειώνεται κάποια εξέλιξη στις αρχές του Ιπποκράτη, κυρίως γιατί η υγεία αντιμετωπίζεται ως μέσο αγαθοεργιών της Εκκλησίας και των εκάστοτε αυτοκρατόρων²⁹.

Ο ποιοτικός έλεγχος, ουσιαστικά, ξεκινάει από το 1858, όταν η Florence Nightingale, νοσηλεύτρια κατά τον Κριμαϊκό Πόλεμο, προσπάθησε να εφαρμόσει πρόγραμμα ποιοτικού ελέγχου, βασιζόμενη στους δείκτες θνησιμότητας των νοσηλευόμενων ασθενών.

Αργότερα, το 1908, ο Dr. Groves διενήργησε μια σειρά από έρευνες, προκειμένου να συνδέσει την ποιότητα των ιατρικών υπηρεσιών με τους δείκτες θνησιμότητας, αλλά και ανικανότητας των ιατρών σε χειρουργικές επεμβάσεις. Το παράδειγμά του ακολουθεί ο χειρουργός Godman, τέσσερα χρόνια αργότερα, σε νοσοκομείο της Μασαχουσέτης. Το έργο του, όπως και αυτό της Nightingale, εστιάστηκε στο νοσοκομείο. Είναι περισσότερο γνωστός για την ανάπτυξη ενός πλαισίου αξιολόγησης της νοσοκομειακής περίθαλψης, το οποίο ονόμασε «η ιδέα του τελικού αποτελέσματος». Δηλαδή, κατά τον Godman, τα νοσοκομεία έπρεπε να παρακολουθούν τους ασθενείς που περιέθαλπαν, τόσο κατά τη νοσηλεία τους, όσο και για ορισμένο χρονικό διάστημα μετά τη λήψη εξιτηρίου³⁰.

Η ανάγκη ελέγχου των διαδικασιών και του κόστους οδήγησε σε επαναφορά της έννοιας της ποιότητας την δεκαετία του 1960. Ακολούθησε η συστηματική μελέτη και εφαρμογή του ποιοτικού ελέγχου των πρακτικών των νοσοκομείων και η δειλή εμφάνιση των πρώτων προτύπων για τις διαδικασίες σε αυτά, την επόμενη δεκαετία.

²⁹ Ανάρτηση στο www.cvna.org/16thx/nine.pdf

³⁰ Αθανασοπούλου κ.α., 2004

Η εισαγωγή μέτρων αξιολόγησης των ιατρικών διαδικασιών και η βελτίωση της ποιότητας των υγειονομικών υπηρεσιών χαρακτηρίζονται ως επανάσταση στον κλάδο. Στα τέλη της δεκαετίας του 1980, αρχίζει η εκτενής ενασχόληση ακαδημαϊκών και επαγγελματιών με το θέμα της ποιότητας στην ιατρική περίθαλψη. Δημιουργήθηκαν πληθώρα εθνικών και διεθνών προτύπων για την διασφάλιση της ποιότητας και αρκετοί οργανισμοί για την προώθηση του ζητήματος³¹.

2.3 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η παροχή άριστων υπηρεσιών υγείας αποτελεί κοινωνική ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων στον κλάδο. Λόγω της μοναδικότητάς της ως υπηρεσία, υπάρχουν ορισμένα χαρακτηριστικά που αξίζουν ιδιαίτερη μνεία και είναι τα ακόλουθα:

- Η έντονη προσωπική φύση της υπηρεσίας. Η υπηρεσία είναι αυστηρά προσωπική και εξειδικευμένη. Ουσιαστικά σε κάθε ασθενή παρέχεται και διαφορετική υπηρεσία υγείας, ακριβώς λόγω μοναδικότητας του ατόμου και των δυνατοτήτων θεραπείας του.
- Η αδυναμία μέτρησης της απόδοσης της υπηρεσίας με δείκτες ανθεκτικότητας, αξιοπιστίας και καταλληλότητας. Ο ασθενής παρουσιάζει αδυναμία στην εκτίμηση της ποιότητας της υγειονομικής υπηρεσίας που έλαβε λόγω έλλειψης γνώσεων.
- Η ψυχολογική φόρτιση του ασθενή, ο οποίος αδυνατεί να γνωρίζει την σοβαρότητα ή μη της υγείας του, καθιστά αυτόν αδύναμο να εκτιμήσει την αναγκαιότητα ή μη της κατάστασής του.

³¹ Αθανασοπούλου κ.α., 2004

- Η επιθυμία των ασθενών να εισέλθουν σε οργανισμούς πιο ανθρώπινους, όπου θα συναντούν την ψυχολογική υποστήριξη, την κατανόηση, την ευγένεια και την φροντίδα που χρειάζονται.
- Η πολυπλοκότητα της οργάνωσης των νοσοκομειακών μονάδων. Στις μονάδες υγείας παρατηρούμε δύο διαφορετικές γραμμές εξουσίας (διοικητική και ιατρική), σε αντίθεση με την μοναδική πυραμίδα εξουσίας που συναντούμε στις άλλες βιομηχανίες³².

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά οριοθετούν την ιδιαιτερότητα του κλάδου και αποτελούν σημαντικούς παράγοντες στον προσδιορισμό της ποιότητας σε αυτόν.

2.4 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ

Η συνεχής και ανεξέλεγκτη αύξηση των δαπανών υγείας που σημειώνεται τις τελευταίες δεκαετίες σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες – χωρίς μάλιστα να συνοδεύεται πάντα από τα αναμενόμενα υγειονομικά αποτελέσματα – σε συνδυασμό με τις δυσμενείς οικονομικές συγκυρίες, οδήγησαν στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών από μέρους των διεθνών οργανισμών και των κυβερνήσεων των χωρών για την εφαρμογή πολιτικών που αποσκοπούν στη συγκράτηση ή και περιστολή των δαπανών υγείας. Κοινός στόχος όλων των συστημάτων υγείας, παρ' όλες τις διαφοροποιήσεις τους από χώρα σε χώρα, είναι πλέον η συγκράτηση του κόστους παροχής των υπηρεσιών υγείας.

Η ανεξέλεγκτη αυτή αύξηση των δημοσίων δαπανών υγείας κρίνεται αναγκαίο να ελεγχθεί, διότι οδηγεί στην περικοπή δημόσιων δαπανών από τους υπόλοιπους κοινωνικούς τομείς (παιδεία, πρόνοια, κοινωνική ασφάλιση κλπ.). Στον ιδιωτικό τομέα, ο

³² Σκόρδη, 1997

έλεγχος επιβάλλεται λόγω της πληθωριστικής τάσης του κόστους των υπηρεσιών υγείας και της συνακόλουθης επιβάρυνσης της οικονομίας στο σύνολό της³³.

Ωστόσο, παρ' όλη τη σημασία που αποδίδεται γενικά στο κόστος παραγωγής και παροχής των υπηρεσιών υγείας, το επιμέρους κόστος που συνεπάγεται η χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών, μόλις πρόσφατα προσέλκυσε το ενδιαφέρον των κυβερνήσεων, των διοικήσεων των μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας και των ερευνητών.

Το 20 – 30% του λειτουργικού κόστους ενός νοσοκομείου είναι αποτέλεσμα λαθών, αναποτελεσματικότητας, επαναλαμβανόμενων προβλημάτων, μη εκπαιδευμένου προσωπικού, παράλληλων ενεργειών και γραφειοκρατικών συστημάτων³⁴.

Η πορεία προς την υπεροχή, κοστίζει λιγότερο σε έναν οργανισμό που διαθέτει συστήματα ποιότητας από ότι σε εκείνον που δεν διαθέτει. Παραδοσιακά, βέβαια, το κόστος σχετίζεται θετικά με την ποιότητα, λόγω των μεγάλων κονδυλίων που απαιτούνται για την εφαρμογή προγραμμάτων ποιότητας.

Παραδόξως, το κόστος μπορεί να περιοριστεί από την ποιότητα. Η εφαρμογή προγράμματος ποιότητας έχει οπωσδήποτε κάποιο κόστος, το οποίο όμως αποδεικνύεται πολύ χαμηλότερο από το κόστος διάθεσης στην αγορά ενός ελαττωματικού προϊόντος (απώλεια αξιοπιστίας, κόστος αντικατάστασης ή επισκευής). Παρ' όλο που απαιτούνται πρόσθετοι πόροι για τη βελτίωση της ποιότητας, ο περιορισμός των λαθών, των διπλών προσπαθειών και των παράλληλων ενεργειών, οδηγεί σε μείωση του κόστους³⁵.

Από την καθημερινή πρακτική μπορεί κανείς να αντλήσει πολλά παραδείγματα χαμηλής ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, τα οποία οδηγούν σε επιβάρυνση του κόστους. Πιο συγκεκριμένα, το κόστος διενέργειας ακτινογραφίας η οποία πρέπει να επαναληφθεί επειδή ο ασθενής δεν τοποθετήθηκε σωστά στην ακτινολογική τράπεζα, το κόστος αναβολής μιας εξέτασης ή χειρουργικής επέμβασης επειδή ο ασθενής δεν

³³ Γείτονα – Κοντούλη, 1992

³⁴ Αγγελόπουλος, 1995

³⁵ Αναρτήθηκε στο http://www.econ.uoi.gr/metaptixiakos_poudes/ergasies%20Msc/.pdf

προετοιμάστηκε σωστά για τη διενέργειά της, το κόστος που συνεπάγεται η καθυστέρηση της έναρξης της θεραπείας του ασθενή επειδή χάθηκε ο ιατρικός του φάκελος κλπ.

Το κόστος της χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών, όμως, δεν περιορίζεται μόνο στις δαπάνες που αφορούν σε επανάληψη ενεργειών και δραστηριοτήτων που δεν έγιναν σωστά ή στην πραγματοποίηση νέων ενεργειών, που πρέπει να γίνουν για τη διόρθωση αυτών που έγιναν λανθασμένα. Επεκτείνεται και στη μείωση της συνολικής παραγωγικότητας της μονάδας, η οποία, με τους ίδιους υλικούς και ανθρώπινους πόρους, αν δε διέθετε κάποιους απ' αυτούς για την επανάληψη ή τη διόρθωση λανθασμένων ενεργειών, θα μπορούσε να παρέχει περισσότερες υπηρεσίες στους ίδιους ή σε άλλους ασθενείς³⁶.

Παρ' όλα αυτά, ο ακριβής προσδιορισμός του κόστους, αλλά και της μείωσης αυτού, δεν είναι απόλυτα εφικτός. Το κόστος σε μια μονάδα παροχής υπηρεσιών υγείας μπορεί να οριστεί, τόσο ως αξία της υπηρεσίας, όσο και ως αξία της ανθρώπινης ζωής. Επειδή όμως ο δεύτερος τρόπος οδηγεί σε φιλοσοφικές αναζητήσεις, οι οποίες δε λαμβάνονται υπόψη σε μια χρηματοοικονομική ανάλυση ενός οργανισμού, μπορούμε να δηλώσουμε ότι η βελτίωση της ποιότητας οδηγεί σε καλύτερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες

2.5 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, γνωστή και ως TQM (Total Quality Management), είναι ένα σύστημα διοίκησης – διαχείρισης επιχειρήσεων και οργανισμών, το οποίο αναπτύχθηκε στην Ιαπωνία το 1950 από τον Αμερικανό καθηγητή William Edwards Deming, επεκτάθηκε αργότερα στην Αμερική και μόλις τη δεκαετία του '80 άρχισε να εφαρμόζεται και στην Ευρώπη.

³⁶ Κρητικός, 2005

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί σύστημα διοίκησης, με βάση το οποίο επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχομένου προϊόντος ή υπηρεσίας, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη, με πλήρη συμμετοχή όλων των εργαζομένων³⁷.

Πρέπει να τονιστεί ότι στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, ως πελάτης δεν εννοείται μόνο ο τελικός αποδέκτης του ολοκληρωμένου προϊόντος ή της υπηρεσίας, αλλά και κάθε άτομο ή τμήμα μέσα στον οργανισμό που δέχεται το αποτέλεσμα ή την επίδραση της δραστηριότητας κάποιου άλλου εργαζόμενου ή τμήματος του οργανισμού. Κάθε εργαζόμενος ή τμήμα του οργανισμού αναπτύσσει, στα πλαίσια της εργασίας του, δραστηριότητες, οι οποίες επηρεάζουν τη λειτουργία άλλων τμημάτων ή την εργασία άλλων ατόμων. Το γεγονός αυτό καθιστά κάθε εργαζόμενο στον οργανισμό πελάτη κάποιου και ταυτόχρονα προμηθευτή κάποιου άλλου.

Κάθε οργανισμός, λοιπόν, έχει τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς πελάτες του. Όλοι αυτοί οι πελάτες συγκροτούν την αλυσίδα των πελατών, στην οποία μόνο ο τελευταίος κρίκος της αποτελεί τον εξωτερικό πελάτη-χρήστη, δηλαδή τον αποδέκτη του ολοκληρωμένου προϊόντος-υπηρεσίας που παράγει ο οργανισμός³⁸.

Η επιδίωξη ενός οργανισμού που εφαρμόζει Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι η συνεχής ικανοποίηση όλων των πελατών του, τόσο των εξωτερικών, όσο και των εσωτερικών. Οι εξωτερικοί πελάτες ενός οργανισμού δεν μπορεί να είναι ικανοποιημένοι όταν είναι δυσαρεστημένοι οι εσωτερικοί του πελάτες.

Για να γίνουν πιο κατανοητά τα παραπάνω, παραθέτουμε το ακόλουθο παράδειγμα, το οποίο προέρχεται από το χώρο των νοσοκομείων. Θεωρούμε τους εξής φορείς: τις κλινικές του νοσοκομείου, το Μικροβιολογικό του Εργαστήριο, το φαρμακείο του νοσοκομείου και τους ασθενείς που νοσηλεύονται και επηρεάζονται από τους τρεις παραπάνω τομείς του νοσοκομείου. Οι κλινικές αποτελούν τους πελάτες του Μικροβιολογικού Εργαστηρίου, καθώς ζητούν απ' αυτό τα αποτελέσματα των ασθενών που νοσηλεύονται στις κλινικές. Ταυτόχρονα, το εργαστήριο είναι πελάτης του

³⁷ Τσιότρας, 1995

³⁸ Αναρτήθηκε στο http://www.econ.uoi.gr/metaptixiaktes_spoudes/ergasies%20Msc/pdf

φαρμακείου του νοσοκομείου, όσον αφορά στον εφοδιασμό του με τα αντιδραστήρια που είναι απαραίτητα για τη διενέργεια των εξετάσεων που ζητούν οι κλινικές. Η συνισταμένη όλων αυτών των επιμέρους δραστηριοτήτων διαμορφώνει την τελική ολοκληρωμένη υπηρεσία (διάγνωση, θεραπεία), τελικός αποδέκτης της οποίας είναι ο ασθενής, που αποτελεί και τον τελικό (εξωτερικό) πελάτη του νοσοκομείου.

Αν ένας ή περισσότεροι από τους τομείς αυτούς δεν λειτουργήσουν αποτελεσματικά και η εξυπηρέτηση των εσωτερικών πελατών δεν είναι η ενδεδειγμένη, είναι σίγουρο ότι η ποιότητα της υπηρεσίας που θα προσφερθεί στον εξωτερικό πελάτη-ασθενή, θα είναι χαμηλότερη. Πιο συγκεκριμένα, έστω ότι το φαρμακείο εφοδιάζει το μικροβιολογικό εργαστήριο με χαμηλής ή κακής ποιότητας αντιδραστήρια (π.χ. έχει παρέλθει η ημερομηνία λήξης της ισχύος τους), με συνέπεια τα αποτελέσματα των εξετάσεων που διενεργούνται από το μικροβιολογικό να μην είναι αξιόπιστα. Αναγκάζεται λοιπόν, αφού διαμαρτυρηθεί στο φαρμακείο, να ζητήσει νέα αντιδραστήρια, να πραγματοποιήσει ξανά αιμοληψίες από τους ασθενείς και να επαναλάβει τις εξετάσεις. Οι κλινικές, από την πλευρά τους, μη έχοντας τα αποτελέσματα των εξετάσεων, δεν μπορούν να προχωρήσουν στη διάγνωση του προβλήματος των ασθενών και καθυστερεί η έναρξη της θεραπείας. Βλέπουμε, λοιπόν, ότι το μικροβιολογικό εργαστήριο (εσωτερικός πελάτης) δεν είναι ικανοποιημένο από το φαρμακείο (προμηθευτής), οι κλινικές (εσωτερικός πελάτης) δεν είναι ικανοποιημένες από το μικροβιολογικό (προμηθευτής) των αποτελεσμάτων των εξετάσεων και προφανώς δυσαρεστημένοι είναι οι ασθενείς των κλινικών (εξωτερικοί πελάτες), αφού καθυστερεί η διάγνωση του προβλήματός τους και παρατείνεται η διάρκεια νοσηλείας τους στο νοσοκομείο³⁹.

Η αποτελεσματική εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στηρίζεται στην αποδοχή και τήρηση τριών βασικών αρχών-αξιομάτων, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω.

α) Η δέσμευση της ηγεσίας. Χωρίς τη δέσμευση της ανώτατης ηγεσίας δεν είναι δυνατή καμία αλλαγή στον οργανισμό. Τα ανώτατα στελέχη είναι αυτά τα οποία πρέπει να θέσουν σαν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και να το επιβεβαιώνουν

³⁹ Κρητικός, 2005

διαρκώς στην πράξη. Προσωπικοί ανταγωνισμοί μεταξύ των στελεχών και έλλειψη ομαδικού πνεύματος αναμφίβολα δε διευκολύνουν την επίτευξη του στόχου, της βελτίωσης, δηλαδή, της ποιότητας.

β) Επιστημονική γνώση. Η κατάλληλη εκπαίδευση και γνωστική επάρκεια όλων των εργαζομένων και στελεχών του οργανισμού είναι απαραίτητες, προκειμένου για την επιτυχή εφαρμογή ενός προγράμματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Το προϊόν της εργασίας όλων πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας. Οι εργαζόμενοι πρέπει να αναπτύσσουν τη δημιουργικότητά τους και να εφαρμόζουν νεωτεριστικές ιδέες για συνεχή βελτίωση. Η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού κρίνεται αναγκαία. Μόνο έτσι θα είναι σε θέση να επισημάνουν την αιτία μιας δυσλειτουργίας και να δώσουν έγκαιρα την ενδεδειγμένη λύση, προλαμβάνοντας έτσι ένα μεγαλύτερο ίσως πρόβλημα.

γ) Συμμετοχή όλου του προσωπικού. Για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας απαιτείται η ενεργός ανάμειξη όλων στη διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης των προϊόντων ή υπηρεσιών. Άλλωστε, γι' αυτό χαρακτηρίζεται και «ολική». Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας που παράγει/παρέχει ο οργανισμός και προσωπικά καθένας για την ποιότητα της δικής του εργασίας⁴⁰.

Με την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, το ουσιαστικό πλεονέκτημα για τον οργανισμό είναι η καλλιέργεια ομαδικού πνεύματος μεταξύ των εργαζομένων. Τα μέλη της ομάδας αισθάνονται ότι αγωνίζονται για έναν κοινό σκοπό.

⁴⁰ Αναρτήθηκε στο http://www.econ.uoi.gr/metaptixiaktes_spoudes/ergasies%20Msc/.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ



Το κτίριο του νέου Γ.Ν. Καλαμάτας έχει ανεγερθεί στο χωριό Αντικάλαμος που βρίσκεται επί της Εθνικής Οδού Τριπόλεως- Καλαμάτας, η οποία αποτελεί και την κύρια οδό πρόσβασης του Νοσοκομείου. Η απόσταση από το νοσοκομείο με το κέντρο της Καλαμάτας είναι 7 χιλ. περίπου. Υπάρχει συχνή υπεραστική συγκοινωνία από το κέντρο της πόλης για το νοσοκομείο, καθώς επίσης υπάρχει και σταθμός ταξί στην είσοδο του νοσοκομείου.

3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Σύμφωνα με τη Διαθήκη του Μεγάλου Ευεργέτη Σπυρίδωνα Αλεξανδράκη, η πρώτη στέγη του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν τα Αλεξανδράκεια Κληροδοτήματα το 1877. Το Αλεξανδράκειο Γηροκομείο λειτούργησε ως «Πτωχονοσοκομείο» ως το 1934, οπότε και χωρίστηκε σε πτωχοκομείο και σε νοσοκομείο.

Το έτος **1940**, κατά τη διάρκεια της Ιταλικής κατοχής, γίνεται επίταξη του Νοσοκομείου από τα Ιταλικά στρατεύματα.

Αφετηρία της ίδρυσης του Γ.Ν. Καλαμάτας με μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου ήταν το **1947**. Ο σκοπός του νοσοκομείου ήταν η νοσηλεία κοινών Νοσημάτων και η δύναμη των κλινών ορίστηκε σε 50.

Η **πρώτη** αναμόρφωση στον οργανισμό του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν το **1956** και ο σκοπός του Νοσοκομείου ήταν η Ιατρική και Νοσηλευτική περίθαλψη των ασθενών που πάσχουν από χρόνια και ανίατα νοσήματα. Η δύναμη του νοσοκομείου ορίστηκε σε 60 κλίνες.

Το έτος **1959** πραγματοποιείται η ανέγερση ενός νέου κτιρίου, που τότε ονομάστηκε «Οίκος Αδελφών» όπου στεγάζει ακόμα και σήμερα την Μέση Τεχνική Επαγγελματική Νοσηλευτική Σχολή.

Η **δεύτερη** αναμόρφωση στον οργανισμό του Γ.Ν. Καλαμάτας ήταν το **1986** και ο σκοπός του Νοσοκομείου ήταν **α)** η παροχή στο πλαίσιο και στην έκταση της διάρθρωσης της Ιατρικής Υπηρεσίας Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Περίθαλψης, ισότιμα για κάθε πολίτη ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική κατάσταση σύμφωνα με τους κανόνες του ΕΣΥ, **β)** η ανάπτυξη και προαγωγή της ιατρικής έρευνας και **γ)** η εφαρμογή προγραμμάτων ειδίκευσης συνεχούς εκπαίδευσης ιατρών, καθώς και εκπαίδευσης και επιμόρφωσης λειτουργικών άλλων κλάδων υγείας. Η δύναμη του νοσοκομείου ορίστηκε σε 250 κλίνες.

Το **1989** αρχίζει η θεμελίωση του νέου Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας για να ολοκληρωθεί 11 χρόνια αργότερα.

Το έτος **2000** το Γ.Ν. Καλαμάτας μεταφέρθηκε σε νέο κτήριο και η συνολική δύναμη της Νέας Νοσοκομειακής Μονάδας ορίζεται σε 333 κλίνες. Μετά από τροποποίηση που

έγινε το 2004 και ισχύει μέχρι και σήμερα, το Γ.Ν. Καλαμάτας μετατρέπεται σε αποκεντρωμένη και ανεξάρτητη υπηρεσιακή μονάδα το Πε.Σ.Υ.Π Πελοποννήσου με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια⁴¹.

3.2 ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ

Το συγκρότημα του νοσοκομείου αποτελείται από το κυρίως πενταόροφο κτίριο, το μονώροφο κτίριο της ψυχιατρικής μονάδας και επιμέρους βοηθητικά κτίρια.

Το εμβαδόν του κτιρίου ανέρχεται σε 24.000 τμ και έχει δυναμικότητα 305 κλίνες που κατανέμονται ως εξής :

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ	ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ – ΚΛΙΝΕΣ
Νοσηλευτικές Μονάδες Παθολογικού και Χειρουργικού Τομέα	200 κλίνες
Μαιευτική Ν.Μ.	28 κλίνες
Παιδιατρική Ν.Μ.	9 κλίνες
Τμήμα βρεφών και προώρων	8 κλίνες
Τμήμα Βραχείας Νοσηλείας	9 κλίνες
Ψυχιατρική Ν.Μ	18 κλίνες
Τεχνητός Νεφρός	12 κλίνες
Περιτοναϊκή Κάθαρση	4 κλίνες
Επείγοντα Περιστατικά	5 κλίνες
Μονάδα Εντατικής Θεραπείας Πολυδύναμη	6 κλίνες
Μονάδα Εμφραγμάτων	6 κλίνες
Αιμοδυναμική Μονάδα	(υπό κατασκευή)

Πηγή: Γ.Ν. Καλαμάτας

⁴¹ ΦΕΚ 160, 2004

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονισθεί ότι η Μονάδα Αιμοδυναμικής θα λειτουργήσει σε χώρο που θα διαμορφωθεί και θα εξοπλισθεί κατόπιν δωρεάς της Βιομηχανίας Καρέλια και του πλοιοκτήτου κ. Β. Κωνσταντόπουλου⁴².

