



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΠΜΣ στην Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών,
Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων**

**"Εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων στα
Κέντρα Κοινότητας και ικανοποίηση από την
συνεργασία τους με τον ΟΠΕΚΑ"**

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια: Καραμπίνα Αθηνά

ΑΜ 4042202002013

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Σκίντζη Βασιλική

Τρίπολη, Φεβρουάριος 2022

Πίνακας περιεχομένων

Κατάλογος Πινάκων.....	iii
Κατάλογος Εικόνων.....	iv
Κατάλογος Γραφημάτων.....	v
Συνομογραφίες:.....	vi
Ευχαριστίες.....	viii
Περίληψη.....	ix
Summary.....	x
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Δομή της μεταπτυχιακής εργασίας.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	9
2. 1 Εισαγωγή.....	9
2. 2 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης.....	10
2.2.1 Θεωρία X και θεωρία Y(X and Y theory).....	10
2.2.2 Θεωρία των δύο παραγόντων (Two factor theory).....	11
2.2.3 Θεωρία αξίας αντίληψης (Value-percept theory).....	12
2.2.4 Ενοποιητικό μοντέλο (Integrative model).....	12
2.2.5 Μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας (Job characteristics model).....	13
2.2.6 Προδιαθετικές προσεγγίσεις (Dispositional Approaches).....	14
2. 3 Θεωρίες κινήτρων της εργασίας.....	14
2.3.1. Συντελεστική θεωρία (Instrumentality Theory).....	14
2.3.2 Θεωρίες των αναγκών (Content (need) Theories).....	15
2.3.2.1 Θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών:.....	15
2.3.2.2 Θεωρία ERG (ERG Theory).....	16
2.3.2.3 Θεωρία για τα κίνητρα επίτευξης.....	17
2.3.3 Θεωρίες διεργασίας (Process Theories).....	17
2.3.3.1 Θεωρία της Προσδοκίας (Expectancy Theory).....	17
2.3.3.2 Θεωρία της Ισότητας (Equity Theory).....	18
2.3.3.4 Η Θεωρία των Porter & Lawler.....	19
2. 4 Τρόποι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.....	20
2.4.1 Περιγραφικός δείκτης της εργασίας (Job Descriptive Index, JDI).....	20
2.4.2 Job in Jeneral Scale (JIG),.....	21
2.4.3 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).....	21
2.4.4 Job Satisfaction Survey (JSS),.....	22
2. 5 Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	26
3. 1 Σκοπός της έρευνας.....	26

3. 2 Επιλογή δείγματος.....	26
3. 3 Κατασκευή ερωτηματολογίου.....	27
3. 4 Συλλογή δεδομένων και ανάλυση αυτών.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	29
4.1 Εισαγωγή – Ερευνητικά ερωτήματα.....	29
4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	29
4. 3 Αποτελέσματα έρευνας.....	34
4.3.1 Ανάλυση αξιοπιστίας με τον συντελεστή Cronbach's Alpha.....	34
4.3.2 Ο ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος στην εργασιακή ικανοποίηση.....	37
4.3.3 Ο ρόλος των οικονομικών παραμέτρων στην εργασιακή ικανοποίηση.....	42
4.3.4 Οι σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους και ο ρόλος τους στην εργασιακή ικανοποίηση.....	46
4.3.5 Ο ρόλος του αντικειμένου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση	51
4.3.6 Ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ και από την ενημέρωση που παρέχεται.....	56
4.3.7 Συνολική ικανοποίηση και πως αυτή σχετίζεται με δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, σχέση εργασίας κ.λ.π.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΙΣΗΣ - ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ.....	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	80
Βιβλιογραφία - Πηγές.....	83
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	87
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	87
ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ.....	97

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Περιγραφικά Στατιστικά: Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο

Πίνακας 2. Cronbach's Alpha, Reliability Statistics

Πίνακας 3. Cronbach's Alpha, Item-Total Statistics

Πίνακας 4. Περιγραφικά στατιστικά Q1, Q2, Q3, Q4

Πίνακας 5. One Sample t test Q1, Q2, Q3, Q4

Πίνακας 6. One Sample t test Q1, Q2, Q3, Q4 (test value=3)

Πίνακας 7. Περιγραφικά στατιστικά Q5, Q6, Q7

Πίνακας 8. One Sample t test Q5, Q6, Q7

Πίνακας 9. One Sample t test Q5, Q6, Q7 (test value=3)

Πίνακας 10. Περιγραφικά στατιστικά Q8, Q9, Q10

Πίνακας 11. One Sample t test Q8, Q9, Q10

Πίνακας 12. One Sample t test Q8, Q9, Q10 (test value=3)

Πίνακας 13. Δυσκολίες στο χώρο εργασίας

Πίνακας 14. Περιγραφικά στατιστικά Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16

Πίνακας 15. One Sample t test Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16

Πίνακας 16. One Sample t test Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16 (test value=3)

Πίνακας 17. Αντικείμενα ΟΠΕΚΑ που αντιμετωπίζετε δυσκολίες

Πίνακας 18. Αλλαγές σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

Πίνακας 19. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ -Descriptive Statistics

Πίνακας 20. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ - One-Sample Statistics

Πίνακας 21. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ - One-Sample Statistics (Test Value = 3)

Πίνακας 22. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Περιγραφικά στατιστικά

Πίνακας 23. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – One Sample t-test (test value=3)

Πίνακας 24. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Group Statistics

Πίνακας 25. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Independent Samples Test

Πίνακας 26. Έλεγχος κανονικότητας

Πίνακας 27. Έλεγχος ομοιογένειας διακυμάνσεων

Πίνακας 28. Πίνακας ANOVA

Πίνακας 29. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – ηλικία

Πίνακας 30. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – οικ. Κατάσταση

Πίνακας 31. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – κατ.

Εκπαίδευσης

Πίνακας 32. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – ειδικότητα

Πίνακας 33. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – αποδοχές

Πίνακας 34. Model Summary – Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Πίνακας 35. Ανάλυση παλινδρόμησης - ANOVA – Δημογραφικά
χαρακτηριστικά

Πίνακας 36. Ανάλυση παλινδρόμησης - Coefficients – Δημογραφικά
χαρακτηριστικά

Πίνακας 37. Model Summary – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

Πίνακας 38. Ανάλυση παλινδρόμησης - ANOVA – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

Πίνακας 39. Ανάλυση παλινδρόμησης - Coefficients – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Ιεράρχηση των αναγκών σύμφωνα με τον Maslow

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1. Φύλο

Γράφημα 2. Ηλικία

Γράφημα 3 Οικογενειακή κατάσταση

Γράφημα 4 Αριθμός παιδιών

Γράφημα 5 Προϋπηρεσία

Γράφημα 6 Κατηγορία εκπαίδευσης

Γράφημα 7. Ειδικότητα στο Κ.Κ.

Γράφημα 8. Σχέση Εργασίας

Γράφημα 9. Αποδοχές

Γράφημα 10. Εργασιακή ικανοποίηση και ο ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος

Γράφημα 11. Εργασιακή ικανοποίηση και ο ρόλος των οικονομικών παραμέτρων

Γράφημα 12. Εργασιακή ικανοποίηση και σχέση με συναδέλφους/ προϊσταμένους

Γράφημα 13. Εργασιακή ικανοποίηση και αντικείμενο εργασίας

Γράφημα 14 Ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ και από την ενημέρωση που παρέχεται

Γράφημα 15. Συνολική ικανοποίηση – ηλικία (ακραίες τιμές)

Γράφημα 16. Συνολική ικανοποίηση – οικ. κατάσταση (ακραίες τιμές)

Γράφημα 17. Συνολική ικανοποίηση – εκπαίδευση (ακραίες τιμές)

Γράφημα 18. Συνολική ικανοποίηση – Ειδικότητα στο Κ.Κ. (ακραίες τιμές)

Γράφημα 19. Συνολική ικανοποίηση – αποδοχές (ακραίες τιμές)

Συντομογραφίες:

Κ.Κ. Κέντρο/α Κοινότητας

Ο.Π.Ε.Κ.Α.: Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Q1: Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής κοινού

Q2: Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων

Q3: Στο χώρο εργασίας μας παρέχεται η κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια

Q4: Στο χώρο εργασίας μου είμαι ικανοποιημένος από την καθαριότητα του χώρου

Q5: Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών μου

Q6: Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο που παράγω/τους ωφελούμενους που εξυπηρετώ

Q7: Είμαι ικανοποιημένος από τη σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ)

Q8: Υπάρχει πολύ καλή συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους

Q9: Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων

Q10: Υπάρχει αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων

Q11: Είμαι ικανοποιημένος από το αντικείμενο της εργασίας μου και τη δυνατότητα που μου δίνεται να χρησιμοποιήσω τα προσόντα μου ή όσα διδάχτηκα για την απόκτηση του πτυχίου μου

Q12: Είμαι ικανοποιημένος από τη δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη ή που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Q13: Είμαι ικανοποιημένος από τον αριθμό των ωφελούμενων που χρειάζεται να εξυπηρετώ καθημερινά

Q14: Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός για την διεκπεραίωση της εργασίας μου (π.χ. Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκτυπωτές)

Q15: Είμαι ικανοποιημένος από τα μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη που έχουμε στον χειρισμό αυτών

Q16: Είμαι ικανοποιημένος από το ενημερωτικό υλικό που μας έχει χορηγηθεί προκειμένου να παρέχουμε τις σωστές κατευθύνσεις στους ωφελούμενους (νομοθεσία, εγκυκλίους, έντυπο υλικό για τους ωφελούμενους)

Q17: Ως προς την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ θα τη χαρακτήριζα πολύ καλή

Q18: Η ενημέρωση/βοήθεια που μας παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν είναι πολύ καλή

Q19: Η δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) και η ανταπόκριση που έχω από τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη είναι πολύ καλή

Q20: Σε ποια από τα αντικείμενα του ΟΠΕΚΑ που χειρίζεστε αντιμετωπίζετε τις περισσότερες δυσκολίες;

Q21: Αυτό που θα θέλατε να αλλάξει σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ είναι:

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την κ. Σκίντζη Βασιλική, επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, για την καθοδήγηση και την άμεση ανταπόκριση και απάντηση στα ερωτήματά μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την Διοίκηση του ΟΠΕΚΑ για την έγκριση που μου έδωσαν να περιλάβω στην έρευνά μου και ερωτήματα που αφορούν τη συνεργασία των Κέντρων Κοινότητας με τον ΟΠΕΚΑ καθώς και τους συναδέλφους μου Θανάση Νικόπουλο και Ευτέρπη Κοντίδου για την μεγάλη βοήθεια που μου προσέφερε στην επικοινωνία με τους υπαλλήλους των Κέντρων Κοινότητας. Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω θερμά όλους τους υπαλλήλους των Κέντρων Κοινότητας που ανταποκρίθηκαν και απάντησαν στο ερωτηματολόγιο που τους έστειλα, καθώς χωρίς αυτούς δεν θα μπορούσα να πραγματοποιήσω την έρευνα αυτή.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την μαμά μου Αρετή, τον γιό Θάνο και τον σύζυγό μου Φώτη για την στήριξη που μου παρείχαν από την πρώτη στιγμή που αποφάσισα να ξεκινήσω το μεταπτυχιακό πρόγραμμα, αλλά και για την κατανόηση που έδειξαν και την βοήθεια που μου παρείχαν κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Περίληψη

Τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν ένα σχετικά νέο φορέας παροχής υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας, δρουν συμπληρωματικά με τους φορείς πρόνοιας του κάθε Δήμου και στόχο έχουν να λειτουργήσουν ως one stop shop, έτσι ώστε ο πολίτης ωφελούμενος να μην χρειάζεται να απευθύνεται σε πολλούς φορείς προκειμένου να λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται. Αποτελεί ένα σημαντικό φορέα παροχών κοινωνικής πρόνοιας μιας και στελεχώνεται κυρίως από κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους, οι οποίοι είναι οι πλέον κατάλληλοι για να προσεγγίσουν άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό.

Ο ΟΠΕΚΑ συστάθηκε με τον νόμο 4520/2018, έχει αρμοδιότητες προνοιακού χαρακτήρα και στόχο την στήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού όπως και την μείωση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Με την παρούσα έρευνα γίνεται προσπάθεια να διερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων των Κέντρων Κοινότητας καθώς και η ικανοποίησή τους από την συνεργασία τους με τον ΟΠΕΚΑ. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη από τους αρμόδιους προκειμένου να βελτιώσουν ή να αλλάξουν παράγοντες που λειτουργούν αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων αυτών, με στόχο και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Summary

The Community Centers are a relatively new provider of social welfare services, they act in addition to the providers of each Municipality and aim to operate as a one stop shop, so that the citizen beneficiary does not have to turn to many agencies in order to receive the assistance that is needed. It is an important provider of social welfare benefits as it is staffed mainly by social workers and psychologists, who are the most suitable to approach people who belong to socially vulnerable groups and are threatened with social exclusion.

OPEKA was established by the law 4520/2018, it has welfare responsibilities and aims to support vulnerable groups of the population as well as to reduce poverty and social exclusion.

With the present research, an attempt is made to investigate the job satisfaction of the employees of the Community Centers as well as their satisfaction from their cooperation with OPEKA. The results of the research could be taken into account by those in charge, in order to improve or change factors that negatively affect the job satisfaction of these employees, with the aim of improving the services provided.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Τα Κέντρα Κοινότητας αποτελούν ένα σχετικά νέο φορέας παροχής υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας, δρουν συμπληρωματικά με τους φορείς πρόνοιας του κάθε Δήμου και στόχο έχουν να λειτουργήσουν ως one stop shop, έτσι ώστε ο πολίτης ωφελούμενος να μην χρειάζεται να απευθύνεται σε πολλούς φορείς προκειμένου να λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται. Αποτελεί ένα σημαντικό φορέα παροχών κοινωνικής πρόνοιας μιας και στελεχώνεται κυρίως από κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους, οι οποίοι είναι οι πλέον κατάλληλοι για να προσεγγίσουν άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό. Η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων που εργάζονται στις δομές αυτές θα μπορούσε να επηρεάσει τόσο την ψυχολογία τους και γενικότερα τη συναισθηματική και ψυχολογική τους ευημερία, όσο και την απόδοση πιθανόν στην εργασία τους. Τα αποτελέσματα λοιπόν αυτής της έρευνας θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη από τους αρμόδιους προκειμένου να βελτιώσουν ή να αλλάξουν παράγοντες που λειτουργούν αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων αυτών.

Τα Κέντρα Κοινότητας πρωτοεμφανίστηκαν σαν θεσμός το 2016 με τον νόμο 4368/2016, αρ. 4 (ΦΕΚ 21Α/21-02-2016), οι ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους καθορίστηκαν αρχικά με την ΚΥΑ Αριθμ. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135 (ΦΕΚ 854Β/30-03-2016) η οποία αντικαταστάθηκε με την

ΚΥΑ Αριθμ. Δ14/15834/237 (ΦΕΚ 1344Β/19-04-2019) όπου καθορίστηκαν οι προδιαγραφές λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας. Πρόκειται για δομή η οποία ιδρύθηκε για να λειτουργήσει βοηθητικά και συμπληρωματικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες του κάθε Δήμου. Αποτελούν την πρώτη επαφή των πολιτών με τις κοινωνικές υπηρεσίες και λειτουργούν με την λογική παροχής υπηρεσιών “OneStopShop”. Ο ωφελούμενος (δικαιούχος κοινωνικών παροχών) ο οποίος απευθύνεται στα Κέντρα Κοινότητας καταγράφεται στο Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα του Κέντρου ως προς τα προσωπικά στοιχεία ταυτοποίησης, το μορφωτικό επίπεδο, την εργασιακή και κοινωνική κατάστασή του και από πιστοποιημένους υπαλλήλους του Κέντρου λαμβάνεται και το ιστορικό του και ανάλογα με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με παροχές κοινωνικής πρόνοιας σε τοπικό περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο. Τα Κέντρα Κοινότητας μπορεί να αποτελούνται και από Παραρτήματα για ειδικές κατηγορίες πληθυσμού (π.χ. Παράρτημα Ρομά ή Κέντρα Ένταξης Μεταναστών)

Σύμφωνα με τον Οδηγό Εφαρμογή και Λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, *“Η δημιουργία των Κέντρων Κοινότητας έχει ως στόχο να συμβάλει στην αντιμετώπιση της απουσίας ολοκληρωμένης προσέγγισης σχεδιασμού και εφαρμογής της κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, στην αντιμετώπιση της αποσπασματικότητας των δράσεων μεμονωμένων φορέων χωρίς κεντρικό σχεδιασμό και της άνισης χωρικής κατανομής των κοινωνικών υποδομών και υπηρεσιών στους Δήμους”*¹

1 https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf σελ. 6

Στους πολίτες που προσέρχονται στα Κέντρα Κοινότητας, παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με προγράμματα κοινωνικού χαρακτήρα και τους φορείς υλοποίησης αυτών ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε ωφελούμενου, ψυχοκοινωνική υποστήριξη, εργασιακή συμβουλευτική ή διασύνδεση με τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Η λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας βασίζεται στους ακόλουθους 3 άξονες

A) Υποδοχή -Ενημέρωση - Υποστήριξη των πολιτών

B) Συνεργασία με Υπηρεσίες και Δομές

Γ) Παροχή Υπηρεσιών που αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελουμένων

Οι υπάλληλοι των Κέντρων Κοινότητας απασχολούνται κυρίως με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου. Ο αριθμός των απασχολούμενων είναι είναι κατ' ελάχιστο 2 άτομα ένας εκ των οποίων Κοινωνικός Λειτουργός με άδεια άσκησης επαγγέλματος.

Η χρηματοδότηση των Κέντρων Κοινότητας καλύπτεται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο στο πλαίσιο του Θεματικού Στόχου 9 των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (ΠΕΠ) του ΕΣΠΑ 2014-2020 και μπορεί επίσης να γίνει χρήση πόρων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ), εφόσον προβλέπεται σχετική δράση. Οι Περιφέρειες έχουν προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να

εξασφαλιστεί η χρηματοδότηση των Κέντρων Κοινότητας από ευρωπαϊκούς πόρους μέχρι 31/12/2023.

Ο ΟΠΕΚΑ συστάθηκε με τον νόμο 4520/2018 (ΦΕΚ 30Α/22-02-2018). Αποτελεί καθολικό διάδοχο του ΟΓΑ, ως προς τις μη ασφαλιστικές – συνταξιοδοτικές παροχές όπως τα οικογενειακά επιδόματα, το επίδομα ανασφάλιστων υπερηλίκων και τον Λογαριασμό Αγροτικής Εστίας, ενώ σταδιακά και άλλες αρμοδιότητες προνοιακού χαρακτήρα προστίθενται, με στόχο την στήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, την μείωση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Αποτελεί βασικό Οργανισμό υλοποίησης των πολιτικών στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Οι παροχές χρηματοδοτούνται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Όραμα του Οργανισμού είναι *“Ένα κράτος κοινωνικής φροντίδας και ουσιαστικής αλληλεγγύης, με ενιαίους κανόνες και ισότιμη πρόσβαση”*². Ενδεικτικά τα επιδόματα που χορηγούνται από τον ΟΠΕΚΑ είναι το Επίδομα Παιδιού, το Επίδομα Γέννησης, Το Επίδομα Κοινωνική Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων, Προνοιακά Επίδομα Αναπηρίας (όπως π.χ. επίδομα κίνησης, διατροφικό επίδομα, βαριάς αναπηρίας κ.α.)³ καθώς και Εισοδηματικές ενισχύσεις ευπαθών ομάδων (Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, Επίδομα Ορεινών και μειονεκτικών περιοχών, Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής).

