

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας



**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων της Εταιρίας
Παραγωγής Ηλεκτρικού Ρεύματος ΔΕΗ Α.Ε. Μελέτη
περίπτωσης: ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου**

Καραγιαννάκη Ελένη Α.Μ.: 132

**(υποβλήθηκε στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας – Πανεπιστήμιο
Δυτικής Μακεδονίας**

KOZANH 2023

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων της Εταιρίας
Παραγωγής Ηλεκτρικού Ρεύματος ΔΕΗ Α.Ε. Μελέτη
περίπτωσης: ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου**

Καραγιαννάκη Ελένη Α.Μ.: 132

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Βλάχβη Ασπασία

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή : Βλάχβη Ασπασία

Τσακιρίδου Ελένη

Βέζου Μαρίνα

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική Εργασία μου και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η εργασία μου προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα:

ΕΛΕΝΗ ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΑΚΗ

Ημερομηνία : 13 / 06 / 2023

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ξεκινώντας το ταξίδι αυτού του μεταπτυχιακού, δεν κρύβω, πως οι λόγοι πρωτίστως ήταν επαγγελματικοί. Σίγουρα, αποκτώντας έναν τίτλο επιπλέον, εξασφαλίζεις καλύτερη επαγγελματική θέση, νιώθεις μεγαλύτερη επαγγελματική ασφάλεια και έχεις ευκαιρίες εξέλιξης. Στη διάρκεια του συνειδητοποίησα πως ο βασικός λόγος να ταξιδέψεις είναι η γνώση. Ναι, η γνώση που σε κάνει δυνατότερο και πιο σοφό. Ξαναθυμήθηκα ύλη που διδάχτηκα πριν χρόνια, επιπλέον έμαθα καινούργια πράγματα και κυρίως, είδα με άλλη μάτια πληροφορίες και ερευνητικά στοιχεία. Εντόπισα πολλά σημεία που ταυτίζονταν απόλυτα με την δουλειά μου. Διδάχτηκα τρόπους αντιμετώπισης προβλημάτων και εύρεσης λύσεων.

Στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας «Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία σε Οργανισμούς/Επιχειρήσεις», της Σχολής Οικονομικών Επιστημών, εμπλούτισα τις γνώσεις μου, καλλιέργησα την κριτική μου σκέψη και θέλω να πιστεύω πως, εν μέρη έχω βελτιωθεί και ως άνθρωπος. Ειδικότερα, η μελέτη και η έρευνα της επαγγελματικής ικανοποίησης που πραγματοποίησα στον εργασιακό μου χώρο, με βοήθησε να εκτιμήσω περισσότερο κάποια πράγματα, να δω με άλλη ματιά την δουλειά μου. Κάνοντας κάποιος μια συγκεκριμένη δουλειά καλά, δε σημαίνει απαραίτητα ότι οφείλει να την κάνει τέλεια και καλύτερα από οποιονδήποτε άλλο. Η αξία βρίσκεται στο να δουλεύει κανείς σκληρά και να κάνει ό,τι καλύτερο μπορεί. Μπορεί να μην είναι αρκετό αυτό για να περάσει κανείς πρώτος τη γραμμή του τερματισμού, μα εάν προσπάθησε να κάνει τόσα όσα ήταν ικανός να κάνει, τότε κέρδισε την εργασιακή ικανοποίηση (Βέργου, 2022).

Για όλα τα παραπάνω, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια κ. Βλάχβη Ασπασία, η οποία ανέλαβε πρόθυμα την επίβλεψη της ερευνητικής εργασίας μου, για την συμπαράσταση, την καθοδήγηση και την βοήθεια της. Επίσης, όλες τις καθηγήτριες και τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος που σε όλη τη διάρκεια των μαθημάτων, μετέδιδαν απλόχερα τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους.

Ακόμα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την ιεραρχία στο χώρο εργασίας μου, στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, διότι χωρίς δισταγμό και περιορισμούς μου έδωσαν αμέσως την άδεια για την πραγματοποίηση της έρευνας μου, καθώς και όλους τους συναδέλφους μου που πρόθυμα συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της έρευνας και έτσι συντέλεσαν στην διεξαγωγή της. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την ψυχολογική, κυρίως στήριξη τους, σε όλη την διάρκεια του μεταπτυχιακού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Κατά την διάρκεια των μαθημάτων του μεταπτυχιακού προγράμματος, αμέσως μου κέντρισε το ενδιαφέρον η πρώτη αναφορά στην έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Όλοι έχουμε συναντήσει, κατά καιρούς, εργαζόμενους, σε δημόσιες υπηρεσίες καθώς και στον ιδιωτικό τομέα, οι οποίοι φαίνεται πως ενδιαφέρονται κυρίως να κοιτούν το ρολόι, να περιμένουν την ημέρα της πληρωμής τους ή να νοσταλγούν το ρεπό και το Σαββατοκύριακο. Δείχνουν να μην ενδιαφέρονται για τη δουλειά τους, παρά μόνο για τους καρπούς της. Όντας προσκολλημένοι στους καρπούς, παύουν να είναι αποδοτικοί και αποτελεσματικοί. Έτσι, αφού δεν είναι αποδοτικοί, δυσαρεστούν αυτούς τους οποίους υπηρετούν, εργοδότες και πελάτες, γεγονός που τους καθιστά ακόμη λιγότερο αποδοτικούς. Ο φαύλος αυτός κύκλος, εν τέλει, ελαττώνει και τους καρπούς της εργασίας, αυτούς κάθε αυτούς (Βέργου, 2022).

Από την άλλη πλευρά, έχουμε επίσης συναντήσει εργαζόμενους που εκτελούν τα καθήκοντά τους κυρίως με πνεύμα εξυπηρέτησης, προθυμίας και που φαίνονται επιπλέον να αγαπούν αυτό που κάνουν. Αυτή η αφοσίωση τους κάνει ιδιαίτερα αποδοτικούς με αποτέλεσμα να ευχαριστούν αυτούς τους οποίους υπηρετούν, εργοδότες και πελάτες, κάτι που με τη σειρά του εμπλουτίζει ακόμη περισσότερο την αποδοτικότητά τους.

Γιατί να συναντούμε αυτές τις διαφορές; Τι προκαλεί ικανοποίηση στην εργασία μας; Πότε ένας υπάλληλος είναι ευτυχισμένος και δεν τον κουράζει η δουλειά του; Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την επαγγελματική ικανοποίηση ενός εργαζόμενου και ποιοι σε ελάχιστο; Για να βρω απαντήσεις στα ερωτήματα αυτά, αποφάσισα να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα και να ερευνήσω την επαγγελματική ικανοποίηση των συναδέλφων μου, στον χώρο που εργάζομαι, στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου.

Στο πρώτο κεφάλαιο έγινε προσπάθεια κατανόησης της έννοιας της εργασιακής ικανοποίησης. Δίνονται ορισμοί της και αναλύονται οι παράγοντες που την επηρεάζουν, προσωπικοί και οργανωτικοί. Γίνεται αναφορά στις διάφορες θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης που έχουν αναπτυχθεί κατά καιρούς καθώς και στους τρόπους που μπορεί να μετρηθεί και να αξιολογηθεί. Επίσης, αναλύονται οι έννοιες της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), του επαγγελματικού άγχους (stress) και της εργασιακής ανίας. Τέλος, αναφέρονται τα αποτελέσματα και συμπεράσματα πρόσφατων ερευνών εργασιακής ικανοποίησης, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια ουσιαστική γνωριμία με την επιχείρηση Δ.Ε.Η. Α.Ε. Παρουσιάζεται μια σύντομη ιστορική αναδρομή της εταιρίας, η οργανωτική της δομή και οι τομείς που δραστηριοποιείται μέχρι και σήμερα. Στο τέλος του δευτέρου κεφαλαίου, δίνονται στοιχεία και πληροφορίες για τον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, ώστε να

κατανοήσουμε καλύτερα το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας που απασχολούνται οι εργαζόμενοι που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της έρευνάς μας.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία σύμφωνα με την οποία έγινε η έρευνα που αφορά την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου. Αναφέρεται ο τρόπος που σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο, η διαδικασία που ακολουθήθηκε για να συγκεντρωθούν τα δεδομένα, το χρονικό διάστημα που πραγματοποιήθηκε η έρευνα, καθώς και οι περιορισμοί και οι δυσκολίες που προέκυψαν κατά την διεξαγωγή της.

Στο τέταρτο κεφάλαιο καταγράφονται τα αποτελέσματα της έρευνας μας. Αφού περάστηκαν οι απαντήσεις των ερωτώμενων του δείγματος μας στο πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης SPSS (Version 29), έγινε η στατιστική επεξεργασία τους και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνάς μας και συγκρίνονται με αποτελέσματα αντίστοιχων ερευνών. Απαντούμε στα ερευνητικά ερωτήματα που είχαμε θέσει και ερμηνεύουμε τα ευρήματά μας. Συγκεκριμένα καταλήξαμε πως :

- Η ικανοποίηση των εργαζόμενων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου είναι **πάνω από μέτρια** όσον αφορά το αντικείμενο εργασίας, τις συνθήκες εργασίας, την ασφάλεια στον χώρο εργασίας και τις σχέσεις με τους συναδέλφους.
- Η ικανοποίηση τους είναι **πάνω από αρκετά** όσον αφορά τις αμοιβές και τις επιπλέον παροχές.
- Η ικανοποίηση τους είναι **μεταξύ μέτρια και αρκετά** όσον αφορά τις σχέσεις με την διοίκηση και την ιεραρχία και τις ευκαιρίες που εμφανίζονται για εξέλιξη και επιμόρφωση.

Γενικά, η συνολική εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων της επιχείρησης Δ.Ε.Η Α.Ε. και συγκεκριμένα του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο, από **μέτρια και πάνω**. Το 31,1% του δείγματος, μας απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από την εργασία του, το 46,6% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο, το 13,6% απάντησε πολύ ικανοποιημένο, ενώ μόλις το 1,9% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την εργασία του. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, γιατί σύμφωνα με τα λόγια σοφού Γουίλιαμ Ντιμπούα, *«Η ανταπόδοση από τη δουλειά πρέπει να είναι η ικανοποίηση που σας δίνει η δουλειά καθώς και η ανάγκη του κόσμου για τη δουλειά αυτή. Σε αυτή την περίπτωση, ο κόσμος είναι παράδεισος, ή όσο πιο κοντά στον παράδεισο μπορεί να φτάσει κανείς. Σε αντίθετη περίπτωση, έχοντας μια δουλειά που απεχθάνεστε, που σας κάνει και βαριέστε και που ο κόσμος δεν την χρειάζεται, η ζωή είναι κόλαση»*.

Λέξεις κλειδιά: ικανοποίηση, εργασία, επιχείρηση, ποσοστό, ερωτώμενος

ABSTRACT

From the beginning of the lessons I was very interested in the meaning of job satisfaction. All of us often meet employees, in private or especially in public sector, who are anxious to knock off work, take a day off or for the next weekend. They work just for the salary. Because of this situation they are not effective and productive at all. Furthermore, they displease their employers and clients. As a result, they become more and more ineffective.

From the other side, we meet willing and helpful employees who really love their job. They are devoted to their duties, they satisfy their employers and clients and become more and more effective.

What is the reason for this difference? What does cause satisfaction in work sector? When an employee does is happy and never bored; What factors influence more or less the job satisfaction? To find the answers, I decided to study and research the job satisfaction of my colleagues, in my workplace, at A.H.S. Agios Dimitrios (Stream Electric Station).

In the first chapter, I tried to analyze the meaning of job satisfaction. Various definitions are given, and factors are analyzed that can influence, personal and organizational. There are some theories about job satisfaction that occasionally have been formed and how we can count and evaluate it. Moreover, there are information about burnout, stress and job boredom and monotony.

In the second chapter, you can get informed about D.E.I. S.A. There is a brief, historical flashback of the company, its organizational structure and in what sectors it is activated till today. At the end of the chapter there is much information about A.H.S. Agios Dimitrios in the order to understand better the office environment, and work conditions that exist in this company. I took data from the employees' answers who answered a questionnaire.

In the third chapter, I present the way that all this research has been actualized about the job satisfaction in A.H.S. Agios Dimitrios. How this questionnaire is planned, how I concentrated the data, how long it took me to complete the research and the difficulties I faced during this time.

In the fourth chapter, there are the results of the research. I used SPSS (Version 29) Statistical Analysis Program to process the answers and finally to present the results.

In the fifth chapter and the last one, there are announced the conclusions of the research in comparison to the conclusions of other researchers. Through the research we conclude that:

- In terms of job objective, working conditions, security into the workplace and relations among the employees, the respondents are **above average** satisfied.
- In terms of salaries and extra benefits are **quite** satisfied.
- In terms of the cooperation with the management of the company and the chances the employees have for the working development they are **quite a lot** satisfied.

More generally, the factory staff in D.E.I. S.A. **is above average** satisfied. 31, 1 % of the respondents is moderate satisfied, 46, 6% of the respondents, which is the highest percentage, is quite satisfied. 13, 6% is very satisfied while 1, 9% of the employees answered that they are not satisfied at all. This conclusion is very important, according to a savant sociologist William Du Bois “The return from your work must be the satisfaction which that work brings you and the words need of that work. Which this, life is heaven, or as near heaven as you can get. Otherwise, life is hell, if you dislike your job, you get bored and world doesn’t need that work”.

Key- words: job satisfaction, research, company, percentage, employee

*Στα παιδιά μου,
Τριαντάφυλλο και Αναστασία.
Να κάνουν πράξη ότι ονειρεύονται...*

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ABSTRACT	7
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο.....	13
ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	13
1.1 Ορισμοί Εργασιακής Ικανοποίησης	13
1.2 Ιστορική αναδρομή	14
1.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης	15
1.3.1 Προσωπικοί παράγοντες	16
1.3.2 Οργανωτικοί Παράγοντες	17
1.4 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης.....	19
1.4.1 Η Θεωρία της Ιεραρχίας των Αναγκών του Maslow.....	19
1.4.2 Η Θεωρία X και Y του McGregor.....	22
1.4.3 Η Θεωρία της Προσδοκίας του Vroom	23
1.4.4 Η Θεωρία της Υγιεινής-Παρακίνησης του Herzberg	24
1.4.5 Η Θεωρία της Αλληλοεπίδρασης του Rensis Likert.....	25
1.4.6 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham	26
1.4.7 Η Θεωρία ERG του Alderfer	27
1.4.8 Η θεωρία της κοινωνικής επιρροής των Salancik και Pfeffer	27
1.5 Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης	28
1.5.1 Περιγραφικός δείκτης εργασίας	29
1.5.2 Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota	29
1.5.3 Ερωτηματολόγιο MOAQ.....	31
1.5.4 Ερωτηματολόγιο JSS.....	31
1.6 Εργασιακή Ικανοποίηση και Οργανωτική Απόδοση.....	32
1.7 Η έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (burnout)	34
1.8 Η έννοια του Εργασιακού άγχους (stress)	36
1.9 Η έννοια της εργασιακής ανίας.....	38
1.10 Πρόσφατες έρευνες εργασιακής ικανοποίησης, παγκοσμίου επιπέδου.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	46
Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Δ.Ε.Η. Α.Ε.	46

2.1 Γνωριμία με την επιχείρηση ΔΕΗ Α.Ε.	46
2.2 Ιστορική πορεία της Δ.Ε.Η. Α.Ε.	47
2.3 Η σημερινή δράση της Δ.Ε.Η. Α.Ε.	49
2.4 Οργανωτική Δομή της Δ.Ε.Η. Α.Ε.....	53
2.5 Ατμοηλεκτρικός Σταθμός Αγίου Δημητρίου	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο	55
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	55
3.1 Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα	55
3.2 Ερευνητική Προσέγγιση.....	58
3.3 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων.....	58
3.4 Μέσο συλλογής Δεδομένων	59
3.5 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	59
3.6 Περιορισμοί και δυσκολίες της έρευνας.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο	63
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	63
4.1 Εισαγωγή.....	63
4.2 Δημογραφικά στοιχεία	63
4.2.1 Φύλο	63
4.2.2 Ηλικία συμμετεχόντων	64
4.2.3 Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων.....	64
4.2.4 Έτη υπηρεσίας στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου.....	65
4.2.5 Τομέας απασχόλησης	66
4.2.6 Θέση εργασίας των ερωτώμενων	67
4.2.7 Σχέση εργασίας των ερωτώμενων	67
4.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης	68
4.3.1 Αντικείμενο εργασίας.....	68
4.3.2 Συνθήκες εργασίας και ασφάλεια στο χώρο εργασίας	69
4.3.3 Αμοιβή και επιπλέον παροχές.....	71
4.3.4 Συναδελφικές Σχέσεις.....	72
4.3.5 Σχέσεις με την ιεραρχία.....	74
4.3.6 Δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης.....	76
4.4 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση	78
4.4.1 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με το φύλο του συμμετέχοντα	79

4.4.2 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τη ηλικία του συμμετέχοντα	81
4.4.3 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με την αμοιβή	83
4.4.4 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τις συναδελφικές σχέσεις	86
4.5 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με όλες τις μεταβλητές	88
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο	91
ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	91
5.1 Συμπεράσματα	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	99
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	108

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

1.1 Ορισμοί Εργασιακής Ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα σημαντικό θέμα για τους οργανισμούς οποιουδήποτε κλάδου διότι σχετίζεται τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν ικανοποιημένο, σταθερό, μόνιμο προσωπικό και κατά συνέπεια υψηλή αποδοτικότητα. Πολλοί οργανισμοί ή μέλη της διοίκησης των οργανισμών, επιθυμούν να μάθουν εάν οι εργαζόμενοι τους είναι ικανοποιημένοι στις θέσεις εργασίας τους.

Η εργασιακή ικανοποίηση νοείται ως η ολοκλήρωση των καθηκόντων από υπαλλήλους που διακατέχονται από αίσθημα επιτεύγματος στον χώρο εργασίας τους (Saba, 2011).

Η ικανοποίηση από τη δουλειά είναι το θετικό συναίσθημα που λαμβάνει κάποιος όταν εκτελεί την εργασία του (Umaru, Ombugus, 2017).

Σύμφωνα με τον Allport (1954) επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια συνολική στάση του ατόμου προς την εργασία του. Υποστηρίζει ότι είναι μια νοητική και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, η οποία διαμορφώνεται μέσα από την εμπειρία του ατόμου και ασκεί δυναμική επίδραση στην ανταπόκριση του ατόμου προς όλα τα αντικείμενα και τις καταστάσεις στα οποία αναφέρεται (Fisher et al., 1983).

Επίσης, είναι ένα εποικοδομητικό συναίσθημα που προκύπτει από τις προσωπικές απόψεις, σχετικά με την εργασία των εργαζομένων. Ουσιαστικά, μετρά πώς ένα άτομο αισθάνεται για την εργασία του, καθώς και την αίσθηση της δυσκολίας που αντιμετωπίζει. Η εργασιακή ικανοποίηση, είναι ένα συναίσθημα που αφορά την καριέρα ενός ατόμου ή συγκεκριμένες πτυχές της εργασίας και επηρεάζει την παραγωγικότητα και την απόδοση της εργασίας ενός οργανισμού (Awang et al., 2010).

Η ικανοποίηση των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό παράγοντα, όχι αποκλειστικά για τους ίδιους τους εργαζόμενους, σε προσωπικό επίπεδο, αλλά και για όλη την επιχείρηση. Όταν οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι ευδιάθετοι, παρακινούνται να εργαστούν, είναι δημιουργικοί με αποτέλεσμα την ανάπτυξη του οργανισμού. Αντίθετα, οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι, τεμπελιάζουν, ενοχλούνται από τη ρουτίνα της εργασίας, προσπαθούν να μην αναλαμβάνουν ευθύνες και αποφεύγουν συστηματικά την εργασία (Ostroff, 1992).

Για να υπάρχει εργασιακή ικανοποίηση σε ένα οργανισμό, είναι αναγκαίο οι επόπτες να προσαρμόζουν το στυλ ηγεσίας τους κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν όσο το δυνατόν περισσότερο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Πρέπει να υποστηρίζουν την ατομική και ομαδική προσπάθεια, να παρακινούν τους υπαλλήλους μέσω του διαμοιρασμού των απαραίτητων πληροφοριών. Οι καλοί επόπτες πρέπει να διαχειρίζονται διεργασίες, έργα, χρόνο και πόρους (Brenninger, 2011).

Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως μια ευχάριστη κατάσταση, χωρίς όμως μεγάλο ποσοστό ενθουσιασμού. Η εργασιακή ικανοποίηση, προκύπτει από την αντίληψη ότι η δραστηριότητα ενός ατόμου επιτρέπει την επίτευξη σημαντικών αξιών, οι οποίες βοηθούν στην κάλυψη των βασικών ανθρώπινων αναγκών (Locke, 1984).

Ο Locke πιστεύει ότι προκειμένου να διαμορφωθεί εργασιακή ικανοποίηση απαραίτητα θα πρέπει να υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις όπως να αμείβεται η καλή απόδοση, να αποτελεί η εργασία πρόκληση για τον εργαζόμενο, να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας, σωστή εποπτεία, να συμμετέχουν οι εργαζόμενοι στη λήψη των αποφάσεων, να διασφαλίζεται η μονιμότητα της απασχόλησης, να έχει ο εργαζόμενος αυτονομία, υπευθυνότητα και να υπάρχει σαφήνεια ρόλων (Κάντας, 1998).

Σύμφωνα με τους Wexley και Youkl (1984), εργασιακή ικανοποίηση νοείται ως τα συναισθήματα και οι στάσεις των ατόμων απέναντι στην εργασία (Wexley et al., 1984).

Κατά τους Landy (1989) και Warr (1987) η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί κάτι σταθερό. Ο πρώτος θεωρεί ότι υπάρχουν ρυθμιστικοί μηχανισμοί στο νευρικό μας σύστημα που επεμβαίνουν φέρνοντας την ικανοποίηση σε ένα ανεκτό επίπεδο, όπως ακριβώς συμβαίνει με τη χαρά και τη λύπη. Ο δεύτερος παρομοιάζει την επαγγελματική ικανοποίηση με τη λήψη βιταμινών, ισχυρίζοντας ότι μια σταθερή δόση είναι απαραίτητη, αλλά μια δόση ή παντελής έλλειψη της δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα (Κάντας, 1998).

Τέλος, ένας από τους σημαντικότερους λόγους της ανάπτυξης και της αποτελεσματικότητας των οργανισμών είναι η ικανοποίηση από την εργασία. Η αντιμετώπιση των εργαζομένων ως άτομα με προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες αποτελεί ένα πολύ καλό δείκτη της σημασίας που δίνουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις στην εργασιακή ικανοποίηση και της αποδοχής ότι ένας χαρούμενος υπάλληλος είναι ικανοποιημένος και ένας επιτυχημένος εργαζόμενος είναι ένας ευτυχισμένος υπάλληλος (Aziri, 2011).

1.2 Ιστορική αναδρομή

Τις περισσότερες έρευνες για τη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης τις πραγματοποίησαν οργανωτικοί ψυχολόγοι που ενδιαφέρονταν για τη λειτουργία και την

αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων. Οι πρώτες προσπάθειες που έγιναν συστηματικά, για τη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης, μας οδηγούν πολύ πίσω στη δεκαετία του 1930 (Kornhausser & Sharp, 1932, Roethlisberger & Dickson, 1939). Την περίοδο εκείνη, διατυπώθηκε η υπόθεση ότι η εργασιακή ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλότερα κίνητρα και κατά συνέπεια σε αυξημένη παραγωγικότητα. Αν και τα αποτελέσματα των μελετών δεν έδειξαν να υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας, πέτυχαν να εγείρουν ένα τεράστιο όγκο ερευνών για την επαγγελματική ικανοποίηση (Λύτρας, 1992).

Τα τελευταία 50 χρόνια έχουν γίνει χιλιάδες μελέτες γύρω από το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης. Το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση συνδέθηκε άμεσα με την αυξανόμενη ανησυχία για την ποιότητα ζωής των εργαζομένων σε διάφορες χώρες. Έτσι, ενώ σε παλαιότερες έρευνες η εργασιακή ικανοποίηση εξεταζόταν από την άποψη της ικανοποίησης των αναγκών, δηλαδή κατά πόσο η εργασία ικανοποιούσε φυσικές και βιολογικές ανάγκες, οι νεότερες έρευνες και μελέτες επαγγελματικής ικανοποίησης δίνουν πλέον έμφαση στις γνωστικές διαδικασίες (Πιντελόγλου, 1998).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα σημαντικό μέτρο για την ποιότητα της ζωής στις επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό αξίζει κανείς να την κατανοήσει, να την μελετήσει και να την αυξήσει ακόμα και αν δε συνδέεται με την παραγωγικότητα (Mafini et al., 2013).

Μέχρι την δεκαετία του 1970 και ίσως κάτω από τις επιδράσεις της σχολής των Ανθρωπίνων Σχέσεων, το ενδιαφέρον για την εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζεται έντονο. Υπάρχει μεγάλη αφθονία σχετικών άρθρων και δημοσιεύσεων. Από τη δεκαετία του 1980 και μετά το ενδιαφέρον αρχίζει να ατονεί για δύο λόγους:

- για θεωρητικούς, καθώς η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με άλλες μεταβλητές στο χώρο της εργασίας φάνηκε λιγότερο απλή, από όσο αρχικά υπέθεταν οι ερευνητές και
- για πρακτικούς, κοινωνικοοικονομικούς λόγους καθώς η διερεύνησή της δε φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα, ενώ υπήρξε αύξηση της ανεργίας και παγκόσμια οικονομική ύφεση (Tsigilis et al., 2006).

1.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μια απλή έννοια, αλλά είναι συνισταμένη πολλών επιμέρους σημείων. Ένας συνήθης διαχωρισμός είναι ανάμεσα στην εξωγενή και εσωγενή ικανοποίηση (Murray et al., 1981). Η εξωγενής έχει σχέση

με το πλαίσιο διεξαγωγής και τις συνθήκες εργασίας, δηλαδή με την αμοιβή, τα ωράρια, την ασφάλεια, τις παροχές. Η εσωγενής αναφέρεται στο περιεχόμενο της εργασίας και την διεξαγωγή της, δηλαδή στη ποικιλία των δραστηριοτήτων, στο βαθμό υπευθυνότητας, στο περιθώριο αυτονομίας για τον τρόπο επιτέλεσης του έργου.

Κατά τους Arnolds και Boshoff (2002) υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που οδηγούν τους εργαζόμενους να διακατέχονται από θετικά ή αρνητικά συναισθήματα για τη δουλειά τους. Οι παράγοντες αυτοί χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: τους προσωπικούς παράγοντες και τους οργανωτικούς παράγοντες (Arnolds και Boshoff, 2002).

1.3.1 Προσωπικοί παράγοντες

Μελέτες δείχνουν ότι οι προσωπικοί παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, η εμπειρία και το επίπεδο εκπαίδευσης του εργαζόμενου επιδρούν στην εργασιακή του ικανοποίηση.

- ✓ Ηλικία του εργαζόμενου.

Οι εργαζόμενοι με μεγάλη ηλικία είναι γενικά πιο χαρούμενοι στη δουλειά τους, σε σύγκριση με τους νεότερους συναδέλφους τους, ενώ τα έμπειρα άτομα είναι πιο ικανοποιημένα από εκείνα με μικρότερη εμπειρία στη δουλειά (Robbins et al., 2003).

- ✓ Φύλο του εργαζόμενου.

Οι επιστήμονες Murray και Atkinson (1981) διερεύνησαν το φύλο ως παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας τους έδειξαν ότι το γυναικείο φύλο δίνει περισσότερη σημασία στους κοινωνικούς παράγοντες και στην αναγνώριση στον εργασιακό χώρο. Αντίθετα, το ανδρικό φύλο επικεντρώνεται στις αμοιβές, τις προκαταβολές, τις επιπλέον παροχές και σε άλλες εξωγενείς πτυχές. Παρόμοια αποτελέσματα προέκυψαν και από έρευνα των Tang and Talpade (1999), τα οποία αναφέρουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση και οι διαστάσεις της εργασίας διαφέρουν μεταξύ των δύο φύλων.

- ✓ Χρόνια εργασίας και εμπειρία εργαζόμενου.

Τα χρόνια υπηρεσίας και η ικανοποίηση από την εργασία, σχετίζονται θετικά (Robbins et al., 2003). Σύμφωνα με τους ερευνητές, με τη πάροδο του χρόνου

και την απόκτηση εμπειρίας, οι αρχικές προσδοκίες μειώνονται σε ρεαλιστικό επίπεδο, με αποτέλεσμα την εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση.

- ✓ Εκπαιδευτικό επίπεδο εργαζόμενου.

Σύμφωνα με τον KhMetle (2003), οι εργαζόμενοι με «μεσαίο» εκπαιδευτικό επίπεδο αναφέρουν μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης, σε σύγκριση με εκείνους που έχουν μεγάλη εκπαίδευση, προσόντα και πολλά πτυχία. Αναφέρει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μικρότερη όταν το επίπεδο εκπαίδευσης είναι μεγάλο, καθώς οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι θεωρούν ότι δεν ικανοποιούνται οι προσδοκίες τους από τους εργοδότες.

1.3.2 Οργανωτικοί Παράγοντες

Οι οργανωτικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση περιλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται σε μισθούς, εργασιακό περιβάλλον, επίβλεψη, αναγνώριση, ασφάλεια και σχέσεις με τους συναδέλφους (Arnolds και Boshoff, 2002).

- ✓ Μισθός-αμοιβές.

Οι εργαζόμενοι θεωρούν την αμοιβή ως ένδειξη της αξίας και της προσφοράς τους στον οργανισμό (Boggie, 2005). Η αμοιβή έχει ισχυρό αντίκτυπο στον προσδιορισμό της εργασιακής ικανοποίησης. Οι άνθρωποι έχουν πολλές ανάγκες και τα χρήματα παρέχουν τα μέσα για την ικανοποίησή τους. Οι συγκεκριμένες ανάγκες περιλαμβάνουν την απόκτηση τροφής, στέγης, υπόδησης, ένδυσης, καθώς και την εκπλήρωση των ενδιαφερόντων και την αναψυχή, εκτός της εργασίας (Arnolds και Boshoff, 2002).

- ✓ Αναγνώριση της προσφοράς.

Η αναγνώριση ως παράγοντας κινητοποίησης, σημαίνει την αναγνώριση των προσπαθειών για την εκπλήρωση του στόχου του οργανισμού. Η αναγνώριση μπορεί να έχει τη μορφή ανταμοιβής, προαγωγής, επιπλέον παροχών ή αύξησης μισθού (Herzberg et al., 1959). Επιπλέον, οι Bloisi και Jerome (2003) υποστηρίζουν ότι παράγοντες ικανοποίησης στην εργασία θεωρούνται και οι έπαινοι και τα καλά λόγια από την ηγεσία, τους συναδέλφους και το ευρύ κοινό.

- ✓ Η ίδια η εργασία και η ασφάλεια.

Η πτυχή της ίδιας της εργασίας ως πηγή ικανοποίησης, περιλαμβάνει τον έλεγχο του τρόπου εργασίας, το ρυθμό της και τη χρήση δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Όλα τα άτομα επηρεάζονται από τη θετική αλληλεπίδραση με το περιβάλλον τους. Η απόκτηση κατάλληλων ικανοτήτων και δεξιοτήτων, οδηγούν τους εργαζόμενους στην απόκτηση ικανότητας και αίσθησης αυτοπεποίθησης. Η εξειδίκευση με τη σειρά της οδηγεί στην εργασιακή ικανοποίηση (Τσούνης και Σαράφης, 2016).

- ✓ Επίβλεψη.

Η επίβλεψη αποτελεί σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης, καθώς παρέχει τεχνική υποστήριξη και κυρίως συναισθηματική στήριξη. Οι επόπτες συμβάλλουν στη δημιουργία υψηλού ή χαμηλού ηθικού, στο χώρο εργασίας (Ramsey, 1997). Η στάση και η συμπεριφορά του επιβλέποντος απέναντι στους υπαλλήλους συμβάλλει στη διαμόρφωση της θετικής ή αρνητικής σχέσης εργασίας. Οι επόπτες που έχουν αναπτύξει υποστηρικτική και προσωπική σχέση με τους εργαζόμενους, συμβάλλουν στην ικανοποίησή τους.

- ✓ Ευκαιρίες προαγωγής.

Οι ευκαιρίες προαγωγής επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία. Η επιθυμία προαγωγής περιλαμβάνει την επιθυμία για υψηλότερα κέρδη, κοινωνική αναγνώριση, ψυχολογική ανάπτυξη και επιθυμία για δικαιοσύνη (Locke, 1984).

- ✓ Συνθήκες εργασίας και σχέσεις με την ομάδα εργασίας.

Η ομάδα εργασίας αποτελεί πηγή εργασιακής ικανοποίησης καθώς παρέχει ευκαιρίες αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων σε αυτή. Οι απομονωμένοι εργαζόμενοι δεν επιτυγχάνουν τους στόχους τους και αυτό οφείλεται στη κοινωνική απομόνωση. Η έλλειψη επικοινωνίας με τους συναδέλφους επηρεάζει αρνητικά τη ψυχική και σωματική ευημερία του εργαζομένου (Feldman et al., 2002).

1.4 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης

Κατά καιρούς έχουν αναπτυχθεί διάφορες θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης. Κάποιες έρχονται σε αντίθεση, ενώ άλλες αλληλοσυμπληρώνονται και εξελίσσονται με το πέρασμα του χρόνου.

1.4.1 Η Θεωρία της Ιεραρχίας των Αναγκών του Maslow

Η πιο διαδεδομένη θεωρία για τα εργαζόμενα άτομα είναι η θεωρία του Abraham Maslow, θεωρητικός της ανθρωπιστικής κατεύθυνσης, ο οποίος εισήγαγε ένα σύστημα ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών και κινήτρων. Η σκιαγράφηση του μοντέλου του ανθρώπου, από τον ερευνητή, θεωρήθηκε η αφετηρία για τη μετέπειτα διερεύνηση της παρακίνησης και της συμπεριφοράς. Ο Maslow¹ υποστήριξε ότι οι ανάγκες του ανθρώπου βρίσκονται σε μια σειρά προτεραιότητας που παίρνει τη μορφή πυραμίδας και ιεράρχησε τις ανάγκες ως εξής:

- ✓ Φυσιολογικές-Βιολογικές ανάγκες.

Σε αυτή τη κατηγορία περιλαμβάνονται ο ύπνος, η δίψα, η πείνα (Maslow, 1970). Οι ανάγκες αυτές είναι οι πρώτες που πρέπει το άτομο να φροντίσει να ικανοποιήσει για να συνεχίσει να ζει και να αναπαραχθεί.

- ✓ Οι ανάγκες ασφάλειας.

Είναι η προφύλαξη από την απειλή, τις επικίνδυνες καταστάσεις και την στέρηση. Αυτές παίρνουν σειρά για να καλυφθούν μόνο εφόσον έχουν εξασφαλιστεί πλήρως οι βιολογικές ανάγκες. Για να ζει κάθε άτομο με ασφάλεια χρειάζεται εργασία και ένα σταθερό εισόδημα. Προσπαθεί να αποκτήσει ολοένα και περισσότερους πόρους, προστατεύει την ιδιοκτησία του και αν μπορεί αποταμιεύει ή επενδύει για το μέλλον (Μπουραντάς, 1999).