Το εμβαδόν των επιμέρους βοηθητικών κτιρίων ανέρχεται σε 1.138 τμ και περιλαμβάνει α) Ανθοπωλείο β) Θυρωρείο εισόδου Επειγόντων Περιστατικών γ) Θυρωρείο κύριας εισόδου και αναμονής επισκεπτών και δ) Ενιαία κατασκευή με δεξαμενές νερού και καυσίμων, αντλιοστάσιο, συνεργείο αυτοκινήτων, χώρους για ιατρικά αέρια και χώρους μετασχηματιστών υψηλής τάσης ΔΕΗ και Η/Ζ. Ο ακάλυπτος χώρος του Νοσοκομείου είναι 18.727τμ.

Το οικόπεδο πάνω στο οποίο έχει ανεγερθεί το συγκρότημα του νοσοκομείου, έχει εμβαδόν 43.220 τμ. Ο εξωτερικός χώρος του Νοσοκομείου διαμορφώνεται κηποτεχνικά και περιλαμβάνει αυλή τροφοδοσίας, χώρους στάθμευσης και την είσοδο των Επειγόντων Περιστατικών. Στον περιβάλλοντα χώρο έχουν διαμορφωθεί 200 θέσεις στάθμευσης και ένα ελικοδρόμιο.

3.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Σκοπός του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας, έτσι όπως διατυπώνεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, είναι:

- Η παροχή πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας στον πληθυσμό της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Η φροντίδα υγείας παρέχεται ισότιμα σε κάθε άτομο, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, σύμφωνα με τους κανόνες του ΕΣΥ και της Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Η ειδίκευση, η συνεχής εκπαίδευση και η επιμόρφωση ιατρών, νοσηλευτών και

⁴² ΚΥΑ, 2007

άλλων επαγγελματιών υγείας, με την ανάπτυξη και εφαρμογή ανάλογων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

- Η ανάπτυξη και προαγωγή της έρευνας στον τομέα της υγείας.
- Η συνεργασία με τα νοσηλευτικά ιδρύματα και άλλες μονάδες υγείας της υγειονομικής περιφέρειας για την ανάπτυξη και αναβάθμιση συνολικά της παροχής φροντίδας υγείας.
- Εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης, με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών.
- Η ανάπτυξη διαδικασιών που διευκολύνουν στους στρατηγικούς στόχους που τίθενται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, το Πε.Σ.Υ. Πελοποννήσου και το Συμβούλιο Διοίκησης του Νοσοκομείου⁴³.

3.4 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας αποτελεί «Αποκεντρωμένη και ανεξάρτητη υπηρεσιακή μονάδα του Πε.Σ.Υ. Πελοποννήσου, υπόκειται δε στην εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας.

Η εποπτεία και ο συντονισμός ασκείται από το ΠΕΣΥ Πελοποννήσου με έδρα την Τρίπολη.

Τα Όργανα Διοίκησης του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας είναι τα εξής δύο:

1) Το 5μελές Συμβούλιο Διοίκησης (ΣΔ), το οποίο αποτελείται από:

- τον Διευθυντή του Νοσοκομείου ως Πρόεδρο
- τον Διευθυντή της Διοικητικής Υπηρεσίας

⁴³ ΦΕΚ 160, 2004

- τον Διευθυντή της Ιατρικής Υπηρεσίας
- τον Διευθυντή της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας
- τον Πρόεδρο του Επιστημονικού Συμβουλίου

2) Ο Διοικητής

Τα Όργανα Διοίκησης αντικαθιστούν πλέον τον Πρόεδρο και το (7μελές) ΔΣ που ίσχυε μέχρι και τις αρχές του 2000⁴⁴.

3.4.1 Οργανόγραμμα του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας

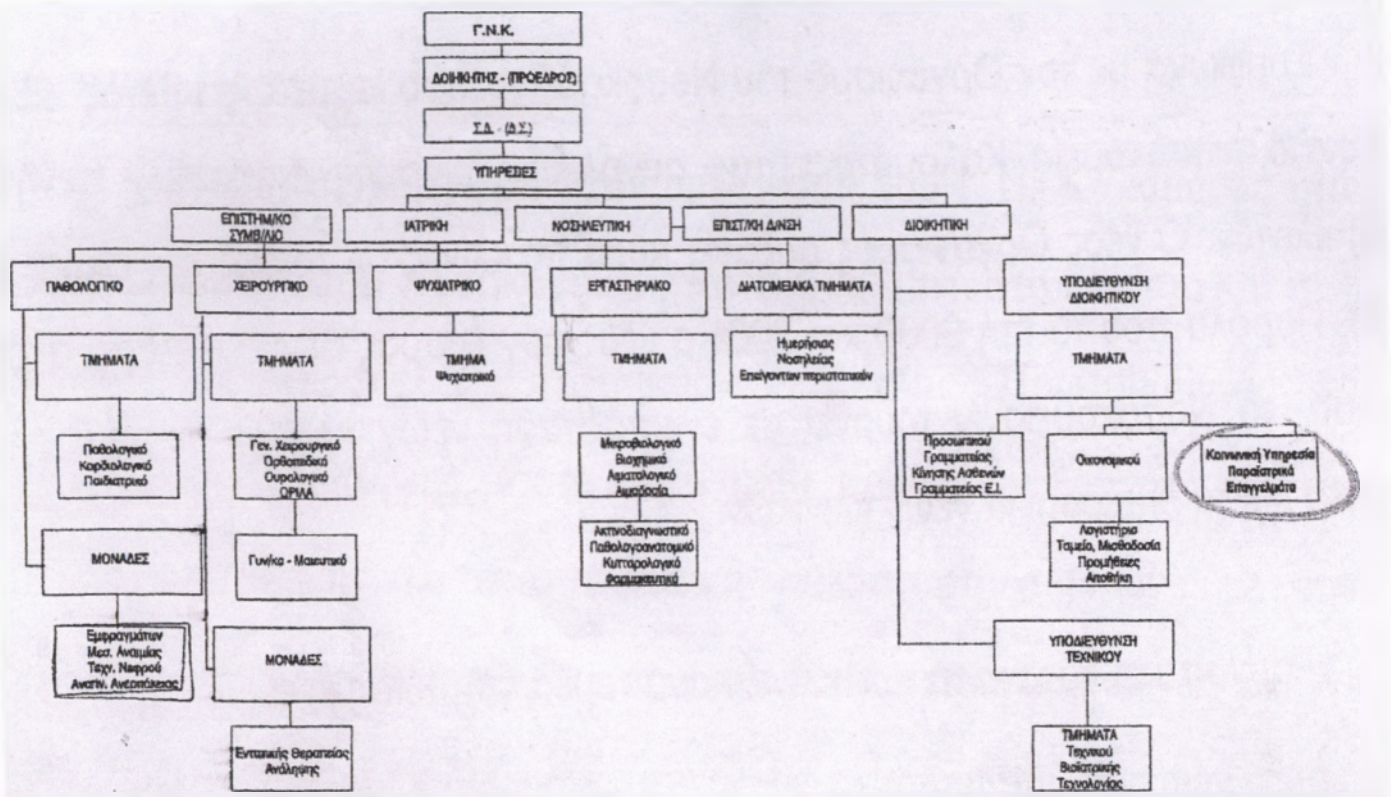
Το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας απαρτίζεται από τις ακόλουθες τρεις υπηρεσίες:

1. Ιατρική
2. Νοσηλευτική
3. Διοικητική

Η κάθε υπηρεσία έχει την δική της ξεχωριστή συγκρότηση και ιεραρχική διάρθρωση.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται το Οργανόγραμμα της διοικητικής δομής και διάρθρωσης του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας.

⁴⁴ ΦΕΚ 160, 2004



Πηγή: Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας

Σχήμα 3.1. Οργανόγραμμα Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ



Προκειμένου η παρούσα εργασία να διατηρήσει το στοιχείο της πρωτοτυπίας, σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε πρωτόγεννης έρευνα. Στην συνέχεια του κεφαλαίου παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο υλοποιήθηκε η συλλογή των πρωτογενών πληροφοριών.

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης μιας χώρας παίζουν σημαντικό ρόλο στην προώθηση της υγείας και της ασφάλειας των πολιτών της. Τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης στηρίζονται πάνω στο ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό των νοσοκομειακών ιδρυμάτων. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το προσωπικό αυτό είναι και το πρώτο που πλήττεται από το εργασιακό στρες και κατ' επέκταση από την μείωση της επαγγελματικής ικανοποίησης (εξαιτίας συμπεριφορών ή του

περιβάλλοντος). Αυτό με την σειρά του οδηγεί σε υποβίβαση της ποιότητας ζωής, αλλά και στην μείωση της παραγωγικότητα του υγειονομικού προσωπικού⁴⁵.

Οι περισσότερες μελέτες εστιάζονται στο ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος των επαγγελματιών υγείας, ως το κυριότερο παράγοντα μείωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης, σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες, όπως η προσωπικότητα του προσωπικού, η βαρύτητα της κατάστασης των νοσηλευόμενων, η οργάνωση της Διοίκησης και οι σχέσεις με το υπόλοιπο προσωπικό.

4.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνήσει το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού που υπηρετεί στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν.

Επιπρόσθετοι στόχοι της ήταν να καταγράψει και άλλες πτυχές της επαγγελματικής δραστηριότητας του συγκεκριμένου πληθυσμού, όπως οι προσδοκίες από το επάγγελμα και ο βαθμός πραγμάτωσής τους, το είδος των σχέσεών του με τους συναδέλφους και ανωτέρους, η ύπαρξη ή μη εργασιακού άγχους, κ.ά.

4.3 ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας κατά το χρονικό διάστημα από 03/12/2009 μέχρι 20/02/2010. Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσε το σύνολο του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού

⁴⁵ Σαχίνη – Καρδάση, 2004

που υπηρετούσε στο νοσοκομείο, δηλαδή συνολικά 572 άτομα. Από αυτούς οι 140 είναι ιατρικό προσωπικό, οι 356 νοσηλευτικό προσωπικό και 76 διοικητικό προσωπικό.

Η επιλογή του δείγματος έγινε με την μέθοδο της απλής τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Οι κύριες κατηγορίες στις οποίες διαχωρίστηκε το δείγμα (πέραν του φύλου και της ηλικίας) ήταν ανάλογα με την θέση στην οποία υπηρετούσε (ιατρικό – νοσηλευτικό – διοικητικό προσωπικό).

Το μέγεθος του δείγματος ανήλθε στο 10% του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού, δηλαδή συνολικά 63 άτομα. Συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελείται από 14 γιατρούς, οι 36 νοσηλευτές και 13 διοικητικούς. Σε ποσοστιαία αναλογία, οι γιατροί αντιστοιχούν στο 22% του δείγματος, οι νοσηλευτές στο 57% και οι διοικητικοί στο 21%. Η μικρότερη ηλικία των ατόμων του δείγματος ήταν 25 χρόνων, ενώ η μεγαλύτερη 55.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων του Paul E. Spector του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριδας των ΗΠΑ.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 36 ερωτήσεις, οι απαντήσεις των οποίων είναι σε εξαβάθμια κλίμακα (από 1 = διαφωνώ εντελώς έως 6=συμφωνώ απολύτως). Οι ερωτήσεις αυτές αναφέρονται σε πέντε παράγοντες (ικανοποίηση από: μισθό, προαγωγές, επίβλεψη, συναδέλφους και την ίδια την εργασία) και σε τέσσερις επιπλέον, ικανοποίηση από: τη λειτουργία του οργανισμού, τα επιδόματα, την αναγνώριση και την επικοινωνία.

Στην αρχή του ερωτηματολογίου προστέθηκαν 5 ερωτήσεις, εκ των οποίων οι τέσσερις πρώτες αναφέρονται στο φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική θέση και τα χρόνια προϋπηρεσίας που έχουν οι εργαζόμενοι και μια ερώτηση με την οποία αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων γενικά από την ζωή τους.

Ο τρόπος που συλλέχθηκαν τα στοιχεία της έρευνας ήταν η διανομή ιδιοχείρως ανώνυμων ερωτηματολογίων στους εργαζόμενους των μονάδων υγείας.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη, γι' αυτό δεν επιλέχθηκε η μέθοδος της συνέντευξης «πρόσωπο με πρόσωπο», αλλά της ατομικής διανομής σε κάθε συμμετέχοντα, ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία και η ειλικρινής αποτύπωση των απαντήσεων. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό ενημερωνόταν από τον συγγραφέα για τους σκοπούς της έρευνας, καθώς και δινόταν επεξηγήσεις για οποιαδήποτε απορία υπήρχε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ



Στην συνέχεια του κεφαλαίου αυτού, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που προαναφέρθηκε. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται τόσο ποσοτικά όσο και με τη βοήθεια διαγραμμάτων.

5.1 ΦΥΛΟ

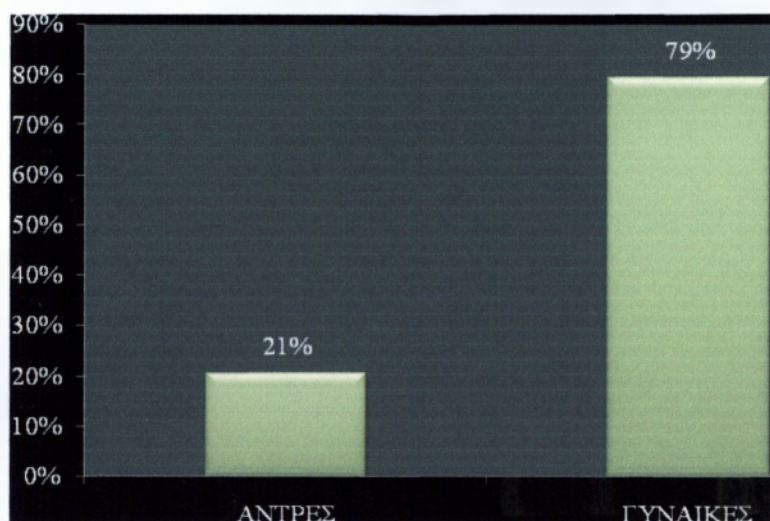
Η ποσοστιαία συμμετοχή των ανδρών και των γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1 ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΤΡΕΣ	13	21%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	50	79%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Το σύνολο του δείγματος είναι 63 άτομα, από τους οποίους οι 13 είναι άντρες και οι 50 είναι γυναίκες. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την σύνθεση του δείγματος της έρευνας ως προς το φύλο.



Διάγραμμα 5.1: Ποσοστιαία Κατανομή του Δείγματος ως προς το Φύλο

Το σύνολο του δείγματος είναι 63 άτομα, από τους οποίους το 21% είναι άντρες και το 79% γυναίκες. Η μεγάλη αυτή υπεροχή του γυναικείου φύλου οφείλεται εν μέρει στην συμμετοχή των νοσηλευτών που στην συντριπτική τους πλειοψηφία είναι γυναίκες.

5.2 ΗΛΙΚΙΑ

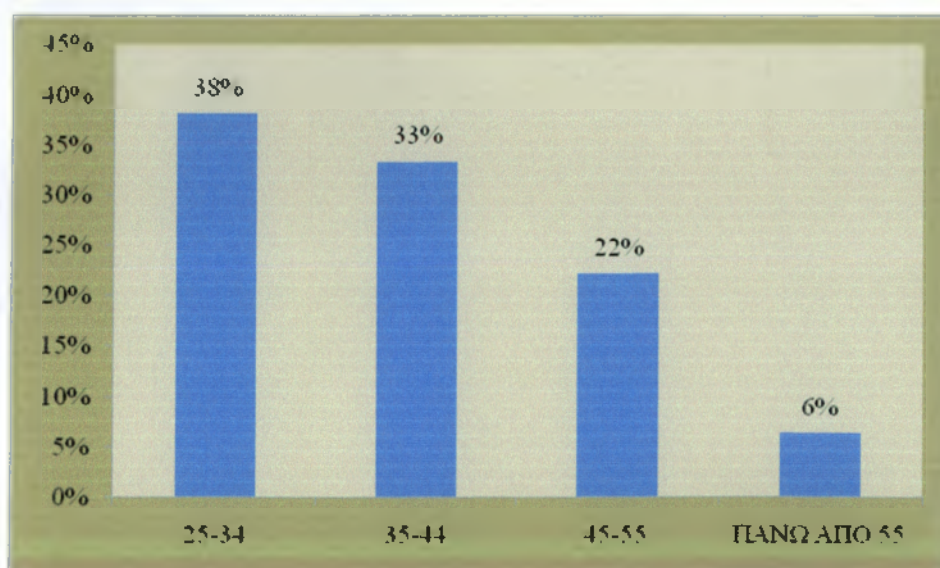
Η ηλικιακή σύνθεση του δείγματος παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.2 ΗΛΙΚΙΑ

ΗΛΙΚΙΑ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
25 – 34	24	38%
35 – 44	21	33%
45 – 55	14	22%
ΠΑΝΩ ΑΠΟ 55	4	6%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το δείγμα, οι 24 έχουν ηλικία μεταξύ 25 – 34, 21 μεταξύ 35 – 44, οι 14 έχουν ηλικία μεταξύ 45 – 55 και οι υπόλοιποι είναι πάνω από 55. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την κατανομή του δείγματος από την άποψη της ηλικίας.



Διάγραμμα 5.2: Ποσοστιαία Κατανομή του Δείγματος ως προς την Ηλικία

Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα, το 38% του δείγματος βρίσκεται σε ηλικία 25 – 34 και το 33% σε ηλικία 35 – 44. Δηλαδή, η πλειοψηφία της τάξης του 71% βρίσκεται στις

παραγωγικές ηλικίες μεταξύ 25 – 44. Το 22% βρίσκεται σε ηλικία 45 – 55, ενώ το υπόλοιπο 6% είναι πάνω από 55 ετών.

5.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ

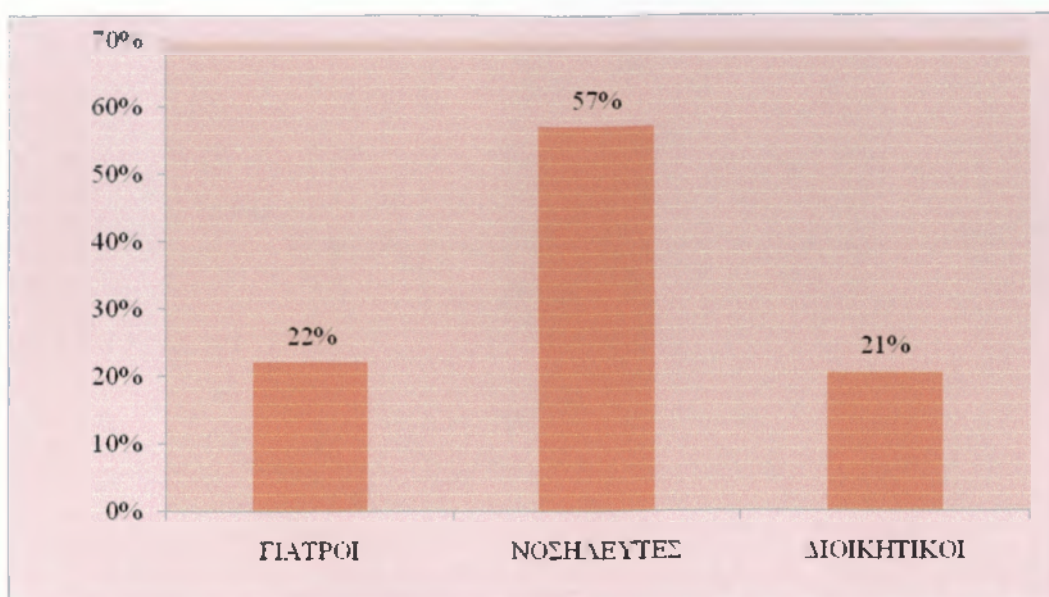
Το δείγμα αποτελείται από τρεις κατηγορίες προσωπικού, το Ιατρικό προσωπικό, το Νοσηλευτικό και το Διοικητικό προσωπικό. Η σύσταση του δείγματος παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	14	22%
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	36	57%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	13	21%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 14 ανήκουν στο ιατρικό προσωπικό, οι 36 στο νοσηλευτικό προσωπικό και οι 13 στο διοικητικό προσωπικό. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την σύνθεση του δείγματος από την άποψη της επαγγελματικής θέσης.



Διάγραμμα 5.3: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Επαγγελματική Θέση

Όπως βλέπουμε, η πλειοψηφία του δείγματος (57%) την αποτελούν οι νοσηλεύτες, ενώ η συμμετοχή του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού είναι ισοδύναμη με ποσοστό 22% και 21% αντίστοιχα.

5.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΥΨΗΡΕΣΙΑΣ

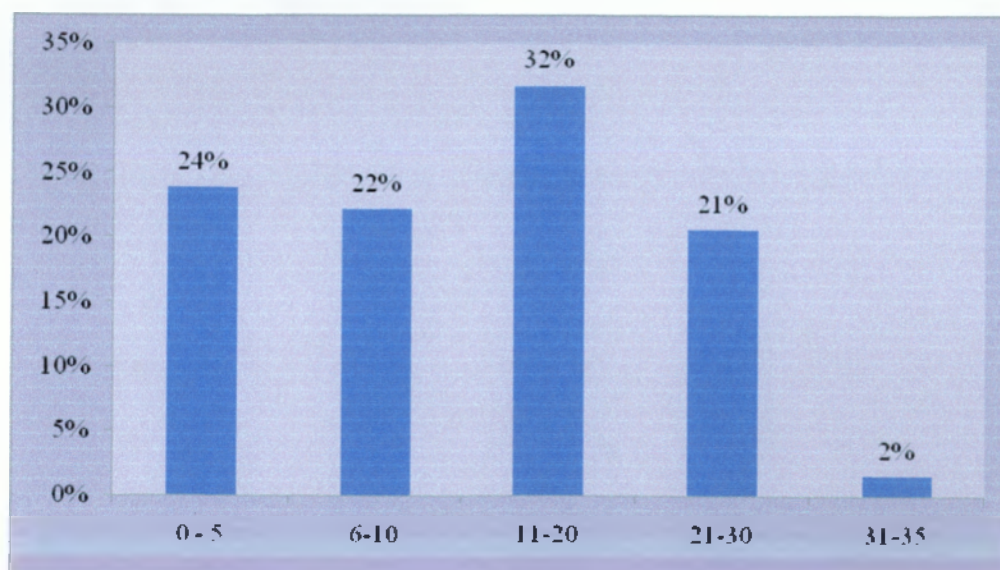
Η διάρκεια της προϋπηρεσίας του προσωπικού που έλαβε μέρος στην έρευνα ομαδοποιήθηκε σε τέσσερις ομάδες. Οι δύο πρώτες ομάδες έχουν διάρκεια 0 – 5 και 6 – 10 έτη για τον λόγο να παρουσιάσουν τους σχετικά νέους στη δουλειά. Η κατανομή της διάρκειας προϋπηρεσίας παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΥΨΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΤΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0 – 5	15	24%
6 – 10	14	22%
11 – 20	20	32%
21 – 30	13	21%
31 – 35	1	2%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 15 έχουν προϋπηρεσία μεταξύ 0 – 5 έτη, οι 14 μεταξύ 6 – 10 έτη, οι 20 μεταξύ 11 – 20 έτη, οι 13 έχουν μεταξύ 21 – 30 έτη, ενώ υπάρχει και 1 με προϋπηρεσία 31 ετών. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή της διάρκειας προϋπηρεσίας.



Διάγραμμα 5.4: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Διάρκεια Προϋπηρεσίας

Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε, το 24% του προσωπικού είναι σχετικά νέοι στην υπηρεσία, αφού έχουν προϋπηρεσία έως 5 έτη. Η πλειοψηφία του δείγματος (32%) έχει προϋπηρεσία 11 – 20 έτη και ακολουθούν αυτοί που έχουν προϋπηρεσία 6 – 10 έτη (22%) και οι πιο παλαιοί με 21 – 30 έτη (21%), ενώ ένα 2% έχει προϋπηρεσία μεταξύ 31 – 35 ετών. Γενικά, μπορούμε να πούμε ότι το δείγμα από την άποψη της διάρκειας προϋπηρεσίας είναι μοιρασμένο.

