

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών
Σχέσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

Βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων σε Ε.Φ.Κ.Α.
νομού Κορινθίας υπό το πρίσμα της κοινωνικής
Πολιτικής εν μέσω πανδημίας

Ψυχογιού Ελένη

Κόρινθος, Φεβρουάριος 2022

University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Political Studies and International
Relations

Master Program
«Local and Regional Development and Local Government»

Degree of satisfaction of employees in E.F.K.A.
prefecture of Corinth in the light of social policy
in the midst of a pandemic

Psichogiou Eleni

Corinth, February 2022

*Σ' αυτούς που είναι η δύναμή μου, ειδικότερα Γεωργία, Στάθη και
Ιωάννα και Γιάννη!*

Ευχαριστίες

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη & αυτοδιοίκηση» του τμήματος Πολιτικών επιστημών και διεθνών σχέσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου υπό την επίβλεψη του κ. Βενιέρη Δημητρίου, τον οποίο και ευχαριστώ. Ακόμη, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές και τους συμφοιτητές μου για την συνεργασία, καθώς και το τεχνικό τμήμα της σχολής για την βοήθειά του, όπως επίσης και τους εργαζόμενους που συμμετείχαν στην έρευνα. Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου, στον σύντροφό μου και στους συναδέλφους μου για την κατανόηση και την υποστήριξη που έλαβα καθ' όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσής μου, ειδικά εν μέσω πανδημίας.

Βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων σε Ε.Φ.Κ.Α. νομού Κορινθίας υπό το πρίσμα της κοινωνικής πολιτικής εν μέσω πανδημίας

Σημαντικοί Όροι: κοινωνική ασφάλιση, εργασιακή ικανοποίηση, Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

Περίληψη

Η κοινωνική ασφάλιση θεωρείται απόρροια των δυνητικών κινδύνων που αντιμετωπίζει ένας άνθρωπος ως μέλος ενός κοινωνικού συνόλου σε συνδυασμό με τις αντίστοιχες διατάξεις και τις συνταγματικές κατοχυρώσεις που ισχύουν. Στην χώρα μας από αρχαίων χρόνων υπάρχουν δείγματα για τον τρόπο και τα μέσα που μπορούσε να εφαρμοστεί η κοινωνική πολιτική για το σύνολο της κοινωνίας. Ο σκοπός που εξυπηρετεί είναι το αίσθημα ασφάλειας του ατόμου έναντι των απρόβλεπτων συνθηκών που δύναται να αντιμετωπίσει καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του. Η σημερινή εκδοχή της κοινωνικής ασφάλισης παρέχεται από τους ασφαλιστικούς φορείς, ειδικότερα από τον υπερ-φορέα e-Ε.Φ.ΚΑ στη σημερινή του μορφή λόγω των αλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης στα πλαίσια των μεταρρυθμίσεων λόγω της οικονομικής κρίσης. Με δεδομένο ότι η προσαρμογή στις εξελίξεις που επηρεάζουν άμεσα ή και έμμεσα τους πολίτες, αναφέρονται οι παράγοντες που επηρεάζουν τους εργαζόμενους στον προαναφερθέντα φορέα. Στην παρούσα εργασία επιχειρείται η εύρεση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα e-Ε.Φ.Κ.Α. του νομού Κορινθίας υπό το πρίσμα της κοινωνικής πολιτικής που τον χαρακτηρίζει σε συνθήκες πανδημίας. Αφού ορισθούν οι αντίστοιχες έννοιες, παρουσιάζεται ο τρόπος συλλογής των πρωτογενών δεδομένων με τη χρήση ανάλογων ερωτηματολογίων, καθώς και τα ευρήματα αυτής εν μέσω της υγειονομικής κρίσης λόγω covid-19.

Degree of satisfaction of employees in E.F.K.A. prefecture of Corinth in the light of social policy in the midst of a pandemic

Keywords: social insurance, job satisfaction, Unified Social Security Institution

Abstract

Social security is considered as a consequence of the potential dangers that a person faces as a member of a social group in combination with the corresponding provisions and the constitutional guarantees that apply. In our country since ancient times there are examples of how and means that social policy could be implemented for society as a whole. Its purpose is to give the individual a sense of security in the face of unforeseen circumstances that he or she may face throughout his or her life. The current version of social security is provided by insurance companies, especially by the super-body e-EFKA in its current form due to the changes that have taken place in the operation of public administration in the context of reforms due to the financial crisis. Given the adaptation to developments that directly or indirectly affect citizens, the factors that affect employees in the aforementioned body are mentioned. In the present work, an attempt is made to find the degree of satisfaction of the employees in the insurance body e-E.Φ.K.A. of the prefecture of Corinth in the light of the social policy that characterizes it in conditions of pandemic. After defining the respective concepts, the way of collecting primary data using similar questionnaires is presented, as well as its findings in the midst of the health crisis due to covid-19.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη του/ης συγγραφέα/ως και ο/η επιβλέπων/ουσα, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Ο/Η δηλών/ούσα

.....

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσα σ' ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, χαρακτηριστικό της εποχής αυτής, η ανάγκη για επιβίωση εμφανίζεται επιτακτικά για κάθε οργανισμό. Η επιβίωση αυτή, πραγματώνεται μέσα από την εναρμόνιση στις αλλαγές που συμβαίνουν σε όλους τους τομείς και τις εκφάνσεις της ζωής κάθε οντότητας. Αυτό σημαίνει ότι ο βαθμός της προσαρμοστικότητας που χαρακτηρίζει ένα άτομο ή ένα σύστημα γενικά, επηρεάζει τη συμπεριφορά του και την συνέχειά του γενικότερα. Οι εξελίξεις λοιπόν που «τρέχουν» με ιλιγγιώδη ταχύτητα, αφορούν και επηρεάζουν όλες τις εκφάνσεις της ζωής καθώς συμβαίνουν γεγονότα σε παγκόσμιο επίπεδο που άπτονται της οικονομίας, πολιτικής, υγείας, διεθνών σχέσεων κτλ. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η παγκόσμια αλλαγή λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού τα τελευταία δύο έτη.

Είναι ευρέως παραδεκτό ότι η πανδημία αυτή, άλλαξε ριζικά τον τρόπο επικοινωνίας αλλά και τις καθημερινές συνήθειες και ανάγκες των πολιτών στη χώρα μας. Άλλωστε, σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, όλες οι συνιστώσες δέχονται δυνάμεις αλλά ταυτόχρονα ασκούν κιόλας. Στο διάστημα αυτό, έγιναν τροποποιήσεις σε θέματα εθνικής οργάνωσης, όπως η ασφάλεια των συνόρων, η τηλεκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες, ο τρόπος μετακίνησης και φυσικής παρουσίας σε κλειστούς και ανοιχτούς χώρους υπό το πρίσμα της διασφάλισης της δημόσιας υγείας, η παροχή κοινωνικής μέριμνας και οικονομικής στήριξης όσων επλήγησαν κ.ά. Αναπόφευκτα, η αλλαγή αυτή δε θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο το κομμάτι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση φάνηκε να είναι μονόδρομος για αρκετό καιρό όσον αφορά το δημόσιο, αλλά και τον ιδιωτικό τομέα. Πράγματι, όσον αφορά τους δημόσιους οργανισμούς που εξυπηρετούν βασικές παροχές και στηρίζουν καθολικά τις βασικές ανάγκες των πολιτών, η προσαρμογή στην νέα πραγματικότητα κρίνεται αδιαπραγμάτευτη. Ειδικότερα, οι μεταρρυθμίσεις που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια στο ελληνικό δημόσιο είναι σημαντικές, αφού λόγω και της οικονομικής κρίσης υπήρξε προσαρμογή στη δομή και τη λειτουργία του, με αποτέλεσμα να γίνεται λόγος οργανωσιακή αλλαγή και ετοιμότητα.

Βιβλιογραφικά έχουν δημοσιευθεί μελέτες περίπτωσης για το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα κοινωνικής ασφάλισης ειδικά κατά την περίοδο της οικονομικής

κρίσης, αλλά ελάχιστες υπό συνθήκες πανδημίας το οποίο θεωρείται και λογικό. Βάσει προηγούμενων μελετών, προκύπτει ότι «η ετοιμότητα για αλλαγή αποτελεί βασικό θεμέλιο για την επίτευξη της δεύτερης, ενώ έχουν εντοπιστεί σχέσεις μεταξύ της ετοιμότητας των ατόμων και ορισμένων μεταβλητών όπως η προσαρμοστικότητα τους, η αυτο-αποτελεσματικότητα, η ατομική συνεισφορά, οι δεξιότητες, οι ικανότητες, η γνώση της εργασίας, η καλή επικοινωνία και οι σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και ηγεσίας, η παροχή υποστήριξης και ενημέρωσης, η κατανόηση της αναγκαιότητας της αλλαγής που επέρχεται» σύμφωνα με τον Cunningham (2002, σελ.377). Με το παρόν πόνημα λοιπόν, επιχειρείται η εύρεση του βαθμού ικανοποίησης των υπαλλήλων στα τμήματα συντάξεων και παροχών του ασφαλιστικού φορέα ΕΦΚΑ υπό το πρίσμα της κοινωνικής πολιτικής εν μέσω πανδημίας. Ο Spector (1997, σελ.42) γράφει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο οι εργαζόμενοι αγαπούν ή όχι την εργασία τους και πώς νιώθουν για τις διάφορες πτυχές αυτής. Σκοπός της παρούσης έρευνας είναι η απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα που εγείρονται γύρω από το θέμα αυτό. Τα ερευνητικά ερωτήματα - υποθέσεις είναι «διατυπώσεις που συγκεκριμενοποιούν τον σκοπό της έρευνας, αναλύοντας και εξειδικεύοντας τον σε επιμέρους ερωτήματα» (Λαγουμιντζής et al., 2015, σελ.33). Βάσει της έρευνας που διεξήχθη στους εργαζομένους στο νομό Κορινθίας στα υποκαταστήματα της Κορίνθου και του Κιάτου, δίνονται απαντήσεις στο βαθμό που επηρεάζουν οι παραπάνω παράγοντες τον βαθμό ικανοποίησής τους. Αρχικά, ερευνάται αν και κατά πόσο υφίστανται οι κατάλληλες υποδομές και τα υλικοτεχνικά μέσα για να παρασχεθεί η υπηρεσία που θα είναι σωστή από τους εργαζόμενους προς τους συναλλασσόμενους, ειδικά εν μέσω πανδημίας όπου υπήρξε αλλαγή στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών προς αυτούς. Ένα ακόμη ερώτημα που διερευνάται είναι η εμπιστοσύνη που νιώθουν οι εργαζόμενοι για το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται και κατά πόσο αυτό μπορεί να επηρεάσει την αποδοτικότητά τους, ενώ απαντάται και το αντίστροφο και ενδιαφέρον ερώτημα, δηλαδή η αξιολόγηση από τους πολίτες προς τους υπαλλήλους. Κομμάτι της έρευνας αποτελεί επίσης και το αν υπάρχει και κατά πόσο το αίσθημα της προσφοράς προς τους πολίτες, οι οποίοι ενδέχεται να αποτελούνται και από άτομα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι. Επιπροσθέτως, τίθεται το ερώτημα σχετικά με το πόσο αναγκαίες θεωρούν τις αλλαγές στο κομμάτι της απονομής των συντάξεων ειδικά μετά την απόφαση του κράτους για εμπλοκή πιστοποιημένων λογιστών και δικηγόρων σ' αυτό, καθώς και αν

θεωρούν ότι πρέπει να γίνουν προσλήψεις στον φορέα λόγω των αθρόων αιτήσεων για συνταξιοδότηση των παλαιών υπαλλήλων. Ακόμη, τίθεται το ερώτημα περί προσωπικής εξέλιξης των εργαζομένων μέσω επιμόρφωσης και κατά πόσο είναι δεκτικοί σ' αυτό ή όχι. Σημαντικό ερώτημα αποτελεί και το αν πιστεύουν ότι η χρηματική αποζημίωση που λαμβάνουν για τη δουλειά τους είναι δίκαιη, και αν οι μειώσεις που έγιναν τα τελευταία χρόνια τους έχουν επηρεάσει και πόσο.

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει το θεωρητικό κομμάτι, που εκτείνεται σε τρία κεφάλαια, ενώ στη συνέχεια ακολουθεί το ερευνητικό. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης με ιστορικά στοιχεία και μοντέλα κοινωνικού κράτους, καθώς και η εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης με έμφαση στο ελληνικό σύστημα που υφίσταται. Στο δεύτερο κεφάλαιο ορίζεται ο όρος δημόσια διοίκηση και οι αρχές που διέπουν την άσκηση της σ' έναν φορέα. Στο τρίτο κεφάλαιο, παρατίθενται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση ενός εργαζομένου βάσει των θεωριών που έχουν αναπτυχθεί στη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων. Στο τέταρτο κεφάλαιο διαφαίνεται η μεθοδολογία της έρευνας με αναλυτικά στοιχεία για τον σκοπό και το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσονται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων με το ποσοστό συμμετοχής τους στην έρευνα. Στο έκτο κεφάλαιο, απεικονίζονται αναλυτικά οι ερωτήσεις που τέθηκαν, αλλά και το ποσοστό στο οποίο οι εργαζόμενοι εξέφρασαν συμφωνία ή διαφωνία με αυτές. Στο έβδομο κεφάλαιο, παρουσιάζονται με αναλυτικό τρόπο τα αποτελέσματα και οι γραφικές τους απεικονίσεις, αναφέρονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις των εργαζομένων με σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών, καθώς και η σύγκριση σε σχέση με τις συνθήκες της πανδημίας που επικρατούν.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : Ο Θεσμός της Κοινωνικής Ασφάλισης Error! Bookmark not defined.

- 1.1 Εισαγωγή - Ιστορικά στοιχεία..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.2 Μοντέλα κοινωνικού κράτους.....3
- 1.3 Εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης με έμφαση στο ελληνικό σύστημα
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.4 Ανακεφαλαίωση..... **Error! Bookmark not defined.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Ο Δημόσιος Τομέας & Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα..... Error! Bookmark not defined.

- 2.1 Εισαγωγή στη δημόσια διοίκηση Error! Bookmark not defined.
- 2.2 Αρχές δημόσιας διοίκησης..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Σημασία και ρόλος δημόσιας διοίκησης..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Ανακεφαλαίωση..... **Error! Bookmark not defined.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης..... Error! Bookmark not defined.

- 3.1 Εισαγωγή – ορισμός εργασιακής ικανοποίησης **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Ανακεφαλαίωση..... **Error! Bookmark not defined.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Μεθοδολογία της Έρευνας..... Error! Bookmark not defined.

- 4.1 Εισαγωγή - Ερευνητικός στόχος **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Ερευνητικά ερωτήματα **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Μεθοδολογία έρευνας και ερευνητικό εργαλείο..... 19
- 4.4 Δείγμα αναφοράς και διαδικασία συλλογής δεδομένων .. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Ανάλυση δεδομένων με χρήση στατιστικών μεθόδων..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Ανακεφαλαίωση..... **Error! Bookmark not defined.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Δημογραφική Ανάλυση Δεδομένων.....	Error!
Bookmark not defined.	
5.1 Εισαγωγή – Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Δείγματος...	Error! Bookmark not defined.
5.2 Χαρακτηριστικά υπηρεσιακής κατάστασης δείγματος	27
5.3 Ποσοστό συμμετοχής.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 Συνοπτική παρουσίαση των ευρημάτων.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Ανακεφαλαίωση.....	Error! Bookmark not defined.
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : Ανάλυση Ευρημάτων Έρευνας.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
6.1 Αναλυτική Παρουσίαση των Ευρημάτων...	Error! Bookmark not defined.
6.2 Γραφικές Απεικονίσεις.....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 : Συμπεράσματα Έρευνας & Προτάσεις	68
7.1 Εισαγωγή – Ο ΕΦΚΑ σε καιρό πανδημίας και οικονομικής κρίσης.....	68
7.2 Συμπεράσματα έρευνας.....	68
7.3 Προτάσεις εργαζομένων	Error! Bookmark not defined.
7.4 Ανακεφαλαίωση.....	Error! Bookmark not defined.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	77
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	83

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

1.1 Εισαγωγή - Ιστορικά στοιχεία

Με δεδομένο ότι ο παράγοντας του ανθρώπινου κινδύνου σχετίζεται με την περίπτωση εμφάνισης οποιασδήποτε μορφής ασθένειας, ανικανότητας, θανάτου, γήρατος ή ανεργίας, η αποζημίωση για τους ενδεχόμενους αυτούς κινδύνους ορίζεται ως ασφάλιση. Από αρχαίων χρόνων αναδείχθηκε η ανάγκη για αναγνώριση και αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών στις κοινωνίες που συγκροτήθηκαν για το σύνολο των μελών της.

Σύμφωνα με τον κώδικα του βασιλιά Χαμουραμί στα μέσα του 18^{ου} αιώνα π.Χ. στην αρχαία Βαβυλωνία καταγράφεται ιστορικά για πρώτη φορά η ύπαρξη ταμειακού φορέα με στόχο την αλληλοβοήθεια μεταξύ εμπόρων, αλλά και έτερες διατάξεις που αφορούν την ασφάλιση και στο θαλάσσιο χώρο, ενώ συνολικά διαφαίνεται η μέριμνα από τον βασιλιά υπέρ της ευημερίας του κοινωνικού συνόλου συμπεριλαμβανομένων και των αδύναμων πολιτών. Αυτός ο κώδικας αποτελεί την βάση της τότε κοινωνικής ασφάλισης, παρόλο που εκείνη η περίοδος χαρακτηρίζεται από άθλιες συνθήκες διαβίωσης, καθώς επικρατεί κοινωνική ανισότητα και αρκετοί άνθρωποι είναι υπό καθεστώς δουλείας. Όσον αφορά την Ρωμαϊκή αυτοκρατορία θεσπίστηκε ολοκληρωμένο συνταξιοδοτικό σύστημα με έμφαση στη συνταξιοδότηση των Ρωμαίων πολεμιστών, ενώ μεταξύ άλλων κατασκευάστηκαν δημόσια λουτρά και υδραγωγεία με σκοπό την ιατρική περίθαλψη και ασφάλεια. Ακόμη, διανέμονταν τρόφιμα και ρούχα στις άπορες οικογένειες και τους ανέργους προς αποφυγή κοινωνικής αναταραχής στο εσωτερικό της αυτοκρατορίας.

Στην αρχαία Ελλάδα όπως αναφέρει η Ο. Βογιαντζή (2004, σελ.9) διαφαίνονται αρκετά σημάδια ασφάλισης, όπως η κάλυψη δαπανών για την κηδεία των θανόντων, η λειτουργία του θεσμού των «δημοσιευόντων ιατρών», τους οποίους εξέλεγε η πόλη κράτος με στόχο ακριβώς την παροχή των ιατρικών τους υπηρεσιών έναντι κάποιας αμοιβής, που ονομαζόταν «ιατρικά τέλη» και συλλεγόταν εν είδει υποχρεωτικής

εισφοράς από τους πολίτες μέσω της φορολογίας. Σε παραλληλισμό με τις σημερινές συντάξεις λόγω αναπηρίας υπήρχαν τα βοηθήματα από την «Εκκλησία του Δήμου» για όποιον λόγω κάποιας αδυναμίας ή θέματος υγείας δεν μπορούσε να εργαστεί. Η Βουλή των Πεντακοσίων εξέταζε κάθε χρόνο αυτά τα αιτήματα για να εγκρίνουν κάθε χρόνο το βοήθημα αυτό, όπως εξετάζονται σήμερα οι συνταξιούχοι αναπηρίας από τις αντίστοιχες επιτροπές στα Κέντρα Αξιολόγησης Αναπηρίας. Παρόλο που υφίστατο διαχωρισμός μεταξύ ελεύθερων πολιτών και ειλώντων, θεσμοθετήθηκε νομικά η συμπαράσταση προς τους αδύναμους, ακόμη και τους ξένους από πολλές πόλεις της αρχαίας Ελλάδας.

Στην αρχαία Αθήνα από την εποχή του Πεισιστράτου, του Σόλωνα και του Περικλή, το κράτος πρόνοιας διασφάλιζε την επιβίωση των «κατώτερων» πολιτών μέσω συγκροτημένης πολιτικής και όχι με τη μορφή φιλανθρωπίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα γι αυτό αποτελεί ο νόμος του Σόλωνα τον 6^ο αιώνα για τα σιτηρά όπου εξασφαλιζόταν καθολικά ο επισιτισμός, ενώ ο Περικλής έθεσε δίκτυ ασφαλείας για τις χήρες και τα ορφανά τέκνα των πεσόντων πολέμου, τη συνταξιοδότηση αναπήρων και ηλικιωμένων, τη δωρεάν σίτιση, αλλά και την καταπολέμηση της ανεργίας με προσλήψεις ανέργων στο δημόσιο για κοινωφελή έργα.

Από την πρώτη περίοδο του Χριστιανισμού δημιουργήθηκε ο θεσμός της Διακονίας όπως αναφέρει ο Σταθόπουλος (1999, σελ. 108) με πρωταρχικό έργο να οργανωθούν οι δομές φιλανθρωπίας και αλληλοβοήθειας. Βασικά σημεία για τη διακονία αποτελούσαν η προστασία για τα ορφανά, τους ασθενείς αλλά και τους καταδίκους που βρίσκονταν στη φυλακή, ενώ έχει καταγραφεί και ο θεσμός της μακροδιακονίας, με αποστολές σε μακρινές εκκλησίες, Αντιόχειας κι Ιεροσολύμων.

Στην Δυτική Ευρώπη η εκκλησία χρησιμοποιεί τον Πάπα ως μέσο επίλυσης των κοινωνικών προβλημάτων αφού ενδυναμώνει τη θέση του, ενώ κατά τον μεσαίωνα το μέσο άφεσης των αμαρτιών γίνεται η ελεημοσύνη. Σύμφωνα με αυτό, ο ρόλος της εκκλησίας είναι πρωταρχικός και λειτουργεί ως μέσο αναδιανομής του εισοδήματος, ενώ τα μοναστήρια μετατρέπονται σε μονάδες προνοιακού χαρακτήρα, δηλαδή λειτουργούν ως γηροκομεία, νοσοκομεία ή ορφανοτροφεία.

Κατά την περίοδο του Βυζαντίου ο Μέγας Βασίλειος αποτελεί τον πρωταρχικό εκφραστή της κοινωνικής πρόνοιας ιδρύοντας σχολές, ιδρύματα, ξενώνες, εργαστήρια προκειμένου να βοηθηθούν τα μέλη τους μαθαίνοντας μία τέχνη για να βιοποριστούν. Σημαντική ήταν και η αρωγή του Αλέξιου Α' ο οποίος δημιούργησε μία πολιτεία φροντίδας για τα θύματα και τους ανάπηρους πολέμου.

Την περίοδο της Αναγέννησης ωστόσο, λόγω των μέτρων κοινωνικής προστασίας που έλαβε το κράτος βάσει της φορολογίας των πολιτών, περιορίστηκε η φιλανθρωπική δράση της εκκλησίας. Ακόμη, παρατηρείται άνθηση των επιστημών κοινωνικής πολιτικής και εργασίας η οποία συντελεί στην ουσιαστική προσέγγιση και διαχείριση των προβλημάτων των αναξιοπαθούντων, ενώ αναζητούνται συνδυαστικά τα αίτια και οι λύσεις τους και προσφέρεται η υλική υποστήριξη που πρέπει στους ευάλωτους πολίτες.

Στα χρόνια της τουρκοκρατίας, η εκκλησία μαζί με την τοπική εξουσία ήταν οι δύο βασικοί υπεύθυνοι για την κοινωνική πρόνοια σε απόρους και αδύναμους πολίτες, ενώ οι Έλληνες που είχαν μετοικήσει σε άλλες χώρες έστελναν οικονομική βοήθεια με σκοπό να ανεγερθούν και να λειτουργήσουν σωστά σχολεία και νοσοκομεία.

Τέλος, καταλυτικός ήταν και ο ρόλος του έπαιξε η Βιομηχανική Επανάσταση για την δημιουργία του κράτους πρόνοιας, αφού διαχώρισε το κοινωνικό σύνολο σε μισθωτούς και κεφαλαιοκράτες. Αυτός ακριβώς ο διαχωρισμός των δύο τάξεων ήταν το έναυσμα για να θεσπιστούν μέτρα κοινωνικής προστασίας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι έννοιες της ισότητας, της δικαιοσύνης αλλά και των ατομικών ελευθεριών ισχύουν καθολικά.

Κοινός παρονομαστής σ' όλα τα παραπάνω διαφαίνεται να είναι η αναγκαιότητα ύπαρξης ενός κράτους πρόνοιας. Αναλύοντας τον όρο αυτό ιστορικά, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι απαντά πρώτη φορά τον 19^ο αιώνα, στη Γερμανία. Ο όρος αποτελεί μια εναλλακτική στο αστυνομικό κράτος και διαδόθηκε σε μεγάλο βαθμό μεταπολεμικά, χάρη στον Άγγλο κληρικό Temple, ο οποίος υπηρετούσε ως αρχιεπίσκοπος. Ο ίδιος πρότεινε τον όρο «*welfare state*». Στα επόμενα χρόνια, ο λόρδος Beveridge, που θεωρείται ότι θεμελίωσε το κοινωνικό κράτος στον αγγλοσαξονικό χώρο, αναφέρθηκε στον όρο «κράτος κοινωνικών υπηρεσιών». Αυτή η ορολογία, που εξελίχθηκε στο γνωστό σε μας κράτος πρόνοιας, είναι αρκετά περιγραφική και χρησιμοποιείται για να αναφερθούμε σε αυτές τις συγκεκριμένες μορφές οργάνωσης του κράτους, ενώ το κοινωνικό κράτος αποτελεί θεσμικό όρο, που αφορά κυρίως στη συνταγματική κατοχύρωση αυτής της υποχρέωσης του κράτους σύμφωνα με τον Καρβούνη (2004, σελ. 206). Ευρύτερα το κοινωνικό κράτος εκφράζει την αναγνώριση των δικαιωμάτων από την πλευρά της πολιτείας.

1.2 Μοντέλα κοινωνικού κράτους

Τα μοντέλα κοινωνικού κράτους που δημιουργήθηκαν κατά την Βιομηχανική

Επανάσταση λοιπόν, ήταν σαφής απόρροια του πλούτου της εποχής αλλά και των διακρίσεων που ίσχυαν. Τα μοντέλα κοινωνικής προστασίας στηρίζονταν στις εκάστοτε ανάγκες, αλλά και σε άλλους παράγοντες όπως το πλαίσιο χρηματοδότησης, οι σχέσεις στο εργασιακό πεδίο, οι παρεχόμενες υπηρεσίες, το σε ποια αναλογία αναπληρώνεται το εισόδημα, αλλά και οι σχετικές προβλέψεις της κοινωνικής πολιτικής. Τα κυριότερα κοινωνικά μοντέλα κατά Δημουλά και Οικονόμου (2014,σελ.64) είναι τα εξής:

- Σκανδιναβικό μοντέλο: πρόκειται για μοντέλα με ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα, που βασίζονται στο πρόσωπο του πολίτη και παρέχουν μεγάλο βαθμό προστασίας σε καθολικό επίπεδο. Αυτά τα μοντέλα χαρακτηρίζονται από υψηλά ποσοστά αναφορικά με την αναπλήρωση του εισοδήματος και την παροχή ευρύτατου πεδίου υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα.
- Αγγλοσαξονικό μοντέλο: δίνεται έμφαση στις περιπτώσεις των ατόμων που έχουν ανάγκη και δε διαθέτουν αρκετούς πόρους για τη συντήρησή τους. Το μοντέλο χρηματοδότησης βασίζεται σε πόρους που προέρχονται από τη γενική φορολογική πολιτική. Σε αντίθεση με το προηγούμενο μοντέλο, εδώ η αναπλήρωση εισοδήματος κινείται σε χαμηλά ποσοστά, ενώ οι εργασιακές σχέσεις είναι λιγότερο συντονισμένες και η εργασιακή προστασία σε χαμηλά επίπεδα.
- Νοτιοευρωπαϊκό μοντέλο: βασικά στοιχεία του μοντέλου αυτού είναι τα επιδόματα, η μικρή αναπλήρωση εισοδημάτων και οι ανισορροπίες αναφορικά με τις παροχές ιατρικής βοήθειας και περίθαλψης σε καθολικό επίπεδο.
- Ηπειρωτικό μοντέλο: πρόκειται για μοντέλο που βασίζεται κατά κύριο λόγο στο επάγγελμα του πολίτη. Οι εργασιακές σχέσεις είναι αρκετά συντονισμένες, ενώ η προστασία της εργασίας βασίζεται σε αυστηρές διατάξεις. Το σύστημα χρηματοδοτείται από τις εισφορές των πολιτών, και αν εξαιρέσει κανείς της παροχές σε υγεία και εκπαίδευση, το επίπεδο των υπόλοιπων παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών είναι μέτριο.

Στα τέλη του 19^{ου} αιώνα και συγκεκριμένα το 1880 θεσπίζεται στη Γερμανία μία σειρά νομοθετικών μεταρρυθμίσεων του Otto Von Bismarck, δημιουργώντας το πρώτο κράτος πρόνοιας με σκοπό να εξασφαλίζεται για όλους ένα δίκτυο προστασίας έναντι των προαναφερθέντων κινδύνων που δύναται να αντιμετωπίσει ένα άτομο. Οι τρεις πυλώνες που στηρίζονταν η χρηματοδότηση αυτής της νομοθεσίας ήταν οι ασφαλιστικές

εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων αλλά και οι κοινωνικοί πόροι μέσω της φορολογίας. Στην Μ.Βρετανία όμως, υιοθετείται ένα νέο μοντέλο κοινωνικής ασφάλισης πιο φιλελεύθερο με το μοντέλο Beveridge, με το γνωστό Beveridge Report του 1942, παρόλο που χρονολογικά συμπίπτει με τον Β' Παγκόσμιο πόλεμο. Σύμφωνα με αυτό, η εμπλοκή του κράτους είναι μειωμένη ενώ παράλληλα ενισχύεται η ελεύθερη αγορά και η ιδιωτική πρωτοβουλία. Συγκεκριμένα, κατά τον Δικαίο (2010,σελ.113) η έκθεση προέβλεπε τη συγκρότηση ενός μεταπολεμικού ειρηνικού κράτους, αναφέροντας ότι οι «πέντε γίγαντες» δηλαδή η ανάγκη, η αρρώστια, η άγνοια, η αθλιότητα και η οκνηρία, θα πρέπει να επαλειφθούν από την βρετανική κοινωνία και η συνεισφορά του κράτους για την «εγκαθίδρυση ενός εθνικού κατώτατου ορίου» αφήνοντας και χώρο για την ατομική πρωτοβουλία. Με βάση το προαναφερθέν μοντέλο, ο Beveridge στην Αγγλία το 1942 προσπάθησε να εφαρμόσει ένα πρόγραμμα καθολικής κοινωνικής ασφάλισης με εγγυητή το κράτος. Σύμφωνα με αυτό, όλοι οι ηλικιωμένοι πολίτες δικαιούνταν ένα ελάχιστο εισόδημα για να βιοποριστούν ενώ προβλεπόταν και μέριμνα για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της ανεπάρκειας στην αγορά για τους αδύναμους πολίτες. Βασικό χαρακτηριστικό του συστήματος είναι και σε αυτήν την περίπτωση η υποχρεωτικότητα της καθολικής και ισότιμης κοινωνικής ασφάλισης, αλλά και ο υψηλός βαθμός κρατικής παρέμβασης, με το σύστημα να χρηματοδοτείται από τα κρατικά κονδύλια. Στο μοντέλο αυτό, η κοινωνική ασφάλιση αφορά τις πρωταρχικές ανάγκες των πολιτών, και δεν αποτελεί συνάρτηση του μισθού τους κατά τον εργασιακό τους βίο. Όπως εξηγεί η Παπαρηγοπούλου (2017,σελ.576), βασική στόχευση του μοντέλου αυτού είναι να εξασφαλίζονται τα ελάχιστα όρια διαβίωσης, στους οποίους παρέχεται έστω ένα ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα, το οποίο ανταποκρίνεται σε ένα ποσοστό της σύνταξης που θα λάμβαναν σε αντίθετη περίπτωση.