Με το Άρθρο 48 του Νόμου 4520/2018 όπως ισχύει καθορίζεται η λειτουργική διασύνδεση ΟΠΕΚΑ και Κέντρων Κοινότητας. Αυτό σημαίνει

2 <https://opeka.gr/taftotita/>

3 <https://opeka.gr/atoma-me-anapiria/atoma-me-anapiria-paroches/>

ότι ο ΟΠΕΚΑ παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες στους υπαλλήλους των Κέντρων Κοινότητας σχετικά με τα προγράμματα που χορηγεί και τις προϋποθέσεις ένταξης σε αυτά και παρέχει οδηγίες σχετικά με τη συμπλήρωση των ηλεκτρονικών αιτήσεων των ωφελούμενων και των κατά περίπτωση απαραίτητων δικαιολογητικών. Παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Οργανισμού. Ο πολίτης που δεν έχει δυνατότητα χρήσης του διαδικτύου, προκειμένου να υποβάλλει αιτήσεις που αφορούν Αναπηρικά – Προνοιακά Επίδομα, το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, το Επίδομα Γέννησης , το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων, το Επίδομα Στέγασης, ή το Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής, μπορεί να απευθυνθεί στα Κέντρα Κοινότητας προκειμένου να τον ενημερώσουν σχετικά και να υποβάλλουν τις σχετικές ηλεκτρονικές αιτήσεις. Επίσης στα Κέντρα Κοινότητας απευθύνονται πολίτες που χρειάζεται να προσκομίσουν συμπληρωματικά δικαιολογητικά (π.χ. για το Επίδομα Γέννησης) ή για να ενημερώνονται για την πορεία της αίτησής τους.

Με την παρούσα έρευνα γίνεται προσπάθεια να διερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων των Κέντρων Κοινότητας καθώς και η ικανοποίησή τους από την συνεργασία τους με τον ΟΠΕΚΑ. Το θεωρητικό κομμάτι της εργασίας έγινε με δευτερογενή έρευνα από την υπάρχουσα βιβλιογραφία και αρθρογραφία σχετικά με τις θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης και τους τρόπους μέτρησής της.

Η πρωτογενής έρευνα βασίστηκε σε ερωτηματολόγιο το οποίο στάλθηκε σε εργαζομένους σε Κέντρα Κοινότητας με στόχο να μετρήσουμε την εργασιακή τους ικανοποίηση και συγκεκριμένα ως προς:

1. το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος (υποδομές, εξοπλισμός, καθαριότητα, ασφάλεια)
2. το ρόλο των οικονομικών παραμέτρων (μισθός, σχέση εργασίας) στην εργασιακή ικανοποίηση
3. τη σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους
4. το αντικείμενο εργασίας τους
5. τη συνεργασία και την ενημέρωση που παρέχεται από τον ΟΠΕΚΑ
6. σε ποιο βαθμό επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση) τη συνολική ικανοποίηση

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου έγινε μέσω εφαρμογής της google, και στάλθηκε με e-mail σε εργαζομένους στα Κέντρα Κοινότητας. Συνολικά στάλθηκε σε 818 e-mail και λάβαμε 269 απαντήσεις μέχρι 30/11/2021 που έμεινε ανοιχτό για απαντήσεις

Από την έρευνα προέκυψαν συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Η μεγαλύτερη δυσαρέσκεια των εργαζομένων προέρχεται από τη σχέση εργασίας που έχουν (Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου), γεγονός που δικαιολογείται από το ότι μια τέτοιου είδους σύμβαση εργασίας μπορεί να δημιουργήσει στον εργαζόμενο αίσθημα ανασφάλειας και αβεβαιότητας για

το μέλλον. Ακολουθεί το γεγονός ότι δεν υπάρχει η κατάλληλη φύλαξη και ασφάλεια στο χώρο εργασίας και στη συνέχεια η αμοιβή που λαμβάνουν για το έργο που παράγουν. Μη ικανοποιημένοι επίσης δηλώνουν από το αντικείμενο εργασίας σε σχέση με τα προσόντα και τις σπουδές τους και το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται.

Η μεγαλύτερη ικανοποίηση των εργαζομένων προέρχεται από από τη δυνατότητα που έχουν καθοδήγησης ατόμων ευπαθών ομάδων και ακολουθεί η συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους, η αλληλοβοήθεια που δίνεται όταν υπάρξει ανάγκη και η εμπιστοσύνη που υπάρχει μεταξύ τους

Ως προς τον ΟΠΕΚΑ, από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι υπάρχει ικανοποίηση από τη συνεργασία, από την ενημέρωση/βοήθεια που παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν και τη δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) με τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη.

1.2 Δομή της μεταπτυχιακής εργασίας

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί περιγράφονται οι θεωρίες σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, οι θεωρίες κινήτρων της εργασίας και τα διάφορα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Σημαντικότερες θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης είναι η Θεωρία X και θεωρία Y (X and Y theory) του McGregor (1960), η Θεωρία των δύο παραγόντων (Two factor theory) του Herzberg (1967), η Θεωρία αξίας αντίληψης (Value percept theory) του Locke (1976), το Ενοποιητικό μοντέλο (Integrative model) του Hulin

(1991), το Μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας (Job characteristics model) των Hackman και Oldman (1976) και οι Προδιαθετικές προσεγγίσεις (Dispositional Approaches) των Staw και Ross (1985). Οι θεωρίες των κινήτρων διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες. Την Συντελεστική θεωρία (Instrumentality Theory), τις Θεωρίες των αναγκών (Content (need) Theories) και τις Θεωρίες διεργασίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να γίνει η έρευνα. Αναφέρεται στον τρόπο κατασκευής του ερωτηματολογίου, τον τρόπο αποστολής του και συλλογής των αποτελεσμάτων αλλά και στην μέθοδο επεξεργασίας αυτού.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Αναλύονται τα δεδομένα της έρευνας όπως προέκυψαν από την επεξεργασία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση παλινδρόμησης και δημιουργία μοντέλου προβλέψεων με την μέθοδο της πολλαπλής παλινδρόμησης και στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται κάποια συμπεράσματα που προέκυψαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 Εισαγωγή

Καθώς στην εργασία καταναλώνουμε αρκετές ώρες της ημέρας και η εργασία για τους περισσότερους αποτελεί την κύρια πηγή εισοδήματος, η ικανοποίηση που λαμβάνουμε από αυτή είναι σημαντικός παράγοντας ψυχολογικής και συναισθηματικής ευημερίας και για τις υπόλοιπες πτυχές της ζωής μας. Η εμπειρία έχει δείξει ότι εργαζόμενοι οι οποίοι έχουν αρκετά μεγάλη ικανοποίηση από την εργασία τους έχουν και καλύτερη απόδοση σε σχέση με άλλους εργαζομένους που έχουν μικρότερη ικανοποίηση. Παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία εκτός από την αμοιβή μπορεί να είναι η σταθερότητα, το αίσθημα δημιουργίας, το καλό εργασιακό περιβάλλον είτε αυτό έχει να κάνει με τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων είτε με το περιβάλλον εργασίας.

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα μέτρο ικανοποίησης των εργαζομένων με τη δουλειά τους. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να μετρηθεί σε γνωστικά, συναισθηματικά και συμπεριφορικά στοιχεία. Ένας από τους πιο ευρέως χρησιμοποιούμενους ορισμούς είναι αυτός του Locke (1976), ο οποίος ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως “μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από την εκτίμηση της δουλειάς ή των εργασιακών εμπειριών κάποιου”. Άλλοι την έχουν ορίσει απλά ως

πόσο ικανοποιημένο είναι ένα άτομο με τη δουλειά του και αν του αρέσει η δουλειά.⁴

Στο πλαίσιο της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας με την Απόφαση της 21ης Οκτωβρίου 2010 το Συμβούλιο της Ευρώπης, στο πλαίσιο της στρατηγικής για την Ευρώπη 2020 αναφέρει ότι τα κράτη-μέλη θα πρέπει να προχωρήσουν σε μεταρρυθμίσεις οι οποίες θα οδηγήσουν στην δημιουργία ποιοτικών και βιώσιμων θέσεων απασχόλησης.

2. 2 Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης

Κατά διαστήματα έχουν διατυπωθεί διάφορες θεωρίες ως προς την εργασιακή ικανοποίηση. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να επηρεάζεται από παράγοντες της εργασία όπως αντικείμενο εργασίας, περιβάλλον εργασίας, αμοιβή, σχέση με συναδέλφους ή από δημογραφικά στοιχεία. Σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι ακόλουθες

2.2.1 Θεωρία X και θεωρία Y(X and Y theory)

Η Θεωρία X και η Θεωρία Y είναι θεωρίες κινήτρων και διαχείρισης της ανθρώπινης εργασίας. Δημιουργήθηκαν από τον Douglas McGregor ενώ εργαζόταν στο MIT Sloan School of Management τη δεκαετία του 1950 και αναπτύχθηκαν περαιτέρω στη δεκαετία του 1960⁵. Σύμφωνα με τον McGregor (1960) και τη Θεωρία X και Θεωρία Y, υπάρχουν δύο είδη εργαζομένων. Είναι οι υπάλληλοι που ανήκουν στη Θεωρία X, οι οποίοι δεν

4 https://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction

5 https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_X_and_Theory_Y

ενδιαφέρονται για την εργασία τους, αποφεύγουν τις ευθύνες, έχουν ελάχιστες φιλοδοξίες και εργάζονται κυρίως για την κάλυψη των βασικών τους βιολογικών αναγκών. Από την άλλη υπάρχουν οι εργαζόμενοι οι οποίοι ανήκουν στη θεωρία Υ, είναι υπάλληλοι οι οποίοι ενδιαφέρονται για το αντικείμενο της εργασίας τους, παίρνουν πρωτοβουλίες και ενδιαφέρονται να εξελιχθούν στο χώρο εργασίας τους. (Κεβρεκίδου, 2020). Οι εργαζόμενοι τους οποίους αντιπροσωπεύει η θεωρία Χ παρακινούνται από κατώτερης ιεράρχησης ανάγκες, ενώ η Υ από ανώτερες ανάγκες αυτοπραγμάτωσης⁶

2.2.2 Θεωρία των δύο παραγόντων (Two factor theory)

Είναι επίσης γνωστή και ως θεωρία κινήτρων-υγιεινής του Herzberg (1967) και θεωρία διπλών παραγόντων⁷. Μέσα από μια σειρά συνεντεύξεων που πραγματοποίησαν ο ψυχολόγος Frederick Herzberg και οι συνεργάτες του, αρχικά σε μηχανικούς και λογιστές, προσπάθησαν να ανακαλύψουν ποιοι είναι οι παράγοντες που οδηγούν σε ικανοποίηση και ποιοι σε δυσαρέσκεια στην εργασία. Από την έρευνα αυτή κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι: το αντικείμενο εργασίας, η αναγνώριση του έργου που παράγουν, η δυνατότητα εξέλιξης στην εργασία. Τους παράγοντες αυτούς τους ονόμασε κίνητρα (motivations). Από την άλλη οι παράγοντες που προκαλούσαν δυσαρέσκεια ήταν εξωγενείς εργασιακοί παράγοντες και τους ονόμασε παράγοντες υγιεινής (hygiene). Τέτοιοι παράγοντες είναι, σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, ο τρόπος διοίκησης, η αμοιβή οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι συνθήκες εργασίας. Η

6 <http://users.auth.gr/gpapahr/seminarchapters/Goreziparakinisi.pdf>

7 https://en.wikipedia.org/wiki/Two-factor_theory

έρευνα αυτή κατέληξε επίσης στο συμπέρασμα ότι τα κίνητρα και οι παράγοντες υγιεινής δεν σχετίζονται μεταξύ τους. Έτσι για παράδειγμα βελτίωση των κινήτρων που αυξάνουν την ικανοποίηση δεν συνεπάγεται και μείωση της δυσαρέσκειας ή βελτίωση των παραγόντων υγιεινής συνεπάγεται μείωση της δυσαρέσκειας αλλά όχι και αύξηση της ικανοποίησης. (Κλη, 2008)

2.2.3 Θεωρία αξίας αντίληψης (Value-percept theory)

Σύμφωνα με τα όσα υποστηρίζει ο Locke (1976) όλοι οι άνθρωποι έχουν ανάγκες (φυσικές ή ψυχολογικές), αλλά οι αξίες που έχουν είναι υποκειμενικό και αυτές διαφοροποιούν στο μυαλό του κάθε ανθρώπου το τι εκτιμά περισσότερο. Οι αξίες λοιπόν κάθε ατόμου, σύμφωνα με τον Locke, είναι αυτές που καθορίζουν τι δίνει ή όχι ικανοποίηση σε κάποιον από την εργασία του. Η ικανοποίηση λοιπόν από την εργασία του σχετίζεται με το εάν ο εργαζόμενος πιστεύει ότι αυτό που επιθυμεί εκπληρώθηκε. (Κλη, 2008)

2.2.4 Ενοποιητικό μοντέλο (Integrative model)

Το μοντέλο αυτό βασίζεται στην προσπάθεια του Hulin (1991) να ενοποιήσει διάφορες προηγούμενες θεωρίες σχετικές με τη διαμόρφωση συμπεριφορών. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό η ικανοποίηση από την εργασία βασίζεται στην ισορροπία μεταξύ της συνεισφοράς του ατόμου στην εργασία και στα αποτελέσματα που αποκομίζει από αυτή. (Κλη, 2008)

2.2.5 Μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας (Job characteristics model)

Οι Oldham και Hackman (1976) κατασκεύασαν την αρχική έκδοση της Θεωρίας Χαρακτηριστικών Εργασίας (JCT), και η τελική μορφή της θεωρίας τους παρουσιάστηκε στο βιβλίο του Work Redesign το 1980⁸.

Αναφέρεται στην ύπαρξη πέντε χαρακτηριστικών στην εργασία που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των εργαζομένων.

1. η ποικιλία δεξιοτήτων (skill variety),
2. η ταυτότητα του έργου (task identity)
3. η σπουδαιότητα του έργου (task significance)
4. η αυτονομία του εργαζόμενου (autonomy)
5. η εργασιακή ανατροφοδότηση (job feedback)

Αλλαγή σε κάποιο από αυτά τα χαρακτηριστικά δεν επηρεάζει άμεσα τη συμπεριφορά του εργαζόμενου, επηρεάζουν ωστόσο ψυχολογικά τον εργαζόμενο και εν συνεχεία παρουσιάζουν αλλαγές στα κίνητρα εργασίας και στη συμπεριφορά. Άτομα που έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ανάπτυξης επηρεάζονται περισσότερο από αλλαγές στα ανωτέρω χαρακτηριστικά στην εργασία, έχουν κίνητρα για μεγαλύτερη παραγωγικότητα, κάτι το οποίο οδηγεί σε μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και θετικά συναισθήματα από την εργασία (Γυφτογιάννη, Πάτρα 2021)

8 https://en.wikipedia.org/wiki/Job_characteristic_theory

2.2.6 Προδιαθετικές προσεγγίσεις (Dispositional Approaches)

Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση η εργασιακή ικανοποίηση είναι σε ένα βαθμό ένα χαρακτηριστικό του ατόμου που σχετίζεται με την ψυχοσύνθεσή του. Σύμφωνα με τους Staw και Ross (1985) η ικανοποίηση από την εργασία με την πάροδο του χρόνου πετυχαίνει μια σταθερότητα ακόμα και αν υπάρχουν αλλαγές στην εργασία. Υποστηρίζουν ότι οι εμπειρίες ακόμα και από την παιδική ηλικία και η συναισθηματική κατάσταση κάθε ατόμου επηρεάζουν την ικανοποίηση που θα έχουν. (Κλη, 2008)

2. 3 Θεωρίες κινήτρων της εργασίας

Οι θεωρίες των κινήτρων διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες σύμφωνα με τον Armstrong (2003) (Κλη, 2008).

2.3.1. Συντελεστική θεωρία (Instrumentality Theory).

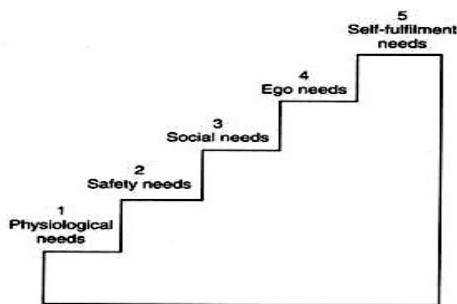
Αμοιβή ή τιμωρία το μέσο προκειμένου να δρουν με τον επιθυμητό κάθε φορά τρόπο. Συνδέει άμεσα τις οικονομικές απολαβές με την απόδοση στην εργασία. Τον 19ο αιώνα ο Frederick W. Taylor, μηχανικός στο επάγγελμα σε χαλυβουργική εταιρεία άρχισε να ενδιαφέρεται για το πως θα βελτιωθεί η παραγωγικότητα με απώτερο σκοπό το κέρδος. Τη βάση της Συντελεστικής θεωρίας αποτελούν οι μέθοδοι της επιστημονικής διοίκησης του Taylor (1947) ο οποίος υποστήριξε ότι για να δουλεύουν πιο σκληρά οι εργάτες, θα πρέπει να τους παρέχεται μόνιμος υψηλότερος μισθός (Κλη, 2008)

2.3.2 Θεωρίες των αναγκών (Content (need) Theories)

Σύμφωνα με τις θεωρίες των αναγκών, συγκεκριμένες ανάγκες προσδιορίζουν και τη συμπεριφορά των ανθρώπων. Με τον όρο ανάγκες εννοούμε φυσιολογικές ή ψυχολογικές ανάγκες που ο άνθρωπος προσπαθεί να καλύψει προκειμένου να βρεθεί σε κατάσταση ισορροπίας. (Κλη, 2008)

2.3.2.1 Θεωρία Ιεράρχησης των Αναγκών:

Βασικός εκπρόσωπος της θεωρίας των αναγκών θεωρείται ο Abraham Maslow, Αμερικανός Ψυχολόγος, ο οποίος καθιέρωσε την έννοια της ιεράρχησης των αναγκών. Σύμφωνα με τον Maslow (1943), η έννοια της ιεράρχησης των αναγκών σημαίνει ότι όταν ικανοποιήσουμε την ανάγκη που βρίσκεται στο κατώτερο επίπεδο της πυραμίδας αντιλαμβανόμαστε την ανάγκη για το επόμενο επίπεδο, είναι δηλαδή σαν αναβαίνουμε μια σκάλα σκαλί-σκαλί. Το πρώτο (χαμηλότερο) επίπεδο αποτελείται από τις σωματικές ανάγκες, απαραίτητες για την επιβίωση του ανθρώπου. Αφού καλύψουμε αυτές τις ανάγκες το επόμενο επίπεδο αναφέρεται στην ανάγκη του ανθρώπου να νιώσει ασφαλής, ενώ το τρίτο επίπεδο αναφέρεται στην ανάγκη να γίνει αποδεκτός και τους συνανθρώπους του και να ανήκει σε μια ομάδα. Το τέταρτο επίπεδο αναφέρεται στην ανάγκη αυτοεκτίμησης, και το πέμπτο και τελευταίο στην ανάγκη αυτοολοκλήρωσης, το οποίο σημαίνει πληρότητα και επιτυχία από αυτό που κάνει.