- ✓ Η ανάγκη για αγάπη.

Η θετική αλληλεπίδραση με άλλα άτομα, η συμπερίληψη σε ομάδες, η φιλία, η συναισθηματική ανταπόκριση. Το άτομο συμμετέχοντας σε ομάδες, αποκτάει ταυτότητα και ενδυναμώνει τις κοινωνικές του δεξιότητες (Τριαντάρη, 2020). Μαθαίνει να είναι χρήσιμο. Κάνει οικογένεια και δημιουργεί γύρω του ένα περιβάλλον οικείο και ευχάριστο που του παρέχει αγάπη, ενδιαφέρον και την

¹ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://socialpolicy.gr/2013/11>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 15/12/2022.

αίσθηση ότι ανήκει κάπου. Αναζητά να συμμετέχει σε κάτι μεγαλύτερο και πέρα από τον εαυτό του (Bakotic, 2016).

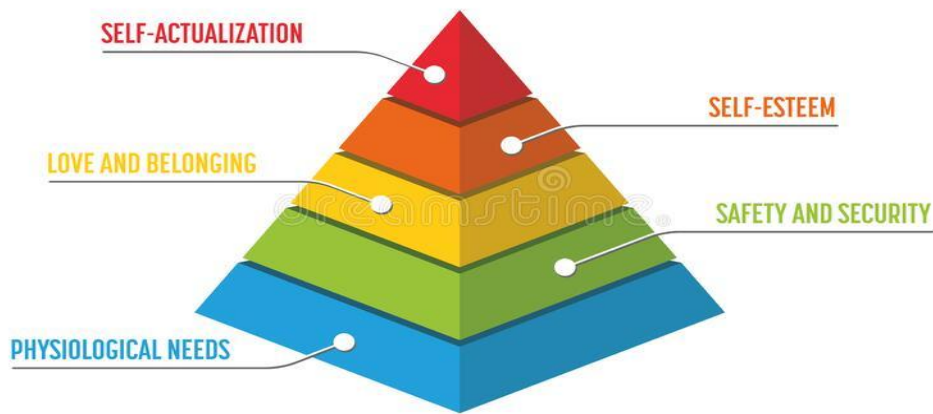
✓ Η ανάγκη για σεβασμό.

Ο σεβασμός από τους άλλους ανθρώπους, ο αυτοσεβασμός και γενικά η ανάγκη ικανοποίησης των προσωπικών επιδιώξεων. Με δεδομένη πλέον την κοινωνική συναναστροφή, το άτομο νιώθει την επιθυμία να χαίρει εκτίμησης και σεβασμού (Τριαντάρη, 2021). Να έχει καλή φήμη και την αναγνώριση του περίγυρου του. Παράλληλα, θέλει να νιώθουμε αυτοπεποίθηση, ελευθερία και ανεξαρτησία. Αυτές οι ανάγκες ονομάζονται και εγωιστικές καθώς οδηγούνται από το εγώ μας (Φαναριώτης, 1996).

✓ Η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση.

Η εμφάνιση της ανάγκης αυτής υφίσταται μόνο όταν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες όλων των προηγούμενων επιπέδων (Maslow, 1970). Η ανάγκη για αυτοπροσδιορισμό και αυτοπραγμάτωση οδηγεί το άτομο να κάνει αυτό που θεωρεί ότι ταιριάζει καλύτερα στον εαυτό του και να ενεργοποιήσει στο μέγιστο βαθμό το δυναμικό του (Μπουραντάς, 1999). Αυτό είναι το ανώτερο σκαλοπάτι στη σκάλα των ανθρώπινων αναγκών. Είναι η επιθυμία να βρει το άτομο την θέση του στη ζωή, να δώσει νόημα σε ότι κάνει, να επιτύχει ένα ανώτερο σκοπό, να αφήσει το αποτύπωμα του στο πέρασμα του από τη ζωή.²

² Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://socialpolicy.gr/2013/11>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 18/12/2022.



Εικόνα 1. Η Πυραμίδα της ιεράρχησης των αναγκών του Maslow.³

Ο Maslow υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση όλων των αναγκών της ιεραρχίας είναι σημαντικός παράγοντας για την εξασφάλιση της ψυχικής υγείας του ατόμου και της ισορροπίας του, ενώ βασική προϋπόθεση για μια ευτυχισμένη και ολοκληρωμένη ζωή είναι η ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται στην κορυφή της πυραμίδας.

Σύμφωνα με τον Maslow η μη ικανοποίηση των αναγκών των ατόμων επηρεάζει την ικανοποίηση των ατόμων. Υποστηρίζει, ότι οι φυσιολογικές-βιολογικές ανάγκες αποτελούν πρωταρχική σημασία για έναν άνθρωπο. Όταν κάποιος πεινά ή διψάει, η εξεύρεση της τροφής και νερού, κυριαρχεί στο τρόπο συμπεριφοράς και τη σκέψη του. Μόλις η ανάγκη αυτή ικανοποιηθεί, τότε το άτομο σταματά να διψά ή να πεινά και έρχεται στο προσκήνιο η επόμενη κατηγορία αναγκών, δηλαδή η ανάγκη για ασφάλεια. Επομένως, μόλις ικανοποιηθεί μία ανάγκη, ο άνθρωπος σκέφτεται στην ικανοποίηση της επόμενης, η οποία στην αρχή ήταν μικρότερης σημασίας γι' αυτόν. Έτσι, κριτήριο για να παρακινηθεί ο άνθρωπος παραμένει η ανικανοποίητη ανάγκη (Κωσταρίδου-Ευκλείδη, 1997).

Πιο συγκεκριμένα, στο χώρο της εργασίας, σύμφωνα με τον Maslow, η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση αποτελεί το πιο υψηλό κίνητρο για την ικανοποίηση, εφόσον φυσικά οι κατώτερες ανάγκες έχουν εκπληρωθεί. Η άποψη αυτή αποτελεί πόρισμα πολλών ερευνών που διεξήχθησαν σε επιχειρήσεις, όπου παρατηρήθηκε ότι η νέα γενιά

³Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα

<https://www.google.com/search?sxsrf=AJOqlzWdSqerclCMeNKPwN4aFwfIzfF5DQ:1678903312956&q>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 25/1/2023.

εργαζομένων επικεντρώνεται στην ανάγκη αυτοπραγμάτωσης, την οποία και θεωρεί ως τη βασικότερη αιτία ικανοποίησης από την εργασία (Λύτρας, 1992).

1.4.2 Η Θεωρία X και Y του McGregor

Ο McGregor (1960) δημιούργησε μια φιλοσοφία βασισμένη σε διαφορετικές διαχειριστικές πρακτικές. Παρουσίασε μια έντονη αντίθεση ανάμεσα σε δύο διαφορετικά σύνολα διαχειριστικών παραδοχών σχετικά με τους ανθρώπους, τα οποία ταυτοποιήθηκαν ως θεωρία X και θεωρία Y.

Θεωρία X

Το σύνολο θεωριών X σχετικά με την ανθρώπινη συμπεριφορά υποδηλώνει ότι οι άνθρωποι ενεργούν για να ικανοποιήσουν τις βασικές τους ανάγκες και δε συμβάλλουν εθελοντικά και πρόθυμα στους οργανωτικούς στόχους (Bloisi et al., 2003). Οι άνθρωποι είναι ανυπόμονοι, εγωκεντρικοί, ανθεκτικοί στις αλλαγές, αντιπαθούν την ευθύνη, στερούνται φιλοδοξίας και είναι αφελείς (McCaffer et al., 2005). Η Θεωρία X χαρακτηρίζει περαιτέρω τους ανθρώπους με τους εξής ακόλουθους τρόπους:

- ❖ Οι εργαζόμενοι είναι τεμπέληδες, αδιάφοροι, δεν έχουν φιλοδοξία, εργασιακό όραμα και εργάζονται όσο το δυνατόν λιγότερο.
- ❖ Αντιπαθούν την ευθύνη, την ανάληψη πρωτοβουλιών και προτιμούν να καθοδηγούνται από την ηγεσία.
- ❖ Είναι ασαφείς, εύθραυστοι και εύκολα εξαπατώνται.
- ❖ Είναι εγωκεντρικοί, αδιάφοροι στις οργανωτικές ανάγκες και ανθεκτικοί στις αλλαγές (McCaffer et al., 2005).

Η Θεωρία X υποστηρίζει ότι η διαχείριση, των εργαζομένων για την ολοκλήρωση του έργου τους, μπορεί να γίνει ακολουθώντας δύο επιλογές.

- Η πρώτη επιλογή είναι να ακολουθήσει κανείς μια σκληρή γραμμή, χρησιμοποιώντας αυστηρούς ελέγχους, εξαναγκασμούς, τιμωρίες και απειλές.
- Η δεύτερη επιλογή θεωρεί ότι είναι η καλύτερη, η μαλακή προσέγγιση, που χαρακτηρίζεται από ανεκτικότητα, αποδοχή των αναγκών των εργαζομένων, οι οποίοι για να εκπληρώσουν το έργο και τους στόχους τους, χρειάζονται καθοδήγηση (Warren, 1989).

Σύμφωνα με τον McGregor, τα προβλήματα στους διάφορους οργανισμούς δημιουργούνται όχι από τους ίδιους τους εργαζομένους αλλά από τον τρόπο διαχείρισης των εργαζομένων. Επομένως, διευθυντές και προϊστάμενοι πρέπει να

κατευθύνουν και να τροποποιούν τη συμπεριφορά των εργαζομένων, για να καλύψουν τις οργανωτικές τους ανάγκες, πείθοντας, επιβραβεύοντας, τιμωρώντας και ελέγχοντας τους εργαζόμενους που δε προσπαθούν να μάθουν και να αναπτυχθούν (Τριαντάρη, 2020).

Θεωρία Ψ

Η θεωρία Ψ βασίζεται σε πιο λεπτομερείς υποθέσεις σχετικά με το ανθρώπινο κίνητρο και την ανθρώπινη φύση (Ζαβλανός, 2002). Περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Η διοίκηση έχει την ευθύνη για την οργάνωση των εργαζομένων, των υλικών, των μηχανών και κυρίως για την επίτευξη των οικονομικών σκοπών και στόχων.
- Οι εργαζόμενοι δεν είναι φυσικά παθητικοί ή ανθεκτικοί στις οργανωτικές ανάγκες. Εάν όμως έτσι δείχνουν, αυτό οφείλεται στη κακή διαχείριση.
- Όλοι οι εργαζόμενοι διαθέτουν δυνατότητες ανάπτυξης και ανάληψης ευθύνης για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Καθήκον της διοίκησης είναι να καλλιεργήσει αυτές τις τάσεις, να τις ενθαρρύνει και να βοηθήσει στην ανάπτυξη τους.
- Η διοίκηση πρέπει να δημιουργήσει μια δομή στην οργάνωσή της και ανάλογες μεθόδους στη λειτουργία της έτσι ώστε να επιτρέπει στους εργαζομένους να ρυθμίζουν τους δικούς τους στόχους και να ταυτίζουν τις προσωπικές τους ικανότητες με τους στόχους του οργανισμού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί δημιουργώντας ευκαιρίες και όραμα, καταργώντας εμπόδια, ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη και παρέχοντας καθοδήγηση. Εδώ, είναι απαραίτητη η παρουσία ενός ηγέτη στον οργανισμό, ο οποίος θα έχει όραμα, το οποίο θα υποστηρίζει με θάρρος, επιμονή και ενθουσιασμό (Τριαντάρη, 2020).

1.4.3 Η Θεωρία της Προσδοκίας του Vroom

Ο Vroom (1964) υπήρξε ο πρώτος που διατύπωσε μια θεωρία προσδοκίας. Η θεωρία αυτή αναφέρει ότι κάθε εργαζόμενος έχει διαφορετικούς στόχους, σκοπούς και παρακινείται κάτω από συγκεκριμένες προσδοκίες. Η ελκυστικότητα της εργασίας και συνεπώς η ικανοποίηση που παίρνει το άτομο από αυτή, είναι συνάρτηση όσων το άτομο πιστεύει ότι αποκομίζει από την εργασία του καθώς και του βαθμού στον οποίο

τα αποτελέσματα αυτά είναι όντως επιθυμητά ή ανεπιθύμητα για τον εργαζόμενο. Η θεωρία του Vroom ορίζει τις διαδικασίες που περνά ένα άτομο για να κάνει επιλογές. Το κίνητρο, σύμφωνα με την θεωρία, βασίζεται στην απόφαση για το πόση προσπάθεια θα καταβληθεί για την διεκπεραίωση μιας συγκεκριμένης εργασίας και περιλαμβάνει δύο στάδια προσδοκιών:

α) το κίνητρο επηρεάζεται από την προσδοκία ενός ατόμου, ότι ένα συγκεκριμένο επίπεδο προσπάθειας, θα οδηγήσει στον επιδιωκόμενο στόχο απόδοσης και

β) τα άτομα έχουν κίνητρα στο βαθμό που εκτιμούν τα αποτελέσματα που λαμβάνονται, δηλαδή ανταμοιβές (Κάντας, 1998).

Αναλυτικότερα στη θεωρία του Vroom υπάρχουν τρεις μεταβλητές: η προσδοκία, η ελκυστικότητα ή σθένος και η συντελεστικότητα. Κατά τη θεωρία, η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων και των προσδοκιών του εργαζομένου για το βαθμό στον οποίο η εργασία του διακρίνεται από συντελεστικότητα, δηλαδή κατά πόσο η εργασία του συντελεί ώστε να υπάρχουν κάποια επιθυμητά αποτελέσματα για τον ίδιο (Χυτήρης, 2006). Μπορούν τα αποτελέσματα αυτά να αποκτήσουν κάποιο σθένος για το άτομο και το σθένος αυτό αποκτιέται βάση του βαθμού στον οποίο υλοποιούνται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Από την μία πλευρά, η πραγματοποίηση των αποτελεσμάτων αυτών μπορεί να έχει θετική επιρροή στον εργαζόμενο και κατά συνέπεια εργασιακή ικανοποίηση για το άτομο. Από την άλλη πλευρά, μπορεί να έχει αρνητική επιρροή, να έχει δηλαδή αρνητικό σθένος, το οποίο μπορεί να οφείλεται όχι στη φύση του αποτελέσματος αλλά στο γεγονός ότι δεν είναι ικανοποιητικά αναμενόμενο (Δουκάκης, 1998).

Παρόλα αυτά πρέπει να επισημάνουμε ότι δε στηρίχθηκε ικανοποιητικά, όταν διερευνήθηκε εμπειρικά, η θεωρία του Vroom, για την εργασιακή ικανοποίηση.

1.4.4 Η Θεωρία της Υγιεινής-Παρακίνησης του Herzberg

Εισηγητής της θεωρίας αυτής ήταν ο Herzberg. Πρόκειται για μια θεωρία κινήτρων που μοιάζει αρκετά με τη θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, εδώ όμως οι παράγοντες περιορίζονται σε δύο. Λαμβάνει υπόψη ότι στη σύγχρονη κοινωνία οι ανάγκες κατώτερου επιπέδου έχουν λίγο-πολύ ικανοποιηθεί και μόνο οι ανάγκες ανώτερου επιπέδου μπορούν να προσεγγίσουν την ικανοποίηση. Ο Herzberg (1959) διακρίνει δύο είδη αναγκών:

- Αυτές που προκαλούν ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο και προέρχονται από τις βασικές, βιολογικές ανάγκες του ατόμου. Η ικανοποίηση της πείνας μπορεί να συνδεθεί με την απόκτηση χρημάτων, μετατρέποντας το χρήμα σε ορμή, δηλαδή σε κίνητρο.

- Αυτές που προκαλούν δυσαρέσκεια, που έχουν σχέση με το εργασιακό περιεχόμενο και ο Herzberg τις ονομάζει παράγοντες υγιεινής. Η επίτευξη έργου, η φύση της εργασίας, η υπευθυνότητα, η δυνατότητα προαγωγής αποτελούν κίνητρα για τον Herzberg, ενώ παράγοντες όπως η επαγγελματική ασφάλεια, οι εργασιακές συνθήκες, το επίπεδο του μισθού είναι για αυτόν παράγοντες υγιεινής (Φαναριώτης, 2004).

Ο Herzberg πίστευε ότι η σωστή διαχείριση των παραγόντων υγιεινής μπορεί να αποτρέψει τη δυσαρέσκεια των εργαζομένων, από την άλλη όμως δε μπορεί να χρησιμεύσει ως πηγή κινήτρου ή ικανοποίησης. Οι καλές συνθήκες εργασίας μπορούν να κρατήσουν τους υπαλλήλους σε μια δουλειά, αλλά δεν τους κάνουν πιο εργατικούς, ενώ οι κακές συνθήκες εργασίας οδηγούν στη παραίτηση (Μπουραντάς, 1999).

Κατά τον Herzberg, ένας προϊστάμενος που θέλει να αυξήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων του πρέπει να επικεντρωθεί στους παρακίνητικούς παράγοντες. Κατά κανόνα, μια δουλειά με πολλούς ικανοποιημένους εργαζόμενους οδηγεί στη παρακίνηση και στην αποτελεσματική απόδοση. Από την άλλη πλευρά, η έλλειψη ικανοποίησης δεν οδηγεί πάντα σε κακή απόδοση και δυσαρέσκεια αλλά στην απλή εκτέλεση της εργασίας, αδιαφορώντας για την ανάπτυξη της επιχείρησης και τους στόχους της (Μπουραντάς, 1999).

1.4.5 Η Θεωρία της Αλληλοεπίδρασης του Rensis Likert

Ο Likert είναι γνωστός για τη συμβολή του στη δημόσια διοίκηση και στο Κίνημα Ανθρωπίνων Σχέσεων αλλά ξεπερνά τα στενά πειθαρχικά όρια και παρέχει λειτουργικές λύσεις σε οργανωτικά προβλήματα. Έχει αναγνωριστεί η συμβολή του στην θεωρία οργάνωσης. Η στενή σχέση του με το Κίνημα Ανθρώπινης Σχέσης, η επακόλουθη ανάλυση του ρόλου της δημοκρατικής συμμετοχής καθώς και η βελτίωση των επιδόσεων αποτέλεσαν ορόσημο για τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις (Χυτήρης, 2006).

Ο Likert τόνισε την αξία της δημοκρατικής ηγεσίας και επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη νέων τεχνικών συμμετοχικής διοίκησης. Η άποψη του αυτή συμπληρώνεται με την αρχή των σχέσεων υποστήριξης. Πιο συγκεκριμένα, η ηγεσία ενός οργανισμού είναι αναγκαίο να εξασφαλίζει τη δημιουργία σχέσεων ανάμεσα στους εργαζομένους της και τη θετική αλληλεπίδραση μεταξύ τους. Να εναρμονίζει τις προσδοκίες και τις αξίες των εργαζομένων, με τέτοιο τρόπο, ώστε να θεμελιώνεται το αίσθημα της σπουδαιότητας και της προσωπικής αξίας του καθένα. Επιπλέον, η ηγεσία πρέπει να διαμορφώνει αξίες και να επηρεάζει την κουλτούρα της επιχείρησης. Να δίνει κατευθυντήριες γραμμές ηθικής συμπεριφοράς, να είναι ειλικρινής, να ενδιαφέρεται να συμπεριφερθεί με δικαιοσύνη και ισότητα (Τριαντάρη, 2020).

Ακόμα ενεργώντας με ένα συνδυασμό διανοητικών και ηθικών αρετών, στις οποίες η μεσότητα θα παίζει πρωτεύοντα ρόλο, εφόσον αποτελεί ικανότητα αποφυγής ακροτήτων που δύνανται να προκύψουν από παρορμήσεις και έντονα πάθη (Τριαντάρη, 2021), θα κερδίσει εμπιστοσύνη, θα κρατά ισορροπίες και θα δημιουργήσει κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού.

Η συμπεριφορά της αυτή προωθεί στην παρακίνηση για υψηλή απόδοση και μείωση συγκρούσεων με αντίστοιχη πρόοδο στις διαπροσωπικές σχέσεις. Η ηγεσία πρέπει να τοποθετεί τον εαυτό της στη θέση των εργαζομένων και να υπολογίζει τις προσδοκίες και την εμπειρία του καθενός (Τερζίδης, Τζωρτζάκης, 2004).

Επιπρόσθετα, η ηγεσία πρέπει να διαισθάνεται τις ανάγκες των εργαζομένων της και να διαχειρίζεται τις αντιδράσεις τους καθώς και να διαβάσει ανά πάσα στιγμή τα δικά της συναισθήματα. Έτσι, καταφέρνει να λαμβάνει ορθές αποφάσεις χωρίς να επηρεάζεται από πάθη. Ακόμα, η ηγεσία πρέπει να έχει καλή προαίρεση, ώστε να κερδίζει την εμπιστοσύνη και την αναγνώριση των άλλων (Τριαντάρη, 2020).

Τέλος, ο Likert διαχωρίζει τον επιτυχημένο ηγέτη από τον ηγέτη με χαμηλή αποδοτικότητα. Ο πρώτος βλέπει την εργασία σε σχέση με τον άνθρωπο, έχει όραμα το οποίο υποστηρίζει με θάρρος, επιμονή και ενθουσιασμό. Ο σωστός ηγέτης παίζει τον ρόλο του διαπραγματευτή-διαμεσολαβητή, επιλύει διαφορές μεταξύ των εργαζομένων, διαχειρίζεται συγκρούσεις και προχωρά σε διαπραγματεύσεις (Τριαντάρη, 2020).

Ο επιτυχημένος ηγέτης είναι δίκαιος, πολύ αναγκαίο στοιχείο σε όλες τις εποχές και περισσότερο σήμερα, όπου συχνά πλήττονται τα δικαιώματα των εργαζομένων. Ο καλός ηγέτης προηγείται, μπαίνει μπροστά, εμπνέει, κατευθύνει και διευθύνει (Τριαντάρη, 2020).

Ο Πλάτωνας παρομοιάζει τον αληθινό ηγέτη με τον γνήσιο υφαντή. Πρέπει να ξέρει να υφαίνει, να εναρμονίζει και να συνδυάζει διαφορετικές καταστάσεις, εξαλείφοντας τις έντονες αντιθέσεις και περιορίζοντας την πολυπλοκότητα με προσανατολισμό το κοινό συμφέρον (Τριαντάρη, 2021). Ο δεύτερος επικεντρώνεται στον κύκλο της εργασίας και πιστεύει ότι ένα άτομο απλά αποτελεί εξάρτημα του κύκλου της εργασίας.

1.4.6 Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham

Σύμφωνα με την θεωρία των Hackman και Oldham (1980), η συμπεριφορά και οι στάσεις των εργαζομένων επηρεάζονται με διαφορετικό τρόπο από την ύπαρξη συγκεκριμένων εργασιακών χαρακτηριστικών. Η ταυτότητα και σπουδαιότητα του έργου, η ποικιλία των δεξιοτήτων, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση (feedback) είναι τα χαρακτηριστικά αυτά. Η εργασιακή συμπεριφορά δεν επηρεάζεται άμεσα από την αλλαγή στα χαρακτηριστικά αυτά, όμως επηρεάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι εργαζόμενοι βιώνουν τις αντιδράσεις στις αλλαγές αυτές. Τα ψυχολογικά αυτά

βιώματα, με την σειρά τους, οδηγούν σε αλλαγές στα κίνητρα που έχει ο εργαζόμενος για να εργαστεί καθώς και στη συμπεριφορά του (Φαναριώτης, 1996).

Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός ύπαρξης αυτών των χαρακτηριστικών τόσο υψηλότερα είναι και τα κίνητρα των εργαζομένων καθώς και πιο θετικά τα συναισθήματά τους για την εργασία που εκτελούν.

1.4.7 Η Θεωρία ERG του Alderfer

Η θεωρία αυτή βασίζεται στη θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, με τις ακόλουθες βασικές διαφορές:

- Οι ανάγκες δεν ακολουθούν την αυστηρή σειρά ιεραρχίας που υποστηρίζει ο Maslow.
- Η θεωρία ERG αναφέρεται μόνο σε τρεις κατηγορίες αναγκών. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τη θεωρία, η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από την εκπλήρωση τριών ειδών αναγκών: των αναγκών ύπαρξης (Existence), σχέσης (Relatedness) και ανάπτυξης (Growth).
- Κατά τον Alderfer, η μη ικανοποίηση των αναγκών ανωτέρου επιπέδου (σχέσης και ανάπτυξης) για οποιοδήποτε λόγο, μπορεί να προκαλέσει οπισθοδρόμηση σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου. Από τη άλλη, η ικανοποίηση μιας ανάγκης δε παύει να αποτελεί κίνητρο για το άτομο, όπως υποστηρίζει ο Maslow, αλλά μπορεί να λειτουργήσει αυξητικά για την έντασή της.

Η θεωρία ERG υποστηρίζει ότι οι ανάγκες ύπαρξης ενός εργαζόμενου μπορούν να ικανοποιηθούν μέσω του μισθού του, των επιπλέον παροχών που έχει, του ασφαλούς εργασιακού του περιβάλλοντος. Οι ανάγκες ανάπτυξης καλύπτονται όταν η εργασία του είναι δημιουργική, του παρέχει ευκαιρίες, προκλήσεις και εργασιακή αυτονομία. Τέλος, οι ανάγκες σχέσης ικανοποιούνται μέσα από τις συνεργασίες και τις συναδελφικές επαφές, ιδιαίτερα όταν αυτές διακρίνονται από σεβασμό, αναγνώριση και συναισθηματική υποστήριξη (Κάντας, 1998).

1.4.8 Η θεωρία της κοινωνικής επιρροής των Salancik και Pfeffer

Στη θεωρία αυτή, που εισήγαγαν οι Salancik και Pfeffer (1977), οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αποφασίζουν για το πώς αισθάνονται για την εργασία τους. Για να καταλήξουν αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την δουλειά τους, επηρεάζονται από τη συμπεριφορά ατόμων που εργάζονται σε παρεμφερή περιβάλλοντα με εκείνους (Raziq et al., 2015).

Πρόκειται για μια πολύ ενδιαφέρουσα θεωρία διότι αναγνωρίζει τον κοινωνικό χαρακτήρα της εργασίας. Ο εργαζόμενος κρίνει και προσπαθεί να αντιληφθεί κατά πόσο είναι επαγγελματικά ικανοποιημένος ή όχι οι συνάδελφοι του και με βάση το πόρισμα που βγάζει για τους άλλους, καταλήγει στην αντίληψη για το αν και ο ίδιος είναι ικανοποιημένος επαγγελματικά ή όχι (Wright and Cropanzano, 2000).

1.5 Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης

Μια ανασκόπηση στη παγκόσμια βιβλιογραφία μας δείχνει ότι τα μέτρα ικανοποίησης από την εργασία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο ομάδες:

- στα μέτρα όψεων, τα οποία επικεντρώνονται στη μέτρηση συγκεκριμένων τομέων της εργασίας όπως η αμοιβή, οι επιπλέον παροχές, η εποπτεία, οι ευκαιρίες προαγωγής κτλ και
- στα σφαιρικά μέτρα, τα οποία επικεντρώνονται στη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία, προκειμένου να προβλεφθεί η πιθανότητα παραίτησης από την εργασία (Latif et al., 2015).

Για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, οι ερευνητές έχουν υιοθετήσει διάφορες μεθόδους, με τις περισσότερες να αφορούν τη χρήση ερωτηματολογίων ή συνεντεύξεων. Η συνέντευξη σαφέστατα έχει αμεσότητα αλλά απαιτεί χρόνο, κόστος, καλή οργάνωση και για του λόγους αυτούς δεν τύχει ευρείας χρήσης. Αντίθετα, το ερωτηματολόγιο είναι οικονομικό και σύντομο (Javeau, 2000).

Στα ερωτηματολόγια ζητείται από τους εργαζόμενους να δηλώσουν το βαθμό δυσαρέσκειας ή ευαρέσκειας, αναφορικά πάντα, με τις διάφορες πτυχές των εργασιακών τους ρόλων. Είναι πολύ βασικό για κάθε επιχείρηση που επιθυμεί να μετρήσει την επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων της, να λάβει υπόψη τις ερευνητικές τάσεις της εποχής, που σχετίζονται με την έννοια αυτή καθώς και να κάνει την επιλογή της προσέγγισης εκείνης που ικανοποιεί τους στόχους και τις ανάγκες της έρευνας (Javeau, 2000).

Με το πέρασμα των χρόνων, έχουν αναπτυχθεί πολλά είδη ερωτηματολογίων, έχουν εξελιχθεί και βελτιωθεί. Τα περισσότερα έχουν εμπνευστεί από τα ακόλουθα επικυρωμένα εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης.

1.5.1 Περιγραφικός δείκτης εργασίας

Job Descriptive Index (JDI)

Τα τελευταία 50 έτη, το εργαλείο Job Descriptive Index (JDI) των Smith, Kendall και Hulins (1969), χρησιμοποιείται από πολλούς ερευνητές, για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Περισσότερο από το 50% των ερευνών που έχουν δημοσιευτεί στον τύπο, έχει χρησιμοποιήσει το συγκεκριμένο εργαλείο. Κατά τον Vroom, ο περιγραφικός δείκτης JDI είναι, χωρίς αμφιβολία, το πιο προσεκτικό κατασκευασμένο εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης (Vroom, 1964).

Αναφορικά με αυτό, οι O'Reilly και Robert (1991) δήλωσαν ότι το εργαλείο JDI, ως διαγνωστικός δείκτης και ερευνητικό όργανο, χρησιμοποιείται κατά μεγάλο ποσοστό, από επιχειρήσεις, οργανισμούς και κυβερνήσεις πολλών κρατών με μεγάλη επιτυχία.

Οι διαστάσεις που χρησιμοποιούνται από το Job Descriptive Index για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους είναι οι εξής:

- η τωρινή εργασία
- η τωρινή μισθοδοσία
- η επίβλεψη, εποπτεία
- οι ευκαιρίες για ανέλιξη και προαγωγή
- οι σχέσεις με τους συναδέλφους (Smith et al., 1969).

Ο περιγραφικός δείκτης εργασίας JDI περιλαμβάνει μια έρευνα 72 ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο προσφέρει μια σύντομη μορφή απάντησης (ναι ή δεν είμαι σίγουρος ή όχι) η οποία απλοποιεί το έργο για τον ερωτώμενο και διαρκεί λίγα λεπτά για τη συμπλήρωση της έρευνας (Smith et al., 1969).

1.5.2 Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από 100 ερωτήσεις, με 20 υποκλίμακες, οι οποίες αξιολογούν την ικανοποίηση των ατόμων από την εργασία τους με βάση:

- την αξιοποίηση ικανοτήτων
- τη δραστηριότητα

- την εξέλιξη
- την εξουσία
- τις πολιτικές και πρακτικές της εταιρείας
- την αποζημίωση
- τους συναδέλφους
- την ανεξαρτησία
- την δημιουργικότητα
- τις ηθικές αξίες
- την αναγνώριση
- την ασφάλεια
- την πρόοδο
- την ευθύνη
- τις κοινωνικές υπηρεσίες
- την κοινωνική θέση
- την εποπτεία στις ανθρώπινες σχέσεις
- την εποπτεία στις τεχνικές
- την ποικιλία
- τις συνθήκες εργασίας ⁴

Συγκεκριμένα, στο Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης της Μινεσότα (MSQ), υπάρχουν πέντε ερωτήσεις για κάθε μία από τις παραπάνω είκοσι κλίμακες. Απαιτούνται από τον ερωτώμενο περίπου από δέκα έως είκοσι λεπτά για να το συμπληρώσει, γνωστό και ως **μεγάλη έκδοση του MSQ** (1977). Η πενταβάθμια κλίμακα Likert (1932) χρησιμοποιείται για τη βαθμολόγηση καθενός από τα 100 στοιχεία όπως:

- πολύ δυσαρεστημένος
- δυσαρεστημένος

⁴ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://vpr.psych.umn.edu/node/26>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 17/2/2023.

- ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος
- ικανοποιημένος
- πολύ ικανοποιημένος

με την πρώτη επιλογή απάντησης να είναι από αριστερά προς τα δεξιά.⁵

1.5.3 Ερωτηματολόγιο MOAQ

Michigan Organizational Assessment Questionnaire

Το ερωτηματολόγιο MOAQ περιλαμβάνει μεταβλητές που αναφέρονται σε περιγραφές:

- του εργασιακού περιβάλλοντος - χαρακτηριστικά εργασίας
- ψυχολογικές καταστάσεις - συναισθήματα ευθύνης
- απαντήσεις των εργαζομένων που αφορούν την ικανοποίηση από την εργασία και τα κίνητρα που τους εμφανίζονται (Hackman και Oldham, 1980).

Το MOAQ προσφέρει ένα σημαντικό πλεονέκτημα σε σχέση με τα άλλα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, δεδομένου ότι είναι ένα έγκυρο μέτρο της συναισθηματικής συνιστώσας της ικανοποίησης. Αυτό είναι βασικό γιατί οι ορισμοί της εργασιακής ικανοποίησης τη περιγράφουν ως συναισθηματικό στοιχείο, αφού η εργασιακή ικανοποίηση, περιλαμβάνει όχι μόνο τις σκέψεις κάποιου, αλλά και τις αισθήσεις του για την εργασία του (Wright et al., 2000).

1.5.4 Ερωτηματολόγιο JSS

Job Satisfaction Survey

Το ερωτηματολόγιο JSS περιλαμβάνει πέντε παράγοντες από το ερευνητικό εργαλείο Job Descriptive Index (JDI)

- την ίδια την εργασία
- τις σχέσεις με τους συνεργάτες

⁵ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://vpr.psych.umn.edu/node/26>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 22/2/2023.

- την επίβλεψη
- τις προαγωγές
- τη μισθοδοσία καθώς και ερωτήσεις
- για τα επιδόματα
- τη λειτουργία της επιχείρησης
- την επικοινωνία
- την αναγνώριση.

Οι απαντήσεις των 36 ερωτήσεων ακολουθούν μία εξαβάθμια κλίμακα από το διαφωνώ τελείως έως το συμφωνώ απολύτως (Smith et al., 1969).

1.6 Εργασιακή Ικανοποίηση και Οργανωτική Απόδοση

Η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης έχει αξιολογηθεί κατά καιρούς από διάφορες έρευνες, από τις οποίες τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι μικτά. Θεωρητικές και πρακτικές σπουδές δεν έχουν δώσει μια σαφή απάντηση στην πραγματική φύση και δύναμη της σύνδεσης αυτής, μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της οργανωτικής απόδοσης. Στην πραγματικότητα, ορισμένοι συγγραφείς έχουν βρει μια θετική συσχέτιση μεταξύ τους (Chan, Gee & Steiner, 2000, Ellinger, Yang, & Howton, 2002, Huselid, 1995, Koys, 2001, Latif et al., 2015, Mafini & Pooe, 2013), ενώ, από την άλλη πλευρά, κάποιιοι δεν έχουν ανακαλύψει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών (Daily & Near, 2000, Mohr & Puck, 2007), (Bakotic, 2016).

Σύμφωνα με την άποψη του Cummings (1970), ως προς τη σχέση αυτή, προσδιορίζεται μέσα από τρεις σημαντικές απόψεις. Η απόδοση μπορεί να οδηγεί στην ικανοποίηση, η απόδοση προκαλεί αίσθημα ικανοποίησης και οι αμοιβές- παροχές προκαλούν απόδοση και ικανοποίηση. Οι ερευνητές Mirvis και Lawer (1977) παρουσίασαν πειστικά συμπεράσματα σχετικά με τη σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης. Οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι είναι λιγότερο πιθανό να παρουσιάσουν εξουθένωση ή να παραιτηθούν από την εργασία τους. (Wright et al., 2000).