5.5 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΖΩΗ (ΓΕΝΙΚΑ)

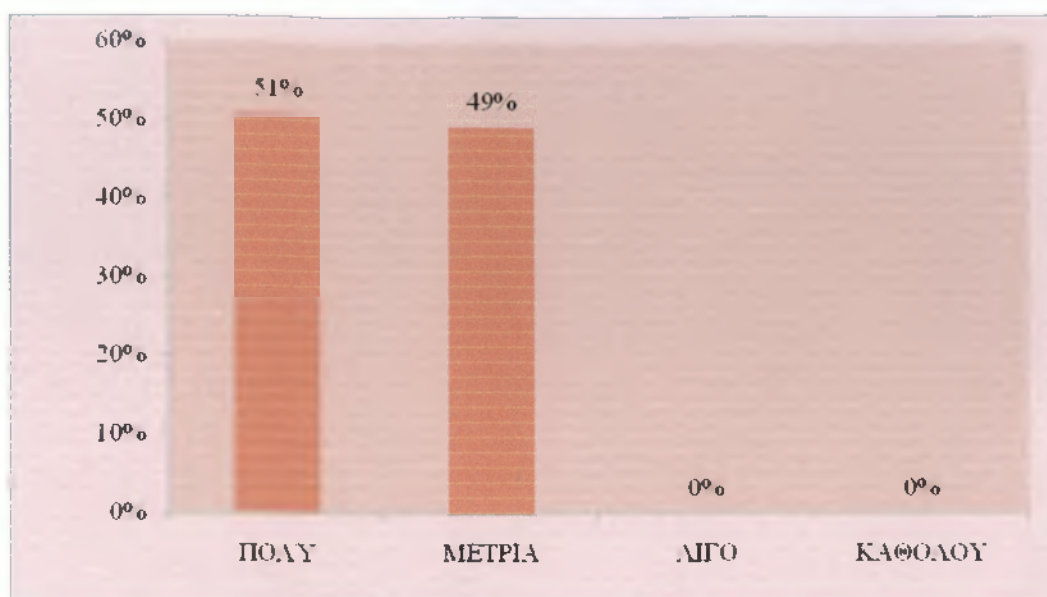
Η ερώτηση αυτή αναφέρεται στον βαθμό ικανοποίησης που έχει το άτομο από την ζωή του γενικά. Ο πίνακας που ακολουθεί δείχνει τις απαντήσεις που έδωσε το προσωπικό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.5 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΟΛΥ	32	24%
ΜΕΤΡΙΑ	31	22%
ΛΙΓΟ	0	0%
ΚΑΘΟΛΟΥ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 32 νιώθουν πολύ ευχαριστημένοι από την ζωή τους γενικά και οι 31 νιώθουν μέτρια. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του βαθμού ικανοποίησης.



Διάγραμμα 5.5: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς τον Βαθμό Ικανοποίησης

Το 51% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι νιώθουν πολύ ευχαριστημένοι από την ζωή τους, ενώ το 49% δήλωσε ότι νιώθει μέτρια. Κανένας από το προσωπικό δεν δήλωσε λίγο ή καθόλου ευχαριστημένος. Στην προκειμένη περίπτωση, το δείγμα είναι διαιρεμένο σε δύο ίσα μέρη, σε αυτούς που είναι πολύ ευχαριστημένοι από την ζωή τους και σε αυτούς που νιώθουν μέτρια γι' αυτό.

5.6 ΔΙΚΑΙΗ ΑΜΟΙΒΗ

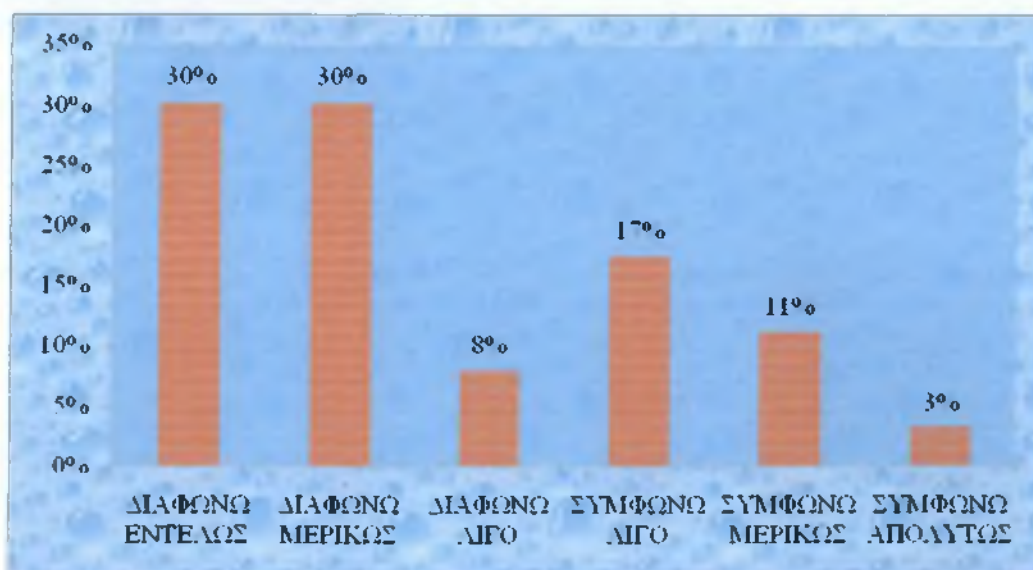
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τον μισθό του. Η ερώτηση ήταν «*αισθάνομαι ότι πληρώνομαι ένα δίκαιο ποσό για την εργασία που κάνω*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.6 ΔΙΚΑΙΗ ΑΜΟΙΒΗ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	19	30%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	19	30%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	8%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	11	17%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	2	3%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 19 δεν θεωρούν ότι λαμβάνουν δίκαιη αμοιβή, οι 19 πιστεύουν μερικώς ότι η αμοιβή τους δεν είναι δίκαιη, οι 5 διαφωνούν λίγο ότι η αμοιβή τους είναι δίκαιη, οι 11 συμφωνούν λίγο ότι λαμβάνουν δίκαιη αμοιβή, οι 7 συμφωνούν μερικώς με την αμοιβή τους και 2 πιστεύουν απολύτως ότι αμοιβή του ανταποκρίνεται στο έργο που παράγει. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.6: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Δίκαιης Αμοιβής

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 60%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι η αμοιβή που λαμβάνει ανταποκρίνεται στην εργασία που κάνει. Το 25% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 14% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως με την αμοιβή που λαμβάνει.

5.7 ΜΙΚΡΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ

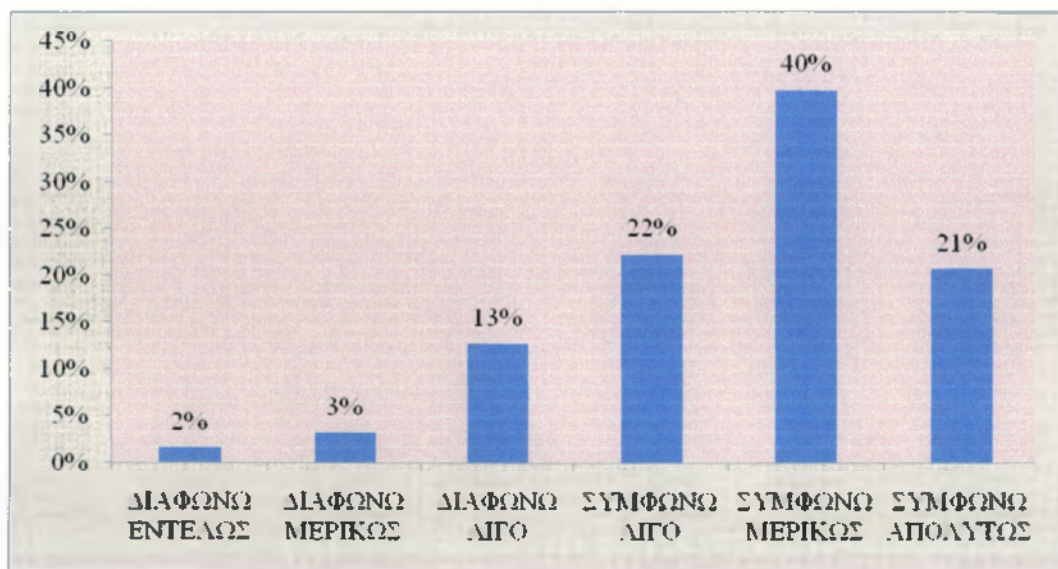
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «*υπάρχει πραγματικά τόσο μικρή ευκαιρία για προαγωγή στην εργασία σου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.7 ΜΙΚΡΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	2	3%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	8	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	25	40%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	13	21%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 διαφωνεί τελείως στο ότι η δυνατότητα προαγωγής είναι μικρή, 2 διαφωνούν μερικώς ότι υπάρχει μικρή δυνατότητα προαγωγής, οι 8 διαφωνούν λίγο ότι υπάρχει μικρή δυνατότητα προαγωγής, οι 14 συμφωνούν λίγο στο ότι υπάρχει μικρή δυνατότητα προαγωγής, οι 25 συμφωνούν μερικώς στο ότι η δυνατότητα για προαγωγή είναι μικρή και 13 πιστεύουν απόλυτα ότι η δυνατότητα για προαγωγή είναι μικρή. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.7: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Δυνατότητας Προαγωγής

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 61%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι η δυνατότητα για προαγωγή στην εργασία του είναι μικρή. Το 35% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 5% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι υπάρχει μικρή δυνατότητα προαγωγής.

5.8 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

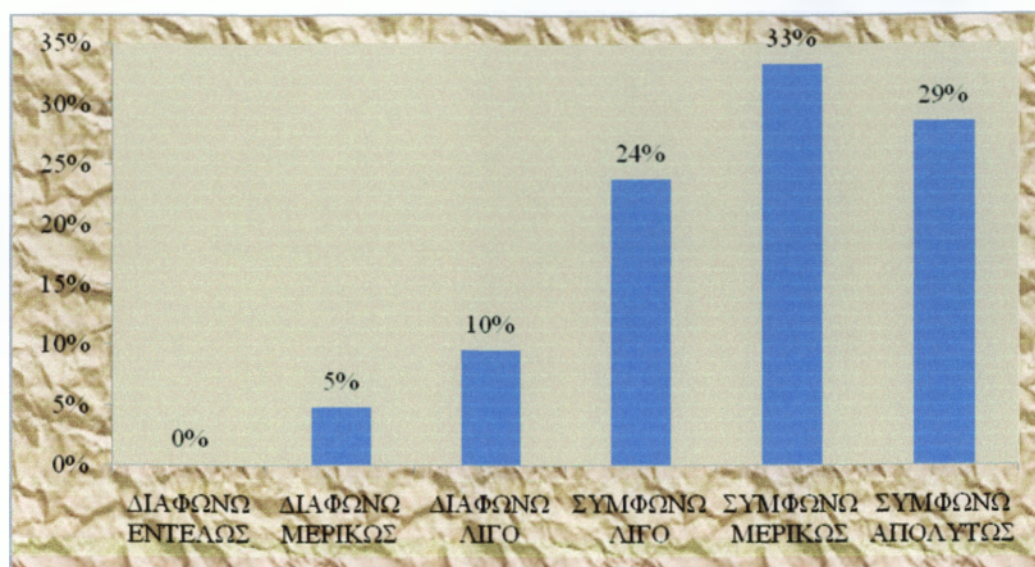
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τις ικανότητες των προϊσταμένων του. Η ερώτηση ήταν «ο προϊστάμενος είναι πολύ ικανός στο να κάνει την εργασία του / της» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.8 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	6	10%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	21	33%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	18	29%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 3 διαφωνούν μερικώς ότι ο προϊστάμενός τους είναι καλός στην δουλειά του, οι 6 διαφωνούν λίγο για την ικανότητα των προϊσταμένων τους, οι 15 συμφωνούν λίγο για την ικανότητα των προϊσταμένων τους, οι 21 συμφωνούν μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός και 18 πιστεύουν απόλυτα ότι ο προϊστάμενός τους είναι καλός στην δουλειά του. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.8: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Ικανότητας του Προϊσταμένου

Σύμφωνα και με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 62%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι καλός στην δουλειά του. Το 34% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 5% διαφωνεί μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στην δουλειά του. Εντελώς με τις ικανότητες των προϊσταμένων δεν διαφώνησε κανείς.

5.9 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

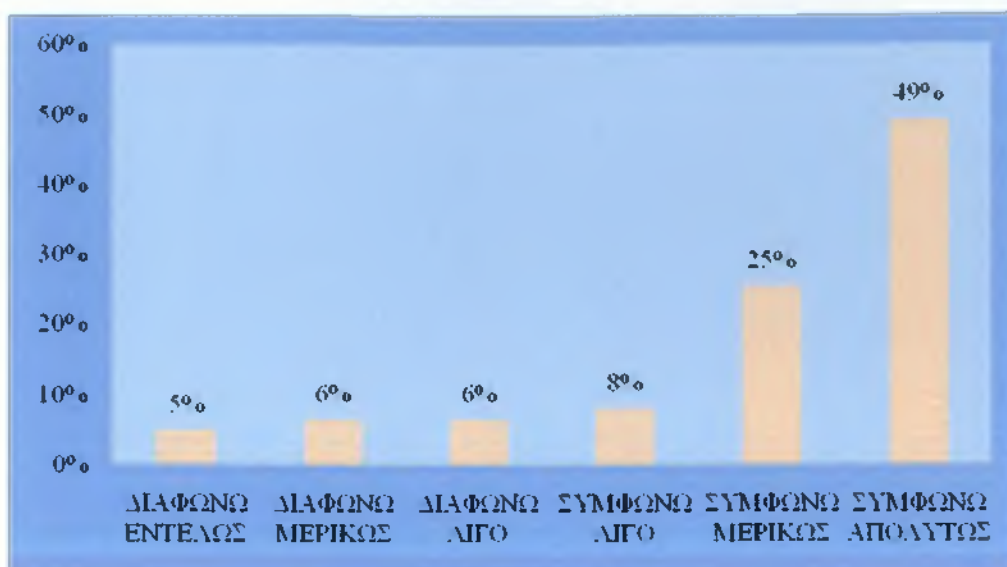
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τα επιδόματα που τους χορηγούνται. Η ερώτηση ήταν «*δεν είμαι ικανοποιημένος με τα κέρδη που λαμβάνω*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.9 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	4	6%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	8%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	16	25%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	31	49%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 3 δήλωσαν πλήρως ικανοποιημένοι από τα επιδόματα που λαμβάνουν, 4 δήλωσαν μερικώς ικανοποιημένοι από τα επιδόματα που λαμβάνουν, οι 4 δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι από τα επιδόματα, οι 5 είναι λίγο δυσαρεστημένοι από τα επιδόματα, οι 16 είναι μερικώς δυσαρεστημένοι από τα επιδόματα και 31 δήλωσαν πλήρως δυσαρεστημένοι από τα επιδόματα που λαμβάνουν για την εργασία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.9: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Ικανοποιητικών Επιδομάτων

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 74%, νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, δυσαρεστημένη από την έλλειψη επιδομάτων για την εργασία που επιτελούν. Το 14% του δείγματος δεν νιώθει κάποια δυσαρέσκεια, ενώ το 11% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ικανοποιημένο από τα επιδόματα που λαμβάνει για την εργασία του.

5.10 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΙΑΘΕΙΑΣ

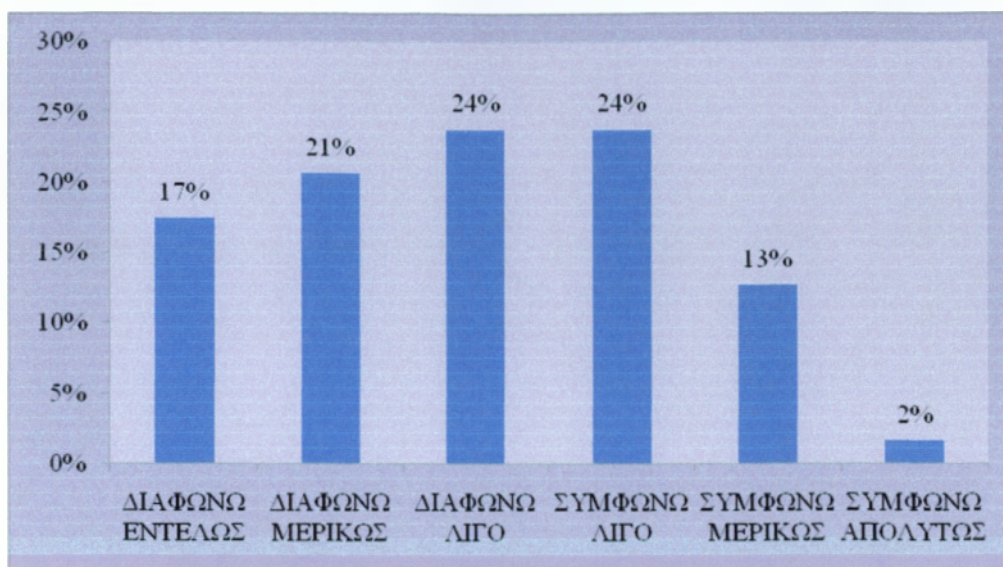
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν. Η ερώτηση ήταν «*όταν κάνω μια καλή εργασία, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε να λάβω*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.10 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	11	17%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	13	21%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	8	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	1	2%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 11 δήλωσαν ότι δεν λαμβάνουν ποτέ την αναγνώριση που θα έπρεπε όταν κάνουν μια καλή εργασία, 13 δήλωσαν ότι δεν λαμβάνουν σχεδόν ποτέ την αναγνώριση που θα έπρεπε όταν κάνουν μια καλή εργασία, οι 15 δήλωσαν ότι όχι και τόσο συχνά δεν λαμβάνουν την αναγνώριση που θα έπρεπε όταν κάνουν μια καλή εργασία, οι 15 λαμβάνουν αραιά την αναγνώριση για την εργασία τους, οι 8 ότι λαμβάνουν την αναγνώριση για την εργασία τους και 1 δήλωσε ότι λαμβάνει συχνά την αναγνώριση που θα έπρεπε όταν κάνει μια καλή εργασία. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.10: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Αναγνώριση της Προσπάθειας

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, το 38% του δείγματος δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι λαμβάνει την αναγνώριση που έπρεπε όταν κάνει μια σωστή εργασία. Το 48% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της αναγνώρισης, ενώ το 15% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι λαμβάνει την αναγνώριση που έπρεπε όταν κάνει μια σωστή εργασία.

5.11 ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ

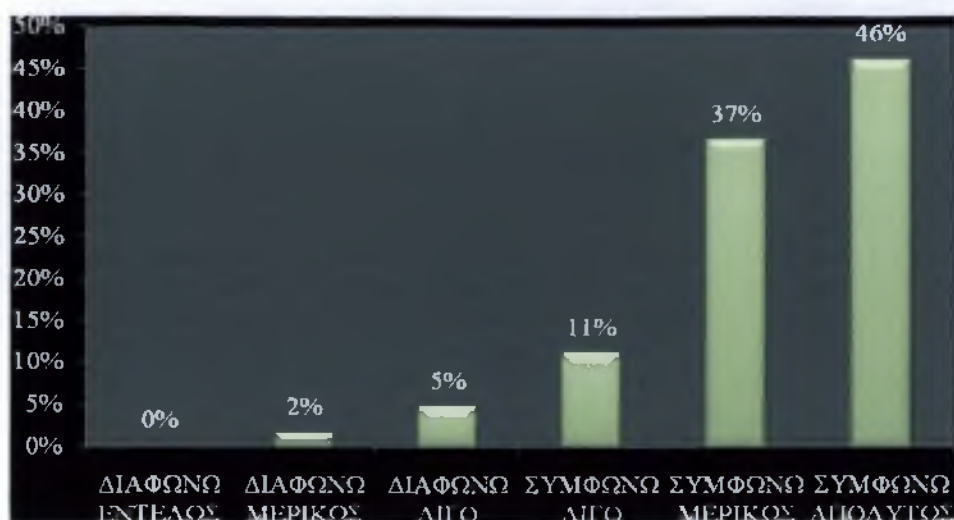
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την λειτουργία του οργανισμού. Η ερώτηση ήταν «πολλοί από τους κανόνες (νόμους) και τις διαδικασίες μας κάνουν την πραγματοποίηση μιας καλής εργασίας δύσκολη» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.11 ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	23	37%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	29	46%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 δεν θεωρεί ότι οι κανόνες δυσκολεύουν την εργασία, 3 δεν νιώθουν ιδιαίτερη δυσκολία από τον κανονισμό της υπηρεσίας, οι 7 νιώθουν κάποια δυσκολία από τον κανονισμό της υπηρεσίας, οι 23 πιστεύουν ότι ο κανονισμός δυσκολεύει την πραγματοποίηση της εργασίας και 29 θεωρούν ότι οι κανονισμοί κάνουν πολύπλοκη την πραγματοποίηση εργασιών. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.11: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Πολυπλοκότητας των Κανονισμών

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 83%, συμφωνεί, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι κανονισμοί της υπηρεσίας δυσκολεύουν την διεξαγωγή των εργασιών. Το 16% του δείγματος πιστεύει ότι οι κανονισμοί δεν δυσκολεύουν και τόσο την διεξαγωγή των εργασιών, ενώ το 2% δεν θεωρεί πολύπλοκους τους κανονισμούς της υπηρεσίας.

5.12 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ

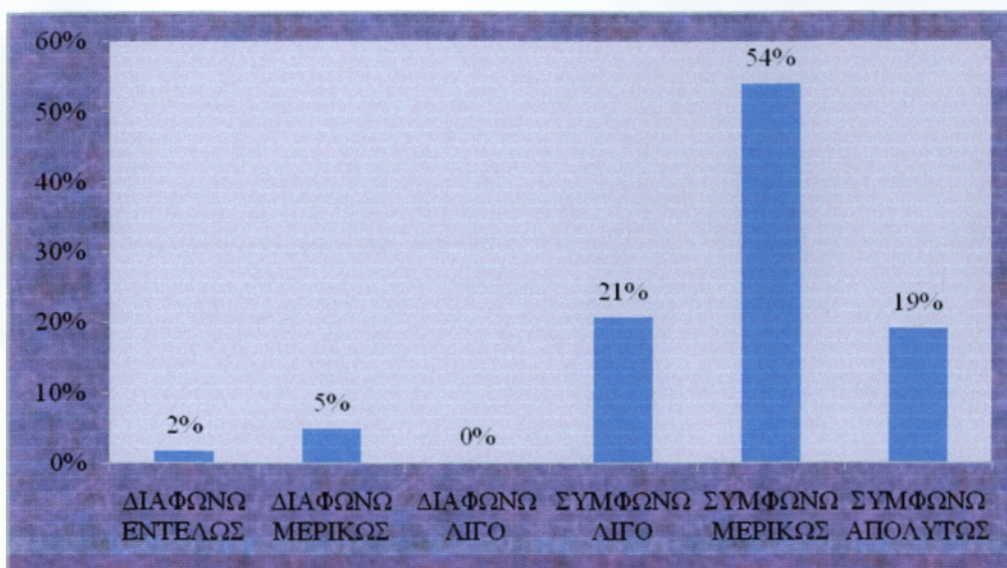
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την συναδελφικότητα μεταξύ τους. Η ερώτηση ήταν «*μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζομαι*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.12 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟΤΗΤΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	0	0%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	13	21%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	34	54%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	12	19%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, στον 1 δεν αρέσουν καθόλου οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζεται, στους 3 δεν αρέσουν μερικώς οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζονται, στους 13 αρέσουν λίγο οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζονται, στους 34 αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζονται και στους 12 αρέσουν απόλυτα οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζονται. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



**Διάγραμμα 5.12: Ποσοστιαία Κατανομή
ως προς την Αντίληψη περί Συναδελφικότητας**

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, στην μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος (73%) αρέσουν, είτε εντελώς, είτε μερικώς, τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται. Το 21% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ σε ένα 7% δεν του αρέσουν, είτε εντελώς, είτε μερικώς, τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται.

