



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

«Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τσουκαλά Μαρία

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Βούζας Φώτιος

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017

Ευχαριστίες

Για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας ευχαριστώ θερμά για την άψογη συνεργασία τον καθηγητή κ. Βούζα Φώτιο. Επίσης, κύρια συμβολή στην ενθάρρυνση των προσπαθειών μου έχει η οικογένειά μου που βρίσκεται δίπλα μου σε κάθε εγχείρημα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός: Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης εργαζομένων στον τομέα της υγείας, ενώ παράλληλα έχει ως επιμέρους στόχο την πλήρη καταγραφή των παραμέτρων που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση.

Μεθοδολογία: Η αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης επιτυγχάνεται μέσω χρήσης του δομημένου ερωτηματολογίου όπως αναπτύχθηκε από τον Spector (1985). Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε από το στατιστικό πρόγραμμα SPSS όπου εκτιμήθηκε η ικανοποίηση από τις αμοιβές, την εποπτεία, τα προνόμια – οφέλη, τις ενδεχόμενες αμοιβές, τις συνθήκες λειτουργίας, τη συναδελφικότητα, τη φύση εργασίας, την επικοινωνία καθώς και η συνολική ικανοποίηση του δείγματος.

Αποτελέσματα: Η πλειονότητα του δείγματος είναι γυναίκες (55,6%), κυρίαρχη ηλικιακή βαθμίδα είναι 25 – 29 ετών (37,8%), ενώ η οικογενειακή κατάσταση της πλειονότητας είναι άγαμος/η (60%). Η πλειοψηφία του δείγματος έχει ατομικό μηνιαίο εισόδημα 501 – 1000 ευρώ (62,8%), με έτη προϋπηρεσίας 5 – 10 (38,1%). Το 80% του δείγματος συμφωνεί ότι υπάρχουν λίγες πιθανότητες προαγωγής, το 93,7% του δείγματος συνάσσεται με την άποψη ότι σε γενικές γραμμές συμπαθεί τους συναδέλφους του, ενώ το 62,2% διαφωνεί με την άποψη ότι τα προνόμια που παρέχονται από την εργασία είναι ικανοποιητικά.

Συμπεράσματα: Η ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας του δείγματος προέρχεται από παράγοντες όπως η εποπτεία, η συναδελφικότητα και η φύση της εργασίας. Αντιθέτως, δυσαρέσκεια από την εργασία προέρχεται από παράγοντες όπως ο μισθός, η προαγωγή και τα προνόμια – οφέλη. Τέλος, δεν υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας τόσο για παράγοντες όπως οι ενδεχόμενες ανταμοιβές, οι συνθήκες λειτουργίας, η επικοινωνία, όσο και για τη συνολική ικανοποίηση του δείγματος.

Λέξεις Κλειδιά: επαγγελματική ικανοποίηση, παράγοντες ικανοποίησης, επαγγελματίες υγείας

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
Κεφάλαιο 1 ^ο : Εργασιακή Ικανοποίηση.....	7
1.1. Εργασιακή ικανοποίηση	7
1.2. Εργασιακή Ικανοποίηση και Επαγγελματίες Υγείας.....	9
1.3. Εργασιακή Ικανοποίηση και Οικονομική Κρίση.....	11
1.4. Θεωρίες Κινητοποίησης	11
1.4.1. Θεωρία ιεράρχησης αναγκών Maslow	11
1.4.2. Θεωρία του Alderfer – ERG	12
1.4.3. Θεωρία McClelland.....	13
1.4.4. Θεωρία της Ισότητας.....	14
1.4.5. Θεωρία των δύο παραγόντων Herzberg.....	15
1.4.6. Θεωρία X και Y του McGregor	16
1.4.7. Θεωρία των προσδοκιών	17
1.4.8. Υπόδειγμα Porter – Lawler	18
1.4.9. Θεωρία Στοχοθέτησης Locke.....	18
Κεφάλαιο 2 ^ο : Έρευνες Εργασιακής Ικανοποίησης σε επαγγελματίες υγείας.....	20
2.1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	20
2.2. Έρευνες Εκτός Ευρώπης.....	21
2.3. Έρευνες στην Ευρώπη	24
2.4. Έρευνες στην Ελλάδα	25
Κεφάλαιο 3 ^ο : Έρευνα Εργασιακής Ικανοποίησης σε Επαγγελματίες Υγείας	29
3.1. Μεθοδολογία Έρευνας.....	29
3.2. Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης (JSS).....	30
3.2. Αποτελέσματα Έρευνας.....	33

3.3. Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης.....	80
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	83
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα ιδιαίτερα συχνό φαινόμενο της σύγχρονης πραγματικότητας αποτελεί η απουσία ικανοποίησης των εργαζομένων από τη δουλειά τους. Η απογοήτευση και η έλλειψη ικανοποίησης που αισθάνονται μπορεί να οφείλεται στο ίδιο το αντικείμενο εργασίας τους, αλλά και στο περιβάλλον μέσα στο οποίο το ασκούν, το οποίο περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους, την αμοιβή που λαμβάνουν, τα κίνητρα για βελτίωση και την πιθανότητα προαγωγής ή / και επαγγελματικής ανέλιξης.

Για το σκοπό αυτό, πολυάριθμοι επιστήμονες σήμερα διερευνούν την ικανοποίηση των εργαζομένων ως ένα εξαιρετικά σημαντικό εργαλείο για την εκτίμηση της εργασίας τους, της ποιότητας ζωής τους αλλά και για την εύρεση τρόπων βελτίωσής της. Ένα επάγγελμα που μελετάται συχνά λόγω των υψηλών ποσοστών απουσίας επαγγελματικής ικανοποίησης που παρουσιάζει, είναι οι επαγγελματίες υγείας, δηλαδή οι ιατροί, οι νοσηλευτές και όλο το νοσηλευτικό προσωπικό που αναλαμβάνουν την φροντίδα της υγείας των ασθενών. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των εργαζομένων σε επαγγέλματα υγείας έχει αποτελέσει κύριο πεδίο ερευνητικού ενδιαφέροντος κυρίως λόγω της υψηλής επαγγελματικής εξουθένωσης της συγκεκριμένης κατηγορίας επαγγέλματος, καθώς και λόγω της ανάγκης αναζήτησης κινήτρων για την παρακίνηση των εργαζομένων στην εργασία τους. Τα υψηλά ποσοστά έλλειψης εργασιακής ικανοποίησης, ή ακόμη και επαγγελματικής εξουθένωσης, απορρέει τόσο από τις απολαβές της εργασίας τους, τους συναδέλφους τους, τους προϊσταμένους τους και τις δυνατότητες ανέλιξης, όπως συμβαίνει και σε όλα τα άλλα επαγγέλματα, όσο και από τις συνθήκες εργασίας τους, οι οποίες περιλαμβάνουν άμεση επαφή με ασθένειες, με τον πόνο, ακόμη και με το θάνατο. Οι συνθήκες αυτές πολλές φορές επηρεάζουν την ψυχολογία τους και την προσωπικότητά τους, και οδηγούν συχνά σε αισθήματα έλλειψης ικανοποίησης ή και εξουθένωσης, καθώς δεν μπορούν να διαχειριστούν αυτήν την καθημερινή πραγματικότητα.

Στο πλαίσιο αυτό, οι επαγγελματίες υγείας αποτελούν και θα αποτελούν πάντοτε έναν κλάδο υψηλού ενδιαφέροντος ως προς την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους. Με αυτόν τον τρόπο, σκοπός της παρούσας εργασίας αποτελεί η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας.

Κεφάλαιο 1^ο : Εργασιακή Ικανοποίηση

1.1. Εργασιακή ικανοποίηση

Επαγγελματική ικανοποίηση είναι η θετική συναισθηματική απόκριση προς συγκεκριμένο έργο, η οποία πηγάζει από την εκτίμηση ότι το έργο εκπληρώνει τις εργασιακές αξίες του ατόμου. Στους κύριους παράγοντες που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση συγκαταλέγεται (α) η ικανοποιητική αμοιβή για καλή απόδοση του εργαζομένου, (β) η εργασία με τη μορφή «πρόκλησης», (γ) οι ικανοποιητικές εργασιακές συνθήκες, (δ) η υποστηρικτική εποπτεία, (ε) η εργασιακή πολιτική, (στ) η προαγωγή αισθήματος ασφάλειας και σταθερότητας, (ζ) ο καθορισμός του εργασιακού ρόλου, (η) η δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων και (θ) η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο (Locke, (1976)). Ο συγκεκριμένος ορισμός είναι παραπλήσιος με εκείνον των Cranny et al που θεωρούν την εργασιακή ικανοποίηση ως το άθροισμα των συναισθηματικών αντιδράσεων που έχει το άτομο για την εργασία του ή η συναισθηματική διάσταση των στάσεών του, η οποία προέρχεται από τη σύγκριση ανάμεσα στα οφέλη και στις επιθυμίες (Κουράκος και συν (2011)).

Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ανθρώπου από την εργασία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την κοινωνική και οικογενειακή του κατάσταση, καθώς επίσης και για την ατομική ψυχική υγεία του ίδιου και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Κάντας, (1998)). Επιπλέον, ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία εξαρτάται από τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών του ατόμου και συγκεκριμένα όσο υψηλότερη είναι η σημασία που αποδίδει το άτομο σε μια ανάγκη του, τόσο περισσότερο η ικανοποίησή του από την εργασία σχετίζεται με την ικανοποίηση της συγκεκριμένης ανάγκης (Servionanni, 1968).

Η εργασιακή ικανοποίηση αναφέρεται στα συναισθήματα που έχουν οι άνθρωποι αναφορικά με την οργάνωσή τους, με τη σχέση που έχουν με τους ανθρώπους που εργάζονται μαζί και με τις φυσικές συνθήκες και ανταμοιβές, όπως να αισθάνονται καλά για αυτό που κάνουν, να το απολαμβάνουν και να αισθάνονται ότι αξίζει τον κόπο (Coolican, (2008)).

Η επαγγελματική ικανοποίηση αφορά στη στάση των εργαζομένων απέναντι στις διάφορες πτυχές του επαγγέλματός τους και σχετίζεται με όλα εκείνα τα αισθήματα των εργαζομένων που δημιουργούνται από τη σύγκριση μεταξύ των πραγμάτων που κερδίζουν από την απασχόλησή τους και εκείνων που θα ήθελαν να αποκομίζουν από την ίδια. Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο που έχει ερευνηθεί από διάφορων ειδών επιστήμες, όπως η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η διοίκηση, τα οικονομικά, η νοσηλευτική και οι ανθρωπίνι πόροι (Λαμπράκη και συν. (2016); Πέλεχας και Αντωνιάδης (2013)).

Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ιδιαίτερα υψηλή διότι τόσο στην Ελλάδα, όσο και σε άλλες χώρες παγκοσμίως, έχει διαπιστωθεί πως ένας από τους κυριότερους λόγους εγκατάλειψης της εργασίας τους από επαγγελματίες υγείας είναι η απουσία της εργασιακής ικανοποίησης (Λαμπράκη και συν. (2016)).

Ο Κάντας (1993) διέκρινε την εργασιακή ικανοποίηση ως ανεξάρτητη και ως εξαρτημένη μεταβλητή. Ως ανεξάρτητη μεταβλητή η εργασιακή ικανοποίηση επιδρά:

A. Στην απόδοση της εργασίας και στην παραγωγικότητα: Η ικανοποίηση από την εργασία δεν έχει εντοπιστεί ότι συνδέεται με την παραγωγικότητα και υπό αυτήν την έννοια ο ικανοποιημένος εργάτης δεν είναι απαραίτητα και παραγωγικός. Ωστόσο, είναι πολύ πιθανό να μην οδηγεί η ικανοποίηση στην παραγωγικότητα, αλλά η παραγωγικότητα να οδηγεί στην ικανοποίηση.

B. Στις απουσίες: Εντοπίζεται αρνητική σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και αριθμού απουσιών, δηλαδή όσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση, τόσο μικρότερος αριθμός απουσιών από την εργασία καταγράφεται.

Γ. Κινητικότητα Προσωπικού: Εντοπίζεται ασθενής σχέση μεταξύ ικανοποίησης προσωπικού και κινητικότητας, ενώ ισχυρότερη σχέση εντοπίστηκε μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και αποχώρησης προσωπικού.

Ως εξαρτημένη μεταβλητή, η επαγγελματική ικανοποίηση αξιοποιείται όταν θεωρείται ότι υπάρχει ως αποτέλεσμα κάποιου άλλου φαινομένου καθώς δεν υπάρχει κοινά αποδεικτός ορισμός και τρόπος μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης (Καντάς, (1993)).