Ο Ostroff (1992), βρήκε ότι οι οργανισμοί με περισσότερους ικανοποιημένους υπαλλήλους, έτειναν να είναι πιο αποτελεσματικοί από τους οργανισμούς με δυσαρεστημένους υπαλλήλους. Οι Raian, Smith και Johnson (1996), ανακάλυψαν ότι το ηθικό των εργαζομένων σχετίζεται με δείκτες απόδοσης, συναισθήματα

ικανοποίησης πελατών και αναλογίες κύκλου εργασιών. Οι Evans και Jack (2003), έδειξαν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων έχει θετικό αντίκτυπο για την απόδοση της αγοράς, η οποία αναλύθηκε μέσω των κερδών ανά μετοχή, και η απόδοση της αγοράς έχει σημαντικό αντίκτυπο στη χρηματοοικονομική απόδοση. Σε αυτό το πλαίσιο, οι Gross και Etzioni (1985) επεσήμαναν ότι «η οργανωτική πραγματικότητα και η ανθρώπινη ευτυχία πάνε χέρι-χέρι» (Bakotic, 2016).

Στην έρευνα που πραγματοποίησαν οι Knoppers et al., (1991), για να προσδιορίσουν τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης και απόδοσης, βρήκαν ότι υπάρχει θετικός συσχετισμός μεταξύ των δύο αυτών στοιχείων. Είναι ένα συναίσθημα που αφορά την επαγγελματική καριέρα ενός ατόμου ή συγκεκριμένες πτυχές της εργασίας του και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την παραγωγικότητα και την απόδοση της εργασίας (Knoppers et al., 1991).

Οι ερευνητές Katzell, Barret and Porker (1952) απέδειξαν ότι δεν υπάρχει συσχετισμός της εργασιακής ικανοποίησης ούτε με τον κύκλο εργασιών, ούτε με την ποιότητα παραγωγής. Αντιθέτως, οι Smith και Cranny (1968), σε έρευνα τους, βρήκαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με την απόδοση, καθώς και με την προσπάθεια, τη δέσμευση και την πρόθεση.

Πιο σύγχρονοι μελετητές, οι Dahlgvist και Matsson (2013) υποστήριξαν ότι κύριος παράγοντας, που επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων, είναι η ανταμοιβή - μισθός. Η ανταμοιβή προκαλεί ικανοποίηση και οδηγεί τους εργαζομένους σε πιο παραγωγική και αποτελεσματική εργασία.

Σε αντίθεση με τους Dahlgvist και Matsson, ο Emeka et al., (2015) υποστήριξε ότι η απόδοση εξαρτάται από διάφορους παράγοντες όπως: την ασφάλεια στην εργασία, την αποζημίωση, την ικανοποίηση των εργαζομένων, το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, τις αξιολογήσεις, τα θετικά σχόλια και τις επιπλέον ανταμοιβές. Όταν δίνονται κίνητρα στους εργαζόμενους, τότε αυτοί εργάζονται πιο παραγωγικά και αντιμετωπίζουν εύκολα τις διάφορες προκλήσεις και δυσκολίες.

Σύμφωνα με την έρευνα του Loan (2020), η χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία μειώνει αυτόματα την απόδοση των εργαζομένων, η οποία υποδεικνύεται από ανεπιθύμητη συμπεριφορά όπως καθυστερήσεις, απουσίες και εναλλαγή. Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει την υψηλή δέσμευση και απόδοση των εργαζομένων κατά τους Beloor et al., (2017), (Andrade et al., 2021).

Επιπλέον, οι Dahlgvist και Matsson (2013) υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση καθώς και η δυσαρέσκεια από την εργασία επηρεάζουν το έργο ενός εργαζόμενου. Από τη μία πλευρά, η ικανοποίηση από την εργασία αυξάνεται από παράγοντες παρακίνησης όπως: η πρόοδος, τα επιτεύγματα, η ίδια η φύση της εργασίας, η αναγνώριση και η εξέλιξη. Από την άλλη, υπάρχουν παράγοντες δυσαρέσκειας που μειώνουν την εργασία όπως είναι: η άδικη πολιτική της εταιρείας, οι άσχημες συνθήκες εργασίας, η ανασφάλεια

εργασίας, η αυστηρή επίβλεψη, οι ανύπαρκτες σχέσεις με τους συνομηλίκους και ο μη ικανοποιητικός μισθός. Οι συγκρούσεις μεταξύ κατώτερου και ανώτερου προσωπικού δημιουργούν επικοινωνιακά προβλήματα και έχουν αρνητικό αντίκτυπο στους οργανισμούς. Η δυσαρέσκεια από την εργασία εμφανίζεται όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται θυμό, κατάθλιψη και αδιαφορία για το έργο που επιτελούν. Αποτελεί μια διαδικασία όπου οι εργαζόμενοι δεν είναι άνετοι στο χώρο εργασίας τους (Raziq, Maulabakhsh, 2015).

1.7 Η έννοια της Επαγγελματικής Εξουθένωσης (burnout)

Ο όρος επαγγελματική εξουθένωση (burnout), για πρώτη φορά έγινε γνωστός το 1974, από έναν αμερικανό ψυχαναλύτη τον Freudenberger, ο οποίος υποστήριξε ότι αποτελεί μια διαδικασία σωματικής κόπωσης και πνευματικής φθοράς που εμφανίζεται στον επαγγελματικό τομέα. Η προσέγγιση του αυτή του ερευνητή δίνει έμφαση στην κλινική διάσταση της έννοιας (Βάρβογλη, 2007).

Γενικότερα, η επαγγελματική εξουθένωση, είναι μια έννοια με πολλές διαστάσεις, που θεωρείται αποτέλεσμα του μακροχρόνιου και καθημερινού εργασιακού άγχους, ιδίως σε επαγγέλματα που διακρίνονται για την ανθρωπιστική και κοινωνική τους διάσταση και σχετίζονται με την ανθρώπινη φροντίδα, όπως τα επαγγέλματα των νοσηλευτών, των ιατρών και των εκπαιδευτικών (Βάρβογλη, 2007).

Με το burnout δηλώνεται μία κατάσταση συναισθηματικής, διανοητικής και φυσικής εξάντλησης, που προκαλείται από το υπερβολικό άγχος. Όσο το άγχος αυξάνεται, το άτομο αισθάνεται ότι χάνει το ενδιαφέρον για τη δουλειά του και αντιμετωπίζει τα πράγματα με κυνισμό και χωρίς αισιοδοξία (Skaalvik, 2015).

Οι Gold και Roth (1993), ορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση, ως ένα σύνδρομο που ξεκινάει από τις ανεκπλήρωτες προσδοκίες και τις ανικανοποίητες ανάγκες.

Κατά τους Maslach et al (2001), η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια παρατεταμένη απόκριση σε χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες στην εργασία. Ορίζεται από τρεις διαστάσεις: της εξάντλησης, του κυνισμού και της αναποτελεσματικότητας. Η εξάντληση είναι συναισθηματική, ο κυνισμός περιγράφει την αποπροσωποποίηση στον εργασιακό χώρο και η αναποτελεσματικότητα σχετίζεται με την αντίληψη της μειωμένης επίτευξης (Tsigilis et al, 2006).

Πιο αναλυτικά οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι ακόλουθες:

- Η συνιστώσα του στρες - συναισθηματική εξάντληση.

Αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, σε τέτοιο βαθμό ώστε να χαρακτηρίζεται από μειωμένη ενεργητικότητα.

- Η συνιστώσα της απόκρισης προς τους άλλους ή της αξιολόγησης των άλλων - αποπροσωποποίηση.

Αναφέρεται στην αποστασιοποίηση, στην κυνική αντιμετώπιση των άλλων, τους οποίους αντιμετωπίζει αρκετές φορές ως αντικείμενο.

- Η συνιστώσα της απόκρισης προς τον εαυτό του ή αυτοαξιολόγηση - μειωμένη απόδοση ή επίτευξη.

Αναφέρεται στην τάση που έχει ο εργαζόμενος να αισθάνεται ανεπαρκής, να αξιολογεί αρνητικά τον εαυτό του, να αμφισβητεί τις ατομικές του ικανότητες. Το άτομο έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση για τη δουλειά του καθώς και για τον εαυτό του. Καλλιεργείται στο άτομο η αίσθηση ότι η εργασία του δεν έχει νόημα (Skaalvik, 2015).

Οι επιπτώσεις του burnout επεκτείνονται εκτός της εργασίας, στην οικογένεια και στην κοινωνική ζωή. Το burnout οδηγεί σε αλλαγές στο σώμα, το καθιστά δηλαδή πιο ευάλωτο σε ασθένειες. Επίσης, το burnout συνδέεται και με την κατάθλιψη (Wright, 2000). Κάποια συμπτώματα του είναι η αδυναμία συγκέντρωσης, η άρνηση, η αϋπνία, οι ενοχές, η μικρή παραγωγικότητα, τα πολλά λάθη στην εργασία, η απώλεια σεξουαλικής ενέργειας. Οι παραπάνω καταστάσεις με την σειρά τους οδηγούν σε:

- αντίσταση σε απόψεις οικείων για αλλαγή των συνθηκών
- μνησικακίες και υπερβολικός θυμός
- επιθετικότητα
- παράνοιες
- κυκλοθυμικά συναισθήματα
- απάθεια
- απομόνωση
- σοβαρή απόσυρση
- κενά μνήμης
- χρήση αλκοόλ, ναρκωτικών ή επικίνδυνες συμπεριφορές (Gold, 1993).

1.8 Η έννοια του Εργασιακού άγχους (stress)

Το άγχος (stress) προέρχεται από τον λατινικό όρο «stringere» που σημαίνει σφίγγω, συμπιέζω, πιέζω, δεσμεύω. Ο Richard Lazarus και οι συνεργάτες του αναφέρουν ότι το άγχος είναι το αποτέλεσμα της αδυναμίας προσαρμογής του ατόμου στο περιβάλλον του. Στην Οργανωτική Ψυχολογία, ο όρος stress χρησιμοποιείται με τρεις έννοιες:

- ως αιτία (π.χ. η φύση της εργασίας είναι στρεσογόνα)
- ως αποτέλεσμα (π.χ. όταν εργάζομαι νιώθω ένταση) και
- ως διαδικασία (π.χ. όταν βρίσκομαι σε καταστάσεις πίεσης νιώθω στρες) (Βάρβογλη, 2007)

Αυτό είναι το αρνητικό άγχος «distress» και το δημιουργικό άγχος «eustress». Είτε η μια, είτε η άλλη μορφή άγχους συνδέεται, σύμφωνα με τη θεωρία του Eysenck (1975), με τις τρεις διαστάσεις της προσωπικότητας:

- ✓ Εσωστρέφεια / Εξωστρέφεια
- ✓ Νεύρωση / Σταθερότητα
- ✓ Ψύχωση / Υπερβολικός εγωισμός (Βάρβογλη, 2007)

Αυτά τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας συνδέονται, κατά πρώτον με την επικοινωνιακή συμπεριφορά του εργαζόμενου και κατά δεύτερον με τη διαφορετική ανταπόκριση στο άγχος. Οι εξωστρεφείς μπλέκονται συχνά σε στρεσογόνες καταστάσεις, καθώς μέσα στους οργανισμούς επιδιώκουν την κοινωνική επαφή (Mohr et al., 2007). Οι νευρωτικοί / ψυχωτικοί δείχνουν χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία, καθώς μέσα από τη συνεργασία με τους άλλους γίνονται νευρωτικοί. Η νεύρωση συνδέεται με την ψυχική ένταση μέσα από τις καθημερινές δραστηριότητες, την εσωστρέφεια κ.ά. Θα πρέπει να τονίσουμε στο σημείο αυτό, πως η βίωση του άγχους διατηρεί έναν υποκειμενικό χαρακτήρα. Αυτό σημαίνει πως κάτω από τις ίδιες συνθήκες, μπορεί μερικοί άνθρωποι να έχουν άγχος, ενώ σε κάποιους άλλοι να μην έχουν καμία στρεσογόνο επίπτωση (Στεργίου, 2016).

Ιδιαίτερη συναισθηματική και σωματική επίπτωση στον εργαζόμενο παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ανταποκρίνονται στις ικανότητες, στις αμοιβές και στις ανάγκες του εργαζομένου. Βασικοί στρεσογόνοι παράγοντες είναι:

- Η έλλειψη επικοινωνίας, συνεργασίας και υποστήριξης από προϊσταμένους, υφισταμένους και συναδέλφους.

- Η υπερβολική ή ελάχιστη εργασία.
- Ο ανεπαρκής χρόνος ή τα μέσα για την περάτωση εργασιών.
- Η απουσία περιγραφής, απαιτήσεων ή ελέγχου της εργασίας.
- Οι πολλές ευθύνες με περιορισμένη δυνατότητα λήψης αποφάσεων.
- Η έλλειψη αναγνώρισης ή ανταποδοτικής αμοιβής για την καλή εργασιακή απόδοση.
- Η εργασιακή ασφάλεια (μη μονιμότητα, ανθυγιεινές συνθήκες εργασίας, μείωση μισθού, φόβος απόλυσης κ.ά.).
- Οι προκαταλήψεις για το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα ή την θρησκεία.
- Η βία, οι απειλές ή οι παρενοχλήσεις κ.ά. (Chen, 2008).

Ορισμένα συμπτώματα άγχους είναι πονοκέφαλοι, ξηρότητα στόματος, ημικρανίες, συχνουρία, ανωμαλίες στον κύκλο της περιόδου, διάρροια, αλωπεκία, δερματίτιδες και άλλες ψυχοσωματικές εκδηλώσεις, όπως ταχυπαλμίες, αϋπνίες, απώλεια βάρους, έλλειψη ενδιαφέροντος για τη ζωή, νοσοφοβία, κλειστοφοβία ή αγοραφοβία, διαταραχές προσωπικότητας (Βάρβογλη, 2007).

Αιτία των παραπάνω συμπτωμάτων αποτελεί συχνά:

- Η ποιότητα των ανθρώπινων σχέσεων, η οποία επηρεάζει θετικά ή αρνητικά το κλίμα που αναπτύσσεται στο εσωτερικό του οργανισμού και έχει σημαντικές συνέπειες στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι και τα διευθυντικά στελέχη, αδιαφορούν για την αξία των ανθρώπινων σχέσεων, στο βωμό της επιρροής που ασκούν για επαγγελματική καταξίωση και ανάπτυξη. Οι ανθρώπινες σχέσεις στους οργανισμούς αποτελούν το πλέγμα σχέσεων, με το οποίο αποφεύγονται κάθε είδους ενδοεπιχειρησιακές συγκρούσεις, όπως οι τριβές, οι διαφωνίες ανάμεσα στους εργαζομένους (Boggie, 2005).
- Η σύγκρουση των ρόλων, είτε πρόκειται για σύγκρουση μέσα στο ρόλο, όπου προκύπτει από τις πολλαπλές απαιτήσεις μιας εργασίας, δηλαδή δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο. Σύγκρουση έξω από το ρόλο προκαλείται, όταν το άτομο έχει να αντιμετωπίσει διαφορετικές απαιτήσεις από το χώρο εργασίας και από το κοινωνικό ή οικογενειακό περιβάλλον (Φαναριώτης, 1996).

Παράδειγμα αποτελεί η ματαίωση ενός οικογενειακού δείπνου λόγω φόρτου εργασίας. Η σύγκρουση ρόλων είναι μία αγχωτική κατάσταση, που προκαλεί

υπέρταση και καρδιαγγειακά προβλήματα, και προσβάλλονται κυρίως τα ευαίσθητα άτομα και αυτά που έχουν ενδογενές άγχος (Στεργίου, 2016). Τόσο η ασάφεια του ρόλου όσο και η σύγκρουση ρόλων κυρίως προκαλούνται από τη συμπεριφορά και τον τρόπο σκέψης και δράσης των προϊσταμένων. Μία ιδιαίτερη μορφή σύγκρουσης ρόλων είναι η εκείνη που προέρχεται από τις απαιτήσεις της δουλειάς και της οικογενειακής ζωής (Chen, 2008).

1.9 Η έννοια της εργασιακής ανίας

Η εργασιακή ανία αφορά στη μείωση ή έλλειψη ενδιαφέροντος για την εργασία. Είναι ανικανότητα χωρίς φυσιολογική βάση. Βασικό χαρακτηριστικό της ανίας είναι η ανούσια εργασία. Οι εργαζόμενοι πάσχουν από εργασιακή ανία γιατί συνήθως, δεν χρησιμοποιούν πλήρως τις ικανότητες τους ή επειδή οι εργασίες που τους ανατίθενται, δεν είναι ενδιαφέρουσες για αυτούς (Harju and Hakanen, 2016).

Σύμφωνα με τους Mikulas and Vodanovich (1993), η ανία είναι μια σχετικά χαμηλή διέγερση και έλλειψη ικανοποίησης που οφείλεται σε ένα ανεπαρκές, ανιαρό εργασιακό περιβάλλον. Όσο οι εργαζόμενοι, τόσο και οι επιχειρήσεις μόνο οφέλη μπορούν να έχουν από την εξάλειψη της εργασιακής ανίας, διότι προκαλεί άγχος. Μειώνει το επίπεδο ψυχοσωματικής υγείας, την εργασιακή ικανοποίηση και επίδοση, που με την σειρά τους επηρεάζουν την εικόνα και την συνολική επίδοση της επιχείρησης (Loukidou et al. 2009).

Ο Fisher ορίζει την ανία ως μια δυσάρεστη, παροδική κατάσταση στην οποία οι εργαζόμενοι βιώνουν έλλειψη ενδιαφέροντος και δυσκολία προσήλωσης σε μια δραστηριότητα και νιώθουν ότι πρέπει να προσπαθήσουν πολύ προκειμένου να ολοκληρώσουν αυτή την δουλειά (Fisher, 1993). Σύμφωνα με τους Csikszentmihalyi van Tilburg και Igou, η πλήξη δημιουργείται όταν το περιβάλλον και η δουλειά κάποιου δεν έχουν πολλές απαιτήσεις και έτσι υπάρχει έλλειψη πρόκλησης (Harju et al., 2016).

Σύμφωνα με την μελέτη των Chen et al. (2011), οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι η εργασία τους έχει αξία και νόημα, όταν έχουν τον απόλυτο έλεγχο των καθηκόντων τους ή όταν εξελιχθούν σαν άτομα και προσωπικότητες μέσα από την εργασία τους. Τα επαναλαμβανόμενα καθήκοντα, που δεν παρέχουν καθόλου αυτονομία στους εργαζόμενους οδηγούν στην εργασιακή ανία. Τέτοιου είδους εργασίες, χρειάζονται εμπλουτισμό, ο οποίος περιλαμβάνει τον επανασχεδιασμό των εργασιών, για να γίνουν πιο απαιτητικές και ενδιαφέρουσες (Chen et al., 2011).

Επιπρόσθετα, ο Fisher καθόρισε τρεις μεταβλητές που αιτιολογούν γιατί τα χαρακτηριστικά μιας δουλειάς συμβάλλουν στην εργασιακή ανία. Πρώτη μεταβλητή

είναι η προσωπική υπερφόρτωση. Πραγματοποιείται όταν ένας υπάλληλος δεν έχει κάτι να κάνει, ειδικά αν έχει μάθει να δουλεύει πολύ. Δεύτερη, είναι η ποιοτική υποφόρτωση που συμβαίνει όταν η δουλειά είναι πολύ απλή, την χαρακτηρίζουν οι επαναλήψεις και δεν υπάρχουν προκλήσεις και πρωτοβουλίες. Τρίτη μεταβλητή, είναι η ποιοτική υπερφόρτωση που συμβαίνει όταν οι εργαζόμενοι ζητούνται να αναλάβουν δουλειές που είναι περίπλοκες (Fisher, 1993).

Οι εργαζόμενοι που βρίσκεται στα κατώτερα στρώματα της ιεραρχίας συχνά νιώθουν απογοήτευση και ανία, διότι απασχολούνται σε απλές και επαναλαμβανόμενες εργασίες, που τους προκαλούν μονοτονία. Η επισήμανση αυτή αποτελεί παρώθηση για δημιουργία ευκαιριών στην ανέλιξη των εργαζομένων και των στελεχών διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, το καθόλου ευκαταφρόνητο πρόβλημα της εργασιακής ανίας:

- επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις
- ταυτίζεται με την απουσία ενδιαφέροντος για την εργασία
- εκδηλώνεται με την αποχή από τα καθήκοντα και γενικότερα την εργασία (ασθένεια, αδυναμία κ.ά.)
- συμβάλλει στην καθυστέρηση της παραγωγής (Loukidou et al. 2009).

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να διαφοροποιήσουμε την έννοια της ανίας από την έννοια της κόπωσης. Η κόπωση αφορά στη μείωση της ικανότητας στην εργασία, είναι ενσυνείδητη ανικανότητα, ενώ η ανία αποτελεί συνδυασμό χαμηλής κινητοποίησης και έλλειψης ικανοποίησης (Boggie, 2005).

Οι πάσχοντες εργαζόμενοι από ανία νιώθουν αισθήματα αποξένωσης, βιώνουν έντονα θυμό, έχουν επιθετική συμπεριφορά και εχθρικότητα, δηλώνουν χαμηλή ψυχοσωματική ευεξία, χρονοτριβούν σε πράγματα ανούσια, δεν έχουν έλεγχο στον θυμό τους, οδηγούν νευρικά και επικίνδυνα.

Οι αιτίες που προκαλούν εργασιακή ανία στον εργαζόμενο πηγάζουν, είτε από τα χαρακτηριστικά της κάθε δουλειάς, είτε από τις διαφορές μεταξύ των εργαζομένων, είτε από το εργασιακό περιβάλλον. Αναλυτικότερα, λόγοι εργασιακής ανίας είναι:

- ✓ Η είσοδος της τεχνολογίας και των μηχανών στη μαζική παραγωγή. Πλέον, ο εργαζόμενος από πρωταγωνιστής, έχει μετατραπεί σε απλό παρατηρητή.
- ✓ Η χρήση μηχανών προκάλεσε ψυχολογικά προβλήματα και πτώση ηθικού. Γεννιούνται δυσάρεστες συναισθηματικές καταστάσεις, που οδηγούν σε κατάθλιψη.

- ✓ Οι εργασίες με επαναλαμβανόμενα, μονότονα καθήκοντα παρέχουν χαμηλά κίνητρα στους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να χάνουν το ενδιαφέρον τους για αυτήν.
- ✓ Το επίπεδο προσόντων και ικανοτήτων που απαιτείται στην εργασία, καθώς και το επίπεδο νοημοσύνης και εκπαίδευσης του εργαζόμενου για την εργασία που του ανατίθεται.
- ✓ Το αρνητικό φυσικό εργασιακό περιβάλλον.
- ✓ Η έλλειψη επικοινωνίας και οι κακές διαπροσωπικές σχέσεις στον οργανισμό.
- ✓ Ο χαμηλός βαθμός συμμετοχής του εργαζόμενου ή της ομάδας στις διαδικασίες του οργανισμού.
- ✓ Η ανωνυμία στο εργασιακό χώρο, καθώς και η αποπροσωποποίηση της εργασίας.
- ✓ Η έλλειψη ικανοποίησης του ατόμου από το εργασιακό αποτέλεσμα.
- ✓ Η αρνητική αντίληψη των άλλων για την εργασία του και την προσφορά του εργαζόμενου στη παραγωγική διαδικασία (Loukidou et al. 2009).

Συνέπειες της ανίας είναι η μείωση στην αποτελεσματικότητα και στην συγκέντρωση του εργαζόμενου στις πληροφορίες που δέχεται, καθώς και η μη παραγωγική συμπεριφορά του (Φαναριώτης, 1996). Πολλές φορές μπορεί να νιώθει υπνηλία κατά την διάρκεια μιας δουλειάς που του έχει ανατεθεί ή ακόμη και να έχει ανάρμοστη, κάποιες φορές, συμπεριφορά. Όλα αυτά εκτός από μείωση παραγωγής προκαλούν και δυσφήμιση στην εικόνα και ταυτότητα του οργανισμού.

Για την αντιμετώπιση της εργασιακής ανίας, ο Runcie (1980) ανακάλυψε ότι υπάρχουν άτομα που διαχειρίζονται την ανία σωστά, δηλαδή βρίσκουν τρόπους εργασίας και θέτουν προσωπικούς στόχους προς αποφυγή του φαινομένου. Επίσης, ασχολούνται με το διάβασμα, τη συζήτηση, το χορό, τη γυμναστική, τη μουσική ή και τα παιχνίδια (Loukidou et al. 2009).

Ο B. M. Bass (1960), για την αποφυγή εργασιακής ανίας, πρότεινε ο προϊστάμενος να εμπνέει ενδιαφέρον για την εργασία και να συμβάλλει στη κατανόηση της σημασίας του έργου και των στόχων. Να δυναμώνει το ενδιαφέρον των εργαζομένων, σε συνάφεια και με την αξιοποίηση της εξωεργασιακής χρονικής τους δράσης. Τόνισε τη σημασία των ενδιάμεσων διαλειμμάτων για καφέ, φαγητό κ.ά. (Loukidou et al. 2009).

Η σύγχρονη αντιμετώπιση της ανίας δημιούργησε συστήματα ικανοποίησης εργαζομένων, από την πραγματοποίηση της εργασίας, που βασίζονται στη διεύρυνση της εργασίας, στην εναλλαγή εργαζομένων και στον εμπλουτισμό της εργασίας. Στο πλαίσιο αυτών των συστημάτων, ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι εκπληρώνει τις

επιθυμίες των στόχων του οργανισμού, συμμετέχει στην αποστολή του οργανισμού και γίνεται αναγκαία η αυτοεκτίμηση του εργαζόμενου ότι αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην οργανωτική διάρθρωση (Φαναριώτης, 1996).

1.10 Πρόσφατες έρευνες εργασιακής ικανοποίησης, παγκοσμίου επιπέδου

Αφού μελετήθηκε ο ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης, ο τρόπος που μπορεί να μετρηθεί και εντοπίστηκαν οι παράγοντες που την επηρεάζουν, στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να εντοπίσουμε, μέσα από πρόσφατες έρευνες, παγκοσμίου επιπέδου, κατά πόσο όλα τα παραπάνω ισχύουν.

Σύμφωνα με την μελέτη του ερευνητή Tessema (2013), οι αμοιβές και τα οφέλη είναι κοινά οικονομικά κίνητρα, είναι βασικά στοιχεία που χρησιμοποιούνται για να παρακινήσουν τους εργαζομένους στην αύξηση της απόδοσης και της παραγωγικότητας τους (Tessema, 2013). Μια έρευνα που έγινε από τον Makena Muguongo (2015), κατέληξε ότι οι βασικοί **μισθοί και τα επιδόματα** επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού. Το εύρημα αυτό ευθυγραμμίζεται με την έρευνα του Dulebohn (2007), ο οποίος απέδειξε ότι ο μισθός όχι μόνο επιτρέπει στα άτομα να ανταποκριθούν στις δικές τους θεμελιώδεις ανάγκες, αλλά παρέχει ικανοποίηση από την εργασία και σε υψηλότερο επίπεδο. Ο ερευνητής Linh (2018) βρήκε επίσης ότι πάνω από τις αμοιβές και τα επιδόματα, τα πρόσθετα επιδόματα επηρεάζουν, επίσης την εργασιακή ικανοποίηση κάποιου.

Ο Martin Serreqi (2020), σε μελέτη του μέτρησε την σχέση της εργασιακής ικανοποίησης με την **αμοιβή** και τις διαστάσεις της (επίπεδο αμοιβής, παροχές, αυξήσεις μισθών και διοίκηση-δομή). Συμμετείχαν στην έρευνα του συνολικά 200 υπάλληλοι του δημόσιου τομέα, από διάφορες εταιρείες και μη κυβερνητικούς, ανεξάρτητους φορείς. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η συνολική μισθολογική ικανοποίηση και το επίπεδο αμοιβής επηρέασαν την ικανοποίηση από την εργασία, ενώ οι αυξήσεις μισθών, τα επιδόματα και η διοίκηση-δομή όχι. Το επίπεδο αμοιβής έχει μεγαλύτερη επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία από τις αυξήσεις αμοιβών. Η μελέτη ανακάλυψε ότι δεν σχετίζονται όλες οι διαστάσεις της ικανοποίησης από την αμοιβή με την εργασιακή ικανοποίηση (Serreqi, 2020).

Πρόσφατη μελέτη πραγματοποιήθηκε από τον Babu George (2022), με στόχο να εξετάσει τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία, της αμοιβής, της συναισθηματικής δέσμευσης και των προθέσεων μετακίνησης των εγγεγραμμένων νοσοκόμων που εδρεύουν στα δημόσια νοσοκομεία στην Πολιτεία Όντο της Νιγηρίας. Αναλύθηκαν δεδομένα από 220 εγγεγραμμένους νοσηλευτές. Τα αποτελέσματα έδειξαν

ότι η **αμοιβή** και η εργασιακή ικανοποίηση έχουν σημαντική θετική σχέση με τη συναισθηματική δέσμευση των νοσηλευτών. Η αμοιβή έχει σημαντική θετική σχέση με την εργασιακή τους ικανοποίηση, αλλά η αμοιβή, η εργασιακή ικανοποίηση και η συναισθηματική δέσμευση έχουν αρνητική σχέση με τις προθέσεις κύκλου εργασιών. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι κρίσιμης σημασίας για την απόκτηση της συναισθηματικής δέσμευσης των νοσηλευτών και την ενίσχυση της διατήρησης. Η αμοιβή θεωρείται συχνά ως παράγοντας υγιεινής, στις θεωρίες της έννοιας των κινήτρων, παρόλο που οι μειώσεις των αμοιβών μπορεί να προκαλέσουν δυσαρέσκεια, οι αυξήσεις των αμοιβών δεν θα αύξαναν την ικανοποίηση (Babu, 2022).

Το σύστημα αποζημίωσης, τα κίνητρα των εργαζομένων και η ικανοποίησή τους έχουν λάβει μεγάλη προσοχή από τους ακαδημαϊκούς για πολλά χρόνια. Τα ευρήματα της έρευνας του Nurul Mohammad Zayed (2022), έδειξαν ότι το σύστημα **αποζημίωσης** έχει ευνοϊκό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των εργαζομένων, ως μερικώς διαμεσολαβητικό κίνητρο. Ταυτόχρονα, αυτή η μελέτη καθιερώνει την ευαισθητοποίηση που σκοπεύει να αναθεωρήσει μια ισχυρή στρατηγική αποζημίωσης, έτσι ώστε το ηθικό, η δέσμευση και ο κύκλος εργασιών των εργαζομένων να αυξηθούν (Nurul, 2022).

Εκτός από τις αμοιβές και τις επιπλέον παροχές, βασικός παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση ενός εργαζομένου είναι το περιβάλλον εργασίας του. Το εργασιακό περιβάλλον περιλαμβάνει ανθρώπους, εργαλεία εξαρτήματα και άλλους φυσικούς χώρους εργασίας (Oludeyi, 2015). Σύμφωνα με τους ερευνητές Abdul and Awan (2015), **το εργασιακό περιβάλλον** εξηγείται ως ένα μέρος όπου εργάζονται οι άνθρωποι μαζί, για να ολοκληρώσουν εργασίες και να επιτύχουν κοινούς στόχους. Οι ερευνητές Anastasiou and Parakonstantinou (2014) συμπέραναν ότι το καλό εργασιακό περιβάλλον συμβάλλει στην εργασιακή ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού, ανεξάρτητα από τους τύπους σχολών, κολεγίων και δημογραφικά στοιχεία. Ομοίως, ο ερευνητής Makena Muguongo (2015), σε έρευνα ακαδημαϊκού προσωπικού, κατέληξε ότι η ικανοποίηση σχετίζεται με το εργασιακό περιβάλλον.

Το εργασιακό περιβάλλον είναι γνωστό ως ό,τι υπάρχει γύρω από τους εργαζόμενους και επηρεάζει τους εργαζομένους στην εκτέλεση των καθηκόντων τους (Nitisemito, 2015). Επειδή **το εργασιακό περιβάλλον** έχει σημαντική επιρροή στην απόδοση των εργαζομένων (Mughtar (2016), Nadeem and Ahmad (2017)) και αυτό δίνει έμφαση στη διοίκηση να λάβει υπόψη τις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος του εργαζομένου προκειμένου να μπορέσει να παράγει θετικά αποτελέσματα απόδοσης. Όσο υψηλότερες είναι οι συνθήκες για ένα άνετο εργασιακό περιβάλλον για την παροχή ικανοποίησης των εργαζομένων, τόσο υψηλότερα είναι τα αποτελέσματα της επίτευξης απόδοσης (Widyaningrum and Rachman, 2019). Επειδή το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες που προκαλούν μείωση

των εργασιακών δραστηριοτήτων στην επίτευξη απόδοσης, συμπεριλαμβανομένου του θορύβου, των επίπλων γραφείου, του εξαιρισμού και του φωτός, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή (Al-Omari and Okasheh, 2017), ενώ τα μειωμένα αποτελέσματα της εργασίας των εργαζομένων, σε ορισμένα οργανωτικά εργασιακά περιβάλλοντα, υποστηρίζονται λιγότερο από παροχές μισθών, παροχών, εργασιακές σχέσεις (Thyssen, 2010). Σύμφωνα με τον Nitisemito (2015), οι παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος χρησιμοποιούνται ως αναγνώριση για τη βελτίωση των εργασιακών αποτελεσμάτων, συμπεριλαμβανομένης της ευχάριστης εργασιακής ατμόσφαιρας, του ταλέντου για ευκαιρίες και πρόοδο, της ήρεμης ατμόσφαιρας, της ανταλλαγής πληροφοριών σε ομάδες και την θετική ατμόσφαιρα του δωματίου ή του χώρου όπου εργάζονται (Rachman, 2021).

Ο Hee Ong Choon (2020), σκόπευε με την μελέτη του να εξετάσει τη σχέση μεταξύ αμοιβής, άλλων παροχών, εργασιακού περιβάλλοντος, ηγεσίας, ανώτατης διοίκησης και φόρτου εργασίας με την εργασιακή ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού σε ιδιωτικό ακαδημαϊκό ίδρυμα στη Μαλαισία. Όλες οι μεταβλητές της μελέτης βρέθηκαν να έχουν σημαντικές θετικές σχέσεις με την εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ του ακαδημαϊκού προσωπικού στο επιλεγμένο ίδρυμα. Η **ηγεσία** ανώτατης διοίκησης ανακαλύφθηκε ότι έχει τη πιο σημαντική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Η έρευνα παρέχει ένα σαφές μήνυμα στην ανώτατη διοίκηση για τον σημαντικό ρόλο που παίζει η ηγεσία στην ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης του ακαδημαϊκού προσωπικού (Hee, 2020).

Σύμφωνα με την έρευνα του Hee Ong Choon (2018), **το στυλ ηγεσίας** της διοίκησης είναι σημαντικό και επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία του ακαδημαϊκού προσωπικού που μελέτησε. Η διοίκηση παρέχει θετική ανατροφοδότηση και έχει θετικό αντίκτυπο στη δουλειά του ακαδημαϊκού προσωπικού. Η ικανότητα της ανώτατης διοίκησης να κατανέμει την εργασία εξίσου, έχει άμεση επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση. Τα στελέχη που εργάζονται με υποστηρικτικά ανώτατα στελέχη έχουν υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση.