Εικόνα 1: Ιεράρχηση των αναγκών σύμφωνα με τον Maslow

Πηγή: <https://www.yourarticlelibrary.com/motivation/the-theory-of-motivation-based-on-maslows-need-hierarchy-explained-with-diagram/28027>

2.3.2.2 Θεωρία ERG (ERG Theory)

Είναι μια θεωρία που προτάθηκε από τον Alderfer (1972). Το όνομά της βγαίνει από τα αρχικά των τριών ομάδων αναγκών που περιλαμβάνει. Existence (Υπαρξη - βιολογικές ανάγκες), Relatedness, (σχέσεις) Growth (ανάπτυξης). Αποτελεί εξέλιξη της θεωρίας του Maslow την οποία αναφέραμε παραπάνω. Η πρώτη ανάγκη ικανοποιείται μέσω των οικονομικών απολαβών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, η δεύτερη από τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους και η τρίτη μέσω των προκλήσεων και των επιτυχιών στην εργασία. Η διαφοροποίηση με τη θεωρία του Maslow είναι ότι δεν χρειάζεται να ικανοποιηθεί το χαμηλότερο επίπεδο αναγκών προκειμένου να επιδιώξει την ικανοποίηση ενός άλλου επιπέδου. (Μπάρδα, 2016)

2.3.2.3 Θεωρία για τα κίνητρα επίτευξης

Ο ψυχολόγος David McClelland με τη βοήθεια τεστ προσπάθησε μαζί με τους συνεργάτες του να μετρήσει τις ανθρώπινες ανάγκες. Ο McClelland (1971) κατέληξε λοιπόν ότι υπάρχουν τρία είδη βασικών αναγκών 1. η ανάγκη για επίτευξη, δηλαδή η ανάγκη να υπερέχεις σε ένα σύνολο, 2. η ανάγκη για κοινωνικές σχέσεις και 3. η ανάγκη για εξουσία και επιρροή. Θεωρούσε σημαντικότερο κίνητρο το κίνητρο επίτευξης αλλά θεωρούσε επίσης σημαντικό και την ανάγκη για κοινωνικές σχέσεις στα κίνητρα για εργασία. (Κλη, 2008)

2.3.3 Θεωρίες διεργασίας (Process Theories)

Επικεντρώνονται στις ψυχολογικές αντιδράσεις, τις προσδοκίες και την αντίληψη της ισότητας

2.3.3.1 Θεωρία της Προσδοκίας (Expectancy Theory)

Όσοι υποστηρίζουν αυτή τη θεωρία πιστεύουν ότι υπάρχει στενή σχέση μεταξύ της προσπάθειας που καταβάλλει ένας εργαζόμενος, της απόδοσης στην εργασία και της ανταμοιβής που λαμβάνει. Σύμφωνα με τον Vroom (1964), συσχετίζεται η προσπάθεια με την απόδοση, υπάρχει η πεποίθηση ότι η απόδοση σχετίζεται με την ανταμοιβή και υπάρχει αξιολόγηση του αποτελέσματος και της ανταμοιβής.⁹

9 <https://www.yourarticlelibrary.com/motivation/motivation-theories-top-8-theories-of-motivation-explained/35377>

2.3.3.2 Θεωρία της Ισότητας (Equity Theory)

Θεωρούμενη ως μία από τις θεωρίες δικαιοσύνης, αναπτύχθηκε για πρώτη φορά από τον Adams (1965). Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή υπάρχει ο διαχωρισμός ανάμεσα στα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα. Στα εισερχόμενα (εισροές) περιλαμβάνονται τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα του εργαζόμενου, η απόδοσή του (ποιοτική και ποσοτική) και γενικότερα όσα το άτομο προσφέρει στην εργασία του. Στα εξερχόμενα (εκροές) περιλαμβάνονται όσα το άτομο λαμβάνει από την εργασία του όπως οι αποδοχές, η ηθική ανταμοιβή, η αναγνώριση κ.λ.π. Ο κάθε εργαζόμενος έχει την τάση να συγκρίνει τα δικά του εισερχόμενα και εξερχόμενα με αυτά των συναδέλφων του, φίλων αλλά και με άλλων εργαζομένων παρόμοιας ειδικότητας και εργασίας. Εάν ένας εργαζόμενος νιώσει ότι αδικείται σε σχέση με έναν συνάδελφό του τότε θα μπορούσε να μειώσει την προσπάθεια που καταβάλει και την παραγωγικότητά του, να ζητήσει εξηγήσεις από τον προϊστάμενό του, να αλλάξει το πρότυπο σύγκρισης ή ακόμα και να παραιτηθεί. Εάν νιώσει ότι ευνοήθηκε από την άλλη, θα μπορούσε να προσπαθήσει περισσότερο ώστε να “αποδείξει” στον εαυτό του ότι ήταν δίκαιη η αμοιβή του, αλλά θα μπορούσε και να υποβαθμίσει αυτό που αρχικά είχε σκεφτεί. Μια σωστή Διοίκηση ωστόσο θα πρέπει να προσπαθεί να μειώνει το αίσθημα της αδικίας μεταξύ των εργαζομένων (Δημητρακοπούλου, Πειραιάς 2015)

2.3.3.3 Θεωρία της Στοχοθέτησης (Goal setting theory)

Αναπτύχθηκε από τον Locke (1968). Βασίζεται στην αντίληψη ότι ένας εργαζόμενος παρακινείται αποτελεσματικά όταν έχει ένα στόχο. Οι στόχοι πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, επιτεύξιμοι – ρεαλιστικοί και χρονικά καθορισμένοι. Όταν ο εργαζόμενος συμμετέχει στον καθορισμό των στόχων αυξάνει την παραγωγικότητά του ώστε να τον πετύχει και θα πρέπει να υπάρχει ενημέρωση ως προς την πορεία προς τον στόχο και τυχόν αποκλίσεις.¹⁰

2.3.3.4 Η Θεωρία των Porter & Lawler

Αποτελεί εξέλιξη της θεωρίας της προσδοκίας του Vroom και αναφέρεται ως το θεωρητικό μοντέλο των Porter & Lawler (1968). Επικεντρώνονται στη σχέση ανάμεσα στην επίδοση και στην ικανοποίηση από την εργασία. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό η προσπάθεια που θα καταβάλει κάποιος μπορεί να οδηγήσει σε υψηλή ή χαμηλή απόδοση. Το αποτέλεσμα αυτό επηρεάζεται από τις ικανότητες και τα ψυχολογικά χαρακτηριστικά και από τον τρόπο που αντιλαμβάνεται ο εργαζόμενος το ρόλο του. Επίσης η υψηλή απόδοση οδηγεί σε εξωγενείς (χρήματα) και εσωγενείς αμοιβές (ικανοποιούν εσωτερικές ανώτερες ανάγκες του ατόμου). Αν το άτομο νιώσει ότι οι αμοιβές ήταν δίκαιες θα νιώσει ικανοποίηση από την εργασία του. Το συγκεκριμένο μοντέλο υποστηρίζει ότι η επίδοση στην εργασία επηρεάζει την ικανοποίηση και όχι το αντίστροφο. (Κλη, 2008)

10 <http://users.auth.gr/gpapahr/seminarchapters/Goreziparakinisi.pdf>

2. 4 Τρόποι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης

Οι θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης βοηθούν στην δημιουργία ενός ενιαίου εννοιολογικού πλαισίου ωστόσο προκειμένου να μετρηθεί η εργασιακή ικανοποίηση αναπτύχθηκαν διάφορα εργαλεία μέτρησης.

2.4.1 Περιγραφικός δείκτης της εργασίας (Job Descriptive Index, JDI)

Δημιουργήθηκε από τον Smith (1987), βασιζόμενος στην θεωρία των Smith, Kendall και Hulin (1969), με στόχο την ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης. Βασική επιδίωξη ήταν η περιγραφή των συναισθημάτων των εργαζομένων για την εργασία τους με τη χρήση επιθέτων και φράσεων προκειμένου να αποσαφηνιστούν οι παράγοντες που τελικά επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, δηλαδή τη φύση της εργασίας, την ποιότητα του μάντζμεντ, τη σχέση με τους συναδέλφους, τις δυνατότητες προαγωγής και τον μισθό. Μέσα από 72 ερωτήσεις μετρά 5 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης και κάθε αποτελείται από 9 ή 18 επίθετα ή συνοπτικές φράσεις που περιγράφουν διάφορες πτυχές των εργασιακών εμπειριών των ερωτώμενων χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert 3-διαβαθμίσεων με πιθανές αποκρίσεις τις “Ναι, Όχι και Δεν είμαι σίγουρος” ¹¹.

Οι πέντε διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης είναι:

1. την ίδια την εργασία (υπευθυνότητα, ενδιαφέρον, ανάπτυξη)
2. ποιότητα εποπτείας (τεχνική βοήθεια, ψυχολογική υποστήριξη)
3. σχέση με τους συναδέλφους (αρμονία, σεβασμός)

¹¹ <https://datanalysis.net/questionnaires/job-descriptive-index/>

4. ευκαιρίες παραγωγής (πιθανότητα εξέλιξης)

5. αμοιβή (δίκαιη αμοιβή ως προς τα προσόντα, την απόδοση κ.λ.π.)

2.4.2 Job in Jeneral Scale (JIG),

Οι Ironson, Smith, Brannick, Gibson and Paul (1989) δημιούργησαν την Γενική Κλίμακα Εργασίας επιχειρώντας να βελτιώσουν το JDI. (Παπαδοπούλου, 2021)

Αποτελείται από 118 ερωτήσεις και οι απαντήσεις είναι “ναι”, “δεν γνωρίζω”, “όχι”. Σχεδιάστηκε κυρίως για να υπολογίσει την συνολική ικανοποίηση από την εργασία (Κλη, 2008)

2.4.3 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)¹²

Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Μινεσότα (MSQ) σχεδιάστηκε, αρχικά το 1967 και αναθεωρήθηκε το 1977 από το Πανεπιστήμιο της Μινεσότα για να μετρήσει την ικανοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του. Υπάρχει το ερωτηματολόγιο μακράς μορφής το οποίο μετρά την εργασιακή ικανοποίηση σε 20 κλίμακες (Δυνατότητα αξιοποίησης, Κατόρθωμα, Δραστηριότητα, Προαγωγή, Εξουσία, Πολιτικές της εταιρείας, Αποζημίωση, Συνεργάτες, Δημιουργικότητα, Ανεξαρτησία, Ηθικές αξίες, Αναγνώριση, Ευθύνη, Ασφάλεια, Κοινωνική θέση, Κοινωνική υπηρεσία, Εποπτεία-Ανθρώπινες σχέσεις, Επίβλεψη-Τεχνική, Ποικιλία, Συνθήκες εργασίας) και περιλαμβάνει 100 ερωτήσεις και το ερωτηματολόγιο μικρής μορφής το οποίο μέσα από 20 ερωτήσεις μετράει 2 παράγοντες την

¹² <https://vpr.psych.umn.edu/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>

εσωτερική και εξωτερική ικανοποίηση. Η έκδοση του 1977 χρησιμοποιεί τις ακόλουθες 5 επιλογές απάντησης 1. Πολύ ικανοποιημένοι, 2. Ικανοποιημένοι, 3. "N" (Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος), 4. Δυσανεστημένος, 5. πολύ δυσαρεστημένος, έτσι ώστε οι ερωτώμενοι να επιλέξουν αυτή που τους αντιπροσωπεύει περισσότερο.

2.4.4 Job Satisfaction Survey (JSS),¹³

Αρχικά χρησιμοποιήθηκε στην αξιολόγηση της ικανοποίησης των εργαζομένων σε κοινωνικές υπηρεσίες, αργότερα όμως επεκτάθηκε η χρήση του και σε άλλους τομείς εργασίας. Το JSS περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν 9 πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης όπως την αμοιβή, την εποπτεία, τις συνθήκες εργασίας, τη φύση της εργασίας, τις ευκαιρίες για πρόοδο, ενδεχόμενες πρόσθετες ανταμοιβές, πρόσθετες παροχές, τους συνεργάτες, την επικοινωνία. Η συνολική ικανοποίηση υπολογίζεται αθροίζοντας και τα 36 στοιχεία. Τα στοιχεία παρουσιάζονται ως καταστάσεις και αξιολογούνται με την κλίμακα 1 έως 6. Κάποια από τα στοιχεία δηλώνονται σε θετική (υποδηλώνουν ικανοποίηση) και άλλα με αρνητική κατεύθυνση (υποδηλώνουν δυσαρέσκεια). Τα στοιχεία με αρνητική διατύπωση θα πρέπει να αντιστραφούν πριν γίνει η επεξεργασία των δεδομένων¹⁴

13 <https://www.researchgate.net/profile/Jeevan-Jyoti-3/post/How-to-measure-job-satisfaction-level-of-employees/attachment/59d6454479197b80779a067a/AS%3A452468732633089%401484888360166/download/JssEnglish+%281%29.pdf>

14 Job Satisfaction Survey: A Confirmatory Factor Analysis Based on Secondary School Teachers' Sample (Milda Astrauskaitė 2011)

2. 5 Βιβλιογραφική επισκόπηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί αντικείμενο έρευνας σε διάφορους τομείς εργασίας, ιδιωτικών ή δημόσιων φορέων καθώς και η σύνδεση αυτής με την αποδοτικότητα της εργασίας.

Σε έρευνα του 2006 σε προγράμματα Κοινωνικής Μέριμνας ανοιχτού τύπου του Νομού Λασιθίου έγινε προσπάθεια να μελετηθούν τρεις διαφορετικές διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης (ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας, από την οργάνωση της υπηρεσίας και από τις οικονομικές απολαβές και τη δυνατότητα επαγγελματικής εξέλιξης) σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση, τη σχέση εργασίας, την προϋπηρεσία και την βαθμίδα εκπαίδευσης. Η οικογενειακή κατάσταση δεν φαίνεται να επηρεάζει καμία από τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Μεγαλύτερη ωστόσο ήταν η ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας και η ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές των μόνιμων υπαλλήλων έναντι των συμβασιούχων. Η έλλειψη μονιμότητας, οι μειωμένες αποδοχές και η καθυστέρηση καταβολής τους σημειώθηκαν ως δυο από τα βασικότερα προβλήματα. Επίσης δε βρέθηκε να υπάρχει διαφορά στην ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων εκπαίδευσης ενώ διαφοροποίηση στην ικανοποίηση από τις απολαβές και συγκεκριμένα μεγαλύτερη ικανοποίηση, παρουσίασαν όσοι δούλευαν για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών ετών. Ως προς την διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίστηκαν όσοι ήταν υποχρεωτικής εκπαίδευσης, ίσως γιατί στην κατηγορία αυτή δεν καλλιεργούνται σχέσεις ανταγωνισμού

καθώς δεν προσβλέπουν σε περαιτέρω εξέλιξη. (Μουσαάκη, 2006)

Σε έρευνα του 2016 σε εργαζομένους του ιδιωτικού αλλά και του δημόσιου τομέα έγινε προσπάθεια να μελετηθεί πως το εργασιακό κλίμα - εκτός των άλλων - επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των Ελλήνων εργαζομένων. Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν ότι δεν υπάρχει διαφοροποίηση μεταξύ των δύο φύλων, υπήρξε ωστόσο διαφοροποίηση ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης, καθώς οι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος εμφανίζουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση από την εργασία τους κάτι το οποίο θα μπορούσε να εξηγηθεί από το γεγονός ότι βρίσκονται σε καλύτερες θέσεις εργασίας με καλύτερες συνθήκες. (Χριστόφα, 2018)

Σε έρευνα που έγινε το πρώτο τετράμηνο του 2017 σε εργαζομένους σε νοσοκομεία και κέντρα κοινωνικής πρόνοιας μιας Περιφέρειας της χώρας κατέληξαν στα παρακάτω βασικά συμπεράσματα. Η ηλικία και η προϋπηρεσία των εργαζομένων συνδέονται με τα επίπεδα κατάθλιψης και στρες. Αύξηση της ηλικίας και της προϋπηρεσίας συνδέεται με αύξηση της ψυχολογικής επιβάρυνσης. Η οικογενειακή κατάσταση (έγγαμοι) και ο αριθμός των παιδιών οδηγούν σε ψηλότερα επίπεδα άγχους, ενώ η αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης οδήγησε σε μείωση του άγχους και της ψυχικής επιβάρυνσης των εργαζομένων. (Τσάρας, Παπαγιάννη, Παραλίκας, Φραδέλος, Λαχανά & Παπαθανασίου, 2018)

Σε έρευνα του 2019 που έγινε σε 4 Κέντρα Κοινωνικής Πρόνοιας της χώρας έγινε προσπάθεια να ερευνηθούν παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση αλλά και πως η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει παράγοντες όπως η οργανωσιακή δέσμευση και η φιλότιμη εργασιακή

συμπεριφορά. Από την έρευνα αυτή προέκυψε ότι σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή τους ικανοποίηση είναι το πόσο καθορισμένα είναι τα καθήκοντά τους και οι στόχοι του οργανισμού, καθώς όταν γνωρίζουν ακριβώς ποιες είναι οι αρμοδιότητές τους και τι περιμένουν από αυτούς, μειώνεται το εργασιακό άγχος και αυξάνεται η ικανοποίηση από την εργασία. Η ικανοποίηση επίσης επηρεάζεται θετικά όταν η συνεισφορά τους αναγνωρίζεται από τον οργανισμό. Επίσης προέκυψε ότι η δυνατότητα εκπαίδευσης και απόκτησης νέων δεξιοτήτων δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων της έρευνας, ίσως γιατί αυτό θα οδηγούσε μόνο σε επιπλέον ευθύνες χωρίς την αντίστοιχη επιβράβευση και ανταμοιβή. Η εργασιακή τους ικανοποίηση ωστόσο αυξάνεται από την ανατροφοδότηση που παίρνουν από συναδέλφους, προϊσταμένους και πολίτες. Από την έρευνα αυτή τέλος προέκυψε ότι όταν ο εργαζόμενος νιώθει ικανοποιημένος από την εργασία του δένεται με τον οργανισμό, ταυτίζεται με τους στόχους και τις αξίες του. (Δοξάνη, 2019)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3. 1 Σκοπός της έρευνας

Τα Κέντρα Κοινότητας, όπως αναφέραμε και νωρίτερα, αποτελούν ένα σχετικά νέο φορέας παροχής υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας,. Αποτελούν ένα σημαντικό φορέα παροχών κοινωνικής πρόνοιας μιας και στελεχώνονται κυρίως από κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους, έτσι ώστε να προσεγγίζουν άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό. Η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων που εργάζονται στις δομές αυτές θα μπορούσε να επηρεάσει τόσο την ψυχολογία τους και γενικότερα τη συναισθηματική και ψυχολογική τους ευημερία, όσο και την απόδοση πιθανόν στην εργασία τους. Τα αποτελέσματα λοιπόν αυτής της έρευνας θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη από τους αρμόδιους προκειμένου να βελτιώσουν ή να αλλάξουν παράγοντες που λειτουργούν αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων αυτών.

3. 2 Επιλογή δείγματος

Ως πληθυσμός θεωρείται το σύνολο των υπαλλήλων που απασχολούνται στα Κέντρα Κοινότητας. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε 818 e-mail υπαλλήλων που απασχολούνται σε Κέντρα Κοινότητας σε όλη της Ελλάδα. Στον αριθμό αυτό δεν συμπεριλαμβάνεται μικρός αριθμός e-mail που επέστρεψαν καθώς δεν μπόρεσαν να παραδοθούν και τα e-mail υπαλλήλων που ενημέρωσαν ότι δεν απασχολούνται πλέον σε Κέντρο Κοινότητας.

Από αυτά, απάντησαν στο ερωτηματολόγιο μέχρι 30/11/2021 269 εργαζόμενοι.

3.3 Κατασκευή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε με σκοπό να είναι σύντομο ώστε να μην κουράσει τους ερωτώμενους και να απαντηθεί από όσους περισσότερους γίνεται. Στόχος του ερωτηματολογίου είναι να γίνει έρευνα για το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος στην εργασιακή ικανοποίηση, των οικονομικών παραμέτρων, τη σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, το αντικείμενο εργασίας αλλά και τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ. Επίσης στοιχεία από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά θα χρησιμοποιηθούν προκειμένου να ελεγχθεί η συνολική ικανοποίηση και πόσο την επηρεάζουν.

Προκειμένου να συνταχθεί το ερωτηματολόγιο ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, εκτός από στοιχεία όπως φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις ως προς την ειδικότητα που έχουν στο Κέντρο Κοινότητας και τη σχέση εργασίας, αφού προηγουμένως μελετήθηκε ο Κανονισμός Λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, η νομοθεσία ίδρυσης και οι ελάχιστες προδιαγραφές λειτουργίας τους.