Στον Ευρωπαϊκό χώρο, κυριαρχούν δύο συστήματα κοινωνικής ασφάλισης: το διανεμητικό και το σύστημα κεφαλαιοποίησης. Το διανεμητικό σύστημα λειτουργεί με βάση την αρχή των τρεχουσών πληρωμών. Δηλαδή, πρόκειται για ένα σύστημα που λαμβάνει χρηματοδότηση από τις εισφορές των εργαζομένων και εργοδοτών. Τα οφέλη αυτού του συστήματος αφορούν κυρίως το ότι επιτρέπει μια ευρεία κάλυψη για όλες τις πληθυσμιακές ομάδες του κράτους. Πρόκειται για ένα σύστημα απλό που δεν έχει ιδιαίτερα μεγάλα προβλήματα σε ό,τι αφορά την εργασιακή κινητικότητα. Από την άλλη πλευρά, ο Γιαννίσης (2004,σελ.41) συμπληρώνει πως το γεγονός ότι το σύστημα

δυσκολεύεται να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα και καταστάσεις, παράλληλα με τις μεγάλες τάσεις φοροδιαφυγών αναφορικά με τις εισφορές και τα φαινόμενα παραοικονομίας, κάνουν το σύστημα αυτό να δεσμεύεται υπέρμετρα και το καθιστούν τελικά μη βιώσιμο. Το σύστημα κεφαλαιοποίησης από την άλλη, λειτουργεί με καθορισμένη μεταφορά οικονομικών πόρων όπου οι εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων επενδύονται προκειμένου να χρηματοδοτήσουν το συνταξιοδοτικό σύστημα και τις συντάξεις των πολιτών. Θετικό σημείο που εντοπίζεται στο σύστημα αυτό, είναι η ανεξαρτησία των επιλογών άρα και ο βαθμός ελευθερίας των ασφαλισμένων στην αυτόματη προσαρμογή των συντάξεων με την ανάπτυξη και την αυξημένη απόδοση. Αντίθετα, ο Ρόμπολς (2020) σημειώνει πως μελανό σημείο αποτελεί το γεγονός ότι υπάρχει εξάρτηση των συντάξεων από τους δείκτες απόδοσης και ανάπτυξης της διεθνούς κεφαλαιαγοράς, ότι το κράτος επιδρά σε ιδιαίτερα εξασθενημένο βαθμό στη διαδικασία αναδιανομής και αναπλήρωσης εισοδήματος, και ότι οι ανάγκες που έχουν προκύψει για καλύτερα δίκτυα προστασίας των αδύναμων πολιτών δεν καλύπτονται σε ικανοποιητικό βαθμό. Τα περισσότερα δυτικά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης σύμφωνα με τον Μαυροζαχαράκη είναι βασισμένα στα δύο παραπάνω μοντέλα αλλά και σε συνδυασμούς τους (2013).

1.3 Εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης με έμφαση στο ελληνικό σύστημα

Απότοκος των συνεπειών του Β' Παγκοσμίου πολέμου ήταν η αδιαπραγμάτευτη δημιουργία ενός κράτους πρόνοιας, καθώς οι οδυνηρές συνέπειές του ήταν έκδηλες σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής. Όλες οι χώρες που συμμετείχαν έπρεπε να ανασυνταχθούν και να μεριμνήσουν για την epούλωση των πληγών με αναγκαία προϋπόθεση την επικράτηση ενός ειρηνικού κλίματος. Αυτό σημαίνει ότι έπρεπε να συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις σ' ένα ορισμένο περιβάλλον : οι ευρωπαϊκές χώρες κατόρθωσαν να ορθοποδήσουν με την βοήθεια διεθνών οργανισμών (Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής – σχέδιο *Marshall*) υπό το πρίσμα της κοινωνικής και οικονομικής οπτικής και να εφαρμοστούν οι προαναφερθείσες πρακτικές σε Βρετανία και Γερμανία.

Στη χώρα μας, με το διάταγμα της 15^{ης} Δεκεμβρίου 1836, εισάγεται ως θεσμός η κοινωνική ασφάλιση αρχής γενομένης από τη σύσταση του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (N.A.T.), το οποίο όμως λειτούργησε το 1861. Σειρά είχαν τα ταμεία αξιωματικών στρατού και ναυτικού το 1851, το ταμείο των δασκάλων το 1855, το ταμείο δημοσίων υπαλλήλων το 1861, οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα της Ελλάδος

το 1867, ενώ το ταμείο των μεταλλωρύχων ιδρύθηκε το 1882. Εδώ πρέπει να τονιστεί και το γεγονός ότι ανάμεσα στους δύο πολέμους και κατά την παγκόσμια κρίση του 1929-1932, έγινε αντιληπτό ότι η παγκόσμια ελεύθερη αγορά δεν μπόρεσε να ξεπεράσει τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν από το οικονομικό κραχ, δίνοντας έτσι την δυνατότητα να αναδυθεί το κράτος πρόνοιας. Όσον αφορά τη χώρα μας, η κοινωνική ασφάλιση θεσμοθετείται νομοθετικά το 1922 με την ψήφιση του νόμου 2868/1022 «περί υποχρεωτικής ασφάλισης των εργατών και ιδιωτικών υπαλλήλων». Στη συνέχεια, το 1928 ιδρύεται το ΤΣΑΥ – Ταμείο που αφορά τους εργαζομένους στην Υγεία, το 1932 ακολουθεί το ΤΣΑ – Ταμείο Αυτοκινητιστών και το 1934 με το νόμο 6298/34 ιδρύεται το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων και το Ταμείο για τους ελεύθερους επαγγελματίες, το Ταμείο ΤΣΜΕΔΕ για τους μηχανικούς και τελευταίος ο Οργανισμών Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.) το 1961.

Στην αρχή της επόμενης δεκαετίας δηλαδή το 1970 και έπειτα, αρχίζει να παρακμάζει και αμφισβητείται η αποτελεσματικότητα του κοινωνικού κράτους. Κατά την ψήφιση του Συντάγματος το 1975 στη χώρα μας έπειτα από τη δικτατορία, θεσμοθετήθηκε η κοινωνική ασφάλιση, η οποία κατοχυρώνεται στο άρθρο 22 παρ.4, που αναφέρει ότι «το κράτος μεριμνά για την κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων όπως ο νόμος ορίζει». Σύμφωνα με το πόρισμα μελέτης (2021) της Ένωσης για την Προάσπιση των Κοινωνικών Δικαιωμάτων για την «κοινωνική ασφάλιση» εντοπίζονται ενδογενή προβλήματα που διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: τα ταμειακά προβλήματα των ασφαλιστικών φορέων και τα διαρθρωτικά του ασφαλιστικού συστήματος. Τα κυριότερα διαρθρωτικά προβλήματα ήταν τα εξής:

- Πολυδιάσπαση φορέων άρα δημιουργία πολλών μικρών ασφαλιστικών ομάδων.
- Πολυνομία σύμφωνα με την οποία κάθε ταμείο κύριας & επικουρικής ασφάλισης δρα σε ξεχωριστό πλαίσιο.
- Μη αναλογιστική προσέγγιση εισφορών και παροχών
- Ανισότητα στην κατανομή πόρων στηριζόμενη στην δυνατότητα που είχε η κάθε ομάδα να πιέσει και το πελατειακό σύστημα με την εκάστοτε κυβέρνηση

Ενδεικτικά, οι γενεσιουργές αιτίες των προβλημάτων αυτών ήταν οι εξής:

- ❖ Η καθυστέρηση της εφαρμογής της νομοθετημένης τριμερούς χρηματοδότησης από

το 1956.

- ❖ Η άσκηση αναπτυξιακής πολιτικής μέσω εισφοροαπαλλαγών, επιστροφής κτλ.
- ❖ Το απαρχαιωμένο σύστημα βεβαίωσης και είσπραξης των εισφορών.
- ❖ Η άσκηση εθνικής πολιτικής μέσω των ασφαλιστικών οργανισμών χωρίς επιχορήγηση από τον κρατικό προϋπολογισμό
- ❖ Ο δανεισμός για τους ελλειμματικούς ασφαλιστικούς οργανισμούς από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με υψηλό επιτόκιο ενώ τα αποθεματικά υγιών ασφαλιστικών οργανισμών τοκίζονταν με χαμηλό επιτόκιο.
- ❖ Η γήρανση του πληθυσμού σε συνδυασμό με την ανεργία έφεραν σε ανισορροπία την αναλογία συνταξιούχων-ασφαλισμένων
- ❖ Η παρατεταμένη οικονομική κρίση

Κατά τη δεκαετία του 1990 συνεπώς, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης ήταν εν μέσω βαθιάς κρίσης, αφού τα τρία μεγαλύτερα ασφαλιστικά ταμεία της χώρας Ι.Κ.Α. ,Ν.Α.Τ. και Ο.Γ.Α. χρειάζονταν δάνειο ίσο με το 9,4 % του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος. Για το λόγο αυτό ακολούθησαν πολλές διορθωτικές κινήσεις όπως με τον Ν.2084/1992 για την ενοποίηση των 327 φορέων κύριας και επικουρικής ασφάλισης που υπήρχαν. Χαρακτηριστικές αλλαγές στους φορείς έγιναν ενδεικτικά το 2002 στο Ι.Κ.Α. που ενοποιήθηκε με το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών με τον Ν.3029/2002, ενώ η επικουρική ασφάλιση των μισθωτών της χώρας εξυπηρετούνταν από το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών.

Κομβικό σημείο στην κοινωνική ασφάλιση των πολιτών ήταν η ένταξη του Ι.Κ.Α.Ε.Τ.Α.Μ. σε έναν μεγαλύτερο Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, τον Ε.Φ.Κ.Α. με έναρξη λειτουργίας ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου την 1.1.2017, ενώ η επιτακτική ανάγκη για ψηφιοποίηση των διαδικασιών γέννησε τον ψηφιοποιημένο e-Ε.Φ.Κ.Α. με τον Ν.4670/2020 από την 1.3.2020. Στον υπερφορέα αυτόν, συμπεριλαμβάνεται το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης & Εφάπαξ Παροχών, όσο και το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών.

1.4 Ανακεφαλαίωση

Ξεκινώντας το πρώτο κεφάλαιο γίνεται αντιληπτή η γέννηση αλλά και η αιτία της ανάγκης για την κοινωνική ασφάλιση ενός ατόμου. Γίνεται ιστορική αναδρομή από χρονολογία π.Χ. όπου κάποια πρώτα ψήγματα έδειχναν την ανάγκη για την ασφάλεια ενός ατόμου και για τους οικείους του σε περίπτωση που το άτομο δεν θα ήταν ικανό να εργασθεί για οποιονδήποτε λόγο. Βασικός παράγοντας για να επιτευχθεί η κοινωνική μέριμνα ήταν η εκκλησία, ενώ μέσα από δημόσιες δομές παρατηρείται από αρχαίων χρόνων η κοινωνική αναδιανομή στους πιο αδύναμους πολίτες. Με το πέρας των χρόνων και με τα αλλαγές που επέφερε η Βιομηχανική επανάσταση στον παγκόσμιο χάρτη, υπήρξε διαχωρισμός μεταξύ κεφαλαιοκρατών και εργαζομένων. Εκεί ακριβώς επισφραγίσθηκε η ανάγκη για τη δημιουργία του λεγόμενου κράτους πρόνοιας, με τη θεμελίωση των δύο μοντέλων: του Beveridge στην Γερμανία και του Bismarck στην Μεγάλη Βρετανία. Τα μοντέλα κοινωνικού κράτους που αναδύθηκαν παγκοσμίως στηρίζονται σε τρεις πυλώνες όπως οι εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών και η γενική φορολογία των πολιτών, ενώ διαφοροποιούνται σε διάφορους τύπους όπως σκανδιναβικό, αγγλοσαξονικό, ηπειρωτικό και νοτιοευρωπαϊκό, ανάλογα με τη βαρύτητα που δίνεται σε κάθε πυλώνα. Ακόμη, νομοθετήθηκε η υποχρεωτική ασφάλιση των εργαζομένων, ενώ στον ευρωπαϊκό χώρο κυριάρχησαν δύο συστήματα κοινωνικής ασφάλισης τα οποία ρύθμιζαν και την σύνταξη γήρατος των ατόμων που θα λάμβαναν στο μέλλον. Όσον αφορά την χώρα μας, εισήχθη ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης τον 19αι. όπου και ξεκίνησε η σταδιακή σύσταση όλων των ταμείων. Ένα μίγμα παραγόντων από εξελίξεις πολιτικές, οικονομικές αλλά και κοινωνικές με αποκορύφωμα την παγκόσμια οικονομική κρίση του 2008 δεν άφησαν ανεπηρέαστη τη χώρα μας. Η πραγματικότητα αυτή αντανακλάται όπως είναι φυσικό και στα ταμεία ασφάλισης τα οποία συρρικνώθηκαν με σκοπό να εφαρμοστούν οι δημοσιονομικές προσαρμογές λόγω Μνημονίου. Ως αποτέλεσμα ήταν η δημιουργία ενός υπερ-φορέα του Ε.Φ.Κ.Α. με σκοπό να εξυπηρετεί το σύνολο των πολιτών, ενώ λόγω και της υγειονομικής κρίσης με την πανδημία του κορωνοϊού, πλέον υφίσταται ο ηλεκτρονικός Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) εξυπηρετώντας ηλεκτρονικά τα αιτήματα των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ & Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Εισαγωγή στη δημόσια διοίκηση

Ξεκινώντας το κεφάλαιο αυτό, θα ήταν συνετό να αναφερθεί το γενικό πλαίσιο μέσα στο οποίο ασκείται η δημόσια διοίκηση. Η αφετηρία για να στηριχθεί η άσκηση της δημόσιας διοίκησης στον δημόσιο τομέα είναι το κράτος. Το κράτος έχει τρία στοιχεία για να στοιχειοθετηθεί η ύπαρξή του. Αρχικά, πρέπει να υπάρχει λαός οργανωμένος σε επικράτεια (χώρα), ενώ βασικό στοιχείο είναι η αυτοδύναμη εξουσία και η οργάνωση με κανόνες δικαίου (Σπηλιωτόπουλος, 2011 σελ.2). Από τον ορισμό αυτό συνάγεται ότι το κράτος ως νομική προσωπικότητα και οντότητα έχει δικαιώματα αλλά και υποχρεώσεις. Βάσει της θεωρίας της νομικής προσωπικότητας, ο Τσάτσος (1993, σελ.306) αναφέρει ότι το κράτος αποτελεί ουσιαστικά τη νομική προσωπικότητα που εκφράζει το λαό που κατοικεί στη χώρα Βενιζέλος (2008, σελ. 307) με βάση το ότι τα νομικά πρόσωπα διακρίνονται σε Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου και Δημοσίου, θεωρεί ότι το κράτος αποτελεί ένα νομικό πρόσωπο ουσιαστικά που υπάγεται στο δημόσιο δίκαιο, ενώ τα επιμέρους ΝΠΔΔ και ΝΠΔ, όπως η τοπική αυτοδιοίκηση, οι ανεξάρτητες αρχές και άλλοι φορείς, βοηθούν στην οργάνωση της καθ' ύλην και κατά τόπον διοίκηση.

Ο ορισμός της διοίκησης συνεπώς κατά τον Τάχο (2018, σελ.19) αφορά την εποπτεία υποθέσεων, τη φροντίδα και τη διαχείριση, που αφορά τόσο τους ιδιώτες όσο και το κοινωνικό σύνολο του λαού. Έτσι λοιπόν, το πεδίο δράσης της δημόσιας διοίκησης που αναπτύχθηκε παραπάνω ασκείται μέσω δημόσιας και ιδιωτικής διοίκησης. Κάπου εδώ θα ήταν παράλειψη να μην αναφερθούν και τα μέσα από τα οποία ασκείται η δημόσια διοίκηση : με τη λήψη των αποφάσεων είναι επιφορτισμένη η εκάστοτε κυβέρνηση που ασκεί την εκτελεστική λειτουργία της χώρας με συνεργασία με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, ενώ η νομοθετική εξουσία ασκείται από την Βουλή μέσω έγκρισης ή απόρριψης νομοσχεδίων, συζητήσεων, διαβουλεύσεων κτλ. Συμπερασματικά, ο όρος δημόσια διοίκηση κατά τον Μακρυδημήτρη (2010, σελ.143) αφορά ένα σύνολο διοικητικών φορέων, οργανισμών και μηχανισμών σε ένα κράτος, οι οποίοι δρουν σε κεντρικό, επαρχιακό ή και τοπικό επίπεδο. Οι αρμοδιότητες των οργανισμών αφορούν την εφαρμογή των διατάξεων και των πολιτικών που ψηφίζονται από την πολιτική ηγεσία στα

πλαίσια της δημόσιας εξουσίας.

2.2 Αρχές δημόσιας διοίκησης

Βάσει του οδηγού ορθής διοικητικής συμπεριφοράς που εκδόθηκε από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη το 2012 (σελ.27-32), η δημόσια διοίκηση στηρίζεται στις εξής θεμελιώδεις αρχές :

- Αρχή της νομιμότητας : η αρχή αυτή συμπεριλαμβάνει δύο έννοιες. Αφορά την ανάγκη του να δεσμεύεται το Κράτος από τους ίδιους τους νόμους. Τα διοικητικά όργανα, συνεπώς, δεν μπορούν να ενεργούν αντίθετα προς τους κανόνες του Συντάγματος, του Ευρωπαϊκού δικαίου και των νομοθετικών πράξεων, ενώ η διοίκηση δεν μπορεί να ενεργήσει σε ασυμφωνία προς τους κανόνες αυτούς. Παραβιάσεις αυτής της αρχής μπορεί να σημειωθούν με την έκδοση πράξεων κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων, είτε με παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας, είτε με τη μη συμμόρφωση σε δικαστικές αποφάσεις(σελ.27), κατά των οποίων οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν προστασία στα διοικητικά δικαστήρια.
- Άσκηση της διακριτικής ευχέρειας : σε περιπτώσεις που δεν καλύπτονται νομοθετικά για τον τρόπο λειτουργίας και υπάρχει κενό, ο νόμος δίνει τη δυνατότητα στην διοίκηση να δράσει με σωστό, δίκαιο και άμεσο τρόπο στην αντιμετώπισή τους. Αυτό σημαίνει ότι δεν έχει προκαθοριστεί ακριβώς η ενέργεια στην οποία πρέπει να προβεί το διοικητικό όργανο και συνεπώς έχει την διακριτική ευχέρεια να δράσει κατά περίπτωση με νόμιμες λύσεις (σελ.28).
- Αρχή της χρηστής διοίκησης : τα διοικητικά όργανα οφείλουν να προβαίνουν στην άσκηση αρμοδιοτήτων σύμφωνα με τις αρχές της διοίκησης με καλόπιστο και χρηστό τρόπο, χωρίς ανεπιείκεια ή δογματισμό. Σημειώνεται ότι η βάση της αρχής αυτής, η διοίκηση δεν επιτρέπεται να ταλαιπωρεί τον πολίτη χωρίς λόγο, αντίθετα έχει καθήκον να διαφυλάσσει τα έννομα συμφέροντά του (σελ.29).
- Αρχή της επιείκειας : Αυτή η αρχή εξειδικεύει τα σχετικά με την επιείκεια που είδαμε ήδη στην αρχή της χρηστής διοίκησης, υπό την έννοια της προστασίας των δικαιωμάτων των διοικούμενων, κυρίως των οικονομικώς ασθενέστερων. Εφαρμογές αυτής της αρχής υπάρχουν κυρίως όταν η διοίκηση πρόκειται να λάβει επαχθή μέτρα για τον πολίτη (σελ.30).
- Αρχή της καλής πίστης : το περιεχόμενο της αρχής αυτής αναφέρεται στο ότι τα διοικητικά όργανα δεν έχουν δικαίωμα να εκμεταλλευτούν μια κατάσταση, αν και εφόσον ο διοικούμενος έχει λόγω πλάνης, απάτης ή απειλής βρεθεί σε θέση να πράττει κατά των

συμφερόντων του. Παράλληλα, αν οι πραγματικές καταστάσεις είναι ευνοϊκές για τον πολίτη, η διοίκηση δε δικαιούται να την αγνοήσει, ούτε να αρνηθεί να ικανοποιήσει τα αιτήματα για τα οποία πληρούνται οι προϋποθέσεις. Σε αντίθετη περίπτωση, οι πολίτες μπορούν να προσφύγουν στα διοικητικά δικαστήρια και ενδεχομένως να θεμελιωθεί κρατική ευθύνη προς αποζημίωση (σελ.30).

- Αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη : η αρχή αυτή σχετίζεται με αυτήν της καλής πίστης, και σημαίνει ότι η διοίκηση δεν μπορεί να δρα με τρόπο που αντίκειται στις προσδοκίες που η ίδια έχει δημιουργήσει στον πολίτη (σελ.31). Αυτή η αρχή αφορά και την αλλαγή διατάξεων, όπως π.χ. τα πρόσφατα νομοσχέδια για τα όρια φοίτησης, τα οποία θα ισχύσουν μόνο για τους εισακτέους που εισάγονται τώρα στα τμήματα, ενώ για όσους θεωρούσαν ότι οι παράμετροι θα ήταν διαφορετικές στην αρχή της φοίτησής τους, υπήρξαν μεταβατικές προβλέψεις.
- Αρχή της αναλογικότητας : Η αρχή αυτή έχει τρία στοιχεία, την προσφορότητα, την αναγκαιότητα και την αναλογικότητα εν στενή εννοία. Η προσφορότητα σημαίνει ότι το μέτρο πρέπει να είναι κατάλληλο για να πετύχει τον σκοπό, η αναγκαιότητα ότι δεν μπορούν να υπάρξουν ηπιότερα μέτρα που να μπορούν να επιτύχουν τον ίδιο σκοπό, και η εν στενή εννοία αναλογικότητα ότι το μέτρο δε δημιουργεί μεγαλύτερη βλάβη από την ωφέλεια που καλείται να πετύχει. Η διοίκηση, συνεπώς, όταν εισάγει μέτρα, ιδίως επαχθή, πρέπει να επιλέγει τα ηπιότερα δυνατά και να φροντίζει να μην πλήττει σε μεγάλο βαθμό τα δικαιώματα των πολιτών (σελ.31).
- Αρχή της ισότητας : Η αρχή αυτή πηγάζει από το άρθρο 4 του Συντάγματος, το οποίο προβλέπει την ισονομία. Συνεπώς, και οι διοικητικές αρχές δεν μπορούν να αντιμετωπίζουν όμοιες περιπτώσεις με ανόμοιο τρόπο και υποχρεούνται να κρίνουν με τα ίδια κριτήρια τις αιτήσεις που υποβάλλονται ταυτοχρόνως και έχουν την ίδια πραγματική βάση (ΣτΕ 729/1937). Ισότητα μπορεί να νοηθεί, φυσικά, μόνο στις νόμιμες ενέργειες, και όχι στη μεταχείριση της παρανομίας (σελ.32).

2.3 Σημασία και ρόλος δημόσιας διοίκησης

Η δημόσια Διοίκηση σύμφωνα με τον Μακρυδημήτρη, αποτελεί «*το εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων της εκάστοτε κρατικής εξουσίας και ο διαμεσολαβητής μεταξύ κράτους και πολιτών*». Αυτό σημαίνει ότι εξυπηρετεί στην επίτευξη των στοχοθεσιών που έχουν τεθεί από τις αποφάσεις της πολιτικής ηγεσίας ενός κράτους, ενώ ταυτόχρονα εξυπηρετεί τις έννομες ανάγκες και τα συμφέροντα των πολιτών.

Υπό το πρίσμα του Δικαίου, η έκφραση της διοίκησης χωρίζεται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη λέγεται οργανική ή τυπική και η δεύτερη ουσιαστική ή λειτουργική. Όσον αφορά την πρώτη, η διοίκηση με βάση αυτή τη θεωρία έρχεται σε ταύτιση με το σύνολο των φορέων και των οργάνων που την αποτελούν όπως πρόσωπα, σύλλογοι ή φορείς με τη μορφή Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου. Η δεύτερη κατηγορία καλείται λειτουργική διότι εκφράζεται το σύνολο των διοικητικών δραστηριοτήτων, δηλαδή όλων εκείνων των ενεργειών προς την επίτευξη του στόχου.

Συμπερασματικά, το πεδίο που ασκείται η δημόσια διοίκηση αφορά στο δημόσιο συμφέρον της εκάστοτε χώρας. Ως βασικό της αντικείμενο είναι να εξατομικεύει και εξειδικεύει τους νόμους και τις κανονιστικές πράξεις ανάλογα με την περίπτωση σε ατομική ή συλλογική, έτσι ώστε να διασφαλίζεται το δημόσιο συμφέρον αλλά και αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης για το κοινωνικό σύνολο.

2.4 Ανακεφαλαίωση

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάστηκε ο ορισμός και το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης, το Κράτος, προκειμένου να γίνει κατανοητή στη συνέχεια η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης. Ακόμη, αναφέρθηκαν τα μέσα με τα οποία αυτή ασκείται αλλά και οι αρχές που την διέπουν. Τέλος, έγινε αντιληπτός ο ρόλος που διαδραματίζει η δημόσια διοίκηση τόσο προς το κοινωνικό συμφέρον μιας χώρας, όσο και προς το ατομικό συμφέρον των πολιτών της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

3.1 Εισαγωγή – ορισμός εργασιακής ικανοποίησης

Μέσα σ' ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον όπου οι πληροφορίες και τα νέα δεδομένα ταξιδεύουν με ιλιγγιώδη ταχύτητα, η ομαλή συνέχεια αυτών προϋποθέτει προσαρμοστικότητα τόσο από τα συστήματα όσο και από τους έμψυχους συντελεστές. Αδιαμφισβήτητα ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Για το λόγο αυτό, τα τελευταία χρόνια έχει εδραιωθεί η έννοια της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού τόσο σε εταιρείες όσο και σε οργανισμούς με τη μορφή του αντίστοιχου τμήματος με σκοπό την σωστή και αποτελεσματική διοίκηση των υπαλλήλων. Βασικό μέλημα που προτάσσεται στην προσπάθεια αυτή είναι η εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνουν τα άτομα από την εργασία τους.

Σύμφωνα με τον Παπάνη (2007) η «εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις θεωρίες των κινήτρων και την εφαρμογή τους στον εργασιακό χώρο και αποτελεί την πιο μελετημένη μεταβλητή στο εργασιακό γίγνεσθαι». Αυτό σημαίνει ότι το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης εμπλέκεται τόσο με τα κίνητρα που χαρακτηρίζουν τη συμπεριφορά των εργαζομένων για το μέλλον, όσο και με την εμπειρία που έχει αποκτηθεί ήδη στον εργασιακό του βίο.

3.2 Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

Βιβλιογραφικά συναντώνται ουκ ολίγες θεωρίες και μελέτες σχετικά με τους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης. Ευρέως γνωστή είναι η «βασική θεωρία της πυραμίδας» του Maslow (1943) όπου σύμφωνα με αυτή το άτομο ξεκινά την ικανοποίηση των αναγκών του από τη βάση της, δηλαδή τις φυσιολογικές ανάγκες επιβίωσης όπως είναι η ανάγκη για νερό, φαγητό και αέρα. Έπειτα, ανεβαίνει στο επόμενο σκαλί με τις ανάγκες για ασφάλεια όπως στέγη, υγεία, προστασία και ασφάλιση. Συνεχίζοντας, βαίνει στο επόμενο σκαλί όπου βρίσκονται οι κοινωνικές ανάγκες όπως σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους, κοινωνικοποίηση και αγάπη. Ένα

επίπεδο πριν την κορυφή αναφέρονται οι ανάγκες αυτοεκτίμησης όπως η αυτοεκτίμηση, η φήμη και το κύρος. Στη κορυφή της πυραμίδας αυτής είναι η αυτοπραγμάτωση, δηλαδή η αίσθηση της πληρότητας του ατόμου.

Διαφορετική εκδοχή της παραπάνω θεωρίας παρουσίασε ο Alderfer (1969) την θεωρία «E.R.G.» από τα αρχικά των λατινικών λέξεων *existence* δηλαδή ύπαρξη, *relatedness* δηλαδή σχέση και *growth* δηλαδή ανάπτυξη. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, οι ανθρώπινες ανάγκες χωρίζονται σε τρεις μόνο κατηγορίες : ανάγκες ύπαρξης, σχέσης και ανάπτυξης. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται οι φυσιολογικές και οι ανάγκες ασφάλειας, στη δεύτερη βρίσκονται οι κοινωνικές ανάγκες και στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης.

Μία ακόμη πολύ γνωστή θεωρία της νεοκλασικής σχολής είναι αυτή που διατύπωσε ο McGregor υπό το πρίσμα περισσότερων παραγόντων (οικονομικών, κοινωνικών, τεχνολογικών) σε σχέση με αυτές της κλασικής σχολής, η λεγόμενη «θεωρία X και Ψ». Σύμφωνα με τη διπλή αυτή θεωρία κατά τον Λαδόπουλο, γεννήθηκαν οι δύο προαναφερθείσες θεωρίες για την οργάνωση, η καθεμία από τις οποίες βασίζεται σε άλλες παραδοχές για την ανθρώπινη φύση και τα κίνητρα των ανθρώπων. Η θεωρία X λοιπόν, βασίζεται στις εξής υποθέσεις:

- Οι περισσότεροι προτιμούν την καθοδήγηση
- Η τάση των περισσότερων ανθρώπων είναι να δουλεύουν όσο το δυνατόν πιο λίγο
- Οι περισσότεροι άνθρωποι δε θέλουν να έχουν περισσότερες ευθύνες.
- Οι περισσότεροι άνθρωποι θεωρούν την ασφάλεια πιο σημαντική από τα πάντα
- Οι περισσότεροι άνθρωποι βλέπουν το χρήμα ως κίνητρο και την απειλή της τιμωρίας ως αποθαρρυντικό παράγοντα.