5.13 ΝΟΗΜΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

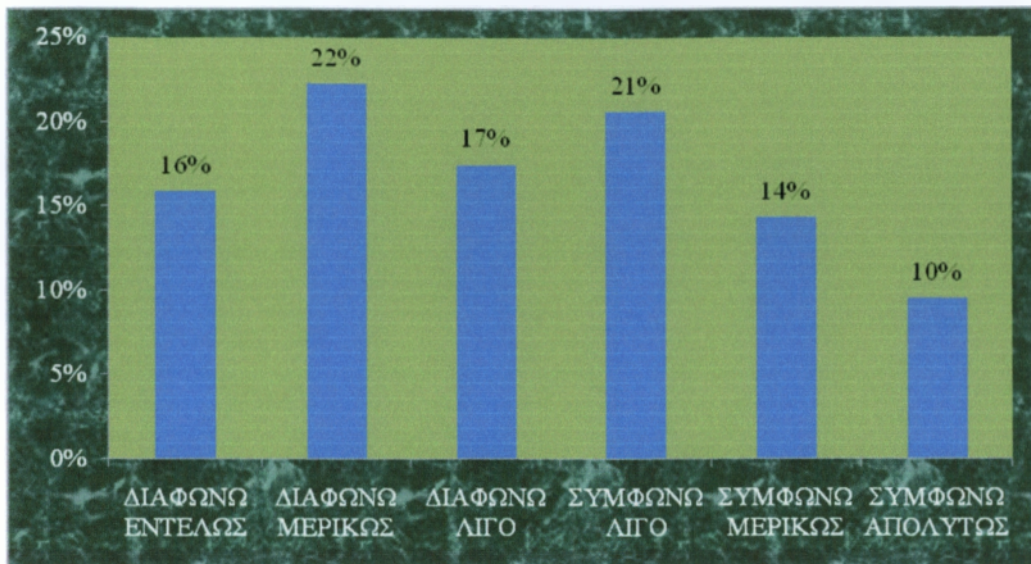
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «*μερικές φορές νιώθω ότι η εργασία μου είναι χωρίς νόημα*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.13 ΝΟΗΜΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	10	16%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	14	22%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	11	17%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	13	21%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	6	10%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 10 διαφωνούν τελείως στο ότι η εργασία τους είναι χωρίς νόημα, 14 διαφωνούν μερικώς στο ότι η εργασία τους είναι χωρίς νόημα, οι 11 διαφωνούν λίγο στο ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα, οι 13 συμφωνούν λίγο στο ότι επιτελούν εργασία χωρίς νόημα, οι 9 συμφωνούν μερικώς στο ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα και 6 πιστεύουν απόλυτα ότι η εργασία που επιτελούν είναι χωρίς νόημα. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.13: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Νοήματος της Εργασίας

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, το 38% του δείγματος διαφωνεί, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι η εργασία που επιτελεί δεν έχει κανένα νόημα. Το 38% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 24% συμφωνεί, είτε μερικώς είτε απολύτως, ότι δεν έχει κανένα νόημα η εργασία που επιτελεί.

5.14 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

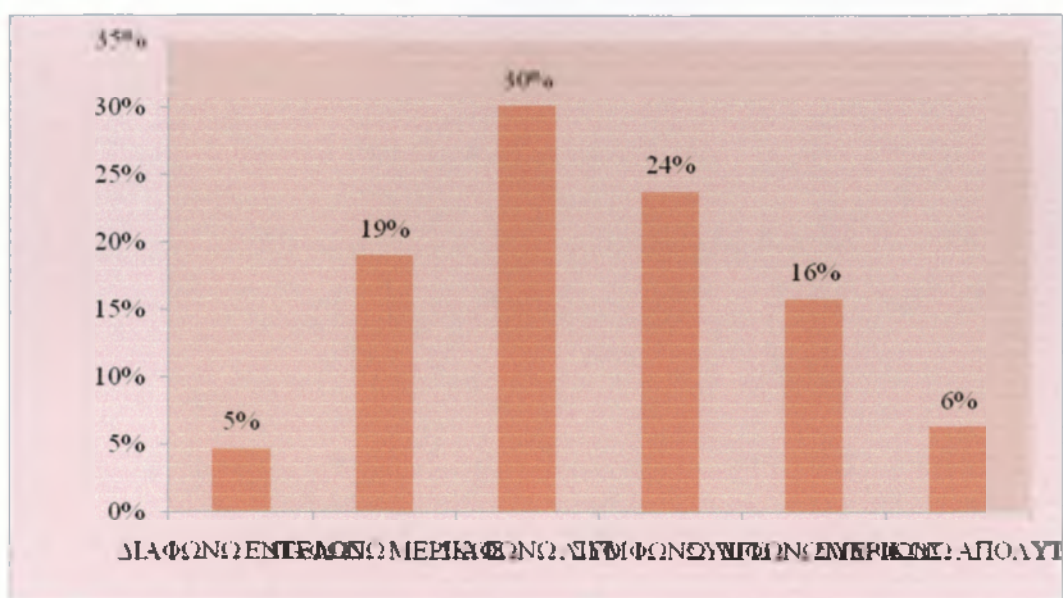
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την επικοινωνία που υπάρχει μέσα στον οργανισμό. Η ερώτηση ήταν «η επικοινωνία φαίνεται καλή εντός του οργανισμού» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.14 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	4	6%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 3 διαφωνούν απόλυτα ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή, 12 διαφωνούν μερικώς ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή, οι 19 διαφωνούν λίγο ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή, οι 15 συμφωνούν λίγο ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή, οι 10 συμφωνούν μερικώς ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή και 4 συμφωνούν απόλυτα ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.14: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Επικοινωνία

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, το 24% του δείγματος δεν πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή. Το 54% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, πιστεύει δηλαδή ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού δεν είναι ούτε καλή ούτε κακή, ενώ το 22% πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή.

5.15 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΥΞΗΣΕΩΝ

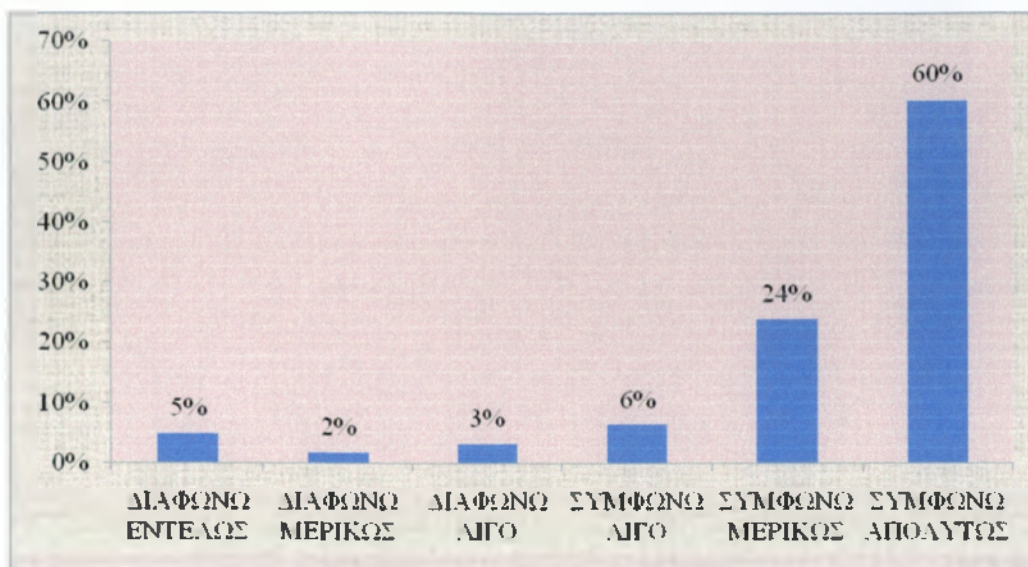
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για μισθολογική προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «*οι αυξήσεις είναι σπάνιες*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.15 ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΥΞΗΣΕΩΝ ΜΙΣΘΟΥ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	2	3%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	38	60%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 3 διαφωνούν εντελώς με την άποψη ότι οι αυξήσεις είναι σπάνιες, 1 διαφωνεί μερικώς με την άποψη ότι οι αυξήσεις είναι σπάνιες, οι 2 διαφωνούν λίγο με την άποψη ότι οι αυξήσεις είναι σπάνιες, οι 4 συμφωνούν λίγο με την άποψη ότι οι αυξήσεις είναι σπάνιες, οι 15 συμφωνούν μερικώς με την άποψη ότι οι αυξήσεις είναι σπάνιες και 38 συμφωνούν πλήρως με την άποψη ότι σπάνια συμβαίνουν μισθολογικές αυξήσεις. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.15: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Συχνότητας Αυξήσεων Μισθού

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 84%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι οι μισθολογικές αυξήσεις είναι σπάνιες. Το 9% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 7% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι οι μισθολογικές αυξήσεις είναι σπάνιες.

5.16 ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΕΣ

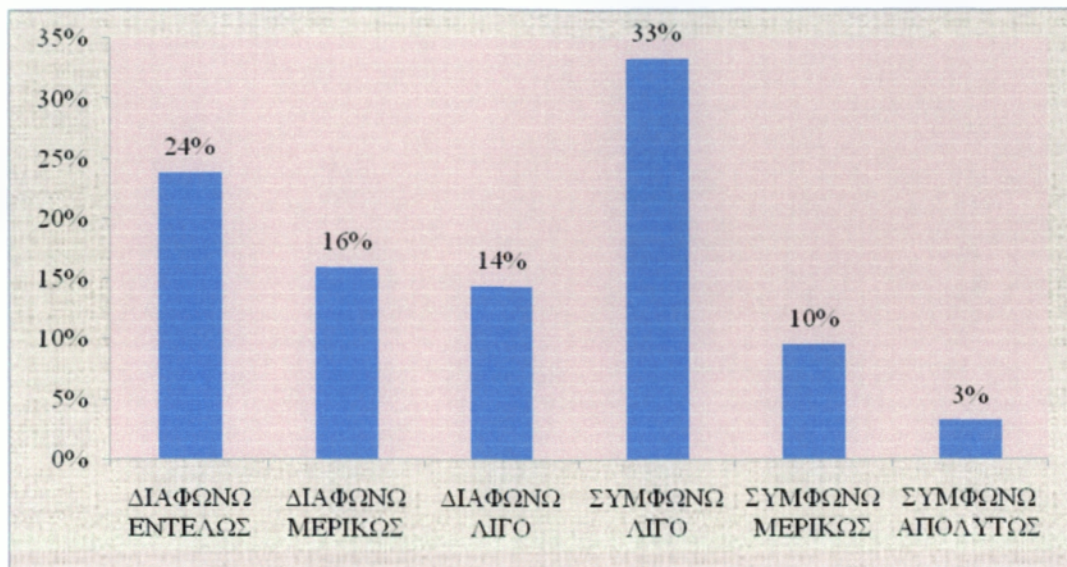
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τις αξιοκρατικές ευκαιρίες που έχουν για προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «*αυτοί που είναι καλοί στην εργασία τους, τους δίνεται μια δίκαιη ευκαιρία για προαγωγή*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.16 ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΕΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	15	24%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	10	16%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	21	33%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	6	10%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	2	3%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 15 διαφωνούν τελείως με την άποψη ότι όσοι είναι καλοί στην δουλειά τους έχουν μια δίκαιη ευκαιρία για προαγωγή, 10 διαφωνούν μερικώς ότι υπάρχει αξιοκρατία στις προαγωγές, οι 9 διαφωνούν λίγο ότι υπάρχει αξιοκρατία στις προαγωγές, οι 21 συμφωνούν λίγο στο ότι υπάρχει αξιοκρατία στις προαγωγές, οι 6 συμφωνούν μερικώς στο ότι αξιοκρατία στις προαγωγές και 2 πιστεύουν απόλυτα ότι όσοι είναι καλοί στην δουλειά τους έχουν μια δίκαιη ευκαιρία για προαγωγή. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.16: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Αξιοκρατικών Προαγωγών

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, το 40% του δείγματος, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς με την άποψη ότι οι προαγωγές είναι αξιοκρατικές. Το 47% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 13% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι υπάρχουν αξιοκρατικές ευκαιρίες για προαγωγή.

5.17 ΑΚΡΙΒΟΔΙΚΑΙΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

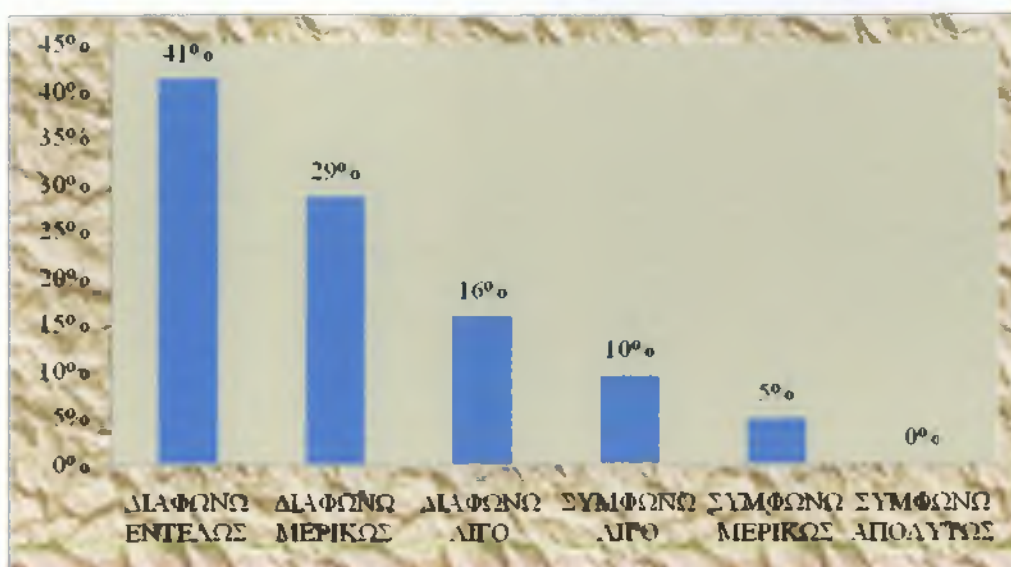
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ακριβοδίκαιη συμπεριφορά του προϊστάμενου του. Η ερώτηση ήταν «ο προϊστάμενος μου είναι άδικος με μένα» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.17 ΑΔΙΚΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	26	41%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	18	29%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	6	10%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 26 διαφωνούν εντελώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος απέναντί τους, 18 διαφωνούν μερικώς ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται άδικα, οι 10 διαφωνούν λίγο ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται άδικα, οι 6 συμφωνούν λίγο για την άδικη συμπεριφορά των προϊσταμένων τους και 3 συμφωνούν μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους έχει άδικη συμπεριφορά απέναντί τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.17: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Άδικου Προϊσταμένου

Σύμφωνα και με το παραπάνω διάγραμμα, η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 70%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται άδικα απέναντί τους. Το 26% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 5% συμφωνεί μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος απέναντί τους. Εντελώς με την άδικη συμπεριφορά προϊσταμένων δεν συμφώνησε κανείς.

5.18 «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

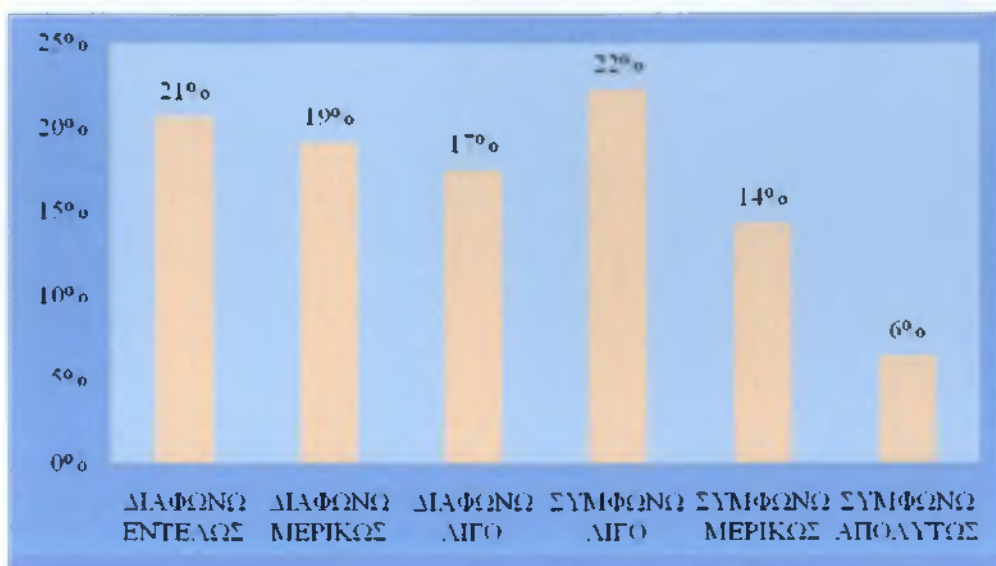
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τα επιδόματα που τους χορηγούνται. Η ερώτηση ήταν «κέρδη (αποζημιώσεις) που λαμβάνουμε είναι σχεδόν όπως οι περισσότερες προσφορές των άλλων οργανισμών» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.18 «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	13	21%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	11	17%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	4	6%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 13 διαφώνησαν πλήρως ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ανάλογα με αυτά που λαμβάνουν σε αντίστοιχες δουλειές, 12 διαφώνησαν μερικώς ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ανάλογα με αυτά σε αντίστοιχες δουλειές, οι 11 διαφώνησαν λίγο ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν διαφέρουν από αυτά αντιστοίχων οργανισμών, οι 14 συμφωνούν λίγο ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ανάλογα με αυτά σε αντίστοιχες δουλειές, οι 9 συμφωνούν μερικώς ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ανάλογα με αυτά σε αντίστοιχες δουλειές και 4 συμφώνησαν πλήρως ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν για την εργασία τους είναι αντίστοιχα με αυτά που προσφέρουν ομοειδής οργανισμοί. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.18: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί «Ανταγωνιστικών» Επιδομάτων

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, το 40% του δείγματος πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι τα επιδόματα που λαμβάνει δεν είναι αντίστοιχα με αυτά που λαμβάνουν σε ανάλογους οργανισμούς. Το 39% του δείγματος είναι κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 20% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι τα επιδόματα που λαμβάνει για την εργασία του είναι αντίστοιχα με αυτά που λαμβάνουν σε ανάλογους οργανισμούς.

5.19 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ

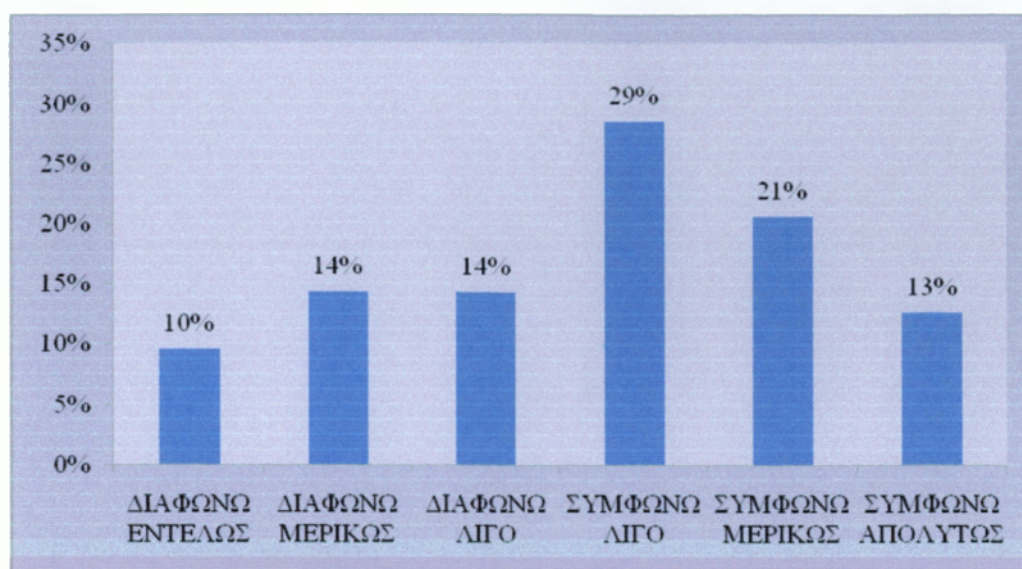
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν. Η ερώτηση ήταν «δεν νιώθω ότι η εργασία που κάνω εκτιμάται» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.19 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	6	10%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	9	14%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	18	29%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	13	21%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	8	13%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 6 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν εκτιμάται, 9 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν συχνά εκτιμάται, οι 9 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν εκτιμάται όχι και τόσο συχνά, οι 18 λαμβάνουν αραιά την αναγνώριση για την εργασία τους, οι 13 ότι νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν συχνά δεν εκτιμάται και 8 νιώθουν ότι δεν εκτιμάται η εργασία που κάνουν. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.19: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Εκτίμηση της Προσπάθειας

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, το 34% του δείγματος δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυχάνει εκτίμησης. Το 43% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της εκτίμησης προς την εργασία του, ενώ το 24% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυχάνει εκτίμησης που πρέπει.

5.20 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

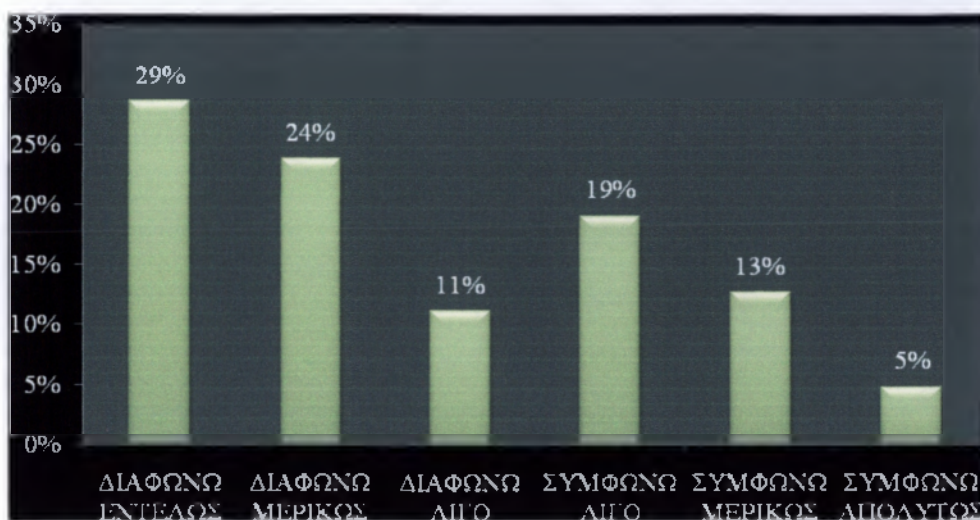
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την λειτουργία του οργανισμού. Η ερώτηση ήταν «*οι προσπάθειές μου για να κάνω καλή εργασία σπάνια εμποδίζονται από τυπικούς κανόνες (γραφειοκρατία)*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.20 ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	18	29%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	15	24%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	12	19%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	8	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	3	5%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 18 διαφωνούν εντελώς στο ότι δεν εμποδίζονται από την γραφειοκρατία, 15 νιώθουν ότι αρκετές φορές η γραφειοκρατία εμποδίζει την δουλειά τους, οι 7 νιώθουν ότι κάποιες φορές η γραφειοκρατία εμποδίζει την δουλειά τους, οι 12 πιστεύουν ότι η γραφειοκρατία δεν εμποδίζει και τόσο την δουλειά τους, 8 δεν θεωρούν ότι η γραφειοκρατία είναι συχνό εμπόδιο και 3 θεωρούν ότι η γραφειοκρατία σπάνια τους είναι εμπόδιο στην εργασία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.20: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Γραφειοκρατίας

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 53%, θεωρεί ότι η γραφειοκρατία, είτε συνέχεια είτε συχνά, είναι εμπόδιο για την σωστή εκτέλεση της εργασίας τους. Το 30% του δείγματος πιστεύει ότι η γραφειοκρατία δεν δυσκολεύει και τόσο την εκτέλεση των εργασιών, ενώ το 18% δεν θεωρεί ότι η σωστή εκτέλεση της εργασίας τους εμποδίζεται από την γραφειοκρατία.

