

**Διερεύνηση της Εργασιακής Ικανοποίησης και των προσδιοριστικών παραγόντων της σε
Δημοτικούς Υπαλλήλους της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας**

Θεοδώρα **Παπαβασίλη**, απόφ. τμ. Βιομηχανικής Διοίκησης & Τεχνολογίας Σχολής Ναυτιλίας και Βιομηχανίας, Πανεπιστημίου Πειραιά, MBA Σχολής Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστημίου Πατρών, email: d.papavasili@yahoo.gr

Αχιλλέας **Κοντογεώργος**, Επίκουρος Καθηγητής, Σχολής Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστημίου Πατρών email: akontoge@upatras.gr

Περίληψη

Η εργασία αυτή εξετάζει το βαθμό, στον οποίο οι εργαζόμενοι στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας, της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους και να διερευνήσει ποιοι είναι οι παράγοντες που επιδρούν στην ικανοποίησή τους. Με στόχο τις επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, οι οποίες θεωρούνται ότι επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων, πραγματοποιήθηκε μια έρευνα για να διερευνηθεί η ύπαρξη τυχόν διαφοροποιήσεων ως προς την ικανοποίηση μεταξύ των υπαλλήλων των δήμων της Αιτωλοακαρνανίας. Στην έρευνα συμμετείχαν 196 υπάλληλοι από τους επτά (7) δήμους του νομού. Για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο βασισμένο στην κλίμακα μέτρησης της ικανοποίησης “*Job Satisfaction Survey*” του Spector, (JSS) το οποίο στάλθηκε ηλεκτρονικά στους εργαζόμενους την άνοιξη του 2017.

Βασικό αποτέλεσμα της έρευνας αν και αναμενόμενο σε μεγάλο βαθμό, είναι ότι οι εργαζόμενοι της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας, είναι μέτρια ικανοποιημένοι. Ωστόσο, με βάση τις απαντήσεις τους στις ερωτήσεις της έρευνας, οι εργαζόμενοι ομαδοποιήθηκαν σε 2 συστάδες, αυτούς που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν Ικανοποιημένοι από την εργασία τους και στους Μη-Ικανοποιημένους ώστε να διερευνηθεί περαιτέρω ποιοι είναι οι παράγοντες - διαστάσεις - της εργασιακής ικανοποίησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διακρίνουμε τις δυο συστάδες εργαζομένων. Διαστάσεις της συνολικής ικανοποίησης όπως το τμήμα στο οποίο εργάζονται, το αντικείμενο της εργασίας τους, ο ρόλος του προϊσταμένου, η συνεργασία με τους συναδέλφους τους, η αξιοκρατική διοίκηση του δήμου, η δυνατότητα εκπαίδευσης και φυσικά το σύστημα των αμοιβών αποτελούν θέματα που απασχολούν τους εργαζόμενους και παίζουν σημαντικό ρόλο στο βαθμό της επαγγελματικής τους ικανοποίησης.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ικανοποίηση Εργαζομένων, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Αιτωλοακαρνανία, Λογιστική Ανάλυση Παλινδρόμησης.

1. Εισαγωγή

Η υψηλή απόδοση και αποτελεσματικότητα του εργαζόμενου τόσο στον ιδιωτικό τομέα όσο και στο δημόσιο τομέα αποτελούν το «ζητούμενο» κάθε διοίκησης. Η κατά το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, ο ικανός προϊστάμενος, η άμεση σχέση μισθού και απόδοσης είναι θέματα που απασχολούν τη διοίκηση και επιθυμεί να τα βελτιώσει. Από την άλλη πλευρά, η σωστή οργάνωση της υπηρεσίας, η δυνατότητα αξιοποίησης των γνώσεων των εργαζομένων, η σωστή, έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση όλων των εμπλεκόμενων πλευρών, ο σωστός εξοπλισμός και η απαιτούμενη υποδομή, η αναγνώριση των προσπαθειών και των επιτευγμάτων των εργαζομένων αποτελούν τα κριτήρια που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι να αξιολογήσουν το εργασιακό τους περιβάλλον και θεωρούν ότι θα πρέπει να ανήκουν στις βασικές προτεραιότητες της διοίκησης κάθε οργανισμού. Η προσέγγιση αυτή έχει ενσωματωθεί και στη διοίκηση δημόσιων οργανισμών, ενώ τα τελευταία χρόνια έχει εμφανισθεί και ως όρος το «δημόσιο management» (Μιχαλόπουλος, 2003).

Ωστόσο, οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ελλάδα εμφανίζουν χαμηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και αυτό έχει ως αποτέλεσμα τόσο τη χαμηλή απόδοση όσο και τη χαμηλή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα που αποδίδεται στις δημόσιες ελληνικές υπηρεσίες (Bourantas & Papalexandris, 1999). Οι ίδιοι συγγραφείς κάνουν λόγο για παντελή έλλειψη ανταγωνισμού μεταξύ των υπαλλήλων στο δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Αν υπήρχε αυτός ο ανταγωνισμός θα μπορούσε να τους κινητοποιήσει. Συμβαίνει όμως ακριβώς το αντίθετο: οι ικανοί και άξιοι δημόσιοι υπάλληλοι αναγκάζονται ή να παραιτηθούν ή να περιθωριοποιηθούν από τους υπόλοιπους. Το 2007 οι Markovits, et al. ήρθαν να επιβεβαιώσουν τους παραπάνω ερευνητές. Μέσα από έρευνά τους απέδειξαν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που παρακινούνται από τη θεωρία των κινήτρων είναι οι περισσότερο ικανοποιημένοι υπάλληλοι. Ένα σύνολο παραγόντων ή χαρακτηριστικών της εργασίας ασκούν μεγάλη επίδραση στον εργαζόμενο και οδηγούν στη διαμόρφωση της επαγγελματικής του ικανοποίησης.

Παρά το γεγονός ότι από τότε έχουν περάσει πολλά χρόνια, η εικόνα για τους δημοσίους υπαλλήλους δεν έχει αλλάξει. Σε μια πρόσφατη έρευνα οι Fassoulis & Alexopoulos, (2015) εξετάζοντας το διοικητικό προσωπικό ενός πανεπιστημίου κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το προσωπικό δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένο από το χώρο εργασίας του με αποτέλεσμα να υπάρξει αρνητική επίδραση στην παραγωγικότητα των εργαζομένων.

Με βάση τα παραπάνω η συγκεκριμένη έρευνα επιχειρεί τόσο να προσδιορίσει το βαθμό ικανοποίησης των υπαλλήλων των δήμων στην ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας όσο και να διερευνήσει τους παράγοντες αλλά και τον τρόπο με τον οποίο επιδρούν στη συνολική εργασιακή

ικανοποίηση. Η υπόλοιπη εργασία είναι διαρθρωμένη ως εξής: στην επόμενη ενότητα παρουσιάζεται μια σύντομη βιβλιογραφική ανασκόπηση με μελέτες που έχουν ασχοληθεί με την Ελληνική πραγματικότητα. Η τρίτη ενότητα παρουσιάζει την μεθοδολογία στην οποία στηρίχτηκε η έρευνα ενώ τα αποτελέσματα της παρουσιάζονται στην τέταρτη ενότητα. Η εργασία καταλήγει με την πέμπτη ενότητα, στα συμπεράσματα που προκύπτουν από την όλη μελέτη της εργασιακής ικανοποίηση των υπάλληλων στην ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας.