Σύμφωνα με αυτή την απαισιόδοξη υπόθεση, δεν λαμβάνεται υπόψη ο πραγματικός χαρακτήρας των κινήτρων, όπως επίσης και ότι ο εξωτερικός έλεγχος είναι ο βασικός παράγοντας αν τα άτομα είναι ανώριμα, ανεύθυνα ή ανειλικρινή. Για τον λόγο αυτό ανέπτυξε την θεωρία Ψ όπου βασίζεται στις εξής υποθέσεις:

- Οι εργαζόμενοι άνθρωποι έχουν τη δυνατότητα του αυτοελέγχου και της δημιουργικότητας στα πλαίσια της εργασίας, ενώ οι στόχοι τους μπορούν να συντονιστούν με τους στόχους της επιχείρησης.

- Τα άτομα που βρίσκονται σε επιχειρησιακούς χώρους είναι ικανά, όταν υπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες στο περιβάλλον, όχι μόνο να δέχονται αλλά και να ζητούν την ανάθεση ευθυνών.
- Ο άνθρωπος από τη φύση του καταβάλλει προσπάθεια, συνεπώς η εργασία δεν είναι κάτι που εξαρχής προσπαθεί κανείς να αποφύγει.
- Οι άνθρωποι δεν αποκτούν κίνητρο μόνο για να αποκτήσουν χρήματα ή να αποφύγουν την τιμωρία. Ο εξαναγκασμός δεν είναι το μόνο μέτρο για να ωθήσει τον άνθρωπο στην ενεργητικότητα. Αντίθετα, υπάρχει και η δυνατότητα του ελεύθερου αυτοελέγχου για τους στόχους που κάποιος προσπαθεί να υλοποιήσει, και η συμμετοχή στην επιτυχία μπορεί να αποτελεί από μόνη της κίνητρο.

Επιπροσθέτως, μία ακόμη αξιολογημένη θεωρία που διατυπώθηκε τον περασμένο αιώνα με βάση έρευνα σε εργαζομένους είναι εκείνη του Herzberg. Η «θεωρία των δύο παραγόντων» στηρίζεται σε δύο είδη παραγόντων : στους υποκινητικούς, δηλαδή σ' αυτούς που προκαλούν υψηλού βαθμού ικανοποίηση στον εργαζόμενο και στους παράγοντες υγιεινής που προκαλούν δυσαρέσκεια. Αναλυτικότερα σύμφωνα με τον Herzberg (1993), στους παράγοντες υγιεινής και διατήρησης για το περιβάλλον εργασίας που οδηγούν σε άκρα δυσαρέσκεια εμπεριέχονται:

- I. Η στάση – πολιτική της επιχείρησης ή οργανισμού
- II. Η επίβλεψη – τρόπος εποπτείας
- III. Οι σχέσεις με τον προϊστάμενο
- IV. Οι εργασιακές συνθήκες
- V. Οι εργασιακές σχέσεις
- VI. ο μισθός – η θέση εργασίας

Από την άλλη πλευρά, οι παράγοντες ικανοποίησης που οδηγούν σε ιδιαίτερα μεγάλη ικανοποίηση στα άτομα είναι οι εξής:

- I. το επίτευγμα
- II. η ύπαρξη αναγνώρισης
- III. το αντικείμενο της εργασίας

- IV. η ευθύνη – ανάληψη πρωτοβουλίας
- V. η ανέλιξη – δυνατότητα προαγωγής
- VI. η εξέλιξη – δυνατότητα ανάπτυξης.

3.3 Ανακεφαλαίωση

Στην παρούσα εργασία, προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα Ε.Φ.Κ.Α. του νομού Κορινθίας, γίνεται έρευνα σύμφωνα με τους προαναφερθέντες παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης με τη χρήση ερωτηματολογίων. Η μέθοδος αυτή είναι η πιο συνηθισμένη για να εξαχθεί ένα τέτοιου είδους συμπέρασμα, καθώς χρησιμοποιούνται κλίμακες με διαβαθμίσεις στις δυνητικές απαντήσεις των ερωτώμενων. Οι θεωρίες που αναπτύχθηκαν παραπάνω υποδηλώνουν τον πολυπαραγοντικό χαρακτήρα όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων, κάτι που αντανακλάται και στις πολυάριθμες έρευνες που έχουν διεξαχθεί αλλά και τις θεωρίες που συνάγονται από αυτές εδώ και χρόνια. Συμπερασματικά, ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί τον κορμό σε μία επιχείρηση ή έναν οργανισμό με όλες τις αλλαγές που συμβαίνουν, π.χ. οικονομική κρίση, υγειονομική κρίση λόγω covid-19, συνεπώς όλες οι δυνάμεις που αλληλεπιδρούν σ' αυτόν, έχουν διαφορετικά αποτελέσματα τόσο στο ίδιο το άτομο όσο και στην εργασία του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Εισαγωγή - Ερευνητικός στόχος

Η έρευνα αυτή εκπονήθηκε για την αξιολόγηση των στάσεων και απόψεων των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ νομού Κορινθίας, σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους. Στόχος της υπήρξε μεταξύ άλλων να αναζητηθούν οι αλλαγές που επήλθαν με την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση του κοινού, λόγω των υγειονομικών δεδομένων. Στα πλαίσια αυτού του κεφαλαίου, αναλύεται το εργαλείο συλλογής δεδομένων και η μεθοδολογία της έρευνας, ενώ παράλληλα γίνεται αναφορά στο δείγμα και τις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν από την κατασκευή του ερωτηματολογίου έως και την τελική στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων.

4.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Ως ερευνητικοί στόχοι / ερευνητικά ερωτήματα για τη μελέτη αυτή ορίστηκαν τα εξής:

1. να διερευνηθούν οι τάσεις αναφορικά με την ικανοποίηση των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ νομού Κορινθίας, σε σχέση με τους παράγοντες που την επηρεάζουν και τις αλλαγές της πανδημίας
2. να βρεθεί αν οι υπάλληλοι είναι θετικοί σε αλλαγές και καινοτομίες, αλλά και ποιοι είναι οι λόγοι που καθυστερεί η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών
3. Να διερευνηθεί ο βαθμός ενημέρωσης των υπαλλήλων για τις νέες διατάξεις,
4. Να διερευνηθεί η διαθεσιμότητα υποδομών και μέσων για την αναβάθμιση της παροχής υπηρεσιών
5. Να βρεθεί το αν οι νέες τροποποιήσεις είναι βοηθητικές ανάλογα και με την

ετοιμότητα των εργαζομένων (τηλεργασία, εμπλοκή νομικών και λογιστών, κ.α.)

6. Είναι αποτελεσματικό το σύστημα αξιολόγησης; Το εμπιστεύονται οι εργαζόμενοι; Ποιοι συγκεκριμένα παράγοντες της αξιολόγησης επηρεάζουν την απόδοση και σε ποιο βαθμό;
7. Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ αξιολόγησης και απόδοσης των υπαλλήλων σε σχέση με τα δημογραφικά τους στοιχεία;
8. Εξετάζεται ο έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης & και των εργασιακών τους χαρακτηριστικών (έτη προϋπηρεσίας στο φορέα, έτη προϋπηρεσίας στο κατάστημα και θέση στο κατάστημα) αλλά και με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους;
9. Είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι από τη μισθολογική τους κατάσταση; Διερεύνηση παραγόντων(αντικείμενο θέσης, σχέσεις με ανώτερους, συναδέλφους, δυνατότητες εξέλιξης, αμοιβές & συμπληρωματικές παροχές, σύστημα αξιολόγησης, φυσικό περιβάλλον, συνθήκες εργασίας, ωράριο, θέματα υγιεινής & ασφάλειας χώρου εργασίας)
10. Τι θεωρούν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ Κορινθίας για την παροχή φιλικής, απλοποιημένης και ποιοτικής υπηρεσίας στους πολίτες, ιδίως στις ευαίσθητες ομάδες;
11. Ποια είναι τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερωτηθέντες και τι θεωρούν εκείνοι ότι χρειάζεται να βελτιωθεί;
12. Ποιες προκλήσεις αντιμετώπισαν οι εργαζόμενοι ΕΦΚΑ λόγω της υγειονομικής κρίσης, σύμφωνα με τις απόψεις των ίδιων;
13. Τι πιστεύουν οι εργαζόμενοι ΕΦΚΑ για τις ανάγκες του οργανισμού; Τι χρειάζεται να βελτιωθεί για να ενισχυθεί η λειτουργία και να ασκούνται αποτελεσματικότερα οι αρμοδιότητες;

Για να απαντηθούν αυτά τα ερωτήματα, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν το σχετικό ερωτηματολόγιο, στο οποίο αναφορά γίνεται στη συνέχεια.

4.3 Μεθοδολογία έρευνας και ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο για αυτή τη μελέτη σχεδιάστηκε ώστε να περιλαμβάνει 58 συνολικά ερωτήματα, από τα οποία αρκετά αφορούν φράσεις με τις οποίες οι

συμμετέχοντες πρέπει να εκφράσουν συμφωνία ή διαφωνία, μέσα από πενταβάθμια κλίμακα Likert, όπου 1=Διαφωνώ απόλυτα και 5=Συμφωνώ απόλυτα. Εκτός από τις ερωτήσεις για τον βαθμό ικανοποίησης και τις συνθήκες στην υπηρεσία, στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθηκαν και ερωτήσεις για τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, ώστε να καταστούν δυνατοί οι συσχετισμοί στα πλαίσια των επαγωγικών αναλύσεων.

Η ερευνητική προσέγγιση στο πλαίσιο αυτό είναι ποσοτική. Σε αντίθεση με την ποιοτική προσέγγιση, όπου στόχος είναι η σε βάθος παρατήρηση των δεδομένων και καταστάσεων, η ποσοτική προσέγγιση ενδιαφέρεται περισσότερο για μια καταγραφή τάσεων και ποσοστών, η οποία μπορεί να βοηθήσει στον σχηματισμό πολιτικών και προβλέψεων για τις μελλοντικές εξελίξεις των τάσεων αυτών (Creswell, 2008). Η ποσοτική ερευνητική προσέγγιση χρησιμοποιείται κατά κόρον τόσο στις επιστήμες που αφορούν το μάρκετινγκ, όσο και στις κοινωνικές επιστήμες, καθώς επιτρέπει στους ερευνητές να συνοψίσουν τα χαρακτηριστικά που αντιστοιχούν σε διάφορες ομάδες αναφορικά με τις στάσεις και τις προτιμήσεις τους σε κάποιο ζήτημα (Argy *et al.*, 2010). Αυτό εφαρμόζεται και στην παρούσα μελέτη. Δεδομένου ότι ζητούμενο ήταν η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ, επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο ως εργαλείο ποσοτικής μεθοδολογίας. Πρόκειται για μια προσέγγιση που αξιολογείται συχνότατα, διότι αναζητά τις σχέσεις αιτίου και αιτιατού ανάμεσα στις μεταβλητές, μέσω των επαγωγικών αναλύσεων, αλλά και λόγω του πλήθους των συμμετεχόντων, το οποίο είναι πολλαπλάσιο σε σχέση με μια ποιοτική έρευνα, δίνει σαφείς ενδείξεις για τα συζητούμενα θέματα (Creswell, 2008).

4.4 Δείγμα αναφοράς και διαδικασία συλλογής δεδομένων

Το ερωτηματολόγιο, μετά την έγκρισή του από τον επιβλέποντα της μελέτης και του καθηγητή μεθοδολογίας, μοιράστηκε εντύπως σε υπαλλήλους του ΕΦΚΑ Κορινθίας σε σύνολο 65, από τους οποίους το συμπλήρωσαν 54 άτομα. Συνεπώς το δείγμα θεωρείται αντιπροσωπευτικό. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν εξ αρχής ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία που παραχώρησαν θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας. Όλες οι απορίες των συμμετεχόντων απαντήθηκαν, ενώ δεν υπήρξε σε καμία περίπτωση πίεση ή κατεύθυνση αυτών προς ορισμένες απαντήσεις. Μετά τη λήξη της συλλογής των δεδομένων, αυτά αποδελτιώθηκαν και κωδικοποιήθηκαν για να καταστεί δυνατή

η ανάλυσή τους. Σε όλη τη διάρκεια της συλλογής δεδομένων, της επεξεργασίας και της συγγραφής των αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων, τηρήθηκαν οι κανόνες δεοντολογίας του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

4.5 Ανάλυση δεδομένων με χρήση στατιστικών μεθόδων

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων, αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες λειτουργίες και προγράμματα:

1. Η αποδελτίωση και κωδικοποίηση των απαντήσεων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του Microsoft Excel, το οποίο αξιοποιήθηκε και για τη δημιουργία ορισμένων γραφημάτων.
2. Οι περιγραφικές και επαγωγικές στατιστικές αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν με τη βοήθεια του IBM SPSS v. 26 για Windows. Οι μεταβλητές ξαναγράφηκαν στο αντίστοιχο πεδίο, ενώ τα δεδομένα εισήχθησαν κωδικοποιημένα από το φύλλο Excel. Χρησιμοποιήθηκαν ιδίως τα εργαλεία: Descriptive Statistics και Frequencies για τις περιγραφικές αναλύσεις, και τα T-test, One Way ANOVA και το τεστ χ -τετράγωνο, για τις επαγωγικές.

4.6 Ανακεφαλαίωση

Συνοπτικά, οι ενέργειες αναφορικά με τη μεθοδολογία μπορούν να παρουσιαστούν σχηματικά ως εξής:

Στάδιο Μεθοδολογίας	Ενέργειες
Συγγραφή Ερευνητικών Ερωτημάτων	Τέθηκαν οι ερευνητικοί στόχοι και τα αντίστοιχα ερωτήματα, που αφορούν κυρίως στον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων, τις αλλαγές που έχουν επέλθει, την αξιολόγηση, αλλά και τα δημογραφικά στοιχεία, τα οποία θα αξιοποιηθούν και στους συσχετισμούς.

Επιλογή Προσέγγισης	Επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση, λόγω του μεγαλύτερου δυνατού δείγματος και της ανάγκης καταγραφής των τάσεων και εξαγωγής μετρήσιμων αποτελεσμάτων.
Κατασκευή Εργαλείου	Κατασκευάστηκε ένα ερωτηματολόγιο 58 ερωτημάτων, που αφορούσε κυρίως σε στάσεις των ερωτηθέντων και δημογραφικά στοιχεία.
Συλλογή Δεδομένων	Τα δεδομένα(54 απαντημένα ερωτηματολόγια) συνελέγησαν με διανομή του ερωτηματολογίου σε έντυπο, σε υπαλλήλους του ΕΦΚΑ νομού Κορινθίας
Στατιστική Επεξεργασία	Χρήση Excel και SPSS για την κατασκευή γραφημάτων και τις περιγραφικές και επαγωγικές αναλύσεις.

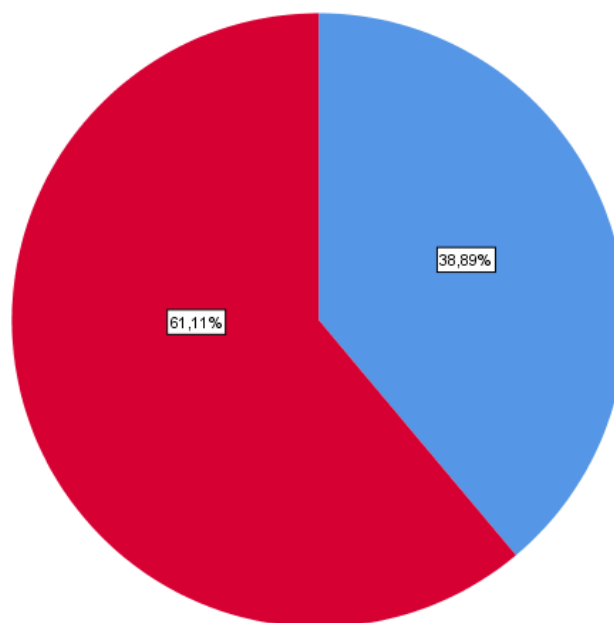
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

5.1 Εισαγωγή – Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Δείγματος

Πριν αναλυθούν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων για τα ζητήματα της υπηρεσίας τους και τον βαθμό ικανοποίησής τους, γίνεται αναφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους, το ποσοστό συμμετοχής, αλλά και στοιχεία που αφορούν την εργασία τους στον φορέα.

Φύλο
Frequency

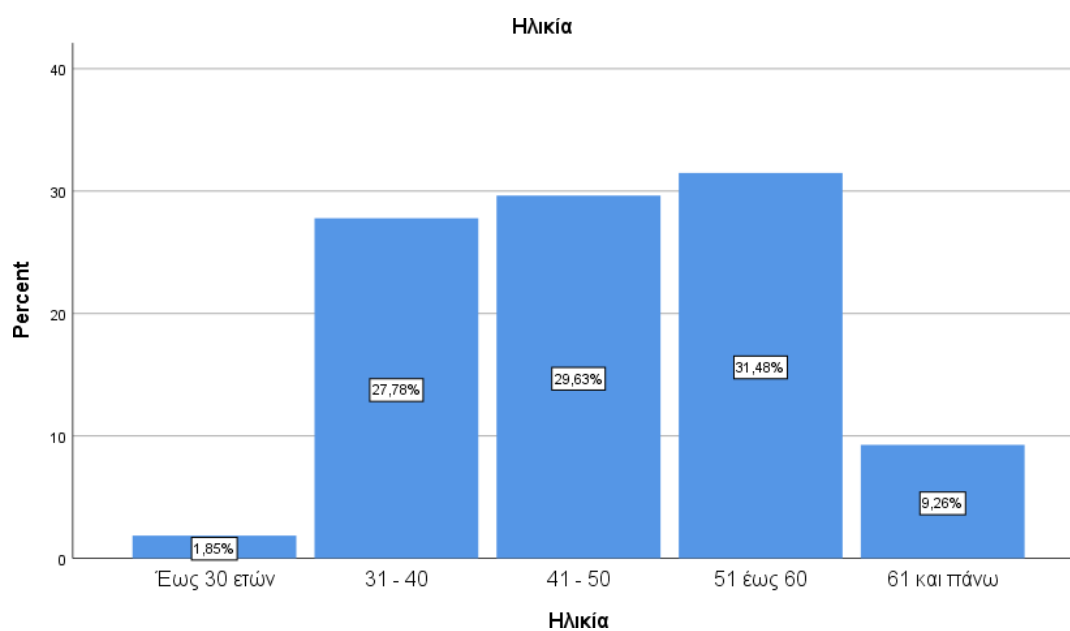


Φύλο
Valid Άνδρας
Valid Γυναίκα

Όπως φαίνεται στο πρώτο γράφημα, οι γυναίκες αποτέλεσαν το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων, καθώς ανήλθαν σε 61,11%, έναντι 38,89% των ανδρών.

Ηλικία

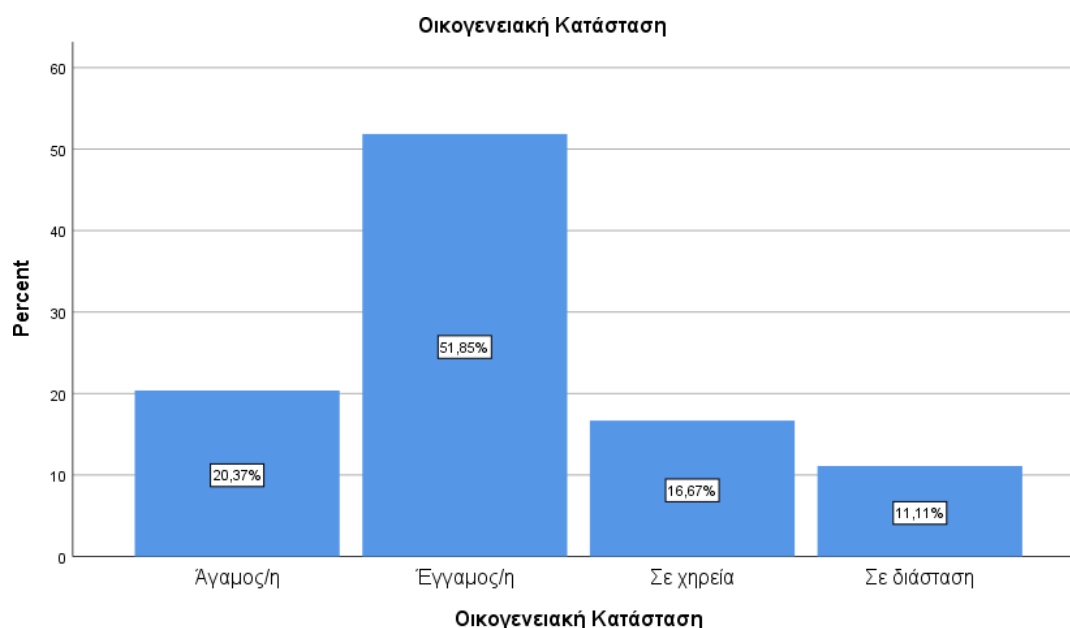
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Έως 30ετών	1	1,9	1,9	1,9
	31-40	15	27,8	27,8	29,6
	41-50	16	29,6	29,6	59,3
	51 έως 60	17	31,5	31,5	90,7
	61 και πάνω	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Οι ηλικίες του δείγματος ήταν αρκετά μοιρασμένες, με μεγαλύτερη εκπροσώπηση για την ομάδα 51–60 (31,48%). Η μικρότερη ομάδα ήταν οι έως 30 ετών (1,85%), ενώ αρκετά άτομα ήταν 31–40 (27,78%) και 41–50 (29,63%). Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, περισσότεροι ήταν έγγαμοι (51,85%), ενώ αμέσως επόμενοι ήρθαν οι άγαμοι (20,37%), και σε μικρότερο ποσοστό οι χήροι και οι εν διαστάσει.

Οικογενειακή Κατάσταση

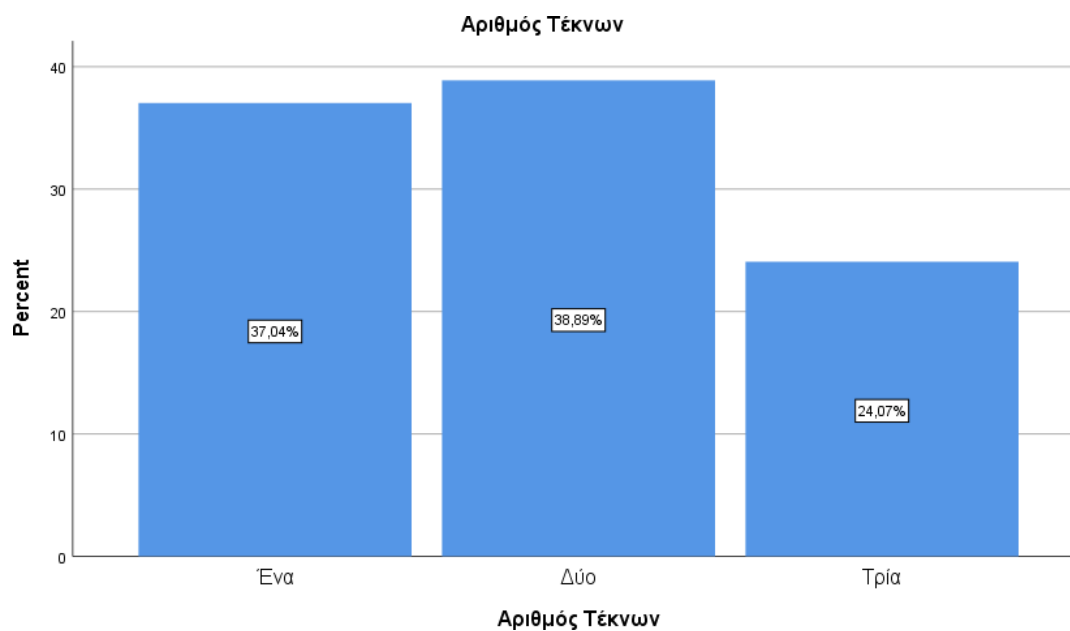
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Άγαμος/η	11	20,4	20,4	20,4
	Έγγαμος/η	28	51,9	51,9	72,2
	Σε χηρεία	9	16,7	16,7	88,9
	Σε διάσταση	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Κανένας από τους συμμετέχοντες δεν επέλεξε την απάντηση 4 αναφορικά με τον αριθμό των παιδιών. Οι περισσότεροι είχαν ένα (37,04%) ή δύο τέκνα (38,89%).

Αριθμός Τέκνων

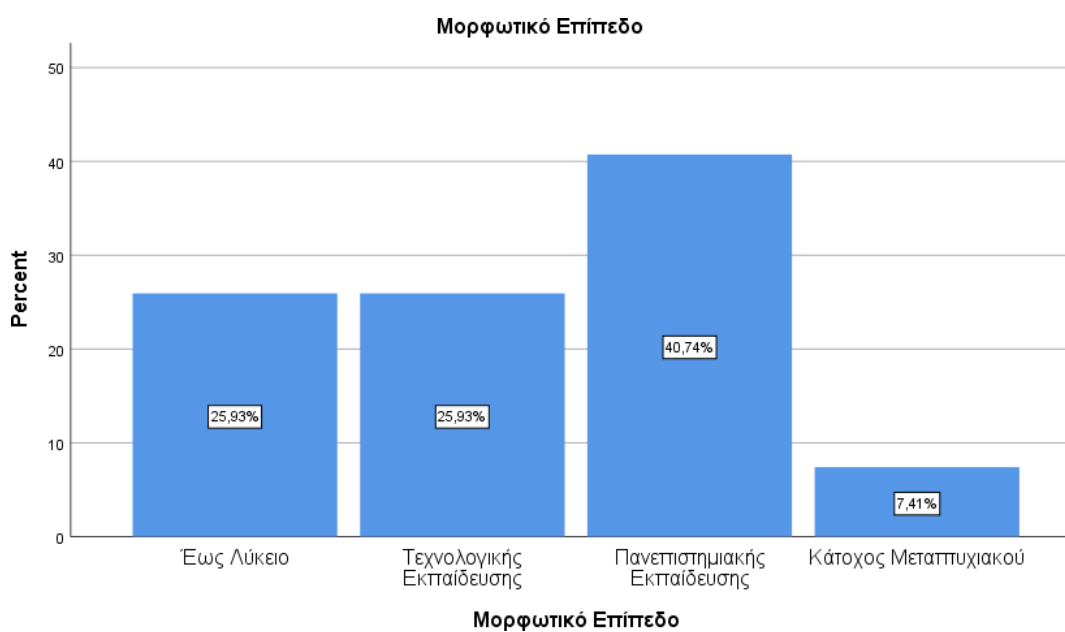
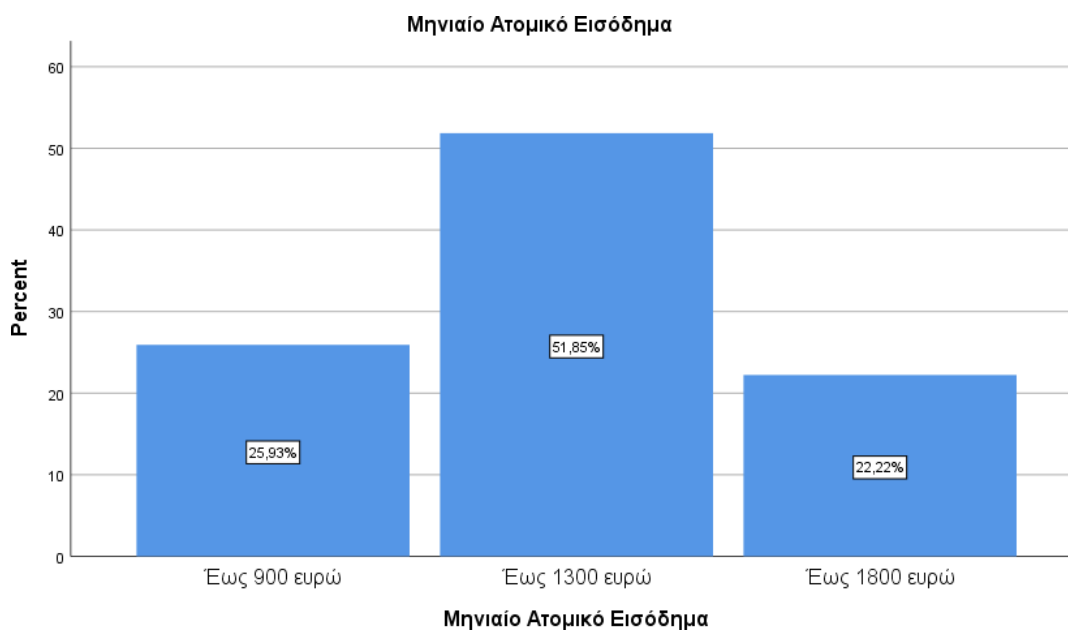
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Ένα	20	37,0	37,0	37,0
	Δύο	21	38,9	38,9	75,9
	Τρία	13	24,1	24,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν στη συνέχεια για το μηνιαίο ατομικό τους εισόδημα. Η πλειοψηφία απάντησε ότι βγάζει έως 1300 ευρώ τον μήνα (51,85%), ενώ λιγότεροι βγάζουν ως 900 ευρώ (25,93%) και έως 1800 ευρώ (22,22%). Κανένας δεν επέλεξε την απάντηση «πάνω από 1800 ευρώ».