1.2. Εργασιακή Ικανοποίηση και Επαγγελματίες Υγείας

Το επάγγελμα όλων των ατόμων που απασχολούνται στον τομέα υγείας αποτελεί λειτούργημα και χρειάζεται υψηλό επίπεδο ικανοτήτων και γνώσεων, καθώς και ορισμένα ειδικά προσωπικά χαρακτηριστικά (Λαμπράκη και συν. (2016)).

Ο χώρος της υγείας είναι ένας ιδιαίτερος και ευαίσθητος τομέας, διότι αφορά στο σημαντικότερο αγαθό του ανθρώπου, την υγεία. Στο πλαίσιο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση των ατόμων που εργάζονται στο χώρο της υγείας είναι ιδιαίτερα σημαντική προκειμένου να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή λειτουργία των νοσοκομείων και η μέγιστη αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων προς τους ασθενείς υπηρεσιών (Πέλεχας και Αντωνιάδης (2013)).

Στον τομέα της υγείας η εργασιακή ικανοποίηση επιδρά στην ποιότητα, την αποτελεσματικότητα καθώς και την αποδοτικότητα της εργασίας, ενώ παράλληλα επιδρά και στο κόστος παροχής των υπηρεσιών υγείας. Κατά συνέπεια, σε ερευνητικό επίπεδο πρωταρχική σημασία δίνεται στην ανάλυση των παραγόντων που επιδρούν την εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας (Παντουβάκης και Μπογιατζής, (2012)).

Σύμφωνα με τις σχετικές έρευνες, η εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας φαίνεται να κυμαίνεται σε αρκετά χαμηλά επίπεδα, γεγονός ιδιαίτερα ανησυχητικό για την εύρυθμη λειτουργία των νοσοκομείων και των μονάδων υγείας, και για την ποιότητα παροχών ιατρονοσηλευτικής φροντίδας προς τους ασθενείς. Η απουσία αυτή της εργασιακής ικανοποίησης, ή δυσαρέσκεια, όπως διαφορετικά ονομάζεται, οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως είναι ο μισθός, οι σχέσεις με τους υπόλοιπους συναδέλφους και οι συνθήκες εργασίας (Λαμπράκη και συν. (2016); Πέλεχας και Αντωνιάδης (2013)).

Συγκεκριμένα, οι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας είναι δυνατόν να διακριθούν σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες (Best and Thurston (2004); Λαμπράκη και συν. (2016):

- Στους ατομικούς παράγοντες.
- Στους επαγγελματικούς παράγοντες.
- Στους οργανωτικούς παράγοντες.

Οι βασικότεροι από αυτούς τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση ή με την έλλειψη αυτής (δυσαρέσκεια) είναι οι ακόλουθοι (Krogstad et al. (2006); Λαμπράκη και συν. (2016)):

- Ο φόρτος εργασίας.
- Το κυκλικό ωράριο.
- Ο μισθός.
- Η εργασιακή θέση.
- Οι συνθήκες εργασίας.
- Η κοινωνική καταξίωση.
- Η διαρκής εκπαίδευση.
- Τα έτη προϋπηρεσίας.
- Τα έτη εκπαίδευσης.
- Η ηλικία.
- Η οικογενειακή κατάσταση.
- Το επίπεδο εκπαίδευσης.
- Η σχέση με τους ασθενείς.
- Ο ασαφής ρόλος που συχνά έχουν οι επαγγελματίες υγείας.

Ειδικά, μάλιστα, όσον αφορά στο επάγγελμα των νοσηλευτών, η έλλειψη αυτή της εργασιακής ικανοποίησης ενισχύεται από τη λανθασμένη δημόσια εικόνα της συγκεκριμένης απασχόλησης, καθώς και από τα αρνητικά στερεότυπα που υπάρχουν γύρω από το ρόλο του νοσηλευτή (Λαμπράκη και συν. (2016)).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως όταν η εργασιακή ικανοποίηση εκλείπει παντελώς από τους εργαζόμενους και όταν εξαντληθεί πλήρως η υπομονή τους, εμφανίζεται ένα πιο ακραίο φαινόμενο, γνωστό ως «επαγγελματική εξουθένωση». Κατά την επαγγελματική εξουθένωση, οι εργαζόμενοι χάνουν κάθε είδος ικανοποίησης από την εργασία τους και υφίστανται μια κατάσταση πλήρους ψυχικής και σωματικής εξάντλησης. Έχει διαπιστωθεί πως οι επαγγελματίες υγείας παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλή συχνότητα απουσίας επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και επαγγελματικής εξουθένωσης, γεγονός που ενδεχομένως να οφείλεται στην επαφή που υφίστανται καθημερινά με τον ανθρώπινο πόνο (Jimmieson (2000)). Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι ίδιοι χάνουν τόσο το ενδιαφέρον τους προς το επάγγελμά τους και προς την προσφορά προς το συνάνθρωπο, όσο και τα συναισθήματά τους προς τους

ασθενείς τους, με αποτέλεσμα τη μείωση της απόδοσής τους ή / και ακόμη τη δημιουργία αρνητικής εικόνας για τον ίδιο τους τον εαυτό (Maslach (1982)).

1.3. Εργασιακή Ικανοποίηση και Οικονομική Κρίση

Η οικονομική κρίση που εμφανίστηκε στην Ελλάδα ήδη από το 2008 επηρέασε αρνητικά πολυάριθμους εργασιακούς τομείς, συμπεριλαμβανομένου και εκείνου της υγείας. Συγκεκριμένα, έχει σημειωθεί μείωση των απολαβών των επαγγελματιών υγείας, αύξηση των ασθενειών τους λόγω άγχους και κόπωσης, καθώς και υψηλό αίσθημα εργασιακής ανασφάλειας (Λαμπράκη και συν. (2016)).

1.4. Θεωρίες Κινητοποίησης

1.4.1. Θεωρία ιεράρχησης αναγκών Maslow

Η θεωρία ιεράρχησης αναγκών του Maslow (1970) ταξινομεί τις ανάγκες των εργαζομένων, από την κατώτερη στην ανώτερη, στα πέντε κάτωθι επίπεδα (Ζαβλανός, (2002)):

- **Φυσιολογικές ανάγκες:** Αποτελούν ανάγκες για αέρα, τροφή, στέγη κ.α., δηλαδή ανάγκες που συνδέονται άμεσα με την επιβίωση του ατόμου. Είναι η βάση της πυραμίδας αναγκών καθώς όσο η συγκεκριμένη κατηγορία αναγκών μένει ανικανοποίητη, τόσο το άτομο δεν αισθάνεται την ανάγκη να καλύψει τις ανάγκες που τοποθετούνται σε υψηλότερα ιεραρχικά επίπεδα.
- **Ανάγκες ασφάλειας:** Αποτελούν ανάγκες για ασφάλεια και σταθερότητα και προέρχονται από την ανάγκη αυτοσυντήρησης που έχουν τα άτομα ώστε να ανταποκριθούν στα συναισθήματα του φόβου και της αβεβαιότητας. Η ασφάλεια δύναται να διακριθεί σε φυσική και οικονομική καθώς η φυσική ασφάλεια σχετίζεται με την επιθυμία του ατόμου να έχει ένα αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης στο παρόν και το μέλλον, ενώ η οικονομική ασφάλεια αποτελεί την επιθυμία του ατόμου να επιτύχει ένα συγκεκριμένο οικονομικό επίπεδο και να παραμείνει σε αυτό.
- **Κοινωνικές ανάγκες:** Αποτελούν ανάγκες για επικοινωνία και φιλία και εκφράζουν τις ανάγκες για κοινωνική αποδοχή και εκτίμηση. Γίνεται σαφές

ότι στο χώρο εργασίας οι άνθρωποι επιθυμούν να δημιουργείται ένα κλίμα συνεργασίας και ένα καλό περιβάλλον.

- **Ανάγκες αυτοεκτίμησης:** Αποτελούν ανάγκες για αυτοεκτίμηση, σεβασμό και αναγνώριση από τους άλλους. Στη συγκεκριμένη κατηγορία αναγκών, οι άνθρωποι έχοντας ικανοποιήσει τα προηγούμενα ιεραρχικά επίπεδα, αναζητούν αναγνώριση, δύναμη, φήμη και ανεξαρτησία.
- **Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης:** Αποτελούν ανάγκες για ανάπτυξη, επιτυχία και εξέλιξη και βρίσκονται στον κορυφή της πυραμίδας αναγκών. Η επίτευξη των στόχων που έχει θέσει και η εκμετάλλευση όλων των δυνατοτήτων, με παράλληλη ολοκλήρωση όλων των φιλοδοξιών του ατόμου γίνεται ώστε το άτομο να είναι αυτό που έχει τη δυνατότητα να είναι.

Βάσει της θεωρίας, οι άνθρωποι θα πρέπει να ικανοποιούν τις ανάγκες του ενός επιπέδου πριν θεωρηθεί κάποια ανάγκη του ανώτερου επιπέδου ως κίνητρο. Δηλαδή, οι άνθρωποι παρακινούνται στο χώρο της εργασίας τους από την επιθυμία που έχουν να ικανοποιήσουν μια σειρά από εσωτερικές ανάγκες. Υπό αυτήν την έννοια, μόλις οι άνθρωποι ικανοποιήσουν μια ανάγκη στην ιεραρχία, αυτή η ανάγκη σταματά να παρακινεί τη συμπεριφορά τους και αντιμετωπίζουν πλέον ως κίνητρο την ανάγκη στο επόμενο επίπεδο της ιεραρχίας. Επιπλέον, η δύναμη της κάθε ανάγκης καθορίζεται όχι μόνον από την ιεράρχησή της, αλλά από το βαθμό στον οποίον έχει ικανοποιηθεί καθώς η σχετική ικανοποίηση μιας κατώτερης ανάγκης προκαλεί αίσθημα μη ικανοποίησης για το υψηλότερο επίπεδο αναγκών (Ζαβλανός, (2002)).

1.4.2. Θεωρία του Alderfer – ERG

Πρόκειται για θεωρία που βασίζεται στην θεωρία ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών του Maslow, με τη διαφορά όμως ότι η συγκεκριμένη θεωρία κατατάσσει τις κατηγορίες ιεράρχησης των αναγκών σε τρεις, υποστηρίζοντας ότι οι ανάγκες δεν ακολουθούν αυστηρή σειρά ακολουθίας. Η ματαίωση των αναγκών ανώτερου επιπέδου δύναται να προκαλέσει οπισθοδρόμηση σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, ενώ εν αντιθέσει η ικανοποίηση μιας ανάγκης δε σημαίνει ότι αυτή παύει να αποτελεί κίνητρο, αλλά δύναται να συμβάλει στην ενίσχυση της έντασης της ανάγκης. Στο πλαίσιο αυτό, η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από (Ξηροτύρη – Κουφίδου, (2001)):

- Τις ανάγκες ύπαρξης / επιβίωσης: Περιλαμβάνουν τις ανάγκες που έχει ο άνθρωπος για εξασφάλιση τροφής, νερού κ.α., και ουσιαστικά εμπεριέχουν τις φυσιολογικές κατά Maslow ανάγκες του ανθρώπου
- Τις ανάγκες σχέσης: Περιλαμβάνουν τις ανάγκες του ανθρώπου για εξασφάλιση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με άλλα άτομα, όπως για παράδειγμα με φίλους, συναδέλφους κ.α.
- Τις ανάγκες ανάπτυξης: Αποτελούν τις ανάγκες εξέλιξης και σχετίζονται με την επιθυμία των ανθρώπων να εξασφαλίζουν ευκαιρίες ή να επιτυγχάνουν προσωπική ανάπτυξη, δημιουργικότητα κ.α..

Επισημαίνεται ότι κάποιος εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης μέσω του μισθού και των πρόσθετων παροχών που λαμβάνει, τις ανάγκες σχέσεις από τη δημιουργία διαπροσωπικών επαφών με τους συναδέλφους του και τέλος τις ανάγκες ανάπτυξης μέσω ύπαρξης δημιουργικότητας και αυτονομίας κατά τη διαδικασία εκτέλεσης της θέσης εργασίας. Σύμφωνα με τον Alderfer, περισσότερες από μία ανάγκες μπορούν να επηρεάσουν ταυτόχρονα την παρακίνηση των ατόμων, ενώ μια ανάγκη χαμηλού επιπέδου που έχει ήδη ικανοποιηθεί δύναται να ενεργοποιηθεί εκ νέου στην περίπτωση όπου είναι αδύνατη η ικανοποίηση ενός υψηλότερου επιπέδου αναγκών (Alderfer, (1972)).