Ως προς το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος, συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις που αφορούσαν το χώρο υποδοχής και αναμονής των ωφελούμενων, το χώρο των ατομικών συνεντεύξεων, την ασφάλεια και την καθαριότητα του χώρου εργασίας. Στη συνέχεια οι ερωτήσεις αφορούν τις

σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους και συγκεκριμένα ως προς τη συνεργασία, την εμπιστοσύνη και την αλληλοβοήθεια. Ακολουθούν ερωτήσεις ως προς το αντικείμενο εργασίας, το ρόλο των οικονομικών παραμέτρων στην εργασιακή ικανοποίηση και τέλος την ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ.

Το ερωτηματολόγιο στα δημογραφικά χαρακτηριστικά περιλαμβάνει ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών και τις ερωτήσεις ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας και τον αριθμό παιδιών ανοιχτού τύπου. Οι ερωτήσεις ως προς την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης είναι με την μέθοδο Likert, πενταβάθμια κλίμακα και συγκεκριμένα “Διαφωνώ απόλυτα”, “Διαφωνώ”, “Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ”, “Συμφωνώ απόλυτα”, και “Συμφωνώ”, Στον πρόλογο του ερωτηματολογίου που στάλθηκε αναφερόταν ότι η έρευνα γίνεται στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας, ότι είναι ανώνυμο καθώς δεν υπάρχει δυνατότητα να δω από ποιο e-mail έχει σταλεί κάθε απάντηση, ποια είναι τα ερευνητικά ερωτήματα και τα στοιχεία μου.

3. 4 Συλλογή δεδομένων και ανάλυση αυτών

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις υπαλλήλων των Κέντρων Κοινότητας από την 10/11/2021-20/11/2021 και παρέμεινε ανοιχτό μέχρι την 30/11/2021. Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε μέσω της εφαρμογής google forms. Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε σταδιακά για το λόγο ότι η εφαρμογή της google δεν επέτρεπε την αποστολή περισσότερων από 100 e-mail την ημέρα. Μέχρι 30/11/2021 είχαμε λάβει 269 απαντήσεις. Η επεξεργασία και η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε μέσω του προγράμματος spss (28η έκδοση)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

4.1 Εισαγωγή – Ερευνητικά ερωτήματα

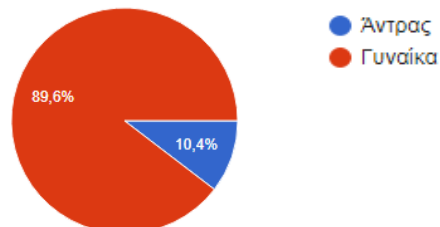
Μέσω του ερωτηματολογίου που στάλθηκε στους εργαζομένους στα Κέντρα Κοινότητας έγινε προσπάθεια να μετρήσουμε την εργασιακή τους ικανοποίηση και συγκεκριμένα ως προς

1. το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος (υποδομές, εξοπλισμός, καθαριότητα, ασφάλεια)
2. το ρόλο των οικονομικών παραμέτρων (μισθός, σχέση εργασίας)
3. τη σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους
4. το αντικείμενο εργασίας τους
5. τη συνεργασία και την ενημέρωση που παρέχεται από τον ΟΠΕΚΑ και
6. σε ποιο βαθμό επηρεάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση) και η συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ τη συνολική ικανοποίηση

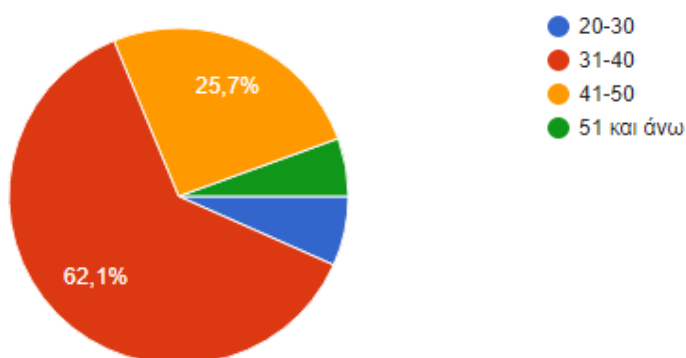
4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα οι 241 (ποσοστό 89,6%) είναι γυναίκες και 28 (10,4%) άντρες.

Γράφημα 1. Φύλο

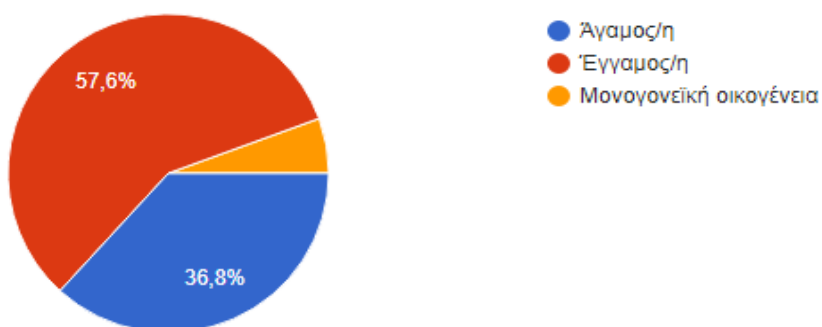


Η πλειοψηφία, ποσοστό 62,1%, είναι ηλικίας 31-40 ετών και σε ποσοστό 25,7% είναι ηλικίας 41-50 ετών. Πολύ μικρό είναι το ποσοστό για τις ηλικίες 20-30 (6,7%) και 51 και άνω (5,6%).



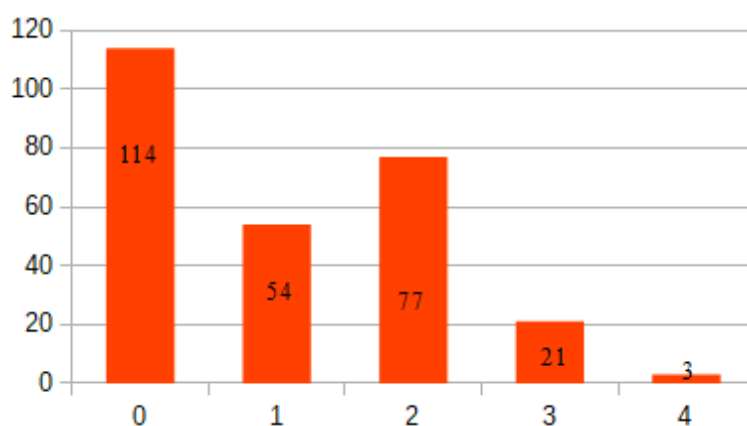
Γράφημα 2. Ηλικία

Το 57,6% είναι έγγαμοι, 36,8% άγαμοι και σε ποσοστό 5,6% μονογονεϊκή οικογένεια.



Γράφημα 3 Οικογενειακή κατάσταση

Από το σύνολο των συμμετεχόντων 42,4% δεν έχει παιδιά ενώ ποσοστό 57,6% έχει παιδιά. Σχεδόν οι μισοί (49,68%) όσων έχουν παιδιά έχουν 2 παιδιά, ποσοστό 28,6% του συνόλου των συμμετεχόντων.

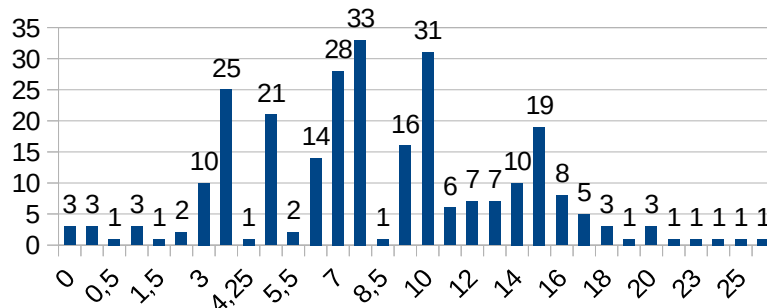


Γράφημα 4 Αριθμός παιδιών

Ως προς την προϋπηρεσία, το 50% έχει προϋπηρεσία έως 8 έτη και το 75% έως 12 έτη.

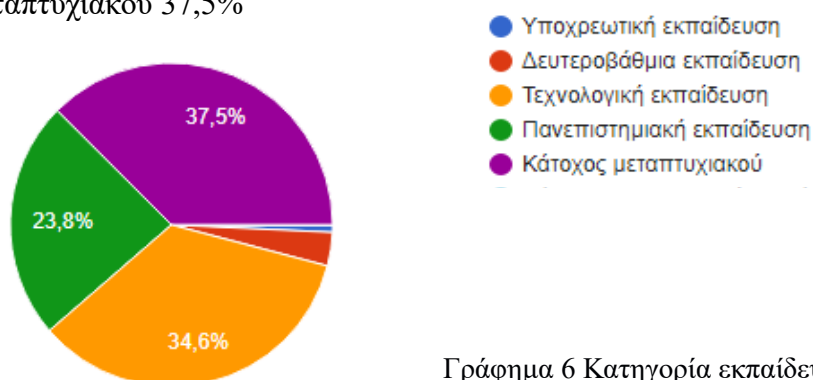
N	Μέσος	Διάμεσος	Επικρατούσα Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διακύμανση	Τεταρτημόρια		
						25	50	75
269	8,9515	8	8,00	4,97233	24,724	5	8	12

Πίνακας 1: Περιγραφικά Στατιστικά: Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο



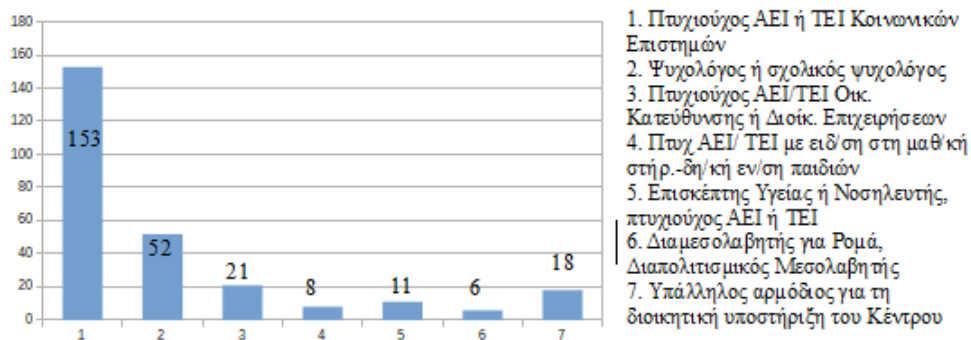
Γράφημα 5. Προϋπηρεσία

Ως προς την κατηγορία εκπαίδευσης των εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας προκύπτει ότι αρκετά μεγάλο ποσοστό είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού 37,5%



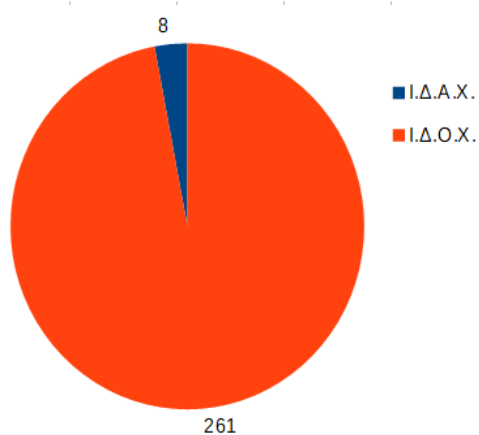
Γράφημα 6 Κατηγορία εκπαίδευσης

και η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι πτυχιούχοι Κοινωνικών Επιστημών (56,9%) και 19,3% είναι ψυχολόγοι ή σχολικοί ψυχολόγοι.



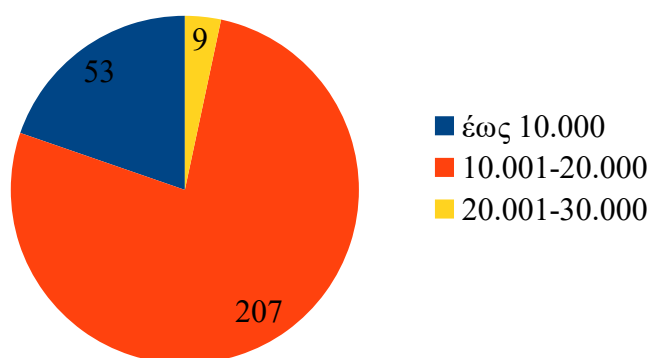
Γράφημα 7. Ειδικότητα στο Κ.Κ.

Σε ποσοστό 97% οι εργαζόμενοι είναι με σύμβαση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου



Γράφημα 8. Σχέση εργασίας

και οι αποδοχές της πλειοψηφίας (ποσοστό 77%) είναι μεταξύ 10.000-20.000 ευρώ



Γράφημα 9. Αποδοχές

4.3 Αποτελέσματα έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούμε σε κάθε ένα από τα ερευνητικά ερωτήματα και θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

4.3.1 Ανάλυση αξιοπιστίας με τον συντελεστή Cronbach's Alpha

Υπολογίστηκε ο συντελεστής Cronbach's Alpha προκειμένου να ελεγχθεί η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ως προς τις ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των συμμετεχόντων και το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος, το ρόλο των οικονομικών παραμέτρων, τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, το αντικείμενο εργασίας και τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,859	,861	19

Πίνακας 2. Cronbach's Alpha, Reliability Statistics

Η τιμή 0,859 του πίνακα 2, σημαίνει αρκετά καλή ανάλυση αξιοπιστίας. Επίσης από τον πίνακα 3 που ακολουθεί προκύπτει ότι η αφαίρεση κάποιας μεταβλητής δεν θα βελτίωνε τον συντελεστή αξιοπιστίας

Item-Total Statistics	
	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής κοινού (Q1)	,851
Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων. (Q2)	,853
Στο χώρο εργασίας μας παρέχεται η κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια (Q3)	,851
Στο χώρο εργασίας μου είμαι ικανοποιημένος από την καθαριότητα του χώρου (Q4)	,856
Υπάρχει πολύ καλή συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους (Q8)	,852
Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων (Q9)	,851
Υπάρχει αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων (Q10)	,848
Είμαι ικανοποιημένος από το αντικείμενο της εργασίας μου και τη δυνατότητα που μου δίνεται να χρησιμοποιήσω τα προσόντα μου ή όσα διδάχτηκα για την απόκτηση του πτυχίου μου (Q11)	,846
Είμαι ικανοποιημένος από τη δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη ή που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (Q12)	,856
Είμαι ικανοποιημένος από τον αριθμό των ωφελούμενων που χρειάζεται να εξυπηρετώ καθημερινά	,852

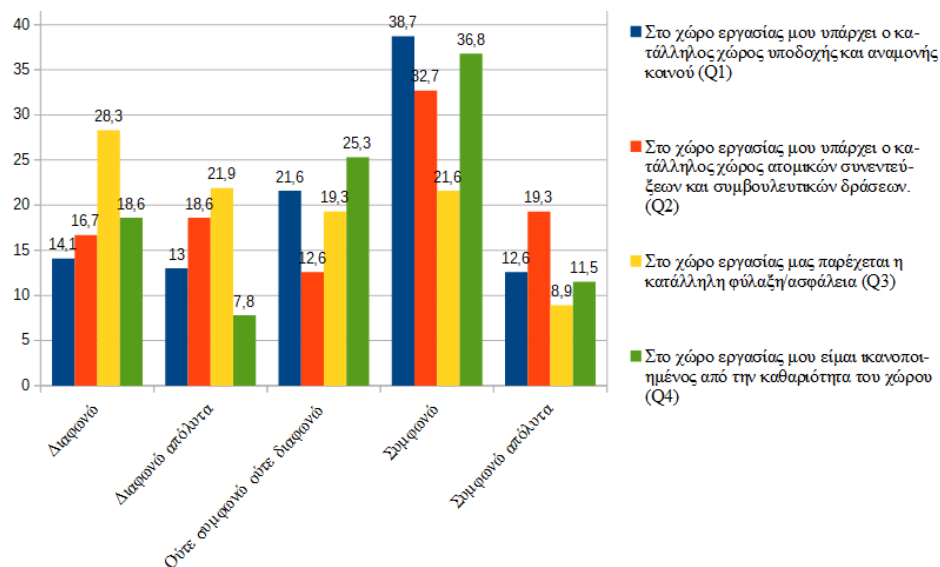
(Q13)	
Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός για την διεκπεραίωση της εργασίας μου (π.χ. Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκτυπωτές) (Q14)	,857
Είμαι ικανοποιημένος από τα μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη που έχουμε στον χειρισμό αυτών (Q15)	,851
Είμαι ικανοποιημένος από το ενημερωτικό υλικό που μας έχει χορηγηθεί προκειμένου να παρέχουμε τις σωστές κατευθύνσεις στους ωφελούμενους (νομοθεσία, εγκυκλίους, έντυπο υλικό για τους ωφελούμενους) (Q16)	,851
Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών μου (Q5)	,853
Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο που παράγω/τους ωφελούμενους που εξυπηρετώ (Q6)	,853
Είμαι ικανοποιημένος από τη σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ) (Q7)	,857
Ως προς την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ θα τη χαρακτήριζα πολύ καλή (Q17)	,853
Η ενημέρωση/βοήθεια που μας παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν είναι πολύ καλή (Q18)	,855
Η δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) και η ανταπόκριση που έχω από τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη είναι πολύ καλή (Q19)	,857

Πίνακας 3. Cronbach's Alpha, Item-Total Statistics

4.3.2 Ο ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος στην εργασιακή ικανοποίηση

Οι ερωτήσεις που αφορούσαν το ρόλο του εργασιακού περιβάλλοντος στην εργασιακή ικανοποίηση έχουν να κάνουν με το χώρο υποδοχής και αναμονής του κοινού, με τους χώρους ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων, με την ασφάλεια και την καθαριότητα του χώρου.

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι σε ποσοστό 51,3% πιστεύει ότι υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής κοινού (έδωσαν την απάντηση συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα), ενώ το 27,1% πιστεύει ότι δεν υπάρχει (απάντησαν διαφωνώ και διαφωνώ απόλυτα). Ως προς το χώρο των ατομικών συνεντεύξεων ποσοστό 19,3% θεωρεί ότι υπάρχουν οι κατάλληλοι χώροι ατομικών συνεντεύξεων (συμφωνούν απόλυτα) και 32,7% θεωρούν ότι υπάρχουν αλλά ίσως θα μπορούσαν να γίνουν και κάποιες βελτιώσεις. Σε ποσοστό 18,6% διαφωνούν απόλυτα ότι υπάρχουν οι κατάλληλοι χώροι. Ως προς την φύλαξη και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας το 50,2 δεν πιστεύει ότι υπάρχει η κατάλληλη φύλαξη και ασφάλεια και μόνο το 8,9% είναι απόλυτα ικανοποιημένο με τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτό τον τομέα. Επίσης ως προς την καθαριότητα μόνο 11,5% είναι απόλυτα ικανοποιημένοι, ενώ σε ποσοστό 36,8% είναι αρκετά ικανοποιημένοι.