Μηνιαίο Ατομικό Εισόδημα

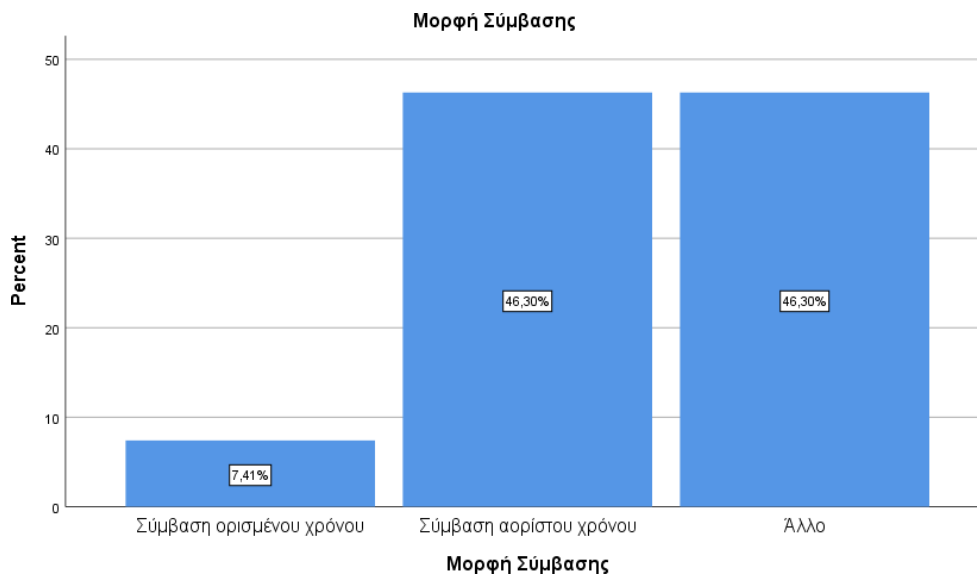
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έως 900 ευρώ	14	25,9	25,9	25,9
	Έως 1300 ευρώ	28	51,9	51,9	77,8
	Έως 1800 ευρώ	12	22,2	22,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



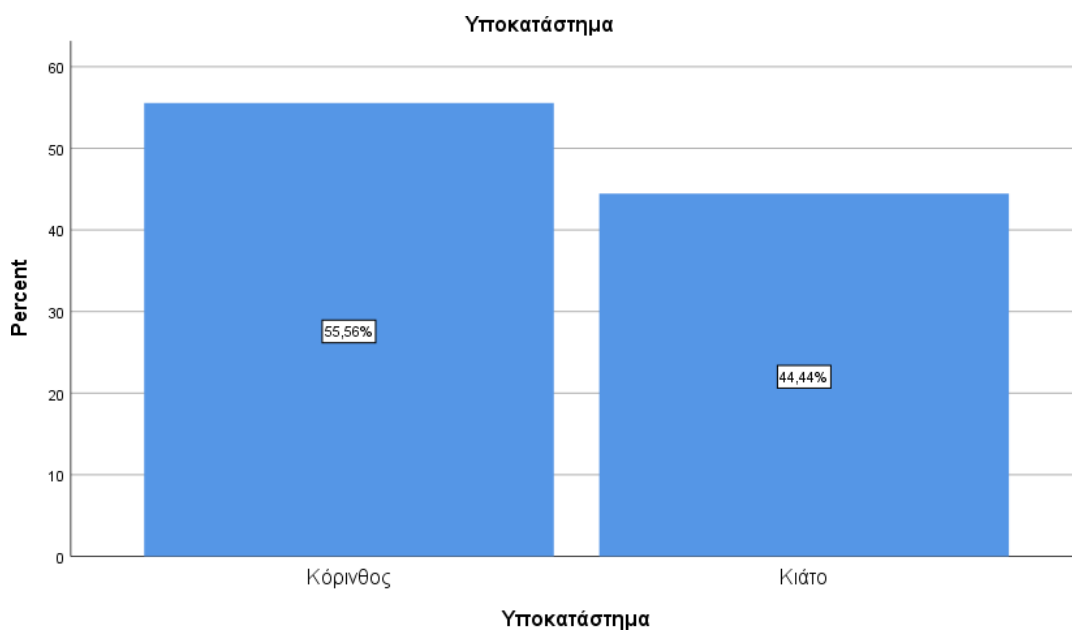
Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων ήταν αρκετά υψηλό, με τους περισσότερους (40,74%) να έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση, αρκετούς να προέρχονται από την τεχνολογική εκπαίδευση (25,93%) και 7,41% να κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ενώ οι υπόλοιποι έχουν φτάσει έως το Λύκειο.

5.2 Χαρακτηριστικά υπηρεσιακής κατάστασης δείγματος

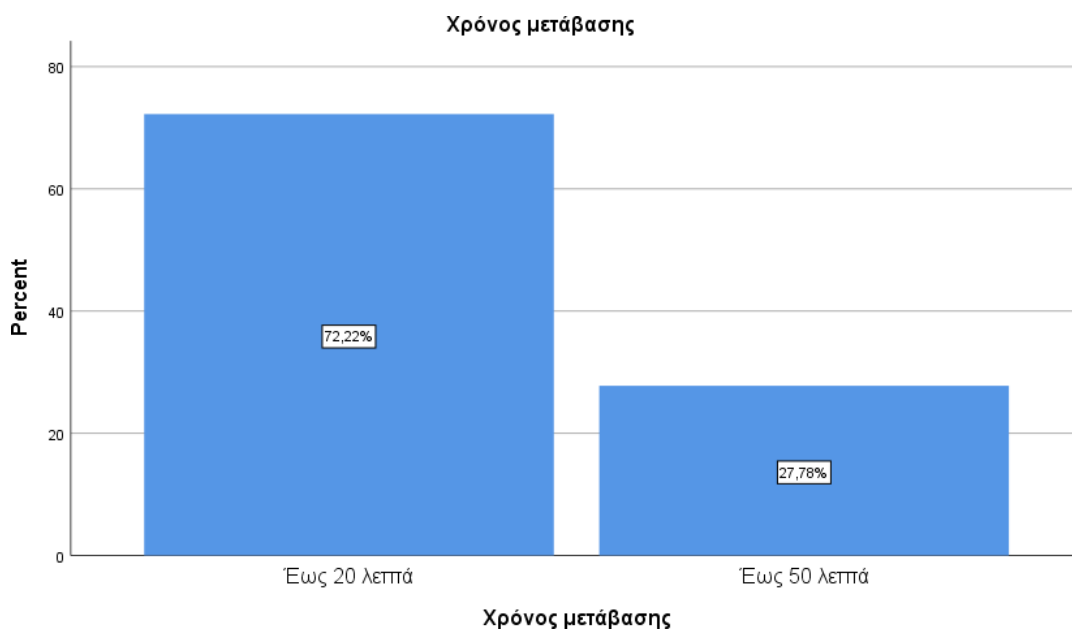
Εκτός από τα στερεότυπα δημογραφικά στοιχεία, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν και σε ερωτήσεις που αφορούσαν τη θέση τους στον φορέα.



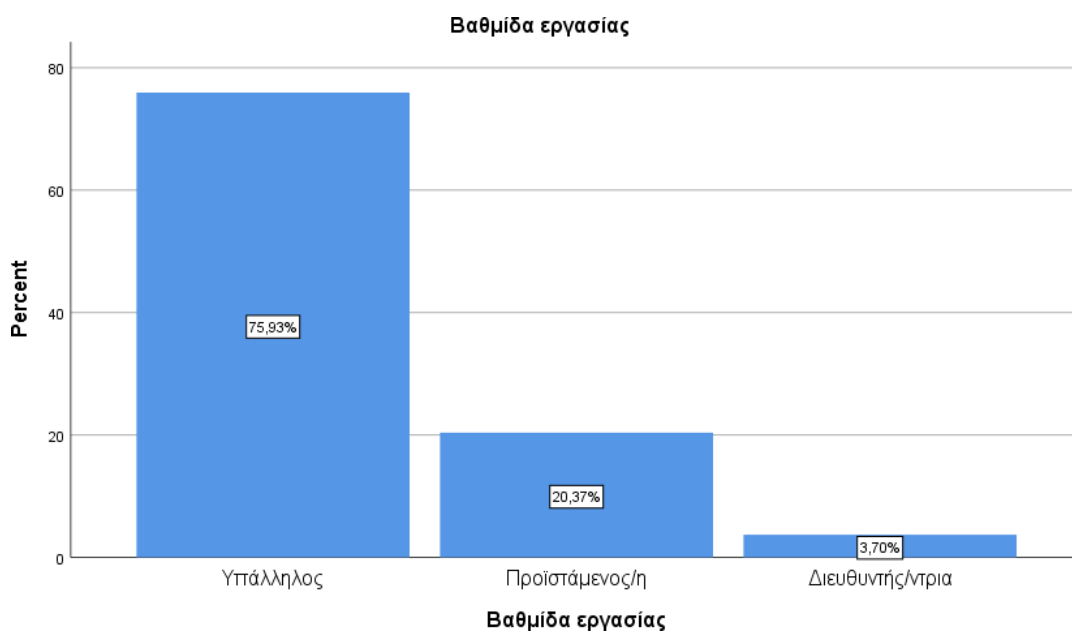
Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες έχουν συμβάσεις αορίστου χρόνου (46,3%) ή άλλη μορφή σύμβασης (46,30%), κυρίως μονιμότητα. Η πλειοψηφία εργάζεται στο υποκατάστημα της Κορίνθου (55,56%), ενώ το 44,44% εργάζεται στο Κιάτο.



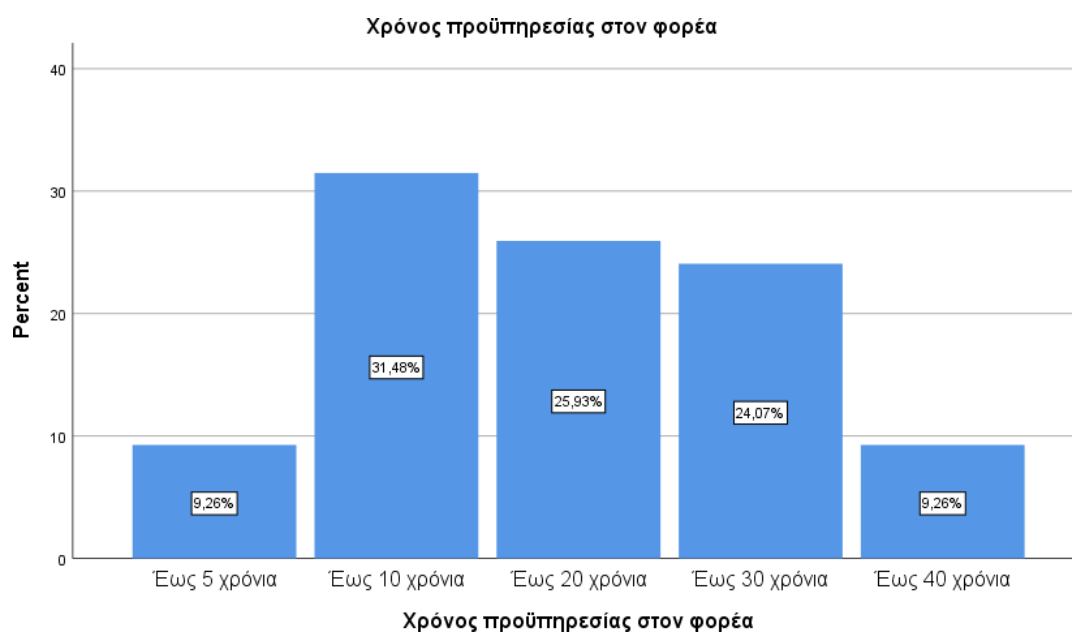
Αναφορικά με το πόσο χρόνο κάνουν να μεταβούν στο υποκατάστημα, κανένας συμμετέχων δεν επέλεξε τις 2 ώρες ή παραπάνω από αυτές. Φαίνεται ότι το 72,22% κάνει μόλις 20 λεπτά ή και λιγότερο να πάει στην εργασία του, ενώ οι υπόλοιποι έως 50λεπτά.



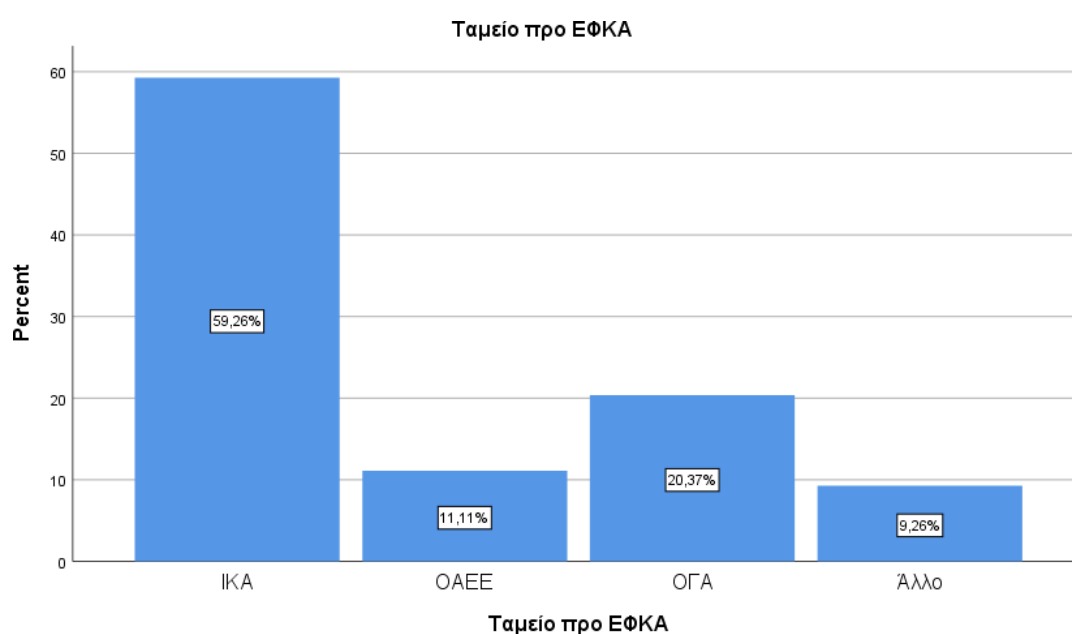
Αναφορικά με τη διοικητική βαθμίδα στην οποία βρίσκονται, οι περισσότεροι συμμετέχοντες (75,93%) ήταν υπάλληλοι, ενώ υπήρξαν λίγοι διευθυντές/τριες (3,7%) και αρκετοί προϊστάμενοι (20,37%).



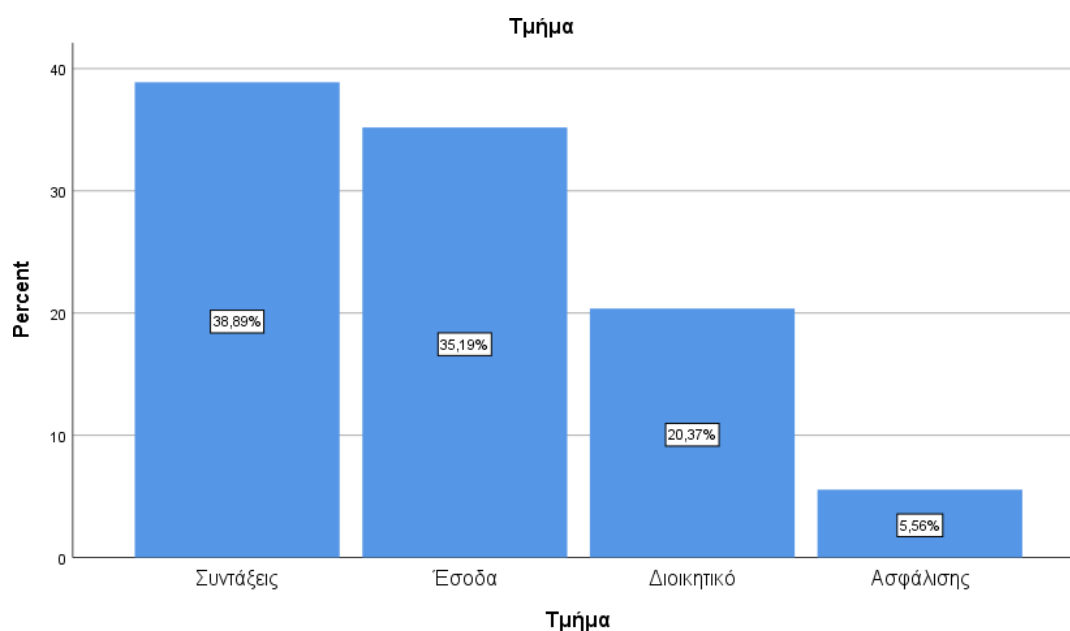
Ο χρόνος προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στον φορέα είναι στις περισσότερες περιπτώσεις αρκετά υψηλός. Το μεγαλύτερο τμήμα των συμμετεχόντων έχει εμπειρία τουλάχιστον 20 ετών, ενώ μεγαλύτερη ομάδα είναι αυτή με προϋπηρεσία 10 ετών (31,48%).



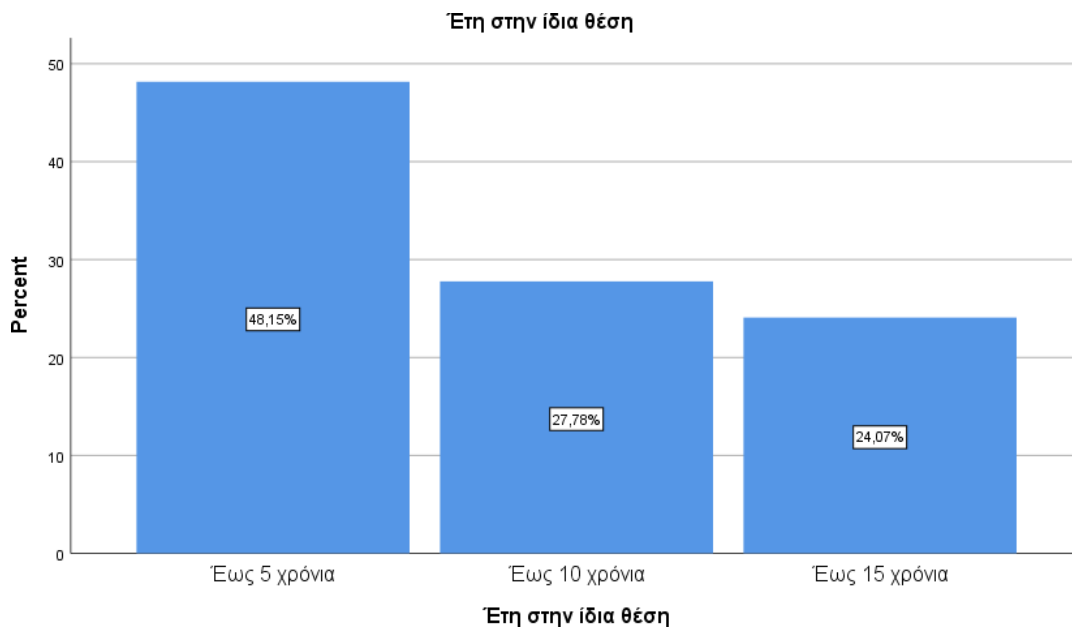
Πριν τον Ε.Φ.Κ.Α., οι περισσότεροι συμμετέχοντες (59,26%) ήταν στο Ι.Κ.Α., ενώ οι υπόλοιποι ήταν στον Ο.Γ.Α. (20,37%), στον Ο.Α.Ε.Ε. (11,11%) ή σε άλλα ταμεία (9,26%).



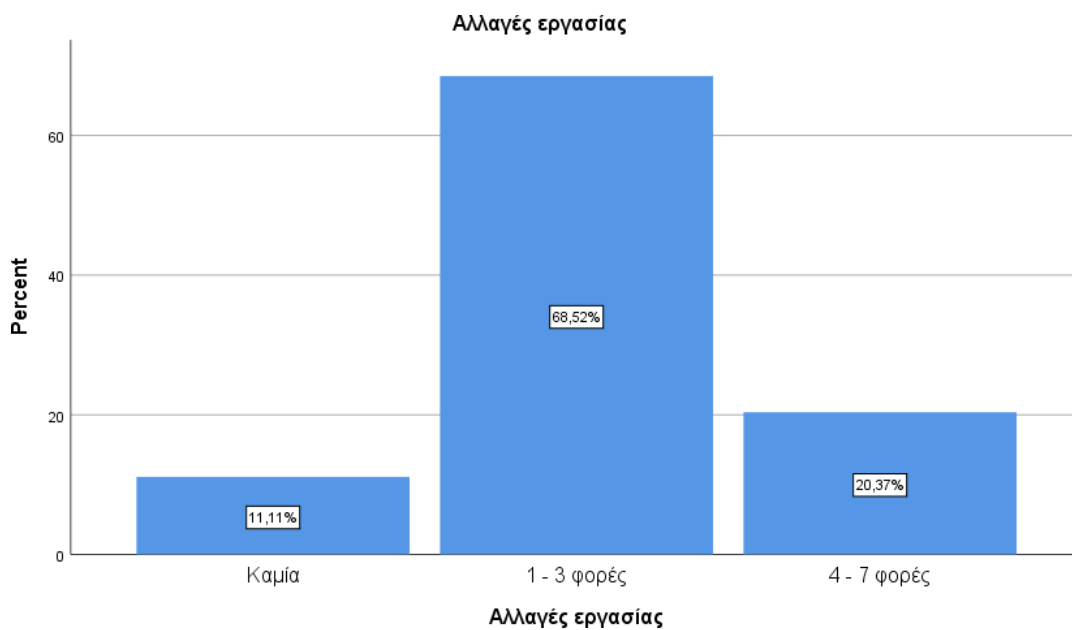
Τα τμήματα στα οποία εργάζονται οι συμμετέχοντες είναι σε υψηλότερη συχνότητα οι συντάξεις 38,89%. Αμέσως μετά είναι τα έσοδα, με 35,19% των συμμετεχόντων, ενώ λιγότεροι βρίσκονται στο διοικητικό (20,37%) και στο τμήμα ασφάλισης (5,56%).



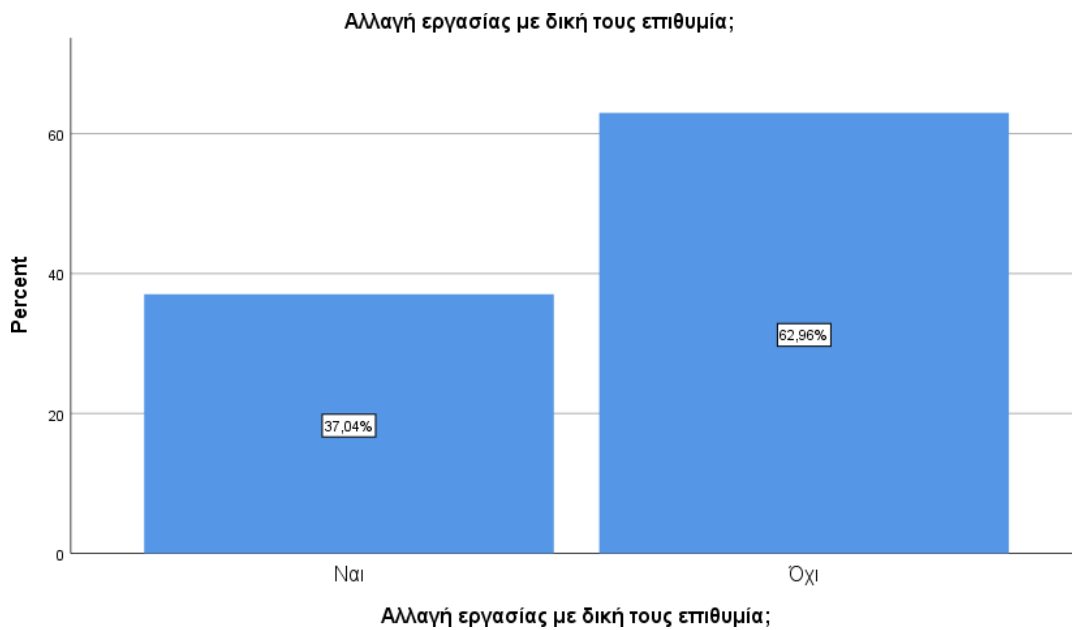
Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες βρίσκονται τουλάχιστον 5 χρόνια στην ίδια θέση, καθώς 27,78% δηλώνουν ότι έχουν έως 10 χρόνια εμπειρία στη θέση, ενώ 24,07% έως 15 χρόνια.



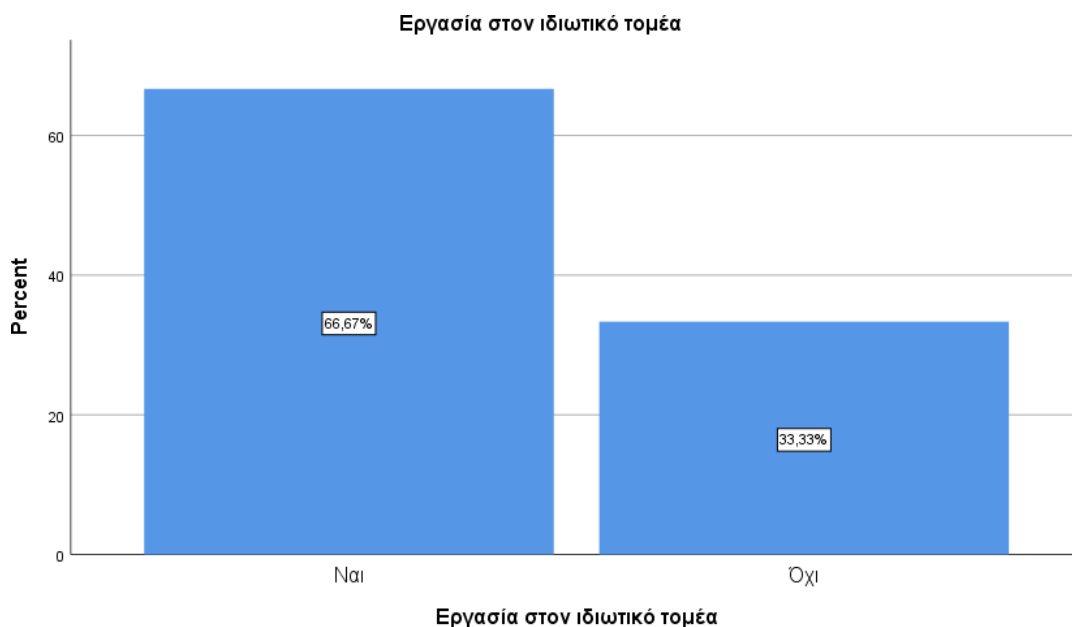
Από τους συμμετέχοντες οι περισσότεροι άλλαξαν εργασία από 1 έως 3 φορές (68,52%). Λιγότεροι άλλαξαν 4 έως 7 φορές (20,37%), ενώ ελάχιστοι ήταν εκείνοι που δεν είχαν καμία αλλαγή (11,11%).



Ερωτηθέντες αν η αλλαγή εργασίας ήταν με δική τους επιθυμία, το 62,96% απάντησε όχι.



Τέλος, τα 2/3 περίπου των εργαζομένων έχουν δουλέψει και στον ιδιωτικό τομέα (66,67%).



5.3 Ποσοστό συμμετοχής

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 65 άτομα, από τα οποία απάντησαν τα 54. Αυτό σημαίνει ότι το ποσοστό συμμετοχής διαμορφώθηκε σε 83% και συνεπώς θεωρητικά το δείγμα θεωρείται αξιόπιστο.

5.4 Συνοπτική παρουσίαση των ευρημάτων

Οι εργαζόμενοι του Ε.Φ.Κ.Α. απάντησαν για μια σειρά ζητημάτων, από τα οποία κυρίως ξεχώρισαν:

1. Το ζήτημα της εξυπηρέτησης του κοινού κατά τη διάρκεια της πανδημίας, κυρίως υπό το πρίσμα των νέων τεχνολογιών
2. Το θέμα της επαγγελματικής ανέλιξης και αξιολόγησης
3. Το ζήτημα των συνθηκών στην εργασία και του κατά πόσο υπάρχει ικανοποίηση των εργαζομένων.
4. Το θέμα των παραλείψεων και απαραίτητων βελτιώσεων.

5.5 Ανακεφαλαίωση

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος αφορούν κυρίως άτομα μέσης ηλικίας, τα οποία έχουν αρκετή εμπειρία εργασίας στον φορέα και έχουν δει πώς λειτουργούν αρκετές θέσεις εργασίας μέσα σε αυτόν. Μεγάλο μέρος του δείγματος έχει πανεπιστημιακή εκπαίδευση, ενώ περί τα 2/3 αυτού έχει εργαστεί και στον ιδιωτικό τομέα. Η εκπροσώπηση των γυναικών ήταν μεγαλύτερη από των ανδρών, ενώ οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν έγγαμοι και γονείς δύο τέκνων. Από τα 65 ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν, απαντήθηκαν τα 54, πράγμα που διαμορφώνει το ποσοστό συμμετοχής σε 83%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Αναλυτική Παρουσίαση των Ευρημάτων

Σε αυτήν την ενότητα, παρουσιάζονται τα ευρήματα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις 1 – 40, αυτές δηλαδή που αφορούσαν την έκφραση συμφωνίας ή διαφωνίας προς ορισμένες προτάσεις. Δεν παρουσιάζονται οι πίνακες για όλες τις ερωτήσεις, αλλά ενδεικτικά, καθώς όλα τα ποσοστά φαίνονται και στις γραφικές παραστάσεις στο 6.2. Ως προς την ικανοποίηση με το αντικείμενο εργασίας, το 48,1% συμφωνεί με την πρόταση και το 11,1% συμφωνεί πολύ, με μόνο 13% να εκφράζουν διαφωνία ή πλήρη διαφωνία. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες αναφέρουν σε ποσοστό 48,1% ότι συμφωνούν πως οι σπουδές τους έχουν σχέση με το αντικείμενο εργασίας τους, ενώ 29,6% επέλεξαν τη μέση απάντηση.

Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	4	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	8	14,8	14,8	22,2
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	16	29,6	29,6	51,9
	Συμφωνώ	26	48,1	48,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Αναφορικά με την επαφή με συναλλασσομένους, το 92,6% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η θέση τους περιλαμβάνει και τέτοιες αρμοδιότητες, συνεπώς έχουμε άτομα που έχουν συνηθίσει την εξυπηρέτηση των πολιτών και συναλλάσσονται με το κοινό καθημερινά. Το 88,8% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η εργασία του διέπεται από πολυνομία.

Το αντικείμενο της εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους συναλλασσομένους

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	4	7,4	7,4	7,4
	Συμφωνώ	27	50,0	50,0	57,4
	ΣυμφωνώΠολύ	23	42,6	42,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Αναφορικά με τον παράγοντα της κούρασης στην εργασία, το 61,1% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι αισθάνεται ψυχική κόπωση. Παρόλα αυτά, πάνω από το 55% των ερωτηθέντων αναφέρουν ότι υπάρχει εμπιστοσύνη και υποστήριξη μεταξύ συναδέλφων, πράγμα που μάλλον μαρτυρά ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον. Παρομοίως, 63% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει καλή συνεννόηση με τους ανωτέρους, ενώ 61,1% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι είναι εύκολο να επιλυθούν απορίες τους από τους ανωτέρους τους.

Νιώθω ψυχικά κουρασμένος/ η από τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	3	5,6	5,6	5,6
	Διαφωνώ	12	22,2	22,2	27,8

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	11,1	11,1	38,9
Συμφωνώ	27	50,0	50,0	88,9
Συμφωνώ Πολύ	6	11,1	11,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Ως προς το αν η επικοινωνία κεντρικών υπηρεσιών διοίκησης – υποκαταστημάτων του ΕΦΚΑ υποστηρίζει την εφαρμογή των εγκυκλίων, εκφράζεται κυρίως διαφωνία και απόλυτη διαφωνία, με συνολικό ποσοστό 59,3% για αυτές τις δύο απαντήσεις.

Πιστεύετε ότι η επικοινωνία μεταξύ κεντρικής διοίκησης ΕΦΚΑ και υποκαταστημάτων υποστηρίζει ικανοποιητικά την εφαρμογή των εγκυκλίων;

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Πολύ	10	18,5	18,5	18,5
Διαφωνώ	22	40,7	40,7	59,3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	24,1	24,1	83,3
Συμφωνώ	9	16,7	16,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Τα ζητήματα της αξιολόγησης δείχνουν να ενδιαφέρουν πολλούς από τους ερωτηθέντες. Ένα 33% συμφωνεί ότι οι ανώτεροι αξιολογούν σωστά τις επιδόσεις του, ενώ 40,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, και υπάρχει ένα 25,9% που αισθάνεται ότι δεν είναι ορθή η αξιολόγησή του από τους ανωτέρους. Το 33% παρομοίως έχει συμμετέχει σε κινητοποίηση κατά της αξιολόγησης.