2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Εργασία αποκαλείται κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα που ασκείται με στόχο τη δημιουργία ενός χρήσιμου αποτελέσματος. Μπορεί να είναι είτε χειρωνακτική είτε πνευματική, δεν αποκλείεται δε να συνδυάζει και τα δύο. Το αποτέλεσμά της είναι η δημιουργία, μέσω της οποίας το άτομο έχει κατορθώσει να διακριθεί από τα υπόλοιπα όντα γύρω του και να παράγει πολιτισμό. (Μπουραντάς, 2002). Η εργασία αποτελεί για τον άνθρωπο ένα μέσο ανάδειξης των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που έχει αποκτήσει ενώ παράλληλα, προκαλεί την πνευματική του ανάπτυξη και εξέλιξη. Σύμφωνα με τον Spector (1997), *«επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι αγαπούν ή δεν αγαπούν τη δουλειά τους (...) ή απλά το πως αισθάνονται για την εργασία τους και για τις διάφορες πτυχές της»*. Οι Cranny, et al., (1992) δίνουν τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης ως τη συναισθηματική αντίδραση στην εργασία κάποιου, συγκρίνοντας τα πραγματικά αποτελέσματα με τα επιθυμητά, με τα αναμενόμενα αλλά και με αυτά που αξίζουν σε κάποιον.

Κεντρική έννοια για την παρακίνηση των εργαζομένων και την επίτευξη της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί το κίνητρο. Το κίνητρο είναι μια εσωτερική δύναμη που προέρχεται από την ύπαρξη μιας ανάγκης, η οποία μπορεί να οριστεί ως μια έλλειψη ή ως μια φυσιολογική ή ψυχολογική ανισορροπία του ανθρώπου. Οι ανάγκες (άρα και τα κίνητρα) μπορεί να είναι πρωτογενείς (οξυγόνο, τροφή, νερό κλπ) ή δευτερογενείς (αγάπη, σεβασμός κλπ) και οδηγούν προς τον αντίστοιχο στόχο. Ως στόχος ορίζεται οτιδήποτε μπορεί να καλύψει συνολικά ή μερικά αυτή την ανάγκη (Μπουραντάς, 2002). Ενώ, οι Robbins & Judge (2011) θεωρούν ότι παρακίνηση είναι η ένταση (επίπεδο προσπάθειας), η κατεύθυνση (στόχος στον οποίο διοχετεύεται η προσπάθεια) και η επιμονή (χρονικό διάστημα κατά το οποίο προσπαθεί το άτομο) ενός ατόμου για την κατάκτηση ενός στόχου. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ο συνδεδεμένος κρίκος ανάμεσα στις θεωρίες των κινήτρων και την εφαρμογή τους στον εργασιακό χώρο και αποτελεί την πιο μελετημένη μεταβλητή στο εργασιακό γίγνεσθαι (Παπάνης, 2007). Οι θεωρίες παρακίνησης έχουν μεγάλη σημασία στη διαμόρφωση των ερμηνευτικών μοντέλων για την απόδοση των

εργαζομένων γιατί εστιάζουν στην εργασιακή αποτελεσματικότητα και στους παράγοντες που τη βελτιώνουν.

Στον Ελληνικό χώρο οι δημόσιοι υπάλληλοι σπανίως αποτελούν αντικείμενο μελέτης σχετικά με την ικανοποίησή τους στον εργασιακό χώρο. Οι Markovits, et al., (2007) σε έρευνα σε δημοσίους υπαλλήλους κυβερνητικών οργανισμών και φορέων δημόσιας υγείας στη Βόρεια Ελλάδα έδειξαν ότι οι υπάλληλοι που παρακινούνται από τη θεωρία των κινήτρων και εκείνοι που εμφανίζουν υψηλά επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης είναι περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με εκείνους που παρακινούνται από άλλους παράγοντες. Οι Παπάνης & Γιαβρίμης, (2007) σε έρευνά τους ανέδειξαν τη διάκριση των ρόλων και των καθηκόντων ως σημαντικό παράγοντα για το αν ο εργαζόμενος αισθάνεται ικανοποίηση από την εργασία του. Όσο επικρατεί σύγχυση καθηκόντων και υποχρεώσεων τόσο αυξάνεται η δυσαρέσκεια του εργαζόμενου και μειώνεται η ικανοποίησή του.

Ο Manolopoulos (2006) επιχείρησε να προωθήσει την κατανόηση της σχέσης μεταξύ του κινήτρου εργασίας και τις οργανωτικές επιδόσεις στον εκτεταμένο ελληνικό δημόσιο τομέα με εμπειρικές δοκιμές των υφιστάμενων θεωρητικών πλαισίων παρακίνησης. Τα ευρήματα δείχνουν ότι στην Ελλάδα ο δημόσιος τομέας είναι πιο πιθανό να προσφέρει εξωγενείς ανταμοιβές παρά εγγενείς, παρόλο που οι τελευταίες φαίνεται να σχετίζονται με καλύτερα οργανωτικά αποτελέσματα. Επίσης, στον εκτεταμένο δημόσιο τομέα της Ελλάδας επιχειρείται να παρακινηθούν οι εργαζόμενοι και να βελτιωθεί η παραγωγικότητά τους δίνοντας έμφαση στις εξωγενείς ανταμοιβές και πιο συγκεκριμένα στην παροχή δίκαιων μισθών και την αυξημένη ασφάλεια στην εργασία. Τέλος, καταγράφεται η ύπαρξη ενός πολύπλευρου πλαισίου αναγκών των εργαζομένων και των καθοριστικών παραγόντων ικανοποίησης, που είναι διαφοροποιημένο σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τις ικανότητές τους. Από τα σημαντικότερα αποτελέσματα της έρευνας είναι ότι οι διευθυντές του δημοσίου χρειάζονται μια νέα αντίληψη για το πώς λειτουργεί η κινητοποίηση στο δημόσιο τομέα.

Στην εργασία τους οι Batiou & Valkanos (2008), εξέτασαν συνολικά 67 μόνιμους και συμβασιούχους υπαλλήλους σε τρία ξεχωριστά τμήματα στο Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων στη Θεσσαλονίκη. Παρατήρησαν ότι οι υπάλληλοι δήλωσαν αμφίθυμοι ή άλλως μετρίως ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Επίσης οι διαστάσεις που αφορούσαν ενδεχόμενες ανταμοιβές αντιπροσώπευαν χαμηλές βαθμολογίες εξωγενούς ικανοποίησης. Η φύση της εργασίας ήταν το μόνο κίνητρο με υψηλό βαθμό εσωτερικής ικανοποίησης.