Πέραν της ηγεσίας, βασική επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση ενός εργαζόμενου έχει και η σχέση με τους συναδέλφους του. Μια μελέτη που δημοσιεύτηκε στο Journal of Organizational Behavior, διαπίστωσε ότι το 62% των συμμετεχόντων ανέφερε ότι οι **συνάδελφοι** τους προκαλούν περισσότερο άγχος από τα αφεντικά, ενώ το άλλο 38% είπε ότι τα αφεντικά τους προκαλούν περισσότερο άγχος από τους συναδέλφους. Οι εργαζόμενοι που βιώνουν απογοήτευση για έναν αγενή συνάδελφο έχουν αρνητικά συναισθήματά τα οποία διαχέονται στις σχέσεις τους στο σπίτι. Το να έχει φίλους στη δουλειά είναι απίστευτα σημαντικό για την ψυχική ευεξία του ατόμου και συμβάλει στην εργασιακή ικανοποίηση του (The Officevibe Content Team, 2022).

Οι καλές συναδελφικές σχέσεις έχουν αποτέλεσμα, συνήθως, την εύρυθμη λειτουργία των ομάδων στον επαγγελματικό χώρο και κατά συνέπεια την αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων. Σε μια μελέτη που έγινε σε εξήντα τέσσερις (29 άνδρες, 35 γυναίκες) φοιτητές του Κολλεγίου Gettysburg, που είχαν εμπειρία με **ομαδική εργασία**, αποδείχθηκε μεγάλη συσχέτιση μεταξύ της ομαδικής υποστήριξης και της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά όχι της απόδοσης (Occhipinti, 2018).

Μια μελέτη από τους Mahesh Nalla et al. συγκέντρωσε δεδομένα από 251 φύλακες και επόπτες ασφαλείας από την Σιγκαπούρη. Οι ερευνητές ανέλυσαν πώς η εμπλοκή κάθε φρουρού επηρέασε συνολικά στην ικανοποίηση και απόδοση. Τα αποτελέσματα υποστηρίζουν ότι η **αυξημένη ομαδική συμμετοχή** είχε θετική σχέση με την εργασιακή τους ικανοποίηση (Nalla, et al., 2016). Μια άλλη παρόμοια μελέτη επικεντρώνεται στη συμμετοχή των αεροσυνοδών, των προϊσταμένων και των συναδέλφων τους. Καταλήγει ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της εμπλοκής του κάθε συνοδού και συνολικά στην ικανοποίηση και απόδοση (Kim, et al., 2017).

Τελικά, υπάρχει διαφορά στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών; Ομάδες μελετών, όπως οι Weaver (1978), Smith and Plant (1982), Eskildsen, Kristensen and Westlund (2003), Franek and Vecera (2008), Kifle και Desta (2012) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ **γυναικών και ανδρών**. Σε αυτό το συμπέρασμα κατέληξαν και οι Andrade, Westover και Peterson (2019), οι οποίοι συνέκριναν την εργασιακή ικανοποίηση ανά φύλο σε 37 χώρες. Σύμφωνα με αυτούς, δεν υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ γυναικών και ανδρών. Έτσι, το λεγόμενο παράδοξο του φύλου δεν επιβεβαιώθηκε. Κλείνουμε στο συμπέρασμα των Andrade et al. (2019) ότι οι διαφορές στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ γυναικών και ανδρών μειώνονται σταδιακά (Andrade, 2021).

Ισχύει όμως το ίδιο και με την ηλικία των εργαζομένων; Ορισμένες έρευνες για τις θέσεις εργασίας δείχνουν ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι είναι πιο ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους από τους **νεότερους**. Η υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των ηλικιωμένων εργαζομένων μπορεί να οφείλεται στα προνόμια που συνοδεύουν τη διατήρηση μιας μακράς σταδιοδρομίας, συμπεριλαμβανομένων υψηλότερων μισθών, καλύτερων παροχών και επιτυχίας στον εργασιακό χώρο (Burks, 2015).

Μια έρευνα του 2011 που έγινε στο πλαίσιο του δείκτη ευημερίας του Gallup-Healthways διαπίστωσε ότι το 87,5% των σχεδόν 62.000 ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους. Οι ηλικιωμένοι πολίτες έχουν το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία μεταξύ των εργαζομένων στις ΗΠΑ, με σχεδόν το 95% των ηλικιωμένων να δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους. Η

ικανοποίηση από την εργασία αυξάνεται γενικά με την **ηλικία**, σύμφωνα με την έρευνα. Για παράδειγμα, ο Morello σημείωσε ότι ο επικεφαλής του κέντρου δημοσκοπήσεων του Πανεπιστημίου του Σικάγο υποστήριξε ότι η ηλικία είναι ο καλύτερος δείκτης μέτρησης της ικανοποίησης από την εργασία μεταξύ των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι άνθρωποι στα πενήντα τους είναι συνήθως οι πιο ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους. Οι άνθρωποι στα πενήντα τους συνήθως έχουν ανακαλύψει σε ποιον τομέα διαπρέπουν και είχαν μια ιστορία καλής δουλειάς στον τομέα τους που οδήγησε σε προαγωγές και σεβασμό από τα αφεντικά τους. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα που είναι πενήντα ετών και άνω έχουν συχνά μεγαλύτερη αυτονομία στην εργασία και κερδίζουν υψηλότερους μισθούς από τους νεότερους εργαζόμενους (Burks,2015).

Η συγγραφέας των «Los Angeles Times» Tiffany Hsu ανέφερε ότι η έρευνα του Conference Board έδειξε ότι μόνο το 36% περίπου των ατόμων κάτω των 25 ετών είναι ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους. Ο Hsu ανέφερε ότι ένας σύμβουλος στο χώρο εργασίας συνέδεσε την υψηλή εργασιακή δυσαρέσκεια μεταξύ των **νεότερων** εργαζομένων με μη ρεαλιστικές προσδοκίες λόγω της επιθυμίας τους να εργαστούν σε ένα ελκυστικό, γρήγορο περιβάλλον. Η δυσαρέσκειά τους για τη δουλειά τους μπορεί να προκύψει από την ανακάλυψη ότι πολλές εταιρείες είναι ανθεκτικές στην αλλαγή. Επιπλέον, οι νεότεροι εργαζόμενοι μπορεί να απογοητεύονται με τους συναδέλφους που είναι ικανοποιημένοι με τη μετριότητα (Morley,2015).

Η μελέτη του Ινστιτούτου Ηγεσίας & Διοίκησης, New Decade, New Direction, βρήκε άλλους σημαντικούς παράγοντες για την ικανοποίηση από την εργασία, συμπεριλαμβανομένης της **πρόσβασης στην κατάρτιση** και την ανάπτυξη (68%), της εμπιστοσύνης για **ανάληψη μεγαλύτερης ευθύνης** (66%) και μιας καλής ισορροπίας μεταξύ εργασίας και ζωής (32%). Από τους δυσαρεστημένους υπαλλήλους στην έρευνα, το 47% δήλωσε ότι αισθάνεται υποτιμημένος από τους διευθυντές του. Άλλοι παράγοντες που διαπιστώθηκε ότι συνδέονται με τη δυσαρέσκεια περιλαμβάνουν την **έλλειψη ευκαιριών ανάπτυξης** και εξέλιξης (45%), τον χαμηλό μισθό (34%) και την αρνητική εταιρική κουλτούρα (33%). Οι καλές σχέσεις με τους συναδέλφους είναι απαραίτητες για την ικανοποίηση από την εργασία, σύμφωνα με το 77% των εργαζομένων. Από τα 2.141 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 1.537 είπαν ότι ήταν ικανοποιημένοι με τον τρέχοντα ρόλο τους, 500 είπαν ότι ήταν δυσαρεστημένοι και όσοι έμειναν απάντησαν «δεν ισχύει». Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι θεωρούσαν γενικά την πληρωμή λιγότερο σημαντική από το να αισθάνονται συνδεδεμένοι με το σκοπό του οργανισμού και να έχουν επίσης έναν προκλητικό ρόλο (Greedy, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Δ.Ε.Η. Α.Ε.

2.1 Γνωριμία με την επιχείρηση ΔΕΗ Α.Ε.

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), είναι ελληνική ανώνυμη εταιρεία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος και εμπορίας φυσικού αερίου, από τις μεγαλύτερες στην Ελλάδα. Εισήχθηκε στα χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου από το 2001. Μέσα από τη ΔΕΗ χρηματοδοτείται η Ελληνική Ραδιοφωνία καθώς και οι Δήμοι της χώρας. Το σύστημα μεταφοράς της ΔΕΗ είναι συνδεδεμένο με τα συστήματα μεταφοράς πέντε γειτονικών χωρών της Ιταλίας, της Βουλγαρίας, της Αλβανίας, της Τουρκίας και της Βόρειας Μακεδονίας. Στη ΔΕΗ ανήκουν τα περισσότερα από τα ορυχεία λιγνίτη που υπάρχουν στην χώρα, τα οποία προμηθεύουν τα εργοστάσιά της με το κατάλληλο υλικό για καύση (Ημερολόγιο Δ.Ε.Η., 2017).

Τα μεγαλύτερα ορυχεία της Ελλάδας βρίσκονται στις περιοχές της Πτολεμαΐδας, του Αμυνταίου και της Μεγαλόπολης. Τα ατμοηλεκτρικά εργοστάσια χρησιμοποιούν, κατά κύριο μέρος, τον λιγνίτη για την παραγωγή ηλεκτρικού ρεύματος. Η Δ.Ε.Η. κατέχει επίσης και αιολικά πάρκα, τα οποία βρίσκονται κυρίως στα νησιά του Αιγαίου Πελάγους. Πρόκειται για εργοστάσια παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος με την χρήση του ανέμου. Προς το παρόν, από τη συνολική παραγωγή το 30% προέρχεται από καύση του λιγνίτη, το 27% από φυσικό αέριο, το 10% από πετρέλαιο, το 10% από τους υδροηλεκτρικούς σταθμούς, το 6% από τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και το 17% από διασυνδέσεις, αλλά σε μερικές περιπτώσεις και πετρέλαιο. Τα αυτόνομα νησιά παράγουν ηλεκτρισμό αποκλειστικά και μόνο με πετρέλαιο, το οποίο είναι αρκετά ακριβό. Στα νησιά υπάρχουν 32 αυτόνομες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας.⁶

Η Δ.Ε.Η. από την πρώτη στιγμή της ίδρυσης της έως σήμερα λειτουργεί με γνώμονα κάποιες ιδιαίτερα σημαντικές αρχές, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- ❖ **Η Αρχή της συνέχειας**, όπου αναλαμβάνει να προσφέρει υπηρεσίες, χωρίς διακοπές σε όλη τη χώρα.

⁶ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://el.wikipedia.org/wiki>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 11/12/2022.

- ❖ **Η Αρχή της προσαρμοστικότητας**, όπου υποχρεούται να ελέγχει και να εντοπίζει τις βασικές ανάγκες των καταναλωτών της, ώστε να τις καλύπτει όσο το δυνατόν καλύτερα.
- ❖ **Η Αρχή της προσιτής τιμής**, όπου υποχρεούται να εξασφαλίσει την χαμηλότερης οικονομικής επιβάρυνσης των καταναλωτών.
- ❖ **Η Αρχής της καθολικότητας**, όπου υποχρεούται να προβαίνει σε ισότιμη εξυπηρέτηση, ανεξαρτήτως τοποθεσίας, και στις πιο απομονωμένες περιοχές (Piadou, 2007).

2.2 Ιστορική πορεία της Δ.Ε.Η. Α.Ε.

Βάση ιστορικών στοιχείων, οι πρώτες διαδικασίες ξεκίνησαν από το 1889. Τη χρονιά αυτή, τέθηκαν σε εφαρμογή εγκαταστάσεις φωτισμού στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας. Πρώτα, φωτίστηκαν τα Ανάκτορα της χώρας και στην πορεία το κέντρο της Αθήνας (Korkovelos, 2014). Την ίδια περίοδο τέθηκε σε εφαρμογή η ηλεκτροδότηση της Θεσσαλονίκης, με τη συμβολή μίας Βέλγικης Εταιρείας. Η εταιρεία έπρεπε να πάρει έγκριση από το Τουρκικό κράτος για να γίνει αυτό, διότι η Θεσσαλονίκη δεν είχε απελευθερωθεί ακόμη. Η εταιρία αυτή, μπόρεσε να υλοποιήσει την τροχιοδρόμηση της πόλης, μέσω της δημιουργίας ενός εργοστασίου παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας.⁷

Με μικρά βήματα, άρχισαν να εισέρχονται στην ελληνική αγορά διάφορες πολυεθνικές εταιρίες, οι οποίες δραστηριοποιούνταν την παραγωγή ηλεκτρισμού. Η αμερικανική εταιρία Thomson-Houston, ήταν μία από αυτές. Κατάφερε να συνεργαστεί με την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος και δημιούργησαν μαζί την Ελληνική Ηλεκτρική Εταιρία. Η εταιρεία αυτή ηλεκτροδότησε κι άλλες μεγάλες πόλεις στην Ελλάδα. Έκανε σπουδαίο έργο, αφού ηλεκτροδότησε 250 πόλεις στον ελλαδικό χώρο, με συνολικό αριθμό κατοίκων πάνω από 5.000 άτομα, μέχρι το 1929. Από εκείνη τη περίοδο και μετά, συστήθηκαν πολλές εταιρείες ηλεκτρικής ενέργειας μικρού μεγέθους. Αυτές οι εταιρείες αποσκοπούσαν στην προσφορά ηλεκτρικής ενέργειας σε λίγες περιοχές της χώρας (Korkovelos, 2014).

Τον Αύγουστο του 1950 με γνώμονα τις διατάξεις του Ν. 1458/1950, η ελληνική πολιτεία προχώρησε στη συνένωση όλων αυτών των μικρών εταιρειών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας και ίδρυσε την Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ). Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας θεωρήθηκε πλέον υπηρεσία κοινής ωφέλειας. Η ΔΕΗ είχε το αποκλειστικό προνόμιο:

⁷ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/istoriki-diadromi/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 6/1/2023.

- Της κατασκευής, λειτουργίας και εκμετάλλευσης υδροηλεκτρικών και θερμικών εργοστασίων.
- Της χρήσης εθνικών καυσίμων (λιγνίτη).
- Της υποχρέωση κατασκευής εθνικού δικτύου μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.
- Να μονοπωλεί τη διάθεση και πώληση του παραγόμενου ηλεκτρικού ρεύματος (Τσοτσόρος, 1995).

Όταν ιδρύθηκε η ΔΕΗ, υπήρχαν 385 εταιρείες προσφοράς ηλεκτρικής ενέργειας, από τις οποίες οι 263 ήταν ιδιωτικές με απλή άδεια, οι 54 ιδιωτικές με προνομιακή άδεια, 58 δημοτικές και 10 ιδιωτικές χωρίς άδεια. Κατά την ίδρυση της το 1950, η κατανάλωση ανά κάτοικο ήταν 88 Kwh το χρόνο. Πέντε χρόνια αργότερα σχεδόν διπλασιάστηκε η κατανάλωση και έφτασε τις 150 Kwh. Το 1950 ο ηλεκτροδοτούμενος πληθυσμός της χώρας ήταν 55% του συνόλου και το 1955 έφτασε το 59,1 %.⁸

Για μία σειρά πολλών ετών, η οργάνωση του κλάδου ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα επιτεύχθηκε με βάση το μονοπώλιο (Korkovelos, 2014). Αργότερα, σύμφωνα με τον Ν. 2244/1994, δόθηκε το δικαίωμα στη Δ.Ε.Η να παράγει απεριόριστη ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας και να θέσει σε λειτουργία ιδιώτες παραγωγούς ηλεκτρικής ενέργειας. Έτσι λοιπόν, δημιουργήθηκαν στην Ελλάδα οι πρώτες ιδιωτικές μονάδες παραγωγής (Korkovelos, 2014). Το μέχρι τώρα μονοπώλιο της ΔΕΗ στην παραγωγή, πώληση, μεταφορά, διανομή και ηλεκτρικής ενέργειας έχει αρθεί πλήρως από το 2012. Εξαιρέση αποτελούν τα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά (ΜΔΝ) στα οποία, το μονοπώλιο έχει αρθεί μερικώς. Το εθνικό δίκτυο μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας (μήκους 208.000 χλμ.), έχει περάσει στην διαχείριση διαφορετικών πλέον εταιρειών, οι οποίες βέβαια είναι θυγατρικές της Δ.Ε.Η. Συγκεκριμένα, ο Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ) είναι υπεύθυνος για το δίκτυο μεταφοράς υψηλής τάσης και ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) είναι υπεύθυνος για το δίκτυο διανομής. Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), η οποία συστάθηκε το 1999, ελέγχει την τιμολογιακή πολιτική του κλάδου και είναι υπεύθυνη για τη σταδιακή και ομαλή απελευθέρωση της αγοράς ενέργειας, έτσι ώστε η Ελλάδα να συμφωνεί με τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί ελεύθερου ανταγωνισμού και κατάργηση πλέον των μονοπωλιακών αγορών.⁹

⁸ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/istoriki-diadromi/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 8/1/2023.

⁹ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/istoriki-diadromi/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 10/1/2023.

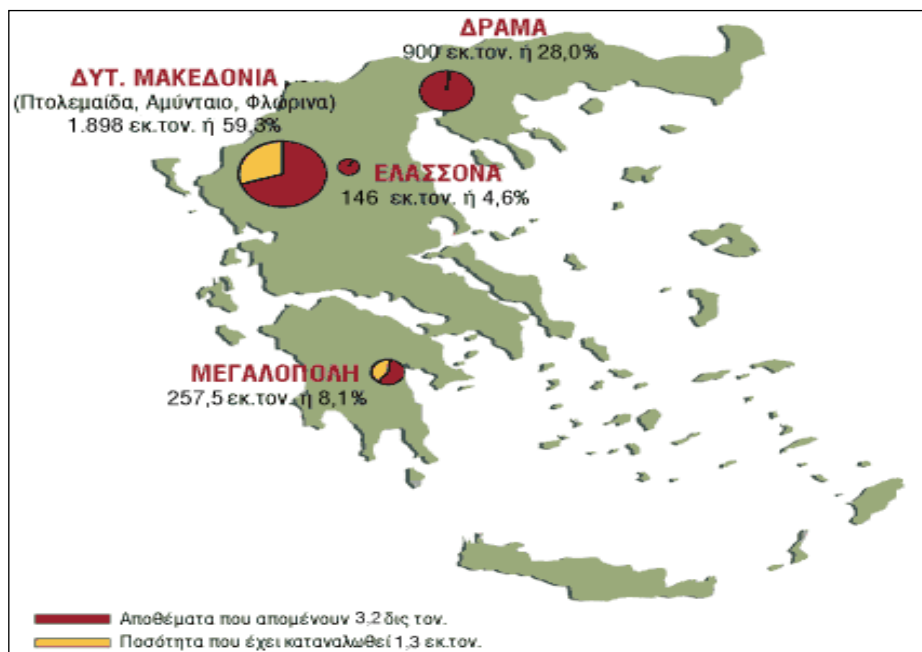
2.3 Η σημερινή δράση της Δ.Ε.Η. Α.Ε.

Παρά τις αλλαγές που προέκυψαν στην παγκόσμια ενεργειακή αγορά και τα πολλαπλά προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπίσει, η Δ.Ε.Η Α.Ε. έχει καταφέρει να διατηρήσει το σύνολο της ήδη υφιστάμενης ισχύος 12,2 GW, εντός όλης της χώρας. Συγκεκριμένα, χαρακτηρίζεται ως μία εταιρεία που διατηρεί τόσο θερμικούς, όσο και υδροηλεκτρικούς σταθμούς. Επιπρόσθετα, έχει να επεκτείνεται σε διάφορες δραστηριότητες γύρω από τη χρήση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) σε ποικίλες περιοχές της χώρας, όσο στην ηπειρωτική τόσο και στη νησιωτική Ελλάδα. Αυτό που θα πρέπει να κρατήσουμε από όλη τη δράση της είναι πως είναι η εταιρεία που έχει αναλάβει την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών μεγάλου αριθμού καταναλωτών που αγγίζουν σχεδόν τα 5,7 εκατ. άτομα σε όλη τη χώρα.¹⁰ Οι σημαντικότερες δραστηριότητες της Δ.Ε.Η Α.Ε. αφορούν τα παρακάτω:

- **Λιγνιτωρυχεία στην περιοχή της Πτολεμαΐδας και της Μεγαλόπολης.** Τα ορυχεία αυτά εξυπηρετούν την κάλυψη της απαιτούμενης ενεργειακής πρώτης ύλης, με σκοπό την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, όσον αφορά το λιγνίτη. Στην ουσία, ο λιγνίτης χαρακτηρίζεται ως η σημαντικότερη πρώτη ύλη, λόγω του ότι βασίστηκε σε αυτόν ολόκληρο το δίκτυο ηλεκτρισμού της Ελλάδας, από την αρχή των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Είναι γνωστό πως το έδαφος της χώρας φέρει μεγάλες ποσότητες λιγνίτη και οδηγεί την Ελλάδα στην δεύτερη θέση των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τα μεγαλύτερα κοιτάσματα, ενώ παγκοσμίως κατέχει την έκτη θέση. Μελλοντικά, έχει υπολογιστεί, πως το σύνολο των αποθεμάτων λιγνίτη που υπάρχει στο ελληνικό υπέδαφος θα μπορέσει να εξυπηρετήσει τις ανάγκες ζήτησης ενέργειας για 45 έτη ακόμη. Με μετρήσεις που έχουν διεξαχθεί μέχρι στιγμής στη Ελλάδα, το γενικό σύνολο των εξορύξεων λιγνίτη αντιστοιχεί σε 1,3 δις τόνους.¹¹

¹⁰ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/sxetika-me-ti-dei/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 15/1/2023.

¹¹ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/sxetika-me-ti-dei/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 17/1/2023



Εικόνα 2: Ορυχεία λιγνίτη στην Ελλάδα.¹²

- **Σταθμοί Παραγωγής της Δ.Ε.Η. Α.Ε.** Εντός της χώρας, σήμερα λειτουργούν οι εξής παρακάτω σταθμοί:
 - ΑΗΣ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ (λειτουργία από το 1984, με καύση λιγνίτη). Θα γίνει απολιγνιτοποίηση και αντικατάσταση με οικολογικά καύσιμα.
 - ΑΗΣ ΜΕΛΙΤΗΣ (λειτουργία από το 2003, με καύση λιγνίτη). Θα γίνει απολιγνιτοποίηση και αντικατάσταση με οικολογικά καύσιμα.
 - ΑΗΣ ΠΤΟΛΕΜΑΙΔΑΣ V (λειτουργία από το 2023, με καύση λιγνίτη). Λειτουργεί Πιλοτικά (θα είναι σε λειτουργία για πέντε μόνο χρόνια, από το 2023 έως το 2028). Θα γίνει απολιγνιτοποίηση και αντικατάσταση με φυσικό αέριο (TAP).
 - ΑΗΣ ΜΕΓΑΛΟΠΟΛΗΣ (λειτουργία από το 1970, με καύση λιγνίτη). Θα γίνει απολιγνιτοποίηση και αντικατάσταση με οικολογικά καύσιμα.
 - ΑΗΣ ΛΙΝΟΠΕΡΑΜΑΤΟΣ (λειτουργία από το 1970, καύση με απόσταγμα πετρελαίου). Θα κλείσει, για περιβαλλοντικούς λόγους, ενώ η Κρήτη, ήδη σταδιακά, συνδέεται και αυτή με υποβρύχιο καλώδιο, με την Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα.

¹² Πηγή: Ημερολόγιο Δ.Ε.Η. 2018

- ΑΗΣ ΑΘΕΡΙΝΟΛΑΚΚΟΥ (λειτουργία από το 2004, καύση με πετρέλαιο). Θα κλείσει, για περιβαλλοντικούς λόγους, ενώ η Κρήτη, ήδη σταδιακά, συνδέεται και αυτή με υποβρύχιο καλώδιο, με την Υπόλοιπη Ηπειρωτική Ελλάδα
- ΑΗΣ ΣΟΡΩΝΗΣ (λειτουργία από το 1976, καύση με πετρέλαιο).
- ΑΗΣ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ (λειτουργία από το 2001, καύση με φυσικό αέριο).
- ΑΗΣ ΑΛΙΒΕΡΙΟΥ (λειτουργία από το 2015, καύση με φυσικό αέριο).

Εδώ θα πρέπει να επισημάνουμε πως στην Δυτική Μακεδονία, η επιχείρηση έχει ήδη κλείσει τον ΑΗΣ Καρδιάς, τον ΑΗΣ Αμυνταίου-Φιλώτα και τον ΑΗΣ Πτολεμαΐδας στα πλαίσια της απολιγνιτοποίησης. Στο σύντομο μέλλον θα γίνει σταδιακή, πλήρης απολιγνιτοποίηση έως το 2028, αντικαθιστώντας τον λιγνίτη με άλλα, όσο το δυνατότερο, οικολογικά καύσιμα, αποσύροντας όλες τις ρυπογόνες λιγνιτικές μονάδες.¹³



Εικόνα 3. Αναλυτικός χάρτης Σταθμών.¹⁴

¹³ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/sxetika-me-ti-dei/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 7/12/2022.

¹⁴ Πηγή: Ημερολόγιο Δ.Ε.Η. 2018.

- **Εγκαταστάσεις.** Έχει στη διάθεση της ένα τεράστιο κατασκευαστικό δίκτυο, άρτια οργανωμένο, που καταφέρνει να καλύπτει τις ανάγκες των πολιτών σε ηλεκτρική ενέργεια.
- **Υδροηλεκτρικοί σταθμοί, φωτοβολταϊκά εργοστάσια και αιολικά πάρκα.** Διατηρεί υδροηλεκτρικούς σταθμούς μεγάλου μεγέθους (Υ.Η.Σ Πολυφύτου, Πλαστήρα, Λάδωνα, Θησαυρού, Καστρακίου, Στράτου, Άγρα, Πηγών Αωού κ.α.), φωτοβολταϊκά εργοστάσια στη Θήβα, το Βόλο, την Τρίπολη, το Κιλκίς σε νησιά, κυρίως του Αιγαίου Πελάγους κτλ και τρία αιολικά πάρκα, που φτάνουν μέχρι την ηπειρωτική Ελλάδα με τη συμβολή του διασυνδεδεμένου συστήματος.
- **Δημιουργία καινούργιων θερμικών και υδροηλεκτρικών σταθμών.** Τα τελευταία χρόνια, λόγω των παγκοσμίων μέτρων για την προστασία του περιβάλλοντος και εξαιτίας των υψηλών προστίμων που έχει καταβάλει από την καύση λιγνίτη, έχει στρέψει τη προσοχή της ως προς την χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (αιολική, ηλιακή και γεωθερμική) για την κάλυψη της ζήτησης (Ημερολόγιο Δ.Ε.Η. 2023).

Σήμερα, η Δ.Ε.Η. Α.Ε. πρωτοπορεί. Ηγείται της ενεργειακής μετάβασης, μέσω του μετασχηματισμού της και του νέου στρατηγικού της σχεδίου, εναρμονίζοντας τους φιλόδοξους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της χώρας μας για κλιματική ουδετερότητα το 2050. Ο μετασχηματισμός της ΔΕΗ στηρίζεται σε 3 πυλώνες:

- **Στην εφαρμογή του σχεδίου Green Deal.** Στόχος του σχεδίου είναι η απόσυρση των λιγνιτικών μονάδων ηλεκτροπαραγωγής και των αντίστοιχων ορυχείων, αναδεικνύοντας τις ΑΠΕ ως τη νέα κυρίαρχη τεχνολογία παραγωγής ενέργειας. Με πλήρη σεβασμό στο περιβάλλον που απειλείται, στους εργαζόμενους της στη χώρα μας και στις τοπικές κοινωνίες, η Δ.Ε.Η πρωταγωνιστεί στην ενεργειακή μετάβαση της Ελλάδας.
- **Ψηφιοποίηση και λειτουργική αποτελεσματικότητα.** Προγραμματίζει την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, σε όλους τους τομείς, ώστε να πετύχει μείωση του κόστους και αύξησης των εσόδων. Αυτό θα πετύχει αναβαθμίζοντας τα δίκτυα της, με εργαλεία όπως αυτόματοι διακόπτες, έξυπνοι μετρητές, συστήματα GIS.
- **Επέκταση σε νέες δραστηριότητες και προϊόντα προστιθέμενης αξίας.** Προσεγγίζει πελάτες τόσο στη λιανική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας με οικονομικά πακέτα κατανάλωσης ενέργειας όσο και σε νέους επιχειρηματικούς τομείς, όπως είναι η ηλεκτροκίνηση.¹⁵

¹⁵ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/sxetika-me-ti-dei/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 2/12/2022.

2.4 Οργανωτική Δομή της Δ.Ε.Η. Α.Ε.

Τα όργανα Διοίκησης της εταιρείας είναι το Διοικητικό Συμβούλιο, ο Διευθύνων Σύμβουλος και η Εκτελεστική Επιτροπή.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας. Είναι καθόλα αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε πράξη. Ασκεί κάθε εξουσία που αφορά στη διοίκησή της, τη διαχείριση της περιουσίας της και γενικά στην επιδίωξη του σκοπού της εταιρίας, χωρίς κανένα εμπόδιο και περιορισμό. Η σύνθεση και η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται στο Άρθρο 9 του Καταστατικού της Εταιρείας. Συγκεκριμένα:

- ◆ Το Δ.Σ. αποτελείται από έντεκα 11 μέλη και τα οποία έχουν θητεία τριών ετών. Στις συνεδριάσεις του ΔΣ μπορεί να παρίσταται και ο Νομικός Σύμβουλος της Εταιρείας, χωρίς όμως δικαίωμα ψήφου.
- ◆ Τα 9 μέλη του Δ.Σ., μεταξύ των οποίων και ο Διευθύνων Σύμβουλος, εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων και 2 μέλη είναι εκπρόσωποι των εργαζομένων.
- ◆ Τα μέλη του ΔΣ διακρίνονται σε Εκτελεστικά και Μη Εκτελεστικά, όπως αποφασίζει εκάστοτε το Δ.Σ. Από τα 11 μέλη του Δ.Σ. τουλάχιστον πέντε πρέπει να είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη.
- ◆ Τα μέλη του ΔΣ είναι πάντοτε επανεκλέξιμα και μπορούν να ανακληθούν ανά πάσα στιγμή από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων. Ειδικότερα για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που είναι οι εκπρόσωποι των εργαζόμενων, για την ανάκληση τους απαιτείται αιτιολογημένη απόφαση του Δ.Σ.
- ◆ Η θητεία των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο πρέπει να μην υπερβαίνει συνολικά τα εννέα έτη.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας και εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της, με τριετή θητεία. Προϊσταται όλων των υπηρεσιών της Εταιρείας, διευθύνει το έργο τους και αποφασίζει για αυτήν σύμφωνα με τις διατάξεις, που διέπουν τη λειτουργία της.

Η Εκτελεστική Επιτροπή συγκροτείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος είναι και Πρόεδρος της, τους τυχόν Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και τους Γενικούς διευθυντές. Η Εκτελεστική Επιτροπή λειτουργεί σύμφωνα με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, τους Κανονισμούς Λειτουργίας της Εταιρείας και του Καταστατικού. Επίσης, αυτή αποφασίζει για τις αναθέσεις έργων, συμβάσεων, προμηθειών, παροχής υπηρεσιών και κάθε είδους σύμβασης οικονομικού περιεχομένου,

μέχρι ορίου ποσού, που το καθορίζει το εκάστοτε Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας.¹⁶

2.5 Ατμοηλεκτρικός Σταθμός Αγίου Δημητρίου

Ο Ατμοηλεκτρικός Σταθμός Αγίου Δημητρίου παράγει ηλεκτρική ενέργεια, και βρίσκεται κοντά στο χωριό του Αγίου Δημητρίου, σε υψόμετρο 678 μέτρων από την επιφάνεια της θάλασσας, περίπου 18 χιλιόμετρα βορειοανατολικά της Κοζάνης, στη Δυτική Μακεδονία, στη βόρεια Ελλάδα.

Ο σταθμός παραγωγής ενέργειας είναι ο ισχυρότερος στην Ελλάδα και αποτελείται από πέντε Μονάδες Ηλεκτροπαραγωγής, συνολικής ισχύος 1.595 MW, με εγκατεστημένη ηλεκτρική ισχύ περίπου 300 MW ο καθένας. Η συνολική έκταση των εγκαταστάσεων του κυρίως Σταθμού είναι 1.438.558 τ.μ. Το όνομα του Σταθμού προέρχεται από το γειτονικό χωριό Άγιος Δημήτριος, που απέχει μόλις 1.000 μέτρα. Ο Σταθμός για την παραγωγή ενέργειας χρησιμοποιεί λιγνίτη, ο οποίος μεταφέρεται από το Ορυχείο του Νότιου Πεδίου, από απόσταση 16,5 χιλιόμετρα περίπου, κυρίως με ταινιοδρόμους και σε μικρές ποσότητες με μικρά αυτοκίνητα. Απασχολούνται στο Σταθμό περίπου 400 μόνιμοι εργαζόμενοι, και κατά διαστήματα προσλαμβάνεται έκτακτο προσωπικό για την κάλυψη αναγκών.¹⁷



Εικόνα 4. Κάτοψη του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου.¹⁸

¹⁶ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/etairiki-diakivernisi/organosi-etairias/i-dioikisi/>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 5/2/2023.

¹⁷ Πηγή: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα <https://el.wikipedia.org/wiki>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 15/2/2023.

¹⁸ Πηγή: Ημερολόγιο Δ.Ε.Η. 2023.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων της Δ.Ε.Η. Α.Ε. και συγκεκριμένα των εργαζομένων στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου. Οι εργαζόμενοι απασχολούνται σε μια από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα σε παραγωγή ηλεκτρικού ρεύματος, με σπουδαία ιστορία και αναγνωρισμένη κοινωνική προσφορά.