Έχετε συμμετάσχει στην απεργία - αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την αξιολόγηση;

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Πολύ	3	5,6	5,6	5,6
Διαφωνώ	22	40,7	40,7	46,3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	20,4	20,4	66,7
Συμφωνώ	18	33,3	33,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες κατηγορούν την ανώτερη διοίκηση για τα τυχόν προβλήματα, καθώς 46,3% συμφωνούν και 33,3% συμφωνούν πολύ. Ικανοποίηση, αντιθέτως, για τις εγκαταστάσεις της εργασίας εκφράζει το 48%, ενώ το 13% είναι μάλλον αδιάφορο και το 38,9% εκφράζει δυσαρέσκεια. Το 59% πάντως των συμμετεχόντων συμφωνούν ή συμφωνούν πολύ ότι υπάρχει πρόβλημα με τον εξαερισμό, τον κλιματισμό, τον φωτισμό, την καθαριότητα ή τον συνωστισμό υπαλλήλων.

Θεωρώ ότι η ανώτερη διοίκηση ευθύνεται για τυχόν προβλήματα της υπηρεσίας

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	5	9,3	9,3	9,3
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	6	11,1	11,1	20,4
	Συμφωνώ	25	46,3	46,3	66,7
	ΣυμφωνώΠολύ	18	33,3	33,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα (63% συνολικά) ότι τους παρέχεται ο κατάλληλος τεχνολογικός εξοπλισμός. Παράλληλα, περί το 70% θεωρεί ότι έχει μεγάλο όγκο εργασιών να διεκπεραιώσει καθημερινά.

Θεωρείτε ότι σας παρέχονται τα κατάλληλα εργαλεία τεχνολογικού εξοπλισμού έτσι ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες από εσάς υπηρεσίες;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	10	18,5	18,5	18,5
	Διαφωνώ	24	44,4	44,4	63,0
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	8	14,8	14,8	77,8
	Συμφωνώ	12	22,2	22,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Ως προς την ανάγκη επιμόρφωσης, φαίνεται η απάντηση να είναι ομόφωνη, καθώς κανένας δε δήλωσε ότι διαφωνεί. Παράλληλα πάνω από 75% απαντούν ότι όντως βελτίωσαν τις γνώσεις τους προς όφελος του οργανισμού κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας τους.

Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	7	13,0	13,0	13,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	16,7	16,7	29,6
	Συμφωνώ	23	42,6	42,6	72,2
	Συμφωνώ Πολύ	15	27,8	27,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Παράλληλα, για την παρεχόμενη εκπαίδευση στα πλαίσια του ίδιου του οργανισμού για τις τεχνολογικές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται, πάνω από 40% συμφωνούν ότι ήταν επαρκής. Το 46,3% διαφωνεί ή διαφωνεί πλήρως ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον της διοίκησης για επιμόρφωση του προσωπικού.

Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	5	9,3	9,3	9,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	13,0	13,0	22,2
	Συμφωνώ	28	51,9	51,9	74,1
	Συμφωνώ Πολύ	14	25,9	25,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Θεωρείτε ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον από τη Διοίκηση για την περαιτέρω επιμόρφωση των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	7	13,0	13,0	13,0
	Διαφωνώ	18	33,3	33,3	46,3
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	18	33,3	33,3	79,6
	Συμφωνώ	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Ομόφωνη είναι η γνώμη των συμμετεχόντων και για το θέμα του αν θα πρέπει να γίνουν προσλήψεις μόνιμου προσωπικού, όπου κανένας δε διαφώνησε. Παράλληλα, το 87% συμφωνεί ή συμφωνεί πλήρως ότι μια διαφορετική μορφή επικοινωνίας κεντρικών και υποκαταστήματος θα βοηθούσε περισσότερο την εκπλήρωση του έργου.

Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού άμεσα

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	2	3,7	3,7	3,7
	Συμφωνώ	22	40,7	40,7	44,4
	ΣυμφωνώΠολύ	30	55,6	55,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Θεωρείτε ότι μια διαφορετική μορφή επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και υποκαταστήματος θα μπορούσε να αποδώσει περισσότερο στο έργο σας;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	--------------	--------------------

Valid	Διαφωνώ	3	5,6	5,6	5,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	7,4	7,4	13,0
	Συμφωνώ	24	44,4	44,4	57,4
	Συμφωνώ Πολύ	23	42,6	42,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Σχετικά με τη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του Ε.Φ.Κ.Α., το 48,1% διαφωνούν με το ότι η μετάβαση έχει συντελεστεί ικανοποιητικά, ενώ το 35,2% δεν έχουν γνώμη και το 16,7% μόνο συμφωνεί. Αντίθετα, ποσοστό κοντά στο 42% θεωρεί ότι οι υπάλληλοι είναι γενικότερα θετικοί προς τις αλλαγές.

Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής της δομής των ΕΦΚΑ στη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	26	48,1	48,1	48,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	35,2	35,2	83,3
	Συμφωνώ	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Κρίνετε ότι η γενικότερη διάθεση των υπαλλήλων είναι θετική στις αλλαγές;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Πολύ	5	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	14	25,9	25,9	35,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	22,2	22,2	57,4
	Συμφωνώ	20	37,0	37,0	94,4
	Συμφωνώ Πολύ	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Αναφορικά με τις απονομές εκκρεμών συντάξεων, το 53,7% των ερωτηθέντων διαφωνούν ότι η εμπλοκή δικηγόρων και λογιστών μπορεί να βοηθήσει.

Η εμπλοκή δικηγόρων και λογιστών θα βοηθήσει στο θέμα της απονομής των εκκρεμών συντάξεων.

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	19	35,2	35,2	35,2
	Διαφωνώ	10	18,5	18,5	53,7
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	5	9,3	9,3	63,0
	Συμφωνώ	13	24,1	24,1	87,0
	ΣυμφωνώΠολύ	7	13,0	13,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Ερωτηθέντες για τους συναλλασσόμενους, πολλοί από τους συμμετέχοντες συμφώνησαν ή συμφώνησαν απόλυτα ότι συχνά οι πολίτες παρουσιάζουν απαιτητικές ή αγενείς συμπεριφορές (77,8%). Παρόλα αυτά, ένα 70% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι θα ήθελε να αξιολογείται και από τους πολίτες, ενώ πάνω από 78% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι μπορούν να καταλάβουν πώς αισθάνονται οι πολίτες ή οι συνάδελφοί τους.

Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι απαιτητικοί, ευέξαπτοι, ανυπόμονοι,αγενείς κλπ.

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	1	1,9	1,9	1,9
	Διαφωνώ	5	9,3	9,3	11,1
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	6	11,1	11,1	22,2
	Συμφωνώ	23	42,6	42,6	64,8
	ΣυμφωνώΠολύ	19	35,2	35,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Θα θέλατε να αξιολογήσετε και από τους πολίτες που συναλλάσσετε;

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	2	3,7	3,7	3,7
	Διαφωνώ	3	5,6	5,6	9,3
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	11	20,4	20,4	29,6
	Συμφωνώ	25	46,3	46,3	75,9
	ΣυμφωνώΠολύ	13	24,1	24,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι συναλλασσόμενοι και οι συνάδελφοί μου ή οι υφιστάμενοί μου ως διεύθυνση

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	1	1,9	1,9	1,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	20,4	20,4	22,2
	Συμφωνώ	31	57,4	57,4	79,6
	Συμφωνώ Πολύ	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον δείχνει να είναι σε υψηλό επίπεδο, καθώς περί το 65% των συμμετεχόντων συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι νιώθουν ασφαλείς. Ένα 37% θεωρεί ότι έχει προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης σύμφωνα με τα προσόντα του στο συγκεκριμένο οργανισμό, αλλά μόνο 20,4% θα συμφωνήσουν ότι ο μισθός που λαμβάνουν είναι ανάλογος των προσόντων και της προσφοράς τους. Πάνω από 80%, αντίθετα, νιώθουν αδικημένοι για τις μειώσεις μισθού που υπέστησαν.

Αισθάνομαι ασφαλής στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκομαι

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Πολύ	2	3,7	3,7	3,7
	Διαφωνώ	5	9,3	9,3	13,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	22,2	22,2	35,2
	Συμφωνώ	29	53,7	53,7	88,9
	Συμφωνώ Πολύ	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής ανέλιξης ανάλογες με τα προσόντα που διαθέτω

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Πολύ	4	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	16	29,6	29,6	37,0

Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	14	25,9	25,9	63,0
Συμφωνώ	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Νιώθω αδικημένος/η για τις μειώσεις που επιβλήθηκαν στον μισθό μου

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	5	9,3	9,3	9,3
Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	5	9,3	9,3	18,5
Συμφωνώ	12	22,2	22,2	40,7
ΣυμφωνώΠολύ	32	59,3	59,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Γενική ικανοποίηση από την εργασία εξέφρασαν το 50% των συμμετεχόντων, ενώ 88% θεωρούν επίσης ότι παράγουν κοινωνικό έργο μέσα από τη δουλειά τους.

Γενικά είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid ΔιαφωνώΠολύ	4	7,4	7,4	7,4
Διαφωνώ	11	20,4	20,4	27,8
Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	12	22,2	22,2	50,0
Συμφωνώ	23	42,6	42,6	92,6
ΣυμφωνώΠολύ	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι μεταξύ άλλων παρέχω κοινωνικό έργο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου και επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	3	5,6	5,6	5,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	5,6	5,6	11,1
	Συμφωνώ	33	61,1	61,1	72,2
	Συμφωνώ Πολύ	15	27,8	27,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Ενδιαφέρον είχαν και οι ερωτήσεις που αφορούν στην εποχή της πανδημίας. Ομόφωνα οι συμμετέχοντες δε διαφώνησαν ως προς το ότι η γραφειοκρατία αποτελεί τροχοπέδη στη βελτίωση των υπηρεσιών, ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας. Παράλληλα, πάνω από 80% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι οι τεχνολογικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει την εξυπηρέτηση του κοινού αυτήν την περίοδο. Πάντως, το 51,9% διαφωνεί ότι τους βρήκε προετοιμασμένους το σύστημα τηλεργασίας με εναλλάξ & δια ζώσης εργασία.

Αισθάνομαι ότι η γραφειοκρατία αποτελεί τροχοπέδη στην καλύτερη παροχή υπηρεσίας προς τους ασφαλισμένους, ειδικά την εποχή πανδημίας

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	5,6	5,6	5,6
	Συμφωνώ	25	46,3	46,3	51,9
	Συμφωνώ Πολύ	26	48,1	48,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει πολύ στην εξυπηρέτηση του κοινού, ειδικά την εποχή της πανδημίας

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	2	3,7	3,7	3,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	13,0	13,0	16,7
	Συμφωνώ	26	48,1	48,1	64,8
	Συμφωνώ Πολύ	19	35,2	35,2	100,0

Total	54	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Το σύστημα της τηλεργασίας με εναλλάξ δια ζώσης εξυπηρέτηση των πολιτών με βρήκε προετοιμασμένο/η

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	5	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	23	42,6	42,6	51,9
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	15	27,8	27,8	79,6
	Συμφωνώ	10	18,5	18,5	98,1
	ΣυμφωνώΠολύ	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Το 51,9% διαφωνεί ότι επιδεικνύει περισσότερη σκληρότητα με τους ανθρώπους από πριν αρχίσει αυτή τη δουλειά, ενώ το 24,1% εκφράζει συμφωνία με την πρόταση. Ένα περίπου 60% εκφράζει ότι αν μπορούσε να αλλάξει εργασιακό περιβάλλον μέσω μετάθεσης, θα επεδίωκε να αιτηθεί μετάταξη ή απόσπαση. Τέλος, περί το 40% συμφωνούν ότι αν είχαν τη δυνατότητα θα εργάζονταν στον ιδιωτικό τομέα ή ως αυτοαπασχολούμενοι, ενώ ένα επίσης 40% διαφωνεί.

Αν μπορούσα να άλλαξα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση.

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	12	22,2	22,2	22,2
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	10	18,5	18,5	40,7
	Συμφωνώ	19	35,2	35,2	75,9
	ΣυμφωνώΠολύ	13	24,1	24,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

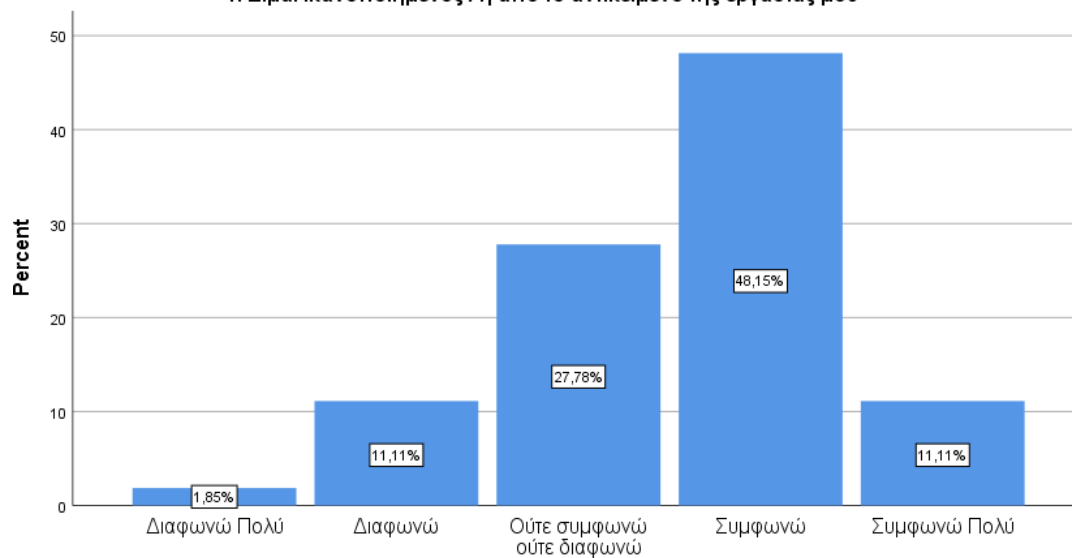
Αν είχα τη δυνατότητα θα απασχολούμουν στον ιδιωτικό τομέα ή ως ελεύθερος επαγγελματίας, αγρότης κτλ και όχι στον δημόσιο τομέα

		Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	ΔιαφωνώΠολύ	5	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	17	31,5	31,5	40,7
	Ούτεσυμφωνώούτε διαφωνώ	12	22,2	22,2	63,0
	Συμφωνώ	17	31,5	31,5	94,4
	ΣυμφωνώΠολύ	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

6.2 Γραφικές Απεικονίσεις

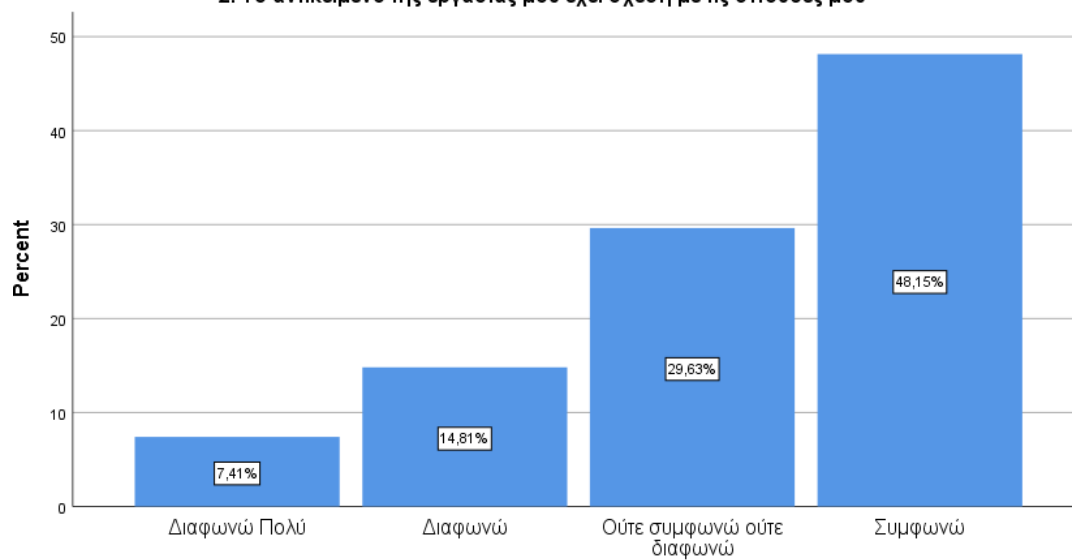
Στη συνέχεια, παρατίθενται σε σχετικά γραφήματα οι πληροφορίες που αναλύθηκαν παραπάνω. Τα γραφήματα είναι της μορφής ραβδογραμμάτων, αναγράφουν ποσοστά για κάθε απάντηση και δημιουργήθηκαν στο SPSS.

1. Είμαι ικανοποιημένος / η από το αντικείμενο της εργασίας μου



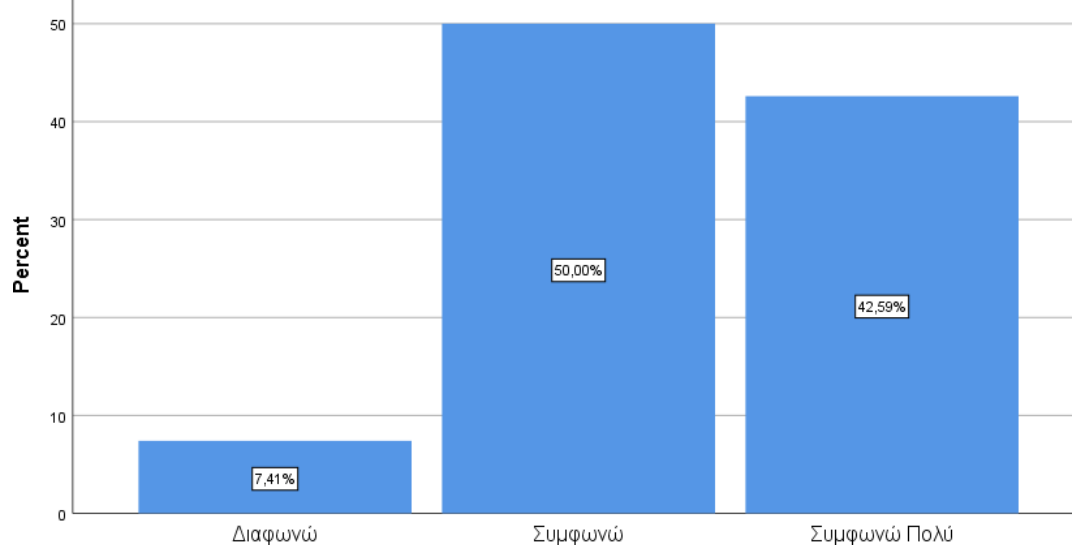
1. Είμαι ικανοποιημένος / η από το αντικείμενο της εργασίας μου

2. Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου



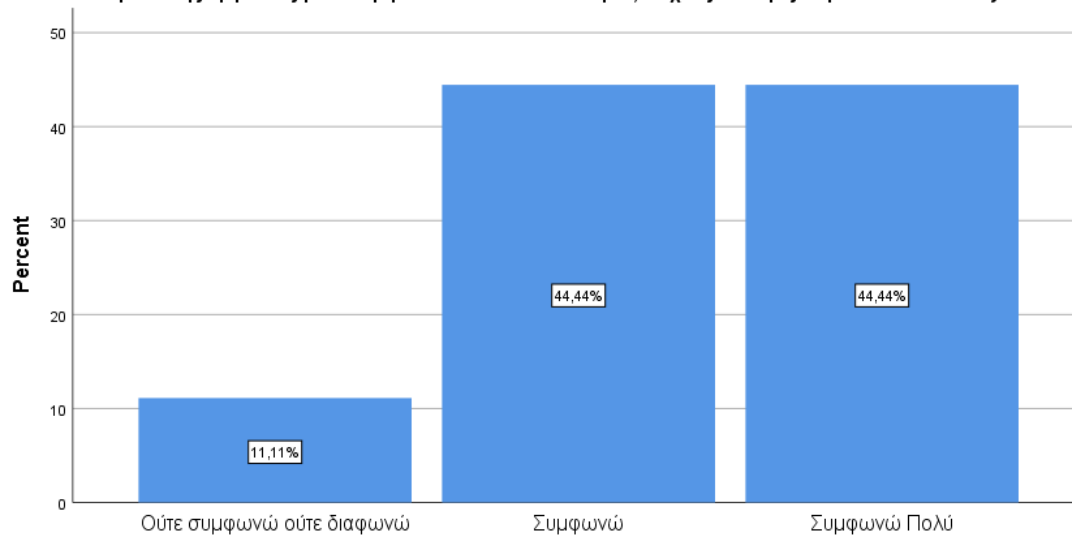
2. Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου

3. Το αντικείμενο της εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους συναλλασσομένους



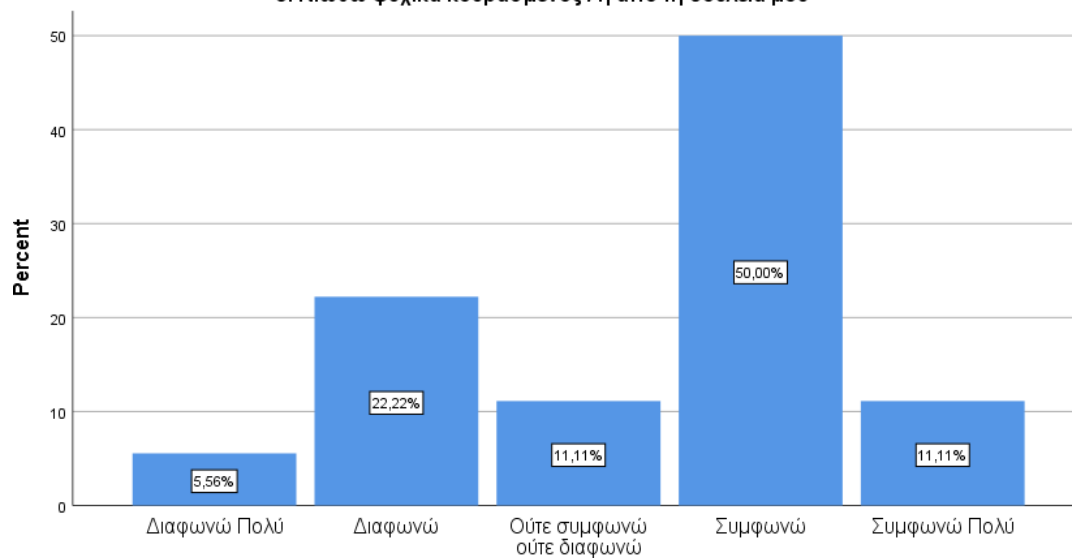
3. Το αντικείμενο της εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους συναλλασσομένους

4. Το αντικείμενο της εργασίας μου περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές νομοθετικών διατάξεων κλπ.



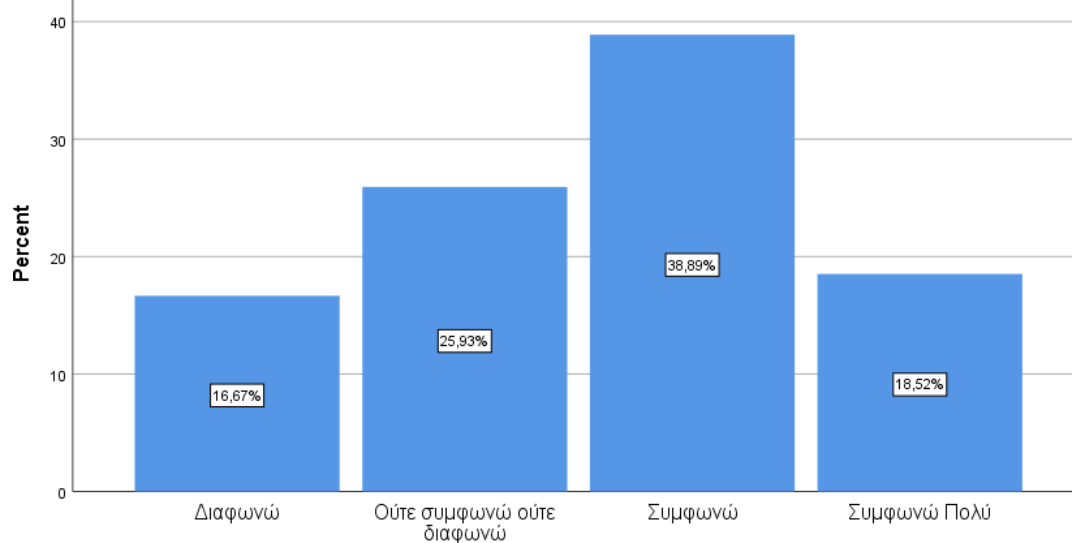
4. Το αντικείμενο της εργασίας μου περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές νομοθετικών διατάξεων κλπ.

5. Νιώθω ψυχικά κουρασμένος / η από τη δουλειά μου



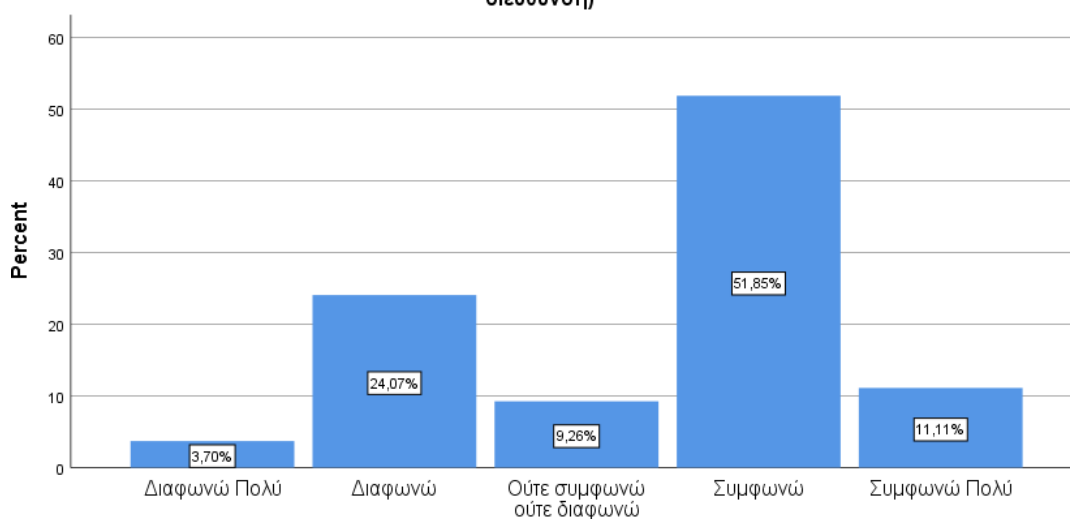
5. Νιώθω ψυχικά κουρασμένος / η από τη δουλειά μου

6. Υπάρχει εμπιστοσύνη και αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων - υφισταμένων μου



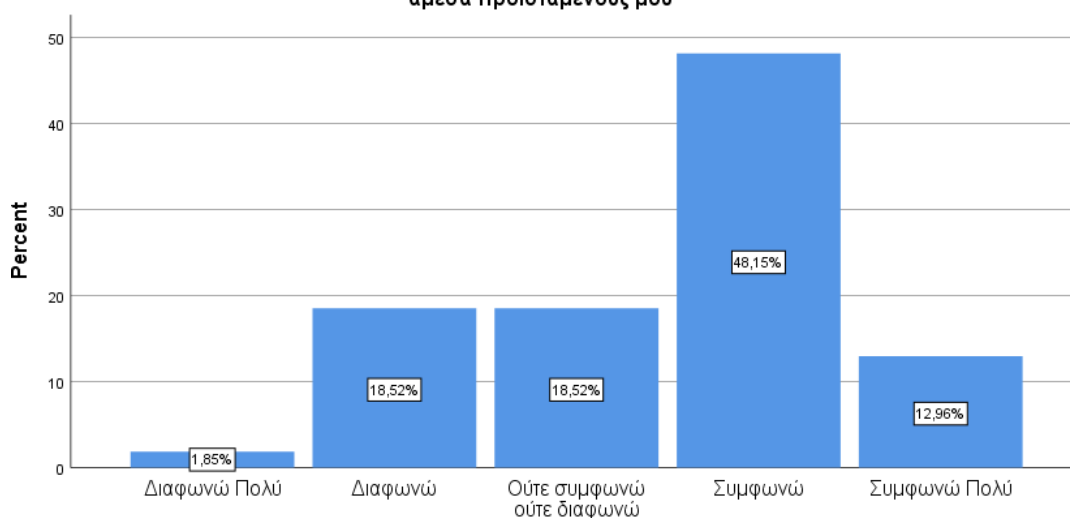
6. Υπάρχει εμπιστοσύνη και αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων - υφισταμένων μου

7. Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους μου (προϊστάμενο ή διευθυντή ή κεντρική διεύθυνση)



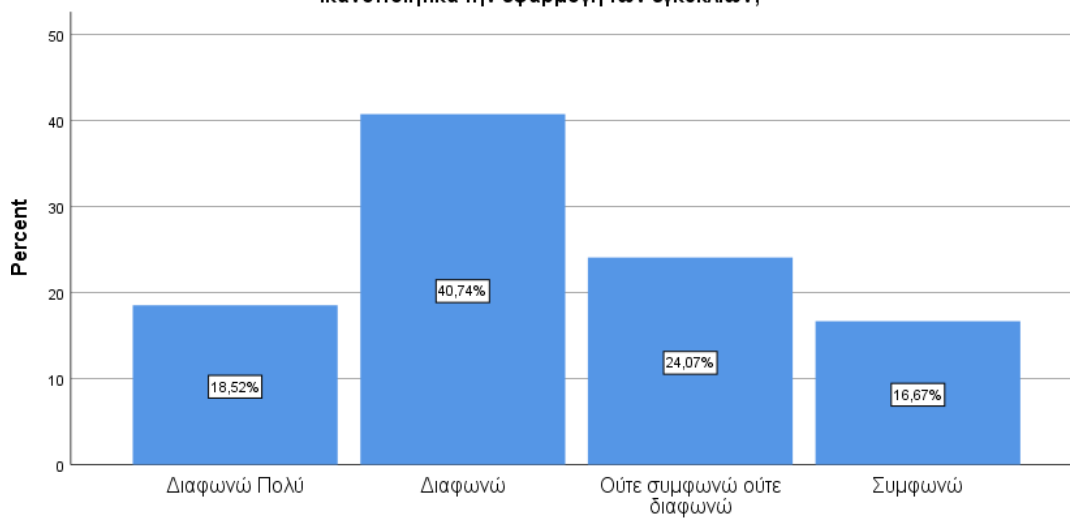
7. Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους μου (προϊστάμενο ή διευθυντή ή κεντρική διεύθυνση)

8. Είναι δυνατή και άμεση η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας μου από τους άμεσα προϊστάμενους μου