Οι Karkatsoulis et al., (2005) με το άρθρο τους επιχειρούν μια καινοτόμο προσέγγιση και προσδιορισμό των στάσεων, των κινήτρων και των πεποιθήσεων τόσο του ελληνικού δημοσίου

τομέα όσο και των εθελοντών που έλαβαν μέρος στη διοργάνωση των Ολυμπιακών αγώνων του 2004. Η εργασία αναλύει τη σχέση της εθνικής ταυτότητας και του αθλητισμού επισημαίνοντας ότι η εθνική ταυτότητα υπήρξε το κίνητρο τόσο για το δημόσιο τομέα όσο και για τους εθελοντές.

Οι Anthopoulos et al., (2006) ασχολήθηκαν με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσανατολισμένη στη δημιουργία ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσω ενιαίων σημείων πρόσβασης των πολιτών με στόχο την ελαχιστοποίηση του κόστους και του χρόνου κατά την εκτέλεση των δημόσιων υπηρεσιών. Η έρευνα έδειξε απροθυμία των δημοσίων υπαλλήλων να συμμετέχουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξαιτίας των προσδοκιών τους από τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Στο δημόσιο τομέα συχνά παρέχονται υψηλού κόστους υποδομές χωρίς τις απαραίτητες μελέτες βιωσιμότητας για τη συντήρησή του και για την επέκτασή του. Υπολογίστηκε ότι μόνο το 45% των διαθέσιμων δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να γίνει ψηφιακά εξαιτίας της πολυπλοκότητας των διαδικασιών ενώ και οι δημόσιοι ανώτεροι υπάλληλοι εμφανίζονται απρόθυμοι σχετικά με το e-Government λόγω της δυνατότητας των απωλειών εργασίας και του υποβιβασμού του ρόλου τους. Όμως το e-Government μπορεί να οδηγήσει στην υλοποίηση της πραγματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιτυγχάνοντας την ικανοποίηση των πολιτών και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Οι Pantounakis & Mrogiatzidis, (2007), σε έρευνά τους εξέτασαν τις αντιλήψεις των ηγετών στον τομέα της υγείας σχετικά με την περίθαλψη στα νοσοκομεία στο πλαίσιο του εθνικού συστήματος υγείας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ένα θετικό αντίκτυπο της οργανωσιακής μάθησης (δηλαδή της ενδυνάμωσης και της συνεχούς μάθησης) σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία. Αυτά τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τους φορείς χάραξης πολιτικών υγείας και για τους διευθυντές των νοσοκομείων ώστε να υιοθετήσουν πρακτικές και πολιτικές που θα βελτιώσουν την εσωτερική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα νοσοκομεία.

Οι Αλεξιάς, κα., (2010) ασχολήθηκαν με την επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού. Στα αποτελέσματά τους η χαμηλή ικανοποίηση του ιατρικού προσωπικού αποδίδεται στο ύψος του μισθού, και στις πιθανότητες προαγωγής. (πιθανόν γιατί το μισό περίπου δείγμα αποτελούσαν από ειδικευόμενους ιατρούς που γνώριζαν ότι τελειώνοντας την ειδίκευσή τους θα αναζητήσουν εργασία με μικρές πιθανότητες άμεσης επαγγελματικής αποκατάστασης). Επίσης, δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ως προς την ικανοποίηση, σχετικά με το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση και την εκπαίδευση. Ενώ, οι Πέλεχας και Αντωνιάδης (2012) σε ερευνητική εργασία για τη ικανοποίηση του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού σε νοσοκομεία της Ελλάδας έδειξαν ότι το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό αντιμετωπίζουν τεράστια προβλήματα στο περιβάλλον εργασίας τους λόγω ενός άκαμπτου κεντρικού συστήματος, το οποίο δεν τους εμπνέει την εμπιστοσύνη ή την προώθηση

της ικανοποίησης από την εργασία. Η δυσαρέσκεια αυτή μπορεί να οφείλεται στο μέγεθος του νοσοκομείου και στον αυξημένο φόρτο εργασίας σε συνδυασμό με την υποστελέχωσή του. Επίσης, μια έρευνα σε νοσηλευτικό προσωπικό έδειξε ότι οι νοσοκόμες αντιμετωπίζουν δύσκολες συνθήκες εργασίας που επηρεάζουν τόσο την ικανοποίηση από την εργασία τους όσο και την ποιότητα της ζωής τους αλλά και την υγεία τους (Ioannou, et al., 2010).

Προβλήματα υγείας που εμφανίζονται σε δημοσίους υπάλληλους και που συνδέονται με την εργασιακή ικανοποίηση, εξετάστηκαν και από τους Spyropoulos, et al., (2005), οι οποίοι πραγματοποίησαν έρευνα με σκοπό να εξετάσουν τους πόνους που νιώθουν χαμηλά στη μέση τους (Low Back Pain), οι Έλληνες δημόσιοι υπάλληλοι. Ανακάλυψαν σημαντικά καθοριστικούς παράγοντες για την πρόβλεψη εμφάνισης αυτών των πόνων όπως την ηλικία, το φύλο, τον δείκτη μάζας σώματος, την απόσταση σώματος από την οθόνη του υπολογιστή, το ρυθμιζόμενο στήριγμα πλάτης, τη θέση σώματος «γραμματέα», τις ώρες καθιστικής εργασίας, την ικανοποίηση από την εργασία, την επαναλαμβανόμενη εργασία και το θυμό κατά τη διάρκεια του τελευταίου μήνα εργασίας. Υψηλά ποσοστά δημοσίων υπαλλήλων υποφέρουν από πόνους στην μέση με σημαντική επίδραση στην παραγωγικότητά τους αλλά και σε έξοδα υγείας.

Είναι εμφανές ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα της εργασίας, αλλά υπάρχουν πάρα πολλοί παράγοντες που την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν στις διαφορετικές κατηγορίες προσωπικού του δημοσίου τομέα. Έτσι λοιπόν η παρούσα έρευνα θα προσπαθήσει να προσφέρει μερικά επιπλέον δεδομένα για τον τρόπο με τον οποίο η συνολική εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με επιμέρους παράγοντες (ή διαστάσεις) που καθορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων των δήμων της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας.

3. Μεθοδολογία Έρευνας

Η παρούσα έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους επτά (7) ΟΤΑ της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας και αφορά εργαζόμενους των κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ με πρόσβαση σε Η/Υ. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με ερωτηματολόγιο το οποίο στάλθηκε στους εργαζόμενους των ΟΤΑ ηλεκτρονικά το χρονικό διάστημα Απριλίου – Μαΐου 2017. Η έρευνα διεξήχθη σε δύο φάσεις: στην προκαταρκτική φάση το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε 10 υπαλλήλους ώστε να εξετασθεί το φαινόμενο των δυσνήτων ή ασαφών ερωτήσεων καθώς και για να διαπιστωθεί ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του. Αφού διασφαλίστηκαν τα παραπάνω (δυσνήτες ή ασαφής ερωτήσεις και απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης όχι πάνω από 4 λεπτά) το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε υπαλλήλους των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης της ΠΕ

Αιτωλοακαρνανίας με την παράκληση να προωθηθεί αν είναι δυνατόν σε όλους τους υπαλλήλους κατηγορίας ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ με πρόσβαση σε Η/Υ.