Από τη μία πλευρά οι υπάλληλοι της Δ.Ε.Η. εξακολουθούν να έχουν ικανοποιητικές αμοιβές, παρά την οικονομική κρίση της τελευταίας δεκαετίας. Οι υπερωριακές ώρες απασχόλησης πληρώνονται, σύμφωνα με τους κανονισμούς του Υπουργείου Εργασίας και σίγουρα δεν υπάρχει οικονομική εκμετάλλευση των εργαζομένων. Επιπλέον έχουν επιπρόσθετες παροχές που διευκολύνουν την καθημερινότητα τους και βελτιώνουν το βιοτικό τους επίπεδο όπως:

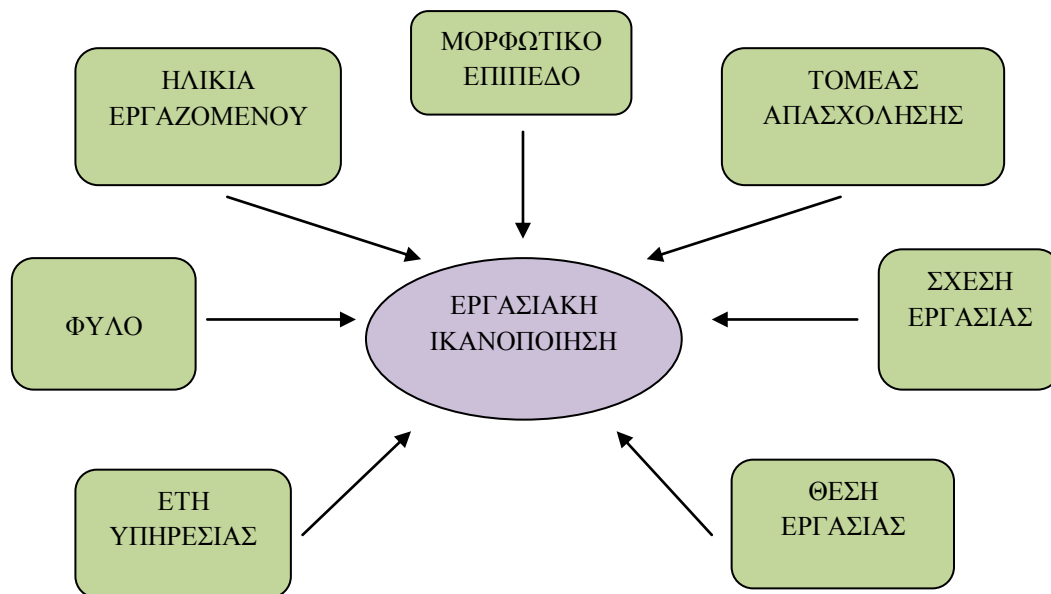
- ◆ Δωρεάν μεταφορά στο χώρο εργασίας τους με υπηρεσιακά λεωφορεία.
- ◆ Παροχή ένδυσης και υπόδησης, για το τεχνικό προσωπικό.
- ◆ Παροχή υλικών ασφάλειας για του τεχνίτες όπως ειδικά γάντια, γυαλιά, φόρμες μιας χρήσης, καπέλα, μπότες κ.α.
- ◆ Επιπλέον ιδιωτική ασφάλεια υγείας, εκτός του ΕΦΚΑ.
- ◆ Κάλυψη εξόδων κατασκηνωτικών προγραμμάτων για τα τέκνα των υπαλλήλων.
- ◆ Δώρα Χριστουγέννων για τα ανήλικα παιδιά των εργαζομένων.
- ◆ Χορήγηση εσωτερικών δανείων στους υπαλλήλους με χαμηλό επιτόκιο.
- ◆ Χρηματικά δώρα για τα παιδιά των υπαλλήλων που αριστεύουν στις σπουδές τους.
- ◆ Χορήγηση τροφοκάρτας, σε μηνιαία βάση.

Από την άλλη, σε ορισμένες θέσεις εργασίας οι συνθήκες είναι πραγματικά πολύ άσχημες και ανθυγιεινές, αφού οι εργαζόμενοι δουλεύουν μέσα στην τέφρα του λιγνίτη, την οποία και αναπνέουν. Οι εργαζόμενοι του Τομέα Λειτουργίας και Συντήρησης εργάζονται σε εξωτερικούς χώρους, σε χαμηλές θερμοκρασίες την περίοδο του χειμώνα και σε υψηλές την καλοκαιρινή περίοδο. Επιπλέον, από τους τεχνίτες ηλεκτρολόγους απαιτείται μεγάλη προσοχή, καθώς έχουν να κάνουν καθημερινά με υψηλές τάσεις ρεύματος. Σε ορισμένες θέσεις εργασίας απαιτείτε μεγάλη προσοχή γιατί το παραμικρό λάθος μπορεί να έχει άσχημες επιπτώσεις. Δεν είναι λίγα τα άτομα που έχουν χάσει τη ζωή τους σε εργατικά ατυχήματα μέσα στον εργασιακό χώρο της Δ.Ε.Η., όλα αυτά τα χρόνια.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, άραγε ένας υπάλληλος του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου είναι γενικά ικανοποιημένος;

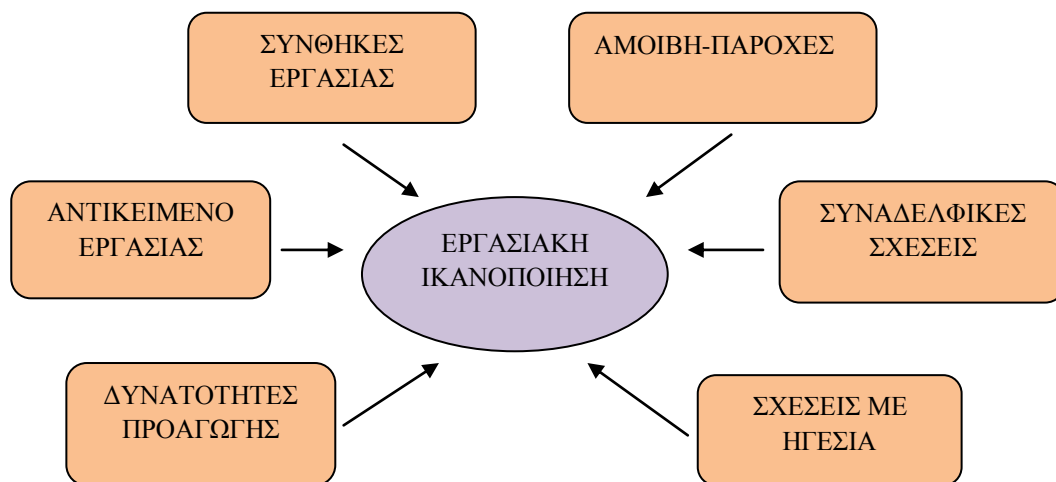
- Οι καλές αποδοχές, και μόνο, αρκούν για να είναι ικανοποιημένο το προσωπικό;
- Περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση νιώθουν οι άντρες εργαζόμενοι ή οι γυναίκες εργαζόμενες του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου;
- Οι συναδερφικές σχέσεις είναι καλές και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι υπάλληλοι του ΑΗΣ από αυτές;
- Οι σχέση με την ιεραρχία παίζει καθοριστικό ρόλο στην εργασιακή τους ικανοποίηση;

Για να καταλήξουμε σε, όσο το δυνατόν πιο αληθινά αποτελέσματα έγινε προσπάθεια στην έρευνα να αναδειχτούν οι επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης. Κατά πόσο το φύλο του εργαζόμενου, η ηλικία του, τα χρόνια προϋπηρεσίας του, το μορφωτικό του επίπεδο, η θέση και η σχέση εργασίας του επηρεάζουν την επαγγελματική του ικανοποίηση;



Σχεδιάγραμμα 1. Προσωπικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.¹⁹

Επιπρόσθετα, οι συνθήκες εργασίας, η ίδια η εργασία, οι αμοιβές, το συναδελφικό κλίμα, οι σχέσεις με την ηγεσία του Σταθμού, οι ευκαιρίες προαγωγής και εξέλιξης κατά πόσο συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου;



Σχεδιάγραμμα 2. Οργανωτικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.²⁰

¹⁹ Σχεδιασμός από την ερευνήτρια.

²⁰ Σχεδιασμός από την ερευνήτρια.

Για όλους αυτούς τους λόγους και για την εύρεση απαντήσεων στα παραπάνω ερωτήματα, συντάχτηκε το ερωτηματολόγιο της έρευνας, με προσοχή και μελέτη, με κατεύθυνση την ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων της Δ.Ε.Η. Α.Ε. και συγκεκριμένα του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου.

3.2 Ερευνητική Προσέγγιση

Στην προσπάθεια εύρεσης απαντήσεων στα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα, θεωρήσαμε πως η πιο κατάλληλη μέθοδος είναι η απευθείας επαφή με το προσωπικό. Σίγουρα, προσωπικές συνεντεύξεις δεν θα μπορούσαν να δρομολογηθούν, γιατί θα έπρεπε να ερωτηθεί ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων (πάνω από 100 συνεντεύξεις). Το ερωτηματολόγιο είναι το πιο εύχρηστο μέσο, αφού καταφέραμε να απευθυνθούμε σε πλήθος εργαζομένων, να θέσουμε εύστοχες ερωτήσεις, να λάβουμε απαντήσεις, ώστε να ανακαλύψουμε την αλήθεια. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας μας πραγματοποιήθηκε με τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων σε λογισμικό SPSS Version 29.

3.3 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με όσο το δυνατό πιο απλό και κατανοητό τρόπο, ώστε να μην έχει ασάφειες και να μην δυσκολεύει τους ερωτώμενους. Πριν την διανομή του, δόθηκε για συμπλήρωση, δοκιμαστικά, σε τέσσερα άτομα για να εντοπιστούν τυχόν λάθη και παραλήψεις.

Αφού οριστικοποιήθηκε, ξεκίνησε η διανομή 150 ερωτηματολογίων στις 13 Μαρτίου 2023, με δύο τρόπους: δια ζώσης και ηλεκτρονικά, με mail. Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά στα άτομα που διέθεταν εταιρικό mail και ήταν κυρίως διοικητικό προσωπικό. Στο τεχνικό προσωπικό, τα ερωτηματολόγια δόθηκαν, προσωπικά, μέσα σε ανοιχτό φάκελο, ώστε μετά την συμπλήρωση του να επιστραφούν σε κλειστό. Με τον τρόπο αυτό προστατεύθηκε η ανωνυμία των ερωτώμενων.

Η διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου απαιτούσε περίπου δέκα λεπτά. Δόθηκε χρονικό περιθώριο δέκα ημερών, στους ερωτώμενους να απαντήσουν. Στις 22 Μαρτίου 2023 συγκεντρώθηκαν 103 απαντημένα ερωτηματολόγια, σε ποσοστό ανταπόκρισης της τάξης του 68,7%, πλήρως αξιολογήσιμα, έτοιμα για περαιτέρω στατιστική επεξεργασία. Κάποια ερωτηματολόγια (19) που δεν ήταν πλήρως συμπληρωμένα, δεν συμπεριλήφθηκαν στα δεδομένα του δείγματός μας.

3.4 Μέσο συλλογής Δεδομένων

Προκειμένου να καταγράψουμε τον βαθμό ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων της επιχείρησης Δ.Ε.Η. Α.Ε. και συγκεκριμένα των μισθωτών του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, αποφασίσαμε να διεξάγουμε έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου. Για την έρευνά μας επιλέξαμε το ερωτηματολόγιο ως τρόπο συλλογής δεδομένων καθώς θα μας επέτρεπε σε λίγο χρόνο τη συλλογή δεδομένων από ένα ικανοποιητικό αριθμό υπαλλήλων του ΑΗΣ. Το ερωτηματολόγιο διασφαλίζει την ανωνυμία, κάτι που είχαμε επισημάνει, καθώς και την αντικειμενικότητα, αφού όλοι οι ερωτηθέντες απαντούν στις ίδιες ερωτήσεις. Επίσης, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν προαιρετική, κάτι που είχε επίσης είχαμε τονίσει, κατά την διανομή του. Η συμπλήρωση του δεν απαιτούσε πολύ χρόνο, μόλις δέκα λεπτά, ώστε να μην απασχοληθούν και κουραστούν πολύ οι υπάλληλοι.

Το ερωτηματολόγιο ήταν το κύριο εργαλείο για τη συλλογή των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας. Ήταν γρήγορο, εύκολο, φθινό και κυρίως αποτελεσματικό γιατί μπορούσε να συγκεντρώσει μεγάλο όγκο πληροφοριών από ένα μεγάλο δείγμα ατόμων (Καλογεράκη, 2020). Το βασικό πλεονέκτημα του ερωτηματολογίου είναι ότι η συλλογή δεδομένων παρέχει γρήγορες πληροφορίες, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία της ερευνήτριας, κατά την διεξαγωγή της έρευνας. Ένα πρόβλημα του ερωτηματολογίου είναι ότι ο ερωτώμενος μπορεί να μην απαντήσει με ειλικρίνεια. Η ερευνήτρια έλαβε υπόψη το επίπεδο των συμμετεχόντων, κατά το σχεδιασμό των ερωτήσεών της, ώστε να ταιριάζουν με το επίπεδο της ηλικίας, της εκπαίδευσης, της θέσης εργασίας των ερωτώμενων. Το ερωτηματολόγιο απαρτιζόταν μόνο από ερωτήσεις κλειστού τύπου γιατί:

- Προσφέρονται για ανίχνευση και στατιστική ανάλυση.
- Είναι σύντομες, απλές και κατανοητές ώστε να δίνουν απαντήσεις εύκολες για κωδικοποίηση.
- Μπορούν να καλύψουν εύρη φάσμα απόψεων.

3.5 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας ήταν χωρισμένο σε τρεις ενότητες. Στην πρώτη, αναφερόταν ο σκοπός της έρευνας και δίνονταν οδηγίες στους ερωτώμενους για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από συνολικά 29 ερωτήσεις από το ερωτηματολόγιο του Spector, κλειστού τύπου, οι οποίες ήταν

χωρισμένες σε επτά υποκατηγορίες. Οι ερωτώμενοι καλούνταν να απαντήσουν, αυθόρμητα ως προς την ικανοποίηση που λαμβάνουν αναφορικά με:

1. **το αντικείμενο εργασίας** τους και την ίδια την εργασία (4 ερωτήσεις),
2. **τις συνθήκες εργασίας και την ασφάλεια** του χώρου εργασίας τους (4 ερωτήσεις),
3. **την αμοιβή** και τις επιπλέον παροχές που έχουν από την εργασία τους (4 ερωτήσεις),
4. **τις σχέσεις με του συναδέλφους** τους (5 ερωτήσεις),
5. **τις σχέσεις με τους προϊσταμένους** τους και την ηγεσία (5 ερωτήσεις),
6. **τις δυνατότητες εξέλιξης** και προαγωγής τους (6 ερωτήσεις),
7. **η τελευταία ερώτηση** (29), αφορά την γνώμη του ερωτώμενου για την συνολική ικανοποίηση από την παρούσα εργασία του.

Για τις απαντήσεις ζητήθηκε η αξιολόγηση με την χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert. Οι ερωτώμενοι μπορούσαν να επιλέξουν μία από τις ακόλουθες απαντήσεις, όπου τι 1 δήλωνε την έλλειψη ικανοποίησης, όσον αφορά το κάθε ερώτημα και το 5 δήλωνε την απόλυτη ικανοποίηση. Συγκεκριμένα:

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

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από έξι ερωτήσεις που αναφέρονταν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Συγκεκριμένα:

- το φύλο
- την ηλικία
- το μορφωτικό επίπεδο
- τα έτη υπηρεσίας στην επιχείρηση
- τον Τομέα απασχόλησης
- τη θέση εργασίας

- τη σχέση εργασίας

Στο ερώτημα της ηλικίας ο εργαζόμενος έπρεπε να απαντήσει αριθμητικά. Εμείς για την διευκόλυνση της ανάλυσής μας περάσαμε στο πρόγραμμα SPSS πέντε δυνατές επιλογές, για να κατηγοριοποιήσαμε τους εργαζόμενους βάση ηλικίας. Συγκεκριμένα:

- ✓ 20 έως 30 ετών
- ✓ 30 έως 40 ετών
- ✓ 40 έως 50 ετών
- ✓ 50 έως 60 ετών
- ✓ 60 και άνω.

Κάτι αντίστοιχο έγινε και για το ερώτημα της προϋπηρεσίας στην επιχείρηση. Ο εργαζόμενος έπρεπε να απαντήσει αριθμητικά και εμείς στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS περάσαμε πέντε πιθανές επιλογές. Πιο αναλυτικά:

- Από 1 έως 10 έτη προϋπηρεσίας
- Από 10 έως 20 έτη προϋπηρεσίας
- Από 20 έως 30 έτη προϋπηρεσίας
- Από 30 έως 40 έτη προϋπηρεσίας
- Από 40 και άνω έτη προϋπηρεσίας.

3.6 Περιορισμοί και δυσκολίες της έρευνας

Κατά την διεξαγωγή της έρευνας προέκυψαν διάφοροι περιορισμοί και προβλήματα. Πιο συγκεκριμένα, στη διάρκεια της διανομής των ερωτηματολογίων οι εργαζόμενοι έδειχναν προθυμία στο να το απαντήσουν. Στην πραγματικότητα όμως, κάποιοι δεν το επέστρεψαν ποτέ, ενώ σε κάποιους άλλους χρειάστηκε να το υπενθυμίσουμε αρκετές φορές. Επίσης, σε κάποια δεν υπήρχαν σημειωμένες όλες οι απαντήσεις και αυτά τα ερωτηματολόγια δεν τα λάβαμε καθόλου υπόψη. Διακρίναμε φόβο, στο πρόσωπο κάποιων να απαντήσουν, παρόλο που τους διαβεβαιώναμε πως θα διατηρηθεί η ανωνυμία και τα αποτελέσματα θα επεξεργαστούν μαζικά.

Η πλειοψηφία όμως των συναδέλφων, στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, ανταποκρίθηκε θετικά και συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο σε σύντομο χρόνο. Έτσι, συγκεντρώθηκε ικανοποιητικός αριθμός ερωτηματολογίων (103 πλήρως απαντημένα), ικανός να μας δώσει αξιόπιστα αποτελέσματα στα ερωτήματά μας.

Επίσης, στον Σταθμό η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι άντρες. Πιο συγκεκριμένα, από τους 382 μόνιμους υπαλλήλους που απασχολούνται, οι 331 είναι άντρες και οι υπόλοιπες 51 είναι γυναίκες. Κάτι αντίστοιχο ισχύει και με το εκάστοτε έκτακτο και εργολαβικό προσωπικό. Για να πετύχουμε μια λογική αναλογία μεταξύ αντρών και γυναικών, κατά τη διανομή των ερωτηματολογίων επιμέναμε περισσότερο στις γυναίκες, ώστε να μας απαντήσουν και να έχουμε τελικά ικανοποιητικό αριθμό αντιπροσώπευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ

4.1 Εισαγωγή

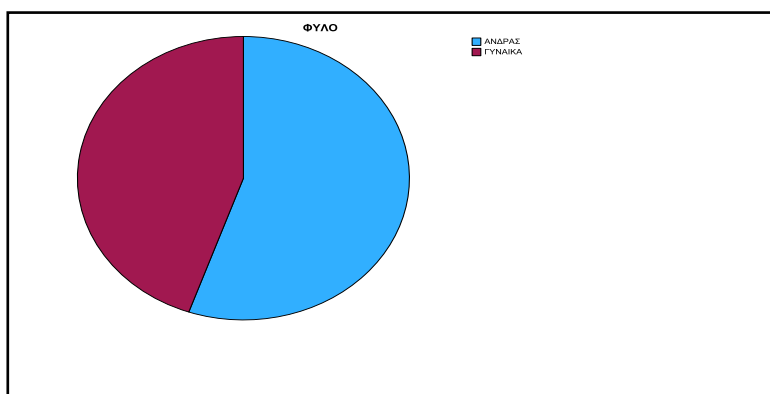
Αφού τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν και περάστηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS (version 29), μπορούμε να έχουμε εικόνα για το προφίλ των εργαζομένων και να απαντήσουμε στα ερωτήματα που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, μετά από την στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων.

4.2 Δημογραφικά στοιχεία

Στην έρευνα μας συμμετείχαν 103 εργαζόμενοι και αυτοί αποτελούν το δείγμα της. Για αυτούς καταγράφηκαν στοιχεία που αφορούν το φύλο, την ηλικία τους, το μορφωτικό τους επίπεδο, τα έτη υπηρεσίας στην επιχείρηση, τον τομέα απασχόλησης, τη θέση εργασίας και την σχέση εργασίας τους.

4.2.1 Φύλο

Συγκεκριμένα, στην έρευνα μας συμμετείχαν 103 συνολικά εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 57 ήταν **άντρες** που ήταν και οι περισσότεροι με ποσοστό 55,3% και οι 46 ήταν **γυναίκες** με ποσοστό 44,7%. Θεωρούμε σημαντικό το γεγονός ότι η έρευνα μοιράστηκε σχεδόν 50-50 σε άντρες και γυναίκες, παρόλο που ερευνούμε έναν ξεκάθαρα ανδροκρατούμενο εργασιακό χώρο.

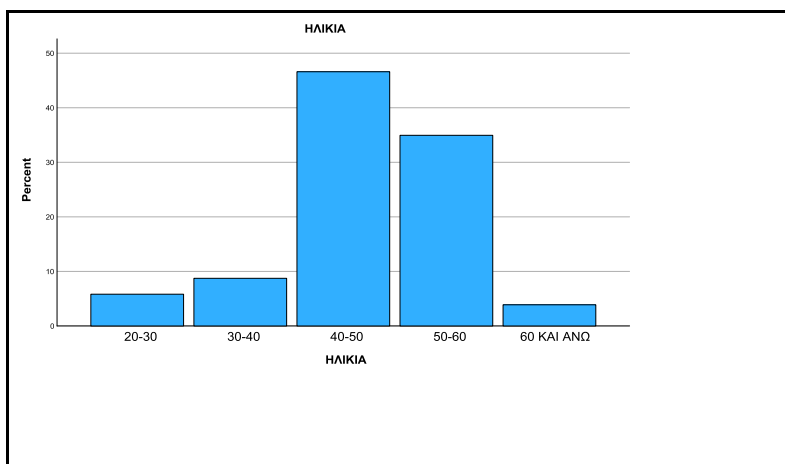


Διάγραμμα 1. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση φύλου.²¹

²¹ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.2.2 Ηλικία συμμετεχόντων

Αναφορικά με την ηλικία, στην έρευνα συμμετείχαν 103 συνολικά εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 6 είναι μεταξύ 20-30 ετών (5,8%), οι 9 είναι μεταξύ 30-40 ετών (8,7%), οι 48 που είναι και οι περισσότεροι είναι μεταξύ 40-50 ετών με το υψηλότερο ποσοστό 46,6%, οι 36 είναι μεταξύ 50-60 ετών (35%) και 4 υπάλληλοι είναι πάνω από 60 ετών (3,9%).

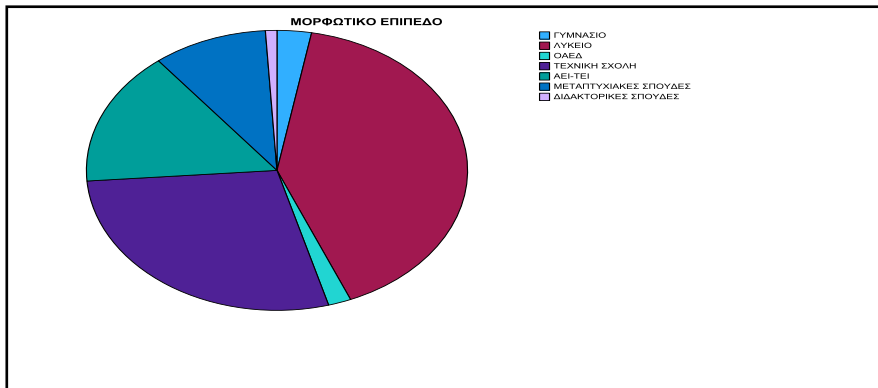


Διάγραμμα 2. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση ηλικίας.²²

4.2.3 Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα, από τους 103 συνολικά εργαζόμενους, οι 3 είναι απόφοιτοι Γυμνασίου (2,9%), οι 42 που είναι και οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι Λυκείου με το υψηλότερο ποσοστό 40,8%, οι 2 είναι απόφοιτοι ΟΑΕΔ (1,9%), οι 29 είναι απόφοιτοι Τεχνικών Σχολών (28,2%), οι 16 είναι απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ (15,5%), οι 10 έχουν ολοκληρώσει Μεταπτυχιακές Σπουδές (9,7%) και 1 υπάλληλος έχει κάνει Διδακτορικές Σπουδές (1%).

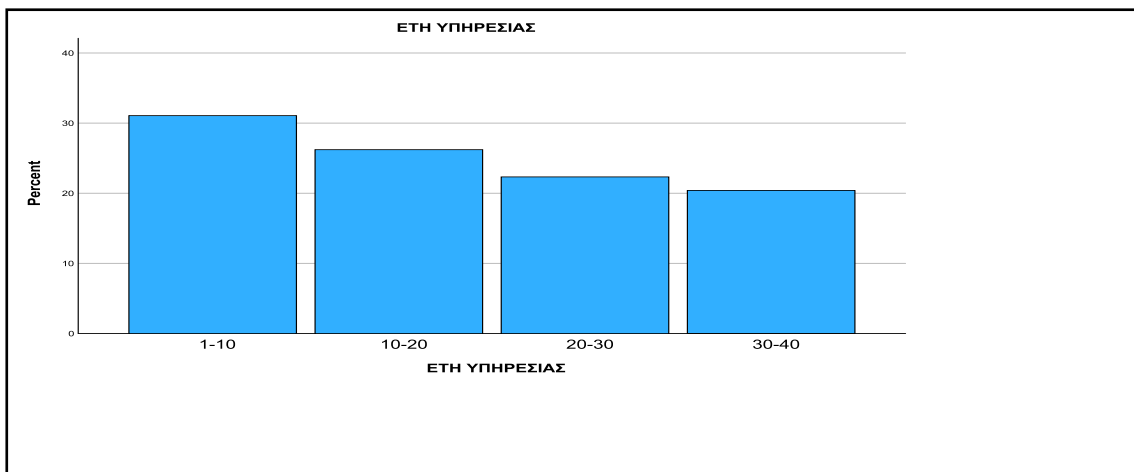
²² Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.



Διάγραμμα 3. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση μορφωτικού επιπέδου.²³

4.2.4 Έτη υπηρεσίας στον ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου

Από τους 103 συνολικά εργαζόμενους, οι 32 που είναι και οι περισσότεροι, έχουν προϋπηρεσία από 1-10 έτη στον Σταθμό με το υψηλότερο ποσοστό (31,1%), οι 27 έχουν προϋπηρεσία από 10-20 έτη στο Σταθμό (26,2%), οι 23 έχουν προϋπηρεσία από 20-30 έτη στο Σταθμό (22,3%) και οι 21 έχουν προϋπηρεσία από 30-40 έτη στο Σταθμό (20,4%). Παρατηρούμε πως δεν βρέθηκε εργαζόμενος να απαντήσει πως απασχολείται στην επιχείρηση πάνω από 40 έτη και για το λόγο αυτό δεν εμφανίζεται ποσοστό στην εναλλακτική αυτή απάντηση.



Διάγραμμα 4. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση ετών υπηρεσίας στην επιχείρηση.²⁴

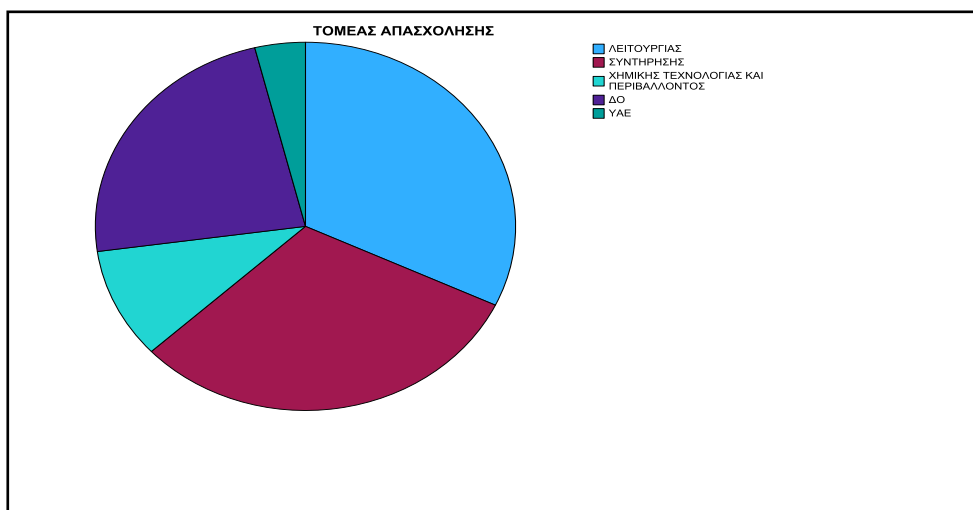
²³ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

²⁴ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.2.5 Τομέας απασχόλησης

Στον Ατμοηλεκτρικό Σταθμό του Αγίου Δημητρίου υπάρχουν πέντε Τομείς απασχόλησης. Ο Τομέας Λειτουργίας περιλαμβάνει το τεχνικό προσωπικό που απασχολείται με πρόγραμμα βάρδιας για την παραγωγή ηλεκτρικού ρεύματος και την μεταφορά και καύση του λιγνίτη. Ο Τομέας Συντήρησης περιλαμβάνει ημερήσιο τεχνικό προσωπικό που απασχολείται με την συντήρηση των μηχανημάτων και την επισκευή βλαβών του γενικού συστήματος. Ο Τομέας Χημικής Τεχνολογίας και Περιβάλλοντος περιλαμβάνει το προσωπικό που απασχολείται στο Χημικό Εργαστήριο του Σταθμού και στο Τμήμα Προστασίας Περιβάλλοντος. Ο Τομέας Υγιεινής και Ασφάλειας (ΥΑΕ) περιλαμβάνει το ολιγάριθμο προσωπικό που απασχολείται με την φύλαξη του Σταθμού, την πυρασφάλεια και την προστασία των εργαζομένων κατά την διάρκεια της εργασίας τους. Τέλος, ο Διοικητικοοικονομικός Τομέας περιλαμβάνει το ημερήσιο διοικητικό προσωπικό που απασχολείται στην Γραμματεία με θέματα του Ανθρώπινου Δυναμικού του Σταθμού, στο Λογιστήριο, στο Γραφείο Προμηθειών και στην Αποθήκη Χορήγησης Υλικών.

Αναφορικά με τον Τομέα απασχόλησης, από τους συνολικά 103 εργαζόμενους, οι 33 υπάλληλοι που είναι και οι περισσότεροι απασχολούνται στο Τομέα Λειτουργίας με το υψηλότερο ποσοστό 32%, οι 32 απασχολούνται στον Τομέα Συντήρησης (31,1%), οι 10 απασχολούνται στον Τομέα Χημικής Τεχνολογίας και Περιβάλλοντος (9,7%), οι 24 απασχολούνται στον Τομέα Δ/Ο (23,3%) και 4 απασχολούνται στον Τομέα Υγιεινής και Ασφάλειας (3,9%).

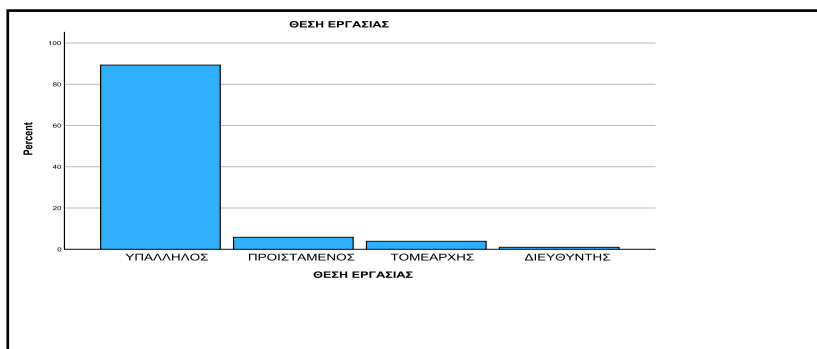


Διάγραμμα 5. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση Τομέα απασχόλησης.²⁵

²⁵ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.2.6 Θέση εργασίας των ερωτώμενων

Από τα 103 άτομα που μας απάντησαν συνολικά, οι 92 που είναι και οι περισσότεροι είναι υπάλληλοι της επιχείρησης με το υψηλότερο ποσοστό 89,3%, οι 6 είναι Προϊστάμενοι (5,8%), οι 4 Τομεάρχες (3,9%) και ένας ο Διευθυντής (1%).

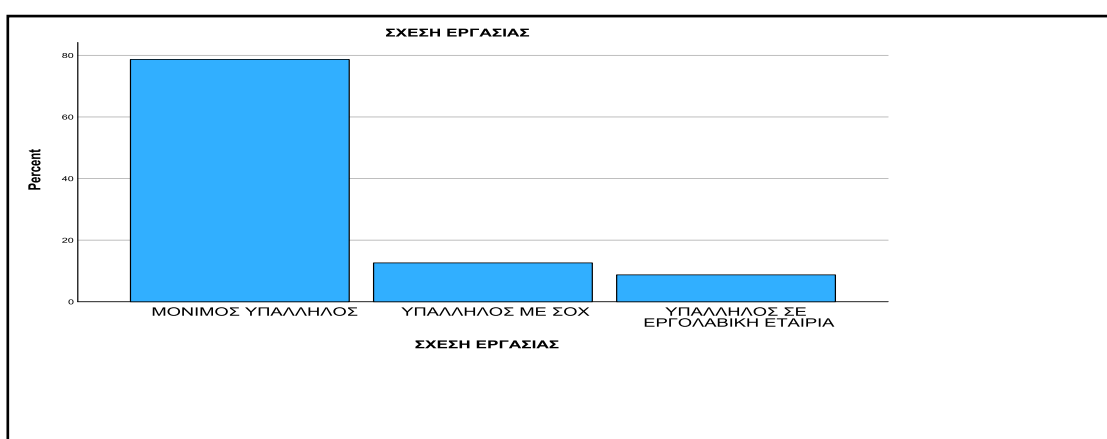


Διάγραμμα 6. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση θέσης εργασίας.²⁶

4.2.7 Σχέση εργασίας των ερωτώμενων

Στο Σταθμό οι περισσότεροι υπάλληλοι είναι μόνιμοι, με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Απασχολείται και έκτακτο προσωπικό, με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, για τις επιπλέον ανάγκες καθώς και κάποιες εργασίες δίνονται με προσφορές σε εργολαβικές εταιρίες.

Από τους 103 εργαζόμενους που αποτελούν το δείγμα της έρευνας μας, οι 81 που είναι και οι περισσότεροι ανήκουν στο μόνιμο προσωπικό με το υψηλότερο ποσοστό 78,6%, οι 13 είναι συμβασιούχοι υπάλληλοι (12,6%) και οι υπόλοιποι 9 είναι υπάλληλοι εργολαβικής εταιρίας (8,7%).



Διάγραμμα 7. Κατανομή δείγματος έρευνας βάση σχέσης εργασίας.²⁷

²⁶ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

²⁷ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

Μετά την ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος της έρευνας μας, παρακάτω θα παρουσιαστούν σε πίνακες, οι απαντήσεις των ερωτώμενων με ποσοστά, ανά παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης. Δίνονται αναλυτικά τα αποτελέσματα και γίνονται διάφοροι σχολιασμοί.

4.3.1 Αντικείμενο εργασίας

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
1.Από τον καθημερινό όγκο εργασίας μου.	5,8% 6 υπάλληλοι	9,7% 10 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι	43,7% 45 υπάλληλοι	21,4% 22 υπάλληλοι
2.Από τον βαθμό ελευθερίας στην εκτέλεση των εργασιών μου.	1% 1 υπάλληλοι	7,8% 8 υπάλληλοι	24,3% 25 υπάλληλοι	41,7% 43 υπάλληλοι	25,2% 26 υπάλληλοι
3.Από την ποικιλία εργασιών που μου ανατίθενται και κρατούν υψηλό το ενδιαφέρον μου για εργασία.	1% 1 υπάλληλοι	10,7% 11 υπάλληλοι	22,3% 23 υπάλληλοι	47,6% 49 υπάλληλοι	18,4% 19 υπάλληλοι
4.Από το αίσθημα περηφάνιας να λέω σε άλλους ότι εργάζομαι εδώ.	13,6% 14 υπάλληλοι	11,7% 12 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι	30,1% 31 υπάλληλοι	27,2% 28 υπάλληλοι

Πίνακας 1. Απαντήσεις που αφορούν το αντικείμενο εργασίας.²⁸

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι το 43,7% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ικανοποιημένο με τον καθημερινό όγκο εργασίας του, το 21,4% είναι πολύ ικανοποιημένο από αυτόν και το 19,4% είναι μέτρια ικανοποιημένο. Συνολικά, ένα πολύ υψηλό ποσοστό των ερωτώμενων (84,5%), είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο με τον καθημερινό όγκο εργασίας του.