Γράφημα 10. Εργασιακή ικανοποίηση και ο ρόλος του εργασιακού περιβάλλοντος

		Statistics			
		Κατάλληλος χώρος υποδοχής & αναμονής κοινού (Q1)	Κατάλληλος χώρος ατομικών συν/ξεων και συμβ/κών δράσεων (Q2)	Κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια (Q3)	Καθαριότητα του χώρου (Q4)
N	Έγκυρο	269	269	269	269
	Λείπουν	0	0	0	0
Αριθμητικός Μέσος		3,24	3,17	2,67	3,26
Διάμεσος		4,00	4,00	2,00	3,00
Επικρατούσα Τιμή		4	4	2	4
Τυπική Απόκλιση		1,226	1,410	1,277	1,125
Διακύμανση		1,503	1,988	1,631	1,266
Ασυμμετρία		-,476	-,297	,253	-,361

Τυπικό Σφάλμα Ασυμμετρίας	,149	,149	,149	,149
Κύρτωση	-,787	-1,275	-1,081	-,686
Τυπικό Σφάλμα Κύρτωσης	,296	,296	,296	,296
Εύρος	4	4	4	4

Πίνακας 4. Περιγραφικά στατιστικά Q1, Q2, Q3, Q4

One-Sample Statistics

	N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
Κατάλληλος χώρος υποδοχής & αναμονής κοινού (Q1)	269	3,24	1,226	,075
Κατάλληλος χώρος ατομικών συν/ξεων και συμβ/κών δράσεων (Q2)	269	3,17	1,410	,086
Κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια (Q3)	269	2,67	1,277	,078
Καθαριότητα του χώρου (Q4)	269	3,26	1,125	,069

Πίνακας 5. One Sample t test Q1, Q2, Q3, Q4

One-Sample Test							
Test Value = 3							
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Κατάλληλος χώρος υποδοχής & αναμονής κοινού (Q1)	3,183	268	<,001	,002	,238	,09	,39
Κατάλληλος χώρος ατομικών συν/ξεων και συμβ/κών δράσεων (Q2)	2,032	268	,022	,043	,175	,01	,34
Κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια (Q3)	-4,201	268	<,001	<,001	-,327	-,48	-,17
Καθαριότητα του χώρου (Q4)	3,739	268	<,001	<,001	,257	,12	,39

Πίνακας 6. One Sample t test Q1, Q2, Q3, Q4 (test value=3)

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου

Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας το one-sample t-test

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι όσον αφορά την **φύλαξη**

και την ασφάλεια που παρέχεται στο χώρο εργασίας, η τιμή του στατιστικού t είναι μικρότερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να αποδεχθούμε την μηδενική υπόθεση ότι οι συμμετέχοντες **δεν συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου.**

Αντίθετα είναι τα **συμπεράσματα** στα ερωτήματα εάν υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής του κοινού, εάν υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων αλλά και ως προς την **καθαριότητα των κτιρίων** καθώς η τιμή του στατιστικού t είναι μεγαλύτερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$

Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα εάν παρατηρήσουμε τον πίνακα με τα περιγραφικά στατιστικά καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι μεγαλύτερος του 3 για όλες τις περιπτώσεις εκτός της ερώτησης που αφορά τη φύλαξη και την ασφάλεια του χώρου.

Σε έρευνα που διεξάχθηκε από τον Πανελλήνιο Σύλλογο Εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας (ΠΑΝ.Σ.Ε.Κ.Κ.) με τίτλο «Διερεύνηση Συνθηκών Εργασίας στα Κέντρα Κοινότητας» την Μάιο – Ιούνιο 2021 τα συμπεράσματα που είχαν ήταν τα ακόλουθα σε πλήθος απαντήσεων έως 183.

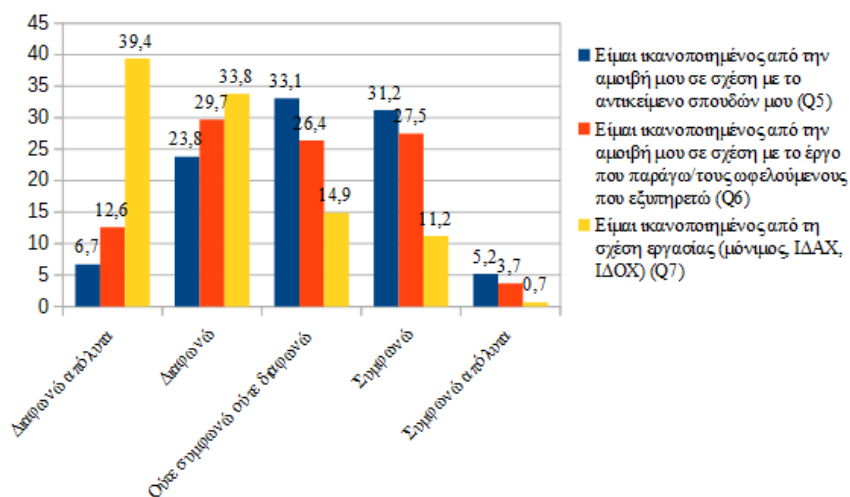
Στην ερώτηση εάν στο Κέντρο Κοινότητα που εργάζεστε πληρούνται οι κτιριολογικές και υγειονομικές προδιαγραφές, όπως αυτές προκύπτουν από τις ισχύουσες πολεοδομικές και υγειονομικές διατάξεις προδιαγραφές στέγασης όπως αναφέρεται στο Άρθρο 5 της ΚΥΑ Αριθμ. Δ14 /15834/237 της 19 Απριλίου 2019 «Καθορισμός προδιαγραφών λειτουργίας των

Κέντρων Κοινότητας» και τον οδηγό εφαρμογής των ΚΚ απάντησαν 180 εργαζόμενοι. Το συμπέρασμα στο οποίο κατέληξαν είναι ότι σε μεγάλο ποσοστό οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν πληρούνται οι κτιριολογικές και υγειονομικές προδιαγραφές των ΚΚ (ποσοστό 35,6%), δηλαδή περισσότεροι από 1 στους 3 εργαζομένους θεωρεί ότι υπάρχει πρόβλημα κτιριολογικό

Σε ερώτηση εάν το Κέντρο Κοινότητας όπου εργάζονται διαθέτει Χώρους Υγιεινής για την εξυπηρέτηση του προσωπικού και του κοινού απάντησαν θετικά 137 στους 162 (ποσοστό 84,6%), εάν διαθέτει γραφείο ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων απάντησαν θετικά 109 στους 162 (ποσοστό 67,3%) και στην ερώτηση εάν διαθέτει χώρο υποδοχής αναμονής κοινού και διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων απάντησαν θετικά 127 στις 162 (ποσοστό 78,4%), Ιδιαίτερα αυξημένο θεωρείται το ποσοστό αυτών που δεν διαθέτουν χώρο ατομικών συνεντεύξεων (32,7%) μιας και είναι χώρος που προβλέπεται από το σχετικό ΦΕΚ.

4.3.3 Ο ρόλος των οικονομικών παραμέτρων στην εργασιακή ικανοποίηση

Οι ερωτήσεις που αφορούσαν το ρόλο των οικονομικών παραμέτρων στην εργασιακή ικανοποίηση έχουν να κάνουν με την αμοιβή ως προς το αντικείμενο σπουδών, την αμοιβή ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη σχέση εργασίας.



Γράφημα 11.Εργασιακή ικανοποίηση και ο ρόλος των οικονομικών παραμέτρων

Statistics

	Αμοιβή σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών (Q5)	Αμοιβή σε σχέση με το έργο που παράγω (Q6)	Σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ) (Q7)
N	269	269	269
Έγκυρο	269	269	269
Λείπουν	0	0	0
Αριθμητικός Μέσος	3,04	2,80	2,00
Διάμεσος	3,00	3,00	2,00
Επικρατούσα Τιμή	3	2	1
Τυπική Απόκλιση	1,014	1,091	1,029
Διακύμανση	1,028	1,191	1,060
Ασυμμετρία	-,176	-,010	,786
Τυπικό Σφάλμα Ασυμμετρίας	,149	,149	,149
Κύρτωση	-,630	-,942	-,356

Τυπικό Σφάλμα Κύρτωσης	,296	,296	,296
Εύρος	4	4	4

Πίνακας 7. Περιγραφικά στατιστικά Q5, Q6, Q7

One-Sample Statistics

	N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
Αμοιβή σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών (Q5)	269	3,04	1,014	,062
Αμοιβή σε σχέση με το έργο που παράγω (Q6)	269	2,80	1,091	,067
Σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ) (Q7)	269	2,00	1,029	,063

Πίνακας 8. One Sample t test Q5, Q6, Q7

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Αμοιβή σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών (Q5)	,722	268	,236	,471	,045	-,08	,17
Αμοιβή σε σχέση με το έργο που παράγω (Q6)	-3,017	268	,001	,003	-,201	-,33	-,07

Σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ) (Q7)	-	268	<,001	<,001	-1,000	-1,12	-,88
	15,933						

Πίνακας 9. One Sample t test Q5, Q6, Q7 (test value=3)

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του

ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι όσον αφορά **και τις τρεις παραμέτρους (αμοιβή σε σχέση με τις σπουδές, αμοιβή και παραγόμενο έργο και σχέση εργασίας)** η τιμή του στατιστικού t είναι μικρότερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να αποδεχθούμε την μηδενική υπόθεση ότι **οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου.**

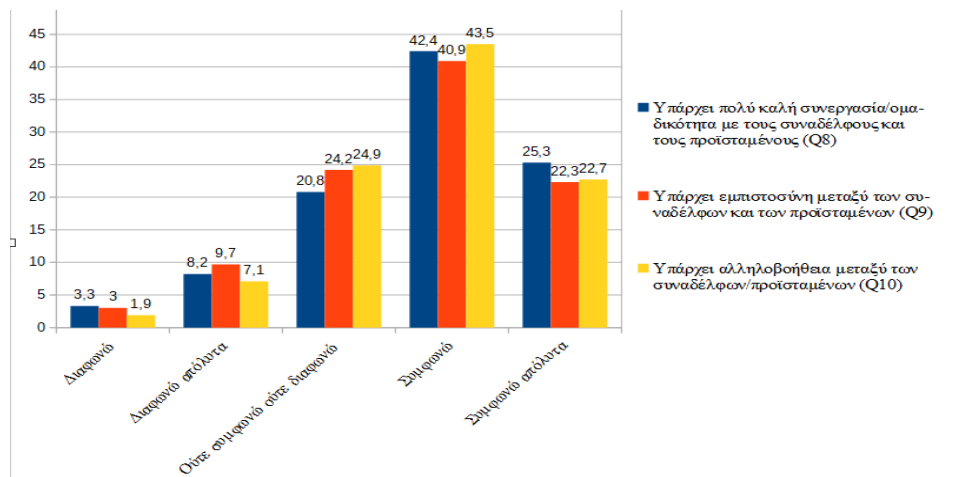
Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα εάν παρατηρήσουμε τον πίνακα με τα περιγραφικά στατιστικά καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι μικρότερος του 3 για όλες τις περιπτώσεις εκτός της ερώτησης που αφορά την αμοιβή σε σχέση με τις σπουδές που είναι 3,04, από το οποίο επίσης δεν προκύπτει συμφωνία με την ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Η αμοιβή είναι σίγουρα ένας παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση όλων των εργαζομένων. Σε διάφορες μελέτες έχει αποδειχθεί ότι υψηλότερη αμοιβή σχετίζεται με μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία. Ένα καλό και σωστά οργανωμένο σύστημα αμοιβών μπορεί να οδηγήσει και σε μεγαλύτερη απόδοση και για το λόγο αυτό έχει γίνει

προσπάθεια σύνδεσης και της αποδοτικότητας με την ανταμοιβή. Πολλές συζητήσεις κατά διαστήματα έχουν γίνει, για σύνδεση της παραγωγικότητας με την αμοιβή, αλλά κάτι τέτοιο ακόμα δεν έχει υλοποιηθεί. Το σκεπτικό αυτής της ενέργειας είναι προφανώς η αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων όταν βλέπουν να ανταμείβεται η προσπάθεια που καταβάλλουν κάτι το οποίο θα έχει επίδραση και στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Σε έρευνα του 2011, οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζονται αρνητικοί στην σύνδεση του μισθού τους με την αποδοτικότητά τους αλλά δέχονται την πιθανότητα περαιτέρω αμοιβής όταν κριθούν αποδοτικοί. Στην έρευνα αυτή, οι υπάλληλοι απάντησαν θετικά σε ποσοστό 73,4 % στη σύνδεση της αξιολόγησης με επιχορηγήματα (bonus). (Μαυρομιχάλη, Αθήνα 2011).

4.3.4 Οι σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους και ο ρόλος τους στην εργασιακή ικανοποίηση

Οι ερωτήσεις που αφορούσαν την εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, επικεντρώνονται στη συνεργασία/ομαδικότητα, την εμπιστοσύνη που υπάρχει μεταξύ τους και την αλληλοβοήθεια .



Γράφημα 12.Εργασιακή ικανοποίηση και σχέση με συναδέλφους/προϊσταμένους

		Statistics		
		Συνεργασία/ ομαδικότητα (Q8)	Εμπιστοσύνη (Q9)	Αλληλοβοήθεια (Q10)
N	Έγκυρο	269	269	269
	Λείπουν	0	0	0
Αριθμητικός Μέσος		3,78	3,70	3,78
Διάμεσος		4,00	4,00	4,00
Επικρατούσα Τιμή		4	4	4
Τυπική Απόκλιση		1,022	1,016	,939
Διακύμανση		1,045	1,032	,881
Ασυμμετρία		-,774	-,616	-,613
Τυπ. Σφ. Ασυμμετρίας		,149	,149	,149
Κύρτωση		,218	-,063	,163
Τυπικό Σφάλμα Κύρ/σης		,296	,296	,296
Εύρος		4	4	4

Πίνακας 10. Περιγραφικά στατιστικά Q8, Q9, Q10

One-Sample Statistics				
	N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
Συνεργασία/ομαδικότητα (Q8)	269	3,78	1,022	,062
Εμπιστοσύνη (Q9)	269	3,70	1,016	,062
Αλληλοβοήθεια (Q10)	269	3,78	,939	,057

Πίνακας 11. One Sample t test Q8, Q9, Q10

One-Sample Test							
Test Value = 3							
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Συνεργασία/ομαδικότητα (Q8)	12,525	268	<,001	<,001	,781	,66	,90
Εμπιστοσύνη (Q9)	11,283	268	<,001	<,001	,699	,58	,82
Αλληλοβοήθεια (Q10)	13,643	268	<,001	<,001	,781	,67	,89

Πίνακας 12. One Sample t test Q8, Q9, Q10 (test value=3)

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι όσον αφορά **και τις τρεις παραμέτρους (συνεργασία/ομαδικότητα, εμπιστοσύνη και αλληλοβοήθεια)** η τιμή του στατιστικού t είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση και να δεχτούμε ότι **οι συμμετέχοντες συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου.**

Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα εάν παρατηρήσουμε τον πίνακα με τα περιγραφικά στατιστικά καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι μεγαλύτερος του 3 για όλες τις περιπτώσεις που αφορούν τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους.

Οι υπάλληλοι συνήθως αντλούν ικανοποίηση από τις ενδοεπαγγελματικές σχέσεις. Το να δουλεύεις σε ένα χώρο με καλούς συνεργάτες είναι σημαντικό. Σημαντικό επίσης είναι να έχουν αναπτυχθεί σχέσεις εκτίμησης, εμπιστοσύνης, και αλληλοσεβασμού. Επίσης, ένας Προϊστάμενος που δίνει λύσεις, δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας στους υπαλλήλους.

Στην έρευνα που διεξάχθηκε από τον Πανελλήνιο Σύλλογο Εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας (ΠΑΝ.Σ.Ε.Κ.Κ.) με τίτλο «Διερεύνηση Συνθηκών Εργασίας στα Κέντρα Κοινότητας» την Μάιο – Ιούνιο 2021 τα συμπεράσματα που είχαν στην ερώτηση **“Πώς θα χαρακτηρίζατε την σχέση συνεργασίας με τους προϊσταμένους σας”** ήταν τα ακόλουθα σε πλήθος 182 απαντήσεων. Σε ποσοστό 64,8% οι εργαζόμενοι χαρακτηρίζουν την σχέση συνεργασία ως καλή ή πολύ καλή, ενώ σε ποσοστό 12,1% την χαρακτηρίζουν ως κακή ή πολύ κακή. Σε ποσοστό 23,1% την χαρακτηρίζουν ουδέτερη.

Στην παρούσα έρευνα στην ερώτηση “Δυσκολίες που αντιμετωπίζετε στο χώρο εργασίας σας” απάντησαν 269 και υπήρχε η δυνατότητα επιλογής περισσότερων από μια απαντήσεων. Από τον πίνακα που ακολουθεί προκύπτει ότι για τους περισσότερους η μεγαλύτερη δυσκολία είναι ο μεγάλος αριθμός ωφελούμενων, ακολουθεί η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τα αντικείμενα εργασίας και στη συνέχεια η δυσκολία επικοινωνίας με τους ωφελούμενους

Δυσκολίες που αντιμετωπίζετε στο χώρο εργασίας σας		
	N	Ποσοστό %
Συνεργασία με συναδέλφους	34	12,64%
Έλλειψη του κατάλληλου εξοπλισμού	32	11,90%
Έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τα αντ/να εργασίας	77	28,62%
Μεγάλος αριθμός ωφελούμενων σε σχέση με το προσωπικό που απασχολείται το Κ.Κ	87	32,34%
Δυσκολία επικοινωνίας με τους ωφελούμενους	70	26,02%
Άλλο	28	10,41%
Καμία δυσκολία	6	2,23%

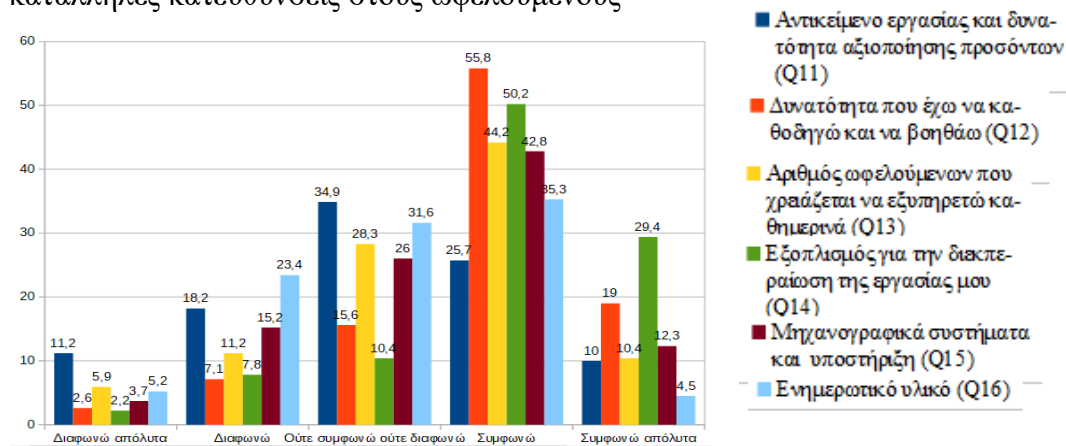
Πίνακας 13. Δυσκολίες στο χώρο εργασίας

Οι απαντήσεις που δόθηκαν και δεν περιλαμβάνονται στις παραπάνω επιλογές (επιλογή άλλο) έχουν να κάνουν με τους χώρους όπου στεγάζονται τα Κέντρα Κοινότητας, ότι ασχολούνται με διοικητικά καθήκοντα και όχι αποκλειστικά με το αντικείμενό τους, ότι δεν γίνονται δράσεις για την Κοινότητα όπως θα ήθελαν και δεν εμβαθύνουν στα προβλήματα των

ωφελομένων, ενώ πολύ σημαντική παρατήρηση είναι και το γεγονός ότι οι πλατφόρμες δε συνδέονται καλύτερα μεταξύ τους για διασταύρωση στοιχείων και στο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα υπάρχουν υπερβολικά πολλά περιθώρια για απόκρυψη των πραγματικών στοιχείων.