Το ερωτηματολόγιο ήταν χωρισμένο σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιείχε ερωτήσεις (συνολικά 5) για τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτωμένων. Το δεύτερο μέρος και ο βασικός κορμός της έρευνας αποτελούνταν από ένα ερωτηματολόγιο 51 ερωτήσεων βασισμένο στο ερωτηματολόγιο *Job Satisfaction Survey – JSS* του Paul E. Spector (1985) προσαρμοσμένο όμως στις ανάγκες της παρούσας έρευνας. Από τις 51 αυτές ερωτήσεις οι επτά (7) αφορούν ερωτήσεις σχετικά με την επαγγελματική κατάσταση των υπαλλήλων (τον ΟΤΑ, τη διεύθυνση και το τμήμα απασχόλησης, καθώς επίσης και την ειδικότητα βάση της οποίας διορίστηκε). Οι υπόλοιπες ερωτήσεις είναι χωρισμένες σε 9 ενότητες, οι 8 πρώτες αφορούν τις βασικές διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, δηλαδή: 1) Η άποψή του για το δήμο στον οποίο εργάζεται, 2) Η άποψή του για το τμήμα στο οποίο εργάζεται, 3) Η άποψή του για τη δουλειά του, 4) Η άποψή του για τη συνεργασία / επικοινωνία, 5) Η άποψή του για τις συνθήκες εργασίας, 6) Η άποψή του για τον προϊστάμενό του, 7) Η άποψή του για τη δυνατότητα εκπαίδευσης και προσωπικής ανάπτυξης, 8) Η άποψή του για την αμοιβή της εργασίας του. Η τελευταία ενότητα (ένατη) περιείχε δύο γενικές ερωτήσεις που αφορούσαν τη συνολική ικανοποίηση του εργαζόμενου.

Οι ερωτήσεις των οκτώ πρώτων ενοτήτων ήταν κλειστού τύπου και οι ερωτώμενοι καλούνταν να επιλέξουν από το ένα (1= Διαφωνώ Απολύτως) ως το έξι (6= Συμφωνώ Απολύτως) - (κλίμακα Likert) δείχνοντας έτσι το βαθμό στον οποίο διαφωνούν ή συμφωνούν σε κάθε μια από τις προτάσεις του ερωτηματολογίου. Για την ένατη ενότητα επιλέχθηκαν δύο ερωτήσεις που είχαν να κάνουν: η πρώτη με την συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, η οποία μετρήθηκε με την χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert και η δεύτερη με το αν οι ερωτηθέντες βρίσκουν περισσότερα πλεονεκτήματα ή μειονεκτήματα στο εργασιακό τους περιβάλλον και ουσιαστικά περιγράφει τις μελλοντικές προσδοκίες από την εργασία τους. Η μέτρηση των μελλοντικών προσδοκιών έγινε με χρήση τριβάθμιας κλίμακας Likert. (Περισσότερα μειονεκτήματα παρά πλεονεκτήματα, Ουδετερότητα και Περισσότερα πλεονεκτήματα παρά μειονεκτήματα).

4. Αποτελέσματα

Στην έρευνα πήραν μέρος συνολικά 196 εργαζόμενοι στους ΟΤΑ της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας, με την πλειοψηφία (πίνακας 1) να είναι γυναίκες (52,6%), έγγαμοι (47,6%), στην ηλικία των 40-49 ετών (60,8%), με πανεπιστημιακή μόρφωση (42,9%). Όσον αφορά το καθεστώς απασχόλησής (πίνακας 2) τους η πλειοψηφία εργάζεται στο δήμο Αγρινίου (54,6%), χωρίς ιδιαίτερη θέση ευθύνης (77,6%), κυρίως ως διοικητικοί (50,0%), με 16 έως 20 χρόνια προϋπηρεσίας (30,6%)

Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Χαρακτηριστικό	Παρατηρήσεις	Ποσοστό
Φύλο		
Ανδρες	93	47,4%
Γυναίκες	103	52,6%
Οικογενειακή Κατάσταση		
Έγγαμοι	156	47,9%
Άγαμοι	25	46,6%
Διαζευγμένοι /χήροι / άλλο	15	5,4%
Ηλικία		
20 – 29	1	0,5%
30 – 39	10	5,1%
40 – 49	118	60,2%
50 – 59	55	28,1%
>60	12	6,1%
Εκπαίδευση (σε χρόνια)		
12 (Λύκειο)	64	32,7%
12- 14 (ΤΕΙ)	24	12,2%
15-16 (Πανεπιστήμιο)	84	42,9%
16-18 (Μεταπτυχιακές σπουδές)	24	12,2%

Πηγή: Επεξεργασία Δεδομένων ερωτηματολογίου

Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται α) η μέση τιμή ανά διάσταση ικανοποίησης και β) η απάντηση στην ερώτηση που αφορούσε τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία. Οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ που συμμετείχαν στην έρευνα εμφανίζουν μέτριο συνολικό βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους (Μ.Ο.=2,938, Τ.Α.=0,558). Ωστόσο, όταν εξετάζονται οι επιμέρους διαστάσεις ικανοποίησης, οι ερωτώμενοι έδωσαν πολύ υψηλότερες βαθμολογίες σε όλες στις κατηγορίες των ερωτήσεων, με την υψηλότερη βαθμολογία να δίνεται στις διαστάσεις που έχουν να κάνουν με το τμήμα που δουλεύουν (4,58), τις συνθήκες εργασίας τους (4,44) αλλά και την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την σχέση τους με τον προϊστάμενο του τμήματος (4,44). Από την άλλη χαμηλότερη βαθμολογία και συνεπώς χαμηλότερη ικανοποίηση εμφανίζεται στη διάσταση που έχει να κάνει με την αμοιβή που λαμβάνουν για την εργασία τους (3,53).