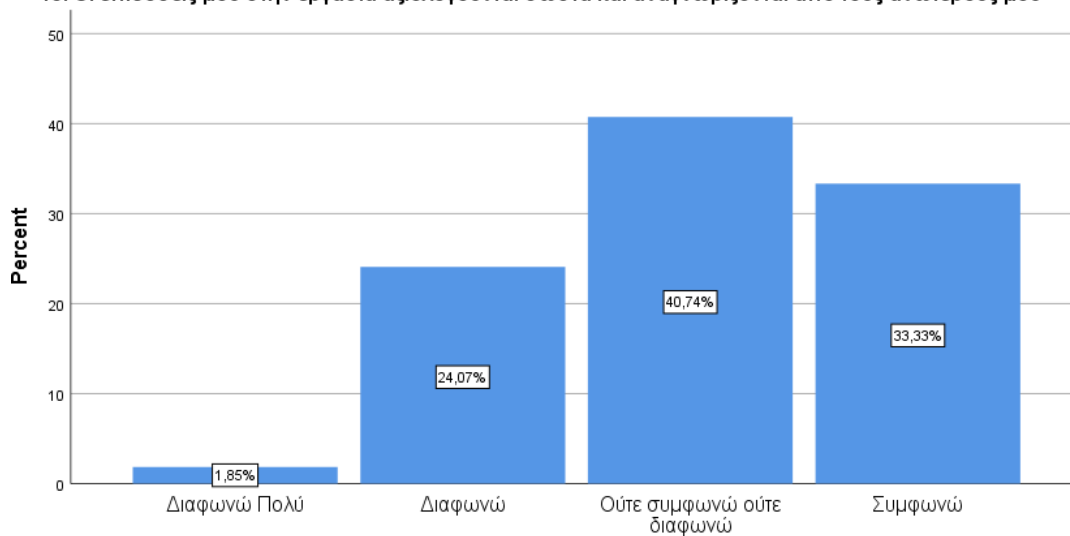
8. Είναι δυνατή και άμεση η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας μου από τους άμεσα προϊστάμενους μου

9. Πιστεύετε ότι η επικοινωνία μεταξύ κεντρικής διοίκησης ΕΦΚΑ και υποκαταστημάτων υποστηρίζει ικανοποιητικά την εφαρμογή των εγκυκλίων;



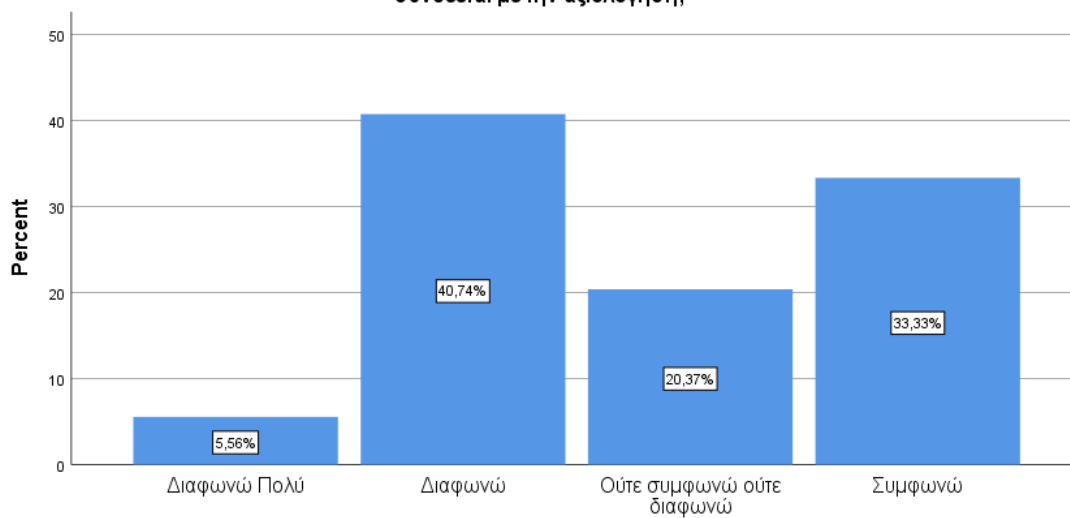
9. Πιστεύετε ότι η επικοινωνία μεταξύ κεντρικής διοίκησης ΕΦΚΑ και υποκαταστημάτων υποστηρίζει ικανοποιητικά την εφαρμογή των εγκυκλίων;

10. Οι επιδόσεις μου στην εργασία αξιολογούνται σωστά και αναγνωρίζονται από τους ανωτέρους μου



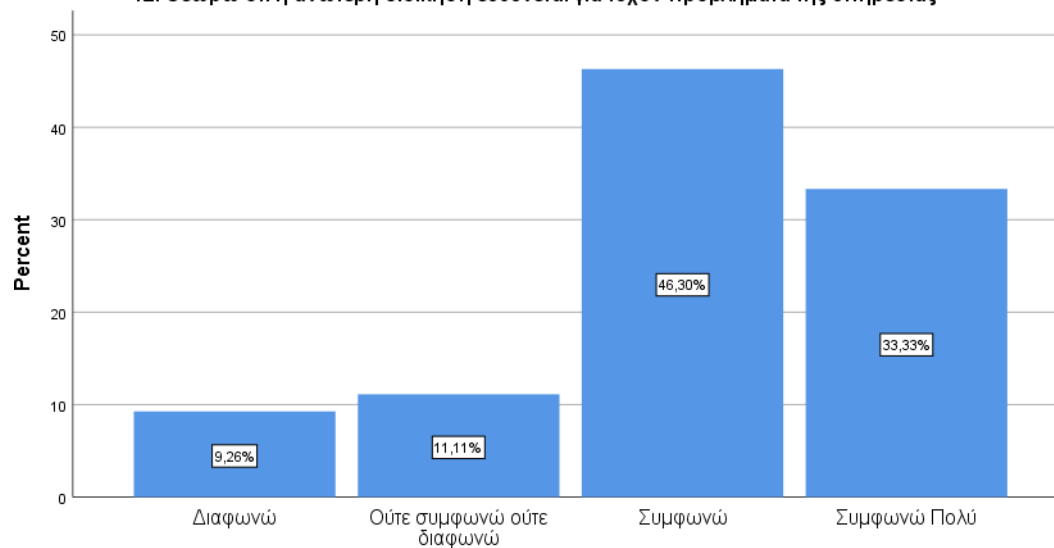
10. Οι επιδόσεις μου στην εργασία αξιολογούνται σωστά και αναγνωρίζονται από τους ανωτέρους μου

11. Έχετε συμμετάσχει στην απεργία - αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την αξιολόγηση;



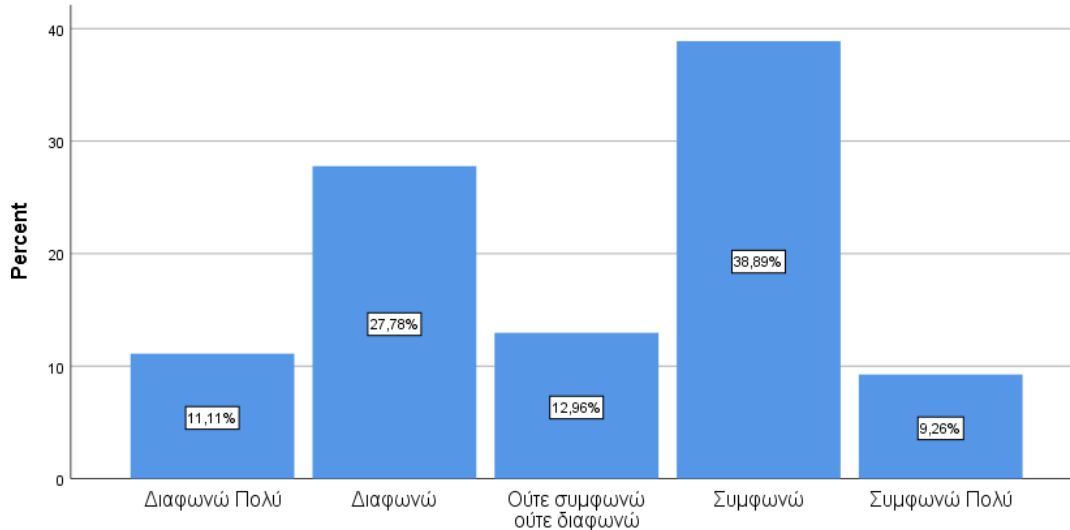
11. Έχετε συμμετάσχει στην απεργία - αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την αξιολόγηση;

12. Θεωρώ ότι η ανώτερη διοίκηση ευθунεται για τυχόν προβλήματα της υπηρεσίας



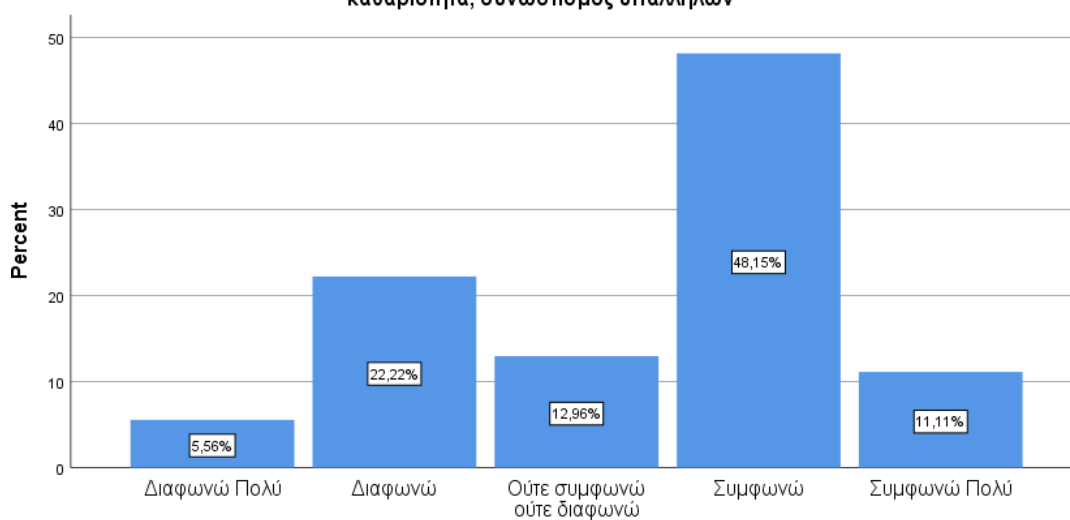
12. Θεωρώ ότι η ανώτερη διοίκηση ευθунεται για τυχόν προβλήματα της υπηρεσίας

13. Είμαι ικανοποιημένος από τις κτιριακές εγκαταστάσεις και το φυσικό περιβάλλον στο οποίο εργάζομαι



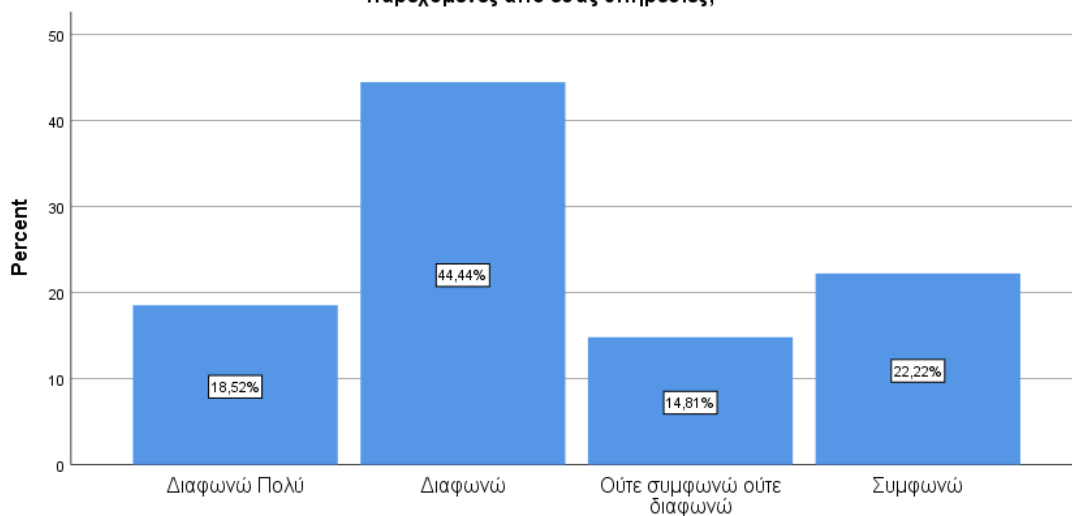
13. Είμαι ικανοποιημένος από τις κτιριακές εγκαταστάσεις και το φυσικό περιβάλλον στο οποίο εργάζομαι

14. Υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα, συνωστισμός υπαλλήλων



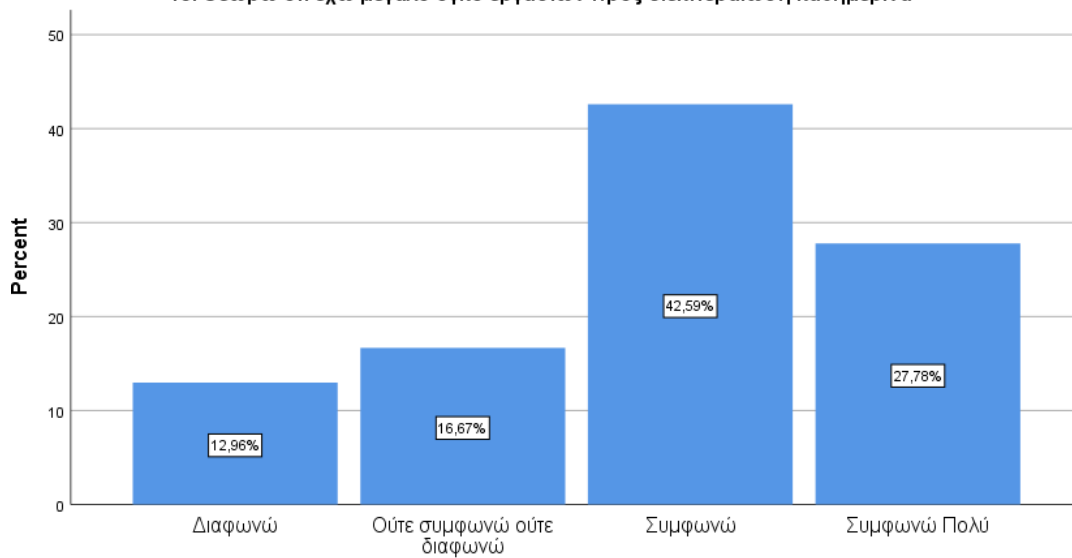
14. Υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα, συνωστισμός υπαλλήλων

15. Θεωρείτε ότι σας παρέχονται τα κατάλληλα εργαλεία τεχνολογικού εξοπλισμού έτσι ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες από εσάς υπηρεσίες;



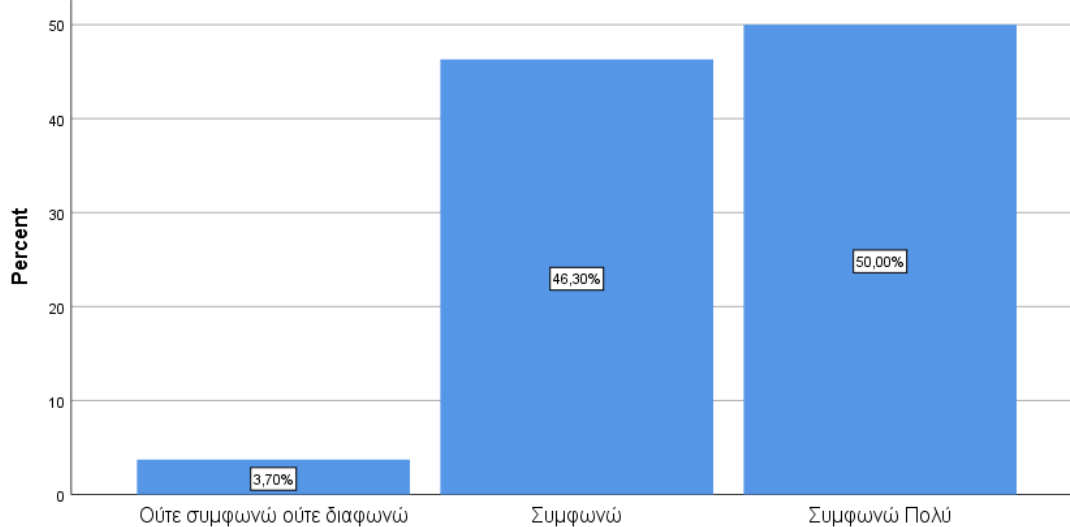
15. Θεωρείτε ότι σας παρέχονται τα κατάλληλα εργαλεία τεχνολογικού εξοπλισμού έτσι ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες από εσάς υπηρεσίες;

16. Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά



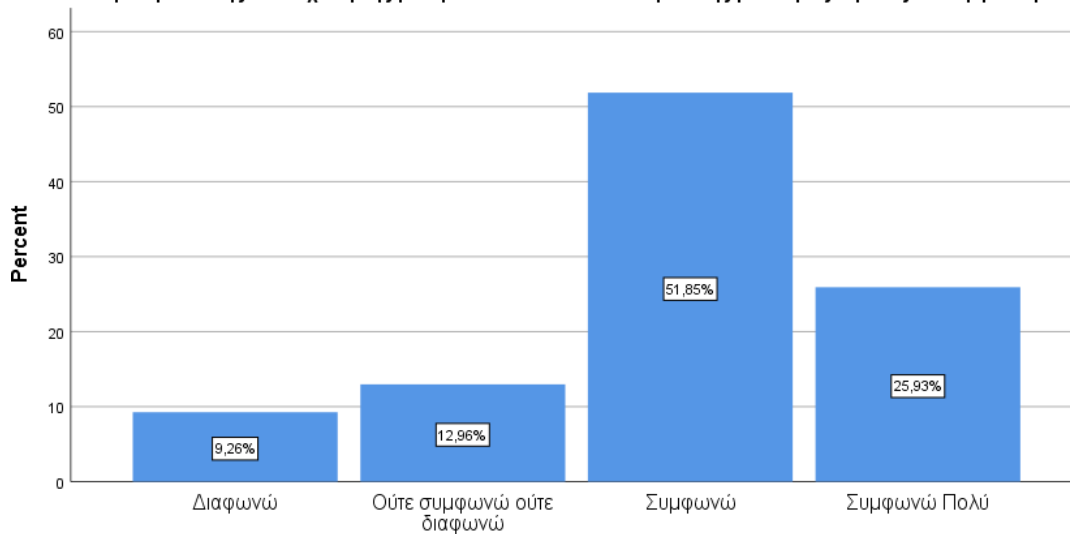
16. Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.



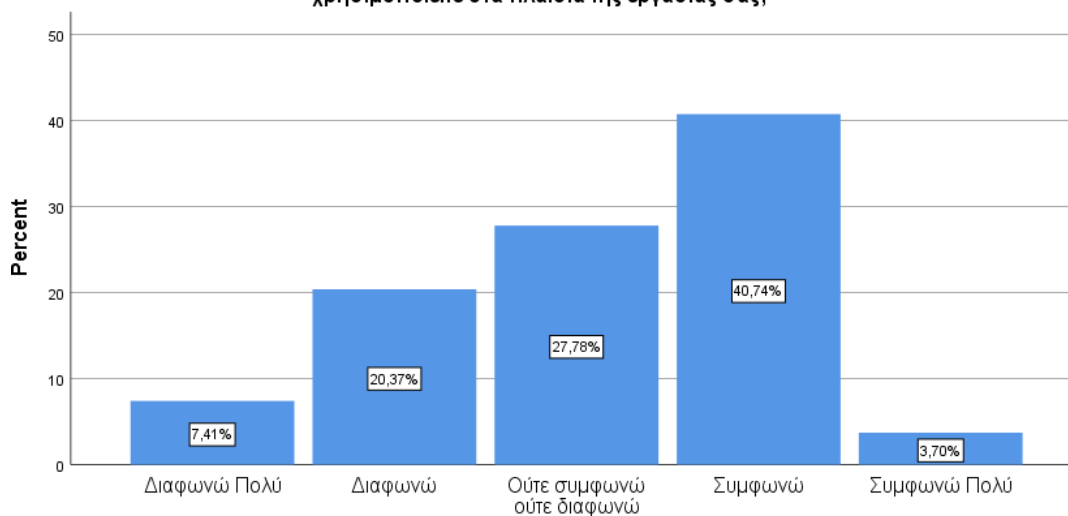
17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

18. Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού



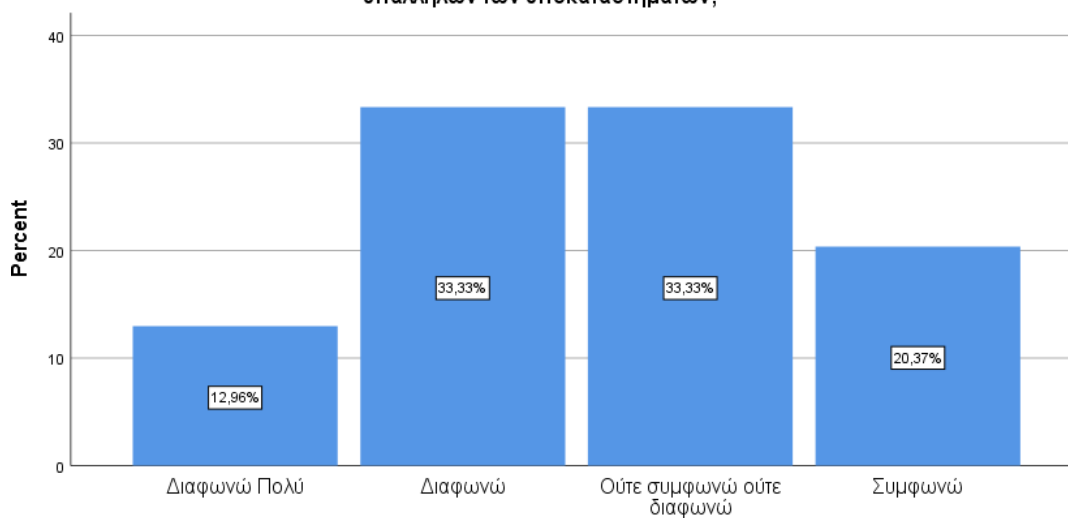
18. Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού

19. Σε ποιο βαθμό εκπαιδευτήκατε από τον ΕΦΚΑ για τη χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών που χρησιμοποιείτε στα πλαίσια της εργασίας σας;



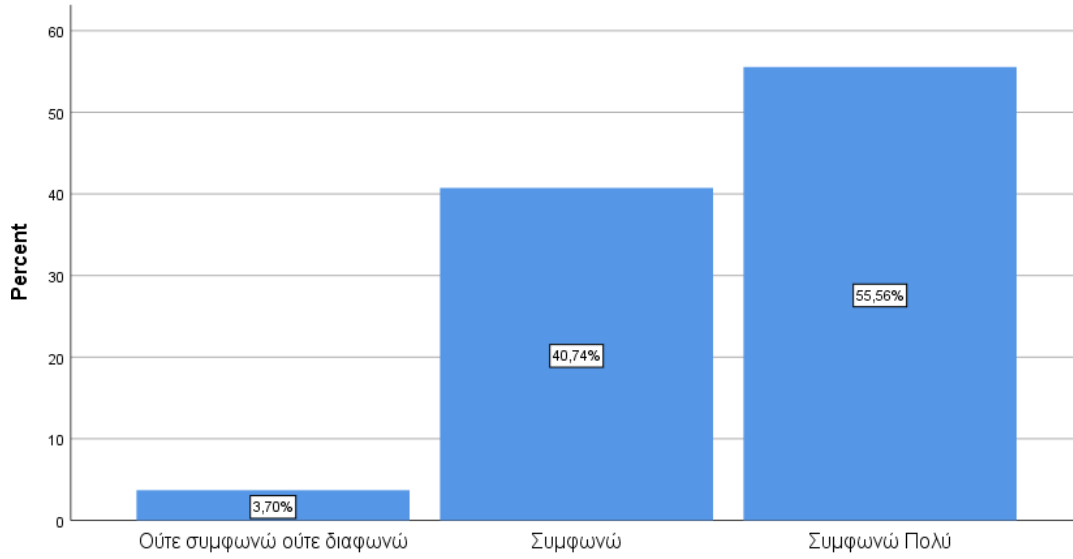
19. Σε ποιο βαθμό εκπαιδευτήκατε από τον ΕΦΚΑ για τη χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών που χρησιμοποιείτε στα πλαίσια της εργασίας σας;

20. Θεωρείτε ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον από τη Διοίκηση για την περαιτέρω επιμόρφωση των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων;



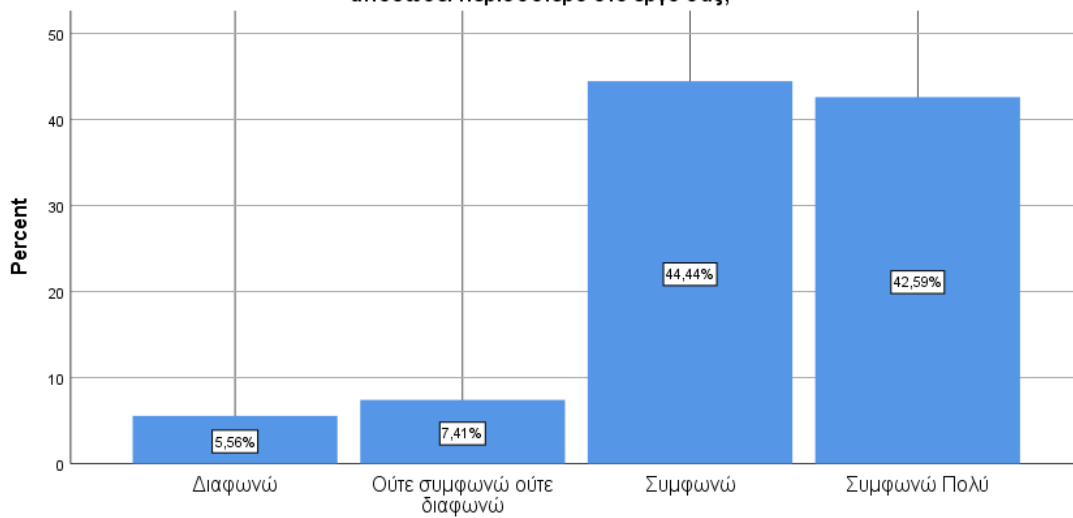
20. Θεωρείτε ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον από τη Διοίκηση για την περαιτέρω επιμόρφωση των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων;

21. Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού άμεσα



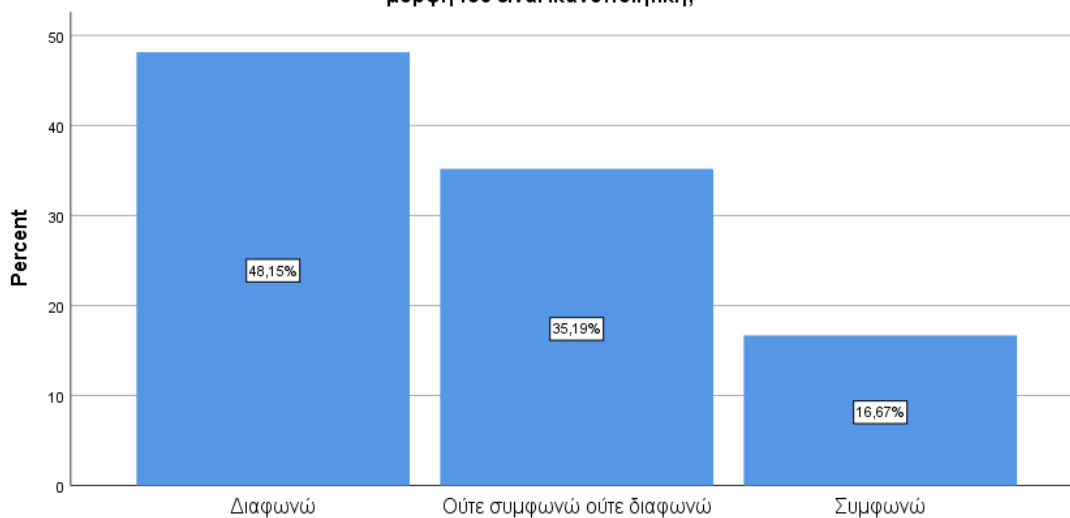
21. Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού άμεσα

22. Θεωρείτε ότι μια διαφορετική μορφή επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και υποκαταστήματος θα μπορούσε να αποδώσει περισσότερο στο έργο σας;



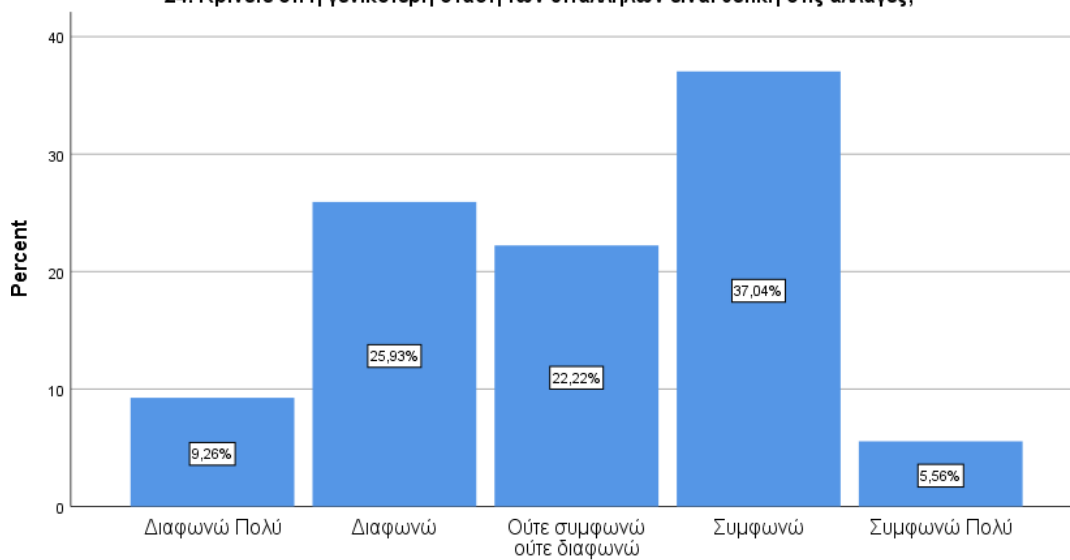
22. Θεωρείτε ότι μια διαφορετική μορφή επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και υποκαταστήματος θα μπορούσε να αποδώσει περισσότερο στο έργο σας;

23. Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής του παλαιού μοντέλου δομής των ΕΦΚΑ στη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;



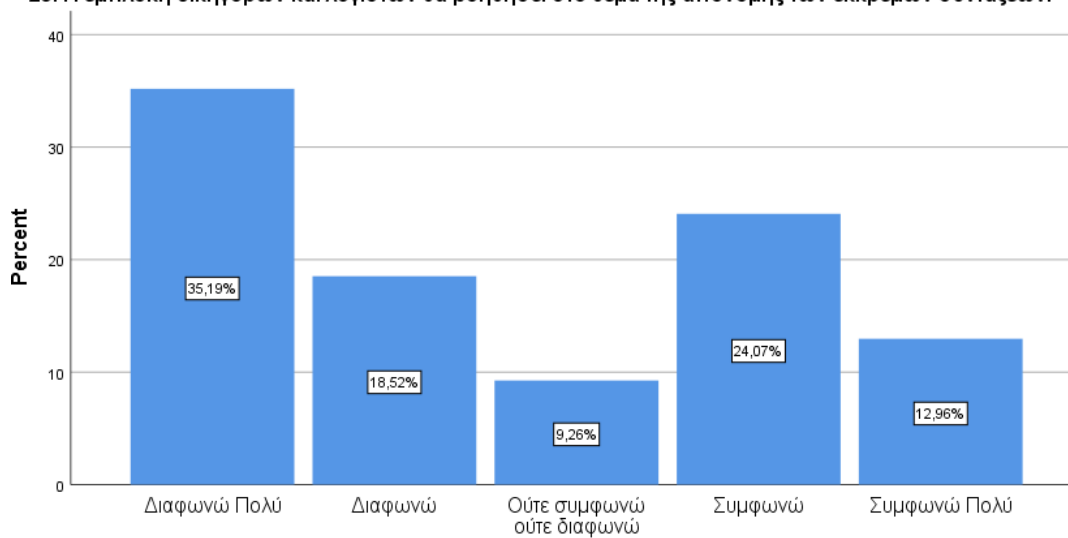
23. Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής του παλαιού μοντέλου δομής των ΕΦΚΑ στη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;

24. Κρίνετε ότι η γενικότερη στάση των υπαλλήλων είναι θετική στις αλλαγές;



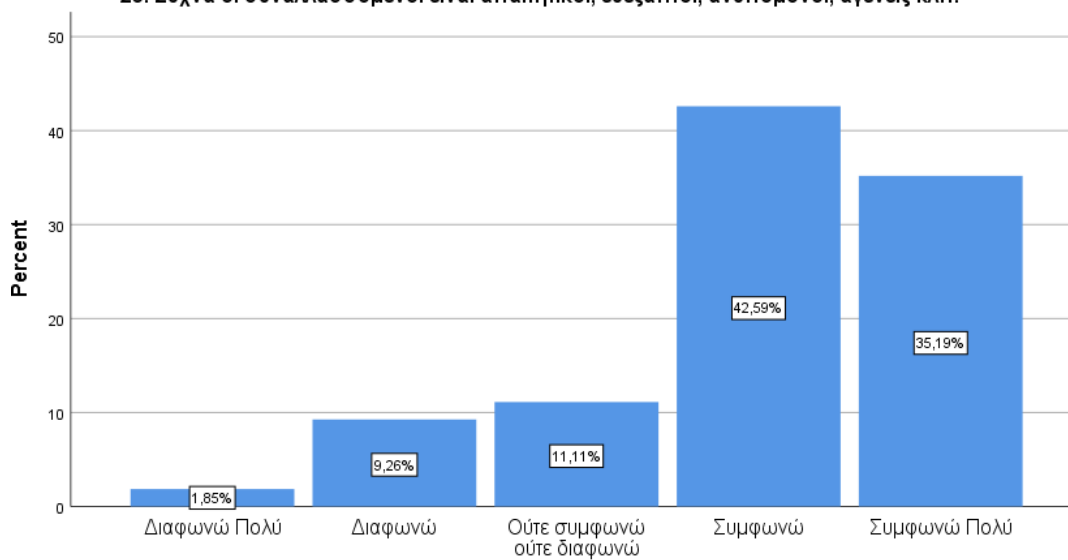
24. Κρίνετε ότι η γενικότερη στάση των υπαλλήλων είναι θετική στις αλλαγές;

25. Η εμπλοκή δικηγόρων και λογιστών θα βοηθήσει στο θέμα της απονομής των εκκρεμών συντάξεων.