Κάτι αντίστοιχο παρατηρούμε και στο δεύτερο ερώτημα που αφορά τον βαθμό ελευθερίας στην εκτέλεση εργασιών. Το 41,7% των ερωτώμενων είναι αρκετά ικανοποιημένο με την ελευθερία που έχει, το 25,2% είναι πολύ ικανοποιημένο, ενώ μόλις το 1%, που είναι και το χαμηλότερο ποσοστό, δηλώνει πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την ελευθερία που έχει να εκτελεί τις εργασίες του.

²⁸ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Στο τρίτο ερώτημα, το 47,6% των συμμετεχόντων απάντησε πως είναι αρκετά ικανοποιημένο από την ποικιλία εργασιών που εκτελεί και αυτό κρατά υψηλό το ενδιαφέρον του για εργασία, ενώ το ελάχιστο ποσοστό, της τάξης μόλις του 1%, πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο.

Όσον αφορά το τέταρτο ερώτημα, που σχετίζεται με το αίσθημα περηφάνιας του εργαζόμενου να αναφέρει το χώρο εργασίας του, τα αποτελέσματα είναι λίγο διαφορετικά από αυτά των προηγούμενων ερωτήσεων. Ενώ, από τη μία πλευρά, συνολικά το 74,8% των ερωτηθέντων δηλώνει πάνω από μέτρια περήφανο να αναφέρει ότι εργάζεται στον ΑΗΣ, από την άλλη, υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό (13,6%), που δηλώνει πως δεν είναι καθόλου περήφανο να αναφέρει που εργάζεται.

Γενικότερα, στις ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των εργαζομένων από την ίδια την εργασία τους, τα υψηλότερα ποσοστά απαντήσεων βρίσκονται προς τη δεξιά πλευρά της κλίμακας (μέτρια, αρκετά και πολύ) που σημαίνει πως οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από την φύση και το αντικείμενο της δουλειάς τους.

4.3.2 Συνθήκες εργασίας και ασφάλεια στο χώρο εργασίας

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
5. Από τις εγκαταστάσεις που συμβάλουν σε ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.	6,8% 7 υπάλληλοι	15,5% 16 υπάλληλοι	30,1% 31 υπάλληλοι	37,9% 39 υπάλληλοι	9,7% 10 υπάλληλοι
6. Από τους πόρους και τον εξοπλισμό που μου προσφέρονται για να δουλέψω σωστά και με ασφάλεια.	1,9% 2 υπάλληλοι	12,6% 13 υπάλληλοι	22,3% 23 υπάλληλοι	44,7% 46 υπάλληλοι	18,4% 19 υπάλληλοι
7. Από την ευχάριστη και κεφάτη ατμόσφαιρα στο χώρο εργασίας μου.	8,7% 9 υπάλληλοι	4,9% 5 υπάλληλοι	26,2% 27 υπάλληλοι	42,7% 44 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι
8. Από την ασφάλεια που έχω στον χώρο εργασίας μου.	1,9% 2 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι	28,2% 29 υπάλληλοι	45,6% 47 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι

Πίνακας 2. Απαντήσεις που αφορούν τις συνθήκες εργασίας.²⁹

²⁹ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση των εργαζομένων από τις εγκαταστάσεις που υπάρχουν στο χώρο εργασίας τους και συντελούν στη δημιουργία ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος, οι περισσότεροι υπάλληλοι απάντησαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι, με το υψηλότερο ποσοστό 37,9%. Το 30,1% των ερωτώμενων απάντησε πως είναι μέτρια ικανοποιημένο από τις εγκαταστάσεις, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (15,5%) είναι λίγο ικανοποιημένο από τις εγκαταστάσεις του Σταθμού. Αξιοσημείωτο είναι πως το ποσοστό που αντιπροσωπεύει τους εργαζόμενους που είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις εγκαταστάσεις του ΑΗΣ είναι χαμηλό (9,7%).

Όσον αφορά τον εξοπλισμό που παρέχεται στους εργαζόμενους η ικανοποίηση είναι υψηλότερη. Το 44,7% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ικανοποιημένο από τους πόρους που του παρέχονται για να δουλεύει σωστά και με ασφάλεια, ενώ μόλις 2 υπάλληλοι από τους 103 (ποσοστό 1,9%) απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

Στην έβδομη ερώτηση, που αφορά την ευχάριστη ατμόσφαιρα στον εργασιακό χώρο, το 86,4% των συμμετεχόντων δήλωσε συνολικά πως είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο. Υπάρχει όμως, και ένα ποσοστό της τάξης του 8,7% των ερωτηθέντων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την ατμόσφαιρα του χώρου εργασίας. Αυτό το ποσοστό βέβαια δικαιολογείται, διότι ερευνούμε την ικανοποίηση σε έναν εργοστασιακό χώρο που σίγουρα το περιβάλλον δεν είναι και το καλύτερο. Ιδιαίτερα, στο πόστο εργασίας του λιγνίτη και της τέφρας η ατμόσφαιρα σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι ευχάριστη γιατί το αντικείμενο εργασίας είναι η μεταφορά και η καύση κάρβουνου.

Αναφορικά με την ικανοποίηση από την ασφάλεια που έχουν στο χώρο εργασίας τους, οι ερωτώμενοι δείχνουν ικανοποιημένοι αφού το 45,6% των συμμετεχόντων απαντά πως είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 28,2% των ερωτώμενων δηλώνει μέτρια ικανοποιημένο. Μόλις 2 ερωτώμενοι από τους 103 (1,9% που είναι και το χαμηλότερο ποσοστό) μας απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την ασφάλεια στην εργασία τους.

Συμπερασματικά, στις ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των εργαζομένων από την ασφάλεια, την ατμόσφαιρα και τις συνθήκες εργασίας τους, τα υψηλότερα ποσοστά απαντήσεων βρίσκονται προς τη δεξιά πλευρά της κλίμακας (μέτρια, αρκετά και πολύ) που σημαίνει πως οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τους παράγοντες αυτούς.

4.3.3 Αμοιβή και επιπλέον παροχές

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
9. Από την αμοιβή μου για το έργο που παράγω και προσφέρω.	5,8% 6 υπάλληλοι	8,7% 9 υπάλληλοι	22,3% 23 υπάλληλοι	35,9% 37 υπάλληλοι	27,2% 28 υπάλληλοι
10. Από την ιατρική περίθαλψη που μου προσφέρει η επιχείρηση.	4,9% 5 υπάλληλοι	8,7% 9 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι	35,9% 37 υπάλληλοι	15,5% 16 υπάλληλοι
11. Από την αμοιβή των υπερωριών μου.	18,4% 19 υπάλληλοι	10,7% 11 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι	16,5% 17 υπάλληλοι
12. Από τις επιπλέον παροχές (τροφοκάρτα, κατασκηνώσεις τέκνων, επιβραβεύσεις, ένδυση)	12,6% 13 υπάλληλοι	5,8% 6 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι	29,1% 30 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι

Πίνακας 3. Απαντήσεις που αφορούν αμοιβές εργασίας.³⁰

Στην ένατη ερώτηση για την ικανοποίηση από την αμοιβή για το έργο που προσφέρουν, 88 από τους 103 ερωτώμενους απάντησαν πως είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένοι (85,4%). Το αποτέλεσμα είναι αναμενόμενο, αφού γενικότερα οι υπάλληλοι της Δ.Ε.Η. Α.Ε. είναι καλοπληρωμένοι, συγκριτικά με άλλους τομείς εργασίας.

Όσον αφορά την ιατρική περίθαλψη, στην ερώτηση δέκα, το 35,9% των ερωτώμενων είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 35% μέτρια ικανοποιημένο με την ιατρική του περίθαλψη. Παρατηρούμε πως δεν είναι πολύ υψηλό το ποσοστό των πολύ ικανοποιημένων, μόλις 15,5%, ενώ παρουσιάζεται και ένα ποσοστό της τάξης του 8,7% που είναι λίγο ικανοποιημένο. Εδώ ίσως να περιμέναμε μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης, διότι οι υπάλληλοι έχουν επιπλέον ιατρική ασφάλιση, από ιδιωτική εταιρία, για τον εαυτό τους και τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους, με χαμηλά ασφαλιστικά έξοδα.

Στην ερώτηση έντεκα, το 35% των ερωτώμενων είναι ικανοποιημένο με την αμοιβή των υπερωριών του, όμως το 10,7% είναι λίγο ικανοποιημένο από αυτή. Πρέπει να επισημάνουμε πως αρκετοί από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, 29 από τους 103 με ποσοστό 18,4%, δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την αμοιβή των υπερωριών.

³⁰ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Στην δωδέκατη ερώτηση, που αφορά τις επιπλέον παροχές που επωφελούνται οι υπάλληλοι και αναφέραμε παραπάνω, οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους είναι πολύ ικανοποιημένοι, με ποσοστό 35%. Ακολουθεί, το 29,1% των ερωτώμενων που δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο, ενώ το 12,6% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με τις επιπλέον παροχές, αποτέλεσμα που δεν ήταν προβλέψιμο.

Παρατηρούμε, ότι οι περισσότεροι από του ερωτώμενους είναι αρκετά και πολύ ικανοποιημένοι από τις παροχές που έχουν και την αμοιβή τους, με τα υψηλότερα ποσοστά να βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας. Ωστόσο, δεν πρέπει να ξεχνούμε πως είναι αρκετά υψηλό το ποσοστό των ερωτώμενων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή των υπερωριών και τις επιπλέον παροχές, με ποσοστό 18,4% και 12,6% αντίστοιχα.

4.3.4 Συναδελφικές Σχέσεις

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
13. Από τις καλές σχέσεις που έχω με τους συναδέλφους μου και την σχέση εμπιστοσύνης που υπάρχει μεταξύ μας.	5,8% 6 υπάλληλοι	4,9% 5 υπάλληλοι	26,2% 27 υπάλληλοι	43,7% 45 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι
14. Από τον βαθμό συνεργασίας με τους συναδέλφους μου.	2,9% 3 υπάλληλοι	2,9% 3 υπάλληλοι	24,3% 25 υπάλληλοι	48,5% 50 υπάλληλοι	21,4% 22 υπάλληλοι
15. Από την ομαδικότητα και το καλό εργασιακό κλίμα στο χώρο εργασίας μου.	8,7% 9 υπάλληλοι	5,8% 6 υπάλληλοι	30,1% 31 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι	20,4% 21 υπάλληλοι
16. Από την δυνατότητα να μπορώ να είμαι ο εαυτός μου στον χώρο εργασίας μου.	4,9% 5 υπάλληλοι	9,7% 10 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι	40,8% 42 υπάλληλοι	25,2% 26 υπάλληλοι
17. Από τις κοινωνικές συναναστροφές που αναπτύσσω με τους συναδέλφους μου.	4,9% 5 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι	22,3% 23 υπάλληλοι	46,6% 48 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι

Πίνακας 4. Απαντήσεις που αφορούν συναδελφικές σχέσεις.³¹

³¹ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Η δέκατη τρίτη ερώτηση αναφέρεται στην ικανοποίηση από τις σχέσεις με συναδέλφους και την σχέση εμπιστοσύνης που δημιουργείται μεταξύ τους. Το 43,7% των ερωτώμενων απαντά ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο από τις συναδελφικές σχέσεις και συνολικά οι 92 από τους 103 συμμετέχοντες είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένοι. Οι υπόλοιποι 11 δηλώνουν λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι από το συναδελφικό κλίμα.

Από τις απαντήσεις στην δέκατη τέταρτη ερώτηση συμπεραίνουμε ότι η ικανοποίηση από τον βαθμό συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων είναι υψηλή. Μόνο το 5,8% είναι λίγο και καθόλου ικανοποιημένο από την συνεργασία συναδέλφων, δηλαδή μόνο οι 6 από τους 103. Το πιο υψηλό ποσοστό των ερωτώμενων (48,5%) απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο από τις συνεργασίες στο χώρο εργασίας.

Στο ερώτημα για την ικανοποίηση από την ομαδικότητα στο χώρο εργασίας και το θετικό εργασιακό κλίμα, συνολικά το 85,5% των ερωτώμενων είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο. Ωστόσο, υπάρχει και ένα ποσοστό 8,7% των ερωτώμενων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το καλό εργασιακό κλίμα.

Στην δέκατη έκτη ερώτηση, που αφορά την ικανοποίηση από την δυνατότητα να μπορώ να είμαι ο εαυτός μου στον χώρο εργασίας μου, το υψηλότερο ποσοστό (40,8%) των ερωτώμενων απάντησε πως είναι αρκετά ικανοποιημένο. Ακολουθεί στην κατάταξη ένα ποσοστό της τάξης του 25,2% των συμμετεχόντων που δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και δεν προσποιείται στον εργασιακό χώρο. Λίγο ικανοποιημένοι είναι 10 από τους 103 συμμετέχοντες, με ποσοστό 9,7%.

Όσον αφορά την ικανοποίηση από τις κοινωνικές συναναστροφές που αναπτύσσονται με τους συναδέλφους, το 88,3% των ερωτώμενων είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο. Σχεδόν οι μισοί, δηλαδή 48 από τους 103 ερωτώμενους, απαντούν αρκετά ικανοποιημένοι από τις κοινωνικές συναναστροφές, με ποσοστό 46,6%.

Συμπεραίνουμε, πως η ικανοποίηση από τις συναδελφικές σχέσεις, το ομαδικό κλίμα και τις καλές συνεργασίες βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, καθώς η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνει μέτρια, αρκετά και πολύ ικανοποιημένη από τους παραπάνω παράγοντες. Αυτό, ίσως να οφείλεται, στο γεγονός ότι οι περισσότερες τεχνικές εργασίες δεν είναι ατομικές, αλλά απαιτούν την συνεργασία πολλών εργατικών χεριών για την εκτέλεση τους.

4.3.5 Σχέσεις με την ιεραρχία

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
18. Από την ενημέρωση της διοίκησης για σημαντικά θέματα και αλλαγές.	13,6% 14 υπάλληλοι	14,6% 15 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	5,8% 6 υπάλληλοι
19. Από την διάθεση του προϊσταμένου μου να επιδιώκει να ακούσει τις προτάσεις του προσωπικού.	7,8% 8 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι	19,4% 20 υπάλληλοι	37,9% 39 υπάλληλοι	17,5% 18 υπάλληλοι
20. Από την καλή δουλειά της διοίκησης όσον αφορά την ανάθεση ευθυνών και το συντονισμό του προσωπικού.	8,7% 9 υπάλληλοι	12,6% 13 υπάλληλοι	43,7% 45 υπάλληλοι	29,1% 30 υπάλληλοι	5,8% 6 υπάλληλοι
21. Από το ενδιαφέρον που δείχνει ο προϊστάμενος μου για τα προσωπικά μου προβλήματα.	10,7% 11 υπάλληλοι	11,7% 12 υπάλληλοι	26,2% 27 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	18,4% 19 υπάλληλοι
22. Από την αναγνώριση του προϊσταμένου μου για την καλή δουλειά και την παραπάνω προσπάθεια.	5,8% 6 υπάλληλοι	8,7% 9 υπάλληλοι	28,2% 29 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι	22,3% 23 υπάλληλοι

Πίνακας 5. Απαντήσεις που αφορούν σχέσεις εργαζομένων με ιεραρχία-διοίκηση.³²

Από τις απαντήσεις στην δέκατη όγδοη ερώτηση, καταλαβαίνουμε ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν παράπονα για την ενημέρωση που έχουν από την διοίκηση για σημαντικά θέματα και αλλαγές. Μόλις το 5,8% των ερωτώμενων, που είναι και το χαμηλότερο ποσοστό, είναι πολύ ικανοποιημένο, ενώ το 14,6% είναι λίγο ικανοποιημένο και το 13,6% καθόλου ικανοποιημένο από την λήψη ενημέρωσης.

Αναφορικά με την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από την διάθεση του προϊσταμένου να επιδιώκει να ακούσει τις προτάσεις του προσωπικού, το μεγαλύτερο ποσοστό, 37,9% είναι αρκετά ικανοποιημένο. Υπάρχει ένα ποσοστό 19,4% που είναι μέτρια ικανοποιημένο και ένα αρκετά υψηλό ποσοστό, της τάξης του 17,5% που είναι λίγο ικανοποιημένο. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 7,8% του δείγματος της έρευνας, που είναι και το χαμηλότερο ποσοστό, δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την διάθεση των προϊσταμένων να αφογκραστούν τις ιδέες των υφισταμένων τους.

³² Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Στην επόμενη ερώτηση, που εξετάζει την ικανοποίηση των ερωτώμενων από την καλή δουλειά της διοίκησης, όσον αφορά την ανάθεση ευθυνών και το συντονισμό του προσωπικού, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι μέτρια ικανοποιημένο (43,7%) και ακολουθεί ένα ποσοστό 29,1% των συμμετεχόντων που είναι αρκετά ικανοποιημένο. Μόλις 6 από τους 103 συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι, ενώ 22 από τους 103 ερωτηθέντες είναι λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι (21,3%).

Στην ερώτηση είκοσι ένα, που αναφέρεται στην ικανοποίηση των ερωτώμενων από το ενδιαφέρον της διοίκησης για τα προσωπικά τους προβλήματα, συνολικά το 77,6% είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο, δηλαδή οι 80 από τους 103 συμμετέχοντες. Από την άλλη πλευρά όμως, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 11,7% είναι λίγο ικανοποιημένο και το 10,7% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από το ανθρώπινο ενδιαφέρον της ηγεσίας για τις προσωπικές δυσκολίες του προσωπικού.

Στην εικοστή δεύτερη ερώτηση, το 35% των ερωτώμενων είναι αρκετά ικανοποιημένο από την αναγνώριση των προϊσταμένων τους για την καλή δουλειά που κάνουν και την παραπάνω προσπάθεια. Το 22,3% είναι πολύ ικανοποιημένο και το 28,2% του δείγματος είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αναγνώριση αυτή. Συνολικά οι 88 από τους 103 ερωτώμενους δηλώνουν ικανοποιημένοι από την αναγνώριση της ιεραρχίας.

Καταλήγουμε πως η ικανοποίηση από τις σχέσεις με την ιεραρχία βρίσκεται σε μέτριο επίπεδο. Οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι μέτρια και αρκετά ικανοποιημένοι από την αναγνώριση της δουλειάς τους από την διοίκηση, από το συντονισμό του προσωπικού, από το ενδιαφέρον του προϊσταμένου για τα προσωπικά τους προβλήματα. Στις παραπάνω ερωτήσεις παρατηρούμε πως τα ποσοστά των ερωτώμενων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, δεν είναι τελείως χαμηλά. Επίσης, τα ποσοστά των συμμετεχόντων που είναι λίγο ικανοποιημένοι, κυμαίνονται περίπου στο 12%. Υπάρχει ένας αριθμός ερωτηθέντων που δηλώνει δυσαρέσκεια με την όλη συμπεριφορά της διοίκησης.

4.3.6 Δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
23. Από την δυνατότητα που μου δίνεται για περαιτέρω κατάρτιση/επιμόρφωση/σεμινάρια.	20,4% 21 υπάλληλοι	28,2% 29 υπάλληλοι	28,2% 29 υπάλληλοι	16,5% 17 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι
24. Από την ευκαιρία που μου δίνεται να αναλάβω πολλές ευθύνες.	5,8% 6 υπάλληλοι	14,6% 15 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	36,9% 38 υπάλληλοι	9,7% 10 υπάλληλοι
25. Από την δυνατότητα που μου δίνεται να αναπτύξω νέες δεξιότητες.	7,8% 8 υπάλληλοι	16,5% 17 υπάλληλοι	35,9% 37 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι
26. Από την γνώση που αποκτώ μέρα με τη μέρα.	2,9% 3 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι	25,2% 26 υπάλληλοι	51,5% 53 υπάλληλοι	13,6% 14 υπάλληλοι
27. Από την αξιολόγηση της απόδοσής μου που γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια.	5,8% 6 υπάλληλοι	10,7% 11 υπάλληλοι	36,9% 38 υπάλληλοι	33% 34 υπάλληλοι	13,6% 14 υπάλληλοι
28. Από την ευκαιρία προαγωγής.	15,5% 16 υπάλληλοι	12,6% 13 υπάλληλοι	35% 36 υπάλληλοι	31,1% 32 υπάλληλοι	5,8% 6 υπάλληλοι

Πίνακας 6. Απαντήσεις που αφορούν δυνατότητες-ευκαιρίες εξέλιξης.³³

Στην ερώτηση είκοσι τρία, παρατηρούμε διαφορετικά αποτελέσματα όσον αφορά την ικανοποίηση από την δυνατότητα για επιμόρφωση και περαιτέρω κατάρτιση. Συνολικά το 76,8% των ερωτώμενων είναι κάτω από μέτρια ικανοποιημένο από τις δυνατότητες περαιτέρω εκπαίδευσης. Επιπρόσθετα, μόνο το 6,8%, που είναι και το χαμηλότερο ποσοστό, είναι πολύ ικανοποιημένο από τις ευκαιρίες εξέλιξης του, δηλαδή μόνο οι 7 από τους 103 συμμετέχοντες.

Αντίθετα, στην επόμενη ερώτηση, που αφορά την ικανοποίηση από την ευκαιρία να αναλάβω πολλές ευθύνες, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (36,9%) είναι αρκετά ικανοποιημένο και ακολουθεί ένα ποσοστό (33%) που δηλώνει μέτρια

³³ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

ικανοποιημένο. Αξιοσημείωτο είναι πως το 14,6% του δείγματος της έρευνας είναι λίγο ικανοποιημένο από τις ευκαιρίες ανάληψης ευθυνών.

Το 35,9% των συμμετεχόντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο, από τη δυνατότητα να αναπτύξει νέες δεξιότητες και το 33% είναι αρκετά ικανοποιημένο, σύμφωνα με την ερώτηση είκοσι πέντε. Το 7,8% των ερωτηθέντων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και πιστεύει πως δεν έχει ευκαιρίες να αναπτυχθεί σε αντίθεση με το 6,8% που είναι πολύ ικανοποιημένο και πιστεύει πως δίνονται πολλές ευκαιρίες.

Στην εικοστή έκτη ερώτηση, πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες (51,5%) είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την γνώση που κερδίζουν μέρα με την ημέρα. Επίσης, το 13,6% του δείγματος της έρευνας, είναι πολύ ικανοποιημένο από την γνώση που λαμβάνει καθημερινά, ενώ ένα ελάχιστο ποσοστό της τάξης του 2,9% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο.

Πολύ ενδιαφέρον έχει και η εικοστή έβδομη ερώτηση, η οποία εστιάζει στην ικανοποίηση από την αξιολόγηση του προσωπικού. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (36,9%), είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αξιολόγηση της απόδοσης που γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια, το 33% είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 13,6% είναι πολύ ικανοποιημένο. Υπάρχουν 6 συμμετέχοντες από τους 103, οι οποίοι δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένοι με την αντικειμενικότητα των κριτηρίων που βαθμολογούνται και 11 από τους 103 που δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι.

Τέλος, πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες δεν είναι ικανοποιημένοι από ευκαιρίες προαγωγής. Πιο συγκεκριμένα, το 35% των συμμετεχόντων είναι μέτρια ικανοποιημένο από τις ευκαιρίες για προαγωγή, το 12,6% λίγο ικανοποιημένο και το 15,5% καθόλου ικανοποιημένο. Συνολικά, 65 από τους 103 ερωτηθέντες είναι κάτω από μέτρια ικανοποιημένοι από την ευκαιρία προαγωγής στην εργασία τους. Όμως, το 31,1% του δείγματος της έρευνας, είναι αρκετά ικανοποιημένο και μόλις το 5,8%, που είναι και το μικρότερο ποσοστό, είναι πολύ ικανοποιημένο από τις ευκαιρίες για ανώτερη θέση στην ιεραρχία.

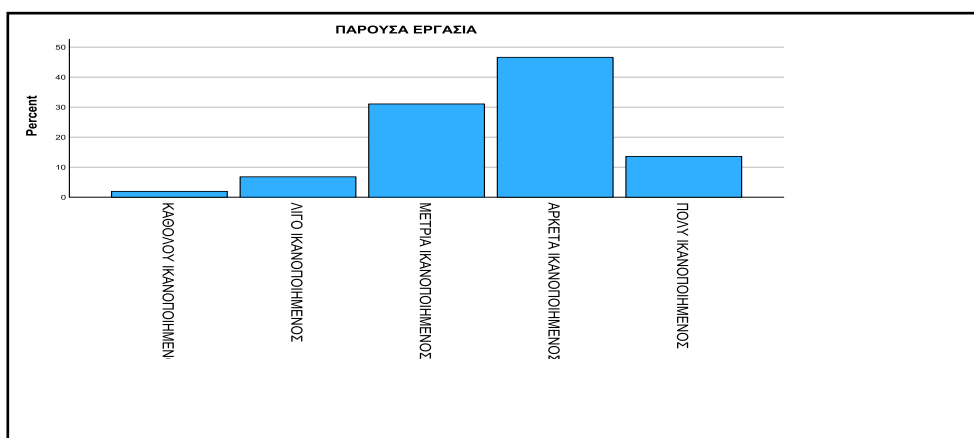
Συνοψίζοντας, οι ερωτηθέντες εργαζόμενοι του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, είναι ικανοποιημένοι από την γνώση που αποκτούν καθημερινά στη δουλειά τους και από τις δυνατότητες που τους δίνονται να αναπτύξουν καινούργιες δεξιότητες και να αναλάβουν ευθύνες. Ωστόσο, τα ποσοστά ικανοποίησης είναι λίγο χαμηλότερα, όσον αφορά την ευκαιρία προαγωγής και ακόμη πιο χαμηλά αναφορικά με την δυνατότητα για περαιτέρω κατάρτιση και επιμόρφωση.

4.4 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση

	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
29. Τελικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία σας;	1,9% 2 υπάλληλοι	6,8% 7 υπάλληλοι	31,1% 32 υπάλληλοι	46,6% 48 υπάλληλοι	13,6% 14 υπάλληλοι

Πίνακας 7. Απαντήσεις που αφορούν την συνολική εργασιακή ικανοποίηση.³⁴

Η εικοστή ένατη ερώτηση αναφέρεται στη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου από την παρούσα εργασία τους. Συγκεκριμένα, από τους 103 ερωτηθέντες οι 2 που είναι και οι λιγότεροι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους με το χαμηλότερο ποσοστό 1,9%, οι 7 είναι λίγο ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους (6,8%), οι 32 είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους (31,1%), οι 48 που είναι και οι περισσότεροι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους με το υψηλότερο ποσοστό 46,6%, και οι 14 είναι πολύ ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους (13,6%). Συνολικά, το 91,3% των συμμετεχόντων είναι πάνω από μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, δηλαδή 94 από τους 103 ερωτηθέντες. Αντιθέτως, μόλις 9 από τους 103 συμμετέχοντες είναι λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι από την δουλειά τους συνολικά (ποσοστό 8,7%). Γενικότερα, βγάζουμε το συμπέρασμα πως οι εργαζόμενοι του ΑΗΣ είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, αφού τα υψηλότερα ποσοστά απαντήσεων βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας των απαντήσεων.



Διάγραμμα 8. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση από την παρούσα εργασία.³⁵

³⁴ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

³⁵ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Αξίζει όμως, στο σημείο αυτό, να ερευνήσουμε λίγο παραπάνω την ικανοποίηση των εργαζομένων αναφορικά με κάποιους παράγοντες. Η εμβάθυνση αυτή θα μας βοηθήσει να βγάλουμε ακόμη πιο αληθινά συμπεράσματα.

4.4.1 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με το φύλο του συμμετέχοντα

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία;	ΦΥΛΟ		
	Ανδρας	Γυναίκα	ΣΥΝΟΛΟ
Καθόλου ικανοποιημένος/η	0 0%	2 4,3%	2 1,9%
Λίγο ικανοποιημένος/η	2 3,5%	5 10,9%	7 6,8%
Μέτρια ικανοποιημένος/η	18 31,6%	14 30,4%	32 31,1%
Αρκετά ικανοποιημένος/η	32 56,1%	16 34,8%	48 46,6%
Πολύ ικανοποιημένος/η	5 8,8%	9 19,6%	14 13,6%
ΣΥΝΟΛΟ	57 100%	46 100%	103 100%

Πίνακας 8. Εξάρτηση εργασιακής ικανοποίησης και φύλου εργαζομένων.³⁶

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance
Person Chi-Square	9.192 ^a	4	0,056

Το φύλο του ερωτώμενου επηρεάζει την εργασιακή του ικανοποίηση; Για να βρούμε απάντηση στο ερώτημα αυτό θα κάνουμε δύο ερευνητικές υποθέσεις.

- H0: Οι δύο μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση-φύλο) είναι ανεξάρτητες.
- H1: Οι μεταβλητές(εργασιακή ικανοποίηση-φύλο) είναι εξαρτημένες.

Κανόνας

Αν sig. < α τότε η H0 απορρίπτεται

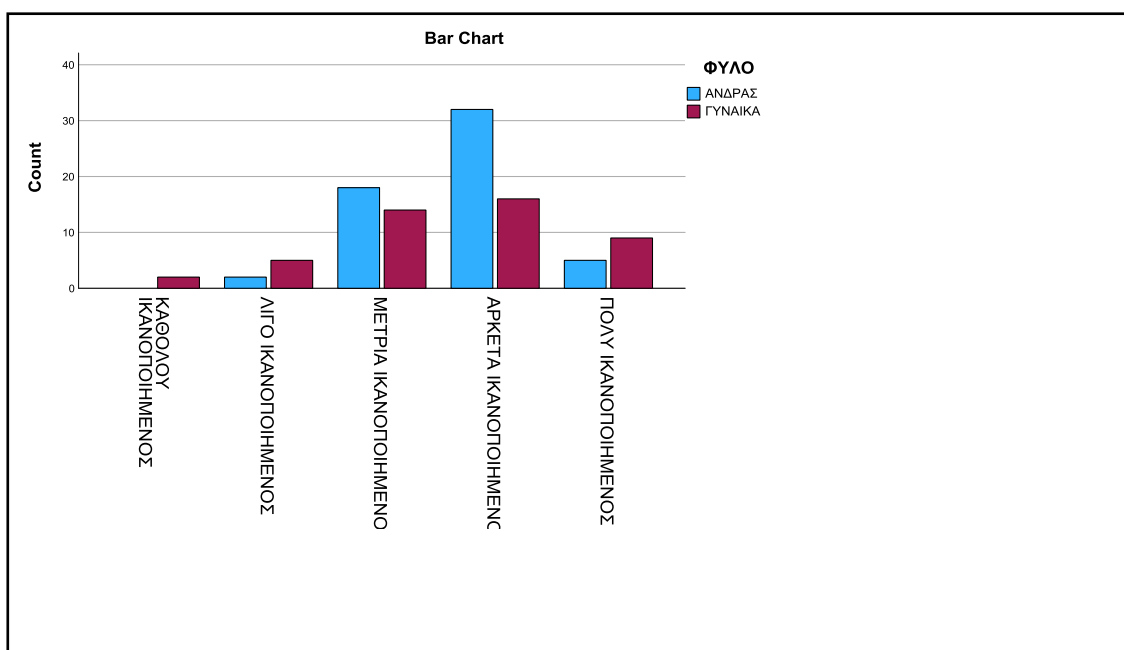
Αν sig. > α τότε η H0 ΔΕΝ απορρίπτεται

Δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών ΦΥΛΟ και ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ αφού:

³⁶ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

$\chi^2 = 9.192$, $df = 4$, $p = 0,056 > 0,05$.

- Από το σύνολο των ανδρών, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 3,5% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 31,6% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 56,1% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 8,8% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.
- Από το σύνολο των γυναικών, το 4,3% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 10,9% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 30,4% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 34,8% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 19,6% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.



Διάγραμμα 9. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και φύλου εργαζομένων.³⁷

Συμπεραίνουμε πως, αν και με την πρώτη ματιά, φαίνεται οι άντρες να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους συγκριτικά με τις γυναίκες, ωστόσο αυτό δεν είναι στατιστικά σημαντικό, βάση του ελέγχου χ^2 που έχουμε κάνει.

³⁷ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.4.2 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τη ηλικία του συμμετέχοντα

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία;	ΗΛΙΚΙΑ					ΣΥΝΟΛΟ
	20-30	30-40	40-50	50-60	60 και άνω	
Καθόλου ικανοποιημένος/η	0 0%	0 0%	2 4,2%	0 0%	0 0%	2 1,9%
Λίγο ικανοποιημένος/η	2 33,3%	1 11,1%	2 4,2%	2 5,6%	0 0%	7 6,8%
Μέτρια ικανοποιημένος/η	2 33,3%	7 77,8%	18 37,5%	5 13,9%	0 0%	32 31,1%
Αρκετά ικανοποιημένος/η	2 33,3%	1 11,1%	19 39,6%	22 61,1%	4 100%	48 46,6%
Πολύ ικανοποιημένος/η	0 0%	0 0%	7 14,6%	7 19,4%	0 0%	14 13,6%
ΣΥΝΟΛΟ	6 100%	9 100%	48 100%	36 100%	4 100%	103 100%

Πίνακας 9. Εξάρτηση εργασιακής ικανοποίησης και ηλικίας εργαζομένων.³⁸

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance
Person Chi-Square	31.994 ^a	16	0,010

Η ηλικία του ερωτώμενου επηρεάζει την εργασιακή του ικανοποίηση; Οι μικρότεροι ή οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι είναι πιο ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους; Για να βρούμε απαντήσεις στα ερωτήματα αυτά θα κάνουμε δύο ερευνητικές υποθέσεις.

- H0: Οι δύο μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση-ηλικία) είναι ανεξάρτητες.
- H1: Οι μεταβλητές(εργασιακή ικανοποίηση-ηλικία) είναι εξαρτημένες.