Πίνακας 2: Εργασιακά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Χαρακτηριστικό	Παρατηρήσεις	Ποσοστό
Θέση ευθύνης		
Υπάλληλος	152	77,6 %
Τμηματάρχης	7	3,6 %
Προϊστάμενος	27	13,8 %
Διευθυντής	10	5,1 %
Δήμος Απασχόλησης		
Αγρινίου	107	54,6 %
Ακτίου – Βόνιτσας	13	6,6 %
Αμφιλοχίας	16	8,2 %
Θέρμου	7	3,6 %
Ι.Π. Μεσολογγίου	16	8,2 %
Ναυπακτίας	25	12,8 %

Ξηρομέρου	12	6,1 %
Ειδικότητα		
Διοικητικός	98	50,0 %
Μηχανικός	24	12,2 %
Γεωτεχνικός	16	8,2 %
Οικονομολόγος	23	11,7 %
Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών	7	3,6 %
Άλλο	28	14,3 %
Έτη Προϋπηρεσίας (σε χρόνια)		
0 – 5	5	2,6 %
6 – 10	7	3,6 %
11 – 15	50	25,5 %
16 - 20	60	30,6 %
21 – 25	27	13,8 %
>25	47	24,0 %

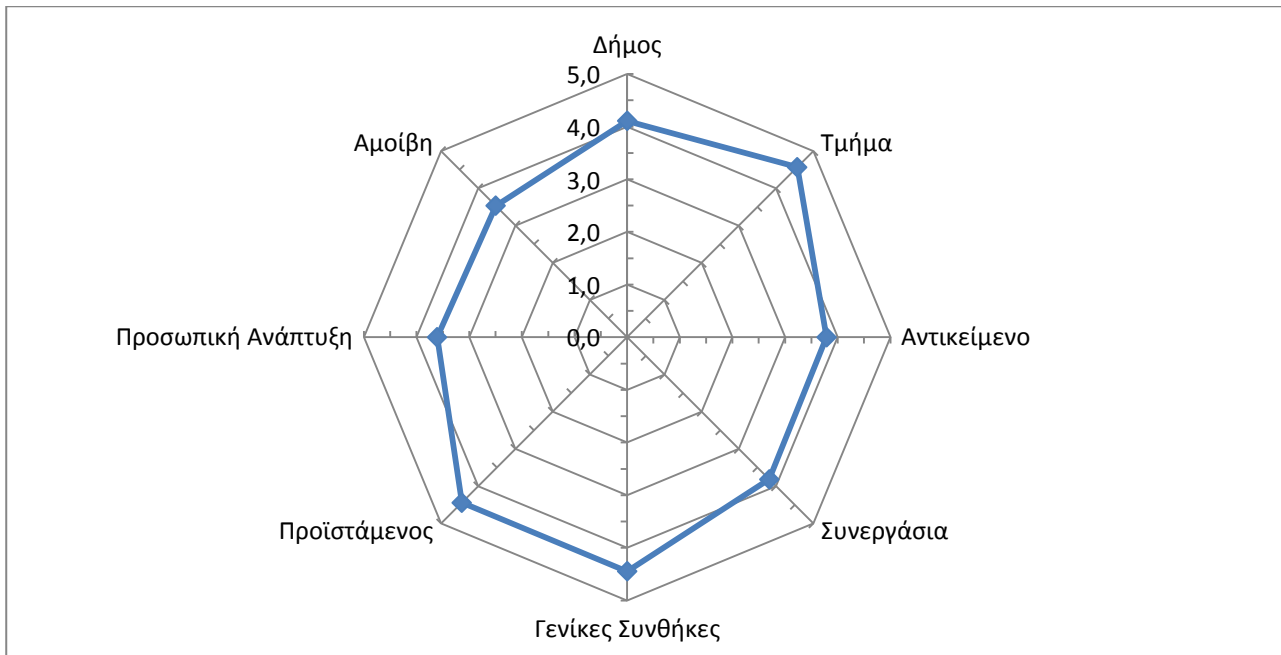
Πηγή: Επεξεργασία Δεδομένων ερωτηματολογίου

Πίνακας 3 Μέση Τιμή & Τυπική Απόκλιση των διαστάσεων ικανοποίησης από την εργασία των συμμετεχόντων στην έρευνα

Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης	Αριθμός	Μέση τιμή	Τυπική Απόκλιση
Σχετικά με το Δήμο (ερ.13 – 16)	196	4,109	0,755
Σχετικά με το Τμήμα (ερ. 17 – 18)	196	4,568	0,982
Σχετικά με το αντικείμενο απασχόλησης (ερ. 19 – 28)	196	3,789	0,520
Σχετικά με τη συνεργασία / επικοινωνία (ερ. 29 – 33)	196	3,817	0,559
Σχετικά με τις συνθήκες εργασίας (ερ. 34 – 38)	196	4,448	1,003
Σχετικά με τον προϊστάμενό μου (ερ. 39 – 45)	196	4,443	0,861
Σχετικά με τη δυνατότητα εκπαίδευσης & προσωπικής ανάπτυξης (ερ. 46 – 48)	196	3,607	1,077
Σχετικά με την αμοιβή μου (ερ. 49 – 54)	196	3,531	0,703
Συνολική Ικανοποίηση	196	2,938	0,558

Προκύπτει λοιπόν, ότι οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ δίνουν μικρότερη βαθμολογία στη συνολική ικανοποίηση όταν ερωτήθηκαν απευθείας από ότι στις επιμέρους διαστάσεις που θεωρητικά επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση. Με βάση τη παρατήρηση αυτή έχει ενδιαφέρον να συνεχιστεί η διερεύνηση της ικανοποίησης των εργαζομένων χρησιμοποιώντας την ερώτηση που αφορούσε τη συνολική ικανοποίηση σε συνδυασμό όμως με την ερώτηση που αφορούσε το εργασιακό τους μέλλον (αν βλέπουν δηλαδή περισσότερα μειονεκτήματα από πλεονεκτήματα στην εργασία τους). Στον πίνακα 4 παρουσιάζεται σε ένα πίνακα διπλής εισόδου η σύγκριση των απαντήσεων για τη συνολική ικανοποίηση και το εργασιακό τους μέλλον.

Σχήμα 1: Μέση τιμή των διαστάσεων ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα.



Με βάση τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στις ερωτήσεις για την συνολική ικανοποίηση και το εργασιακό τους μέλλον πραγματοποιήθηκε μια ανάλυση κατά συστάδες (*cluster analysis*), η οποία ομαδοποίησε τους ερωτηθέντες σε 2 ομάδες, α) αυτούς που θα χαρακτηρίζονται ως ικανοποιημένοι από την εργασία τους (117 περιπτώσεις) και β) στους μη ικανοποιημένους (79 περιπτώσεις). Χωρίζοντας τους υπαλλήλους των ΟΤΑ σε 2 κατηγορίες (ικανοποιημένοι και μη ικανοποιημένοι) παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων του δ. Αγρινίου είναι ικανοποιημένοι ενώ το ίδιο παρατηρείται και για το Δήμο της Ι.Π. Μεσολογίου. Ωστόσο παρατηρείται μια τάση να μειώνεται ο αριθμός των ικανοποιημένων εργαζομένων όσο μειώνεται το μέγεθος του δήμου στον οποίο απασχολούνται.

Πίνακας 4: Συνολική ικανοποίηση σε σχέση με το εργασιακό μέλλον των συμμετεχόντων στην έρευνα

		Εργασιακό Μέλλον				
		Ποσοστό	Περισσότερα μειονεκτήματα παρά πλεονεκτήματα	Ουδετερότητα	Περισσότερα πλεονεκτήματα παρά μειονεκτήματα	Σύνολο
Εργασιακή ικανοποίηση	Πολύ δυσαρεστημένος		3	0	0	3
	Μάλλον δυσαρεστημένος		12	0	4	16
		100,0%		0,0%	0,0%	100,0%

	<i>Ποσοστό</i>	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Ουδέτερος		5	10	22	37
	<i>Ποσοστό</i>	0,9%	82,3%	16,8%	100,0%
Μάλλον ικανοποιημένος		1	93	19	113
	<i>Ποσοστό</i>	0,0%	88,9%	11,1%	100,0%
Πολύ ικανοποιημένος		0	24	3	27
	<i>Ποσοστό</i>	10,7%	64,8%	24,5%	100,0%
Σύνολο		21	127	48	196

Chi square test: Pearson Chi-Square 149.512, df= 8, Asymp. Sig. (2-sided) = 0.00

Πίνακας 5: Διάκριση ικανοποιημένων και μη-ικανοποιημένων εργαζομένων σε σχέση με το Δήμο απασχόλησης.