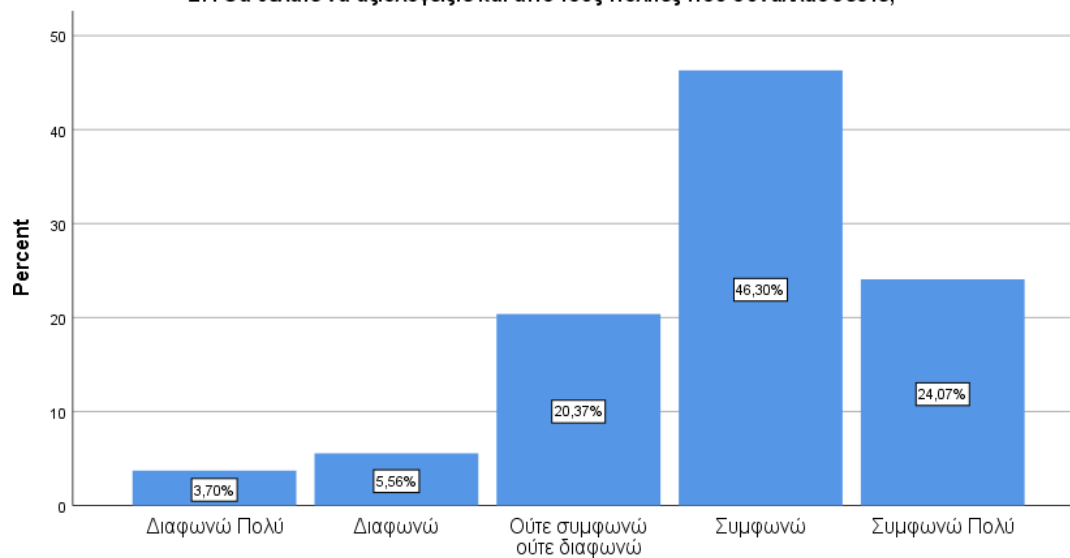
25. Η εμπλοκή δικηγόρων και λογιστών θα βοηθήσει στο θέμα της απονομής των εκκρεμών συντάξεων.

26. Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι απαιτητικοί, ευέξαπτοι, ανυπόμονοι, αγενείς κλπ.



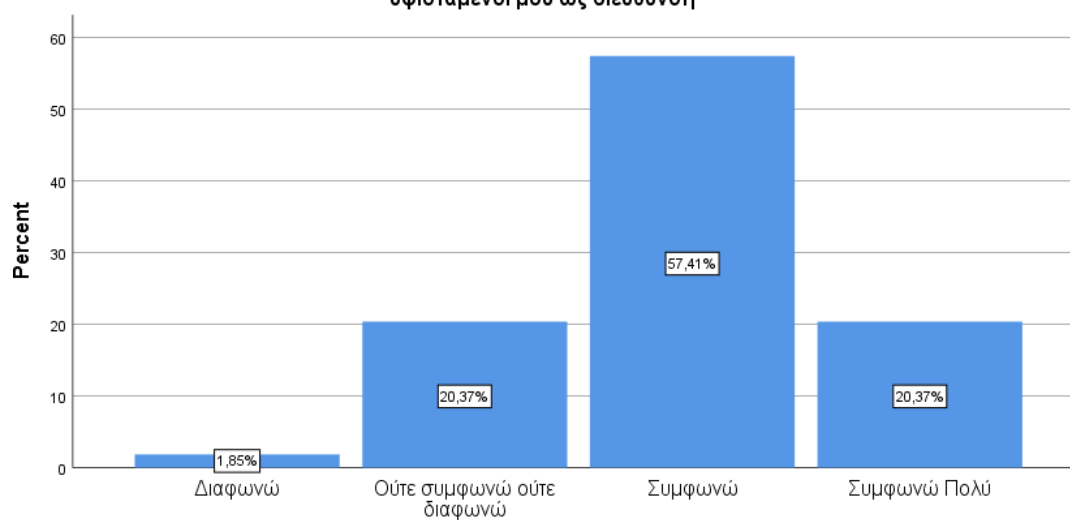
26. Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι απαιτητικοί, ευέξαπτοι, ανυπόμονοι, αγενείς κλπ.

27. Θα θέλατε να αξιολογήσετε και από τους πολίτες που συναλλάσσετε;

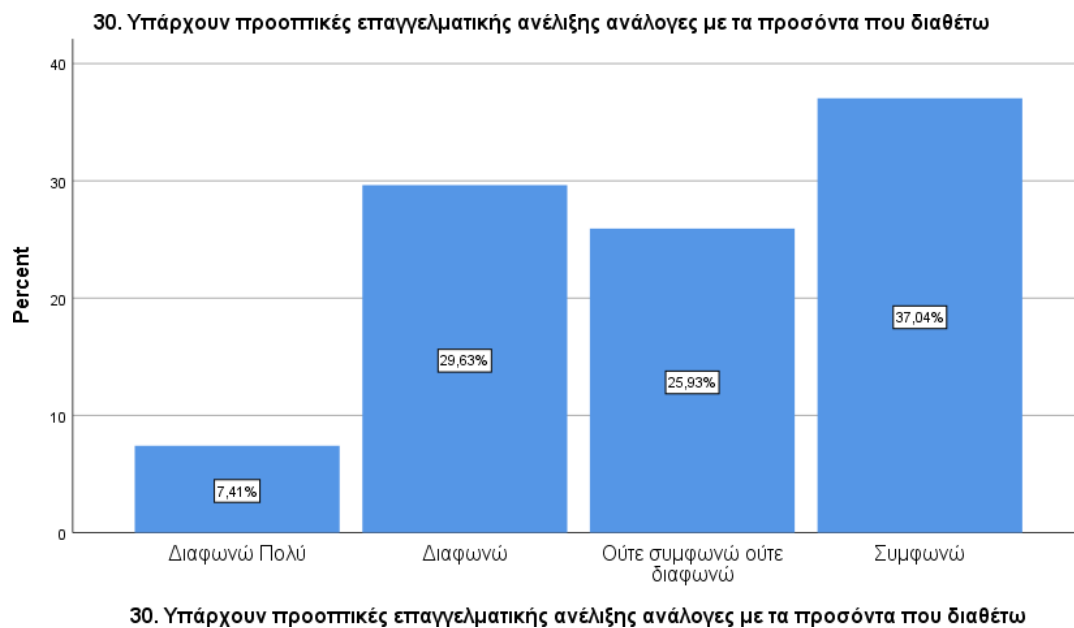
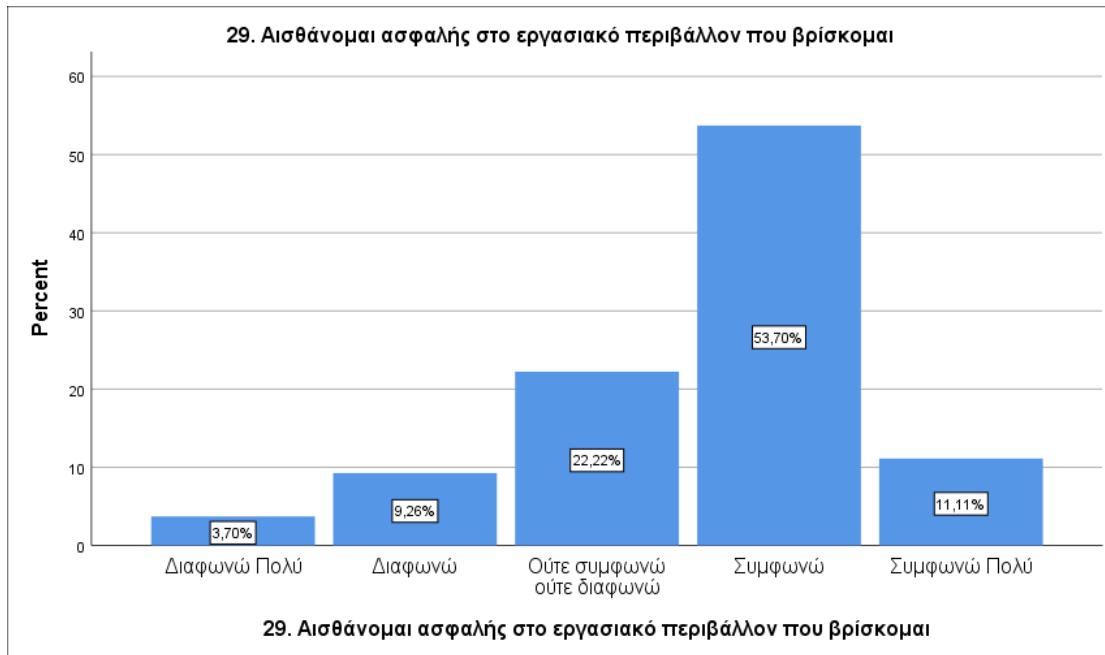


27. Θα θέλατε να αξιολογήσετε και από τους πολίτες που συναλλάσσετε;

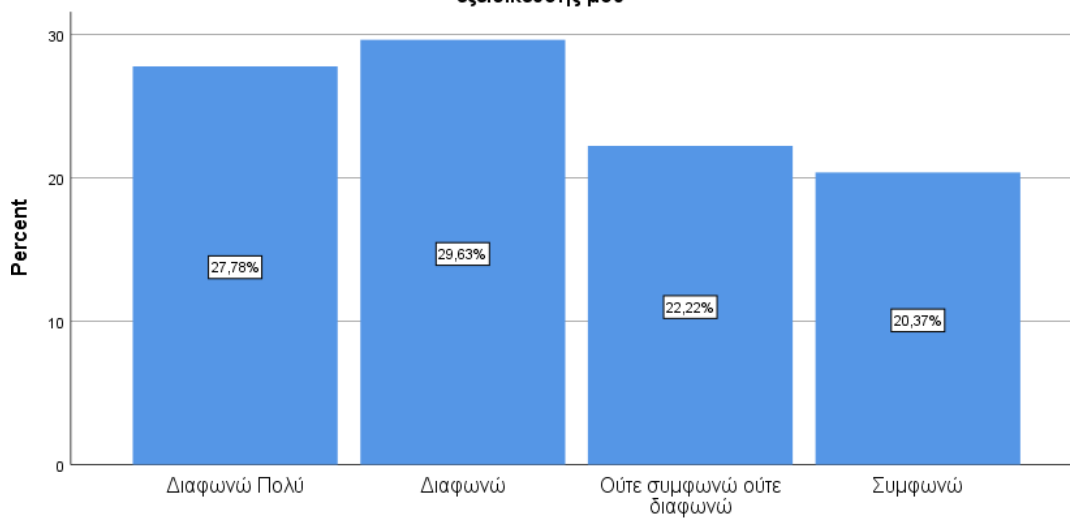
28. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι συναλλασσόμενοι και οι συνάδελφοί μου ή οι υφιστάμενοί μου ως διεύθυνση



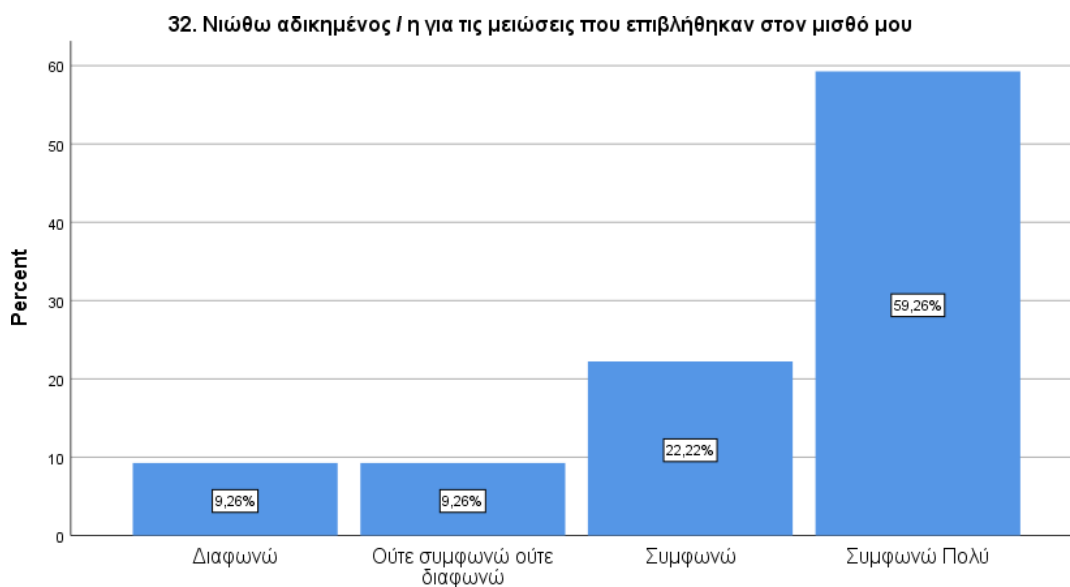
28. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι συναλλασσόμενοι και οι συνάδελφοί μου ή οι υφιστάμενοί μου ως διεύθυνση



31. Ο μισθός που λαμβάνω είναι ικανοποιητικός αναλόγως των προσόντων, της προϋπηρεσίας και της εξειδίκευσής μου

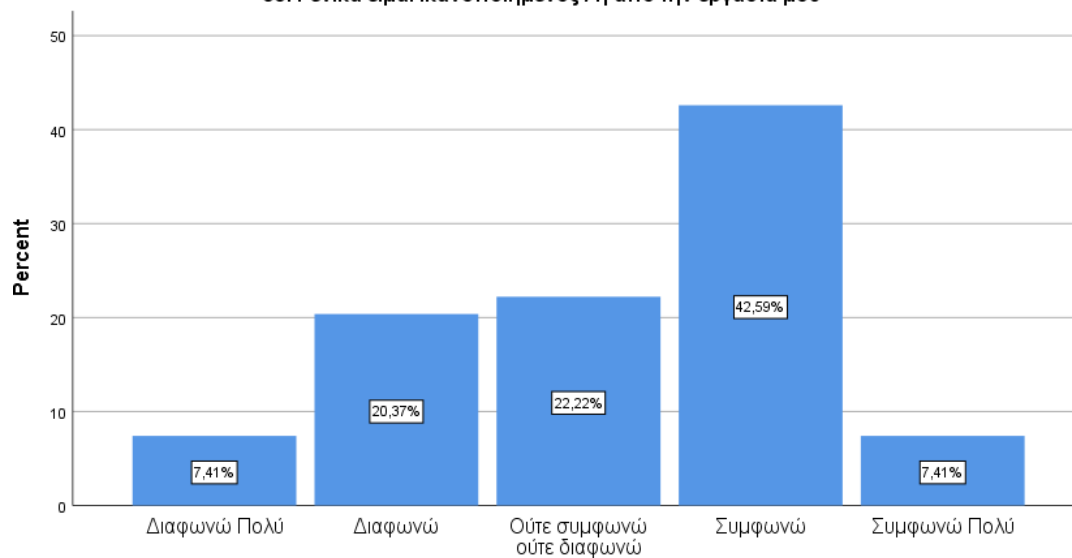


31. Ο μισθός που λαμβάνω είναι ικανοποιητικός αναλόγως των προσόντων, της προϋπηρεσίας και της εξειδίκευσής μου



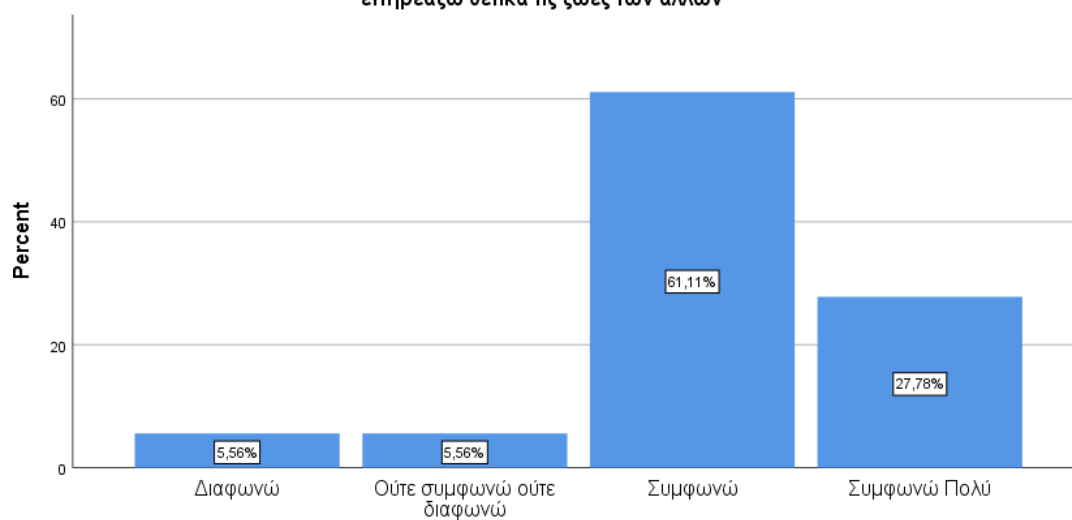
32. Νιώθω αδικημένος / η για τις μειώσεις που επιβλήθηκαν στον μισθό μου

33. Γενικά είμαι ικανοποιημένος / η από την εργασία μου



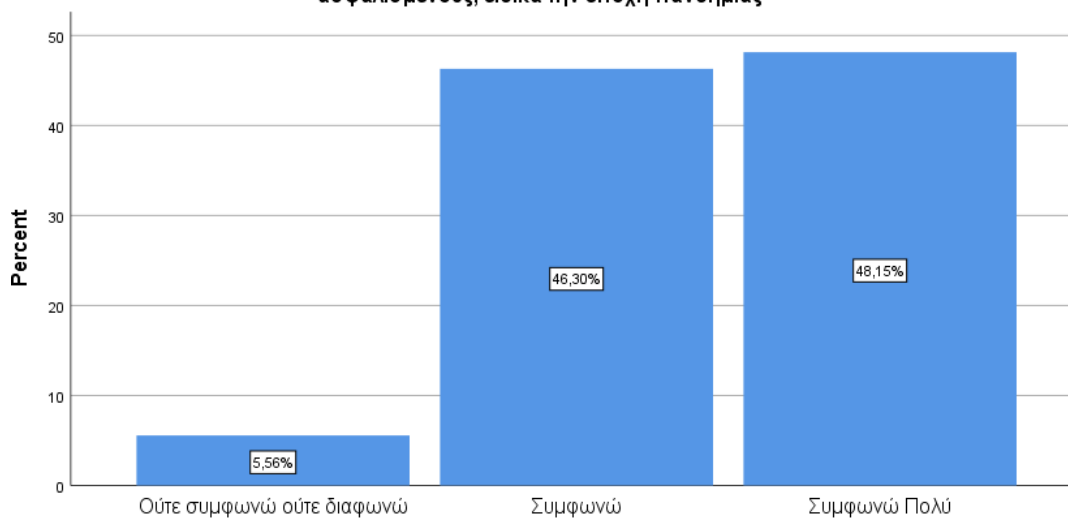
33. Γενικά είμαι ικανοποιημένος / η από την εργασία μου

34. Αισθάνομαι ότι μεταξύ άλλων παρέχω κοινωνικό έργο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου και επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων



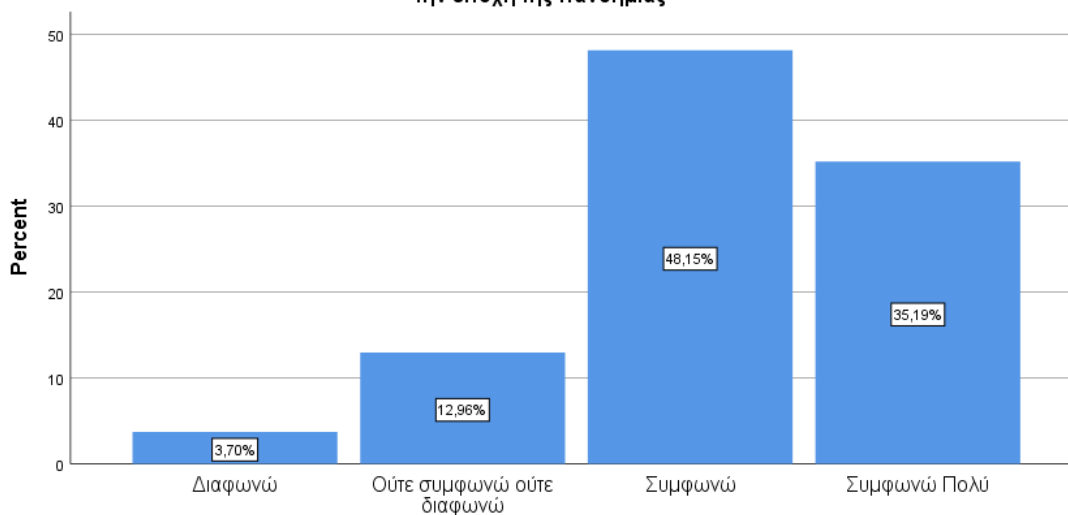
34. Αισθάνομαι ότι μεταξύ άλλων παρέχω κοινωνικό έργο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου και επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων

35. Αισθάνομαι ότι η γραφειοκρατία αποτελεί τροχοπέδη στην καλύτερη παροχή υπηρεσίας προς τους ασφαλισμένους, ειδικά την εποχή πανδημίας



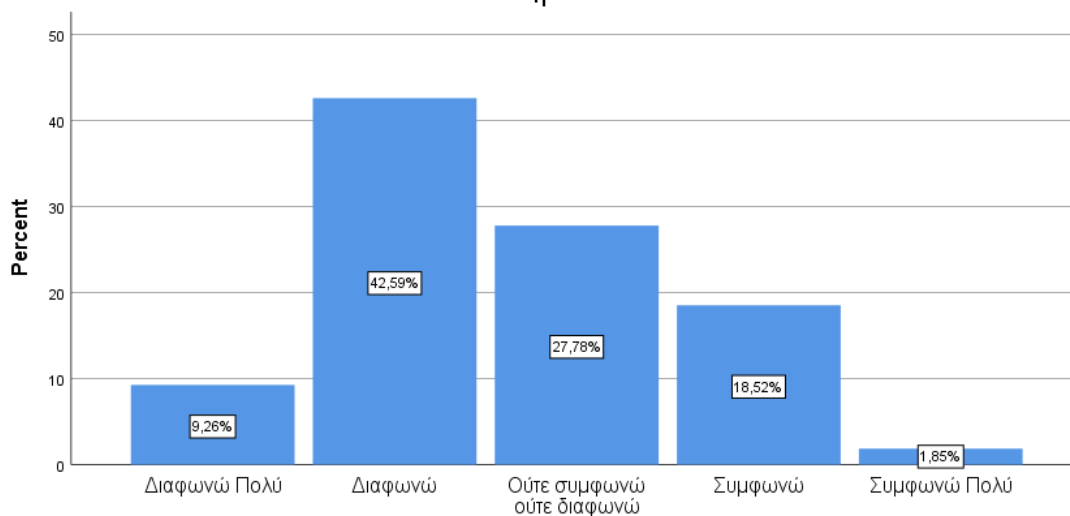
35. Αισθάνομαι ότι η γραφειοκρατία αποτελεί τροχοπέδη στην καλύτερη παροχή υπηρεσίας προς τους ασφαλισμένους, ειδικά την εποχή πανδημίας

36. Αισθάνομαι ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει πολύ στην εξυπηρέτηση του κοινού, ειδικά την εποχή της πανδημίας



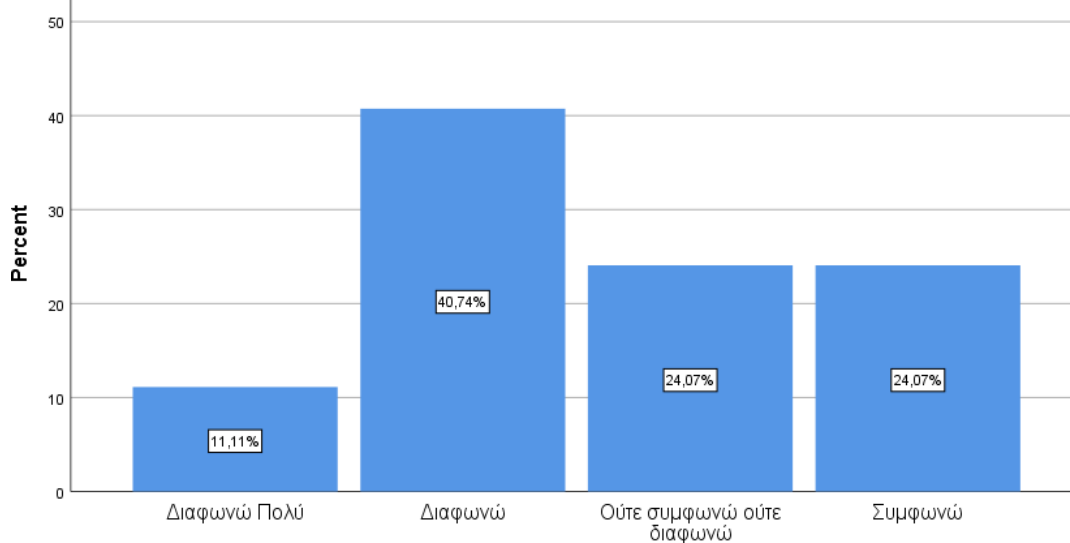
36. Αισθάνομαι ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει πολύ στην εξυπηρέτηση του κοινού, ειδικά την εποχή της πανδημίας

37. Το σύστημα της τηλεργασίας με εναλλάξ δια ζώσης εξυπηρέτηση των πολιτών με βρήκε προετοιμασμένο / η



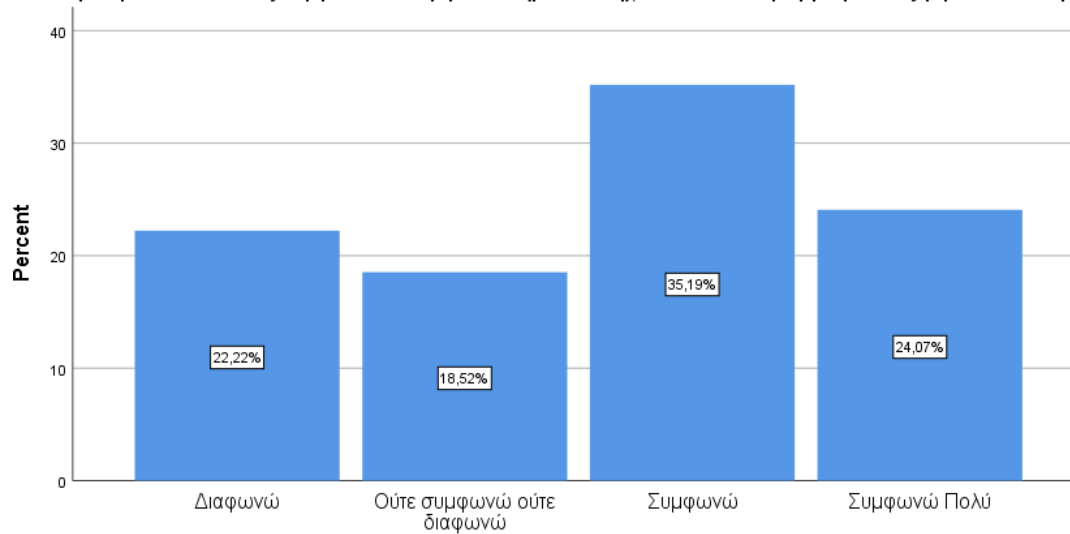
37. Το σύστημα της τηλεργασίας με εναλλάξ δια ζώσης εξυπηρέτηση των πολιτών με βρήκε προετοιμασμένο / η

38. Έχω γίνει περισσότερο σκληρός / ή με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά



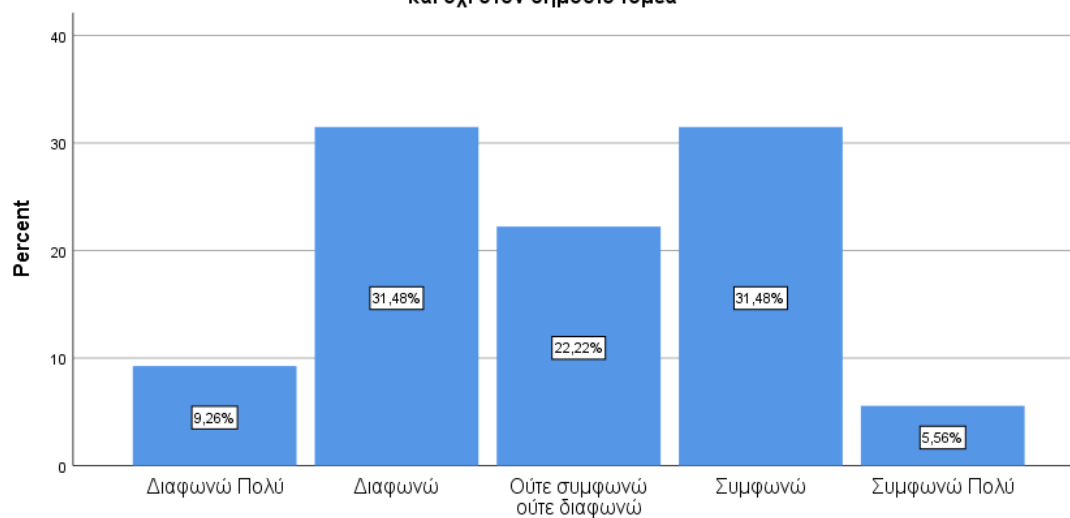
38. Έχω γίνει περισσότερο σκληρός / ή με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά

39. Αν μπορούσα να άλλαξα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση.