Κανόνας

Αν sig. < α τότε η H0 απορρίπτεται

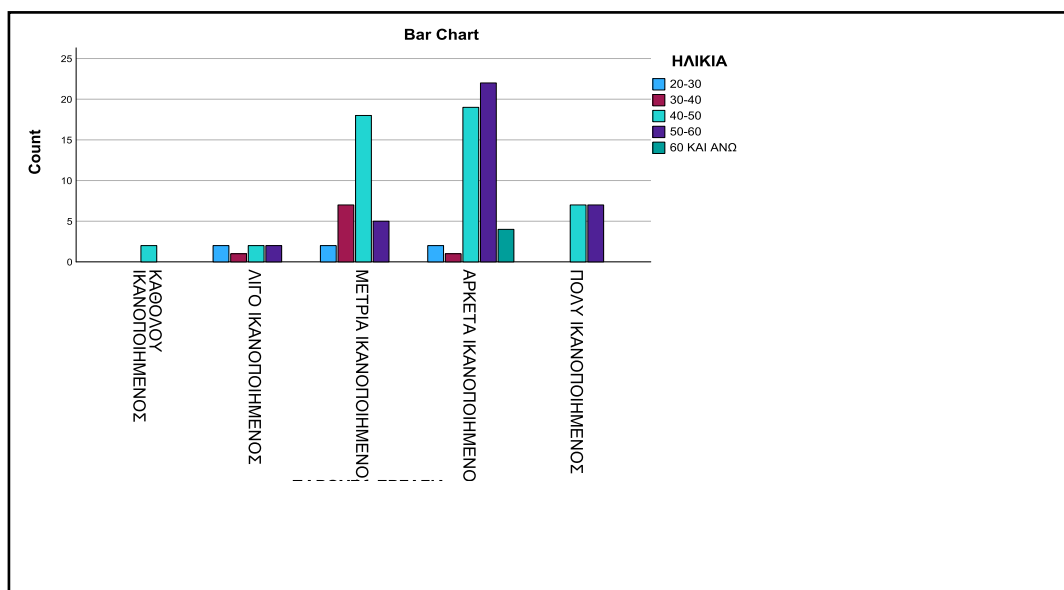
Αν sig. > α τότε η H0 ΔΕΝ απορρίπτεται

Παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών ΗΛΙΚΙΑ και ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ αφού:

$$\chi^2 = 31.994, df = 16, p = 0,01 < 0,05.$$

³⁸ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

- Από το σύνολο των ερωτηθέντων που είναι μεταξύ 20-30 ετών, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 33,3% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, επίσης το 33,3% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 33,3% είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 0% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.
- Από το σύνολο των ερωτηθέντων που είναι μεταξύ 30-40 ετών, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 11,1% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 77,8% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 11,1% είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 0% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.
- Από το σύνολο των ερωτηθέντων που είναι μεταξύ 40-50 ετών, το 4,2% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 4,2% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 37,5% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 39,6% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 14,6% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.
- Από το σύνολο των ερωτηθέντων που είναι μεταξύ 50-60 ετών, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 5,6% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 13,9% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 61,1% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 19,4% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.
- Από το σύνολο των ερωτηθέντων που είναι 60 ετών και άνω, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 0% είναι λίγο ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 0% είναι μέτρια ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του, το 100% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του και το 0% είναι πολύ ικανοποιημένο με την παρούσα εργασία του.



Διάγραμμα 10. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και ηλικίας εργαζομένων.³⁹

4.4.3 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με την αμοιβή

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αμοιβή σας;					ΣΥΝΟΛΟ
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Καθόλου ικανοποιημένος/η	1	0	0	1	0	2
	50%	0%	0%	50%	0%	100%
Λίγο ικανοποιημένος/η	2	0	2	0	3	7
	28,6%	0%	28,6%	0%	42,9%	100%
Μέτρια ικανοποιημένος/η	3	5	13	10	1	32
	9,4%	15,6%	40,6%	31,3%	3,1%	100%
Αρκετά ικανοποιημένος/η	0	4	6	23	15	48
	0%	8,3%	12,5%	47,9%	31,3%	100%
Πολύ ικανοποιημένος/η	0	0	2	3	9	14
	0%	0%	14,3%	21,4%	64,3%	100%
ΣΥΝΟΛΟ	6	9	23	37	28	103
	5,8%	8,7%	22,3%	35,9%	27,2%	100%

Πίνακας 10. Εξάρτηση εργασιακής ικανοποίησης και αμοιβών.⁴⁰

³⁹ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

⁴⁰ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance
Person Chi-Square	49.756 ^a	16	0,001

Κατά πόσο επηρεάζει η αμοιβή των εργαζόμενων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου την εργασιακή τους ικανοποίηση; Για να βρούμε απάντηση στο ερώτημα αυτό θα κάνουμε δύο ερευνητικές υποθέσεις.

- H0: Οι δύο μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση-αμοιβή) είναι ανεξάρτητες.
- H1: Οι μεταβλητές(εργασιακή ικανοποίηση-αμοιβή) είναι εξαρτημένες.

Κανόνας

Αν sig. < α τότε η H0 απορρίπτεται

Αν sig. > α τότε η H0 ΔΕΝ απορρίπτεται

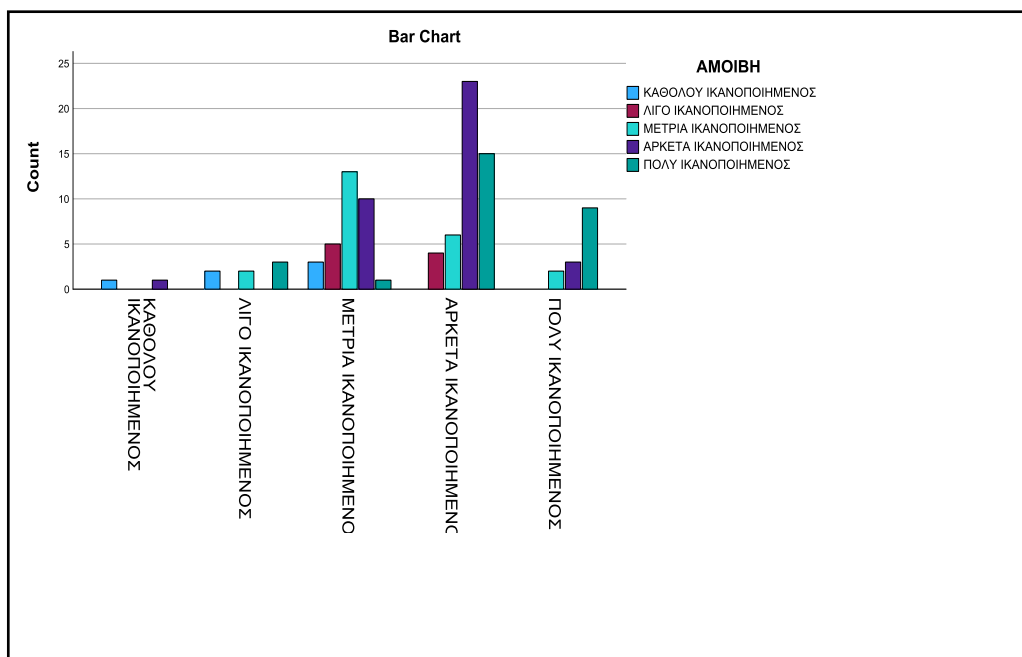
Παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών ΑΜΟΙΒΗ και ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ αφού:

$$X^2 = 49.756, df = 16, p = 0,001 < 0,05.$$

- Από τους ερωτώμενους που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 50% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 0% είναι λίγο ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 0% είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 50% είναι αρκετά είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και το 0% είναι πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει.
- Από τους ερωτώμενους που είναι λίγο ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 28,6% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 0% είναι λίγο ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 28,6% είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 0% είναι αρκετά είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και το 42,9% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει.
- Από τους ερωτώμενους που είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 9,4% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 15,6% είναι λίγο ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 40,6% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 31,3%

είναι αρκετά είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και το 3,1% είναι πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει.

- Από τους ερωτώμενους που είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 8,3% είναι λίγο ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 12,5% είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 47,9% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και το 31,3% είναι πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει.
- Από τους ερωτώμενους που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 0% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 0% είναι λίγο ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 14,3% είναι μέτρια ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει, το 21,4% είναι αρκετά είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και το 64,3% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του για το έργο που παράγει και προσφέρει.



Διάγραμμα 11. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και αμοιβών.⁴¹

⁴¹ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

4.4.4 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τις συναδελφικές σχέσεις

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία;	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις σχέσεις με τους συναδέλφους σας;					ΣΥΝΟΛΟ
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ	
Καθόλου ικανοποιημένος/η	0	0	2	0	0	2
	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Λίγο ικανοποιημένος/η	0	2	1	4	0	7
	0%	28,6%	14,3%	57,1%	0%	100%
Μέτρια ικανοποιημένος/η	4	3	9	13	3	32
	12,5%	9,4%	28,1%	40,6%	9,4%	100%
Αρκετά ικανοποιημένος/η	2	0	14	24	8	48
	4,2%	0%	29,2%	50%	16,7%	100%
Πολύ ικανοποιημένος/η	0	0	1	4	9	14
	0%	0%	7,1%	28,6%	64,3%	100%
ΣΥΝΟΛΟ	6	5	27	45	20	103
	5,8%	4,9%	26,2%	43,7%	19,4%	100%

Πίνακας 11. Εξάρτηση εργασιακής ικανοποίησης και συναδελφικών σχέσεων.⁴²

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance
Person Chi-Square	43.774 ^a	16	0,001

Οι σχέσεις με τους συναδέλφους, είναι καθοριστικός παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου; Για να βρούμε την αλήθεια στο ερώτημα αυτό θα κάνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις.

- H0: Οι δύο μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση-συναδελφικές σχέσεις) είναι ανεξάρτητες.
- H1: Οι μεταβλητές(εργασιακή ικανοποίηση- συναδελφικές σχέσεις) είναι εξαρτημένες.

Κανόνας

Αν sig. < α τότε η H0 απορρίπτεται

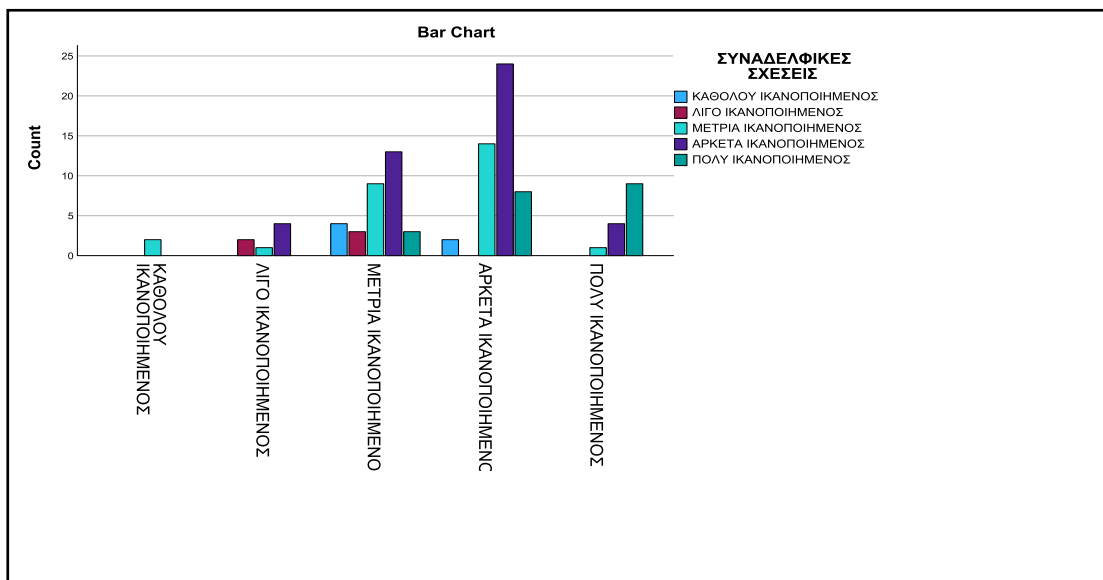
Αν sig. > α τότε η H0 ΔΕΝ απορρίπτεται

Παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ και ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΕΡΓΑΣΙΑ αφού:

$$\chi^2 = 43.774, df = 16, p = 0,001 < 0,05.$$

⁴² Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

εργασιακό του χώρο και το 64,3% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι πολύ ικανοποιημένο από τις συναδελφικές σχέσεις στον εργασιακό του χώρο.



Διάγραμμα 12. Σχέση εργασιακής ικανοποίησης και συναδελφικών σχέσεων.⁴³

4.5 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με όλες τις μεταβλητές

Παρακάτω παρουσιάζονται, σε συγκεντρωτικό πίνακα, τα αποτελέσματα των Chi-Square Tests, που προέκυψαν από την στατιστική ανάλυση των δεδομένων στο πρόγραμμα SPSS (Version 29). Από τον δείκτη p (Asymptotic Significance) μπορούμε να συμπεράνουμε εάν υπάρχει ή δεν υπάρχει σχέση εξάρτησης μεταξύ δύο μεταβλητών. Συγκεκριμένα, θα βασιστούμε στον ακόλουθο, **βασικό κανόνα**:

- Αν $p > 0,05$ δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών.
- Αν $p < 0,05$ παρατηρείται στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών.

Παρατηρώντας τον πίνακα, καταλήγουμε ότι υπάρχει στατιστικά, σημαντική εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών όλων τις ερωτήσεων εκτός από τις ερωτήσεις 30, 32, 33, 34, 35 και 36. Συγκεκριμένα, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης των ερωτώμενων και του φύλου τους (ερώτηση 30), του μορφωτικού τους επιπέδου (ερώτηση 32), των ετών υπηρεσίας στην επιχείρηση

⁴³ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

(ερώτηση 33), του Τομέα απασχόλησής τους (ερώτηση 34), της θέσης εργασίας τους (ερώτηση 35), της σχέσης εργασίας τους (ερώτηση 36).

Αποτελέσματα Chi-Square Tests					
Ερώτηση	Μεταβλητές		Value	df	Asymptotic Significance
1	Συνολική Ικανοποίηση	Καθημερινός όγκος εργασίας	34.315 ^a	16	0,005
2	Συνολική Ικανοποίηση	Βαθμός ελευθερίας	54.320 ^a	16	0,001
3	Συνολική Ικανοποίηση	Ποικιλία εργασιών	68.200 ^a	16	0,001
4	Συνολική Ικανοποίηση	Αίσθημα περηφάνιας	49.465 ^a	16	0,001
5	Συνολική Ικανοποίηση	Εγκαταστάσεις	49.261 ^a	16	0,001
6	Συνολική Ικανοποίηση	Πόροι και εξοπλισμός	43.911 ^a	16	0,001
7	Συνολική Ικανοποίηση	Ευχάριστη ατμόσφαιρα	52.345 ^a	16	0,001
8	Συνολική Ικανοποίηση	Ασφάλεια	35.242 ^a	16	0,004
9	Συνολική Ικανοποίηση	Αμοιβή	49.756 ^a	16	0,001
10	Συνολική Ικανοποίηση	Ιατρική περίθαλψη	27.888 ^a	16	0,033
11	Συνολική Ικανοποίηση	Αμοιβή υπερωριών	34.082 ^a	16	0,005
12	Συνολική Ικανοποίηση	Επιπλέον παροχές	32.257 ^a	16	0,009
13	Συνολική Ικανοποίηση	Συναδελφικές σχέσεις	43.774 ^a	16	0,001
14	Συνολική Ικανοποίηση	Βαθμός συνεργασίας	40.362 ^a	16	0,001
15	Συνολική Ικανοποίηση	Ομαδικότητα	49.294 ^a	16	0,001
16	Συνολική Ικανοποίηση	Είμαι εαυτός μου	62.300 ^a	16	0,001
17	Συνολική Ικανοποίηση	Κοινωνικές συναναστροφές	37.865 ^a	16	0,002
18	Συνολική Ικανοποίηση	Ενημέρωση διοίκησης	30.830 ^a	16	0,014
19	Συνολική Ικανοποίηση	Διάθεση προϊσταμένου	39.769 ^a	16	0,001
20	Συνολική Ικανοποίηση	Ανάθεση ευθυνών	60.273 ^a	16	0,001

21	Συνολική Ικανοποίηση	Ενδιαφέρον προϊστάμενου	41.452 ^a	16	0,001
22	Συνολική Ικανοποίηση	Αναγνώριση προϊστάμενου	39.405 ^a	16	0,001
23	Συνολική Ικανοποίηση	Περαιτέρω κατάρτιση	33.541 ^a	16	0,006
24	Συνολική Ικανοποίηση	Ανάληψη ευθυνών	74.645 ^a	16	0,001
25	Συνολική Ικανοποίηση	Ανάπτυξη δεξιοτήτων	67.214 ^a	16	0,001
26	Συνολική Ικανοποίηση	Απόκτηση γνώσης	72.844 ^a	16	0,001
27	Συνολική Ικανοποίηση	Αξιολόγηση απόδοσης	57.042 ^a	16	0,001
28	Συνολική Ικανοποίηση	Ευκαιρία προαγωγής	67.968 ^a	16	0,001
30	Συνολική Ικανοποίηση	Φύλο εργαζόμενου	9.192 ^a	4	0,056
31	Συνολική Ικανοποίηση	Ηλικία εργαζόμενου	31.994 ^a	16	0,010
32	Συνολική Ικανοποίηση	Μορφωτικό επίπεδο	27.762 ^a	24	0,270
33	Συνολική Ικανοποίηση	Έτη υπηρεσίας	16.753 ^a	12	0,159
34	Συνολική Ικανοποίηση	Τομέας απασχόλησης	25.485 ^a	16	0,062
35	Συνολική Ικανοποίηση	Θέση εργασίας	6.970 ^a	12	0,860
36	Συνολική Ικανοποίηση	Σχέση εργασίας	6.469 ^a	8	0,595

Πίνακας 12. Αλληλεξάρτηση Μεταβλητών έρευνας.⁴⁴

⁴⁴ Αποτέλεσμα στατιστικής επεξεργασίας της ερευνήτριας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

5.1 Συμπεράσματα

Σκοπός της έρευνας μας ήταν να εντοπίσουμε εάν και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους οι εργαζόμενοι της επιχείρησης Δ.Ε.Η. Α.Ε. και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν περισσότερο ή λιγότερο την ικανοποίησή τους. Οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση είναι πολυάριθμοι και απασχολούνται σε όλη την Ελλάδα, σε διαφορετικές δραστηριότητες, τομείς και αντικείμενα. Κατά την διάρκεια της αναζήτησης στοιχείων από βιβλιογραφία και το διαδίκτυο, για τη συγγραφής της παρούσας εργασίας, δεν εντοπίσαμε αντίστοιχη έρευνα που να σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων της Δ.Ε.Η.

Στην προσπάθειά μας να βρούμε απαντήσεις, οργανώσαμε και πραγματοποιήσαμε συγκεκριμένη έρευνα στον Ατμοηλεκτρικό Σταθμό Αγίου Δημητρίου, στην οποία συμμετείχαν 103 εργαζόμενοι διαφορετικού φύλου, ηλικίας, μορφωτικού επιπέδου, με διαφορετικά έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση, σε διάφορες θέσεις εργασίας και με διαφορετικές σχέσεις εργασίας. Η αναλογία, βάση φύλου, του δείγματος είναι 55,3% άντρες και 44,7% γυναίκες. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι μεταξύ 40-50 ετών (46,6%), είναι απόφοιτοι Λυκείου (40,8%) και έχουν προϋπηρεσία στον Σταθμό 1-10 έτη (31,1%). Η πλειοψηφία του δείγματος απασχολείται στον Τομέα Λειτουργίας (32%), είναι υπάλληλοι (89,3%) και ανήκουν στο μόνιμο προσωπικό (78,6%).

Οι ερωτήσεις δομήθηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να ερευνήσουμε την εργασιακή ικανοποίηση των συμμετεχόντων βάση της ίδιας της εργασίας τους, της ασφάλειας στον χώρο εργασίας τους, της αμοιβής τους, των συναδελφικών σχέσεων, της σχέσης με την διοίκηση και τις δυνατότητες και ευκαιρίες προαγωγής. Σε όλες αυτές τις ερωτήσεις, η εργασιακή ικανοποίηση στατιστικά εξαρτάται από τις αντίστοιχες παραπάνω μεταβλητές, αφού σε όλες τις περιπτώσεις $p < 0,05$. Τα αποτελέσματα της έρευνας μας ταυτίζονται με την έρευνα του Hee Ong Choon (2020), ο οποίος σκόπευε με την μελέτη του να εξετάσει τη σχέση μεταξύ αμοιβής, άλλων παροχών, εργασιακού περιβάλλοντος, ηγεσίας, ανώτατης διοίκησης και φόρτου εργασίας με την εργασιακή ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού σε ιδιωτικό ακαδημαϊκό ίδρυμα στη Μαλαισία. Όλες οι μεταβλητές της μελέτης του βρέθηκαν να έχουν σημαντικές θετικές σχέσεις με την εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ του προσωπικού στο επιλεγμένο ακαδημαϊκό ίδρυμα.

Συγκεκριμένα, στις ερωτήσεις που αφορούσαν την εργασιακή ικανοποίηση από το **αντικείμενο της εργασίας**, τα υψηλότερα ποσοστά των απαντήσεων βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας, δηλαδή από **μέτρια και πάνω**. Μάλιστα, η πλειοψηφία των ερωτώμενων, απάντησε **αρκετά** ικανοποιημένη με τον καθημερινό όγκο εργασίας της (43,7%), από τον βαθμό ελευθερίας στην εκτέλεση των εργασιών της (41,7%), από την ποικιλία των εργασιών που της ανατίθενται (47,6%) και από το αίσθημα περηφάνιας να αναφέρει τον χώρο που αργάζεται (30,1%). Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί γιατί στον ΑΗΣ και γενικότερα στη Δ.Ε.Η. Α.Ε. δεν υπάρχουν ετεροαπασχολήσεις. Ο κάθε εργαζόμενος απασχολείται σε θέση εργασίας, ανάλογα με τα προσόντα και τα αντίστοιχα πτυχία και επαγγελματικές άδειες που έχει. Έτσι, δουλεύει σε αντικείμενο που έχει σπουδάσει ή εξειδικευτεί και είναι ικανοποιημένος. Παράδειγμα, ο μηχανολόγος- μηχανικός εκτελεί καθήκοντα μηχανικού, ο διοικητικός υπάλληλος απασχολείται με γραμματειακές εργασίες και ο τεχνίτης εκτελεί χειρονακτικές εργασίες. Το μόνο μελανό σημείο σε αυτήν την ομάδα ερωτήσεων είναι το ποσοστό 13,6% των ερωτηθέντων, που δηλώνει πως δεν είναι καθόλου περήφανο να αναφέρει πως εργάζεται στην επιχείρηση. Αυτό, ίσως να οφείλεται, στην γενικότερη αρνητική αντίληψη που έχει σχηματιστεί, στην τοπική κοινωνία, για τους υπαλλήλους της Δ.Ε.Η.

Κάτι αντίστοιχο συμπεραίνουμε και με τις ερωτήσεις που αφορούν τις **συνθήκες εργασίας και την γενικότερη ασφάλεια** στο χώρο εργασίας. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, δήλωσε με τις απαντήσεις της **αρκετά** ικανοποιημένη από τις εγκαταστάσεις του εργασιακού περιβάλλοντος (37,9%), από τους πόρους που της προσφέρονται για να εργαστεί σωστά (44,7%), από την ευχάριστη ατμόσφαιρα στον χώρο εργασίας (42,7%) και από την γενικότερη ασφάλεια (45,6%). Γενικά, στις ερωτήσεις που σχετίζονται με τις εργασιακές συνθήκες, τα υψηλότερα ποσοστά των απαντήσεων βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας, δηλαδή από **μέτρια και πάνω**. Παρόλο που σε ορισμένα πόστα εργασίας οι συνθήκες είναι δύσκολες, επικίνδυνες και ανθυγιεινές, αφού έχουν να κάνουν με την μεταφορά και την καύση λιγνίτη, ωστόσο οι ερωτώμενοι δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από αυτές. Αυτό το αποτέλεσμα μπορεί να οφείλεται είτε στο γεγονός ότι τηρούνται σε μεγάλο βαθμό τα μέτρα ασφαλείας, είτε στο ότι για τις επικίνδυνες εργασίες σε αντίξοες συνθήκες οι εργαζόμενοι αμείβονται υψηλότερα. Αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων, της τάξης του 8,7%, που απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο στην ερώτηση που αφορά την ευχάριστη εργασιακή ατμόσφαιρα. Σίγουρα, στις θέσεις εργασίας που έχουν άμεσα να κάνουν με τον λιγνίτη, η ατμόσφαιρα σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι ευχάριστη και ικανοποιητική και καμία αμοιβή δεν καλύπτει τις δυσκολίες και τον κίνδυνο.

Επιπλέον, παρατηρούμε σημαντική εξάρτηση της εργασιακή ικανοποίησης από τις **αμοιβές** και τις πρόσθετες παροχές, αφού τα μεγαλύτερα ποσοστά τα εντοπίζουμε στην δεξιά πλευρά της κλίμακας, από **αρκετά και πάνω**. Από την στατιστική μας ανάλυση εντοπίσαμε πως το 50% από τους ερωτώμενους που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι

από την εργασία τους, δεν είναι και καθόλου ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους. Αντίστοιχα, το 64,3% από τους ερωτώμενους που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, είναι και πολύ ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους. Το αποτέλεσμα της έρευνας μας ταυτίζεται με την έρευνα του Makena Muguongo (2015), ο οποίος συμπεράνει ότι οι βασικοί **μισθοί και τα επιδόματα** επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση του εργαζόμενου. Το εύρημα αυτό ευθυγραμμίζεται και με την έρευνα του Dulebohn (2007), ο οποίος κατέληξε ότι ο μισθός όχι μόνο επιτρέπει στον εργαζόμενο να καλύψει τις βασικές του ανάγκες, αλλά παρέχει ικανοποίηση από την εργασία και σε υψηλότερο επίπεδο. Συγκεκριμένα, στην ικανοποίηση από την αμοιβή το υψηλότερο ποσοστό απάντησε αρκετά ικανοποιημένο (35,9%) και πολύ ικανοποιημένο (27,2%). Στην ικανοποίηση από την ιατρική περίθαλψη η πλειοψηφία είναι αρκετά ικανοποιημένη (35,9%), όπως αρκετά ικανοποιημένοι είναι και από την αμοιβή των υπερωριών τους (35%) οι περισσότεροι ερωτηθέντες. Από τις επιπλέον παροχές, το 35% του δείγματος της έρευνας, είναι πολύ ευχαριστημένο. Το αποτέλεσμα ήταν αναμενόμενο, διότι οι εργαζόμενοι της Δ.Ε.Η Α.Ε. εξακολουθούν να έχουν καλές αποδοχές, παρά την γενικότερη οικονομική κρίση, και επιπλέον λαμβάνουν επιπλέον ιδιωτική ιατρική περίθαλψη και πρόσθετες παροχές. Ωστόσο, αξίζει να σημειώσουμε ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα, της τάξης του 18,4%, δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την αμοιβή των υπερωριών του (ερώτηση 11). Από την στατιστική όμως ανάλυση βλέπουμε πως το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει τους υπαλλήλους που εργάζονται σε εργολαβική εταιρία, αφού από το σύνολο των ερωτώμενων που απασχολούνται σε εργολαβική εταιρία το 33,3% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι με την αμοιβή των υπερωριών του. Σίγουρα, οι εργαζόμενοι αυτοί δεν αμείβονται από τις υπερωρίες τους όσο ένας μόνιμος υπάλληλος και για το λόγο αυτό εκφράζουν την δυσαρέσκειά τους. Με την ίδια εξήγηση, δικαιολογείται και το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τις επιπλέον παροχές (12,6%), αφού υπάλληλοι με ΣΟΧ και εργολαβικοί υπάλληλοι δεν απολαμβάνουν τις επιπρόσθετες παροχές και διευκολύνσεις. Από την στατιστική ανάλυση βλέπουμε πως από το σύνολο των ερωτώμενων που απασχολούνται με ΣΟΧ το 38,5% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι με τις επιπλέον παροχές, καθώς και από το σύνολο των ερωτώμενων που απασχολούνται σε εργολαβική εταιρία το 55,6% δεν είναι, επίσης, καθόλου ικανοποιημένοι με τις επιπλέον παροχές.

Από την έρευνα μας, συμπεραίνουμε πως οι **συναδελφικές σχέσεις** μεταξύ των υπάλληλων της επιχείρησης είναι καλές και η ικανοποίηση από αυτές βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο, αφού τα μεγαλύτερα ποσοστά απαντήσεων βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας, από **μέτρια και πάνω**. Από την στατιστική μελέτη συμπεραίναμε πως από το 64,3% των ερωτώμενων που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, είναι και πολύ ικανοποιημένοι από τις συναδελφικές τους σχέσεις. Σύμφωνα με τελευταία, ανάλογη μελέτη, εάν κάποιος έχει φίλους στη δουλειά είναι απίστευτα σημαντικό για την ψυχική του ευεξία και συμβάλει στην εργασιακή ικανοποίηση του (The Officevibe Content Team, 2022). Αναλυτικότερα, το 43,7% του

δείγματος απάντησε αρκετά ικανοποιημένο από τις καλές συναδελφικές σχέσεις, το 48,5% αρκετά ικανοποιημένο από το βαθμό συνεργασίας μεταξύ των συναδέλφων, το 35% επίσης αρκετά ικανοποιημένο από την ομαδικότητα στο χώρο εργασίας, το 40,8% αρκετά ικανοποιημένο από την δυνατότητα να είναι ο εαυτός του στην εργασία του, το 46,6% αρκετά ικανοποιημένο από τις κοινωνικές συναναστροφές που αναπτύσσει με τους συναδέλφους του. Άλλωστε, είναι η φύση των τεχνικών εργασιών στον ΑΗΣ τέτοια, που απαιτεί την συνεργασία και την ομαδικότητα πολλών εργαζομένων μαζί για την εκτέλεση και την ολοκλήρωση των εργασιών.

Αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση από τις **σχέσεις με την ιεραρχία**, τα υψηλότερα ποσοστά βρίσκονται στη δεξιά πλευρά της κλίμακας, **από μέτρια και πάνω**. Σύμφωνα με την πρόσφατη έρευνα του Hee (2020), η ηγεσία ανώτατης διοίκησης έχει τη πιο σημαντική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, στην έρευνά μας, υπάρχει ισοψηφία στις απαντήσεις μέτρια και αρκετά (33%) στην ερώτηση που σχετίζεται με την ικανοποίηση από την ενημέρωση της διοίκησης για σημαντικά θέματα. Το 37,9% του δείγματος της έρευνας απάντησε αρκετά ικανοποιημένο από την διάθεση του προϊσταμένου να επιδιώκει να ακούσει τις προτάσεις του, το 43,7% των ερωτώμενων είναι μέτρια ικανοποιημένο από την καλή δουλειά της διοίκησης, το 33% των συμμετεχόντων είναι αρκετά ικανοποιημένο από το ενδιαφέρον του προϊσταμένου για τα προσωπικά τους προβλήματα και το 35% είναι αρκετά ικανοποιημένο από την αναγνώριση της καλής δουλειάς του από τον προϊστάμενο. Στην ομάδα αυτή των ερωτήσεων, που μελετά την εργασιακή ικανοποίηση από τις σχέσεις με την ιεραρχία, παρατηρούμε ότι τα ποσοστά των ερωτώμενων που απαντούν καθόλου ικανοποιημένοι δεν είναι χαμηλά. Επίσης, τα ποσοστά των συμμετεχόντων που δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι από τις παραπάνω μεταβλητές είναι αρκετά υψηλά. Πρέπει να επισημάνουμε ότι το 17,5% των ερωτώμενων απάντησε λίγο ικανοποιημένο από την διάθεση του προϊσταμένου να ακούσει τις προτάσεις του και το 14,6%, επίσης, λίγο ικανοποιημένο από την ενημέρωση της διοίκησης για σημαντικά θέματα, ποσοστά που αποδεικνύουν ότι υπάρχουν και ερωτώμενοι που έχουν παράπονα από την διοίκηση και τον τρόπο που λειτουργεί και αποφασίζει. Για παράδειγμα, από το σύνολο των ερωτώμενων που είναι υπάλληλοι, το 18,5% είναι λίγο ικανοποιημένο από την διάθεση του προϊσταμένου του να το ακούσει.

Στην τελευταία ομάδα ερωτήσεων, που αφορούν την ικανοποίηση από τις **δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης**, τα αποτελέσματα είναι διαφορετικά. Τα υψηλότερα ποσοστά βρίσκονται μεταξύ **λίγο και αρκετά** στην κλίμακα των απαντήσεων. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων, απάντησε **αρκετά** ικανοποιημένη από την ευκαιρία ανάληψης ευθυνών (36,9%), μέτρια ικανοποιημένη από την δυνατότητα ανάπτυξης νέων δεξιοτήτων (35,9%), αρκετά ικανοποιημένη από την γνώση που αποκτά μέρα με τη μέρα (51,5%), μέτρια ικανοποιημένη από την αξιολόγηση του με αντικειμενικά κριτήρια (36,9%) και μέτρια ικανοποιημένη από την ευκαιρία προαγωγής (35%). Αξίζει να σχολιάσουμε την εικοστή τρίτη ερώτηση, η οποία ερευνά την

ικανοποίηση από την δυνατότητα που έχει ο ερωτώμενος για περαιτέρω επιμόρφωση και κατάρτιση. Στην ερώτηση αυτή, το 20,4% του δείγματος απαντά καθόλου ικανοποιημένο από την δυνατότητα για περαιτέρω κατάρτιση και το 28,2% των ερωτηθέντων λίγο ικανοποιημένο. Αντίθετα, μόλις το 6,8% από όσους συμμετείχαν στην έρευνα είναι πολύ ικανοποιημένο με τις ευκαιρίες που του δίνονται για να εξελιχθεί. Συνολικά, στην ομάδα αυτή των ερωτήσεων που σχετίζονται με τις δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης, συναντούμε και αρκετά υψηλά ποσοστά στην αριστερή πλευρά της κλίμακας των απαντήσεων και αρκετά χαμηλά στην δεξιά, πράγμα που φανερώνει την δυσαρέσκεια των συμμετεχόντων από τις ευκαιρίες εξέλιξης. Πιο αναλυτικά, από την στατιστική ανάλυση συμπεραίνουμε ότι από το σύνολο των συμμετεχόντων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τις δυνατότητες εξέλιξης, το πολύ υψηλό ποσοστό 95,2% είναι απλοί υπάλληλοι.

Εκτός από την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, στην στατιστική μελέτη συμπεριλάβαμε και τις δημογραφικές απαντήσεις των ερωτώμενων. Από την επεξεργασία των δημογραφικών στοιχείων βγάλαμε ουσιαστικά συμπεράσματα για την σχέση τους με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου. Το φύλο του εργαζόμενου, το μορφωτικό του επίπεδο, τα χρόνια προϋπηρεσίας στην επιχείρηση, ο Τομέας που απασχολείτε, η θέση και η σχέση εργασίας του δεν έχουν στατιστικά σημαντική εξάρτηση με την εργασιακή ικανοποίηση του, αφού σε όλες τις μεταβλητές που αναφέραμε $p > 0,05$. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η ηλικία του εργαζόμενου, η οποία έχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση με την εργασιακή ικανοποίηση, διότι $p < 0,05$.

Αναλυτικότερα, αν και με μια γρήγορη ματιά στα αποτελέσματα, φαίνεται οι άντρες να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, συγκριτικά με τις γυναίκες, η στατιστική μελέτη απέδειξε πως το φύλο του υπαλλήλου δεν επηρεάζει την εργασιακή του ικανοποίηση. Το αποτέλεσμα αυτό της έρευνας συμφωνεί με παρόμοιες έρευνες του Weaver (1978), των Smith και Plant (1982), των Eskildsen, Kristensen και Westlund (2003), των Franek και Vecera (2008), των Kifle και Desta (2012), των Andrade, Westover και Peterson (2019), οι οποίες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ γυναικών και ανδρών. Κλείνουμε στο συμπέρασμα των Andrade et al. (2019) ότι οι διαφορές στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ γυναικών και ανδρών μειώνονται σταδιακά, χρόνο συν το χρόνο.