5.21 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

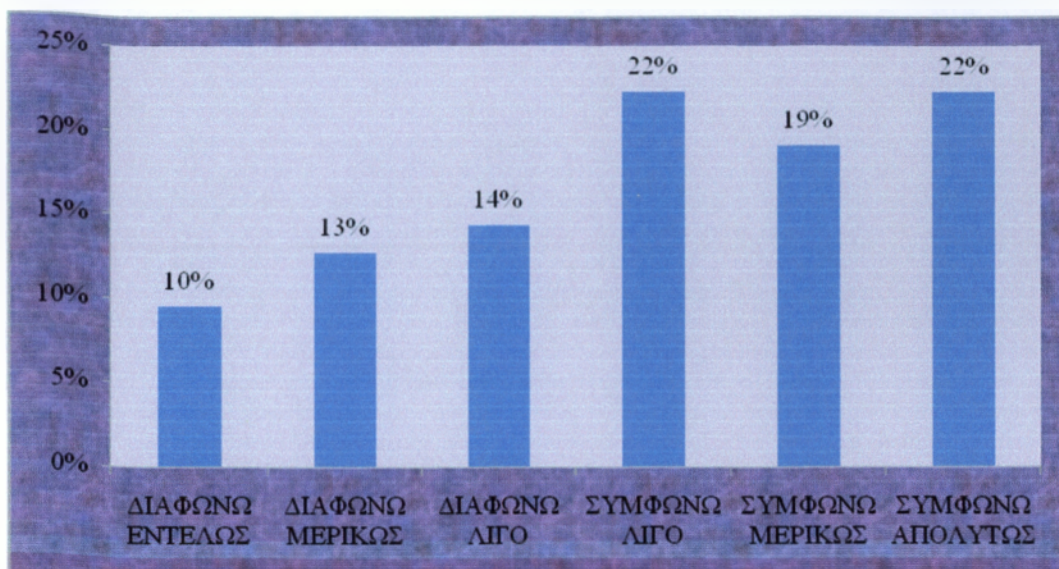
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τις ικανότητες που έχουν οι συνάδελφοί τους. Η ερώτηση ήταν «*νομίζω ότι πρέπει να εργάζομαι πιο σκληρά στην εργασία μου εξαιτίας της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.21 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	6	10%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	8	13%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	14	22%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 6 δεν νιώθουν ότι οι συνάδελφοί τους είναι ανίκανοι, οι 8 διαφωνούν μερικώς στο ότι οι συνάδελφοί τους είναι ανίκανοι, 9 διαφωνούν λίγο με το ότι οι συνάδελφοί τους είναι ανίκανοι, οι 14 συμφωνούν λίγο ότι αναγκάζονται να δουλεύουν περισσότερο λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων τους, οι 12 πιστεύουν μερικώς ότι οι συνάδελφοί τους είναι ανίκανοι και 14 νιώθουν ότι αναγκάζονται να δουλεύουν περισσότερο επειδή οι συνάδελφοί τους είναι ανίκανοι. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.21: Ποσοστιαία Κατανομή

ως προς την Αντίληψη περί Ικανότητας Συναδέλφων

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, το 41% του δείγματος νιώθει, είτε εντελώς είτε μερικώς, ότι αναγκάζεται να δουλεύει περισσότερο λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων του. Το 36% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 23% νιώθει, είτε εντελώς είτε μερικώς, ότι δεν χρειάζεται να εργαστεί πιο σκληρά λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων του.

5.22 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

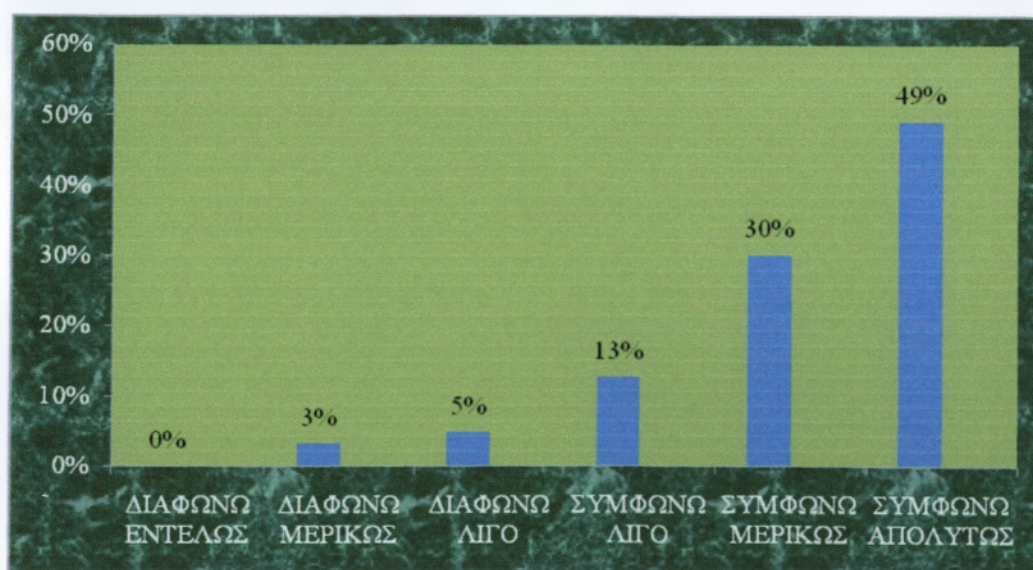
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «*μου αρέσει το αντικείμενο της εργασίας μου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.22 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	16%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	2	3%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	8	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	31	49%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, σε 2 δεν αρέσει και τόσο το αντικείμενο της δουλειάς τους, σε 3 είναι σχετικά αδιάφορο το αντικείμενό της εργασίας τους, στους 8 αρέσει λίγο το αντικείμενό της εργασίας τους, στους 19 αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς τους και στους 31 αρέσει το αντικείμενό της εργασίας τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.22: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Εργασία

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, στη μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος (79%), αρέσει, είτε πλήρως είτε αρκετά, το αντικείμενο της εργασίας. Το 18% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (είναι σχετικά αδιάφορο), ενώ στο 3% δεν του αρέσει το αντικείμενο της εργασίας του. Κανείς δεν δήλωσε πλήρως δυσαρεστημένος από την εργασία του.

5.23 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΧΩΝ

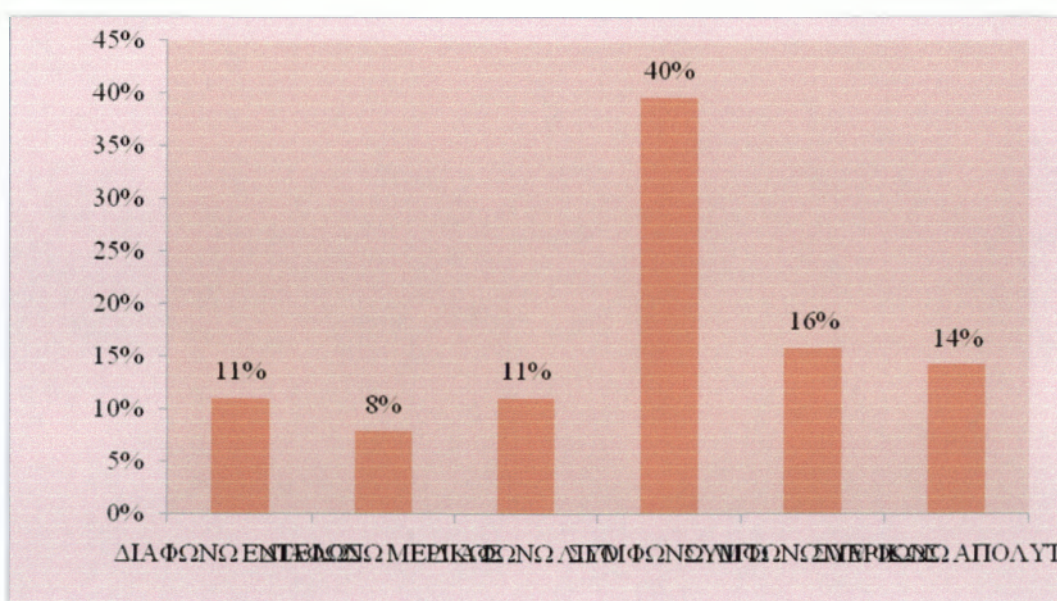
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την επικοινωνία που υπάρχει μέσα στον οργανισμό. Η ερώτηση ήταν «*οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι σαφείς σε μένα*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.23 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΧΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	7	11%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	5	8%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	25	40%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	9	14%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 7 έχουν σαφή εικόνα των στόχων του οργανισμού, οι 5 έχουν μερικώς σαφή εικόνα των στόχων του οργανισμού, οι 7 έχουν μικρή εικόνα των στόχων του οργανισμού, για τους 25 οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι και τόσο σαφείς, οι 10 συμφωνούν μερικώς ότι οι στόχοι του οργανισμού δεν σαφείς προς το προσωπικό και 9 συμφωνούν απόλυτα ότι οι στόχοι του οργανισμού δεν σαφείς προς αυτούς. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.23: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Επικοινωνία των Στόχων

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, το 30% του δείγματος δεν νιώθει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι στόχοι του οργανισμού είναι σαφείς προς αυτούς. Το 51% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, δεν νιώθει δηλαδή και τόσο ότι υπάρχει ασάφεια στους στόχους του οργανισμού, ενώ το 19% νιώθει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι στόχοι του οργανισμού είναι σαφείς προς αυτούς.

5.24 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

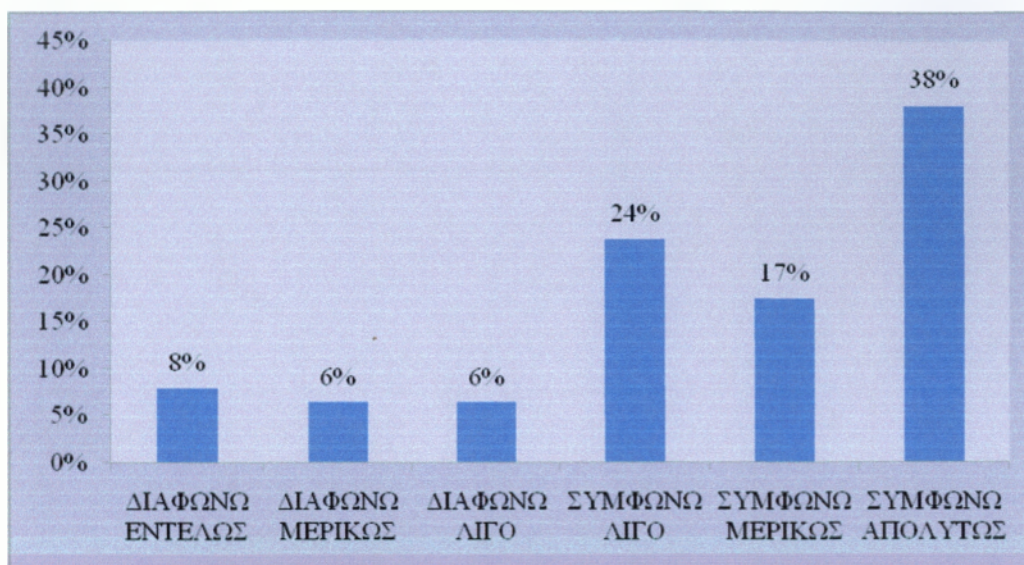
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν. Η ερώτηση ήταν «*νιώθω ότι δεν εκτιμώμαι όσο πρέπει από τον οργανισμό όταν αναλογίζομαι τι με πληρώνουν*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.24 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	5	8%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	4	6%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	11	17%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	24	38%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 5 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν εκτιμάται αναλογικά με τον μισθό του, 4 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν συχνά εκτιμάται αναλογικά με τον μισθό του, οι 4 νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν εκτιμάται όχι και τόσο συχνά αναλογικά με τον μισθό του, οι 15 λαμβάνουν αραιά την αναγνώριση για την εργασία τους όταν αναλογίζονται τι αποδοχές έχουν, οι 11 ότι νιώθουν ότι η εργασία που κάνουν συχνά δεν εκτιμάται όταν αναλογίζονται τι αποδοχές έχουν και 24 νιώθουν ότι δεν εκτιμάται η εργασία που κάνουν όταν αναλογίζονται τι αποδοχές έχουν. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.24: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Εκτίμηση Ανάλογη της Πληρωμής

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 55% δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυχάνει εκτίμησης όταν αναλογίζεται τις αποδοχές που παίρνει. Το 30% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της εκτίμησης προς την εργασία του σε σχέση με τις αποδοχές του, ενώ το 14% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυχάνει εκτίμησης που πρέπει με βάση τις αποδοχές που λαμβάνει.

5.25 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΟΔΟΣ

Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «οι άνθρωποι εδώ προοδεύουν τόσο γρήγορα

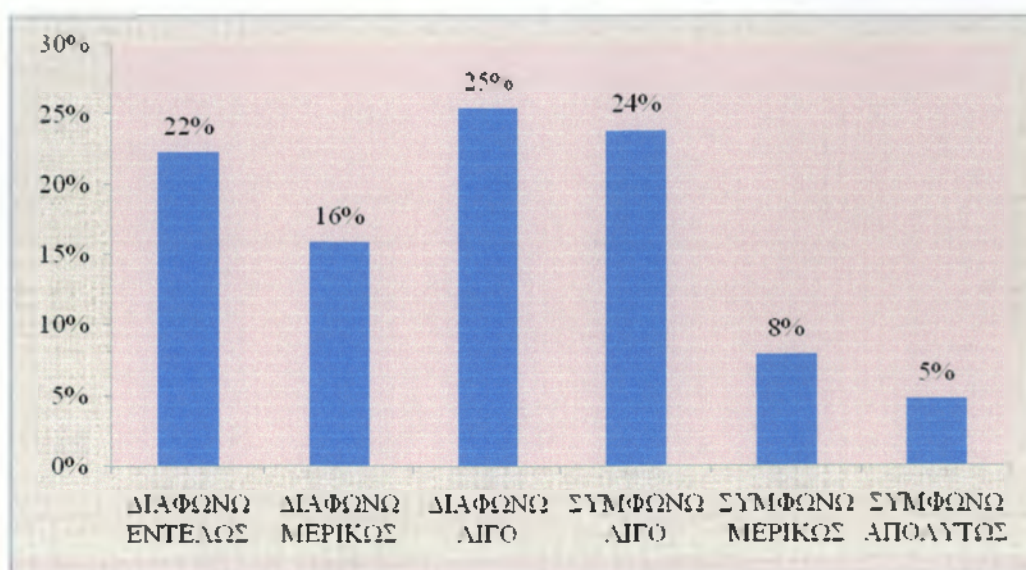
όσο προοδεύουν και σε άλλα εργασιακά μέρη» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.25 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΟΔΟΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	14	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	10	3%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	16	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	5	40%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	3	21%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 14 διαφωνούν τελείως στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος των ανθρώπων όπως και σε άλλες εργασίες, 10 διαφωνούν μερικώς ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος όπως και σε άλλες εργασίες, οι 16 διαφωνούν λίγο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος όπως και σε άλλες εργασίες, οι 15 συμφωνούν λίγο στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος όπως και σε άλλα εργασιακά μέρη, οι 5 συμφωνούν μερικώς στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος όπως και σε άλλα εργασιακά μέρη και 3 πιστεύουν απόλυτα ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος όπως και σε άλλα εργασιακά μέρη. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.25: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Εργασιακής Προόδου

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, ποσοστό 38% του δείγματος διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος των ανθρώπων στην υπηρεσία ανάλογη αυτής που υπάρχει και σε άλλες εργασίες. Η πλειοψηφία του δείγματος (49%) βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 13% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος των ανθρώπων στην υπηρεσία ανάλογη αυτής που υπάρχει και σε άλλες εργασίες.

5.26 ΚΥΝΙΚΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

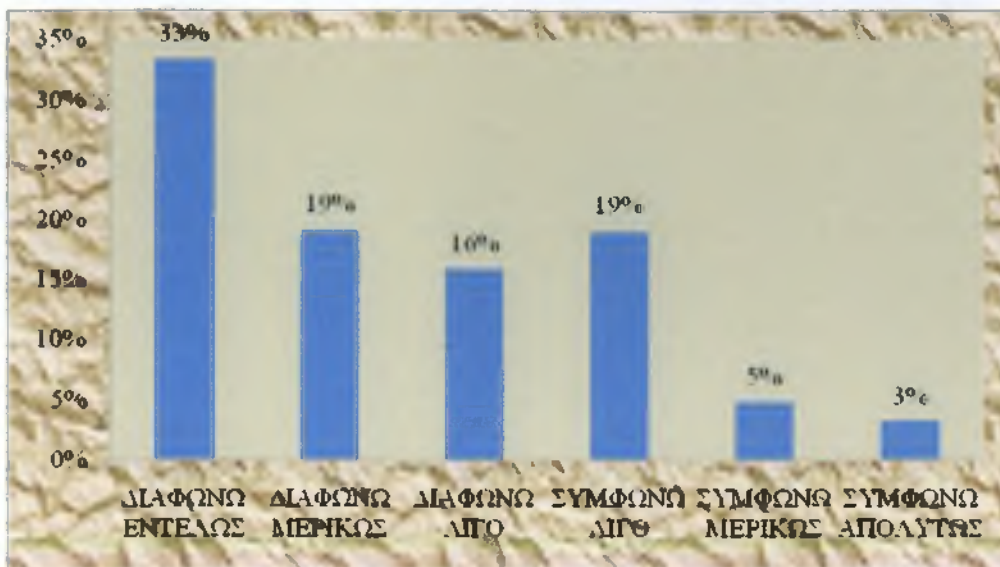
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την κυνική συμπεριφορά του προϊσταμένου του. Η ερώτηση ήταν «ο προϊστάμενος μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον στα αισθήματα των υφισταμένων του» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.26 ΚΥΝΙΚΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	21	33%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	19%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	2	3%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 21 διαφωνούν εντελώς στο ότι ο προϊστάμενός τους δεν ενδιαφέρεται για τα αισθήματα των υφισταμένων του, 12 διαφωνούν μερικώς ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται κυνικά, οι 10 διαφωνούν λίγο ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται κυνικά, οι 15 συμφωνούν λίγο για την κυνική συμπεριφορά των προϊσταμένων τους, 3 συμφωνούν μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους έχει κυνική συμπεριφορά απέναντί τους και 2 συμφωνούν απόλυτα στο ότι ο προϊστάμενός τους δεν ενδιαφέρεται για τα αισθήματα των υφισταμένων του. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.26: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Κυνικού Προϊσταμένου

Σύμφωνα και με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 52%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους έχει κυνική συμπεριφορά απέναντί τους. Το 35% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 8% συμφωνεί, είτε μερικώς είτε απολύτως, στο ότι ο προϊστάμενός τους δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον στα αισθήματα των υφισταμένων του.

5.27 ΔΙΚΑΙΟ ΠΑΚΕΤΟ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

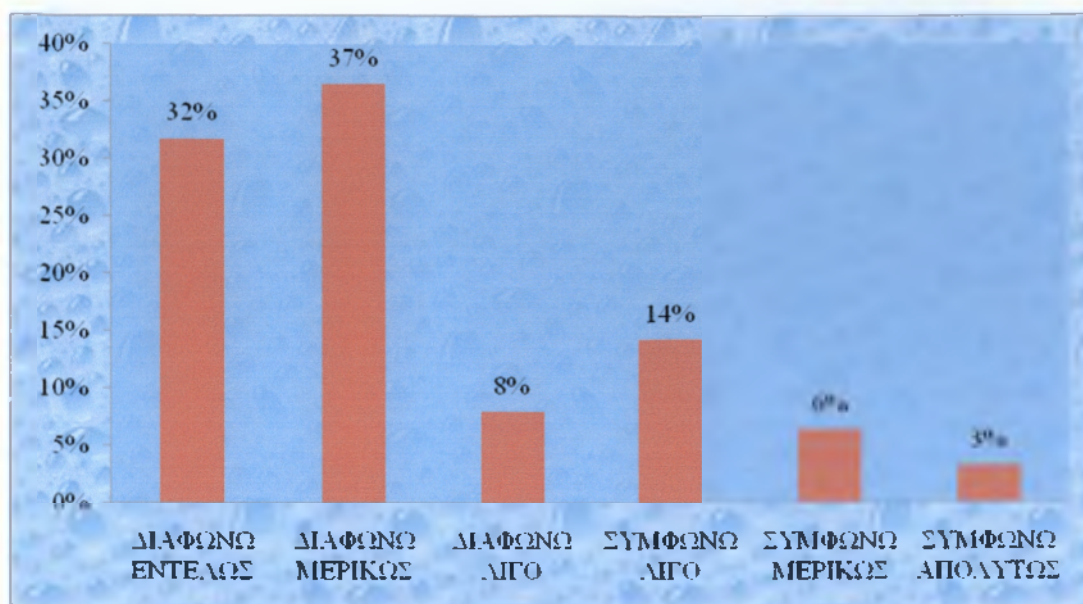
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από το πακέτο αποδοχών που λαμβάνει. Η ερώτηση ήταν «το πακέτο αποδοχών που έχουμε είναι δίκαιο» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.27 ΔΙΚΑΙΟ ΠΑΚΕΤΟ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	20	32%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	23	37%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	8%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	2	3%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 20 δεν θεωρούν ότι λαμβάνουν δίκαιο πακέτο αποδοχών, οι 23 πιστεύουν μερικώς ότι το πακέτο αποδοχών τους δεν είναι δίκαιο, οι 5 διαφωνούν λίγο ότι το πακέτο αποδοχών τους είναι δίκαιο, οι 9 συμφωνούν λίγο ότι λαμβάνουν δίκαιο πακέτο αποδοχών, οι 4 συμφωνούν μερικώς με τις αποδοχές τους και 2 πιστεύουν απόλυτα ότι το πακέτο αποδοχών τους ανταποκρίνεται στο έργο που παράγει. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.27: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Δίκαιου Πακέτου Αποδοχών

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 69%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι το πακέτο αποδοχών που λαμβάνει ανταποκρίνεται στην εργασία που κάνει. Το 22% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ ένα 9% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως με το πακέτο αποδοχών που λαμβάνει.

5.28 ΥΨΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ

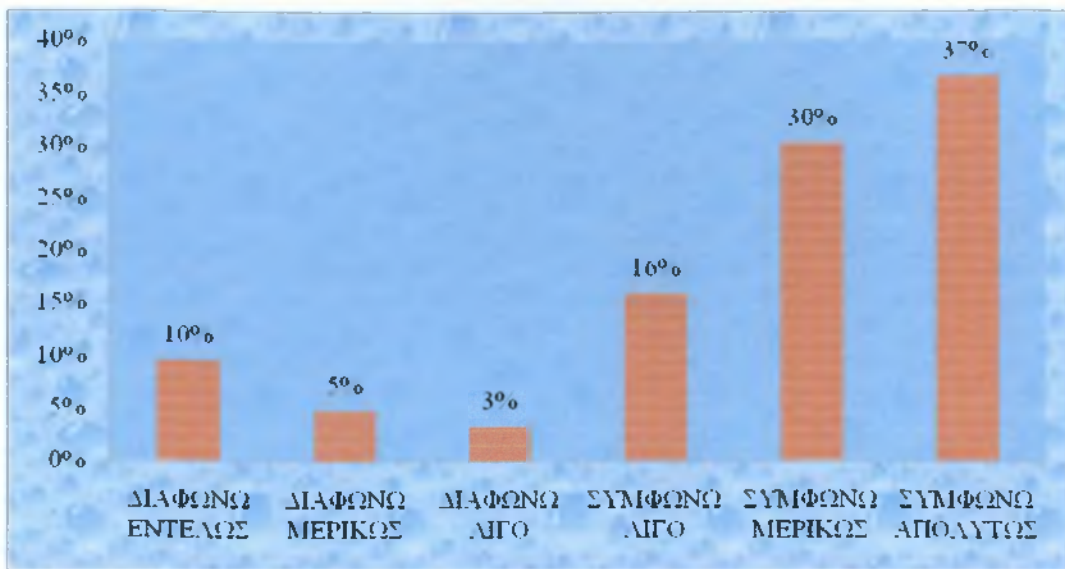
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από το ύψος των αμοιβών που λαμβάνει. Η ερώτηση ήταν «υπάρχουν μικρές αμοιβές για αυτούς που εργάζονται εδώ» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.28 ΥΨΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	6	10%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	2	3%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	23	37%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 6 δεν θεωρούν ότι οι αμοιβές είναι μικρές, οι 3 πιστεύουν μερικώς ότι οι αμοιβές δεν είναι μικρές, οι 2 διαφωνούν λίγο με το ότι οι αμοιβές είναι μικρές, οι 10 συμφωνούν λίγο ότι λαμβάνουν μικρές αμοιβές, οι 19 πιστεύουν μερικώς ότι οι αμοιβές είναι μικρές και 23 πιστεύουν απόλυτα ότι οι αμοιβές που λαμβάνουν είναι μικρές. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



**Διάγραμμα 5.28: Ποσοστιαία Κατανομή
ως προς την Αντίληψη περί Ύψους Αμοιβών**

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 67%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι το ύψος των αμοιβών που παρέχει η υπηρεσία είναι χαμηλό. Το 19% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ ένα 15% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως αναφορικά με το ότι οι αμοιβές που παρέχει η υπηρεσία είναι χαμηλές.