1.4.3. Θεωρία McClelland

Σύμφωνα με τη θεωρία McClelland εντοπίζονται τρεις ανάγκες που παρακινούν το άτομο προς μία συγκεκριμένη συμπεριφορά και συγκεκριμένα (Δικαίος και συν, (1999)):

- Η ανάγκη για επίτευξη: Αποτελεί την επιθυμία των ατόμων για επιτυχία και τα άτομα που εμφανίζουν υψηλή ανάγκη για επιτυχία ανταποκρίνονται σε περιβάλλοντα εργασίας στα οποία έχουν τη δυνατότητα να αισθανθούν τη χαρά της επιτυχίας και της δημιουργίας μέσω των προσπαθειών που καταβάλλουν. Όσο υψηλότερους στόχους θέτουν προς επίτευξη, τόσο υψηλότερος είναι ο βαθμός ικανοποίησης. Εντούτοις, οι στόχοι που τίθενται πρέπει να είναι ρεαλιστικοί υπό την έννοια ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να

επιλέγουν στόχους που, μέσω του ρόλου και των αρμοδιοτήτων που κατέχουν, να έχουν τη δυνατότητα να τους επιτύχουν.

- Η ανάγκη για εξουσία: Αποτελεί την ανάγκη του ατόμου για δύναμη και υποδηλώνει ότι το άτομο επιθυμεί να ασκεί επιρροή σε άλλα άτομα ή να έχει υφισταμένους που θα εξουσιάζει και θα επηρεάζει τις συμπεριφορές τους. Η εξουσία δύναται να διακριθεί σε δύο μορφές και συγκεκριμένα η πρώτη μορφή αφορά την ανάγκη απόκτησης προσωπικής δύναμης (εξουσίας) μέσω άσκησης επιρροής σε άλλους ανθρώπους, ενώ η δεύτερη μορφή είναι η θεσμική εξουσία η οποία απορρέει από την ανάγκη των ατόμων, μέσω της θέσης που κατέχουν, να ασκούν εξουσία και να κατευθύνουν προσπάθειες προς την επίτευξη των οργανωσιακών στόχων που έχουν τεθεί.
- Η ανάγκη για αποδοχή: Αποτελεί την ανάγκη των ατόμων ώστε να αποκτούν κοινωνικές σχέσεις μέσω της ένταξής τους σε μία ή περισσότερες κοινωνικές ομάδες ή την αποδοχή τους από αυτές.

Οι ανωτέρω ανάγκες είναι επίκτητες καθώς τις αποκτά ο άνθρωπος κατά τη διάρκεια της ζωής του, ενώ ο βαθμός στον οποίον κάθε άτομο τις αποκτά εξαρτάται από το περιβάλλον και τα ιδιαίτερα ατομικά χαρακτηριστικά. Επισημαίνεται ότι κάθε εργαζόμενος έχει την επιθυμία να ικανοποιήσει και τις τρεις κατηγορίες αναγκών, ωστόσο κάθε φορά διαφορετικός είναι ο βαθμός που τον υποκινεί κάθε κατηγορία, ενώ πάντοτε εκ των τριών ανωτέρω αναγκών, εντοπίζεται κάποια που υπερισχύει έναντι των άλλων.

1.4.4. Θεωρία της Ισότητας

Σύμφωνα με τη θεωρία της ισότητας που αναπτύχθηκε από τον Adams (1965) αναφέρεται στην ανάγκη του ανθρώπου να έχει την αίσθηση της ισότητας καθώς σε μία κοινωνική σχέση συγκρίνει αυτά που βάζει και παίρνει από αυτή τη σχέση με αυτά που βάζει και παίρνει το άλλο μέλος της σχέσης ή κάποιο άλλο άτομο που βρίσκεται σε παρόμοια θέση με τη δική του. Στον εργασιακό χώρο, ο εργαζόμενος συγκρίνει τα δικά του εισερχόμενα και εξερχόμενα, με τα αντίστοιχα εισερχόμενα και εξερχόμενα κάποιου άλλου εργαζομένου που μπορεί να είναι άλλο μέλος τις ίδιας ή κάποιας παρεμφερούς εργασιακής ομάδας. Στα εισερχόμενα (inputs) εμπεριέχονται τα στοιχεία που ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι βάζει στην εργασία, όπως για

παράδειγμα τα προσόντα, ο κόπος, η καταβαλλόμενη προσπάθεια ή η πείρα. Στα εξερχόμενα (outputs) περιλαμβάνεται συνήθως η χρηματική αμοιβή καθώς επίσης και η μεταχείριση που έχει από τους προϊσταμένους, τα αξιώματα, οι εργασίες που του ανατίθενται κ.α. (Κάντας, (1993)).

Επισημαίνεται ότι οι εργαζόμενοι δύνανται να δυσαρεστηθούν όταν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των όσων προσφέρεις την εργασία και των όσων λαμβάνει από την εργασία. Η δυσαρέσκεια εκδηλώνεται όχι μόνον όταν εντοπίζεται αναντιστοιχία μεταξύ αμοιβής και της ποσότητας ή/και ποιότητας που προσφέρει ο εργαζόμενος στη θέση εργασίας, αλλά και σε σύγκριση με τις αμοιβές που λαμβάνουν άλλοι εργαζόμενοι στην ίδια θέση εργασίας (Ξυροτύρη – Κουφίδου, (2001)).

1.4.5. Θεωρία των δύο παραγόντων Herzberg

Σύμφωνα με τη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (1959), εντοπίζονται δύο κατηγορίες παραγόντων που επιδρούν στην υποκίνηση των ανθρώπων. Στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται οι παράγοντες «υγιεινής» ή τα αντικίνητρα, οι οποίοι αποτελούν ξένους παράγοντες ως προς τη δουλειά όπως για παράδειγμα οι τρόποι επίβλεψης, η εταιρική πολιτική, η διοίκηση, η σχέση του εργαζομένου με τους ανωτέρους, οι μισθοί, τα επιδόματα, οι σχέσεις με τους συνεργάτες κ.α.. Η απουσία των παραγόντων «υγιεινής» προκαλεί εργασιακή μη ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια, ενώ οι ίδιοι παράγοντες δεν αποτελούν παράγοντες που επιφέρουν ικανοποίηση από την εργασία. Πρόκειται δηλαδή για παράγοντες συντήρησης ή εξωτερικούς παράγοντες που δέχεται το άτομο από το περιβάλλον του καθώς εφόσον υπάρχουν η κατάσταση του ατόμου βρίσκεται σε ισορροπία, ενώ η έλλειψή τους δύναται να προκαλέσει δυσαρέσκεια τους εργαζομένους. Δηλαδή όταν κάποιος εργαζόμενος θεωρεί ότι η εργασία του είναι ικανοποιητική ως προς το μισθό, τις διαπροσωπικές σχέσεις ή τις παροχές, τότε δεν είναι δυσαρεστημένος από την εργασία, αλλά ούτε αναγκαστικά σημαίνει ότι είναι ικανοποιημένος (Κάντας, (1993)).

Στη δεύτερη κατηγορία, εντάσσονται οι παράγοντες «παρακίνησης» ή τα κίνητρα καθώς αποτελούν παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία και ουσιαστικά ενισχύουν την παρακίνηση των εργαζομένων και κατά συνέπεια την εργασιακή τους ικανοποίηση. Πρόκειται για εσωτερικούς παράγοντες (κίνητρα) που ενισχύουν την

ικανοποίηση των ατόμων όπως για παράδειγμα η επίτευξη στόχων, η ύπαρξη δυνατότητας εξέλιξης, η αναγνώριση της θέσης εργασίας κ.α..

Βάσει των ανωτέρω, η ταξινόμηση των παραγόντων υγιεινής και των παραγόντων κινητοποίησης έχουν ως εξής (Ζαβλανός, (2002)):

A. Παράγοντες Υγιεινής ή Συντήρησης:

- Διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους στο χώρο εργασίας
- Ασφάλεια από την εργασία
- Μισθός / Χρηματική αμοιβή
- Συνθήκες εργασίας
- Κοινωνική θέση
- Εταιρική πολιτική
- Εποπτεία διοίκησης

B. Κίνητρα:

- Επίτευξη στόχων
- Αναγνώριση
- Θέση εργασίας (αυτή καθεαυτή)
- Υπευθυνότητα
- Δυνατότητα ανέλιξης / εξέλιξης
- Προσωπική ανάπτυξη

Συνεπώς, σύμφωνα με τη θεωρία του Herzberg, για την ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης οι διοικητές πρέπει (α) να εμπλουτίσουν τη θέση εργασίας, (β) να αυξήσουν την αυτονομία και (γ) να διευρύνουν τις μεθόδους διοίκησης.

1.4.6. Θεωρία X και Y του McGregor

Η θεωρία X και Y αναπτύσσει τις υποθέσεις μέσω των οποίων οι άνθρωποι διαμορφώνουν την άποψή τους αναφορικά με τη φύση του ανθρώπου και τη συμπεριφορά τους μέσα σε έναν οργανισμό. Συγκεκριμένα, η θεωρία X υποθέτει ότι η πλειονότητα των ατόμων προτιμά να διευθύνεται από άλλους, να μην έχει ευθύνες

και να αναζητά την ασφάλεια. Οι διοικητές που δέχονται τη συγκεκριμένη θεωρία προτάσσουν την άσκηση ελέγχου, την επίβλεψη των εργαζομένων και θεωρούν ότι οι εργαζόμενοι παρακινούνται με χρήματα ή με την απειλή της τιμωρίας. Σύμφωνα με τον McGregor, οι υποθέσεις της θεωρίας X είναι συχνά εσφαλμένες και οι διοικητές που ακολουθούν τις συγκεκριμένες υποθέσεις συχνά αποτυγχάνουν να παρακινήσουν πολλά άτομα στην εργασία. Η άλλη θεωρία, που ονομάζεται Y, υποθέτει από τα άτομα από τη φύση τους δεν τεμπελιάζουν και κατά συνέπεια αν οι διοικητές δώσουν στα άτομα τα κατάλληλα κίνητρα, τότε τα άτομα θα αποδώσουν στην εργασία τους. Βάσει της θεωρίας Y, η διοίκηση πρέπει να εντοπίσει τις ικανότητες των εργαζομένων και θα πρέπει να καταβάλει προσπάθειες ώστε να ενισχύει τις ικανότητες των ανθρώπων που εργάζονται μέσα στον οργανισμό (Ζαβλανός, (2002)).

1.4.7. Θεωρία των προσδοκιών

Η θεωρία των προσδοκιών (expectancy theory) αναπτύχθηκε αρχικά από τον Vroom και ανήκει στη συμπεριφορική προσέγγιση της εργασιακής ικανοποίησης. Η υποκίνηση ενός ατόμου σχετίζεται τόσο με τα αποτελέσματα που θέλει να επιτύχει όσο και με την προσδοκία που έχει ο εργαζόμενος αναφορικά με τη δυνατότητα να επιτευχθούν τα συγκεκριμένα αποτελέσματα εάν συμπεριφερθεί με τον κατάλληλο τρόπο (Ξηροτύρη – Κουφίδου, (2001)). Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία, οι εργαζόμενοι στοχεύουν το σύνολο των ενεργειών τους και τη συμπεριφορά τους προς την επίτευξη μιας δεδομένης πράξης, η οποία οδηγεί σε ένα αποτέλεσμα υψηλής αξίας και σημασίας για το ίδιο το άτομο.. Ο Vroom πρότεινε την ύπαρξη δύο μοντέλων κινήτρων, το μοντέλο προσδοκίας και το μοντέλο σθένους (Vroom (1964); Λαμπράκη και συν. (2016)).

Βάσει της θεωρίας των προσδοκιών του Vroom (1964), οι άνθρωποι επιλέγουν τις θέσεις εργασίας ή τα επαγγέλματά τους βάσει των υφιστάμενων συνθηκών που τους ωθούν στην εργασία. Το προτεινόμενο μοντέλο από τον Vroom κάνει σαφές την ώθηση ή την ελκυστικότητα του ρόλου της θέσης εργασίας σε ένα άτομο είτε πριν είτε κατά τη διάρκεια κατοχής της συγκεκριμένης θέσης αξιολογώντας (α) την ώθηση άλλων αποτελεσμάτων στο άτομο και (β) τη συμβολή του ρόλου της εργασίας στην επίτευξη των ανωτέρω αποτελεσμάτων. Γίνεται σαφές ότι ο εργαζόμενος τείνει να εκδηλώνει αποτελεσματική συμπεριφορά από τη στιγμή που θα πιστέψει ότι η

συγκεκριμένη ενέργειά του θα οδηγήσει σε μια επιθυμητή κατάληξη, δηλαδή σε μια προσδοκία. Πρόκειται για προσδοκία που θα έχει ως αποτέλεσμα την ύπαρξη κάποιας ανταμοιβής που πρέπει να επαρκεί ώστε να δικαιώσει την προσπάθεια που έχει καταβάλει ο εργαζόμενος.