Επίσης, αποδείξαμε, μετά την ολοκλήρωση της στατιστικής μελέτης, πως το μορφωτικό επίπεδο του συμμετέχοντα στην έρευνα δεν επηρεάζει την ικανοποίηση από την παρούσα εργασία του. Ο κάθε υπάλληλος απασχολείται ανάλογα με τα προσόντα του, αμείβεται ανάλογα με τις σπουδές του, αναλαμβάνει ευθύνες ανάλογα με τις γνώσεις του. Έτσι, οι ερωτώμενοι γνωρίζουν καλά τα επαγγελματικά τους όρια, ξέρουν ακόμη καλύτερα μέχρι που μπορούν να φτάσουν και αυτό δεν επηρεάζει, θετικά ή αρνητικά, την ικανοποίηση από την εργασία τους.

Κάτι αντίστοιχο συμβαίνει και με την προϋπηρεσία των ερωτηθέντων στην επιχείρηση. Αυτοί που έχουν λίγα χρόνια στην εταιρία προσπαθούν να βελτιωθούν και να μάθουν περισσότερα, ξέροντας πως με το πέρασμα των χρόνων θα απολαύσουν παραπάνω προνόμια. Οι υπάλληλοι με πολλά χρόνια εργασίας στην επιχείρηση, είναι ευχαριστημένοι, αφού λόγω πείρας καταλαμβάνουν υψηλότερες θέσεις, αμοιβές, ευθύνες. Πιθανότατα, για τους λόγους αυτούς τα πολλά ή λίγα χρόνια απασχόλησης ενός υπαλλήλου στην επιχείρηση, δεν παίζουν σπουδαίο ρόλο στην επαγγελματική του ικανοποίηση. Αυτή η υπόθεση επιβεβαιώνεται από την στατιστική ανάλυση, στην οποία παρατηρούμε μια ισόποση κατανομή ποσοστών. Για παράδειγμα, από το σύνολο των πολύ ικανοποιημένων ερωτώμενων από την παρούσα εργασία τους, το 21,4% έχει από 1-10 έτη προϋπηρεσίας, το 28,6% έχει από 10-20 έτη προϋπηρεσίας, το 28,6% έχει από 20-30 έτη προϋπηρεσίας και το 21,4% έχει από 30-40 έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση. Επίσης, από το σύνολο των αρκετά ικανοποιημένων ερωτώμενων από την παρούσα εργασία τους, το 22,9% έχει από 1-10 έτη προϋπηρεσίας, το 22,9% έχει από 10-20 έτη προϋπηρεσίας, το 20,8% έχει από 20-30 έτη προϋπηρεσίας και το 33,3% έχει από 30-40 έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση.

Ο Τομέας απασχόλησης του ερωτώμενου δεν επηρεάζει την εργασιακή του ικανοποίηση γιατί είναι ξεκάθαρο που θα απασχοληθεί ο κάθε εργαζόμενος, ανάλογα με τα πτυχία και τις επαγγελματικές άδειες που διαθέτει. Από την στιγμή της πρόσληψης του, ο εργαζόμενος στον ΑΗΣ γνωρίζει πολύ καλά που θα απασχοληθεί και τι θα συναντήσει. Οι παραπάνω λόγοι δικαιολογούν και το γεγονός ότι η ικανοποίηση από την εργασία δεν εξαρτάται από τη θέση εργασίας του ερωτώμενου. Ανεβαίνοντας την ιεραρχική σκάλα, ο κάθε υπάλληλος, συνειδητοποιεί τις απαιτήσεις της εργασίας και του αντικειμένου του και προσαρμόζεται με αυτές. Μια προαγωγή, για παράδειγμα, δεν σημαίνει μόνο αύξηση μισθού, εξουσίας και κύρους αλλά και αύξηση ευθυνών και υποχρεώσεων.

Το γεγονός ότι οι μόνιμοι υπάλληλοι είναι καλύτερα αμειβόμενοι, δουλεύουν σε καλύτερες συνθήκες, αναλαμβάνουν περισσότερες ευθύνες σε σχέση με τους εργολαβικούς υπαλλήλους και τους εποχικούς, μας προετοίμαζε πως το μόνιμο προσωπικό θα ήταν πιο ευχαριστημένο σε σχέση με τους υπόλοιπους. Το αποτέλεσμα της έρευνας, απέδειξε όμως, ότι δεν υπάρχει στατιστικά σχέση εξάρτησης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων και της σχέσης εργασίας τους. Πραγματικά, αυτό το μη αναμενόμενο αποτέλεσμα, ίσως να οφείλεται στην κοινωνική πολιτική της Δ.Ε.Η. Α.Ε., βάση της οποίας το έκτακτο προσωπικό αμείβεται καλύτερα και έχει επιπλέον προνόμια σε σχέση με υπαλλήλους άλλων επιχειρήσεων. Με αυτόν τον τρόπο και οι έκτακτοι υπάλληλοι είναι ικανοποιημένοι, παρά το γεγονός ότι δεν καταλαμβάνουν μόνιμη θέση στην επιχείρηση.

Όπως προαναφέραμε, η ηλικία του ερωτώμενου επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία του. Πιο συγκεκριμένα, από το σύνολο των ερωτώμενων μεταξύ 20-30 ετών, το 33,3% είναι λίγο ικανοποιημένο από την εργασία του, δηλαδή ένα από τα τρία

άτομα, σε αντίθεση με τις άλλες κατηγορίες ηλικιών όπου τα ποσοστά είναι πολύ χαμηλά. Ανεβαίνοντας την κλίμακα ικανοποίησης, μέτρια ικανοποιημένο απαντά ένα ποσοστό της τάξης του 77,8% από το σύνολο των συμμετεχόντων που βρίσκονται ηλικιακά μεταξύ 30-40 ετών. Αρκετά ικανοποιημένο δηλώνει το 39,6% του συνόλου των ερωτηθέντων που είναι μεταξύ 40-50 ετών και το 100% του συνόλου των συμμετεχόντων από 60 ετών και άνω. Παρατηρούμε ότι, όσο αυξάνεται η ηλικία του ερωτώμενου τόσο δηλώνει και υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση. Ο εργαζόμενος μεγαλώνοντας ηλικιακά, ωριμάζει, προσαρμόζεται και οι αντιδράσεις του σταδιακά μειώνονται. Αμείβεται υψηλότερα και κερδίζει επαγγελματική αναγνώριση, κάτι που δεν έχει στα πρώτα του εργασιακά βήματα. Το αποτέλεσμα της έρευνας μας, συμφωνεί με παρόμοιες έρευνες που αναφέρουν ότι οι άνθρωποι στα πενήντα τους συνήθως έχουν ανακαλύψει σε ποιον τομέα διατρέπουν και έχουν μια ιστορία καλής δουλειάς που οδηγεί σε προαγωγές και σεβασμό από τους άλλους (Burks, 2015). Υπάρχει ταύτιση και με την έρευνα του Morley (2015), που υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση από την εργασία αυξάνεται, γενικά με την ηλικία.

Γενικά, η συνολική εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου βρίσκεται σε ικανοποιητικά επίπεδα, αφού τα υψηλότερα ποσοστά τα συναντούμε στην δεξιά πλευρά της κλίμακας, από μέτρια και πάνω. Συγκεκριμένα, το 1,9% των ερωτηθέντων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την παρούσα εργασία του, το 6,8% είναι λίγο ικανοποιημένο, το 31,1% είναι μέτρια ικανοποιημένο, το 46,6% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό είναι αρκετά ικανοποιημένο και το 13,6% είναι πολύ ικανοποιημένο.

Από όσους απάντησαν αρκετά ικανοποιημένοι το 66,7% είναι άνδρες και το 33,3% είναι γυναίκες. Επίσης, από το σύνολο των ερωτηθέντων που απάντησαν αρκετά ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους, το 4,2% είναι μεταξύ 20-30 ετών, το 2,1% μεταξύ 30-40 ετών, το 39,6% μεταξύ 40-50 ετών, το 45,8% μεταξύ 50-60 ετών και το 8,3% από 60 ετών και άνω. Ακόμα, από το σύνολο όσων απάντησα αρκετά ικανοποιημένοι, το 81,3% που είναι και το μεγαλύτερο είναι υπάλληλοι, το 10,4% είναι προϊστάμενοι, το 6,3% τομάρχες και το 2,1% διευθυντές. Αξίζει να αναφέρουμε πως από τους αρκετά ικανοποιημένους ερωτηθέντες από την εργασία τους, το 81,3% που είναι και το υψηλότερο είναι μόνιμοι υπάλληλοι, το 14,6% υπάλληλοι με ΣΟΧ και το 4,2% υπάλληλοι σε εργολαβική εταιρία. Από το σύνολο των συμμετεχόντων που απάντησαν αρκετά ικανοποιημένοι, το 20,8% απασχολούνται στον Τομέα Λειτουργίας, το 35,4% που είναι και το υψηλότερο ποσοστό στον Τομέα Συντήρησης, το 8,3% στον Τομέα Χημικής Τεχνολογίας και Περιβάλλοντος, το 31,3% στον Τομέα Δ/Ο και το 4,2% στον Τομέα ΥΑΕ. Επιπλέον, από τους αρκετά ικανοποιημένους ερωτηθέντες το 22,9% έχει από 1-10 έτη προϋπηρεσίας, το 22,9% έχει από 10-20 έτη προϋπηρεσίας, το 20,8% έχει από 20-30 έτη προϋπηρεσίας, το 33,3% που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό έχει από 30-40 έτη προϋπηρεσίας. Τέλος, από το σύνολο των αρκετά ικανοποιημένων με την παρούσα εργασία τους, το 6,3% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου, το

31,3% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 4,2% απόφοιτοι ΟΑΕΔ, το 31,3% απόφοιτοι Τεχνικής Σχολής, το 16,7% απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ και το 10,4% υπάλληλοι που έχουν κάνει Μεταπτυχιακές Σπουδές.

Κλείνοντας την έρευνά μας, πιστεύουμε πως έχουμε προσθέσει ένα λιθαράκι στην παγκόσμια έρευνα που αφορά την εργασιακή ικανοποίηση. Αναλύσαμε παράγοντες που την επηρεάζουν λίγο ή πολύ, από ένα μικρό δείγμα εργαζομένων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου. Ελπίζουμε να κάναμε την αρχή, όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση των υπαλλήλων της Δ.Ε.Η Α.Ε., αφού δεν εντοπίσαμε παρόμοια έρευνα με δείγμα υπαλλήλων της εταιρίας. Βγάλαμε κάποια συμπεράσματα, τα οποία στο μέλλον μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να συγκριθούν με τα αποτελέσματα άλλων μελετών. Μελλοντικά, θα μπορούσε να γίνει αντίστοιχη έρευνα εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στα ορυχεία της Δ.Ε.Η Α.Ε. στην Δυτική Μακεδονία. Πραγματικά θα είχε πολύ ενδιαφέρον μια τέτοια μελέτη, διότι στα ορυχεία οι εργασιακές συνθήκες είναι δύσκολες και η επικινδυνότητα υψηλή. Επίσης, στο μέλλον θα μπορούσε να γίνει έρευνα που να μελετά την εργασιακή ικανοποίηση της γυναίκας τεχνίτριας στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και της αντιμετώπισης της από την διοίκηση της εταιρίας και τους συναδέλφους της.

Γενικότερα, το πόσο ο καθένας από εμάς είναι ευχαριστημένος από την εργασία του, ποιοι παράγοντες μας ευχαριστούν, ποιοι μας δυσανασχετούν, ποιοι παράγοντες παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επαγγελματική μας ικανοποίηση και ποιοι είναι αδιάφοροι για εμάς, όλα αυτά έχουν να κάνουν με την ψυχοσύνθεση του καθενός μας. Σχετίζονται με τις ανάγκες μας, τα θέλω, τις αξίες, τους στόχους μας. Το μόνο σίγουρο είναι ότι μέσα από την εργασία του ο άνθρωπος δημιουργεί, καταξιώνεται, κοινωνικοποιείται και νιώθει αναγνώριση. Όλα αυτά είναι πέρα από κάθε αμοιβή και υλική ανταπόδοση. Άλλωστε, οι Στωικοί τόνιζαν ότι η ικανοποίηση είναι το πολυτιμότερο πράγμα που προκύπτει από τη δουλειά, το αποτέλεσμα που κανένα άλλο άτομο δεν μπορεί να μας αφαιρέσει, το τμήμα πάνω στο οποίο δεν έχει κανείς άλλος ισχύ εκτός από εμάς τους ίδιους...

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Βάρβογλη, Λ. (2007). Η νευροψυχολογία του στρες στην καθημερινή ζωή. Εκδόσεις Καστανιώτης.
- Βέργου, Μ. (2020). Εργασιακή Ικανοποίηση: Γιατί είναι τόσο δύσκολο να επιτευχθεί; Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: [https://www.psychology.gr/work-
psychology/5119-ergasiaki-ikanopoiisi-giati-einai-toso-dyskolo-na-epitefxthei.html](https://www.psychology.gr/work-psychology/5119-ergasiaki-ikanopoiisi-giati-einai-toso-dyskolo-na-epitefxthei.html)
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 20/3/2023.
- Ζαβλανός, Μ. (2002). Οργανωτική συμπεριφορά. Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη.
- Ημερολόγιο Δ.Ε.Η., (2017). Τα πρώτα χρόνια δημιουργίας. Εκδότης ΔΕΗ Α.Ε.
- Ημερολόγιο Δ.Ε.Η., (2018). Στο φως δημιουργίας. Εκδότης ΔΕΗ Α.Ε.
- Ημερολόγιο Δ.Ε.Η., (2023). Εκδότης ΔΕΗ Α.Ε.
- Θεοδωράτος, Ε. (1993). Ανθρώπινες σχέσεις στην Εργασία. Πάτρα.
- Καλογεράκη, Σ. (2020). Σχεδιασμός και κατασκευή ερωτηματολογίων στην κοινωνική έρευνα. Αθήνα, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ.
- Κάντας, Α. (1998). Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία : Μέρος 1^ο. Κίνητρα - Επαγγελματική ικανοποίηση - Ηγεσία. Αθήνα, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κωσταρίδου - Ευκλείδη, Α. (1997). Ψυχολογία Κινήτρων. Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Art of Text.
- Λύτρας, Π. (1992). Εργασιακές Σχέσεις. Αθήνα, Εκδόσεις INTERBOOKS.
- Μπουραντάς, Α., Βάθης, Α., Παπακωνσταντίνου, Χ., Ρεκλείτης, Π. (1999). Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών. Αθήνα, Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων.
- Δουκάκης, Λ. (1998). Εργασιακές Σχέσεις: Οικονομία και Θεσμοί. Α΄ Έκδοση. Αθήνα, Εκδόσεις Οδυσσέας.
- Παντελάκης, Ν. (1991). Ο εξηλεκτρισμός της Ελλάδας. Από την ιδιωτική πρωτοβουλία στο κρατικό μονοπώλιο (1889-1956). Αθήνα, Εκδόσεις Μ.Ι.Ε.Τ.
- Πιντελόγλου, Ν. (1998). Εισαγωγή στις Εργασιακές Σχέσεις. Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην.
- Σπυρόπουλος, Γ. (1998). Εργασιακές Σχέσεις. Αθήνα, Εκδόσεις Α. Σταμούλης.

Στεργίου, Ν. (2016). Εργασιακό άγχος: Όταν η εργασιακή καθημερινότητα γίνεται δυσβάστακτη. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://www.psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupational-psychology.html> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 13/3/2023.

Τερζίδης, Κ., Τζωρτζάκης, Κ. (2004). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων. Αθήνα, Rosili.

Τριαντάρη, Σ. (2021). Ηθική στη Λήψη Αποφάσεων. Θεσσαλονίκη, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ.

Τριαντάρη, Σ. (2020). Ηθική και Κοινωνική Φιλοσοφία της Επικοινωνίας. Θεσσαλονίκη, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ.

Τριαντάρη, Σ. (2020). Ηγεσία. Θεωρίες Ηγεσίας. Θεσσαλονίκη, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ.

Τσοτσόρος, Σ. (1995). Ενέργεια και ανάπτυξη στη μεταπολεμική περίοδο. Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού 1950-1992. Αθήνα, ΚΝΕ/ΕΙΕ.

Τσούνης, Α., Σαράφης, Π. (2016). Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης: θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση. Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας, 8(2), 36-47.

Φαναριώτης, Π. (2004). Εργασιακές Σχέσεις. Β' εκδ, Αθήνα. Εκδόσεις Σταμούλης.

Φαναριώτη, Π. (1996). Ανθρώπινες Σχέσεις στο Εργασιακό Περιβάλλον. Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη.

Χυτήρης, Λ. (2006). Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων. Αθήνα, Εκδόσεις INTERBOOKS.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Abdul, P., Awan, G. (2015). Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan, European Journal of Business and Management, vol. 7, no. 1, pp. 329-346.

Anastasiou, S., Papakonstantinou, G. (2014) Factors affecting job satisfaction, stress and work performance of secondary education teachers in Epirus, NW Greece, International Journal of Management in Education, vol. 8, no. 1, pp. 37.

Andrade, M., Westover, J. & Peterson, J. (2021) Job Satisfaction and Gender

Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα:
https://www.researchgate.net/publication/339338612_Job_Satisfaction_and_Gender
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 22/2/2023.

Arnolds, C.A. & Boshoff, C., (2002) Compensation, esteem valence and job performance: an empirical assessment of Alderfer's ERG theory, *International Journal of Human Resource Management*, 13(4), 697- 719

Awang, Z., Ahmad, J.H. & Zin, N.M. (2010). Modelling job satisfaction and work commitment among lecturers: A case of UITM Kelantan, *Proceedings of the Regional Conference on Statistical Sciences*, pp. 241-255

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review, *Management Research and Practice*, Vol. 3, pp.77-86

Babu, G. (2022) Relationship between Job Satisfaction, Pay, Affective Commitment and Turnover Intention among Registered Nurses in Nigeria, *Global Journal of Health Science* 14(2):37-51
Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα:
https://www.researchgate.net/publication/357577479_Relationship_between_Job_Satisfaction
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 22/2/2023.

Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29:1, 118-130, article:
Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα:
<http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 3/3/2023.

Burks, F. (2015) What Is the Relationship Between Job Satisfaction and Age?
Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://smallbusiness.chron.com/relationship-between-job-satisfaction-age-12618.html>. Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 20/3/2023.

Bloisi, W. and Jerome, E. (2003) *Management and Organizational Behaviour*, New York, McGraw- Hill

Boggie, T. (2005). *Unhappy employees Credit Union Management*, 28 (4)

Brenninger, H.J. (2011). *Company Value and Employee Satisfaction: Development of Theoretical Framework*, University of Latvia, Riga, Latvia.

Chen, Z.J. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job Satisfaction in Taiwan, *Leadership & Organization Development Journal*, 29(2)

Chen, Z.J., Zhang, X. and Vogel D. (2011) Exploring the underlying processes between conflict and knowledge sharing: A work-engagement perspective1. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), pp.1005-1033

Cummings, K. (1970). Job satisfaction and Performance, *Journal of Social Psychology*, 141 (5), 541-563

Dahlqvist, A. & Matsson, A. (2013) The impacts of extrinsic and intrinsic rewards on employee's motivation, A case study of an insurance company.

Dulebohn, J. H. and Werling, S. E. (2007) Compensation research past, present and future, *Human Resource Management Review*, vol. 7, no. 2, pp. 191-207

Emeka, N., Amaka, O., and Ejim, E.P. (2015) The Effect of Employee Motivation on Organizational Performance of Selected Manufacturing Firms in Enugu State. *World Journal of Management and Behavioral Studies*, 3(1), 1–8 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://doi.org/10.5829/idosi.wjmbs.2015.3.1.1314> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 2/4/2023.

Feldman, D.C., Leana, C.R. and Bolino, M.C. (2002) Underemployment and relative deprivation among re-employed executives, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, p.453-471

Fisher, C.D. (1993). Boredom at work: A neglected concept. *Human relations*, 46(3), 395-417

Fisher, C.D. and Gitelson, R. (1983) A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, pp. 320-333

Gold, Y. and Roth, A.R. (1993) Teachers managing stress and preventing burnout, *Professional health solution*, London

Goleman, D. (2000). *Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας*. Αθήνα, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

Greedy, E. (2020) Good workplace relationships have largest impact on job satisfaction Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://www.hrmagazine.co.uk/content/news/good-workplace-relationships-have-largest-impact-on-job-satisfaction/> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 13/4/2023.

Harju, L.K., Hakanen, J.J., and Schaufeli, W.B. (2016) Can job crafting reduces job boredom and increase work engagement? A three-year cross-Lagged panel study, *Journal of Vocational Behavior*, pp. 11-20

Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980) *Work redesigns* Reading, MA: Addison Wesley.

Hee, O.C., Cheng, T.Y., Yaw, C.C., Gee, W.V., Kamaludin, S.M., and Prabhakaran, J.R., The influence of human resource management practices on career satisfaction: evidence from Malaysia, *International Review of Management and Marketing*, vol. 6, no. 3, pp. 517-521, 2016.

Hee, O.C., Ibrahim, R., Kowang, T.O., and Fei, G.C., (2018). Employee engagement as a mediator between transformational leadership and employee performance, *Asian Journal of Scientific Research*, vol. 11, no. 3, pp. 441-448

Hee, Ong Ch., (2020). Factors influencing job satisfaction among academic staffs, *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* Vol. 9, No. 2, pp. 285-291 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1256319> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 26/4/2023.

Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959) *Motivation to Work*, Granada, London, UK

Iliadou, A. (2007) *Electricity Sector Reform in Greece*. CCP Working Paper 08-15

Javeau, C. (2000). Η έρευνα με ερωτηματολόγιο, Εκδόσεις Δαρδάνος

Katzell, A., Barret, C. and Porker (1952) *Motivation and Labour Turnover*, Irwin Inc. Illions

KhMetle M. (2003). Impact of Education on Attitudes of Female Government Employees *The Journal of Management Development* 22. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://eric.ed.gov/?id=EJ675752> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 11/3/2023.

Kim, J., Bastedo, M. N. (2017) Athletics, clubs, or music? The influence of college extracurricular activities on job prestige and satisfaction, *Journal of Education & Work*, 30(3), 249-269 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: [doi:10.1080/13639080.2016.1165341](https://doi.org/10.1080/13639080.2016.1165341) Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 19/2/2023.

Knoppers, A., Meyer, B.D., Ewing, M., & Forest, L., (1991) Opportunity and work behaviour in college coaching, *Journal of Sport and Social Issues*, 15, 1-20

Korkovelos, A. (2014). Electricity market and promotion of renewable in Greece Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: https://www.academia.edu/12793079/Electricity_market_and_promotion Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 3/1/2023.

Latif, M.S., Ahmad, M., Qasim, M., Mushtaq, M., Ferdoos A., & Naeem H. (2015) Impact of employee's job satisfaction on organizational performance, *European Journal of Business and Management*, 7, 166–171

Linh, L. H. (2018). Researching on factors affecting job satisfaction of lecturers in Universities of Ho Chi Minh City, Vietnam, *American Journal of Educational Research*, vol. 6, no. 7, pp. 1056-1062

Locke, E.A., (1984). *Job Satisfaction in Social Psychology and Organizational Behaviour*, New York, John Willey & Sons

Locke, J. (1979) A essay concerning human understanding. P. Nidditch (Ed). Oxford, UK: Clarendon Press

Loukidou, L., Loan -Clarke, J. and Daniels, K. (2009). Boredom in the workplace: More than monotonous tasks. *International Journal of Management Reviews*, Vol. 11, pp. 381–405

Makena Muguongo, M. (2015) Effects of compensation on job satisfaction among secondary school teachers in Maara Sub - County of Tharaka Nithi County, Kenya, *Journal of Human Resource Management*, vol. 3, no. 6, p 47

Mafini, C. and Poee, D (2013) Relationships between employee satisfaction and organizational performance: Evidence from a South African government department, *The SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1). Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <http://www.sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/1090/1332>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 19/2/2023.

Maslow, A.H., (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.), New York, Harper and Row

McCaffer, R. & Harris, F. (2005) *Modern Construction Management*, Sydney, Blackwell Publishing Ltd

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise* New York, McGraw-Hill

Mirvis, C. and Lawer, E., (1977). Job Satisfaction and Job Performance in Bank Tellers, *Journal of Social Psychology*, 133 (4), 564-587

Mohr, A.T. and Puck, J. F. (2007) Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of international joint ventures, *European Management Journal*, 25, 25–35.

Morley, M. (2015) Characteristics of a Low-Level Employee in an Organization
Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα:
<https://smallbusiness.chron.com/characteristics-low-level-employee-organization-18037.html> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 30/1/2023

Murray, M.A. & Atkinson, T. (1981) Gender differences in correlates of job satisfaction, *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 13(1), 44

Nalla, M. K., Seung Yeop, P. and Lim, S. L. (2017) The influence of organizational and EFFECTS OF COWORKERS ON JOB SATISFACTION 13 environmental factors on job satisfaction among security guards in Singapore. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 50(4), 548-565 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: [DOI: 10.1177/0004865816647995](https://doi.org/10.1177/0004865816647995) Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 19/3/2023.

Nurul, M. at al, (2022). The Power of Compensation System (CS) on Employee Satisfaction (ES): The Mediating Role of Employee Motivation. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <file:///C:/Users/user/Downloads/economies-10-00290-v2%20> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 16/1/2023.

Occhipinti, Stephen F., Rollo, Nicholas M., Klimowicz, Eric J. (2018). The Effects of Coworker Relationships, Involvement, and Supportiveness on Job Satisfaction and Performance Student Publications 610 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: https://cupola.gettysburg.edu/student_scholarship/610 Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 7/2/2023.

Oludeyi, O. S. (2015). A review of literature on work environment and work commitment: Implication for future research in Citadels of learning, *Journal of Human Resource Management*, vol. 18, no. 2, pp. 32-46

O'Reilly, C.A., Chatman, J.A. and Caldwell, D.F. (1991) People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person–organization fit. *Academy of Management Journal*, Vol.34, N.3, pag.487-616

Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis, *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974, Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: [DOI:10.1037/0021-9010.77.6.963](https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.6.963) Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 3/4/2023.

Rachman, M. (2021) The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance? *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9, 339-35 Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=110129> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 23/1/2023.

Ramsey, R.D. (1997). Employee Morale: Does it matter anymore? *Supervision* 58(9), 6-8., available at: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <http://job-satisfaction.2.htm> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 18/12/2022.

Raziq, A. & Maulabakhsh, R. (2015) Impact of Working Environment on Job Satisfaction, *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725

Robbins, S.P., Odendaal, A. and Roodt, G. (2003) *Organisational Behaviour*, (9th Ed.) Cape Town, Prentice-Hall International

Ryan, A. M., Schmitt, M. J. & Johnson, R. (1996) Attitudes and effectiveness: examining relations at an organizational level. *Personnel Psychology*, 49, 853–882

Saba, I. (2011). Measuring the job satisfaction level of the academic staff in Bahawalpur Colleges, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 1, no. 1

Serreqi, M. (2020) Relationship of Pay and Job Satisfaction, Department of Management, Faculty of Economy, University of Tirana
Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://doi.org/10.26417/260rmv741>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 3/4/2023.

Skaalvik, E. M. and Skaalvik, S. (2015). Job Satisfaction, Stress and Coping Strategies in the Teaching Profession-What Do Teachers Say? *International education studies*, 8(3), 181-192.

Smith, D. and Cranny, F., (1968) Job Satisfaction, Effort and Commitment, *Journal of Business management*, 123 (3)151-164

Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.C., (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago, Rand McNall

Tang, T.L. and Talpade, M., (1999) Sex Differences in Satisfaction with Pay and Co-workers *Personnel Journal* 27(3), 5. Available at: Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://psycnet.apa.org/record/1999-01165-001>
Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 13/3/2023.

Tessema, M. T., Ready, K. J., and Embaye, A. B., (2013), The effects of employee recognition, pay, and benefits on job satisfaction: Cross country evidence, *Journal of Business and Economics*, vol. 4, no. 1, pp. 1-12

The Officevibe Content Team, (2022), How coworkers affect your job satisfaction,

Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική σελίδα: <https://Officevibe.com/blog/how-coworkers-affect-job-satisfaction> Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 7/4/2023.

Tsigilis, N., Zachopoulou, E., & Grammatikopoulos, V. (2006) Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Reviews*, 1(8), 256-261

Umaru, R. I. and Ombugus, D. A. (2017) Determinants of job satisfaction of colleges of education lecturers, *A Study of Nasarawa State College of Education, Akwanga*, vol. 2, no. 1, pp. 8-13

Vroom, V. H., (1964). *Work and motivation*

Warren Robert H. (1989). *Motivation and Productivity in the Construction Industry*, Van Nostrand Reinhold

Wexley, K.N., Yukl, G.A. (1984). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, USA, Homewood

Wright, T. A. and Cropanzano, R. (2000) Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 84-94

Διαδίκτυο

<https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/sxetika-me-ti-dei/>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 4/1/2023

<https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/istoriki-diadromi/>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 24/2/2023

<https://el.Wikipedia.org/wiki>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 20/1/2023

<https://www.dei.gr/el/dei-omilos/i-dei/etairiki-diakivernisi/organosi-etaireias/i-dioikisi/>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 22/2/2023

<https://socialpolicy.gr/2013%CF%89%CE%BD%CE%B1%CE%BD%CE%B8%CF%81%CF%89%CF%80%CE%AF%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B3%CE%BA%CF%8%CE%BD-%CE%BA%CE%B1.html>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 17/1/2023

<https://www.google.com/search?sxsrf=AJOqlzWd>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 19/2/2023

<https://vpr.psych.umn.edu/node/26>

Πρόσβαση της ιστοσελίδας στις 2/2/2023

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητέ συνάδελφε,

Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας κατά την παρακολούθηση του προγράμματος «Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία σε Οργανισμούς/Επιχειρήσεις», του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, πραγματοποιώ έρευνα αναφορικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των Υπαλλήλων του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου.

Συγκεκριμένα, διερευνώνται οι απόψεις του προσωπικού του ΑΗΣ Αγίου Δημητρίου, ως προς την ικανοποίηση τους, από το αντικείμενο εργασίας τους, τις γενικές συνθήκες εργασίας, την αμοιβή που απολαμβάνουν από αυτή, τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους Προϊσταμένους τους, την αξιοποίηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους και τις δυνατότητες εξέλιξης τους.

Παρακαλώ να απαντήσετε με ειλικρίνεια καθώς δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Θα χρειαστεί να αφιερώσετε περίπου 10 λεπτά για την συμπλήρωση του.

Το ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της παρούσας έρευνας και η συμπλήρωση του θα γίνεται ανώνυμα.

Ο εμπιστευτικός χαρακτήρας των απαντήσεων σας και η τήρηση της ανωνυμίας σας πρέπει να θεωρηθούν δεδομένα.

Η συμβολή σας στην προσπάθειά μου αυτή είναι καταλυτικής σημασίας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

Συναδελφικά

Καραγιαννάκη Ελένη

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από τους παρακάτω παράγοντες;

Παρακαλώ σημειώστε με X μία μόνο απάντηση σε κάθε σειρά, αυτή που σας αντιπροσωπεύει καλύτερα όπου:

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

Παρακαλώ να συμπληρώσετε **ΟΛΕΣ** τις ερωτήσεις.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1	2	3	4	5
1. Από τον καθημερινό όγκο εργασίας μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Από τον βαθμό ελευθερίας που έχω στην εκτέλεση των εργασιών μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Από την ποικιλία εργασιών που μου ανατίθενται και κρατούν υψηλό το ενδιαφέρον μου για εργασία.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Από το αίσθημα περηφάνιας να λέω σε άλλους ότι εργάζομαι εδώ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1	2	3	4	5
5. Από τις εγκαταστάσεις μας που συμβάλλουν σε ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Από τους πόρους και τον εξοπλισμό που μου προσφέρονται για να δουλέψω σωστά και με ασφάλεια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Από την ευχάριστη και κεφάτη ατμόσφαιρα στο χώρο εργασίας μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Από την ασφάλεια που έχω στον χώρο εργασίας μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΑΜΟΙΒΗ-ΠΑΡΟΧΕΣ	1	2	3	4	5
9. Από την αμοιβή μου για το έργο που παράγω και προσφέρω.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Από την ιατρική περίθαλψη που μου προσφέρει η επιχείρηση.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Από την αμοιβή των υπερωριών μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Από τις επιπλέον παροχές (τροφοκάρτα, κατασκηνώσεις τέκνων, επιβραβεύσεις, ένδυση)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ	1	2	3	4	5
13. Από τις καλές σχέσεις που έχω με τους συναδέλφους μου και την σχέση εμπιστοσύνης που υπάρχει μεταξύ μας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Από τον βαθμό συνεργασίας με τους συναδέλφους μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Από την ομαδικότητα και το καλό εργασιακό κλίμα στο χώρο εργασίας μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Από την δυνατότητα να μπορώ να είμαι ο εαυτός μου στο χώρο εργασίας μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Από τις κοινωνικές συναναστροφές που αναπτύσσω με τους συναδέλφους μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ-ΙΕΡΑΡΧΙΑ-ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1	2	3	4	5
18. Από την ενημέρωση της διοίκησης για σημαντικά θέματα και αλλαγές.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Από την διάθεση του προϊσταμένου μου να επιδιώκει να ακούσει τις προτάσεις του προσωπικού.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Από την καλή δουλειά της διοίκησης όσον αφορά την ανάθεση ευθυνών και το συντονισμό του προσωπικού.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Από το ενδιαφέρον που δείχνει ο προϊστάμενος μου για τα προσωπικά μου προβλήματα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Από την αναγνώριση του προϊσταμένου μου για την καλή δουλειά και την παραπάνω προσπάθεια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ-ΕΞΕΛΙΞΗΣ	1	2	3	4	5
23. Από την δυνατότητα που μου δίνεται για περαιτέρω κατάρτιση/επιμόρφωση/σεμινάρια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Από την ευκαιρία που μου δίνεται να αναλάβω πολλές ευθύνες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Από την δυνατότητα που μου δίνεται να αναπτύξω νέες δεξιότητες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Από τη γνώση που αποκτώ μέρα με τη μέρα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Από την αξιολόγηση της απόδοσής μου που γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Από την ευκαιρία προαγωγής.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	1	2	3	4	5
29. Τελικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την παρούσα εργασία σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

31. Ηλικία: (Παρακαλώ σημειώστε μόνο τον αριθμό)

- 32. Μορφωτικό Επίπεδο:**
- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Δημοτικό | <input type="checkbox"/> Τεχνική Σχολή |
| <input type="checkbox"/> Γυμνάσιο | <input type="checkbox"/> ΑΕΙ-ΤΕΙ |
| <input type="checkbox"/> Λύκειο | <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακές Σπουδές |
| <input type="checkbox"/> ΟΑΕΔ | <input type="checkbox"/> Διδακτορικές Σπουδές |

33. Έτη υπηρεσίας στην επιχείρηση: έτη (Παρακαλώ σημειώστε μόνο τον αριθμό)

- 34. Τομέας απασχόλησης:**
- Λειτουργίας
 - Συντήρησης
 - Χημικής Τεχνολογίας & Περιβάλλοντος
 - Διοικητικοοικονομικός
 - Υγιεινής & Ασφάλειας στην εργασία

- 35. Θέση εργασίας:**
- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Υπάλληλος | <input type="checkbox"/> Τομεάρχης |
| <input type="checkbox"/> Προϊστάμενος | <input type="checkbox"/> Διευθυντής |

- 36. Σχέση Εργασίας:**
- Μόνιμος Υπάλληλος
 - Υπάλληλος με ΣΟΧ (οκτάμηνο)
 - Υπάλληλος σε Εργολαβική Εταιρία

Ευχαριστώ πολύ!