5.29 ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

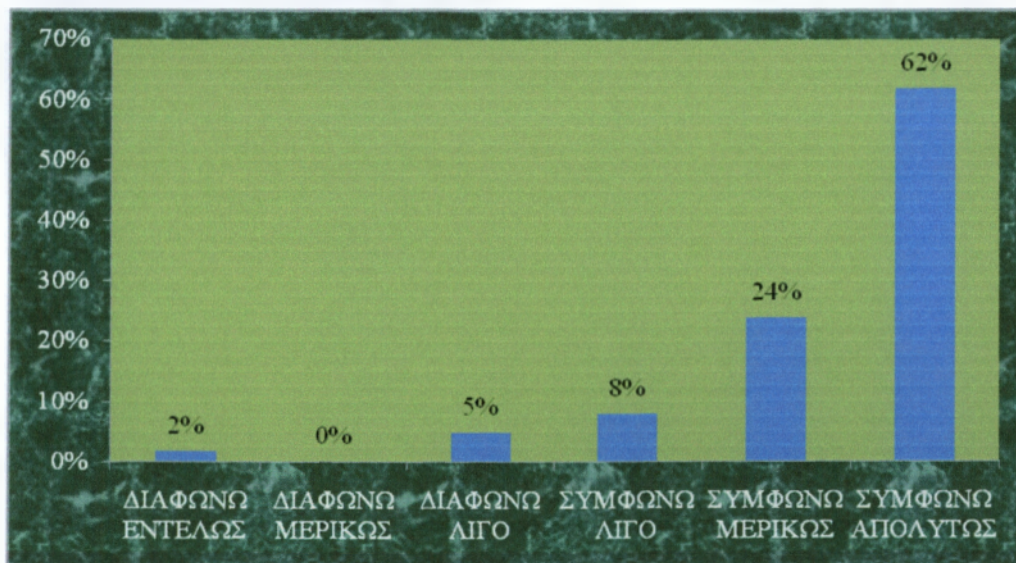
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «έχω πολλά να κάνω στην δουλειά» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.29 ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	8%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	39	62%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 δεν αντιμετωπίζει φόρτο εργασίας, 3 νιώθουν ότι δεν αντιμετωπίζουν δυσκολίες, 5 έχουν μικρό φόρτο εργασίας, 15 νιώθουν ότι έχουν αρκετή δουλειά να διεκπεραιώσουν και 39 νιώθουν ότι αντιμετωπίζουν αυξημένο φόρτο εργασίας. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.29: Ποσοστιαία Κατανομή

ως προς την Αντίληψη περί Φόρτου Εργασίας

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το διάγραμμα, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (86%), δήλωσε ότι αντιμετωπίζει, είτε αυξημένο είτε σημαντικό φόρτο εργασίας στη δουλειά του. Το 13% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (δεν αντιμετωπίζει ιδιαίτερο πρόβλημα δηλαδή), ενώ το 2% δεν αντιμετωπίζει κανένα φόρτο εργασίας.

5.30 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟ ΚΛΙΜΑ

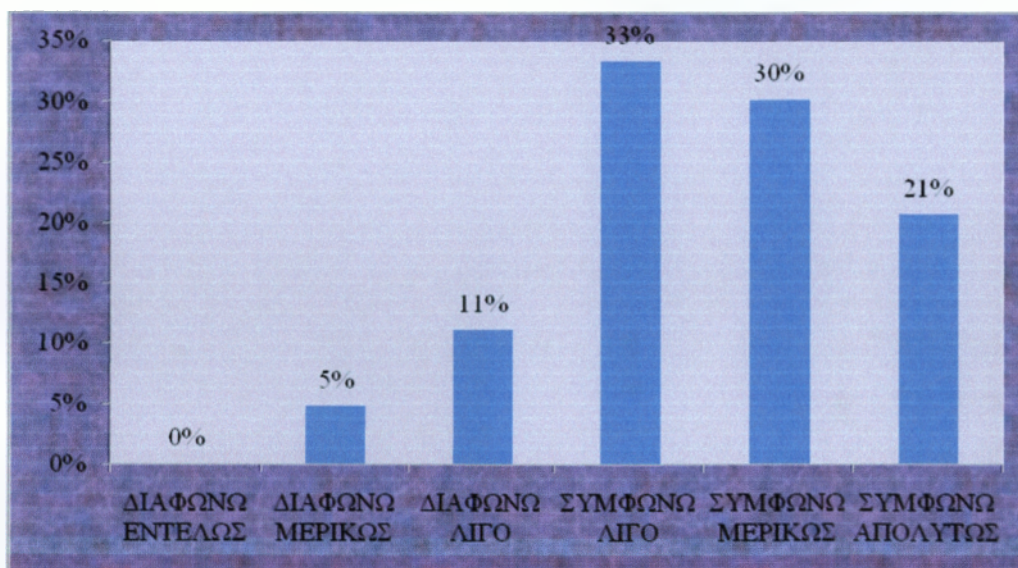
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τους συναδέλφους τους. Η ερώτηση ήταν «*απολαμβάνω την παρέα των συναδέλφων μου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.30 ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΟ ΚΛΙΜΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	21	33%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	13	21%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 3 δεν νιώθουν ότι απολαμβάνουν απόλυτα την παρέα των συναδέλφων τους, οι 7 διαφωνούν λίγο με το ότι απολαμβάνουν την παρέα των συναδέλφων τους, οι 21 συμφωνούν λίγο ότι απολαμβάνουν την παρέα των συναδέλφων τους, οι 19 απολαμβάνουν την παρέα των συναδέλφων τους και 13 νιώθουν ότι απολαμβάνουν απόλυτα την παρέα των συναδέλφων τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



**Διάγραμμα 5.30: Ποσοστιαία Κατανομή
ως προς την Αντίληψη περί Συναδελφικού Κλίματος**

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, το 51% του δείγματος νιώθει ότι απολαμβάνει, είτε εντελώς, είτε μερικώς, την παρέα των συναδέλφων του. Το 44% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ ένα 5% νιώθει ότι μερικώς δεν απολαμβάνει την παρέα των συναδέλφων του.

5.31 ΕΓΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

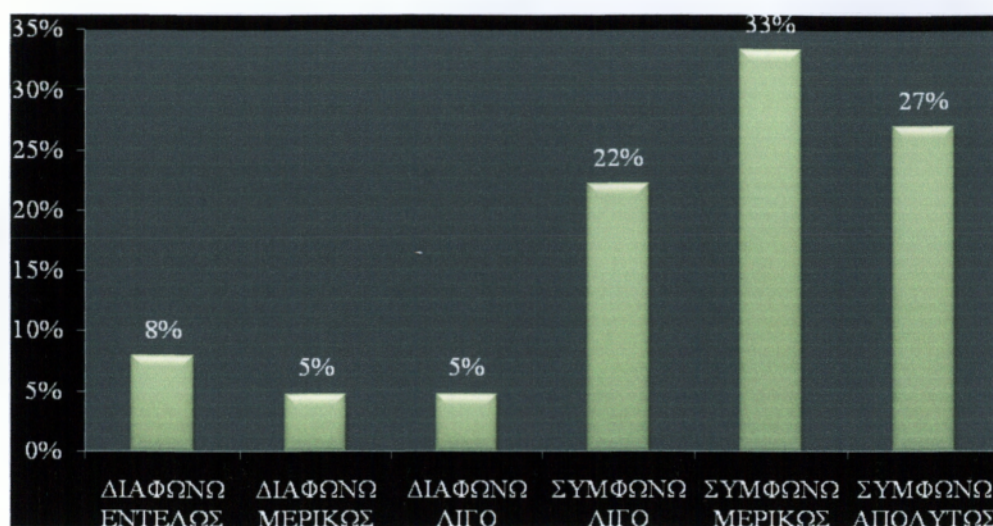
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την λειτουργία του οργανισμού. Η ερώτηση ήταν «*συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι γίνεται με τον οργανισμό*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.31 ΕΓΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	5	8%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	21	33%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	17	27%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 5 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται πλήρως τι γίνεται στην υπηρεσία τους, 3 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται μερικώς τι γίνεται στην υπηρεσία τους, οι 3 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται λίγο τι γίνεται στην υπηρεσία τους, οι 14 κάποιες φορές νιώθουν ότι δεν ξέρουν τι γίνεται με την υπηρεσία τους, 21 συχνά νιώθουν ότι δεν ξέρουν τι γίνεται με την υπηρεσία τους και 17 δήλωσαν ότι έχουν την απόλυτη αίσθηση ότι δεν ξέρουν τι γίνεται με την υπηρεσία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.31: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αίσθηση Εγκλιματισμού

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 60%, συχνά νιώθει ότι δεν ξέρει τι γίνεται με την υπηρεσία τους. Το 27% του δείγματος έχει και δεν έχει αυτήν την αίσθηση, ενώ το 13% νιώθει ότι ξέρει τι γίνεται με την υπηρεσία τους.

5.32 ΥΠΕΡΗΦΑΝΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

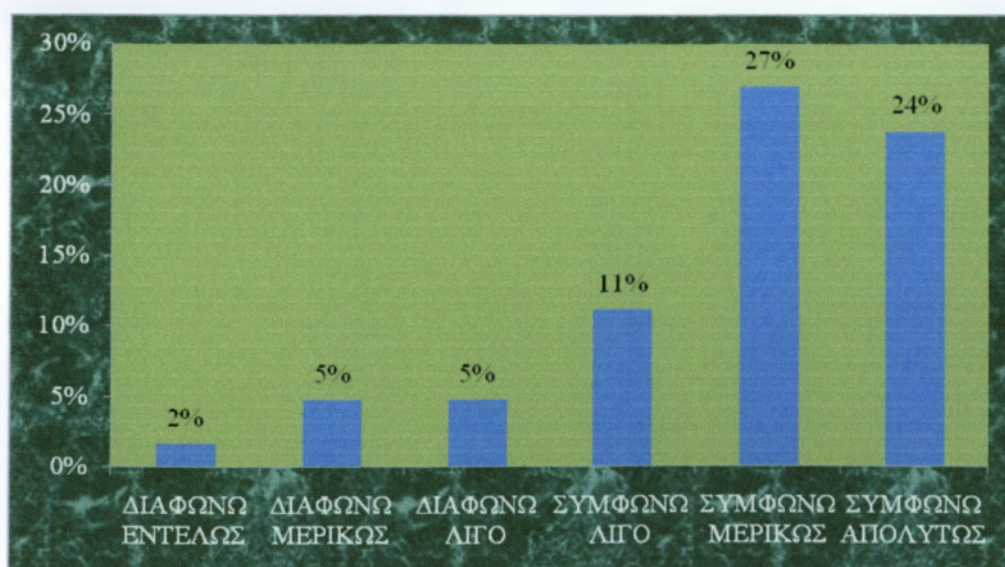
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «*νιώθω μια αίσθηση υπερηφάνειας κάνοντας την εργασία μου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.32 ΥΠΕΡΗΦΑΝΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	17	27%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	15	24%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 δεν νιώθει καμία υπερηφάνεια κάνοντας την εργασία του, 3 δεν νιώθουν διαφορετικά κάνοντας την εργασία τους, 3 έχουν κάποια διαφορετική αίσθηση χαράς κάνοντας την εργασία τους, 7 νιώθουν κάποια αίσθηση χαράς κάνοντας την εργασία τους, 17 νιώθουν καλά από την εργασία που επιτελούν και 15 νιώθουν περήφανοι από την εργασία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.32: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αίσθηση Υπερηφάνειας από την Εργασία

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το διάγραμμα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που φτάνει στο 51%, δήλωσε νιώθει μια αίσθηση υπερηφάνειας κάνοντας την εργασία του. Το 16% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, δεν νιώθει κάποια ιδιαίτερη αίσθηση κάνοντας την εργασία του, ενώ το 7% δήλωσε ότι δεν νιώθει καμία αίσθηση υπερηφάνειας από την εργασία που επιτελεί.

5.33 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΜΙΣΘΟΥ

Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «*νιώθω ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες μου για αύξηση του μισθού μου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

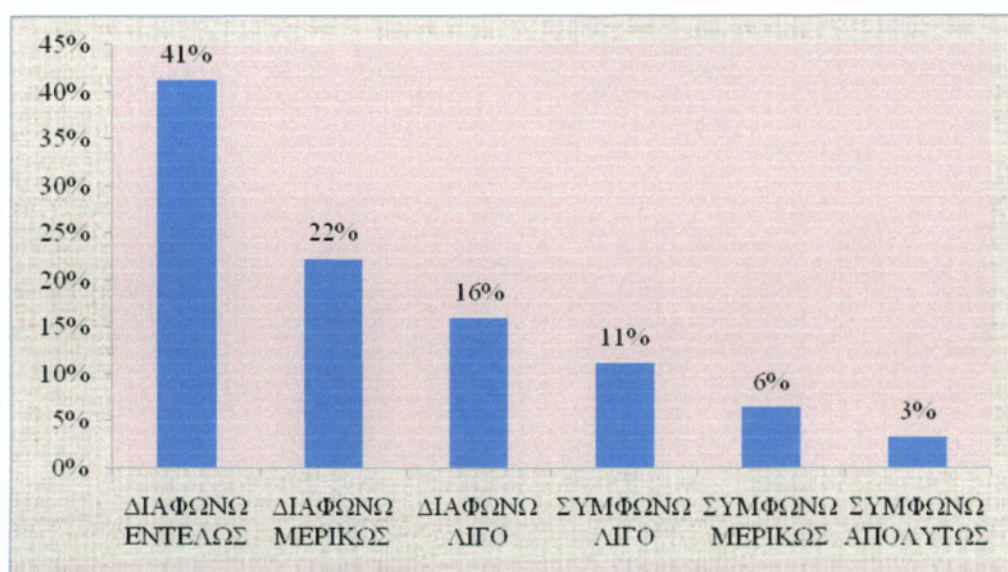
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.33 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΜΙΣΘΟΥ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	26	41%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	14	22%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	16%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	2	3%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 26 δεν νιώθουν καθόλου ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες που έχουν για αύξηση του μισθού τους, 14 διαφωνούν μερικώς ότι υπάρχουν ευκαιρίες

για αύξηση του μισθού τους, οι 10 διαφωνούν λίγο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για αύξηση του μισθού τους, οι 7 συμφωνούν λίγο στο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για μισθολογική αύξηση, οι 4 συμφωνούν μερικώς στο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για μισθολογική αύξηση και 2 νιώθουν απόλυτα ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες που έχουν για αύξηση του μισθού τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.33: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Ευκαιριών Αύξησης Μισθού

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 63%, δεν νιώθει ικανοποιημένο είτε εντελώς, είτε μερικώς με τις ευκαιρίες που έχει για αύξηση του μισθού του. Το 27% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 9% νιώθει ικανοποιημένο είτε μερικώς είτε απολύτως με τις ευκαιρίες που έχει για μισθολογική αύξηση.

5.34 «ΕΛΛΙΠΗ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

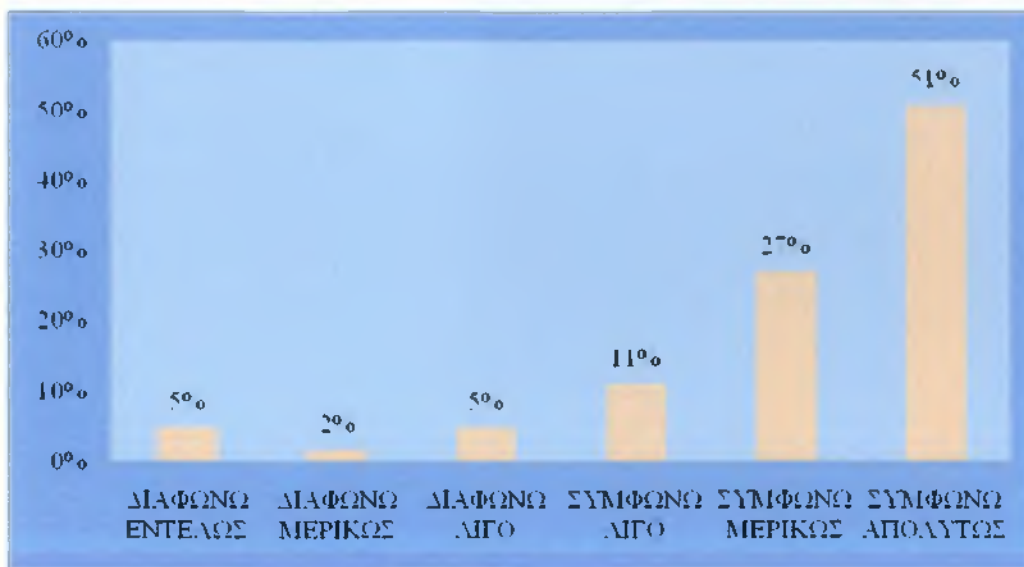
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από τα επιδόματα που τους χορηγούνται. Η ερώτηση ήταν «υπάρχουν οφέλη που δεν έχουμε και θα έπρεπε να έχουμε» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.34 «ΕΛΛΙΠΗ» ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	17	27%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	32	51%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 3 διαφώνησαν πλήρως ότι θα έπρεπε να λαμβάνουν επιπλέον επιδόματα, 1 διαφώνησε μερικώς ότι θα έπρεπε να λαμβάνει επιπλέον επιδόματα, οι 3 διαφώνησαν λίγο ότι θα έπρεπε να λαμβάνουν επιπλέον επιδόματα, οι 7 συμφωνούν λίγο ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ελλιπή, οι 17 συμφωνούν μερικώς ότι τα επιδόματα που λαμβάνουν είναι ελλιπή και 32 συμφώνησαν πλήρως ότι θα έπρεπε να λαμβάνουν επιπλέον επιδόματα για την εργασία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.34: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί «Ελλιπών» Επιδομάτων

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, η μεγάλη πλειοψηφία που φτάνει το 78% του δείγματος πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι θα έπρεπε να λαμβάνει επιπλέον επιδόματα για την εργασία που επιτελεί. Το 16% του δείγματος είναι κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 7% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι δεν θα έπρεπε να λαμβάνει επιπλέον επιδόματα για την εργασία που επιτελεί.

5.35 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

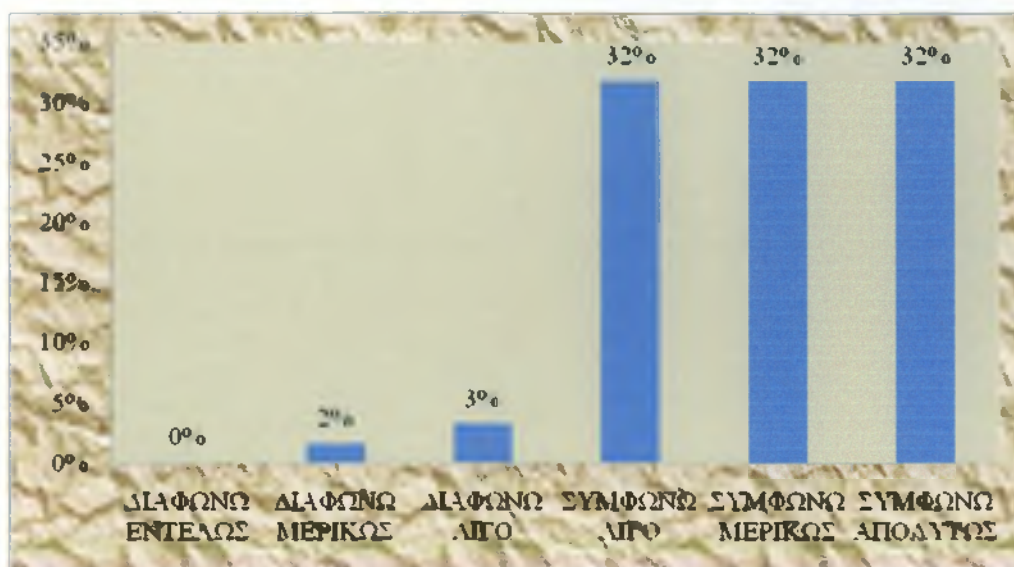
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την συμπεριφορά του προϊσταμένου του. Η ερώτηση ήταν «*μου αρέσει ο τρόπος που μου φέρεται ο προϊστάμενος μου*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.35 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	2	3%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	20	32%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	20	32%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	20	32%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 διαφώνησε μερικώς με τον τρόπο που του συμπεριφέρεται ο προϊστάμενός του, οι 2 διαφωνούν λίγο με τον τρόπο που τους συμπεριφέρεται ο προϊστάμενός τους, οι 20 συμφωνούν λίγο με τον τρόπο που του συμπεριφέρεται ο προϊστάμενός τους, 20 συμφωνούν μερικώς με τη συμπεριφορά του προϊστάμενού τους και 20 συμφωνούν απόλυτα με την συμπεριφορά που έχει ο προϊστάμενός τους απέναντί τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.35: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Συμπεριφοράς Προϊσταμένου

Σύμφωνα και με το παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 64%, συμφωνεί, είτε εντελώς είτε μερικώς, στον τρόπο με τον οποίο τους συμπεριφέρεται ο προϊστάμενός τους. Το 35% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 2%, διαφωνεί μερικώς με την συμπεριφορά των προϊσταμένων του. Απόλυτη διαφωνία με τον τρόπο συμπεριφοράς των προϊσταμένων δεν εξέφρασε κανείς.

5.36 ΑΙΣΘΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ

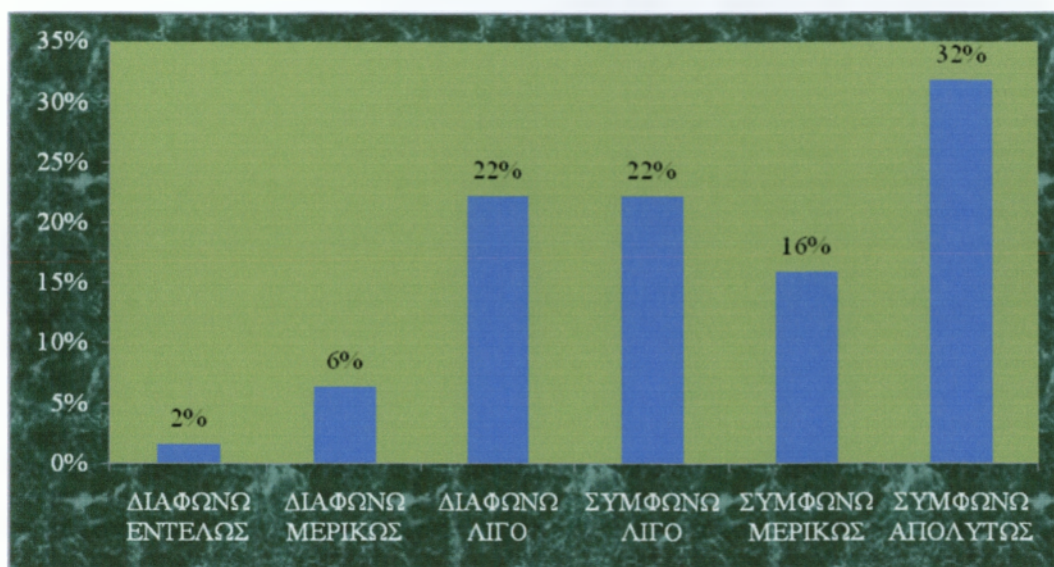
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «έχω παρά πολύ να δουλέψω που έχει σχέση με πολλά χαρτιά» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.36 ΑΙΣΘΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	4	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	8%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	10	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	20	62%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 δεν αντιμετωπίζει καθόλου γραφειοκρατία στην εργασία του, 4 δεν αντιμετωπίζουν έντονη γραφειοκρατία στην εργασία τους, 14 δεν αντιμετωπίζουν πρόβλημα με την γραφειοκρατία, 14 αντιμετωπίζουν μικρό πρόβλημα με την γραφειοκρατία, 10 νιώθουν ότι υπάρχει πρόβλημα γραφειοκρατίας και 20 αντιμετωπίζουν έντονο πρόβλημα με την γραφειοκρατία στην δουλειά τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



**Διάγραμμα 5.36: Ποσοστιαία Κατανομή
ως προς την Αίσθηση περί Γραφειοκρατίας**

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το διάγραμμα, το 48% του δείγματος αντιμετωπίζει πρόβλημα με την γραφειοκρατία στην εργασία του. Το 44% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, δεν αντιμετωπίζει ιδιαίτερο πρόβλημα δηλαδή, ενώ το 8% δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα από την γραφειοκρατία.