		Ικανοποιημένοι	Μη - Ικανοποιημένοι	Σύνολο	
Δήμος Απασχόλησης	Αγρινίου	68	39	107	
		<i>Ποσοστό</i>	58,1%	49,4%	54,6%
	Ακτίου – Βόνιτσας	6	7	13	
		<i>Ποσοστό</i>	5,1%	8,9%	6,6%
	Αμφιλοχίας	8	8	16	
		<i>Ποσοστό</i>	6,8%	10,1%	8,2%
	Θέρμου	1	6	7	
		<i>Ποσοστό</i>	0,9%	7,6%	3,6%
	Ι.Π. Μεσολογγίου	12	4	16	
		<i>Ποσοστό</i>	10,3%	5,1%	8,2%
	Ναυπακτίας	17	8	25	
		<i>Ποσοστό</i>	14,5%	10,1%	12,8%
	Ξηρομέρου	5	7	12	
		<i>Ποσοστό</i>	4,3%	8,9%	6,1%
	Σύνολο		117	79	

Chi square test: Pearson Chi-Square 12.172, df= 6, Asymp. Sig. (2-sided) = 0,058

Στον πίνακα 6 παρουσιάζεται η ανάλυση διακύμανσης ως προς έναν παράγοντα (one way - anova) των επιμέρους διαστάσεων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων για τις 2 ομάδες (συστάδες) εργαζομένων που δημιουργήθηκαν στο προηγούμενο βήμα της ανάλυσης.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης δείχνουν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων διαφέρει ανάλογα με τη σημασία που οι ίδιοι αποδίδουν στις επιμέρους διαστάσεις της ικανοποίησής τους από την εργασία. Μόνο οι διαστάσεις που έχουν σχέση με την άποψη για το αντικείμενο της εργασίας (ερ. 19-28) και την άποψη για τη συνεργασία (ερ. 29-33) φαίνεται να μην έχουν ιδιαίτερα σημαντική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων (sig.= 0.857 και sig. = 0.441 > 0,05 αντίστοιχα). Όλες οι υπόλοιπες διαστάσεις έχουν σοβαρή επίδραση στην απόφαση του εργαζόμενου να δηλώσει ικανοποιημένος ή όχι από την παρούσα εργασία του (η σημαντικότητα στις περισσότερες είναι 0,000 που δηλώνει ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών).

Πίνακας 6: Ανάλυση διακύμανσης για τις επιμέρους διαστάσεις που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων ως προς την ομαδοποίηση ικανοποιημένων και μη από την εργασία τους.

Διάσταση Ικανοποίησης	Συστάδα εργαζόμενων	Αριθμός	Μέση τιμή	Τυπ. Απόκλιση	Μέσα Τετράγωνα	F test	Σημαντικότητα (sig.).
Δήμος απασχόλησης	Μη ικανοποιημένοι	79	3,89	0,829	5,996	10,998	0,001
	Ικανοποιημένοι	117	4,25	0,669	0,545		
	Σύνολο	196	4,10	0,757			
Τμήμα απασχόλησης	Μη ικανοποιημένοι	79	4,09	1,047	29,727	36,363	0,000
	Ικανοποιημένοι	117	4,888	0,793	0,817		
	Σύνολο	196	4,56	0,982			
Αντικείμενο απασχόλησης	Μη ικανοποιημένοι	79	3,79	0,604	0,009	,033	0,857
	Ικανοποιημένοι	117	3,78	0,457	0,272		
	Σύνολο	196	3,78	0,520			
Συνεργασία / επικοινωνία	Μη ικανοποιημένοι	79	3,77	0,623	0,187	,596	0,441
	Ικανοποιημένοι	117	3,84	0,513	0,314		
	Σύνολο	196	3,81	0,559			
Συνθήκες εργασίας	Μη ικανοποιημένοι	79	4,04	10,006	21,971	24,427	0,000
	Ικανοποιημένοι	117	4,72	0,907	0,899		
	Σύνολο	196	4,44	10,003			
Προϊστάμενος	Μη ικανοποιημένοι	79	4,04	0,950	20,767	32,532	0,000
	Ικανοποιημένοι	117	4,71	0,678	0,638		
	Σύνολο	196	4,44	0,861			
Δυνατότητα εκπαίδευσης & προσωπικής ανάπτυξης	Μη ικανοποιημένοι	79	3,14	1,121	27,938	27,293	0,000
	Ικανοποιημένοι	117	3,91	0,930	1,024		
	Σύνολο	196	3,60	1,077			
Αμοιβή Εργασίας	Μη ικανοποιημένοι	79	3,36	0,729	3,762	7,869	0,006
	Ικανοποιημένοι	117	3,64	0,664	0,478		
	Σύνολο	196	3,53	0,703			

Παρόλα αυτά, η ανάλυση διακύμανσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για να αποδειχθούν οι στατιστικά σημαντικές διαφορές του παράγοντα που εξετάζουμε και όχι για να παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο οι διαφορές αυτές επηρεάζουν την ικανοποίηση. Για το λόγο αυτό εφαρμόστηκε η ανάλυση λογιστικής παλινδρόμησης για να παρουσιαστεί η σχέση μεταξύ των επιμέρους διαστάσεων ικανοποίησης και πως τελικά επηρεάζουν τον εργαζόμενο ώστε να θεωρήσει ότι είναι ικανοποιημένος (ή όχι) από την εργασία του.

Η δυαδική λογιστική παλινδρόμηση (*logistic regression analysis*) είναι χρήσιμη σε περιπτώσεις όπου χρειάζεται να προβλεφθεί η πιθανότητα να συμβεί κάτι (μια μεταβλητή) μεταξύ δύο αποτελεσμάτων. Στη συγκεκριμένη περίπτωση χρησιμοποιείται για την κατάταξη των υπαλλήλων σε ικανοποιημένους και μη, στις 2 ομάδες (συστάδες) που δημιουργήθηκαν από την ανάλυση σε συστάδες. Η πιθανότητα ενός γεγονότος πρέπει να βρίσκεται μεταξύ 0 και 1 (0 = μη ικανοποιημένοι εργαζόμενοι και 1 = ικανοποιημένοι εργαζόμενοι).