4.3.5 Ο ρόλος του αντικειμένου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση

Οι ερωτήσεις που αφορούσαν το ρόλο του αντικειμένου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση έχουν να κάνουν με τη δυνατότητα που δίνεται στον εργαζόμενο να χρησιμοποιεί τα προσόντα του ή όσα διδάχτηκε για την απόκτηση του πτυχίου του, τη δυνατότητα που έχει ο εργαζόμενος να καθοδηγεί και να βοηθάει ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη ή που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και με τον αριθμό των ωφελομένων που χρειάζεται να εξυπηρετεί καθημερινά. Επίσης ερευνάται εάν υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός, μηχανογραφικά συστήματα, κατάλληλη ενημέρωση, και ενημερωτικό υλικό έτσι ώστε να παρέχονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις στους ωφελομένους



Γράφημα 13.Εργασιακή ικανοποίηση και αντικείμενο εργασίας

Statistics						
	Δυνατότητα που μου δίνεται να χρησιμοποιώ τα προσόντα μου (Q11)	Δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω (Q12)	Αριθμός ωφελ/νων που χρειάζεται να εξυπηρετώ (Q13)	Κατ/λος εξοπλ/μός για την διεκπεραίωση της εργασίας (Q14)	Μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη (Q15)	Ενημερωτικό υλικό (Q16)
N Έγκυρο	269	269	269	269	269	269
Λείπουν	0	0	0	0	0	0
Αριθμητικός Μέσος	3,05	3,81	3,42	3,97	3,45	3,10
Διάμεσος	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Επικρατούσα Τιμή	3	4	4	4	4	4
Τυπική Απόκλιση	1,135	,912	1,018	,956	1,012	,983
Διακύμανση	1,288	,831	1,036	,913	1,024	,967
Ασυμμετρία	-,149	-1,023	-,659	-1,096	-,483	-,258
Τυπ. Σφάλμα Ασυμμετρίας	,149	,149	,149	,149	,149	,149
Κύρτωση	-,651	1,189	,030	1,055	-,330	-,648
Τυπ. Σφάλμα Κύρτωσης	,296	,296	,296	,296	,296	,296
Εύρος	4	4	4	4	4	4

Πίνακας 14. Περιγραφικά στατιστικά Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16

One-Sample Statistics

	N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
Δυνατότητα που μου δίνεται να χρησ/σω τα προσόντα μου (Q11)	269	3,05	1,135	,069
Δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω (Q12)	269	3,81	,912	,056
Αριθμός ωφελ/νων που χρειάζεται να εξυπηρετώ (Q13)	269	3,42	1,018	,062
Κατ/λος εξοπλ/μός για την διεκπεραίωση της εργασίας (Q14)	269	3,97	,956	,058
Μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη (Q15)	269	3,45	1,012	,062
Ενημερωτικό υλικό (Q16)	269	3,10	,983	,060

Πίνακας 15. One Sample t test Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16

One-Sample Test
Test Value = 3

	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Δυνατότητα που μου δίνεται να χρησ/σω τα προσόντα μου (Q11)	,752	268	,226	,453	,052	-,08	,19
Δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω (Q12)	14,648	268	<,001	<,001	,814	,70	,92
Αριθμός ωφελ/νων που χρειάζεται να εξυπηρετώ (Q13)	6,770	268	<,001	<,001	,420	,30	,54
Κατ/λος εξοπλ/μός για την διεκπεραίωση της εργασίας (Q14)	16,590	268	<,001	<,001	,967	,85	1,08
Μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη (Q15)	7,230	268	<,001	<,001	,446	,32	,57
Ενημερωτικό υλικό (Q16)	1,736	268	,042	,084	,104	-,01	,22

Πίνακας 16. One Sample t test Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16 (test value=3)

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι όσον αφορά τις παραμέτρους **α. Δυνατότητα καθοδήγησης ατόμων ευπαθών ομάδων, β. μηχανογραφικό εξοπλισμό, γ. αριθμός ωφελούμενων, δ. μηχανογραφικά συστήματα και υποστήριξη στη χρήση αυτών** η τιμή του στατιστικού t είναι μεγαλύτερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση και να δεχτούμε ότι **οι συμμετέχοντες συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου**, ενώ για τις παραμέτρους **αντικείμενο εργασίας σε σχέση με τα προσόντα και τις σπουδές και το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται** πρέπει να αποδεχτούμε την H0, ότι **οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση**, καθώς η τιμή του στατιστικού t είναι μικρότερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$

Σε έρευνα των Vila & García-Mora (2007), ένα από τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν είναι ότι η αντιστοιχία του αντικειμένου σπουδών και της απασχόλησης είναι καθοριστικός παράγοντας ικανοποίησης από την εργασία. Ο λόγος είναι ότι εάν κάποιος εργαζόμενος αισθάνεται ότι έχει περισσότερα προσόντα από αυτά που απαιτούνται από τη θέση εργασίας

του είναι λιγότερο ικανοποιημένος επειδή οι προσδοκίες του δεν έχουν ικανοποιηθεί. Από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι με εργασία που σχετίζεται με την εκπαίδευσή τους είναι πιο ικανοποιημένοι επειδή χρησιμοποιούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν στα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Σύμφωνα με έρευνα των Kjeldsen και Hansen, (2016) το κίνητρο παροχής δημόσιας υπηρεσίας έχει θετική επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία ιδιαίτερα στον δημόσιο τομέα. Κάποια ωστόσο χαρακτηριστικά όπως η γραφειοκρατία, η ιεραρχική εξουσία και η απουσία στόχων, μπορεί να επιδρούν αρνητικά στην εργασιακή ικανοποίηση. Επίσης, η σχέση εργασιακής ικανοποίησης και κινήτρου παροχής δημόσιας υπηρεσίας είναι θετική για τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα και αρνητική για τους υπαλλήλους γραφείων του ιδιωτικού τομέα.

4.3.6 Ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ και από την ενημέρωση που παρέχεται

Οι ερωτήσεις που αφορούσαν την ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ, αφορούν την ενημέρωση βοήθεια που παρέχεται σε προβλήματα που προκύπτουν, την δυνατότητα επικοινωνίας και τη συνεργασία γενικότερα. Επίσης διερευνάται σε ποιο από τα αντικείμενα του ΟΠΕΚΑ αντιμετωπίζουν τις περισσότερες δυσκολίες και τι είναι αυτό που θα ήθελαν περισσότερο να αλλάξουν στη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ.

Ακολουθούν πίνακες συχνοτήτων

Σε ποια από τα αντικείμενα του ΟΠΕΚΑ που χειρίζεστε αντιμετωπίζετε τις περισσότερες δυσκολίες; (Q20)

		Συχνότητα	Έγκυρο ποσοστό
Έγκυρο	Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα	63	23,8
	Επίδομα Στέγασης	2	,8
	Επίδομα Κοιν/κής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων	85	32,1
	Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής	7	2,6
	Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα	94	35,5
	Επίδομα Γέννησης	14	5,3
	Σύνολο	265	100,0
Λείπουν	4		
Γενικό Σύνολο	269		

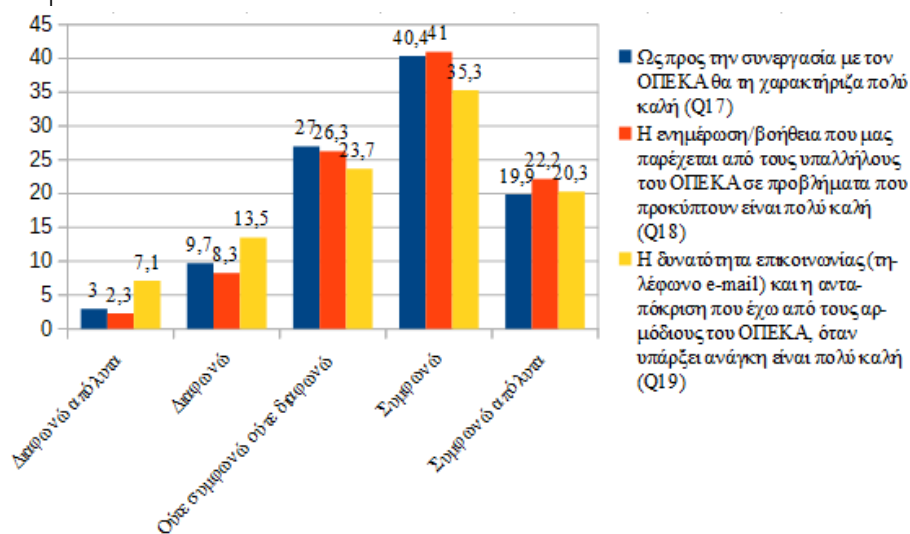
Πίνακας 17. Αντικείμενα ΟΠΕΚΑ που αντιμετωπίζετε δυσκολίες

Αυτό που θα θέλατε να αλλάξει σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ είναι (Q21)

		Συχνότητα	Έγκυρο ποσοστό
Έγκυρο	Πιο εύκολη τηλεφωνική επικοινωνία	47	17,9
	Γρηγορότερη ανταπόκριση σε e-mail με ερωτήματα που στέλνετε	14	5,3
	Σεμινάρια σχετικά με τις παροχές του Οργανισμού	86	32,8
	Όλα τα παραπάνω	108	41,2
	Άλλο	7	2,7
	Σύνολο	262	100,0
Λείπουν	7		
Γενικό Σύνολο	269		

Πίνακας 18. Αλλαγές σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι σε ποσοστό 60,3% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει πολύ καλή συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ, ενώ σε ποσοστό 12,7% διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει καλή συνεργασία. Σε ποσοστό 63,2% συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με την διατύπωση ότι παρέχετε ενημέρωση βοήθεια από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν, ενώ ποσοστό 10,6% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα. Ως προς την δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) και την ανταπόκριση που έχουν από τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη, σε ποσοστό 55,6% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι είναι πολύ καλή, ενώ σε ποσοστό 20,6% διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα.



Γράφημα 14 Ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ και από την ενημέρωση που παρέχεται

Επίσης στα αντικείμενα που αντιμετωπίζουν τις περισσότερες δυσκολίες είναι κατ' αρχήν τα Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα, στη συνέχεια το

Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων και τρίτο σε σειρά το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα. Η κατάταξη αυτή ωστόσο θα μπορούσε να δικαιολογηθεί και από το γεγονός ότι τα Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα περιλαμβάνουν 10 διαφορετικά επιδόματα όπως είναι το επίδομα κίνησης, το διατροφικό επίδομα, βαριάς αναπηρίας, βαριάς νοητικής υστέρησης κ.ο.κ.¹⁵

Στην ερώτηση τι θα ήθελαν να αλλάξει σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ η πλειοψηφία απάντησε ότι θα ήθελαν περισσότερα σεμινάρια σχετικά με τις παροχές του οργανισμού. Στις απαντήσεις που έδωσαν στην επιλογή “άλλο”, αναφέρθηκε η δυνατότητα επικοινωνίας για το επίδομα ανασφάλιστων υπερηλίκων, ότι δεν υπάρχει πλήρης οδηγός εφαρμογής, ότι θα ήθελαν επίδομα για τις υπηρεσίες που παρέχουν για τον ΟΠΕΚΑ και να δίνετε η δυνατότητα προτάσεων βελτίωσης σε σχέση με τις πλατφόρμες,.

Descriptive Statistics

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ (Q17)	267	1	5	3,64	1,002
Ενημέρωση/βοήθεια (Q18)	266	1	5	3,73	,973
Δυνατότητα επικοινωνίας (Q19)	266	1	5	3,48	1,166

Πίνακας 19. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ -Descriptive Statistics

15 <https://opeka.gr/atoma-me-anapiria/erotiseis-apantiseis/>

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ (Q17)	267	3,64	1,002	,061
Ενημέρωση/βοήθεια (Q18)	266	3,73	,973	,060
Δυνατότητα επικοινωνίας (Q19)	266	3,48	1,166	,072

Πίνακας 20. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ - One-Sample Statistics

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου και πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος one-sample t-test

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ (Q17)	10,503	266	<,001	<,001	,644	,52	,76
Ενημέρωση/βοήθεια (Q18)	12,160	265	<,001	<,001	,726	,61	,84
Δυνατότητα επικοινωνίας (Q19)	6,730	265	<,001	<,001	,481	,34	,62

Πίνακας 21. Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ - One-Sample Statistics (Test Value = 3)

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι όσον αφορά τη **συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ, την ενημέρωση/βοήθεια που παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν και τη δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) με τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη**, η τιμή του στατιστικού t είναι μεγαλύτερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=265$ και $df=266$, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση και να δεχτούμε ότι **οι συμμετέχοντες συμφωνούν με την πρόταση του ερωτηματολογίου.**

Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα εάν παρατηρήσουμε τον πίνακα με τα περιγραφικά στατιστικά καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι μεγαλύτερος του 3 για όλες τις περιπτώσεις.

4.3.7 Συνολική ικανοποίηση και πως αυτή σχετίζεται με δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, σχέση εργασίας κ.λ.π.

Η συνολική εργασιακή ικανοποίηση προκύπτει από τον μέσο όρο ικανοποίησης των παραγόντων που αναφέρθηκαν παραπάνω όπως είναι το εργασιακό περιβάλλον, οι οικονομικοί παράμετροι (μισθός, σχέση εργασίας), οι σχέσεις με τους συναδέλφους/προϊσταμένους και το αντικείμενο εργασίας. Ακολουθούν οι πίνακες με τα περιγραφικά στατιστικά και ο έλεγχος με τη μέθοδο one sample t-test, με test value=3

Statistics						
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ						
		Mean	Median	Std. Deviation	Min.	Max.
N Valid	269	3,2670	3,2500	,60348	1,44	4,63
Missing	0					

Πίνακας 22. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Περιγραφικά στατιστικά

One-Sample Test							
Test Value = 3							
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	7,255	268	<,001	<,001	,26695	,1945	,3394

Πίνακας 23. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – One Sample t-test (test value=3)

Για τον στατιστικό έλεγχο γίνονται οι παρακάτω υποθέσεις:

H0: Οι συμμετέχοντες δεν συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου ή έχουν ουδέτερη στάση

H1: Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου

Επειδή η τιμή του στατιστικού t είναι μεγαλύτερη από την τιμή t student (1,984) για $\alpha=0,05$ και $df=268$, πρέπει να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση. Επίσης $sig<,001$, μικρότερο από το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, επομένως γίνεται δεκτή η υπόθεση για συνολική ικανοποίηση από την εργασία. Το 95% διάστημα εμπιστοσύνης βρίσκεται

μεταξύ 3,1945 και 3,3394, το οποίο όμως δείχνει **ασθενή συμφωνία ως προς την συνολική ικανοποίηση.**

Στη συνέχεια εξετάζεται πως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση. Για τις περιπτώσεις όπου υπάρχουν δύο εναλλακτικές απαντήσεις χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος με το Independent Sample t-test

		Group Statistics			
		N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Φύλο				
	Αντρας	28	3,3968	,58548	,11065
	Γυναίκα	241	3,2519	,60491	,03897
	Σχέση εργασίας	N	Μέσος	Τυπική Απόκλιση	Τυπ. Σφάλμα Μέσου
	Ι.Δ.Α.Χ.	8	2,7675	,25778	,09114
	Ι.Δ.Ο.Χ.	261	3,2823	,60473	,03743

Πίνακας 24. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Group Statistics

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		FF	Sig.	t	df	Significance One- Sided p	Two- Sided p	Mean Differen- ce	Std. Error Differen- ce	95% Confidence Interval of the Difference	
										Lower	Upper
Δεχόμεστε ίσες διακυμάνσεις		0,018	0,892	1,204	267	0,115	0,230	0,1449	0,1203	-	0,381
										2	95
Δεχόμεστε διαφορετικές διακυμάνσεις				1,235	34,054	0,113	0,225	0,1449	0,1173	-	0,383
										2	30
Δεχόμεστε ίσες διακυμάνσεις		4,784	0,030	-2,397	267	0,009	0,017	-	0,2147	-	-
								0,5147	1	0,93	0,092
Δεχόμεστε διαφορετικές διακυμάνσεις				-5,225	9,553	0,000	0,000	-	0,0985	-	-
								0,5147	3	0,73	0,293
										6	83

Πίνακας 25. Συνολική εργασιακή ικανοποίηση – Independent Samples Test

Στο Levene's Test έχουμε τις υποθέσεις

H₀: Ίσες διακυμάνσεις

H₁: Διαφορετικές διακυμάνσεις

Για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% sig 0,892 > 0,05 άρα δεχόμεστε ίσες διακυμάνσεις και εξετάζουμε την πρώτη γραμμή για το χαρακτηριστικό φύλο ενώ για τη σχέση εργασίας, για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας

5%, sig 0,03<0,05 άρα δεχόμαστε διαφορετικές διακυμάνσεις και εξετάζουμε τη δεύτερη γραμμή

Προκειμένου να γίνει ο στατιστικός έλεγχος χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες υποθέσεις:

H0: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο που απάντησαν οι διάφορες κατηγορίες συμμετεχόντων

H1: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο που απάντησαν οι διάφορες κατηγορίες συμμετεχόντων

Για το φύλο Sig=0,115>0,05 επομένως δέχομαι την H0 ότι δηλαδή δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο που απάντησαν οι άντρες με τις γυναίκες

Για το χαρακτηριστικό σχέση εργασίας Sig=0,000<0,05 επομένως δέχομαι την H1 ότι δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο που απάντησαν οι εργαζόμενοι με σχέση εργασίας Ι.Δ.Ο.Χ. και Ι.Δ.Α.Χ.

Σε έρευνα από τον Clark (1995), χρησιμοποιήθηκε ένα σύνολο βρετανικών δεδομένων μεγάλης κλίμακας για να αναλύσει τη σχέση μεταξύ του φύλου και της εργασιακής ικανοποίησης. Το πρώτο εύρημα είναι ότι οι γυναίκες αναφέρουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα των περισσότερων ειδών ικανοποίησης από την εργασία σε σχέση με τους άνδρες. Η υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση των γυναικών δεν σημαίνει ότι οι δουλειές τους είναι απαραίτητα καλύτερες από τις ανδρικές, αλλά μάλλον επειδή οι

δουλειές τους ήταν πολύ χειρότερες στο παρελθόν, έχουν χαμηλότερες προσδοκίες. Η διαφορά μεταξύ των φύλων εξαφανίζεται για τους νεότερους εργαζομένους, τους εργαζομένους με ανώτερη μόρφωση, εκείνους που βρίσκονται σε επαγγελματικές ή διευθυντικές θέσεις. Πρόκειται για ομάδες με υψηλότερες προσδοκίες για το τι θα πρέπει να συνεπάγεται η εργασία τους. (Clark, 1995).

Από έρευνα που έγινε σε εργαζομένους στον δημόσιο τομέα της Ολλανδίας προέκυψε ότι η επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών στην εργασιακή ικανοποίηση είναι μικρή, ενώ τα εργασιακά και οργανωτικά χαρακτηριστικά είναι πολύ πιο σημαντικά. Η χρήση πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινων πόρων μπορεί να αποτελέσει σημαντικό καθοριστικό παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης με άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στην εργασία και στην απόδοση. Εάν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι υποστηρίζονται, η συνολική εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται θετικά κάτι το οποίο θα έχει θετικό αντίκτυπο και στους πολίτες – εξυπηρετούμενους. (Steijn, 2004)

Για τον έλεγχο της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης με την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, τον αριθμό των παιδιών, την κατηγορία εκπαίδευσης, την ειδικότητα, τα έτη προϋπηρεσίας και τις αποδοχές χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος ανάλυσης διακύμανσης one way Anova.

Οι βασικές προϋποθέσεις είναι ότι 1) η ποσοτική μεταβλητή ακολουθεί την κανονική κατανομή, 2) Οι διασπορές (διακυμάνσεις) της ποσοτικής μεταβλητής σε κάθε κατηγορία της ποιοτικής είναι ίσες, γ) Οι ομάδες είναι ανεξάρτητες

Έλεγχος κανονικότητας

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Ηλικία	,360	269	<,001	,779	269	<,001
Οικογενειακή κατάσταση	,339	269	<,001	,734	269	<,001
Αριθμός παιδιών	,263	269	<,001	,826	269	<,001
Κατηγορία εκπαίδευσης	,241	269	<,001	,825	269	<,001
Ποια είναι η ειδικότητά σας στο Κέντρο Κοινότητας	,303	269	<,001	,666	269	<,001
Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο σπουδών/εργασίας	,141	269	<,001	,939	269	<,001
Καθαρές ετήσιες αποδοχές	,444	269	<,001	,608	269	<,001

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 26. Έλεγχος κανονικότητας

H₀: Η κατανομή είναι κανονική

H₁: Η κατανομή δεν είναι κανονική

sig<0,05. Επομένως **δεν έχουμε κανονική κατανομή**, έχουμε όμως ένα αρκετά μεγάλο δείγμα απαντήσεων (269)

Tests of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Ηλικία	2,224	38	225	<,001
Οικογενειακή κατάσταση	1,861	38	225	,003
Αριθμός παιδιών	1,663	38	225	,013
Κατηγορία εκπαίδευσης	2,313	38	225	<,001
Ποια είναι η ειδικότητά σας στο Κέντρο Κοινότητας	2,640	38	225	<,001
Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο σπουδών/εργασίας	1,516	38	225	,035
Καθαρές ετήσιες αποδοχές	2,176	38	225	<,001

Πίνακας 27. Έλεγχος ομοιογένειας διακυμάνσεων

Στο Levene Statistic

H₀: έχουν ίσες διακυμάνσεις

H₁: έχουν διαφορετικές διακυμάνσεις

Έχουμε sig<0,05 επομένως **διαφέρουν οι διακυμάνσεις σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%**. Για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% **έχουμε sig>0,01 για τον αριθμό των παιδιών και τα έτη προϋπηρεσίας** επομένως για τις δύο αυτές περιπτώσεις έχουμε ίσες διακυμάνσεις σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%.