5.37 ΑΝΤΑΜΟΙΒΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΩΝ

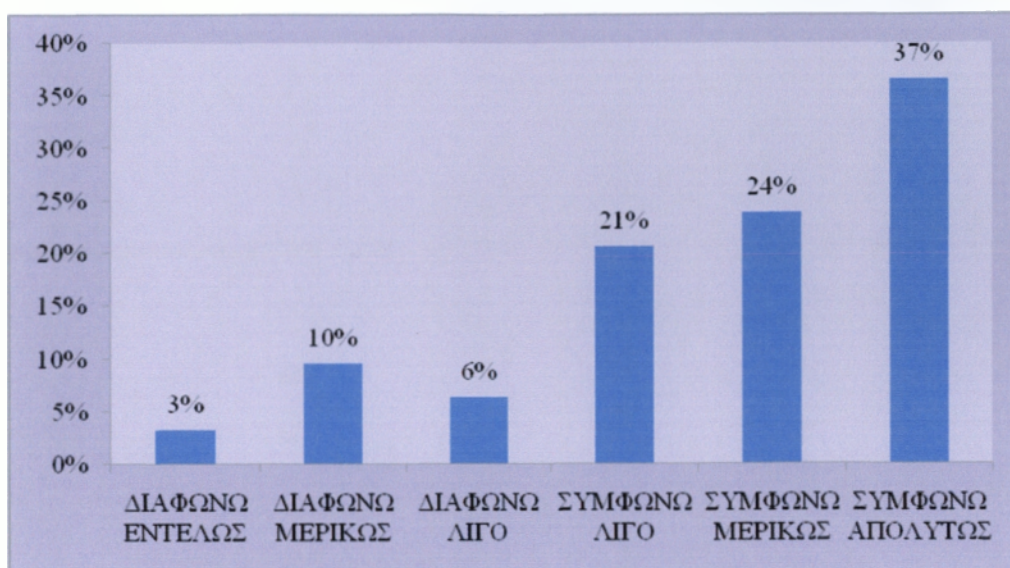
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν. Η ερώτηση ήταν «δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.37 ΑΝΤΑΜΟΙΒΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	2	3%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	6	10%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	13	21%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	23	37%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 2 νιώθουν ότι οι προσπάθειές που κάνουν ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε, 6 νιώθουν ότι οι προσπάθειές που κάνουν συχνά ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε, οι 4 νιώθουν ότι οι προσπάθειές που κάνουν ανταμείβονται όχι και τόσο συχνά με τον τρόπο που θα έπρεπε, οι 13 λαμβάνουν αραιά την ανταμοιβή για τις προσπάθειές που κάνουν, οι 15 ότι νιώθουν ότι οι προσπάθειές που κάνουν συχνά δεν ανταμείβονται όπως πρέπει και 23 νιώθουν ότι οι προσπάθειές που κάνουν δεν ανταμείβονται όπως πρέπει. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.37: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ικανοποίηση από την Ανταμοιβή των Προσπαθειών

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 61% δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η προσπάθεια που κάνει τυγχάνει της ανταμοιβής που θα έπρεπε. Το 27% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της ανταμοιβής προς τις προσπάθειές του, ενώ το 13% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι οι προσπάθειές του ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε.

5.38 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ

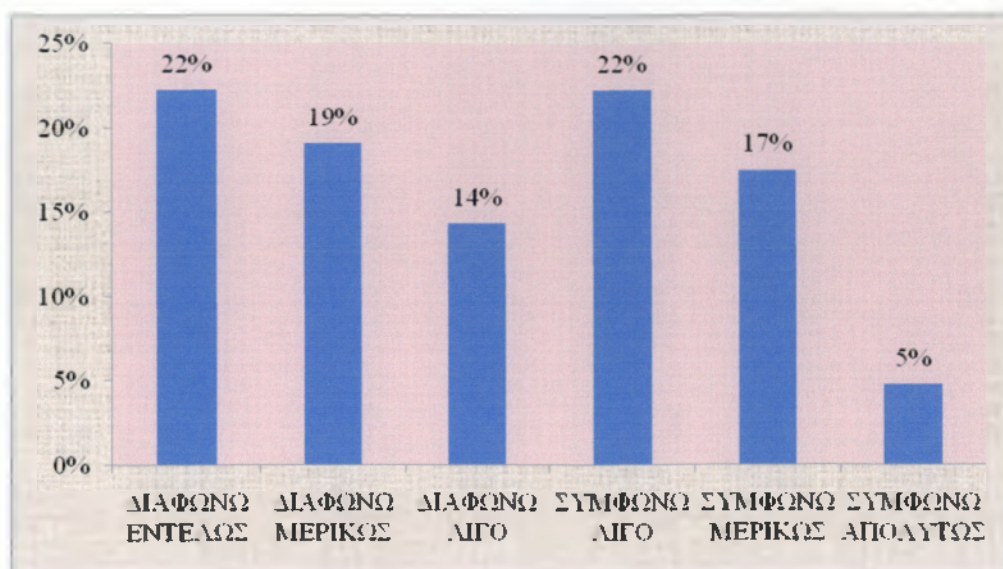
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για προαγωγή. Η ερώτηση ήταν «είμαι ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες μου για προαγωγή» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.38 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	14	22%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	9	14%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	14	22%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	11	17%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	3	5%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 14 δεν νιώθουν καθόλου ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες που έχουν για προαγωγή, 12 διαφωνούν μερικώς ότι υπάρχουν ευκαιρίες για προαγωγή, οι 9 διαφωνούν λίγο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για προαγωγή, οι 14 συμφωνούν λίγο στο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για προαγωγή, οι 11 συμφωνούν μερικώς στο ότι υπάρχουν ευκαιρίες για προαγωγή και 3 πιστεύουν απόλυτα ότι υπάρχουν ευκαιρίες για προαγωγή. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.38: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Ευκαιριών Προαγωγής

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, ποσοστό του δείγματος που φτάνει το 41%, δεν νιώθει ικανοποιημένο είτε εντελώς, είτε μερικώς με τις ευκαιρίες που έχει για προαγωγή στην εργασία του. Το 36% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση (συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή), ενώ το 22% νιώθει ικανοποιημένο είτε μερικώς είτε απολύτως με τις ευκαιρίες που έχει για προαγωγή.

5.39 ΔΙΑΜΑΧΕΣ ΕΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

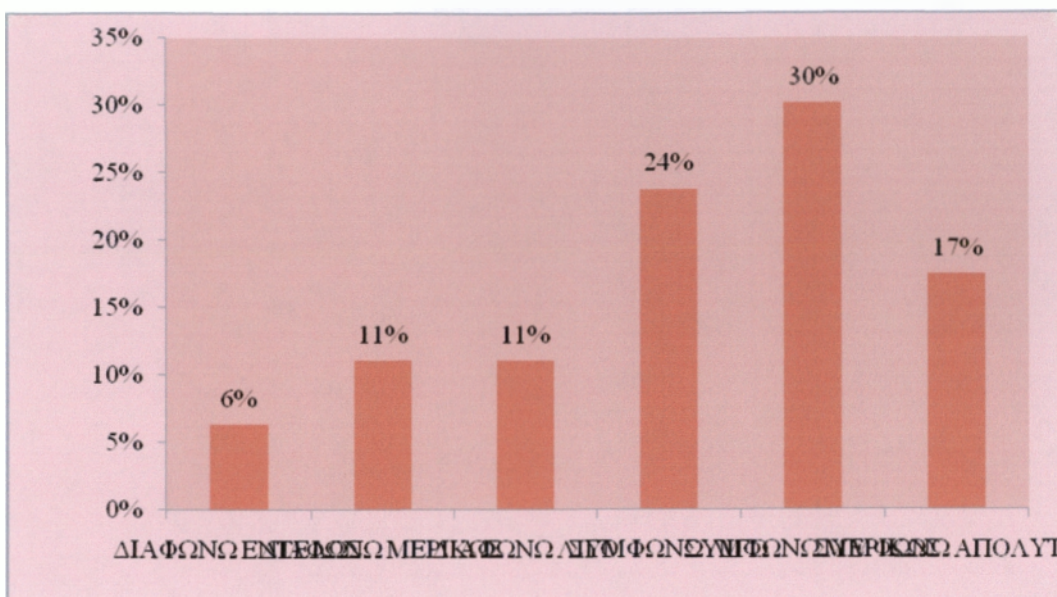
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την επικοινωνία που υπάρχει μέσα στον οργανισμό. Η ερώτηση ήταν «*υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην εργασία*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.39 ΔΙΑΜΑΧΕΣ ΕΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	4	6%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	7	11%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	11%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	15	24%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	11	17%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, οι 4 πιστεύουν απόλυτα ότι δεν υπάρχουν διαμάχες εντός της εργασίας, οι 7 πιστεύουν μερικώς ότι δεν υπάρχουν διαμάχες εντός της εργασίας, οι 7 πιστεύουν σε μικρό βαθμό ότι δεν υπάρχουν διαμάχες εντός της εργασίας, οι 15 πιστεύουν σε μικρό βαθμό ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί εντός της εργασίας, οι 19 πιστεύουν μερικώς ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί εντός της εργασίας και 11 πιστεύουν απόλυτα ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί και διαμάχες εντός της εργασίας. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.39: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αντίληψη περί Διαπληκτισμών εντός Εργασίας

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, το 47% του δείγματος πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί και διαμάχες εντός της εργασίας. Το 35% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, δεν πιστεύει δηλαδή και τόσο ότι υπάρχουν διαμάχες στην εργασία, ενώ το 17% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι δεν υπάρχουν διαπληκτισμοί και διαμάχες στην εργασία.

5.40 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

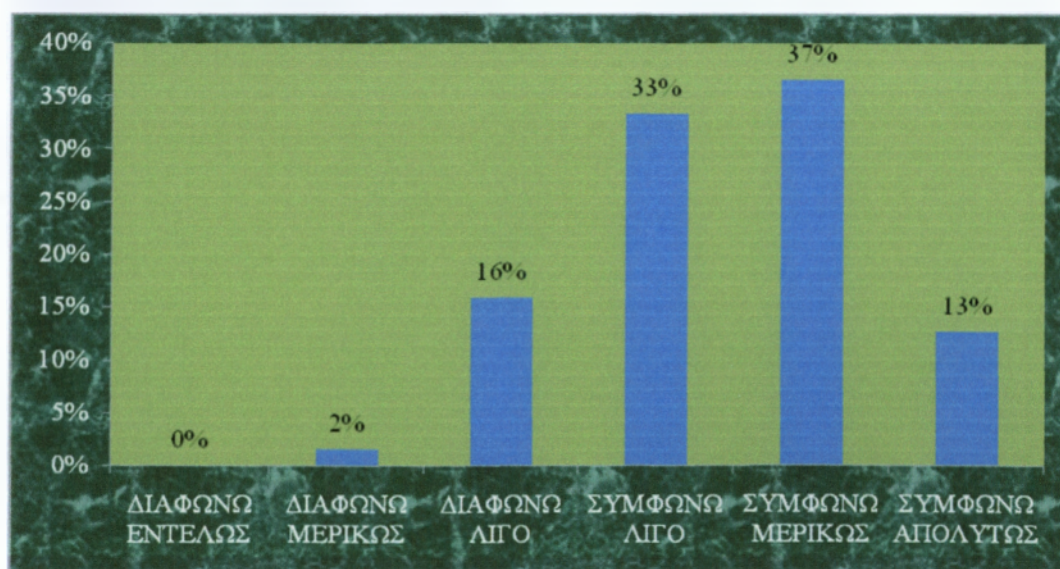
Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους. Η ερώτηση ήταν «*η εργασία μου είναι ευχάριστη*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.40 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	0	0%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	1	2%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	5%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	21	13%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	23	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	8	49%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 1 δεν νιώθει κάποια ευχαρίστηση από την εργασία του, 10 δεν νιώθουν κάτι το ξεχωριστό από την εργασία τους, 21 έχουν κάποια αίσθηση χαράς από την εργασίας τους, 23 νιώθουν κάποια ευχαρίστηση από την εργασία του και 8 νιώθουν ευχαρίστηση κάνοντας την εργασία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.40: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Ευχαρίστηση από την Εργασία

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε από το παραπάνω διάγραμμα, το 50% του δείγματος νιώθει, είτε πλήρως είτε αρκετά, ότι η εργασία του είναι ευχάριστη. Το 48% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, είναι σχετικά αδιάφορο δηλαδή, ενώ στο 2% δεν του βρίσκει την εργασία του ευχάριστη. Κανείς δεν δήλωσε πλήρως δυσαρεστημένος από την εργασία του.

5.41 ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΜΟΣ ΡΟΛΩΝ

Η ερώτηση αυτή αποτυπώνει τον βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού που προκύπτει από την λειτουργία του οργανισμού. Η ερώτηση ήταν «*η κατανομή της εργασίας δεν έχει αποσαφηνιστεί πλήρως*» και οι απαντήσεις δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

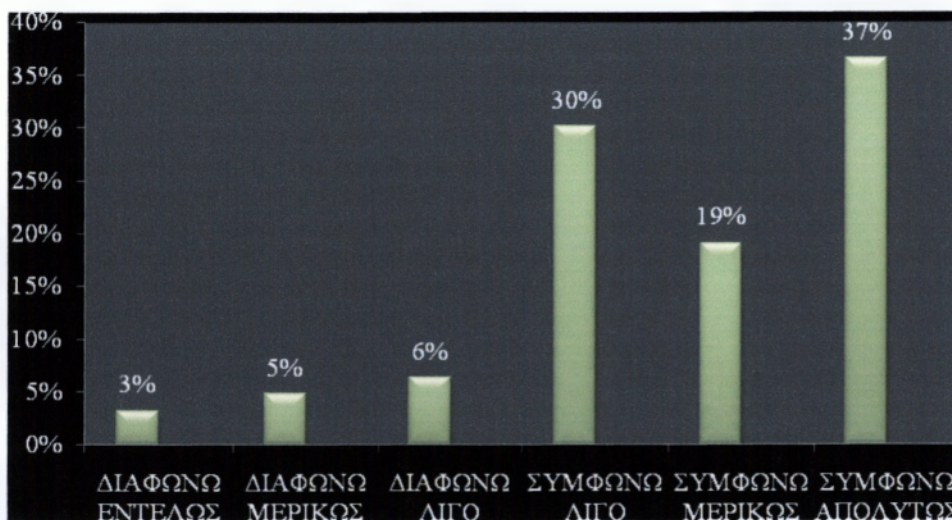
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.41 ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΜΟΣ ΡΟΛΩΝ

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΝΤΕΛΩΣ	2	3%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	3	5%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	4	6%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	19	30%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΜΕΡΙΚΩΣ	12	19%
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΩΣ	23	37%
ΣΥΝΟΛΟ	63	100%

Πηγή: Ίδια Έρευνα

Από το σύνολο του δείγματος, 2 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται πλήρως την κατανομή της εργασίας στην υπηρεσία τους, 3 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται μερικώς την

κατανομή της εργασίας, οι 4 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται λίγο την κατανομή της εργασίας, οι 19 δήλωσαν ότι αντιλαμβάνονται και ναι και όχι την κατανομή της εργασίας, 12 ότι δεν αντιλαμβάνονται και τόσο την κατανομή της εργασίας και 23 δήλωσαν ότι δεν αντιλαμβάνονται καθόλου την κατανομή της εργασίας στην υπηρεσία τους. Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο δείχνει την κατανομή του δείγματος.



Διάγραμμα 5.41: Ποσοστιαία Κατανομή ως προς την Αίσθηση περί Αποσαφηνισμού των Ρόλων

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 56%, νιώθει ότι δεν αντιλαμβάνεται, είτε πλήρως είτε μερικώς, την κατανομή της εργασίας στην υπηρεσία τους. Το 36% του δείγματος έχει και δεν έχει αυτήν την αίσθηση, ενώ το 8% νιώθει ότι αντιλαμβάνεται, είτε πλήρως είτε μερικώς, την κατανομή της εργασίας στην υπηρεσία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων του Paul E. Spector Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 36 ερωτήσεις, οι απαντήσεις των οποίων αναφέρονται σε πέντε παράγοντες (ικανοποίηση από: μισθό, προαγωγές, επίβλεψη, συναδέλφους και την ίδια την εργασία) και σε τέσσερις επιπλέον, ικανοποίηση από: τη λειτουργία του οργανισμού, τα επιδόματα, την αναγνώριση και την επικοινωνία.

Στην αρχή του ερωτηματολογίου προστέθηκαν 5 ερωτήσεις, εκ των οποίων οι τέσσερις πρώτες αναφέρονται στο φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική θέση και τα χρόνια προϋπηρεσίας που έχουν οι εργαζόμενοι και μια ερώτηση με την οποία αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων γενικά από την ζωή τους.

Από την επεξεργασία των πρόσθετων πρώτων 5 ερωτήσεων προέκυψαν τα εξής:

- Το σύνολο του δείγματος είναι 63 άτομα, από τους οποίους το 21% είναι άντρες και το 79% γυναίκες. Η μεγάλη αυτή υπεροχή του γυναικείου φύλου οφείλεται εν

μέρει στην συμμετοχή των νοσηλευτών που στην συντριπτική τους πλειοψηφία είναι γυναίκες.

- Το 38% του δείγματος βρίσκεται σε ηλικία 25 – 34 και το 33% σε ηλικία 35 – 44. Δηλαδή, το 71% του δείγματος βρίσκεται στις παραγωγικές ηλικίες μεταξύ 25 – 44. Το 22% βρίσκεται σε ηλικία 45 – 55, ενώ το υπόλοιπο 6% είναι πάνω από 55 ετών.
- Η πλειοψηφία του δείγματος (57%) απαρτίζεται από τους νοσηλευτές, ενώ η συμμετοχή του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού είναι ισοδύναμη με ποσοστό 22% και 21% αντίστοιχα.
- Το 24% του προσωπικού είναι σχετικά νέοι στην υπηρεσία, αφού έχουν προϋπηρεσία έως 5 έτη. Η πλειοψηφία του δείγματος (32%) έχει προϋπηρεσία 11 – 20 έτη και ακολουθούν αυτοί που έχουν προϋπηρεσία 6 – 10 έτη (22%) και οι πιο παλαιοί με 21 – 30 έτη (21%), ενώ ένα 2% έχει προϋπηρεσία μεταξύ 31 – 35 ετών. Γενικά, μπορούμε να πούμε ότι το δείγμα από την άποψη της διάρκειας προϋπηρεσίας είναι μοιρασμένο.
- Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησης από την ζωή γενικά, το 51% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι νιώθουν πολύ ευχαριστημένοι από την ζωή τους, ενώ το 49% δήλωσε ότι νιώθει μέτρια. Κανένας από το προσωπικό δεν δήλωσε λίγο ή καθόλου ευχαριστημένος.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού αναφορικά με την αμοιβή που λαμβάνουν, προέκυψαν τα εξής:

- Η πλειοψηφία του δείγματος έχει αρνητική άποψη για την αμοιβή που λαμβάνει. Συγκεκριμένα το 60%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι η αμοιβή που λαμβάνει ανταποκρίνεται στην εργασία που κάνει. Το 69%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι το πακέτο αποδοχών που λαμβάνει ανταποκρίνεται στην εργασία του. Το 67%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι το ύψος των αμοιβών που παρέχει η υπηρεσία είναι χαμηλό. Κατά μέσο όρο, το 22% του

δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 14% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως με την αμοιβή που λαμβάνει, ενώ ένα 9% είναι ευχαριστημένο είτε μερικώς είτε απολύτως με το πακέτο αποδοχών που παίρνει. Τέλος, το 15% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως αναφορικά με το ότι οι αμοιβές που παρέχει η υπηρεσία είναι χαμηλές.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού από την ευκαιρία που έχουν για προαγωγή, προέκυψαν τα εξής:

- Το 61% του δείγματος συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι η δυνατότητα για προαγωγή στην εργασία του είναι μικρή. Το 41%, δεν νιώθει ικανοποιημένο είτε εντελώς, είτε μερικώς με τις ευκαιρίες που έχει για προαγωγή στην εργασία του. Το 40% του δείγματος, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς με την άποψη ότι οι προαγωγές είναι αξιοκρατικές, ενώ ποσοστό 38% διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος των ανθρώπων στην υπηρεσία ανάλογη αυτής που υπάρχει και σε άλλες εργασίες. Το 42% του δείγματος κατά μέσο όρο βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 5% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι υπάρχει μικρή δυνατότητα προαγωγής ενώ 22% νιώθει ικανοποιημένο είτε μερικώς είτε απολύτως με τις ευκαιρίες που έχει για προαγωγή. Τέλος, το 13% συμφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι υπάρχουν αξιοκρατικές ευκαιρίες για προαγωγή καθώς και στο ότι υπάρχει εργασιακή πρόοδος των ανθρώπων στην υπηρεσία ανάλογη αυτής που υπάρχει και σε άλλες εργασίες.
- Η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 84%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι οι μισθολογικές αυξήσεις είναι σπάνιες. Το 63% των ερωτηθέντων δεν νιώθουν ικανοποιημένοι, είτε εντελώς είτε μερικώς, με τις ευκαιρίες που έχει για αύξηση του μισθού του. Το 18% του δείγματος κατά μέσο όρο βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 9% των ερωτηθέντων νιώθει ικανοποιημένο είτε μερικώς είτε

απολύτως με τις ευκαιρίες που έχει για μισθολογική αύξηση ενώ το 7% διαφωνεί είτε μερικώς είτε απολύτως στο ότι οι μισθολογικές αυξήσεις είναι σπάνιες.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού από τις ικανότητες των προϊσταμένων τους, προέκυψαν τα εξής:

- Το 62%, συμφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι καλός στην δουλειά του. Το 34% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή, ενώ το 5% διαφωνεί μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι ικανός στην δουλειά του. Εντελώς με τις ικανότητες των προϊσταμένων δεν διαφώνησε κανείς.
- Η μεγάλη πλειοψηφία που φτάνει το 70%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους φέρεται άδικα απέναντί τους. Το 52%, διαφωνεί είτε εντελώς, είτε μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους έχει κυνική συμπεριφορά απέναντί τους, ενώ το 64%, συμφωνεί, είτε εντελώς είτε μερικώς, στον τρόπο με τον οποίο τους συμπεριφέρεται ο προϊστάμενός τους. Το 31% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Τέλος, το 5% συμφωνεί μερικώς στο ότι ο προϊστάμενός τους είναι άδικος απέναντί τους, το 2% διαφωνεί μερικώς με την συμπεριφορά των προϊσταμένων του και το 8% συμφωνεί, είτε μερικώς είτε απολύτως, στο ότι ο προϊστάμενός τους δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον στα αισθήματα των υφισταμένων του.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού από τους συναδέλφους τους, προέκυψαν τα εξής:

- Το 51% του δείγματος νιώθει ότι απολαμβάνει, είτε εντελώς, είτε μερικώς, την παρέα των συναδέλφων του, ενώ το 73% δήλωσε του αρέσουν, είτε εντελώς, είτε

μερικώς, τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται. Το 41% του δείγματος νιώθει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι αναγκάζεται να δουλεύει περισσότερο λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων του. Το 33% του δείγματος βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 5% νιώθει ότι μερικώς δεν απολαμβάνει την παρέα των συναδέλφων του, σε ένα 7% δεν του αρέσουν, είτε καθόλου είτε μερικώς, τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται, ενώ το 23% νιώθει, είτε εντελώς είτε μερικώς, ότι δεν χρειάζεται να εργαστεί πιο σκληρά λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων του.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού που προκύπτει από την ίδια την φύση της εργασίας τους, προέκυψαν τα εξής:

- Το 38% του δείγματος, θεωρεί ότι η εργασία που επιτελεί έχει νόημα, ενώ, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (51%) δήλωσε νιώθει μια αίσθηση υπερηφάνειας κάνοντας την εργασία τους. Επιπλέον, στη μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος (79%), αρέσει, είτε πλήρως είτε αρκετά, το αντικείμενο της εργασίας τους, ενώ το 50% του δείγματος νιώθει, είτε πλήρως είτε αρκετά, ότι η εργασία του είναι ευχάριστη. Το 30% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω.
- Από την άλλη, το 24% θεωρεί, ότι δεν έχει κανένα νόημα η εργασία που επιτελεί, ενώ το 7% δήλωσε ότι δεν νιώθει καμία αίσθηση υπερηφάνειας από την εργασία του. Στο 3% δεν του αρέσει το αντικείμενο της εργασίας του και το 2% δεν βρίσκει την εργασία του ευχάριστη.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (86%), δήλωσε ότι αντιμετωπίζει, είτε αυξημένο είτε σημαντικό φόρτο εργασίας στη δουλειά τους, ενώ το 48% του δείγματος αντιμετωπίζει πρόβλημα με την γραφειοκρατία στην εργασία του. Το 29% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 2% δεν αντιμετωπίζει κανένα φόρτο εργασίας και το 8% δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα από την γραφειοκρατία.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού που προκύπτει από την λειτουργία του οργανισμού, προέκυψαν τα εξής:

- Η συντριπτική πλειοψηφία που φτάνει το 83%, συμφωνεί, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι κανονισμοί της υπηρεσίας δυσκολεύουν την διεξαγωγή των εργασιών, ενώ το 53%, θεωρεί ότι η γραφειοκρατία, είτε συνέχεια είτε συχνά, είναι εμπόδιο για την σωστή εκτέλεση της εργασίας τους. Το 23% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, συμφωνεί ή διαφωνεί λίγο δηλαδή με τα παραπάνω. Το 18% δεν θεωρεί ότι η σωστή εκτέλεση της εργασίας τους εμποδίζεται από την γραφειοκρατία, ενώ το 2% δεν θεωρεί πολύπλοκους τους κανονισμούς της υπηρεσίας.
- Το 60%, συχνά νιώθει ότι δεν ξέρει τι γίνεται με την υπηρεσία τους, ενώ το 56%, νιώθει ότι δεν αντιλαμβάνεται, είτε πλήρως είτε μερικώς, την κατανομή της εργασίας στην δουλειά τους. Το 32% του δείγματος, κατά μέσο όρο, έχει και δεν έχει αυτήν την αίσθηση. Τέλος, το 13% νιώθει ότι ξέρει τι γίνεται με την υπηρεσία τους, ενώ το 8% νιώθει ότι αντιλαμβάνεται, είτε πλήρως είτε μερικώς, την κατανομή της εργασίας στην υπηρεσία τους.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού που προκύπτει από τα επιδόματα που τους χορηγούνται, προέκυψαν τα εξής:

- Το 74%, νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, δυσαρεστημένο από την έλλειψη επιδομάτων για την εργασία που επιτελούν. Το 78% του δείγματος πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι θα έπρεπε να λαμβάνει επιπλέον επιδόματα για την εργασία που επιτελεί, ενώ το 40% πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι τα επιδόματα που λαμβάνει δεν είναι αντίστοιχα με αυτά που λαμβάνουν σε ανάλογους οργανισμούς. Το 23% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου

στην μέση, δεν νιώθει κάποια δυσαρέσκεια δηλαδή με τα παραπάνω. Τέλος, το 11% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ικανοποιημένο από τα επιδόματα που λαμβάνει για την εργασία του, το 7% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι δεν θα έπρεπε να λαμβάνει επιπλέον επιδόματα για την εργασία που επιτελεί, ενώ το 20% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι τα επιδόματα που λαμβάνει για την εργασία του είναι αντίστοιχα με αυτά που λαμβάνουν σε ανάλογους οργανισμούς.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού που προκύπτει από την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν, προέκυψαν τα εξής:

- Το 38% του δείγματος δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι λαμβάνει την αναγνώριση που έπρεπε όταν κάνει μια σωστή εργασία, ενώ το 34% του δείγματος δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυγχάνει εκτίμησης. Το 46% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της αναγνώρισης. Το 15% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι λαμβάνει την αναγνώριση που έπρεπε όταν κάνει μια σωστή εργασία, ενώ το 24% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυγχάνει εκτίμησης που πρέπει.
- Η πλειοψηφία του δείγματος που φτάνει το 55% δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυγχάνει εκτίμησης όταν αναλογίζεται τις αποδοχές που παίρνει, ενώ το 61% δεν νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η προσπάθεια που κάνει τυγχάνει της ανταμοιβής που θα έπρεπε. Το 29% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, νιώθει δηλαδή αραιά αυτή την έλλειψη της εκτίμησης προς την εργασία του σε σχέση με τις αποδοχές του. Τέλος, το 14% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η εργασία που κάνει τυγχάνει εκτίμησης που πρέπει με βάση τις αποδοχές που λαμβάνει, ενώ το 13% νιώθει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι οι προσπάθειές του ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε.

Από την επεξεργασία των ερωτήσεων που αναφέρονται στην ικανοποίηση του προσωπικού που προκύπτει από την επικοινωνία που υπάρχει μέσα στον οργανισμό, προέκυψαν τα εξής:

- Το 24% του δείγματος δεν πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή, ενώ το 30% του δείγματος δεν νιώθει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι στόχοι του οργανισμού είναι σαφείς προς αυτούς. Το 52% του δείγματος, κατά μέσο όρο, βρίσκεται κάπου στην μέση, πιστεύει δηλαδή ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού δεν είναι ούτε καλή ούτε κακή. Το 22% πιστεύει, είτε πλήρως είτε μερικώς, ότι η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή και το 19% νιώθει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι οι στόχοι του οργανισμού είναι σαφείς προς αυτούς.
- Το 47% , είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί και διαμάχες εντός της εργασίας. Το 35% του δείγματος είναι κάπου στην μέση, δεν πιστεύει δηλαδή και τόσο ότι υπάρχουν διαμάχες στην εργασία, ενώ το 17% πιστεύει, είτε απόλυτα είτε μερικώς, ότι δεν υπάρχουν διαπληκτισμοί και διαμάχες στον χώρο της εργασίας τους.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ



Οι ιατροί και οι νοσηλευτές αποτελούν επαγγελματίες δεσμευμένους να λειτουργούν βασισμένοι στη φιλοσοφία της ολιστικής προσέγγισης για την εξατομικευμένη παροχή φροντίδας υγείας. Ως επαγγελματίες, έχουν ανάγκη από ένα περιβάλλον εργασίας, το οποίο θα αναγνωρίζει την κοινωνική και υγειονομική πλευρά του έργου τους, καθώς επίσης και το πεδίο δράσης, όπως αυτό καθορίζεται από τη ρυθμιστική νομοθεσία της χώρας.

Η επαγγελματική τους ικανοποίηση σχετίζεται με το πώς αισθάνονται για την εργασιακή τους ζωή. Όσον αφορά την εργασιακή κατάσταση του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού στα Νοσοκομεία, η προσπάθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων και βελτίωσης των συνθηκών απαιτεί καλά οργανωμένες, συντονισμένες και πολύπλευρες δράσεις.

Η πολύ-παραγοντική αιτιολογία των προβλημάτων, που οδηγούν στη δυσαρέσκεια του προσωπικού, απαιτεί εξειδικευμένη αντιμετώπιση σε διαφορετικά πεδία της εργασίας. Οι θεωρίες της υποκίνησης θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη και να συνδυαστούν, έτσι ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Η ανάγκη για αξιολόγηση των υφιστάμενων συνθηκών είναι επιτακτική, καθώς και η διαμόρφωση στρατηγικής για την ανάπτυξη υποστηρικτικού περιβάλλοντος εργασίας και τη βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης στον χώρο εργασίας.

Η βελτίωση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης δεν μπορεί να επιτευχθεί με τη λήψη βραχυπρόθεσμων και επιφανειακών μέτρων για την επίλυση χρόνιων αδυναμιών του εργασιακού χώρου του υγειονομικού προσωπικού. Θα πρέπει να υπάρξει πολιτική που να υποστηρίζει το ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό, προκειμένου αυτό να βελτιώσει το επαγγελματικό του κύρος, να επενδύσει στην υγεία, να δώσει κίνητρα στο υγειονομικό προσωπικό και να τους υποστηρίζει φυσικά και υλικά, έτσι ώστε να διασφαλίσει την ασφάλεια στον εργασιακό χώρο. Επιπλέον, το Δημόσιο Νοσοκομείο θα πρέπει να στηρίζει την εκπαίδευση και την ερευνητική δραστηριότητα, έτσι ώστε το υγειονομικό προσωπικό, άλλοι επιστήμονες και οι πολίτες να είναι ενήμεροι για τις εξελίξεις στο επάγγελμα.

Οι ασθενείς και το κοινό δικαιούνται υψηλά επίπεδα φροντίδας, μέσω της απόδοσης του ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο στα πλαίσια ενός εργασιακού περιβάλλοντος που ενθαρρύνει και υποστηρίζει ένα καλά προετοιμασμένο δυναμικό, με ανάλογη υποκίνηση. Η βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας του ασθενούς, μέσω της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και μέσω της προώθησης των δραστηριοτήτων για υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, αποτελεί τον κύριο στόχο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **Αγγελόπουλος, Μ.Χ., (1995), «Η Βελτίωση της Ποιότητας στον Τομέα της Υγείας: Παρανοήσεις και Εξηγήσεις». Πρακτικά Συνεδρίου με θέμα: Εφαρμογή του management Ολικής Ποιότητας στο Χώρο των Υπηρεσιών Υγείας, Νοσοκομείο ΑΧΕΠΑ, Θεσσαλονίκη.**
2. **Αθανασοπούλου, Μ., Καλοκαιρινού, Α., (2004), «Η Συμβολή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας», αναρτήθηκε στο www.cyna.org/16thx/nine.pdf**
3. **Δικαίος, Κ., Κουτούζης, Μ., Πολύζος, Ν., Σιγάλας, Ι., Χλέτσος, Μ., (1999), «Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης Υπηρεσιών Υγείας», Εκδόσεις, Πάτρα.**
4. **Εγκύκλιος 87/2007-06-13, (2007), «Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας», Διεύθυνση Υγειονομικών Υπηρεσιών, Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Αθήνα.**
5. **Ζοπουνίδης, Κ., Γκίκα, Ε., (2005), «Η Ποιότητα των Υπηρεσιών Υγείας στον Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα», Εφημερίδα «Ναυτεμπορική», Απρίλιος, Αθήνα.**
6. **Καραγιάννη, Β., (1995), «Η ποιότητα του λειτουργικού κύκλου Διανομής Φαρμάκου στα Ελληνικά Νοσοκομεία», Πρακτικά Συνεδρίου με θέμα: Εφαρμογή του management Ολικής Ποιότητας στο Χώρο των Υπηρεσιών Υγείας, Νοσοκομείο ΑΧΕΠΑ, Θεσσαλονίκη.**
7. **Κοινή Υπουργική Απόφαση, Υ4α/125201/08, (2009), «Τροποποίηση – Συμπλήρωση του Οργανισμού του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας», Γενική Διεύθυνση Υγείας, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα.**

8. **Κοινή Υπουργική Απόφαση, Υ4α/31989, (2007),** «*Τροποποίηση του Οργανισμού του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας*», Γενική Διεύθυνση Υγείας, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα.
9. **Κοντούλη – Γείτονα Μ, (1992),** «*Σφαιρικός Προϋπολογισμός, Μία μορφή χρηματοδότησης των νοσοκομείων*», Διδακτορική διατριβή, Αθήνα.
10. **Κουτελέκος, Ι., Πολυκανδριώτη, Μ., (2007),** «*Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης των Νοσηλευτών (Burn Out Syndrome)*», *Το Βήμα του Ασκληπιού*, τεύχος 1, Ιανουάριος – Μάρτιος, Αθήνα.
11. **Κρητικός, Α., (2005),** «*Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας, μια Θεωρητική Προσέγγιση*», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Ιωάννινα.
12. **Λεοντίου, Ι., (2007),** «*Υποστηρικτικό Εργασιακό Περιβάλλον: Ποιοτικοί Χώροι Εργασίας = Ποιοτική Φροντίδα Ασθενούς*», Ομιλία σε Εκδήλωση για την Παγκόσμια Ημέρα Νοσηλευτών, Αγλαντζιά, Κύπρος.
13. **Μαλλιαρού, Μ., (2007),** «*Παράγοντες που Επηρεάζουν την Ικανοποίηση των Επαγγελματιών Υγείας από την Εργασία*», αναρτήθηκε στο www.cyna.org/15th/articles/11.pdf
14. **Μουστάκα, Ε., Μαλλιαρού, Μ., (2008),** «*Επαγγελματική εξουθένωση στις Μονάδες Εντατικής Θεραπείας*», αναρτήθηκε στο <http://www.medtime.gr/content/view/174/48/lang.greek/>
15. **Μπιτσάνη, Ε., (2006),** «*Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων. Ζητήματα και Σύγχρονες Προσεγγίσεις στη Θεωρία της Οργανωσιακής και Διοικητικής Συμπεριφοράς*», Εκδόσεις «Διώνικος», Αθήνα.
16. **Μυταρά, Μ., Νικολάου, Ε., (2008),** «*Διερεύνηση της Επαγγελματικής Εξουθένωσης και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης, των Νοσηλευτών που*

εργάζονται στο χώρο του Χειρουργείου στα Νοσοκομεία της Κρήτης», Τμήμα Νοσηλευτικής, Σχολή Επαγγελματιών Υγείας Πρόνοιας, ΑΤΕΙ Κρήτης, Ηράκλειο.

17. **Οικονόμου, Χ., (2004), «Πολιτικές Υγείας στην Ελλάδα & τις Ευρωπαϊκές Κοινωνίες»,** Εκδόσεις «Διώνικος», Αθήνα.
18. **Πάλλης, Γ. Α., Μουζάς, Α. Ι., Κωσταγιόλας, Α. Π., Νιάκας, Δ., (2007), «Εκτίμηση της Ποιότητας των Παρεχομένων Υπηρεσιών Υγείας σε Ασθενείς με Ιδιοπαθείς Φλεγμονώδεις Εντερικές Νόσους»,** *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, τεύχος 24, Ιατρικός Σύλλογος Αθηνών, Αθήνα.
19. **Παπιά, Α.Ε., Αναγνωστόπουλος, Φ., Νιάκας, Δ., (2008), «Επαγγελματική Εξουθένωση Ιατρικού και Νοσηλευτικού Προσωπικού και οι Επιπτώσεις της στο Επίπεδο των Παρεχομένων Υπηρεσιών Υγείας»,** *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, τεύχος 25, Ιατρικός Σύλλογος Αθηνών, Αθήνα.
20. **Παπανικολάου, Β., Σιγάλας, Ι., (1995), «Η ικανοποίηση του Ασθενή ως Δείκτης Ποιότητας της Νοσοκομειακής Φροντίδας»,** Πρακτικά Συνεδρίου με θέμα: Εφαρμογή του management Ολικής Ποιότητας στο Χώρο των Υπηρεσιών Υγείας, Νοσοκομείο ΑΧΕΠΑ, Θεσσαλονίκη.
21. **Παρούτης, Σ., (2002), «Ικανοποίηση από την Εργασία. Αναγκαιότητα ή Πολυτέλεια;»,** αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.
22. **Ποζουκίδου, Β.Α., Θεοδώρου, Μ.Μ., Καϊτελίδου, Δ., (2007), «Επαγγελματική Ικανοποίηση του Νοσηλευτικού και Παραϊατρικού Προσωπικού σε ένα Δημόσιο Γενικό Νοσοκομείο»,** *Νοσηλευτική*, τεύχος 46, Απρίλιος, Αθήνα.
23. **Σαρρής, Μ., (2001), «Κοινωνιολογία της Υγείας και Ποιότητα Ζωής»,** Εκδόσεις «Παπαζήση», Αθήνα.

24. **Σαχίνη – Καρδάση, Α., (2004), «Μεθοδολογία Έρευνας. Εφαρμογές στον Χώρο της Υγείας», Αθήνα.**
25. **Σκόρδη, Α., (1997), «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας», Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.**
26. **Σούλης, Σ., (1999), «Οικονομική της Υγείας», 2^η Έκδοση, Εκδόσεις «Παπαζήση», Αθήνα.**
27. **Στάθης, Ι.Γ., (2004), « Διάλογοι για το Νοσοκομειακό Management», 3^η Έκδοση, Εκδόσεις «Mediforce Services S.A.», Αθήνα.**
28. **Τζέϊμς, Π., (2007), «Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας – Μια Εισαγωγή», Εκδόσεις «Κλειδάριθμος», Αθήνα.**
29. **Τσιώτρας, Γ., (1995), «Βελτίωση Ποιότητας», Εκδόσεις «Μπένου», Αθήνα.**
30. **ΦΕΚ, 160/30-1-04, (2004), «Αναμόρφωση του Οργανισμού του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας», Τεύχος Β, Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, Αθήνα.**
31. **Χατζηπαντελής, Σ.Ε., Σιγάλας, Ι., (2008), «Η Εργασιακή Ικανοποίηση (Job Satisfaction) του Νοσηλευτικού Προσωπικού στο Εθνικό Σύστημα Υγείας», Ιατρική Θεώρηση, τεύχος 51, Αθήνα.**

ΠΗΓΕΣ

1. Διεύθυνση Υγειονομικών Υπηρεσιών
2. Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
3. Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας
4. Διεύθυνση Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας
5. Τμήμα Οργάνωσης Νοσοκομείων
6. Παγκύπριος Σύνδεσμος Νοσηλευτών και Μαιών

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

1. <http://www.cyna.org/files/uplink/speech.doc>
2. <http://www.cyna.org/15th/articles/11.pdf>
3. http://www.hjn.gr/actions/get_pdf.php?id=101
4. <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sevp/nos/2008/MytaraMaria/attached-document/Mytara2008.pdf>
5. <http://dspace.lib.uom.gr/ldap-login>
6. <http://elocus.lib.uoc.gr/metadata-dlib>
7. <http://openarchives.gr/search/>
8. http://www.vimaasklipiou.gr/volumes/2007/VOLUME%2001_07/burnout
9. <http://www.mednet.gr/archives/2008-1/pdf/94>
10. <http://www.isth.gr/images/uploads/02-3-XATZHPANTELHS.pdf>
11. http://www.ika.gr/gr/infopages/memos/EG_87_2007.pdf
12. <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/handle/unipi/1233>
13. <http://www.cyna.org/16thx/nine.pdf>
14. http://www.econ.uoi.gr/metaptixiakes_spoudes/ergasies%20Msc/.pdf
15. <http://news.disabled.gr/?p=8125>
16. <http://www.medtime.gr/content/view/174/48/lang.greek/>
17. <http://www.iatrotek.org/ioArt.asp?id=18311>

*ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης
Εργαζομένων*

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Εργαζομένων

Όνομα	Άρρεν , Θήλυ
Ηλικία	25-34 , 35-44 , 45-55 , >55
Εγγεληματική Θέση	Ιατρός , Νοσηλεύτης/τρια , Διοικητικός
Ετήσια Προϋπηρεσία	
Παρέχεται τον βαθμό ικανοποίησης από τη ζωή σας (γενικά)	Πολύ , Μέτρια , Λίγο , Καθόλου

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Paul E. Spector

Department of Psychology

University of South Florida

Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved

Παρακαλώ κυκλώστε ένα αριθμό για κάθε ερώτηση ο οποίος εκφράζει πιο πολύ την γνώμη σας.

Διαφωνώ Εντελώς
 Διαφωνώ Μερικώς
 Διαφωνώ Λίγο
 Συμφωνώ Λίγο
 Συμφωνώ Μερικώς
 Συμφωνώ Απολύτως

1	Αισθάνομαι ότι πληρώνομαι ένα δίκαιο ποσό για την εργασία που κάνω.	1 2 3 4 5 6
2	Υπάρχει πραγματικά τόσο μικρή ευκαιρία για προαγωγή στην εργασία σου.	1 2 3 4 5 6
3	Ο προϊστάμενος είναι πολύ ικανός στο να κάνει την εργασία του/της.	1 2 3 4 5 6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος με τα κέρδη που λαμβάνω.	1 2 3 4 5 6

5	Όταν κάνω μια καλή εργασία, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε να λάβω.	1 2 3 4 5 6
6	Πολλοί από τους κανόνες (νόμους) και τις διαδικασίες μας κάνουν την πραγματοποίηση μιας καλής εργασίας δύσκολη.	1 2 3 4 5 6
7	Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους συνεργάζομαι.	1 2 3 4 5 6
8	Μερικές φορές νιώθω ότι η εργασία μου είναι χωρίς νόημα.	1 2 3 4 5 6
9	Η επικοινωνία φαίνεται καλή εντός του οργανισμού.	1 2 3 4 5 6
10	Οι αυξήσεις είναι σπάνιες.	1 2 3 4 5 6
11	Αυτοί οι οποίοι είναι καλή στην εργασία τους, τους δίνεται μια δίκαιη ευκαιρία για προαγωγή.	1 2 3 4 5 6
12	Ο προϊστάμενος μου είναι άδικος με μένα.	1 2 3 4 5 6
13	Τα κέρδη (αποζημιώσεις) που λαμβάνουμε είναι σχεδόν όπως οι περισσότερες προσφορές των άλλων οργανισμών.	1 2 3 4 5 6
14	Δεν νιώθω ότι η εργασία που κάνω εκτιμάται.	1 2 3 4 5 6
15	Οι προσπάθειες μου για να κάνω καλή εργασία σπάνια εμποδίζονται από τυπικούς κανόνες (γραφειοκρατία).	1 2 3 4 5 6
16	Νομίζω ότι πρέπει να εργάζομαι πιο σκληρά στην εργασία μου εξαιτίας της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι.	1 2 3 4 5 6
17	Μου αρέσει το αντικείμενο της εργασίας μου.	1 2 3 4 5 6
18	Οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι σαφείς σε μένα.	1 2 3 4 5 6
19	Νιώθω ότι δεν εκτιμούμαι όσο πρέπει από τον οργανισμό όταν αναλογίζομαι τι με πληρώνουν.	1 2 3 4 5 6
20	Οι άνθρωποι προοδεύουν τόσο γρήγορα εδώ όσο προοδεύουν και σε άλλα εργασιακά μέρη.	1 2 3 4 5 6
21	Ο προϊστάμενος μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον στα αισθήματα των υφισταμένων του.	1 2 3 4 5 6

22	Το πακέτο αποδοχών που έχουμε είναι δίκαιο.	1 2 3 4 5 6
23	Υπάρχουν μικρές αμοιβές για αυτούς που εργάζονται εδώ.	1 2 3 4 5 6
24	Έχω να κάνω πολλά στην δουλειά.	1 2 3 4 5 6
25	Απολαμβάνω την παρέα των συναδέλφων μου.	1 2 3 4 5 6
26	Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι γίνεται με τον οργανισμό.	1 2 3 4 5 6
27	Νιώθω μια αίσθηση υπερηφάνειας κάνοντας την εργασία μου.	1 2 3 4 5 6
28	Νιώθω ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες μου για αύξηση του μισθού μου.	1 2 3 4 5 6
29	Υπάρχουν οφέλη που δεν έχουμε και έπρεπε να έχουμε.	1 2 3 4 5 6
30	Μου αρέσει ο τρόπος που μου συμπεριφέρεται ο προϊστάμενος μου.	1 2 3 4 5 6
31	Έχω πάρα πολύ δουλειά που έχει σχέση με πολλά χαρτιά.	1 2 3 4 5 6
32	Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειες μου ανταμείβονται με τον τρόπο που θα έπρεπε.	1 2 3 4 5 6
33	Είμαι ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες μου για προαγωγή.	1 2 3 4 5 6
34	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην εργασία.	1 2 3 4 5 6
35	Η εργασία μου είναι ευχάριστη.	1 2 3 4 5 6
36	Η κατανομή της εργασίας δεν έχει αποσαφηνιστεί πλήρως.	1 2 3 4 5 6