Το μοντέλο δυαδικής λογιστικής παλινδρόμησης είναι ένας τύπος γενικευμένου γραμμικού μοντέλου που επεκτείνει το μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης συνδέοντας το φάσμα των πραγματικών αριθμών με την περιοχή 0 – 1, (περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε να βρείτε

στο βιβλίο του Field, 2005). Τα αποτελέσματα της ανάλυσης της λογιστικής παλινδρόμησης παρουσιάζονται στον Πίνακα 7

Πίνακας 7: Λογιστική ανάλυση παλινδρόμησης για τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπάλληλων των της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας

Μεταβλητές	B	S.E.	Statistic Wald	Wald Sig.	Exp(B)
e 13_16 (άποψη για τον Δήμο)			<i>Εκτός Τελικού Μοντέλου εκτίμησης</i>		
e 19_28 (άποψη για το αντικείμενο της εργασίας)			<i>Εκτός Τελικού Μοντέλου εκτίμησης</i>		
e 29_33 (άποψη για τη συνεργασία μέσα στο τμήμα)			<i>Εκτός Τελικού Μοντέλου εκτίμησης</i>		
e 46_48 (άποψη για τη δυνατότητα εκπαίδευσης)			<i>Εκτός Τελικού Μοντέλου εκτίμησης</i>		
e 49_54 (άποψη για την αμοιβή της εργασίας)			<i>Εκτός Τελικού Μοντέλου εκτίμησης</i>		
e 17_18 (άποψη για το τμήμα)	0,780	0,196	15,803	0.00*	2,182
e 39_45 (άποψη για τον Προϊστάμενο)	0,812	0,225	13,041	0.00*	2,253
σταθερός ορός	-6.727	1,248	29,052	0.00	0.001

Μέθοδος εκτίμησης = Forward Stepwise (Wald)

R² = 0,485 (Chi² 4,837, df = 8 - Hosmer & Lemeshow), 0.217 (Cox & Snell), 0,293 (Nagelkerke)

Significance: * p<0.01, ** p<0.05, *** p<0.1

Πίνακας 8: Πίνακας ταξινόμησης αποτελεσμάτων της δυαδικής λογιστικής παλινδρόμησης.

	Πρόβλεψη		Ποσοστό πρόβλεψης
	Μη Ικανοποιημένοι εργαζόμενοι	Ικανοποιημένοι εργαζόμενοι	
Μη ικανοποιημένοι	41	38	51,9%
Ικανοποιημένοι	16	101	86,3%
Σύνολο			72,4%

The cut value is ,500

Ο πίνακας ταξινόμησης (Πίνακας 8) και οι διαφορετικοί τύποι R² Hosmer & Lemeshow, Cox & Snell, Nagelkerke (που υπολογίστηκαν με το στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS STATISTICS) δείχνουν ότι το εκτιμώμενο μοντέλο ταιριάζει επαρκώς με τα δεδομένα και θα μπορούσε να προβλέψει σωστά περίπου 3 στις 4 περιπτώσεις. Συνεπώς, το εκτιμώμενο μοντέλο είναι στατιστικά αποδεκτό και μπορούμε να προχωρήσουμε στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων.

Από την ανάλυση παλινδρόμησης φαίνεται ότι δύο είναι οι παράμετροι που μπορούν να προσδιορίσουν αν οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας είναι ικανοποιημένοι από το εργασιακό τους περιβάλλον ή όχι. Αυτές έχουν να κάνουν α) με τη άποψη των εργαζομένων για την οργάνωση του τμήματος στο οποίο ανήκουν και β) με την άποψη που έχουν για τον προϊστάμενο του τμήματος στο οποίο ανήκουν. Από την εκτίμηση της λογιστικής παλινδρόμησης φαίνεται ότι και οι 2 παράμετροι επηρεάζουν θετικά κάποιον να ανήκει στην ομάδα (συστάδα) των ικανοποιημένων εργαζομένων. Το θετικό πρόσημο του συντελεστή (B) στην εκτίμηση του υποδείγματος της λογιστικής παλινδρόμησης υποδηλώνει ότι αν αυξηθεί η συγκεκριμένη μεταβλητή τότε αυξάνεται η πιθανότητα να εμφανιστεί το γεγονός που πήρε τη τιμή 1, ενώ η εκτίμηση αυτής της πιθανότητας δίνεται από το συντελεστή Exp (B). Σε αυτή την κατεύθυνση αν κάποιος αξιολογήσει θετικά έναν από τους 2 παραπάνω παράγοντες τότε είναι

πολύ πιθανό να ανήκει στην ομάδα των εργαζομένων που δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

5. Συμπεράσματα

Η συνολική εικόνα από την έρευνα αυτή είναι ότι οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ που συμμετείχαν στην έρευνα και σύμφωνα με τις απαντήσεις τους έχουν μέτριο βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους (Μ.Ο.=2,938, Τ.Α.=0,558, κλίμακα 1 – 6). Το αποτέλεσμα αυτό δεν διαφέρει από τα αποτελέσματα άλλων παρόμοιων ερευνητικών εργασιών με αντικείμενο το δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Διαστάσεις της συνολικής ικανοποίησης όπως π.χ. ο ρόλος του προϊσταμένου, η συνεργασία με τους συναδέλφους κατά την εκτέλεση της εργασίας, η αξιοκρατική διοίκηση του δήμου, η δυνατότητα εκπαίδευσης και φυσικά το σύστημα των αμοιβών αποτελούν θέματα που σίγουρα απασχολούν τους εργαζομένους και παίζουν σημαντικό ρόλο στο μέτριο ή χαμηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας συμβαδίζουν με τα αποτελέσματα αντίστοιχων ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί κατά το παρελθόν τόσο για την Ελλάδα όσο και για το εξωτερικό.

Στην παρούσα εργασία ένα βασικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι πως εάν οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ είναι ευχαριστημένοι από τις επιμέρους διαστάσεις της ικανοποίησης τότε η συνολική ικανοποίηση που προσλαμβάνουν από την εργασία τους είναι μάλλον ικανοποιητική ή πολύ ικανοποιητική με αποτέλεσμα όταν σκέφτονται τη δουλειά και το εργασιακό τους μέλλον να βλέπουν περισσότερα πλεονεκτήματα παρά μειονεκτήματα. Για παράδειγμα μεταξύ του πώς βλέπει το μέλλον του ο εργαζόμενος σε σχέση με την αμοιβή του ή τον προϊστάμενό του η συσχέτιση είναι χαμηλή που σημαίνει πως αν αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησης από τις επιμέρους αυτές διαστάσεις τότε ο εργαζόμενος θα αλλάξει στάση ως προς την ικανοποίηση που θα δηλώσει. Αυτό επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι οι υπάλληλοι που στην ερώτηση αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την παρούσα εργασία τους δήλωσαν πολύ δυσαρεστημένοι είναι αυτοί που βλέπουν περισσότερα μειονεκτήματα παρά πλεονεκτήματα στην εργασία τους.