1.4.8.Υπόδειγμα Porter – Lawler

Σύμφωνα με τους Porter & Lawler (1980) η ικανοποίηση δεν αποτελεί αίτιο της απόδοσης και συγκεκριμένα διατυπώνουν την άποψη ότι η ικανοποίηση είναι αποτέλεσμα και όχι αίτιο της απόδοσης. Το συγκεκριμένο υπόδειγμα βασίζεται στις κάτωθι μεταβλητές (Κάντας, (1993)):

- Προσπάθεια
- Απόδοση
- Ανταμοιβή
- Ικανοποίηση

Συγκεκριμένα, η προσπάθεια που θα καταβάλλει ο εργαζόμενος για την εκτέλεση ενός έργου εξαρτάται από το αν αντιλαμβάνεται ότι η προσπάθειά του θα οδηγήσει σε ανταμοιβές και από την αξία που αποδίδει ο κάθε εργαζόμενος στις συγκεκριμένες ανταμοιβές. Βάσει του προτύπου, η διοίκηση των επιχειρήσεων πρέπει να δίνει προσοχή στις ανταμοιβές, στον καθορισμό των καθηκόντων, στην υπευθυνότητα των στελεχών καθώς και στη διαδικασία σύνδεσης της προσπάθειας και της επίδοσης με τις επιθυμητές ανταμοιβές (Ξηροτύρη – Κουφίδου, (2001)).

1.4.9.Θεωρία Στοχοθέτησης Locke

Σύμφωνα με τη θεωρία του Locke, η επιθυμία για επίτευξη ενός στόχου αποτελεί το πλέον ισχυρό κίνητρο στο χώρο της εργασίας. Ο στόχος αντιπροσωπεύει τον προορισμό που θέλουν τα άτομα να φτάσουν σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή στο μέλλον και βάσει θέσπισης συγκεκριμένων στόχων οι άνθρωποι ανασυντάσσουν και κατευθύνουν τη δράση και τη συμπεριφορά τους στη διαδικασία επίτευξή τους. Οι βασικές πρακτικές αρχές της θεωρίας περιλαμβάνουν τις κάτωθι παραμέτρους (Κάντας, (1993)):

- Ο στόχος πρέπει να είναι σαφής και όχι αόριστος

- Αντίσταση στον στόχο που τίθεται δύναται να προκύψει όταν οι εργαζόμενοι νομίζουν ότι δεν μπορούν να το προσεγγίσουν διότι δεν έχουν τις απαιτούμενες ικανότητες ή γνώσεις. Επιπλέον, αντίσταση ως προς την αποδοχή του στόχου προκύπτει όταν οι εργαζόμενοι δεν βλέπουν κάποιο προσωπικό όφελος από την επίτευξή του.
- Η επίτευξη υψηλού επιπέδου στοχοθέτησης προαπαιτεί την εκπαίδευση των εργαζομένων και τη συνεχή βελτίωσή τους. Επιπλέον, απαιτείται η συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία θέσπισης των στόχων ή/και η παροχή πρόσθετων αμοιβών που να συνδέονται από την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.
- Στα θετικά αποτελέσματα της στοχοθέτησης περιλαμβάνεται η υψηλή επίδοση, η σαφήνεια των ρόλων, το αίσθημα υπερηφάνειας για επίτευξη, ενώ στα αρνητικά αποτελέσματα περιλαμβάνεται η δυσαρέσκεια και η αποτυχία.

Η ικανοποίηση συνδέεται με τη δυσαρέσκεια του ατόμου από την εργασία του, ενώ παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο σύστημα αξιών και όχι στο επίπεδο των αμοιβών. Βάσει της θεωρίας, η επαγγελματική ικανοποίηση δύναται να διακριθεί σε τρεις κατηγορίες ως εξής (Locke, (1984)):

- Εσωτερική ικανοποίηση: Πρόκειται για την ικανοποίηση που πηγάζει από το αίσθημα δημιουργίας, αναγνώρισης έργου και ελευθερίας επιλογών του ατόμου
- Εξωτερική ικανοποίηση: Πρόκειται για την ικανοποίηση που πηγάζει από τις αμοιβές, τις πρόσθετες παροχές, τα μπόνους καθώς και τα ωράρια εργασίας του ατόμου
- Συνακόλουθες ικανοποιήσεις: Πρόκειται για την ικανοποίηση που προέρχεται από τις συνθήκες εργασίας, τις καλές σχέσεις με τους συναδέλφους και τις διαπροσωπικές σχέσεις που καλλιεργούνται στο χώρο εργασίας

Κεφάλαιο 2ο: Έρευνες Εργασιακής Ικανοποίησης σε επαγγελματίες υγείας

2.1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Όπως προαναφέρθηκε, η εργασιακή ή επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως η ευνοϊκή ή μη ευνοϊκή όψη με την οποία αντιλαμβάνονται τη δουλειά τους οι εργαζόμενοι (Raddaha et al. (2012)). Η μελέτη των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης έχει επιχειρηθεί πολυάριθμες φορές, από πολλούς διαφορετικούς ερευνητές και σε διαφορετικές χώρες και ηπείρους, καθώς είναι σημαντικό να γίνεται γνωστός ο βαθμός στον οποίο οι εργαζόμενοι αισθάνονται καλά και ικανοποιημένοι από την απασχόλησή τους.

Παράλληλα, η εργασιακή ικανοποίηση έχει συσχετιστεί και συγκριθεί με διάφορες άλλες έννοιες, όπως είναι η επαγγελματική εξουθένωση, η οργανωσιακή δέσμευση, η οργανωτική κουλτούρα και η ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Παρόλο που όλες αυτές οι έννοιες είναι πολύ διαφορετικές μεταξύ τους, φαίνεται πως υπάρχουν σημαντικές αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στις ίδιες και την επαγγελματική ικανοποίηση. Η αποσαφήνιση των αλληλεπιδράσεων αυτών έχει κριθεί ιδιαίτερα σημαντική προκειμένου να αποτραπούν σε πρακτικό επίπεδο πολυάριθμες αρνητικές καταστάσεις. Τέλος, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που σχετίζονται άμεσα και έμμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Η εύρεση και μελέτη των παραγόντων αυτών από τις διάφορες επιστημονικές έρευνες μέσω των οποίων επηρεάζεται η εργασιακή ικανοποίηση είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς η βελτίωση των συγκεκριμένων πτυχών της εργασίας μπορεί να αναβαθμίσει τις συνθήκες εργασίας των επαγγελματιών υγείας και να αυξήσει σε μεγάλο βαθμό τις τιμές επαγγελματικής τους ικανοποίησης (Vellou (2010)).

Οι έρευνες που μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση είναι πολυάριθμες και αφορούν σε πολλές διαφορετικές περιοχές του κόσμου. Για το λόγο αυτό, η παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση διακρίνεται σε τρεις υποκατηγορίες: στις έρευνες που διεξήχθησαν εκτός Ευρώπης, στις έρευνες εντός Ευρώπης και στις έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα.

2.2. Έρευνες Εκτός Ευρώπης

Ο Savery (2007) μελέτησε τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με διάφορους παράγοντες ικανοποίησης. Το δείγμα αποτελούνταν από 100 νοσηλευτές ενός νοσοκομείου στο Perth της Δυτικής Αυστραλίας, ενώ οι απόψεις τους καταγράφηκαν με τη βοήθεια ερωτηματολογίου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης ήταν ενθαρρυντικά, αφού το 43% δήλωσε πως είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι (Savery (2007)). Δε βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και το φύλο ή άλλα δημογραφικά στοιχεία. Αντίθετα, το επίπεδο ικανοποίησης φάνηκε να σχετίζεται με την ηλικία, αφού όσο αυξανόταν η ηλικία του εργαζομένου, αυξανόταν και ο βαθμός επαγγελματικής του ικανοποίησης. Το τελευταίο εύρημα βρίσκεται σε συμφωνία με άλλες παλαιότερες έρευνες (Lee and Wilbur (1985), Savery (1988)), οι οποίες υποστήριζαν την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της ηλικίας. Τέλος, η δεδομένη έρευνα ανέδειξε, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των νοσηλευτών, ως σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση τους ακόλουθους, με μειούμενη σημαντικότητα (Savery (2007)):

- Το ενδιαφέρον της εργασίας
- Το αίσθημα της επιτυχίας
- Η σχέση με τον άμεσο επιβλέποντα
- Οι εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους
- Η εργασιακή ασφάλεια
- Η υπευθυνότητα
- Η αναγνώριση της σωστής διεξαγωγής των υποχρεώσεων των εργαζομένων
- Οι εργασιακές συνθήκες
- Ο μισθός
- Οι ευκαιρίες για ανάπτυξη φιλικών σχέσεων
- Οι ευκαιρίες για εργασιακή εξέλιξη και ανέλιξη

Η επαγγελματική ικανοποίηση και οι παράγοντες που επηρεάζουν τις διάφορες πτυχές της μελετήθηκαν και στη Νότια Αφρική, μέσω μιας συγχρονικής έρευνας σε γενικούς ιατρούς του ιδιωτικού τομέα (Pillay (2008)). Οι ιατροί που συμμετείχαν στη

συγκεκριμένη μελέτη ήταν αρκετά ικανοποιημένοι με τις προσωπικές και κοινωνικές πτυχές της εργασίας τους, αλλά εξέφρασαν τη δυσαρέσκειά τους αναφορικά με τα θέματα της ρύθμισης των εργασιακών θεμάτων και με τις πιέσεις που δέχονται μέσα στο επαγγελματικό περιβάλλον (Pillay (2008)). Οι τελευταίοι παράγοντες, μάλιστα, κατείχαν καθοριστικό ρόλο καθώς ήταν αρκετοί ώστε να δηλώσουν οι συμμετέχοντες συνολικά δυσαρεστημένοι, και όχι ικανοποιημένοι, από την εργασία τους. Η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση μάλιστα συσχετίστηκε με διάφορες μεταβλητές, όπως είναι το φύλο, όπου το γυναικείο φύλο εμφανίζει μικρότερα ποσοστά ικανοποίησης, τα έτη πρακτικής εξάσκησης του επαγγέλματος, όπου τα άτομα με 20 ή παραπάνω έτη είναι λιγότερα ικανοποιημένα, η εργασία σε μεγάλες ομάδες και η επίβλεψη πολλών ασθενών που είναι ασφαλισμένοι. Αντιθέτως, οι μεταβλητές που συσχετίστηκαν θετικά με την υψηλή εργασιακή ικανοποίηση περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων, την εργασία σε μικρές ομάδες, την αμοιβή βάσει της υπηρεσίας που παρείχαν, τις θετικές απόψεις για τις στρατηγικές διαχείρισης φροντίδας και την κλινική ελευθερία (Pillay (2008)).

Οι Raddaha et al. (2012) επιχείρησαν να εντοπίσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών σε 3 τομείς παροχής υγειονομικής περίθαλψης της Ιορδανίας. Το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας αποτελούνταν από 180 νοσηλευτές, οι απόψεις των οποίων συγκεντρώθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου και αναλύθηκαν με τη βοήθεια διάφορων στατιστικών μεθόδων, όπως είναι η παλινδρόμηση, η ANOVA και οι συσχετίσεις. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, ο μέσος όρος της ικανοποίησης όλων των νοσηλευτών ήταν ίσος με 3,44/6. Παράλληλα, στατιστικά σημαντική συσχέτιση παρατηρήθηκε μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της πρόθεσης των νοσηλευτών να παραιτηθούν από την εργασία τους, του φύλου και της δυνατότητας προαγωγής (Raddaha et al. (2012)).