Ακολουθεί ο πίνακας ANOVA και έχουμε τις παρακάτω υποθέσεις:

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ηλικία	Between Groups	18,181	43	,423	,911	,632
	Within Groups	104,429	225	,464		
	Total	122,610	268			
Οικογενειακή κατάσταση	Between Groups	16,096	43	,374	1,175	,227
	Within Groups	71,674	225	,319		
	Total	87,770	268			
Αριθμός παιδιών	Between Groups	52,666	43	1,225	1,108	,310
	Within Groups	248,605	225	1,105		
	Total	301,271	268			
Κατηγορία εκπαίδευσης	Between Groups	37,136	43	,864	,926	,607
	Within Groups	209,912	225	,933		
	Total	247,048	268			
Ποια είναι η ειδικότητά σας στο Κ.Κ.	Between Groups	192,562	43	4,478	1,539	,025
	Within Groups	654,866	225	2,911		
	Total	847,428	268			
Έτη προϋπηρεσίας	Between Groups	1291,197	43	30,028	1,266	,140
	Within Groups	5334,863	225	23,711		
	Total	6626,059	268			
Καθαρές ετήσιες αποδοχές	Between Groups	8,781	43	,204	,998	,481
	Within Groups	46,022	225	,205		
	Total	54,803	268			

Πίνακας 28. Πίνακας ANOVA

H₀: Οι μέσοι όροι είναι ίσοι

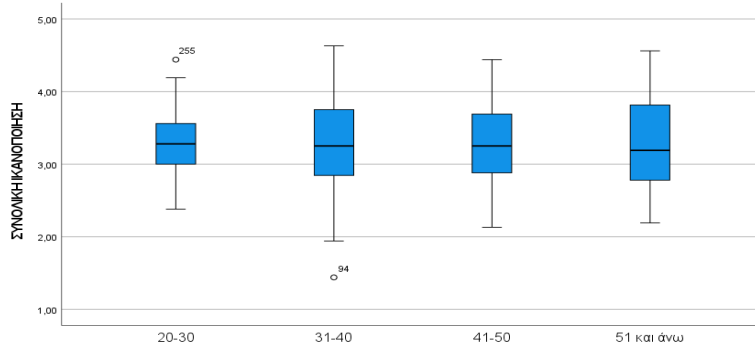
H₁: Οι μέσοι όροι διαφέρουν

Στην συγκεκριμένη περίπτωση έχουμε $\text{sig} > 0,05$ άρα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% δεχόμαστε ότι υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις ότι οι μέσοι όροι της συνολικής ικανοποίησης ανά ηλικία, της οικ. κατάστασης, των αρ. Παιδιών, της κατηγορίας εκπαίδευσης, των ετών προϋπηρεσίας και οι καθαρές αποδοχές είναι ίσοι εκτός από την ειδικότητα.

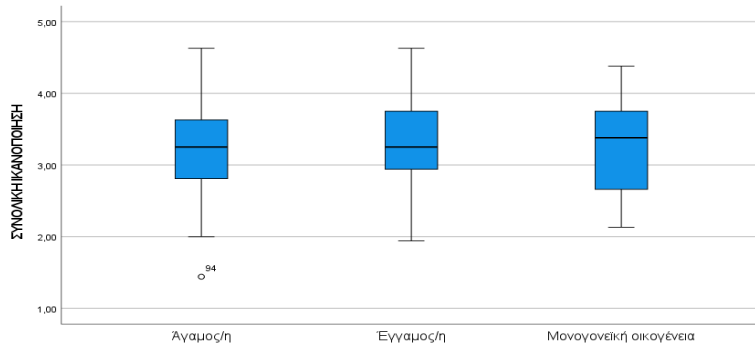
Ωστόσο θα πρέπει να επισημάνουμε ότι επειδή δεν υπάρχει ομοιογένεια των διακυμάνσεων ως προς την ηλικία, την οικ. Κατάσταση, την κατηγορία εκπαίδευσης, τις καθαρές αποδοχές και την ειδικότητα ακόμα και για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% υπάρχει επιφύλαξη ως προς την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων για τη συγκεκριμένη αιτία.

Έλεγχος συσχέτισης

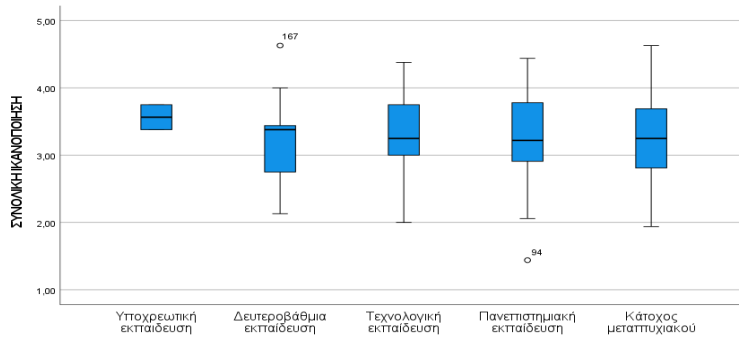
Στη συνέχεια θα προχωρήσουμε στον έλεγχο συσχέτισης Spearman rho, μεταξύ του συντελεστή της συνολικής ικανοποίησης και των παραμέτρων ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, κατηγορία εκπαίδευσης, ειδικότητας και αποδοχές. Όπως είδαμε παραπάνω δεν υπάρχει κανονική κατανομή και επίσης υπάρχουν ακραίες παρατηρήσεις όπως φαίνεται και στα διαγράμματα που ακολουθούν.



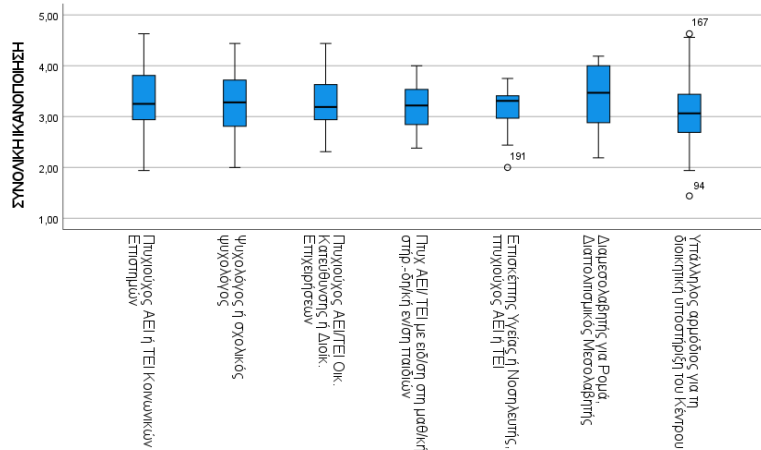
Γράφημα 15. Συνολική ικανοποίηση – ηλικία (ακραίες τιμές)



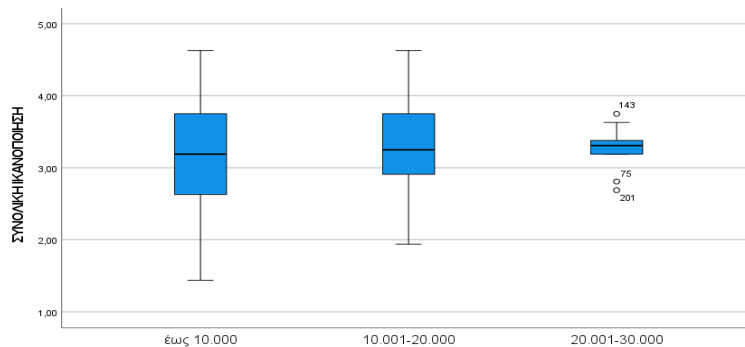
Γράφημα 16. Συνολική ικανοποίηση – οικ.κατασταση (ακραίες τιμές)



Γράφημα 17. Συνολική ικανοποίηση – εκπαίδευση (ακραίες τιμές)



Γράφημα 18. Συνολική ικανοποίηση – Ειδικότητα στο Κ.Κ. (ακραίες τιμές)



Γράφημα 19. Συνολική ικανοποίηση – αποδοχές (ακραίες τιμές)

Από τους πίνακες που ακολουθούν προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, της κατηγορίας εκπαίδευσης, της ειδικότητας και των αποδοχών. Ο συντελεστής συσχέτισης έχει $\text{sig} > 0,05$ και τιμές μεταξύ $-0,3$ και $0,3$ επομένως δεν διαφαίνεται συσχέτιση.

Correlations

			ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Ηλικία
Spearman's rho	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Correlation Coefficient	1,000	-,009
		Sig. (2-tailed)	.	,887
		N	269	269
	Ηλικία	Correlation Coefficient	-,009	1,000
		Sig. (2-tailed)	,887	.
		N	269	269

Πίνακας 29. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση - ηλικία

Correlations

			ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Οικ/κή κατ/ση
Spearman's rho	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Correlation Coefficient	1,000	,028
		Sig. (2-tailed)	.	,650
		N	269	269
	Οικογενειακή κατάσταση	Correlation Coefficient	,028	1,000
		Sig. (2-tailed)	,650	.
		N	269	269

Πίνακας 30. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – οικ. Κατάσταση

Correlations

			ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Κατηγ. εκπ/σης
Spearman's rho	ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Correlation Coefficient	1,000	-,081
	ΙΚΑΝ/ΣΗ	Sig. (2-tailed)	.	,185
		N	269	269
	Κατηγορία	Correlation Coefficient	-,081	1,000
	εκπαίδευσης	Sig. (2-tailed)	,185	.
		N	269	269

Πίνακας 31. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – κατ. Εκπαίδευσης

Correlations

			ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Ειδικότ ητα στο Κ.Κ
Spearman's rho	ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Correlation Coefficient	1,000	-,076
	ΙΚΑΝ/ΣΗ	Sig. (2-tailed)	.	,216
		N	269	269
	Ποια είναι η	Correlation Coefficient	-,076	1,000
	ειδικότητά σας	Sig. (2-tailed)	,216	.
	στο Κέντρο Κοινότητας	N	269	269

Πίνακας 32. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – ειδικότητα

Correlations

			ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝ/ΣΗ	Καθαρές ετήσιες αποδοχές
Spearman's rho	ΣΥΝΟΛΙΚΗ	Correlation Coefficient	1,000	,060
	ΙΚΑΝ/ΣΗ	Sig. (2-tailed)	.	,327
		N	269	269
	Καθαρές	Correlation Coefficient	,060	1,000
	ετήσιες	Sig. (2-tailed)	,327	.
	αποδοχές	N	269	269

Πίνακας 33. Πίνακας συσχέτισης Συνολική ικανοποίηση – αποδοχές

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΙΣΗΣ - ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Στο στάδιο αυτό θα μελετήσουμε τη σχέση των ποσοτικών δημογραφικών στοιχείων, όπως ο αριθμός των παιδιών και τα έτη υπηρετήσης σε σχέση με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Αρχικά έγινε υπολογισμός των γραμμικών συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,049 ^a	,002	-,001	,60387

a. Predictors: (Constant), Αριθμός παιδιών

1	,090 ^a	,008	,004	,60218
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο σπουδών/εργασίας

Πίνακας 34. Model Summary – Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Και για τις δύο περιπτώσεις βλέπουμε ότι το $R^2=0,002$ ή 0,2% και $R^2=0,008$ ή 0,8% το οποίο σημαίνει ότι το μοντέλο μας δεν παρουσιάζει καλή προβλεπτική ικανότητα

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,238	1	,238	,653	,420 ^b
	Residual	97,364	267	,365		
	Total	97,603	268			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

b. Predictors: (Constant), Αριθμός παιδιών

1	Regression	,783	1	,783	2,159	,143 ^b
	Residual	96,820	267	,363		
	Total	97,603	268			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

b. Predictors: (Constant), Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο σπουδών/εργασίας

Πίνακας 35. Ανάλυση παλινδρόμησης - ANOVA – Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Και στις δύο περιπτώσεις sig.>0,05 επομένως για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας α=5% όλοι οι παράγοντες που έχουμε συμπεριλάβει στο μοντέλο μας δεν συνεισφέρουν στατιστικά σημαντικά στην πρόβλεψη, δεν είναι δηλαδή σημαντικοί προβλεπτικοί παράγοντες και το μοντέλο μας δεν έχει ερμηνευτική δυνατότητα. Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα και από τον πίνακα που ακολουθεί.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,237	,052		62,358	<,001
	Αριθμός παιδιών	,028	,035	,049	,808	,420

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

1	(Constant)	3,364	,076		44,431	<,001
	Έτη προϋπηρεσίας	-,011	,007	-,090	-1,469	,143

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Πίνακας 36. Ανάλυση παλινδρόμησης - Coefficients – Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Ενδιαφέρον επίσης έχει να εξετάσουμε κατά πόσο η συνολική εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από την ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ. Αρχικά έγινε υπολογισμός των γραμμικών συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,311 ^a	,097	,093	,57469

a. Predictors: (Constant), Ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

Πίνακας 37. Model Summary – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

Παρατηρούμε ότι το $R^2=0,097$ ή 9,7% το οποίο σημαίνει 9,7% της μεταβλητότητας της συνολικής ικανοποίησης; εξαρτάται από την ικανοποίηση από την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,420	1	9,420	28,522	<,001 ^b
	Residual	88,182	267	,330		
	Total	97,603	268			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

b. Predictors: (Constant), Ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ

Πίνακας 38. Ανάλυση παλινδρόμησης - ANOVA – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι $\text{sig.} < 0,05$ επομένως για επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha = 5\%$ οι παράγοντες που έχουμε συμπεριλάβει στο μοντέλο μας συνεισφέρουν στατιστικά σημαντικά στην πρόβλεψη, είναι δηλαδή σημαντικοί προβλεπτικοί παράγοντες και το μοντέλο μας έχει ερμηνευτική δυνατότητα. Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα και από τον πίνακα που ακολουθεί.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,593	,131		19,788	<,001
	Ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ	,188	,035	,311	5,341	<,001

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Πίνακας 39. Ανάλυση παλινδρόμησης - Coefficients – Συνεργασία με ΟΠΕΚΑ

$Y = 2,593 + 0,188 * X$ όπου Y η συνολική ικανοποίηση και X η ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ. Επομένως όταν η ικανοποίηση από τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ αυξάνετε κατά μια μονάδα, η συνολική ικανοποίηση αυξάνετε κατά 0,188 μονάδες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας, τα αποτελέσματα του ελέγχου που προέκυψαν μέσω των απαντήσεων που έδωσαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα, προκύπτει ότι, οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Κοινότητας δεν είναι ικανοποιημένοι από την φύλαξη και την ασφάλεια που παρέχεται στο χώρο εργασίας, όπως επίσης μη ικανοποιημένοι είναι από την αμοιβή τους σε σχέση με τις σπουδές, την αμοιβή και το έργο που προσφέρουν και από τη σχέση εργασίας. Στο σημείο αυτό να σημειώσουμε ότι, εάν παρατηρήσουμε τους μέσους όρους, η μεγαλύτερη δυσαρέσκεια προέρχεται από τη σχέση εργασίας που έχουν (Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου) γεγονός που δικαιολογείται από το ότι μια τέτοιου είδους σύμβαση εργασίας μπορεί να δημιουργήσει στον εργαζόμενο αίσθημα ανασφάλειας και αβεβαιότητας για το μέλλον. Ακολουθεί το γεγονός ότι δεν υπάρχει η κατάλληλη φύλαξη και ασφάλεια στο χώρο εργασίας και στη συνέχεια η αμοιβή που λαμβάνουν για το έργο που παράγουν. Μη ικανοποιημένοι επίσης δηλώνουν από το αντικείμενο εργασίας σε σχέση με τα προσόντα και τις σπουδές τους και το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται. Η δυσαρέσκεια ως προς το αντικείμενο εργασίας προκύπτει, όπως κάποιοι συμμετέχοντες δήλωσαν στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις από το γεγονός ότι επιβαρύνονται με διοικητικά καθήκοντα, δεν εμβαθύνουν στα προβλήματα των ωφελούμενων και δεν γίνονται δράσεις για την κοινότητα.

Αντίθετα είναι τα συμπεράσματα στα ερωτήματα ως προς το εάν υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής του κοινού, εάν υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων

αλλά και ως προς την καθαριότητα των κτιρίων. Το γεγονός ωστόσο ότι ποσοστό 35,3% απάντησε ότι δεν υπάρχουν οι κατάλληλοι χώροι ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων θα πρέπει να ληφθεί σημαντικά υπόψη μιας και είναι κάτι που προβλέπεται από το σχετικό ΦΕΚ. Η μεγαλύτερη ικανοποίηση των εργαζομένων προέρχεται από τη δυνατότητα που έχουν καθοδήγησης ατόμων ευπαθών ομάδων και ακολουθεί η συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους, η αλληλοβοήθεια που δίνεται όταν υπάρξει ανάγκη και η εμπιστοσύνη που υπάρχει μεταξύ τους. Ικανοποιημένοι επίσης δηλώνουν από τον μηχανογραφικό εξοπλισμό, τον αριθμό των ωφελούμενων που εξυπηρετούν, τα μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη στη χρήση αυτών

Από την ανάλυση παλινδρόμησης προκύπτει ότι υπάρχει θετική συσχέτιση στη μεταβολή που επέρχεται στην συνολική εργασιακή ικανοποίηση, από μια μεταβολή στην ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον, τη σχέση με τους συναδέλφους, το αντικείμενο εργασίας και τους οικονομικούς παράγοντες. Ισχυρότερη είναι ωστόσο η συσχέτιση μεταξύ συνολικής ικανοποίησης και των παραμέτρων αντικείμενο εργασίας και εργασιακό περιβάλλον

Ως προς τον ΟΠΕΚΑ, από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι υπάρχει ικανοποίηση από τη συνεργασία, από την ενημέρωση/βοήθεια που παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν και τη δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) με τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη. Τα αντικείμενα που αντιμετωπίζουν τις περισσότερες δυσκολίες είναι κατ' αρχήν τα Αναπηρικά Προνοιακά Επίδομα, στη συνέχεια το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Ανασφάλιστων Υπερηλίκων και τρίτο σε σειρά το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα. Η κατάταξη αυτή ωστόσο θα μπορούσε να δικαιολογηθεί και από το γεγονός ότι τα Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα περιλαμβάνουν 10 διαφορετικά επιδόματα. Αυτό που θα χρειάζονται περισσότερο, είναι σεμινάρια σχετικά με τις παροχές του Οργανισμού.