Διερευνήθηκε η «άποψη για το δήμο»: όσοι δηλώνουν ικανοποιημένοι από τον προϊστάμενό τους έχουν δηλώσει μάλλον ικανοποιημένοι από την παρούσα εργασία τους. Αυτό ενισχύεται και από την αντίθετη άποψη, δηλαδή όσοι υπάλληλοι δήλωσαν ότι ο προϊστάμενός τους δεν αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση δήλωσαν δυσαρεστημένοι από την παρούσα εργασία τους. Στην κατηγορία αυτή ο δ. Αγρινίου έχει την πρωτιά μιας και το 46,7% των υπαλλήλων του συμφωνεί απόλυτα ότι έχει τους πιο ικανούς προϊσταμένους.

Στην «άποψη για το τμήμα» παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ως προς τη συνολική ικανοποίηση. Σχεδόν όσοι δήλωσαν ικανοποιημένοι από το τμήμα στο οποίο εργάζονται δήλωσαν μάλλον ή πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Και εδώ μπορούμε να παρατηρήσουμε τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της ικανοποίησης από το τμήμα και του ικανού προϊσταμένου (ο ικανός προϊστάμενος προκαλεί ικανοποίηση από το τμήμα στον εργαζόμενο). Όταν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι ο προϊστάμενος (εκφράζοντας και τη διοίκηση) καταβάλλει προσπάθεια επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν ώστε να έχουν μόνιμα ικανοποιημένους εργαζόμενους τότε και αυτοί αισθάνονται την ανάγκη να καταβάλουν αντίστοιχη προσπάθεια για την ικανοποίηση των αναγκών του τμήματος (δηλαδή για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων δημοτών). Στην αντίθετη περίπτωση, αν οι εργαζόμενοι δεν νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους τότε παραιτούνται από την προσπάθεια για παροχή υπηρεσιών με ποιότητα προς τους δημότες.

Ένας ακόμη στόχος της έρευνας ήταν να δείξει τι βλέπει ο εργαζόμενος όταν σκέφτεται την εργασία του και το εργασιακό του περιβάλλον. Έγινε κατανοητό ότι όσες μεταβλητές έχουν σχέση με θετική κατάσταση συσχετίζονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στους ΟΤΑ και αντίστροφα όσες μεταβλητές αναφέρονται σε αρνητικά χαρακτηριστικά συσχετίζονται αρνητικά με την επαγγελματική ικανοποίηση. Αυτοί που ως προς τη συνολική ικανοποίηση απάντησαν πολύ δυσαρεστημένοι ή μάλλον δυσαρεστημένοι βλέπουν περισσότερα μειονεκτήματα παρά πλεονεκτήματα στην εργασία τους.

Να σημειωθεί ότι η αμοιβή των εργαζομένων στους ΟΤΑ δεν εξαρτάται από τον εκάστοτε δήμαρχο. Πρόκειται για κυβερνητική πολιτική. Ακόμη και αν όλοι οι υπάλληλοι σε ένα δήμο διαφωνούν αρκετά ότι η αμοιβή τους είναι ανάλογη με την προσπάθεια που καταβάλουν, ο δήμαρχος δεν μπορεί να ικανοποιήσει αιτήματα για αύξηση της αμοιβής τους. Ωστόσο, όπως προκύπτει από την έρευνα αν η ηγεσία των ΟΤΑ δείξει την απαραίτητη βαρύτητα στα θέματα επιλογής προϊσταμένων και συνεπώς σε θέματα οργάνωσης των τμημάτων των υπηρεσιών των δήμων αυτό θα έχει ως άμεσο αποτέλεσμα τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων με όλα τα οφέλη που συνδέονται με αυτή όπως για παράδειγμα την αύξηση της παραγωγικότητας και απόδοσης των υπαλλήλων.

Βιβλιογραφία

- Αλεξιάς, Αναγνωστόπουλος, & Πιλάτης (2010) «Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών» *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 131 109-136.
- Μιχαλόπουλος, Ν., (2003) «Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση
- Μπουραντάς Δ. (2002), «Μάνατζμεντ», Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου.
- Παπάνης Ε. & Γιαβρίμης Π. (2007), «Ανάπτυξη κλίμακας μέτρησης επαγγελματικής προσαρμογής των εκπαιδευτικών» (εργασιακή ικανοποίηση, επαγγελματικό άγχος και εξουθένωση): http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_20.html προσπέλαση 6/4/2017
- Πέλεχας και Α. Αντωνιάδης (2012), «Συγκριτική μελέτη ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού σε δύο νοσοκομεία της Ελλάδας» *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 30(3), 325 – 334.
- Anthopoulos, L.G., Siozos, P., Tsoukalas, A.I., (2006), «Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services» *Government Information Quarterly*, Vol 24, 2, pp.353-376
- Batiou, V., & Valkanos E., (2008), «Job Satisfaction of Public Administrative Personnel in Greece, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 11, pp. 239 -251
- Bourantas, D. & Papalexandris, N, (1999), «Personality traits discriminating between employees in public – and in private – sector organizations». *The International Journal of Human Resource Management*. Vol 10, 5, pp 858 -869
- Cranny, C. J., Smith, P. C., and Stone, E. F., (1992), «Job Satisfaction: how People Feel about their Jobs and how it Affects their Performance», New York: Lexington Press, USA
- Fassoulis, K., & Alexopoulos, N., (2015), «The workplace as a factor of job satisfaction and productivity: A case study of administrative personnel at the University of Athens» *Journal of Facilities Management*, Vol. 13 4, pp.332-349, <https://doi.org/10.1108/JFM-06-2014-0018>.
- Field A., (2005), “Discovering Statistics using SPSS”, 2nd edition, SAGE publication
- Ioannou, P., Katsikavali, V., Galanis, P., Velonakis, E., Papadatou, D., and Sourtzi, P., (2015) “Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life”, *Safety and Health at Work*, Vol 6, (4), pp324-328.

- Karkatsoulis, P., Michalopoulos, N., Moustakatou, V., (2005) «The national identity as a motivational factor for better performance in the public sector: The case of the volunteers of the Athens 2004 Olympic Games» *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 54 (7), pp.579-594, <https://doi.org/10.1108/17410400510622241>
- Manolopoulos, D., (2006) «An evaluation of employee motivation in the extended public sector in Greece» *Employee Relations*, Vol. 30 (1), pp.63-85.
- Markovits, Y., Davis, A.J., & Dick, R. (2007), «Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees». *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol 7, (1), pp. 77 – 99.
- Pantouvakis, A., & Mpogiatzidis, P., (2007), «The impact of internal service quality and learning organization on clinical leaders' job satisfaction in hospital care services» *Leadership in Health Services*, Vol. 26 (1), pp.34-49.
- Robbins S. P., & Judge, T. A. (2011) «*Οργανωσιακή συμπεριφορά Βασικές έννοιες και σύγχρονες προσεγγίσεις*», Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. U.S.A.: Sage Publications, Inc.
- Spyropoulos, P., Papathanasiou, G., Georgoudis, G., Chronopoulos, E., Koutis, H., and Koumoutsou, F., (2005), «Prevalence of Low Back Pain in Greek Public Office Workers, *Pain Physician*. Vol. 10 (5):651-9.