Ο Bodur (2002) διερεύνησαν τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης και τους παράγοντες που συνδέονται με την ίδια αναφορικά με τους επαγγελματίες υγείας των δημοσίων κέντρων υγείας της Τουρκίας. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από εργαζόμενους σε 21 συνολικά κέντρα υγείας στην Κόνια της Τουρκίας, ενώ βασικό εργαλείο της συγκεκριμένης μελέτης ήταν το ερωτηματολόγιο. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το ποσοστό ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας ήταν 60%, ποσοστό αρκετά χαμηλό αλλά παρεμφερές με εκείνο που βρέθηκε σε έρευνες άλλων χωρών, όπως είναι εκείνη των Raddaha et al. (2012), ενώ το σκορ ικανοποίησης ανερχόταν

στην τιμή 3,8 +/- 0,5 (Bodur (2002)). Μεταξύ των διάφορων επαγγελματιών υγείας, τη χαμηλότερη βαθμολογία εργασιακής ικανοποίησης σημείωσαν οι μαίες. Αναφορικά με τους παράγοντες που σχετίζονται με την απουσία ικανοποίησης από τους εργαζόμενους, οι σημαντικότεροι θεωρήθηκαν το εισόδημα και οι συνθήκες εργασίας, ενώ δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση με κανέναν άλλον παράγοντα (Bodur (2002)).

Ένα εξαιρετικά ενδιαφέρον ζήτημα αποτελεί εάν η εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας επηρεάζει τις παροχές προς τους ασθενείς και συνεπώς, την ικανοποίηση των τελευταίων από τη φροντίδα υγείας. Σύμφωνα με σχετική έρευνα που διεξήχθη σε ιδιωτικά νοσοκομεία στη Δαμασκό (Mahmoud and Reisel (2014)), με δείγμα 325 νοσηλευτών και 393 ασθενών, η εργασιακή ασφάλεια σχετίζεται άμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ η τελευταία μεσολαβεί στη σύνδεση ανάμεσα στην εργασιακή ασφάλεια και στην ικανοποίηση των ασθενών. Η σύνδεση της εργασιακής ικανοποίησης με την ικανοποίηση των ασθενών που δέχονται τις υπηρεσίες υγείας έχει διαπιστωθεί και από άλλες πολύ παλαιότερες έρευνες (Cranny et al. (1992); Weisman and Nathanson (1985)). Με αυτόν τον τρόπο, συμπεραίνεται πως είναι απαραίτητο να υπάρχει ασφάλεια στη δουλειά, ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των εργαζομένων, και συνεπώς, η ικανοποίηση των ασθενών από τις παροχές των επαγγελματιών υγείας (Mahmoud and Reisel (2014)).

Στο ίδιο πλαίσιο, οι Chen et al. (2011) διερεύνησαν το ρόλο της επαγγελματικής ικανοποίησης στην οργανωσιακή δέσμευση. Συνολικά συμπληρώθηκαν 643 ερωτηματολόγια από επαγγελματίες υγείας, από τα οποία προέκυψε ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει την οργανωσιακή δέσμευση μέσω του επαγγελματικού σχεδίου και της κατοχής της εργασιακής θέσης, ενώ η ίδια επιδρά μερικώς στην εργασιακή ασφάλεια και στην ατομική ικανοποίηση του ατόμου από την επαγγελματική του ανέλιξη, παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται άμεσα με την επαγγελματική δέσμευση (Chen et al. (2011)).

2.3. Έρευνες στην Ευρώπη

Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και τα χαρακτηριστικά της εργασίας διερευνήθηκε σε σχετική έρευνα σε δείγμα ιατρών της Ρωσίας (O’Leary, Wharton and Quinlan (2009)). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι ιατροί αρσενικού φύλου σημείωσαν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης συγκριτικά με το γυναικείο φύλο, γεγονός που υποδηλώνει μια σχέση ανάμεσα στο φύλο και στην ικανοποίηση. Παράλληλα, υψηλή σημασία φαίνεται να έχει ο χώρος εργασίας, καθώς οι ιατροί που απασχολούνται σε πολυκλινικές ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από εκείνους που εργάζονται σε νοσοκομεία. Τέλος, φαίνεται πως οι σημαντικότεροι παράγοντες που μειώνουν την ικανοποίηση των ιατρών είναι οι χρονικοί περιορισμοί και η διοίκηση (O’Leary, Wharton and Quinlan (2009)). Σύμφωνα

Δεδομένης της σύνδεσης της επαγγελματικής ικανοποίησης με ορισμένα άλλα φαινόμενα, όπως είναι η επαγγελματική εξουθένωση, η σύγκρουση ρόλων και η εμφάνιση ψυχοσωματικών συμπτωμάτων στους εργαζόμενους, ο Piko εξέτασε τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των συγκεκριμένων διαφορετικών καταστάσεων. Η έρευνα διεξήχθη στην Ουγγαρία, σε δύο μεγάλα νοσοκομεία της χώρας, όπου διανεμήθηκαν ανώνυμα ερωτηματολόγια σε 201 νοσηλευτές. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης μελέτης έδειξαν πως η απουσία επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέεται ισχυρά με την εξουθένωση και τη συναισθηματική εξάντληση, σχέση η οποία έχει υποστηριχθεί στο παρελθόν από πολυάριθμες άλλες έρευνες (Burisch (2002); Kalliath and Morris (2002)), ενώ η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί έναν αρνητικό παράγοντα πρόβλεψης όλων των τύπων επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση συσχετίστηκε σημαντικά με τη «μαθητεία» (schooling) (Piko (2006)).

Ένα σημαντικό ερώτημα που διερεύνησαν οι Lampinen et al. (2015) στη Φιλανδία είναι ο τρόπος με τον οποίο συνδέονται οι παράγοντες που σχετίζονται με την αίσθηση της κοινότητας στο χώρο εργασίας με την επαγγελματική ικανοποίηση. Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε σε 136 επαγγελματίες υγείας της Φιλανδίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι σημαντικότεροι παράγοντες με τους οποίους σχετίζεται η εργασιακή ικανοποίηση είναι το νόημα της εργασίας, η σωστή ροή των πληροφοριών μέσα στον οργανισμό, η ανοιχτή επικοινωνία και η αίσθηση της ασφάλειας.

Επιπροσθέτως, η επαγγελματική ικανοποίηση συσχετίστηκε σημαντικά με την εμπειρία και με το ωράριο της εργασίας, αφού τα άτομα που εργάζονται πλήρες ωράριο φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι συγκριτικά με εκείνα που εργάζονται μόνο με μερική απασχόληση (Lampinen et al. (2015)).

Σύμφωνα με μελέτη ανασκόπησης που διεξήχθη σε νοσηλευτές στο Λονδίνο από τους Newman και Maylor (2002), η εργασιακή ικανοποίηση του συγκεκριμένου επαγγελματικού κλάδου συνδέεται με τη γνώση των ίδιων πως έχουν προσφέρει φροντίδα καλής ποιότητας στους ασθενείς τους, καθώς και με διάφορες εργασιακές παραμέτρους, όπως είναι οι συνάδελφοι, η απόκτηση περαιτέρω γνώσεων και ικανοτήτων και η επαγγελματική ανέλιξη. Αντιθέτως, η έλλειψη ικανοποίησης μπορεί να προέλθει από διάφορα αρνητικά σχόλια, από τη συμπεριφορά των ασθενών ή από τις ελλείψεις προσωπικού (Newman and Maylor (2002)).

Μελέτη σχετική με την εργασιακή ικανοποίηση στα δημόσια γενικά νοσοκομεία της Κύπρου έδειξε πως το υψηλότερο ποσοστό των εργαζομένων (80%) δηλώνουν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από την απασχόλησή τους (Μακρής και συν. (2011)). Αναλυτικότερα, υψηλότερη ικανοποίηση σημείωσαν οι επαγγελματίες υγείας που εργάζονται στο νοσοκομείο της Πάφου, συγκριτικά με εκείνους που εργάζονται στο νοσοκομείο της Λεμεσού. Η ικανοποίηση αυτή βασίζεται στις σχέσεις των εργαζομένων με τους ασθενείς τους, στο μισθό, καθώς και στον ιδιαίτερο χαρακτήρα του επαγγέλματός τους. Ωστόσο, η δεδομένη μελέτη έδειξε πως παρά τα υψηλά ποσοστά συνολικής ικανοποίησης που σημείωσαν οι συμμετέχοντες επαγγελματίες υγείας, ιδιαίτερα υψηλός υπήρξε και ο μέσος όρος δυσαρέσκειας για συγκεκριμένους παράγοντες. Η απουσία αυτή της ικανοποίησης εμφανίστηκε σε διάφορες πτυχές της εργασίας τους, όπως είναι η διεύθυνση του νοσοκομείου, η αντικειμενικότητα στις προαγωγές, η επιβράβευση των επιτευγμάτων, η σωστή οργάνωση και η παροχή κινήτρων (Μακρής και συν. (2011)).

2.4. Έρευνες στην Ελλάδα

Η εργασιακή ικανοποίηση έχει διερευνηθεί ευρέως στην Ελλάδα στους επαγγελματίες υγείας. Αρχικά, οι Λαμπράκη και συν. (2016) μελέτησαν την επαγγελματική ικανοποίηση και τις προσδοκίες από την εργασία του νοσηλευτικού

προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο της Κρήτης. Οι βασικότερες παράμετροι που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να είναι το αντικείμενο εργασίας και η σχέση των εργαζομένων με τους ασθενείς τους, ενώ, αντίθετα, οι κυριότεροι παράγοντες δυσαρέσκειας βρέθηκαν να είναι η απουσία προοπτικής επαγγελματικής ανέλιξης, οι δυσμενείς συνθήκες εργασίας και οι χαμηλές αποδοχές (Λαμπράκη και συν. (2016)).

Το 2014, ο Τριγώνης μέτρησε το βαθμό ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών «Γ.Γεννηματάς» με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου Organizational Culture Profile (OCP) των O'Reilly και Chatman σε ένα δείγμα 319 ατόμων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης μελέτης, το 41% των συμμετεχόντων είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ενώ οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοσή τους είναι η υποστηρικτικότητα, ο προσανατολισμός στην απόδοση και η σταθερότητα (Τριγώνης, 2014).

Τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης ελέγχθηκαν το 2007 για το παραϊατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό που εργάζεται στα δημόσια γενικά νοσοκομεία της Ελλάδας, ενώ η ίδια έρευνα επιδίωξε τον προσδιορισμό εκείνων των παραμέτρων που επιδρούν στη διαμόρφωση της ικανοποίησης (Θεοδώρου και Καϊτελίδου (2007)). Η συγκεκριμένη μελέτη πραγματοποιήθηκε με διανομή ενός ερωτηματολογίου σε 151 επαγγελματίες υγείας και έδειξε πως το μισό τμήμα των νοσηλευτών (51,1%) δεν είναι ικανοποιημένο από την εργασία του, ενώ για το παραϊατρικό προσωπικό, το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 72%. Στη δυσαρέσκεια αυτή συμβάλλουν διαφορετικοί παράγοντες μεταξύ νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού, αφού στην πρώτη περίπτωση επισημαίνονται ως κύρια αίτια της απουσίας ικανοποίησης οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζονται οι συμμετέχοντες και η έλλειψη αναγνώρισης του έργου τους, ενώ στη δεύτερη κατηγορία, οι βασικοί παράγοντες είναι οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους και η απουσία και πάλι της αποδοχής της σημαντικότητας του έργου τους (Θεοδώρου και Καϊτελίδου (2007)).

Εδώ και περισσότερο από 4 δεκαετίες, το εργασιακό άγχος αναγνωρίζεται ως ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση (Murphy (1995)). Οι Trivellas et al. (2013) διερεύνησαν την επίπτωση του εργασιακού άγχους, και συγκεκριμένα, ορισμένων στρεσογόνων παραγόντων, στην εργασιακή ικανοποίηση, σε ένα δείγμα 271 νοσηλευτών που απασχολούνται σε

νοσοκομεία της Ελλάδας. Οι παράγοντες που μελετήθηκαν ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση ήταν ο φόρτος εργασίας, οι συγκρούσεις, η πρόσβαση σε πληροφορίες, η προοπτική εξέλιξης, καθώς και οι πτυχές ανατροφοδότησης. Τα αποτελέσματα της δεδομένης έρευνας έδειξαν ότι αρνητική συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση έχουν ο φόρτος εργασίας, οι συγκρούσεις και η έλλειψη αυτονομίας, ενώ θετική συσχέτιση παρουσιάζουν η ανατροφοδότηση και η πρόσβαση σε πληροφορίες (Trivellas et al. (2013)).