Βιβλιογραφία - Πηγές

- Έρευνα που διεξάχθηκε από τον Πανελλήνιο Σύλλογο Εργαζομένων στα Κέντρα Κοινότητας (ΠΑΝ.Σ.Ε.Κ.Κ.) με τίτλο «Διερεύνηση Συνθηκών Εργασίας στα Κέντρα Κοινότητας» την Μάιο – Ιούνιο 2021
-
- Γυφτογιάννη Μαρία “Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές ψυχικής υγείας” (Πάτρα, 2021) <http://repository.library.teiwest.gr>
- Δημητρακοπούλου Ιωάννα “Θεωρίες παρακίνησης ανθρώπινου δυναμικού και εφαρμογής τους στο χώρο της υγείας” (Πειραιάς 2015)
https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/8772/Dimitrakopoulou_Ioanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Δοξάνη Φωτεινή “Εργασιακή ικανοποίηση και οργανωσιακή δέσμευση στον Δημόσιο Τομέα – Η περίπτωση των κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας” (Θεσσαλονίκη, 2019)
- Εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ & εργασιακή εξουθένωση. Αργυροπούλου Ελένη (Ιανουάριος 2020).<https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/5541>
- Κεβρεκίδου Σωτηρία “Η σχέση μεταξύ εργασιακής παρακίνησης, ικανοποίησης και απόδοσης των εργαζομένων” (Αθήνα 2020)
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24394/4/KevrekidouSotiriaMsc2020.pdf>

- Κλη Ελένη, “Ίκανοποίηση από την εργασία: Ιστορική, αναλυτική και Εμπειρική προσέγγιση” (Αθήνα 2008)
<https://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/26601?lang=el#page/1/mode/1up>

- Κουκουβάνη Μαρία “Η ικανοποίηση εργασίας των διοικητικών στελεχών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας: Μια εμπειρική διερεύνηση” (Βόλος 2018)
<https://core.ac.uk/download/pdf/160501304.pdf>
- Μαυρομιχάλη Κωνσταντίνα “Η αξιολόγηση της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων και η σύνδεσή της με την αμοιβή” (Αθήνα 2011)
https://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esta/T4/028/10279.pdf
- Μπάρδα Ελένη “Αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης της εργασίας των στελεχών του δημόσιου τομέα: Η περίπτωση των τελωνειακών υπαλλήλων” (Βόλος 2016) <https://core.ac.uk/download/pdf/150725003.pdf>
- Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας, (Αθήνα 2016)
https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf
- Μουσαάκη Μαρία “Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε δομές και προγράμματα Κοινωνικής Μέριμνας, ανοιχτού τύπου, στους Δήμους του Νομού Λασιθίου” (Ηράκλειο, 2006)
- Παπαδοπούλου Δήμητρα, “Διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των νέων γεωργών, Η περίπτωση της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης” (Θεσσαλονίκη 2021)
<https://freader.ekt.gr/eadd/index.php?doc=49424&lang=el#p=1>
- Παρουσίαση Δρ. Παναγιώτη Γκορέζη “Παρακίνηση”
<http://users.auth.gr/gpapahr/seminarchapters/Goreziparakinisi.pdf>

- Παρουσίαση Σταμοβλάση Δημητρίου "[Μεθοδολογία Έρευνας και Εφαρμοσμένη Στατιστική Εισαγωγή στην Ανάλυση Ερευνητικών Δεδομένων στις Κοινωνικές Επιστήμες](#)", Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
- Παρουσίαση Χρήστου Κύρκογλου στην Ημερίδα για τη λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας <https://peproe.gr/wp-content/uploads/2017/11/odigos-efarmogis-kk-eysekt.pptx>
- Τσάρας Κ., Παπαγιάννη Μ., Παραλίκας Θ., Φραδέλος Ε., Λαχανά Ε. & Παπαθανασίου Ι. (2018). Σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και ψυχικής υγείας των εργαζομένων σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικής πρόνοιας. Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης 11(4): 38-47
- Χριστόφα Νίκη “Πως το εργασιακό κλίμα επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή δέσμευση” (Πειραιάς, 2018)
- Education and the Determinants of Job Satisfaction. Luis E. Vila & Belen García-Mora (Jan 2007)
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0707&from=EN>
- <https://opeka.gr/>
- https://www.eetaa.gr/index.php?tag=kentra_koinotitas
- <https://www.kentrakoinotitas.gr/>
- Human ResourceManagement and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector, BRAM STEIJN (Dec. 2004)

- Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? Andrew E. Clark (Απρίλιος 1995)
- *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: SAGE. Spector, P.E. (1997).
- Job Satisfaction Survey: A Confirmatory Factor Analysis Based on Secondary School Teachers' Sample (Milda Astrauskaitė 2011) [Job Satisfaction Survey](#)
- Sector Differences in the Public Service Motivation–Job Satisfaction Relationship: Exploring the Role of Organizational Characteristics (2016) Anne Mette Kjeldsen, Jesper Rosenberg Hansen
- The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally. Locke, E.A. (1976).
- The Theory of Motivation Based on Maslow's Need Hierarchy (explained with diagram) <https://www.yourarticlelibrary.com/motivation/the-theory-of-motivation-based-on-maslows-need-hierarchy-explained-with-diagram/28027>
- What is Job Satisfaction? Edwin A. Locke (1969)

Νομοθεσία

- ΚΥΑ Αριθμ. Δ14/15834/237 (ΦΕΚ 1344B/19-04-2019)
- ΚΥΑ Αριθμ. Δ23/ΟΙΚ. 14435/1135 (ΦΕΚ 854B/30-03-2016)
- Νόμος 4368/2016, (ΦΕΚ 21Α/21-02-2016)
- Νόμος 4520/2018 (ΦΕΚ 30Α/22-02-2018)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Φύλο

Άντρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

20-30

31-40

41-50

51 και άνω

3. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Μονογονεϊκή οικογένεια

4. Αριθμός παιδιών

.....

5. Κατηγορία εκπαίδευσης

Υποχρεωτική εκπαίδευση

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Τεχνολογική εκπαίδευση
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση
Κάτοχος μεταπτυχιακού
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος

6. Ποια είναι η ειδικότητά σας στο Κέντρο Κοινότητας

Πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ Κοινωνικών Επιστημών
Ψυχολόγος ή σχολικός ψυχολόγος
Πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ Οικονομικής Κατεύθυνσης ή Διοίκησης
Επιχειρήσεων
Πτυχιούχος ΑΕΙ/ ΤΕΙ με ειδίκευση ή/και εμπειρία στη μαθησιακή στήριξη
και τη δημιουργική ενασχόληση παιδιών (Νηπιαγωγοί, Εκπαιδευτικοί,
Ειδικοί Παιδαγωγοί κ.λ.π.)
Επισκέπτης Υγείας ή Νοσηλεύτης, πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ
Διαμεσολαβητής για Ρομά, Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής για μετανάστες
και πρόσφυγες
Υπάλληλος αρμόδιος για τη διοικητική υποστήριξη του Κέντρου

7. Έτη προϋπηρεσίας στο αντικείμενο σπουδών/εργασίας

.....

8. Ποια είναι η σχέση εργασίας σας

Μόνιμος υπάλληλος
Με σύμβαση εργασίας Ι.Δ.Α.Χ.

Με σύμβαση εργασίας Ι.Δ.Ο.Χ.

9. Καθαρές ετήσιες αποδοχές

έως 10.000

10.001-20.000

20.001-30.000

30.001 και πάνω

10. Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής και αναμονής κοινού

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

11. Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων.

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

12. Στο χώρο εργασίας μας παρέχεται η κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

13. Στο χώρο εργασίας μου είμαι ικανοποιημένος από την καθαριότητα του χώρου

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

14. Υπάρχει πολύ καλή συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

15. Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

16. Υπάρχει αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

17. Είμαι ικανοποιημένος από το αντικείμενο της εργασίας μου και τη δυνατότητα που μου δίνεται να χρησιμοποιήσω τα προσόντα μου ή όσα διδάχτηκα για την απόκτηση του πτυχίου μου

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

18. Είμαι ικανοποιημένος από τη δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη ή που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

19. Είμαι ικανοποιημένος από τον αριθμό των ωφελούμενων που χρειάζεται να εξυπηρετώ καθημερινά

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

20. Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός για την διεκπεραίωση της εργασίας μου (π.χ. Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκτυπωτές)

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

21. Είμαι ικανοποιημένος από τα μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη που έχουμε στον χειρισμό αυτών

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

22. Είμαι ικανοποιημένος από το ενημερωτικό υλικό που μας έχει χορηγηθεί προκειμένου να παρέχουμε τις σωστές κατευθύνσεις στους ωφελούμενους (νομοθεσία, εγκυκλίους, έντυπο υλικό για τους ωφελούμενους)

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

23. Δυσκολίες που αντιμετωπίζετε στο χώρο εργασίας σας (Εάν είναι περισσότερα από ένα παρακαλώ σημειώστε τους αντίστοιχους αριθμούς στο "άλλο" ή προσθέστε κάποια άλλη δυσκολία που αντιμετωπίζετε και δεν έχει αναφερθεί):

Συνεργασία με συναδέλφους

Έλλειψη του κατάλληλου εξοπλισμού

Έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τα αντικείμενα εργασίας

Μεγάλος αριθμός ωφελούμενων σε σχέση με το προσωπικό που απασχολείται το Κέντρο Κοινότητας

Δυσκολία επικοινωνίας με τους ωφελούμενους

Άλλο

24. Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών μου

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

25. Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο που παράγω/τους ωφελούμενους που εξυπηρετώ

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

26. Είμαι ικανοποιημένος από τη σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ)

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

27. Βελτιώσεις/τροποποιήσεις που θα βελτίωναν την εργασία σας:

Μετατροπή των συμβάσεων σε αορίστου χρόνου

Αύξηση μισθού

Αύξηση προσωπικού

Σεμινάρια σχετικά με τα επιδόματα που χορηγούν οι υπηρεσίες

Έντυπο ενημερωτικό υλικό που θα διανέμεται στους ωφελούμενους

28. Ως προς την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ θα τη χαρακτηρίζα πολύ καλή

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

29. Η ενημέρωση/βοήθεια που μας παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν είναι πολύ καλή

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

30. Η δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) και η ανταπόκριση που έχω από τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη είναι πολύ καλή

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

31. Σε ποια από τα αντικείμενα του ΟΠΕΚΑ που χειρίζεστε αντιμετωπίζετε τις περισσότερες δυσκολίες;

Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα

Επίδομα Στέγασης

Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων

Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής

Αναπηρικά Προνοιακά Επιδόματα

Επίδομα Γέννησης

32. Αυτό που θα θέλατε να αλλάξει σε σχέση με τη συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ είναι

Πιο εύκολη τηλεφωνική επικοινωνία

Γρηγορότερη ανταπόκριση σε e-mail με ερωτήματα που στέλνετε

Σεμινάρια σχετικά με τις παροχές του Οργανισμού

Όλα τα παραπάνω

Άλλο

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

	Φύλο			
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Αντρας	28	10,4	10,4	10,4
Γυναίκα	241	89,6	89,6	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

	Ηλικία			
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
20-30	18	6,7	6,7	6,7
31-40	167	62,1	62,1	68,8
41-50	69	25,7	25,7	94,4
51 και άνω	15	5,6	5,6	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Οικογενειακή κατάσταση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Άγαμος/η	99	36,8	36,8	36,8
Έγγαμος/η	155	57,6	57,6	94,4
Μονογονεϊκή οικογένεια	15	5,6	5,6	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Αριθμός παιδιών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
0	114	42,4	42,4	42,4
1	54	20,1	20,1	62,5
2	77	28,6	28,6	91,1
3	21	7,8	7,8	98,9
4	3	1,1	1,1	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Κατηγορία εκπαίδευσης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Υποχρεωτική εκπαίδευση	2	,7	,7	,7
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	9	3,3	3,3	4,1
Τεχνολογική εκπαίδευση	93	34,6	34,6	38,7
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση	64	23,8	23,8	62,5
Κάτοχος μεταπτυχιακού	101	37,5	37,5	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Ποια είναι η ειδικότητά σας στο Κέντρο Κοινότητας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ Κοινωνικών Επιστημών	153	56,9	56,9	56,9
Ψυχολόγος ή σχολικός ψυχολόγος	52	19,3	19,3	76,2
Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Οικ. Κατεύθυνσης ή Διοίκ. Επιχειρήσεων	21	7,8	7,8	84,0
Πτυχ ΑΕΙ/ ΤΕΙ με ειδ/ση στη μαθ/κή στήρ.-δη/κή εν/ση παιδιών	8	3,0	3,0	87,0
Επισκέπτης Υγείας ή Νοσηλεύτης, πτυχιούχος ΑΕΙ ή ΤΕΙ	11	4,1	4,1	91,1
Διαμεσολαβητής για Ρομά, Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής	6	2,2	2,2	93,3
Υπάλληλος αρμόδιος για τη διοικητική υποστήριξη του Κέντρου	18	6,7	6,7	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Ποια είναι η σχέση εργασίας σας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Με σύμβαση εργασίας Ι.Δ.Α.Χ.	8	3,0	3,0	3,0
Με σύμβαση εργασίας Ι.Δ.Ο.Χ.	261	97,0	97,0	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος υποδοχής & αναμονής κοινού(Q1)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ	38	14,1	14,1	14,1
Διαφωνώ απόλυτα	35	13,0	13,0	27,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	58	21,6	21,6	48,7
Συμφωνώ	104	38,7	38,7	87,4
Συμφωνώ απόλυτα	34	12,6	12,6	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ατομικών συνεντεύξεων και συμβουλευτικών δράσεων. (Q2)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ	45	16,7	16,7	16,7
Διαφωνώ απόλυτα	50	18,6	18,6	35,3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	12,6	12,6	48,0
Συμφωνώ	88	32,7	32,7	80,7
Συμφωνώ απόλυτα	52	19,3	19,3	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Στο χώρο εργασίας μας παρέχεται η κατάλληλη φύλαξη/ασφάλεια (Q3)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ	76	28,3	28,3	28,3
Διαφωνώ απόλυτα	59	21,9	21,9	50,2
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	52	19,3	19,3	69,5
Συμφωνώ	58	21,6	21,6	91,1
Συμφωνώ απόλυτα	24	8,9	8,9	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Στο χώρο εργασίας μου είμαι ικανοποιημένος από την καθαριότητα του χώρου (Q4)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ	50	18,6	18,6	18,6
Διαφωνώ απόλυτα	21	7,8	7,8	26,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	68	25,3	25,3	51,7
Συμφωνώ	99	36,8	36,8	88,5
Συμφωνώ απόλυτα	31	11,5	11,5	100,0
Σύνολο	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το αντικείμενο σπουδών μου (Q5)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	18	6,7	6,7	6,7
Διαφωνώ	64	23,8	23,8	30,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	89	33,1	33,1	63,6
Συμφωνώ	84	31,2	31,2	94,8
Συμφωνώ απόλυτα	14	5,2	5,2	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο που παράγω/τους ωφελούμενους που εξυπηρετώ (Q6)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	34	12,6	12,6	12,6
Διαφωνώ	80	29,7	29,7	42,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	71	26,4	26,4	68,8
Συμφωνώ	74	27,5	27,5	96,3
Συμφωνώ απόλυτα	10	3,7	3,7	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από τη σχέση εργασίας (μόνιμος, ΙΔΑΧ, ΙΔΟΧ) (Q7)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	106	39,4	39,4	39,4
Διαφωνώ	91	33,8	33,8	73,2
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	14,9	14,9	88,1
Συμφωνώ	30	11,2	11,2	99,3
Συμφωνώ απόλυτα	2	,7	,7	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Υπάρχει πολύ καλή συνεργασία/ομαδικότητα με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους (Q8)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	9	3,3	3,3	3,3
Διαφωνώ	22	8,2	8,2	11,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	56	20,8	20,8	32,3
Συμφωνώ	114	42,4	42,4	74,7
Συμφωνώ απόλυτα	68	25,3	25,3	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων (Q9)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	8	3,0	3,0	3,0
Διαφωνώ	26	9,7	9,7	12,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	65	24,2	24,2	36,8
Συμφωνώ	110	40,9	40,9	77,7
Συμφωνώ απόλυτα	60	22,3	22,3	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Υπάρχει αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων/προϊσταμένων (Q10)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	1,9	1,9	1,9
Διαφωνώ	19	7,1	7,1	8,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	67	24,9	24,9	33,8
Συμφωνώ	117	43,5	43,5	77,3
Συμφωνώ απόλυτα	61	22,7	22,7	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από το αντικείμενο της εργασίας μου και τη δυνατότητα που μου δίνεται να χρησιμοποιήσω τα προσόντα μου ή όσα διδάχτηκα για την απόκτηση του πτυχίου μου (Q11)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	30	11,2	11,2	11,2
Διαφωνώ	49	18,2	18,2	29,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	94	34,9	34,9	64,3
Συμφωνώ	69	25,7	25,7	90,0
Συμφωνώ απόλυτα	27	10,0	10,0	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από τη δυνατότητα που έχω να καθοδηγώ και να βοηθάω ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη ή που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (Q12)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	2,6	2,6	2,6
Διαφωνώ	19	7,1	7,1	9,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	42	15,6	15,6	25,3
Συμφωνώ	150	55,8	55,8	81,0
Συμφωνώ απόλυτα	51	19,0	19,0	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από τον αριθμό των ωφελούμενων που χρειάζεται να εξυπηρετώ καθημερινά (Q13)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	16	5,9	5,9	5,9
Διαφωνώ	30	11,2	11,2	17,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	76	28,3	28,3	45,4
Συμφωνώ	119	44,2	44,2	89,6
Συμφωνώ απόλυτα	28	10,4	10,4	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Στο χώρο εργασίας μου υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός για την διεκπεραίωση της εργασίας μου (π.χ. Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, εκτυπωτές) (Q14)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ	21	7,8	7,8	10,0
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	10,4	10,4	20,4
Συμφωνώ	135	50,2	50,2	70,6
Συμφωνώ απόλυτα	79	29,4	29,4	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από τα μηχανογραφικά συστήματα και την υποστήριξη που έχουμε στον χειρισμό αυτών (Q15)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	10	3,7	3,7	3,7
Διαφωνώ	41	15,2	15,2	19,0
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	70	26,0	26,0	45,0
Συμφωνώ	115	42,8	42,8	87,7
Συμφωνώ απόλυτα	33	12,3	12,3	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος από το ενημερωτικό υλικό που μας έχει χορηγηθεί προκειμένου να παρέχουμε τις σωστές κατευθύνσεις στους ωφελομένους (νομοθεσία, εγκυκλίους, έντυπο υλικό για τους ωφελομένους) (Q16)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	14	5,2	5,2	5,2
Διαφωνώ	63	23,4	23,4	28,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	85	31,6	31,6	60,2

Συμφωνώ	95	35,3	35,3	95,5
Συμφωνώ απόλυτα	12	4,5	4,5	100,0
Σύνολο:	269	100,0	100,0	

Ως προς την συνεργασία με τον ΟΠΕΚΑ θα τη χαρακτηρίζα πολύ καλή (Q17)

	Συχνότητ α	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	8	3,0	3,0	3,0
Διαφωνώ	26	9,7	9,7	12,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	72	26,8	27,0	39,7
Συμφωνώ	108	40,1	40,4	80,1
Συμφωνώ απόλυτα	53	19,7	19,9	100,0
Σύνολο:	267	99,3	100,0	
Λείπουν	2	,7		
Γενικό Σύνολο	269	100,0		

Η ενημέρωση/βοήθεια που μας παρέχεται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ σε προβλήματα που προκύπτουν είναι πολύ καλή (Q18)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστι κό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	2,2	2,3	2,3
Διαφωνώ	22	8,2	8,3	10,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	70	26,0	26,3	36,8
Συμφωνώ	109	40,5	41,0	77,8
Συμφωνώ απόλυτα	59	21,9	22,2	100,0
Σύνολο:	266	98,9	100,0	

Λείπουν	3	1,1		
Γενικό Σύνολο	269	100,0		

Η δυνατότητα επικοινωνίας (τηλέφωνο e-mail) και η ανταπόκριση που έχω από τους αρμόδιους του ΟΠΕΚΑ, όταν υπάρξει ανάγκη είναι πολύ καλή (Q19)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	19	7,1	7,1	7,1
Διαφωνώ	36	13,4	13,5	20,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	63	23,4	23,7	44,4
Συμφωνώ	94	34,9	35,3	79,7
Συμφωνώ απόλυτα	54	20,1	20,3	100,0
Σύνολο:	266	98,9	100,0	
Λείπουν	3	1,1		
Γενικό Σύνολο	269	100,0		