39. Αν μπορούσα να άλλαξα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση.

40. Αν είχα τη δυνατότητα θα απασχολούμουν στον ιδιωτικό τομέα ή ως ελεύθερος επαγγελματίας, αγρότης κτλ. και όχι στον δημόσιο τομέα



40. Αν είχα τη δυνατότητα θα απασχολούμουν στον ιδιωτικό τομέα ή ως ελεύθερος επαγγελματίας, αγρότης κτλ. και όχι στον δημόσιο τομέα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Εισαγωγή – Ο Ε.Φ.Κ.Α. σε καιρό πανδημίας και οικονομικής κρίσης

Όπως φάνηκε από τα ευρήματα, αλλά και από την καθημερινή εμπειρία, η λειτουργία φορέων όπως ο Ε.Φ.Κ.Α., που αφορούν την εξυπηρέτηση πολιτών, αντιμετώπισε πολλές προκλήσεις την περίοδο του κορωνοϊού, καθώς πολλές δημόσιες υπηρεσίες έκλεισαν για καιρό και η ήδη βραδυκίνητη γραφειοκρατία απέκτησε σε αρκετές περιπτώσεις το παραπάνω βήμα του να εξασφαλίσουν οι πολίτες ένα ραντεβού στην αρμόδια υπηρεσία. Παρόλα αυτά, όμως, η πανδημία αποτέλεσε και τον καταλυτικό παράγοντα για να αναπτυχθούν περισσότερο κάποιες ηλεκτρονικές εφαρμογές που συνέβαλαν τελικά στην εξυπηρέτηση του κοινού. Οι συμμετέχοντες κατά πλειοψηφία (51,9%) δεν ήταν έτοιμοι, κατά τη δική τους δήλωση, για το υβριδικό μοντέλο που επικράτησε κατά την πανδημία (τηλεργασία- δια ζώσης ραντεβού). Παρόλα αυτά, όμως, οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές διευκόλυναν την εξυπηρέτηση των πολιτών τον καιρό της πανδημίας, αλλά και ότι η υπερβολική γραφειοκρατία δυσκόλευε το έργο τους. Ας δούμε, όμως, συνοπτικά τι απάντησαν και για τα υπόλοιπα ερωτήματα οι συμμετέχοντες.

7.2 Συμπεράσματα έρευνας

Αναφορικά με την επαγγελματική τους ικανοποίηση, οι συμμετέχοντες έδειξαν μερικώς ικανοποιημένοι, καθώς ένα 50% συμφώνησε με την πρόταση για τον γενικό βαθμό ικανοποίησης. Δεν υπήρξαν ιδιαίτερα προβλήματα με τις κτιριακές εγκαταστάσεις, ενώ αντίθετα πάνω από 60% είχε κάποιο πρόβλημα με τις συνθήκες φωτισμού, καθαριότητας, κλιματισμού και εξαερισμού, ενώ στην πανδημία προστέθηκε πιθανώς και το πρόβλημα του συνωστισμού σε μικρό χώρο. Μόνο το 20,4% θεωρεί ότι λαμβάνει μισθό που αξίζει για τα προσόντα του, ενώ πάνω από 80% νιώθουν αδικημένοι για τη μείωση μισθού που υπέστησαν. Οι περισσότεροι θεωρούν ότι έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας, ενώ λιγότεροι από 40% θεωρούν ότι υπάρχουν πιθανότητες για επαγγελματική ανέλιξη με βάση τα προσόντα τους. Παρόλα αυτά,

φαίνεται ότι, όπως και αρκετοί δημόσιοι φορείς, το Ε.Φ.Κ.Α. θεωρείται ένας ασφαλής χώρος εργασίας, καθώς το 65% νιώθει ασφάλεια ως προς το εργασιακό του μέλλον. Παρόλα αυτά, πάνω από 70% θα άλλαζαν εργασιακό περιβάλλον, αν μπορούσαν να το επιτύχουν μέσα από μια μετάθεση. Ένα ακόμη θέμα που συζητήθηκε ήταν η επιμόρφωση του προσωπικού. Ενώ υπήρξε ομοφωνία για την ανάγκη επιμόρφωσης, και πάνω από το 70% θεωρεί ότι έχει αναπτύξει τις γνώσεις του προς όφελος του οργανισμού, εντούτοις παρατηρήθηκε ότι οι συμμετέχοντες δεν πιστεύουν ότι η κεντρική διοίκηση ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την επιμόρφωσή τους. Ως προς την επικοινωνία τους με το κοινό, ένα 70% δήλωσε ότι θα ήθελε να αξιολογείται και από τους πολίτες, αν και 78% συμφωνούν ότι οι πολίτες συχνά είναι αγενείς και ευέξαπτοι. Οι περισσότεροι διαφωνούν ότι η εργασία στο Ε.Φ.Κ.Α. τους έχει κάνει πιο σκληρούς με τους ανθρώπους και πάνω από 75% θεωρούν ότι μπορούν να καταλάβουν τα συναισθήματα των συναδέλφων τους, αλλά και των πολιτών. Αναφορικά, τέλος, με ζητήματα αξιολόγησης, ένα 60% θεωρεί ότι οι ανώτεροί τους τους αξιολογούν ορθά, ενώ η πλειοψηφία δεν έχει ασχοληθεί με τις κινητοποιήσεις της ΑΔΕΔΥ κατά των διαδικασιών αξιολόγησης στον δημόσιο τομέα.

Συσχετίσεις μεταβλητών

Με βάση τις ερωτήσεις μπορούν να υπάρξουν οι παρακάτω συσχετισμοί για να βρεθεί με μεγαλύτερη ευαισθησία ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων:

Συσχετισμός Ηλικίας – Διάθεσης για επιμόρφωση

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε το τεστ χ^2 , το οποίο θεωρείται κατάλληλο για την επαγωγική ανάλυση κατηγορικών μεταβλητών. Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στην ηλικία και τη διάθεση επιμόρφωσης. Όπως φαίνεται και στη συνέχεια, το 100% των κατηγοριών έως 30 ετών και 31 – 40 ετών συμφωνούν πολύ με την πρόταση, ενώ για τις κατηγορίες 41-50 και 51-60 παρατηρείται επίσης έντονη συμφωνία, σε μικρότερο, όμως, βαθμό.

Pearson Chi-Square Tests

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

Ηλικία	Chi-square	58,708
	df	8
	Sig.	,000 ^{a,b,c}

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

Ηλικία		δραστηριότητες κλπ.				
		Διαφωνώ Πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Πολύ
		Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
Ηλικία	Έως 30 ετών	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	31 - 40	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	41 - 50	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%
	51 έως 60	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	61 και πάνω	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%

Συσχετισμός Μορφωτικού Επιπέδου – Διάθεσης για επιμόρφωση

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε επίσης το τεστ χ^2 . Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο και τη διάθεση επιμόρφωσης. Όπως φαίνεται και στη συνέχεια, το 100% των εργαζομένων που έχουν έως λυκειακή εκπαίδευση συμφωνούν πολύ με την πρόταση, ενώ μικρότερος βαθμός συμφωνίας παρατηρείται για τα άτομα με τεχνολογική και πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Ενδιαφέρον έχει ότι, όσο ανώτερο είναι το εκπαιδευτικό επίπεδο, τόσο οι φορείς του τίτλου σπουδών δείχνουν να ενδιαφέρονται λιγότερο για την επιμόρφωση, με χαμηλότερο βαθμό συμφωνίας να αφορά τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου, πράγμα που ίσως μπορεί να εξηγηθεί λόγω του ότι τα άτομα αυτά έχουν περάσει ήδη αρκετά χρόνια στο εκπαιδευτικό σύστημα και ως εκ τούτου θεωρούν ότι έχουν ήδη εκπαιδευτεί επαρκώς.

Pearson Chi-Square Tests

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

Μορφωτικό Επίπεδο	Chi-square	74,977
-------------------	------------	--------

Df	6
Sig.	,000 ^{*.b,c}

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

		Διαφωνώ Πολύ Row N %	Διαφωνώ Row N %	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ Row N %	Συμφωνώ Row N %	Συμφωνώ Πολύ Row N %
Μορφωτικό Επίπεδο	Έως Λύκειο	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	92,9%
	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%

Συσχετισμός Ικανοποίησης από Εργασία – Συμμετοχής σε απεργία

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε το τεστ χ^2 . Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στην ικανοποίηση από την εργασία και τη συμμετοχή στην απεργία ή αποχή της ΑΔΕΔΥ. Στη συνέχεια φαίνεται από τα λεπτομερή ποσοστά ότι κυρίως τα άτομα που είναι ικανοποιημένα από την εργασία τους εξέφρασαν συμφωνία ως προς την παρουσία στις κινητοποιήσεις, ίσως γιατί θεωρούν ότι το status quo είναι ορθό και πρέπει να διατηρηθεί.

Pearson Chi-Square Tests

11. Έχετε συμμετάσχει στην απεργία - αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την αξιολόγηση;

33. Γενικά είμαι ικανοποιημένος / η από την εργασία μου	Chi-square	70,306
	df	12
	Sig.	,000 ^{*.b,c}

11. Έχετε συμμετάσχει στην απεργία - αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την αξιολόγηση;

		Διαφωνώ Πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Πολύ
		Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
33. Γενικά είμαι ικανοποιημένος / η από την εργασία μου	Διαφωνώ Πολύ	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	Διαφωνώ	9,1%	81,8%	9,1%	0,0%	0,0%
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Συμφωνώ	0,0%	0,0%	39,1%	60,9%	0,0%
	Συμφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Συσχετισμός Διάθεσης Επιμόρφωσης – Επιμόρφωσης κατά την υπηρεσία

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε το τεστ χ^2 . Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στο κατά πόσο θεωρούν οι συμμετέχοντες απαραίτητη την επιμόρφωση και πόσο αυτοί έμαθαν πράγματα κατά την υπηρεσία τους. Κατά κύριο λόγο, τα άτομα που θεωρούν σημαντική την επιμόρφωση είναι και αυτά, όπως φαίνεται από τον πίνακα ποσοστών, που όντως έμαθαν και βελτίωσαν τις γνώσεις τους.

Pearson Chi-Square Tests

		18. Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού
17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές	Chi-square	44,037
	df	6

δραστηριότητες κλπ.

Sig.

,000^{a,b,c}

18. Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού

		Διαφωνώ Πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Πολύ
		Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.	Διαφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Διαφωνώ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Συμφωνώ	0,0%	12,0%	28,0%	60,0%	0,0%
	Συμφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	48,1%	51,9%

Συσχετισμός Ανάγκης Προσωπικού – Πλήθους εργασιών για διεκπεραίωση

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε το τεστ χ^2 . Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στο κατά πόσο θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι έχουν υπερβολικά μεγάλο φόρτο εργασίας και το κατά πόσο θεωρούν ότι είναι αναγκαίο το νέο μόνιμο προσωπικό. Εδώ παρατηρήθηκε παρόμοιο μοτίβο με την προηγούμενη επαγωγή, καθώς τα άτομα που συμφώνησαν με τη μία πρόταση συμφώνησαν σχεδόν εξολοκλήρου και με τη δεύτερη.

Pearson Chi-Square Tests

21. Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού άμεσα

16. Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά	Chi-square	43,724
	df	6

Sig.

,000^{a,b,c}

21. Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού

		Διαφωνώ Πολύ Row N %	Διαφωνώ Row N %	άμεσα Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ Row N %	Συμφωνώ Row N %	Συμφωνώ Πολύ Row N %
16. Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά	Διαφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Διαφωνώ	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Συμφωνώ	0,0%	0,0%	0,0%	34,8%	65,2%
	Συμφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Συσχετισμός Μετάβασης σε νέα εποχή – Διάθεσης εργαζομένων για αλλαγές

Για τον ακόλουθο συσχετισμό, πραγματοποιήθηκε το τεστ χ^2 . Όπως φαίνεται στον σχετικό πίνακα, το τεστ έδειξε βαθμό στατιστικής σημαντικότητας 0,000, το οποίο είναι μικρότερο από το $p = 0,050$, συνεπώς υπάρχει στατιστικά σημαντικός συσχετισμός ανάμεσα στο κατά πόσο οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η μετάβαση έγινε επιτυχώς και κατά πόσο θεωρούν ότι οι υπάλληλοι του οργανισμού βλέπουν θετικά τις αλλαγές. Ως επί το πλείστον, όσοι συμφώνησαν με τη μία πρόταση συμφώνησαν και με την άλλη, ενώ παράλληλα κινήθηκαν και οι απαντήσεις που εξέφρασαν διαφωνία.

Pearson Chi-Square Tests

24. Κρίνετε ότι η γενικότερη
στάση των υπαλλήλων είναι
θετική στις αλλαγές;

23. Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής του παλαιού μοντέλου δομής των ΕΦΚΑ στη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;	Chi-square	56,516
	df	8
	Sig.	,000 ^{a,b,c}

24. Κρίνετε ότι η γενικότερη στάση των υπαλλήλων είναι θετική

		στις αλλαγές;				
		Διαφωνώ Πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Πολύ
		Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
23. Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής του παλαιού μοντέλου δομής των ΕΦΚΑ στη νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;	Διαφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Διαφωνώ	19,2%	53,8%	26,9%	0,0%	0,0%
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0,0%	0,0%	26,3%	73,7%	0,0%
	Συμφωνώ	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
	Συμφωνώ Πολύ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

7.3 Προτάσεις εργαζομένων

Στην τελική ερώτηση του ερωτηματολογίου, οι εργαζόμενοι κατέθεσαν, εφόσον ήθελαν, τις δικές τους προτάσεις για βελτίωση σε μια ανοιχτή ερώτηση. Αυτές συνελέγησαν και παρουσιάζονται εδώ επιγραμματικά οι κύριες εισηγήσεις:

1. Βελτίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πρόσβαση σε εγκυκλίους και νόμους μέσα από βάσεις δεδομένων στο Διαδίκτυο, ελεύθερη για όλους (πρόταση που έγινε από τουλάχιστον 13 συμμετέχοντες).
2. Επικοινωνία των πολιτών με email με τη Διοίκηση.
3. Βελτίωση επικοινωνίας των υποκαταστημάτων με την κεντρική Διοίκηση.
4. Καλύτερη εκπαίδευση εργαζομένων και προσλήψεις μόνιμων υπαλλήλων (πρόταση που έγινε από τουλάχιστον 21 συμμετέχοντες).
5. Σύγχρονοι χώροι και τεχνολογικά μέσα.

7.4 Ανακεφαλαίωση

Συνολικά, οι συμμετέχοντες στην έρευνα: Εξέφρασαν ικανοποίηση σε μέτριο βαθμό για την

εργασία τους στον Ε.Φ.Κ.Α. :

- Δείχνουν να είναι θετικοί ως προς την επιμόρφωση.
- Αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα της τεχνολογίας για την περίοδο της πανδημίας, κατά πλειοψηφία τουλάχιστον.
- Δεν αντίκεινται σε μεγάλο βαθμό στην αξιολόγηση.
- Πρότειναν βελτιώσεις σε πολλά επίπεδα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Είμαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο της εργασίας μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

2. Το αντικείμενο της εργασίας μου έχει σχέση με τις σπουδές μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

3. Το αντικείμενο της εργασίας μου με φέρνει σε άμεση επαφή με τους συναλλασσόμενους.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

4. Το αντικείμενο της εργασίας μου περιβάλλεται από πολυνομία, συχνές αλλαγές νομοθετικών διατάξεων κλπ.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

5. Νιώθω ψυχικά κουρασμένος/η από τη δουλειά μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

6. Υπάρχει εμπιστοσύνη και αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των συναδέλφων - υφισταμένων μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

7. Υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους ανωτέρους μου (προϊστάμενο ή διευθυντή ή κεντρική διεύθυνση).

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

8. Είναι δυνατή και άμεση η επίλυση τυχόν αποριών σε σχέση με το αντικείμενο της εργασίας μου από τους άμεσα προϊσταμένους μου (ή από τον διευθυντή/τρια ως προϊστάμενος/η ή από ανώτερη βαθμίδα ως διευθυντή/τρια αντίστοιχα).

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

9. Πιστεύετε ότι η επικοινωνία που υπάρχει μεταξύ των υποκαταστημάτων της περιφέρειας με την Διοίκηση του Ε.Φ.Κ.Α. υποστηρίζει ικανοποιητικά τα θέματα που αφορούν στην ερμηνεία αλλά και στην εφαρμογή εγκυκλίων του Οργανισμού;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

10. Οι επιδόσεις μου στην εργασία αξιολογούνται σωστά και αναγνωρίζονται από τους ανωτέρους μου (από προϊστάμενο/η ή από διευθυντή/τρια ή από ανώτερη βαθμίδα αντίστοιχα).

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

11. Έχετε συμμετάσχει στην απεργία-αποχή που προκηρύσσει η ΑΔΕΔΥ από κάθε διαδικασία ή ενέργεια που συνδέεται με την διαδικασία αξιολόγησης;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

12. Θεωρώ ότι η ανώτερη διοίκηση ευθύνεται για τυχόν προβλήματα της υπηρεσίας.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

13. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις κτιριακές εγκαταστάσεις και το φυσικό περιβάλλον στο οποίο εργάζομαι.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

14. Υπάρχει έλλειψη εξαερισμού, ελλιπής ή ανεπαρκής κλιματισμός, μη σωστός φωτισμός, ανεπαρκής καθαριότητα, συνωστισμός πολλών υπαλλήλων σε περιορισμένο χώρο.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

15. Θεωρείτε ότι σας παρέχονται τα απαραίτητα-κατάλληλα εργαλεία τεχνολογικού εξοπλισμού έτσι ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες από εσάς υπηρεσίες;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

16. Θεωρώ ότι έχω μεγάλο όγκο εργασιών προς διεκπεραίωση καθημερινά.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

17. Θεωρώ απαραίτητη την επιμόρφωση των εργαζομένων με σεμινάρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες κλπ.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

18. Κατά τη διάρκεια της απασχόλησής μου βελτίωσα το επίπεδο γνώσης μου προς όφελος του οργανισμού.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

19. Σε ποιο βαθμό εκπαιδευτήκατε από τον Ε.Φ.Κ.Α. για την χρήση των συστημάτων και των εφαρμογών που χρησιμοποιείτε στα πλαίσια της εργασίας σας;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

20. Θεωρείτε ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον από την Διοίκηση για την περαιτέρω επιμόρφωση των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

21. Θεωρώ ότι θα πρέπει να γίνει πρόσληψη μόνιμου προσωπικού άμεσα.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

22. Θεωρείτε ότι μια διαφορετική μορφή επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και υποκαταστήματος θα μπορούσε να αποδώσει περισσότερο στο έργο σας;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

23. Κρίνετε ότι η ταχύτητα αναπροσαρμογής του παλαιού μοντέλου δομής του Ε.Φ.Κ.Α. στην νέα εκσυγχρονισμένη μορφή του είναι ικανοποιητική;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

24. Κρίνετε ότι η γενικότερη στάση των υπαλλήλων είναι θετική στις αλλαγές;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

25. Η εμπλοκή δικηγόρων και λογιστών θα βοηθήσει στο θέμα της απονομής των εκκρεμών συντάξεων.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

26. Συχνά οι συναλλασσόμενοι είναι απαιτητικοί, ευέξαπτοι, ανυπόμονοι, αγενείς κλπ.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

27. Θα θέλατε να αξιολογήσετε και από τους πολίτες που συναλλάσσετε;

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

28. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι συναλλασσόμενοι και οι συνάδελφοί μου ή οι υφιστάμενοί μου ως διεύθυνση.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

		ούτε διαφωνώ		
--	--	--------------	--	--

29. Αισθάνομαι ασφαλής στο εργασιακό περιβάλλον που βρίσκομαι.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

30. Υπάρχουν προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης ανάλογες με τα προσόντα που διαθέτω.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

31. Ο μισθός που λαμβάνω είναι ικανοποιητικός αναλόγως των προσόντων, της προϋπηρεσίας και της εξειδίκευσής μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

32. Νιώθω αδικημένος/η για τις μειώσεις που επιβλήθηκαν στο μισθό μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

33. Γενικά είμαι ικανοποιημένος/η από την εργασία μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

34. Αισθάνομαι ότι μεταξύ άλλων παρέχω και κοινωνικό έργο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου και επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων, συναδέλφων ή/και ασφαλισμένων.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

35. Αισθάνομαι ότι η γραφειοκρατία αποτελεί τροχοπέδη στην καλύτερη παροχή υπηρεσίας προς τους ασφαλισμένους, ειδικά εν μέσω πανδημίας.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

36. Αισθάνομαι ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει πολύ στην εξυπηρέτηση του κοινού, ειδικά εν μέσω πανδημίας.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

37. Το σύστημα της τηλεργασίας με εναλλάξ δια ζώσης εξυπηρέτηση των πολιτών με βρήκε προετοιμασμένο/η.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

38. Έχω γίνει περισσότερο σκληρός/ή με τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την δουλειά.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

		ούτε διαφωνώ		
--	--	--------------	--	--

39. Αν μπορούσα θα άλλαζα εργασιακό περιβάλλον (μετάθεση), ή θα έκανα αίτηση για μετάταξη ή απόσπαση.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

40. Αν είχα την δυνατότητα, θα απασχολούμουν στον ιδιωτικό τομέα ή ως ελεύθερος επαγγελματίας, αγρότης κτλ και να μην εργάζομαι στο δημόσιο τομέα.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
--------------	---------	------------------------------	---------	--------------

41. Φύλο

ἄρσ	γναίκα
-----	--------

42. Ηλικία

Έως 30 ετών	31 έως 40	41 έως 50	51 έως 60	61 αι πάνω
-------------	-----------	-----------	-----------	------------

43. Οικογενειακή κατάσταση

άγαμος	έγγαμος	Σε χηρεία	Σε διάσταση
--------	---------	-----------	-------------

44. Αριθμός παιδιών

--

45. Ατομικό εισόδημα / μήνα (καθαρά)

Έως 900 ευρώ	Έως 1300 ευρώ	Έως 1800 ευρώ	Πάνω από 1800 ευρώ
--------------	---------------	---------------	--------------------

46. Μορφωτικό επίπεδο

Έως Γυμνάσιο	Έως Λύκειο	Τεχνολογικής Εκπαίδευσης	Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης	Κάτοχος μεταπτυχιακού	Κάτοχος διδακτορικού
-----------------	------------	-----------------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------------

47. Μορφή σύμβασης εργασίας

Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου	Σύμβαση Αορίστου Χρόνου	Άλλο
--------------------------	-------------------------	------

48. Κωδικός υποκαταστήματος (Κορίνθου 107 ή Κιάτου 116)

Κόρινθος	Κιάτο
----------	-------

49. Πόσος είναι ο μέσος χρόνος μετάβασης από και προς την εργασία σας; (με ι.χ.)

Έως 20 λεπτά	Έως 50 λεπτά	Έως 2 ώρες	Πάνω από 2 ώρες
--------------	--------------	------------	-----------------

50. Διοικητική βαθμίδα που βρίσκεται

υπάλληλος	Προϊστάμενος/η	Διευθυντής/ντρια
-----------	----------------	------------------

51. Συνολική προϋπηρεσία στον φορέα

Έως 5 χρόνια	Έως 10 χρόνια	Έως 20 χρόνια	Έως 30 χρόνια	Έως 40 χρόνια
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

52. Από ποιο ταμείο προέρχεται ;

ΙΚΑ	ΟΑΕΕ	ΟΓΑ	άλλο
-----	------	-----	------

53. Τμήμα αυτή την στιγμή

--

54. Πόσα έτη στην ίδια θέση;

Έως 5 χρόνια	Έως 10 χρόνια	Έως 15 χρόνια	Έως 20 χρόνια
--------------	---------------	---------------	---------------

55. Πόσες φορές έχετε αλλάξει θέση εργασίας;

Καμία	1 έως 3 φορές	4 έως 7 φορές	Παραπάνω από 8 φορές
-------	---------------	---------------	----------------------

56. Ήταν μετά από δική σας επιθυμία;

ναι	όχι
-----	-----

57. Έχω εργασθεί και στον ιδιωτικό τομέα.

ναι	όχι
-----	-----

58. Παρακαλώ για προτάσεις – ιδέες προς βελτίωση της εργασιακής σας ικανοποίησης περιληπτικά.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι προαπαιτούμενο για την εκπόνηση της μεταπτυχιακής μου εργασίας «βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων σε ΕΦΚΑ νομού Κορινθίας υπό το πρίσμα της κοινωνικής πολιτικής εν μέσω πανδημίας» στο ΔΔΠΜΣ Τοπική & Περιφερειακή ανάπτυξη και αυτοδιοίκηση του τμήματος Πολιτικής επιστήμης & Διεθνών σχέσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια σε όλες τις ερωτήσεις, καθώς θα τηρηθεί ανωνυμία και εγγύηση εχεμύθειας, ενώ θα χρησιμοποιηθεί μόνο για εξαγωγή συμπερασμάτων της έρευνας!

Ευχαριστώ πολύ !!

ΨΥΧΟΓΙΟΥ ΕΛΕΝΗ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Βενιζέλος, Ε., (2008), *Μαθήματα Συνταγματικού Δικαίου.*: Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή
- Βογιαντζή Όλ., (2004), *Το Δικαίωμα στην Κοινωνική Ασφάλιση κατά το Άρθρο 22 παράγραφος 5 Ελληνικού Συντάγματος του 1975/1986/2001*, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών Σχολή Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών Τμήμα Νομικής, Τομέας Δημοσίου Δικαίου, Αθήνα
- Γιαννίτσης, Τ., (2004), *Το Ασφαλιστικό (ως ορφανό πολιτικής) και μια Διέξοδος*, Εκδόσεις Πόλις, Αθήνα
- Δημουλάς, Κ. & Οικονόμου, Χ., (2014), *Βασικές αντιλήψεις μοντέλα και μετασχηματισμοί του κράτους πρόνοιας με έμφαση στα συστήματα υγείας*, Εκπαιδευτικό υλικό, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Αθήνα
- Δικαίος, Κ. (2010), *Ιστορία Κοινωνικής Πολιτικής*, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα
- Καρβούνης Αντ., (2004), *Εισαγωγή στην οργάνωση και λειτουργία του κράτους*, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα
- Λαγουμιντζής Γεώργιος *et al* (2015), *Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες υγείας*, Εκδόσεις Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα
- Μακρυδημήτρης, Α.(2006), *Δημόσια διοίκηση: στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2011), *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*. Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα
- Τάχος Α., (2008), *Ελληνικό Διοικητικό Δίκαιο 9^η*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή
- Τσάτσος Δ.,(1993), *Συνταγματικό Δίκαιο 2^η*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή

Ξενόγλωσση

- Ary, D., Jacobs, L.C., Sorensen, C.K. & Walker, D., (2014), *Introduction to research in education (9th Ed)*, Wadsworth: London, p.22

Creswell, J. W. (2008), *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods research*, Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., p.145-146

Cunningham, C., Woodward, C., Shannon, H., & MacIntosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D., Brown, J. (2010), *Readiness for organizational change: A longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates*, Journal of Occupational and Organizational Psychology, England

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B.B. (1993), *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons (1959). Reprint New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers

Spector P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*, USA: Sage Publications Inc., U.S.A.

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

Αναγνώστου Άρ., (2021), *Ένωση για την προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων*, πόρισμα μελέτης διαθέσιμο στη διεύθυνση :<https://epkodi.gr/istoriko-arxeio>

Λαδόπουλος Ιορ. Εκπαιδευτικό υλικό Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, διαθέσιμο στη διεύθυνση :[Θεωρία Χ και Θεωρία Ψ \(aueb.gr\)](http://www.aueb.gr)

Μαυροζαχαράκης Μ., (2013), Τύποι κοινωνικού κράτους και ιδεολογικές αυθαιρεσίες, διαθέσιμο στη διεύθυνση : <https://www.news247.gr/gnomes/manolhs-mayrozaxarakhs/typoi-koionikoy-kratoys-kai-ideologikes-aythairesies.6198054.html>

Παπάνης Ε. (2007), *Εργασιακή ικανοποίηση*, διαθέσιμο στην διεύθυνση : http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_9672.html

Παπαρρηγοπούλου – Πεχλιβανίδη Π. (2017), *Η ερμηνευτική προσέγγιση του άρθρου*

22 σχολιασμός : [\(PDF\) Ερμηνευτική προσέγγιση του άρθρου 22 παρ. 5 του Συντάγματος.pdf | Vassilis Androulakis - Academia.edu](#)

Ρόμπολης, Σ. & Μπέτσης, Β.Γ., (2020), Οι συνέπειες της κεφαλαιοποίησης της επικουρικής ασφάλισης, διαθέσιμο στη διεύθυνση : <https://www.libre.gr/oi-synepeies-tis-kefalaiopoiisis-tis>