Το 2013, οι Πέλεχας και Αντωνιάδης (2013) διεξήγαγαν μια συγκριτική μελέτη για την εργασιακή ικανοποίηση σε δύο διαφορετικά νοσοκομεία της Ελλάδας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα ποσοστά ικανοποίησης ήταν αρκετά χαμηλά και στα δύο νοσοκομεία, ενώ δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των τιμών ικανοποίησης των νοσηλευτών και των ιατρών. Όσον αφορά στα αίτια που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση, ο κυριότερος παράγοντας που επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση είναι η σχέση με τους συναδέλφους, ενώ εκείνος που επιδρά αρνητικά στην ίδια είναι οι χαμηλές απολαβές (Πέλεχας & Αντωνιάδης (2013)).

Μια σχετικά πρόσφατη έρευνα επιχείρησε να διερευνήσει τις αντιλήψεις των κλινικών ηγετών των υπηρεσιών νοσοκομειακής περίθαλψης της Ελλάδας σχετικά με την επίδραση της οργανωσιακής μάθησης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων (Pantounakis & Mrogiatzidis (2013)). Το δείγμα αποτελούνταν από επικεφαλείς 123 τμημάτων 15 ελληνικών νοσοκομείων και η έρευνα διεξήχθη βάσει ενός ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα έδειξαν μια θετική επίδραση της οργανωσιακής μάθησης και της ποιότητας των εσωτερικών υπηρεσιών στην επαγγελματική ικανοποίηση, γεγονός που μπορεί να αξιοποιηθεί για τη βελτίωση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των νοσοκομείων της χώρας μας (Pantounakis & Mrogiatzidis (2013)). Στο ίδιο πλαίσιο, η Bellou (2010) μελέτησε τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζεται η εργασιακή ικανοποίηση από την οργανωτική κουλτούρα, λαμβάνοντας υπόψη την ηλικία και το φύλο των συμμετεχόντων. Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 3 δημόσια νοσοκομεία της Ελλάδας και το δείγμα αποτελούνταν από 125 επαγγελματίες υγείας (Bellou (2010)). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι εργαζόμενοι στα νοσοκομεία αυτά αποδέχονται ορισμένα χαρακτηριστικά της κουλτούρας, όπως είναι η καλή φήμη, οι ευκαιρίες για προσωπική ανέλιξη, η δικαιοσύνη και ο ενθουσιασμός για το επάγγελμα που ασκούν,

ως παράγοντες ενίσχυσης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Στον αντίποδα, η εργασιακή ικανοποίηση φαίνεται να περιορίζεται από ένα άλλο χαρακτηριστικό της κουλτούρας, την επιθετικότητα. Τέλος, αξίζει να επισημανθεί πως ο τρόπος με τον οποίο οι οργανωσιακές αυτές αξίες επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα και από το φύλο και την ηλικία των εργαζομένων (Bellou (2010)).

Κεφάλαιο 3ο: Έρευνα Εργασιακής Ικανοποίησης σε Επαγγελματίες Υγείας

3.1. Μεθοδολογία Έρευνας

Ως μέθοδος έρευνας αποφασίστηκε η ποσοτική έρευνα. Στην ποσοτική έρευνα ο ερευνητής (α) παραμένει σε απόσταση και δεν επηρεάζει με οποιονδήποτε τρόπο τη συλλογή των δεδομένων, (β) συλλέγει τα δεδομένα με διάφορα εργαλεία μέτρησης, όπως το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται και (γ) αναλύει τα δεδομένα χρησιμοποιώντας στατιστικές τεχνικές, οι οποίες βοηθούν στην εξαγωγή των συμπερασμάτων (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Η συλλογή των ερευνητικών δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί μία σειρά ερωτήσεων σχετικά με ένα θέμα στις οποίες τα υποκείμενα της έρευνας κλήθηκαν να απαντήσουν γραπτά και μέσω των απαντήσεων επιδιώκεται η συλλογή των αναγκαίων ερευνητικών πληροφοριών. Ουσιαστικά, το ερωτηματολόγιο αποτελεί την πλέον ενδεδειγμένη μέθοδο συλλογής πληροφοριών καθώς μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες από ένα μεγάλο δείγμα. Στο πλαίσιο αυτό, το ερωτηματολόγιο αποτελεί το μέσο που μετατρέπει τις πληροφορίες που δίνει ένα άτομο σε δεδομένα, τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιούνται για ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων (Αναστασιάδου, 2012).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου (closed – ended questions), δηλαδή ερωτήσεις στις οποίες το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει μεταξύ των ορισμένων επιλογών που έχουν δοθεί. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου περιορίζουν την ελευθερία των απαντήσεων, καθώς οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν με τις επιλογές που έχουν δοθεί, ωστόσο με αυτόν τον τρόπο καθίσταται εφικτή η σύγκριση των απαντήσεων και η εξαγωγή των σκορ ικανοποίησης των εργαζομένων. Ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με «επίσκεψη σε ομάδα ατόμων», καθώς τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στους χώρους των μονάδων υγείας, δηλαδή εκεί όπου βρίσκονται οι επαγγελματίες υγείας. Η μέθοδος χορήγησης ερωτηματολογίων «σε ομάδα ατόμων» έχει το πλεονέκτημα ότι σε πολύ λίγο χρόνο και με ελάχιστα έξοδα μπορούν πολλά άτομα να πάρουν μέρος στην έρευνα ταυτόχρονα. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο ερευνητής εύκολα μπορεί να λύσει και απορίες

των συμμετεχόντων στην έρευνα, πριν και κατά τη διάρκεια συμπλήρωσής του, σε περίπτωση που χρειαστεί (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Η δειγματοληψία (sampling) αποτελεί μία διαδικασία που ακολουθείται στην επιλογή ορισμένων υποκειμένων. Για τη δειγματοληψία (α) απαιτείται ο προσδιορισμός του πληθυσμού, (β) η επιλογή του δείγματος και (γ) ο υπολογισμός των παραμέτρων του πληθυσμού με βάση το δείγμα (Αναστασιάδου, 2012).

Ο πληθυσμός αναφέρεται στο σύνολο των αντικειμένων – υπό την ευρεία έννοια της λέξης – για το οποίο ο ερευνητής ενδιαφέρεται ώστε να συγκεντρώσει πληροφορίες. Δηλαδή, στη συγκεκριμένη περίπτωση ο πληθυσμός είναι το προσωπικό στις μονάδες υγείας που αριθμούν 136 άτομα.

Η επιλογή του δείγματος γίνεται επιλέγοντας μία μέθοδο της συστηματικής δειγματοληψίας με σκοπό τη διαμόρφωση ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος. Η μέθοδος της συστηματικής δειγματοληψίας (systematic sampling) αποτελεί ένα σχέδιο τυχαίας δειγματοληψίας, βάσει του οποίου από έναν πληθυσμό N μονάδων επιλέγεται ένα δείγμα n μονάδων σύμφωνα με μία συγκεκριμένη διαδικασία. Κατά τη διαδικασία της δειγματοληψίας θεωρήσαμε ως αντιπροσωπευτικό ένα δείγμα $n=45$ επαγγελματιών υγείας. Στη συγκεκριμένη περίπτωση εκτιμήθηκε το βήμα της δειγματοληψίας ως $k= N/n = 136 /45 = 3$. Ακολούθως, επιλέξαμε από κάλη με τυχαίους αριθμούς από 1 – 3 τον αριθμό 2. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν να ξεκινήσουμε από κάθε όροφο της μονάδας, παίρνοντας με σειρά τους χώρους εργασίας των επαγγελματιών υγείας και ξεκινώντας με σειρά από τον 2^ο εργαζόμενο, εν συνεχεία τον 2+3 = 5^ο εργαζόμενο, τον 5+3=8^ο εργαζόμενο κ.ο.κ..

3.2. Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης (JSS)

Η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης πραγματοποιείται με το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS) το οποίο αποτελεί ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο ερευνητικό εργαλείο για την αξιολόγηση του επιπέδου εργασιακής ικανοποίησης και αναπτύχθηκε από τον Spector (1985). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει χρησιμοποιηθεί σε πληθώρα ερευνητικών εργασιών, αποτελεί πολύτιμο ερευνητικό εργαλείο με υψηλό ποσοστό εσωτερικής αξιοπιστίας (Spector,

1985), ενώ παράλληλα δε συγκεντρώνει απλώς τις απαντήσεις του δείγματος, αλλά δίνει τη δυνατότητα υπολογισμού σκορ ικανοποίησης σε διάφορους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, διανεμήθηκαν με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας και συμπληρώθηκαν 45 ερωτηματολόγια από επαγγελματίες υγείας.

Ουσιαστικά, μέσω του χρησιμοποιούμενου ερωτηματολογίου γίνεται επιμερισμός της εργασιακής ικανοποίησης σε 9 παράγοντες ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
ΜΙΣΘΟΣ	1, 10, 19, 28
ΠΡΟΑΓΩΓΗ	2, 11, 20, 33
ΕΠΟΠΤΕΙΑ	3, 12, 21, 30
ΠΡΟΝΟΜΙΑ - ΟΦΕΛΗ	4, 13, 22, 29
ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΕΣ	5, 14, 23, 32
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	6, 15, 24, 31
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ	7, 16, 25, 34
ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	8, 17, 27,35
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	9, 18, 26, 36
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	1 - 36

Η συνολική ικανοποίηση μετράται από τον συνδυασμό των απαντήσεων στις ανωτέρω υποκατηγορίες ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, στους συμμετέχοντες της έρευνας, μέσω της κλίμακας Likert, δίνεται η δυνατότητα των εξής απαντητικών επιλογών:

- Διαφωνώ πολύ
- Διαφωνώ αρκετά
- Διαφωνώ λίγο
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ αρκετά
- Συμφωνώ πολύ

Βάσει των απαντήσεων υπολογίζεται η ικανοποίηση σε 9 επιμέρους τομείς και εν συνεχεία η συνολική ικανοποίηση των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ωστόσο, για να εκτιμηθεί η ικανοποίηση πρέπει να γίνει αναστροφή των απαντήσεων στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που έχουν αρνητική διατύπωση. Συγκεκριμένα, σε 19 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, ακολουθήθηκε η εξής αναστροφή των απαντήσεων:

$$1 = 6$$

$$2 = 5$$

$$3 = 4$$

$$4 = 3$$

$$5 = 2$$

$$6 = 1$$

Εν συνεχεία στο στατιστικό πρόγραμμα spss εκτιμήθηκαν οι 9 επιμέρους παράγοντες ικανοποίησης και συγκεκριμένα για κάθε κατηγορία υπολογίστηκε ο μέσος όρος ανά συμμετέχοντα στο δείγμα, καθώς και ο μέσος όρος συνολικής ικανοποίησης του δείγματος.

Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με περιγραφική στατιστική και συγκεκριμένα εκτιμήθηκαν οι συχνότητες, οι σχετικές συχνότητες και οι αθροιστικές συχνότητες για κάθε απάντηση του ερωτηματολογίου, ενώ παράλληλα σχεδιάστηκαν και τα αντίστοιχα ραβδογράμματα.

Τέλος, εκτίμηση της ικανοποίησης του δείγματος τόσο ανά κατηγορία ικανοποίησης, όσο και συνολικά, εκτιμήθηκε με τον υπολογισμό του μέσου όρου για το σύνολο του δείγματος, και βάσει των οδηγιών ανάλυσης του ερωτηματολογίου ως ικανοποίησης ελήφθησαν μέσο όρο >4 , ενώ ως δυσαρέσκεια από την εργασία αξιολογήθηκαν παράγοντες που συγκέντρωσαν μέσο όρο <3 .

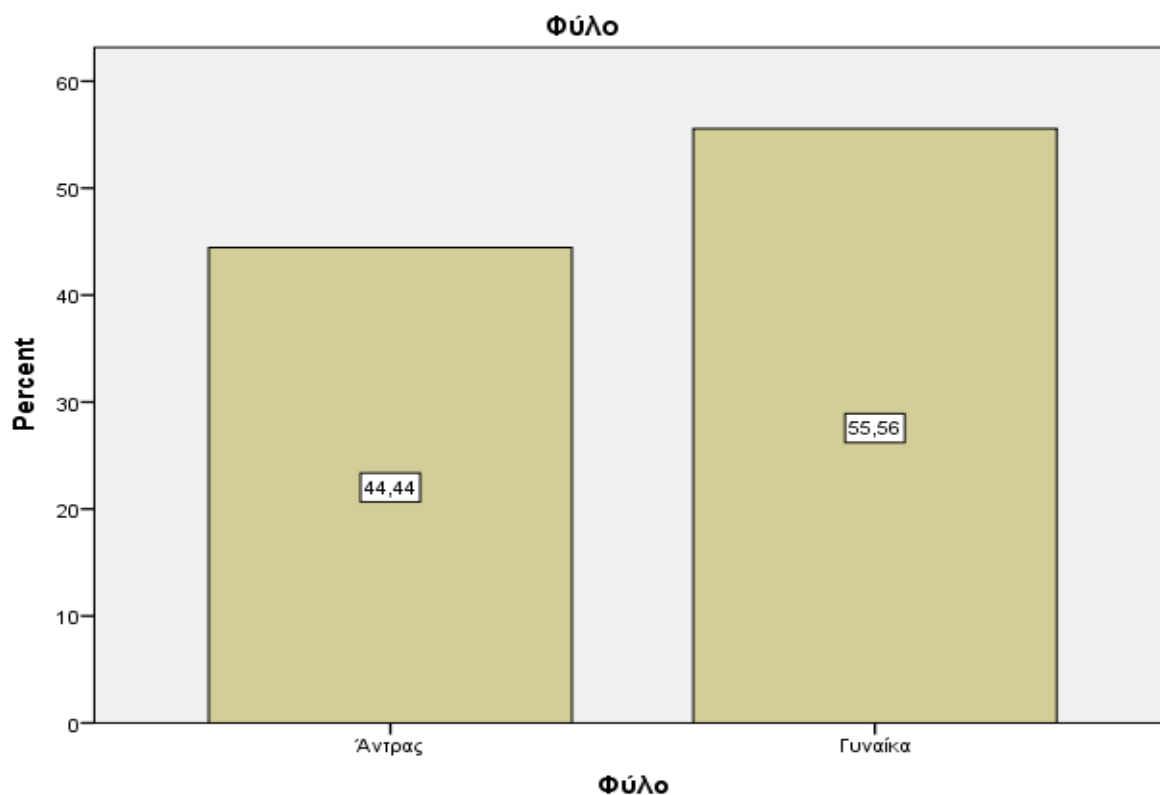
3.2. Αποτελέσματα Έρευνας

Οι πρώτες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αναφέρονται σε ορισμένα δημογραφικά και προσωπικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Η πρώτη ερώτηση αφορά στο φύλο των συμμετεχόντων, το 55,6% των οποίων ανήκουν γυναικείο φύλο, ενώ το 44,4% είναι άνδρες.

Φύλο

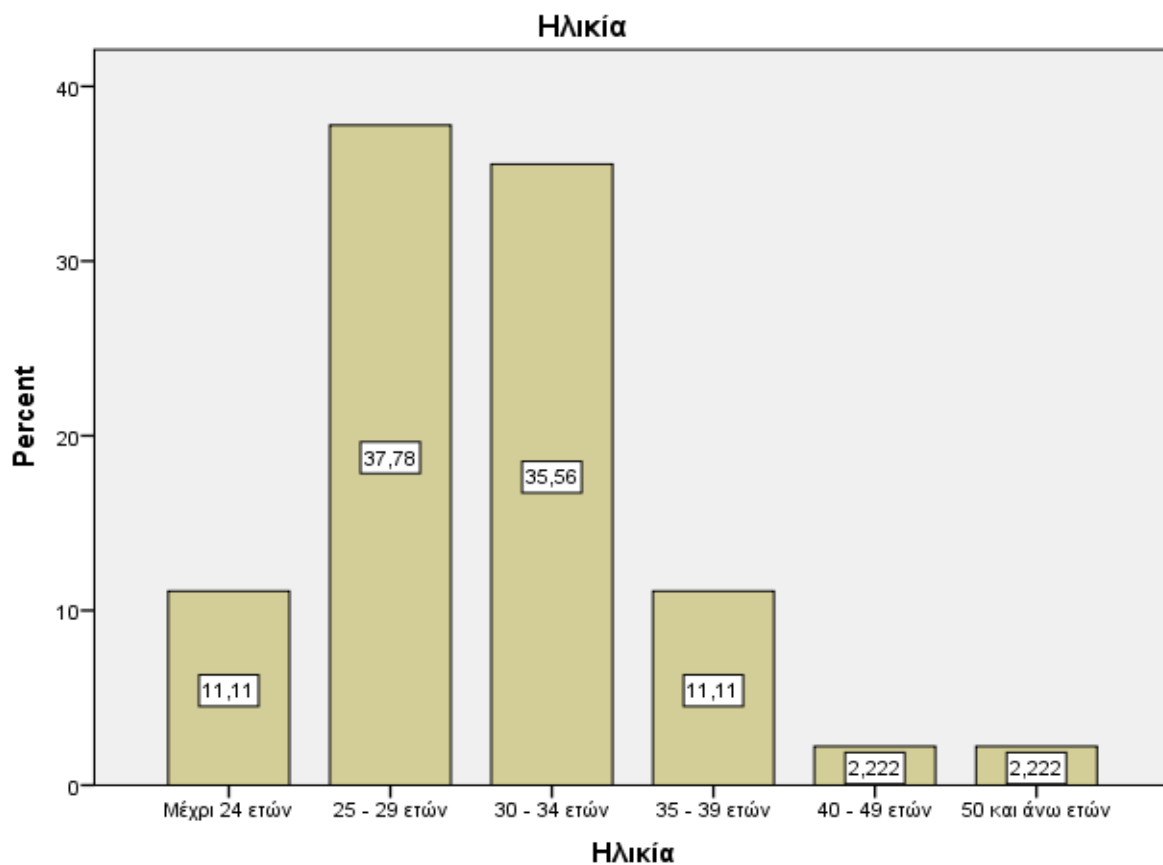
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άντρας	20	44,4	44,4	44,4
Γυναίκα	25	55,6	55,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Η δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά στην ηλικία των ατόμων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Τα μεγαλύτερα ποσοστά σημειώθηκαν για τις ηλικιακές ομάδες 25 – 29 ετών (37,8%) και 30 – 34 ετών (35,6%), ενώ ελάχιστο ποσοστό αντιστοιχεί στις ηλικιακές ομάδες 40 – 49 (2,2%) και 50 και άνω ετών (2,2%).

Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Μέχρι 24 ετών	5	11,1	11,1	11,1
25 - 29 ετών	17	37,8	37,8	48,9
30 - 34 ετών	16	35,6	35,6	84,4
Valid 35 - 39 ετών	5	11,1	11,1	95,6
40 - 49 ετών	1	2,2	2,2	97,8
50 και άνω ετών	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

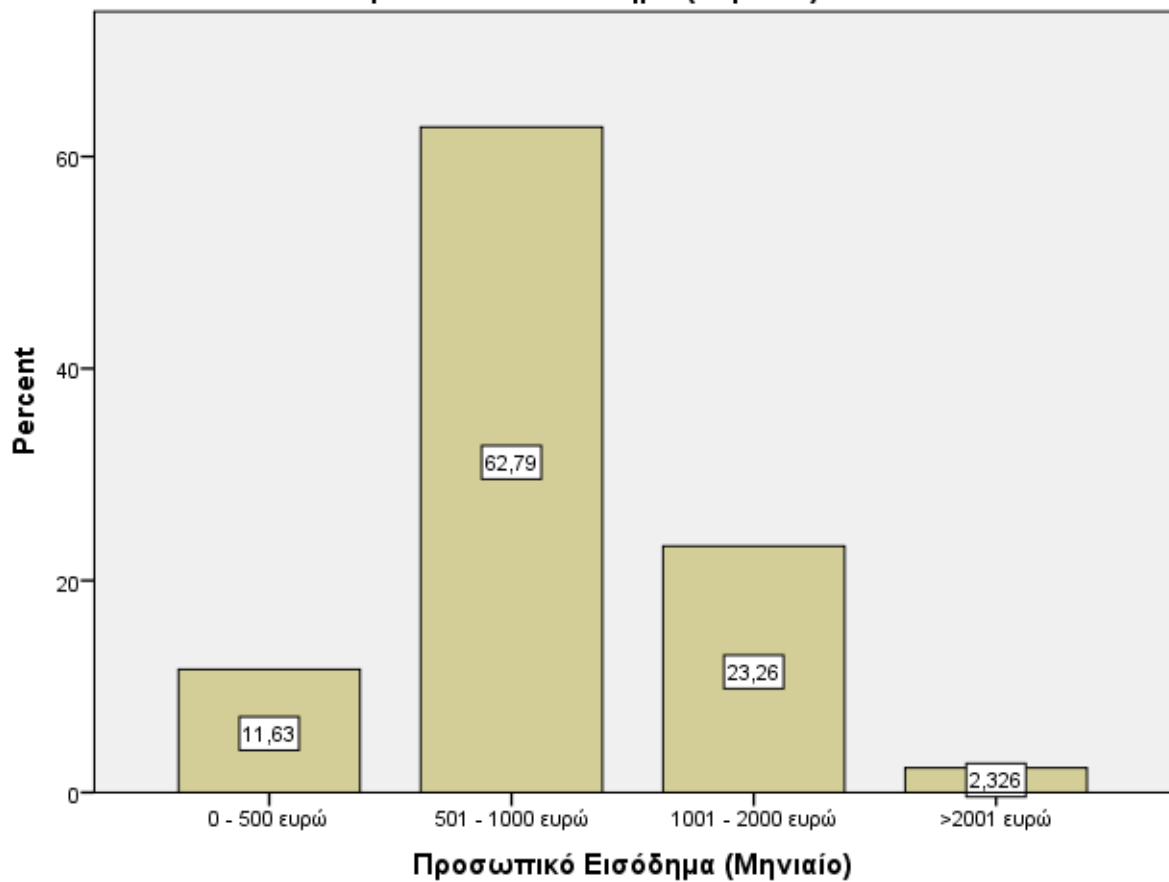


Αναφορικά με το προσωπικό μηνιαίο εισόδημα των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία του δείγματος (62,8%) δήλωσε πως λαμβάνει 501 – 1000 ευρώ, ενώ το 23,3% λαμβάνει 1001 – 2000.

Προσωπικό Εισόδημα (Μηνιαίο)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0 - 500 ευρώ	5	11,1	11,6	11,6
Valid 501 - 1000 ευρώ	27	60,0	62,8	74,4
Valid 1001 - 2000 ευρώ	10	22,2	23,3	97,7
Valid >2001 ευρώ	1	2,2	2,3	100,0
Total	43	95,6	100,0	
Missing 999	2	4,4		
Total	45	100,0		

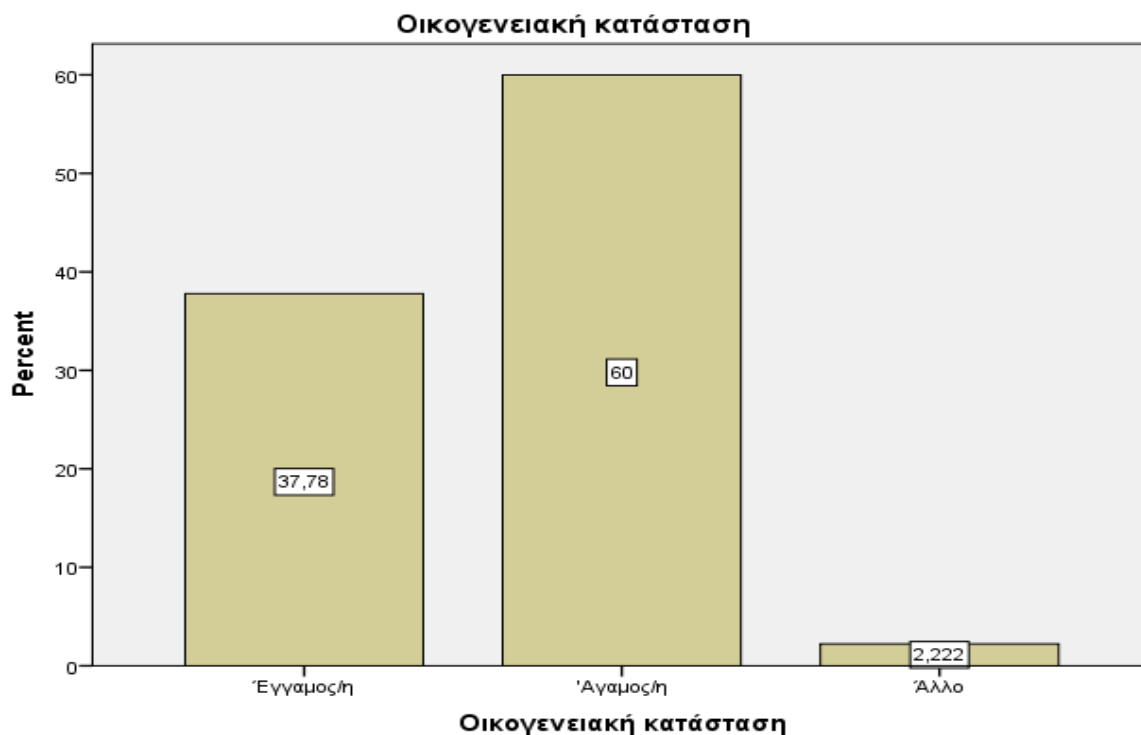
Προσωπικό Εισόδημα (Μηνιαίο)



Το 60% των συμμετεχόντων είναι άγαμοι, ενώ 37,8% είναι έγγαμοι, ενώ το 2,2% επέλεξε την απάντηση «Άλλο».

Οικογενειακή κατάσταση

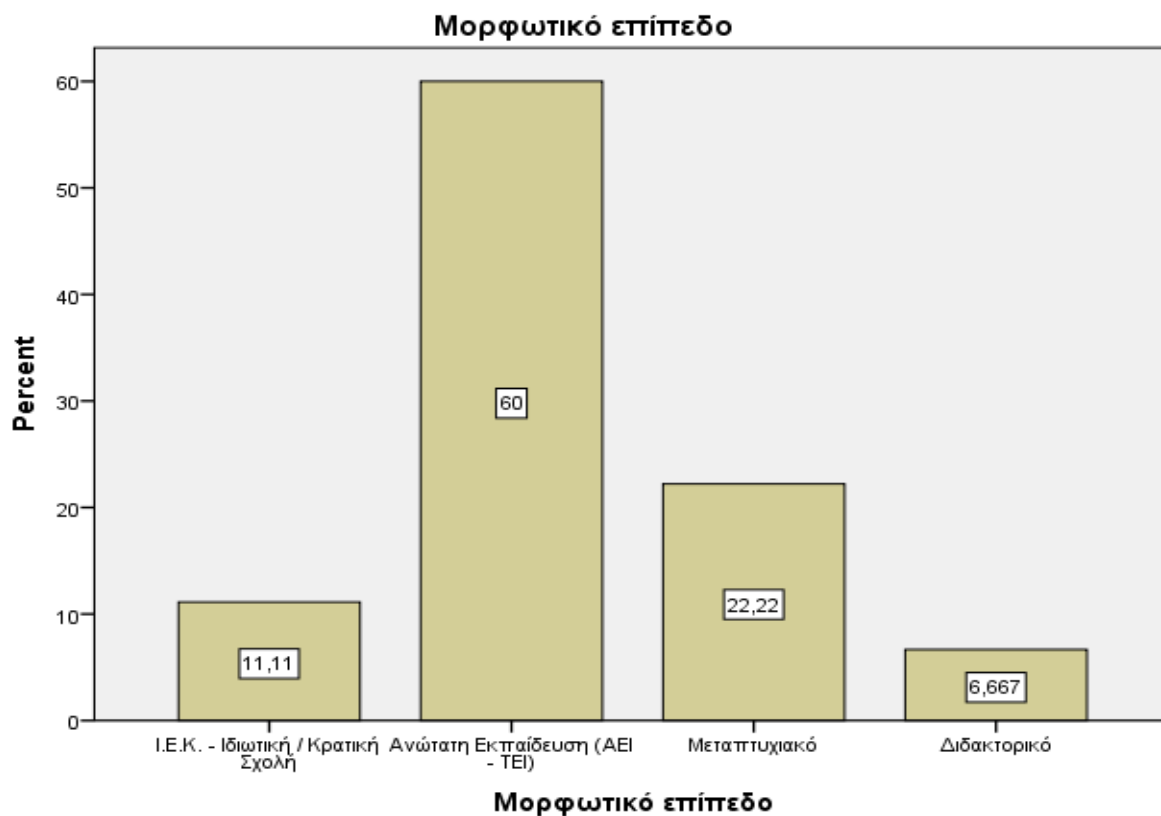
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Έγγαμος/η	17	37,8	37,8	37,8
Άγαμος/η	27	60,0	60,0	97,8
Άλλο	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Όσον αφορά στο μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων, η απόλυτη πλειοψηφία (60%) έχει ολοκληρώσει ανώτατη εκπαίδευση, ενώ το 22,2% έχει στην κατοχή του και μεταπτυχιακό δίπλωμα. Αντίθετα, μικρότερα ήταν τα ποσοστά που σημειώθηκαν για τα άτομα που σπουδάζουν σε κάποιο Ι.Ε.Κ. ή έχουν αποκτήσει και το διδακτορικό τους δίπλωμα (11,1% και 6,7%, αντίστοιχα).

Μορφωτικό επίπεδο

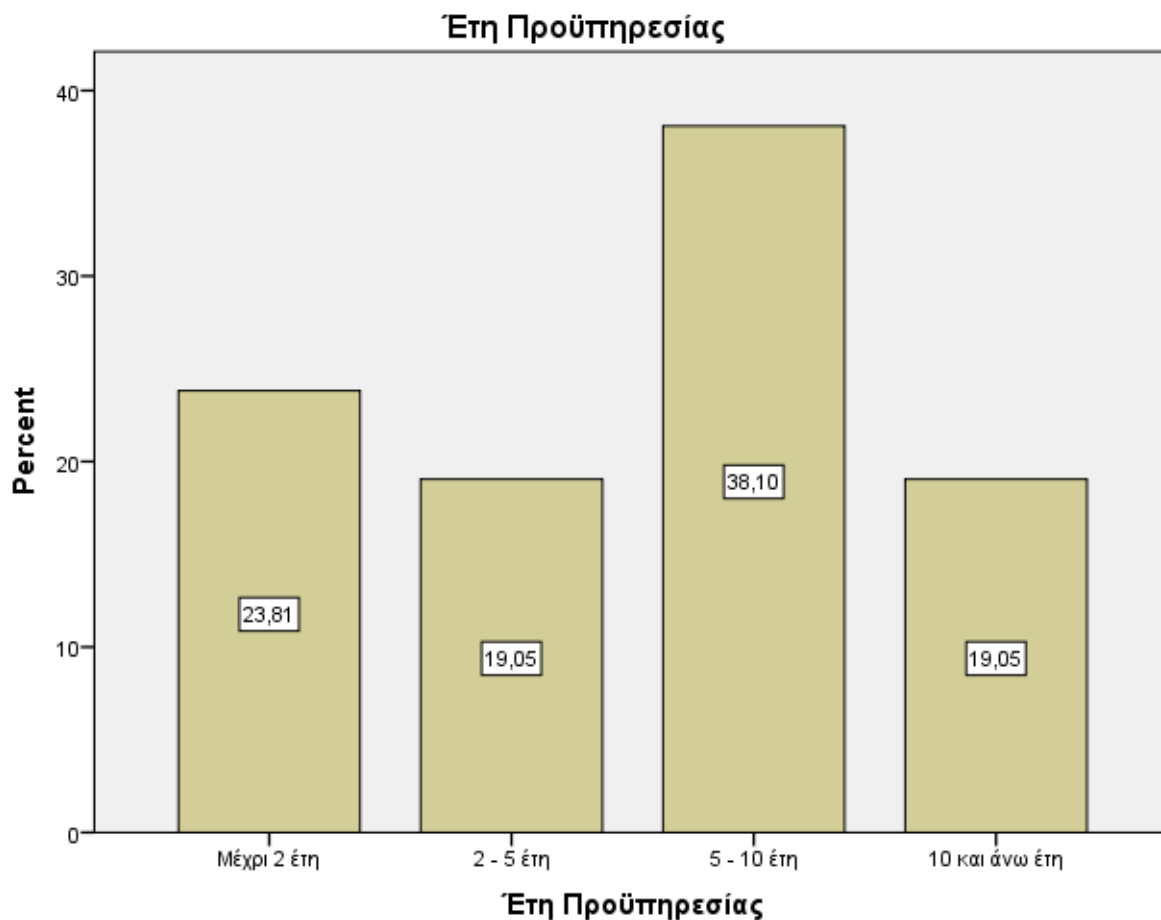
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
I.Ε.Κ. - Ιδιωτική / Κρατική Σχολή	5	11,1	11,1	11,1
Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΕΙ - ΤΕΙ)	27	60,0	60,0	71,1
Μεταπτυχιακό	10	22,2	22,2	93,3
Διδακτορικό	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Όσον αφορά στα έτη προϋπηρεσίας που διαθέτουν οι συμμετέχοντες, η πλειοψηφία επέλεξε την απάντηση 5 έως 10 έτη, ενώ το 23,8% επέλεξε την απάντηση μέχρι δύο ετών.

Έτη Προϋπηρεσίας

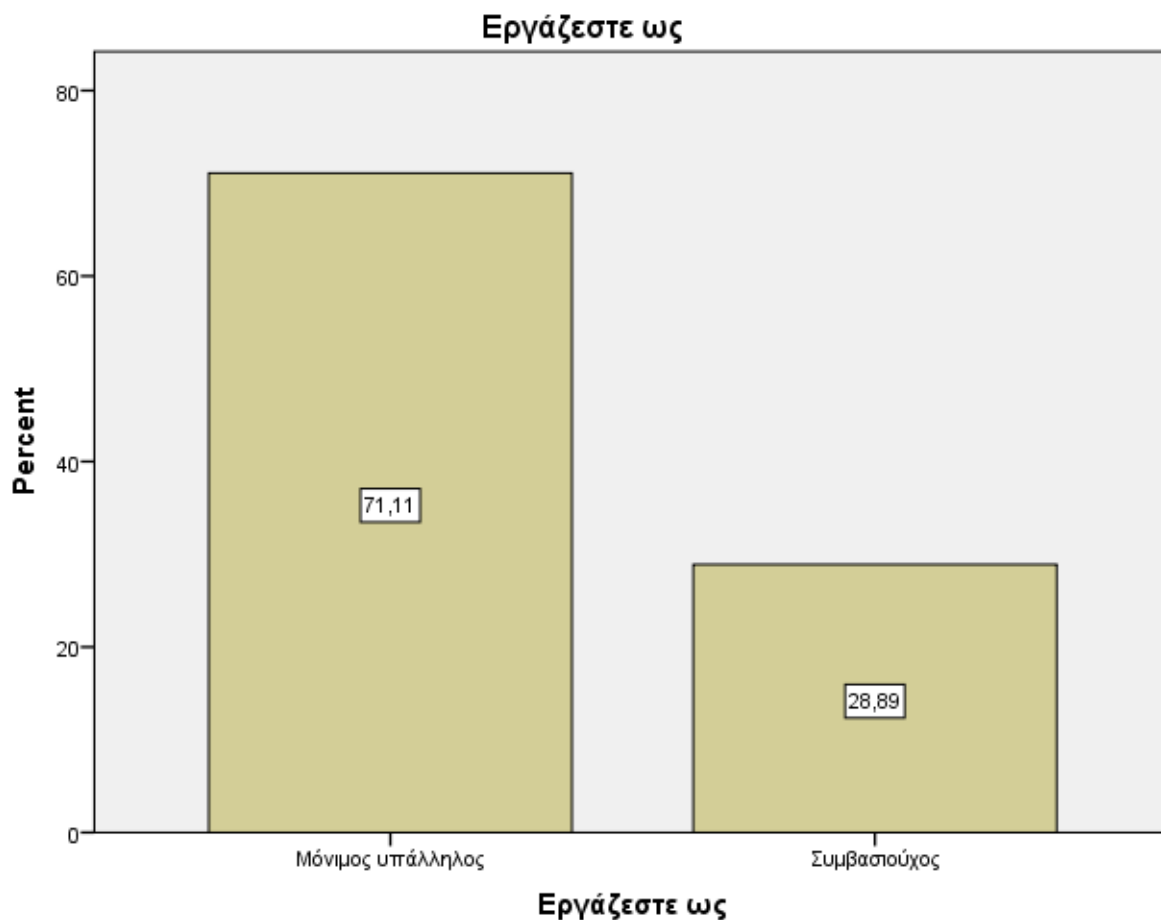
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Μέχρι 2 έτη	10	22,2	23,8	23,8
2 - 5 έτη	8	17,8	19,0	42,9
Valid 5 - 10 έτη	16	35,6	38,1	81,0
10 και άνω έτη	8	17,8	19,0	100,0
Total	42	93,3	100,0	
Missing 999	3	6,7		
Total	45	100,0		



Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος εργάζεται ως μόνιμος υπάλληλος, ενώ οι υπόλοιποι συμμετέχοντες είναι συμβασιούχοι.

Εργάζεστε ως

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μόνιμος υπάλληλος	32	71,1	71,1	71,1
Valid Συμβασιούχος	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	



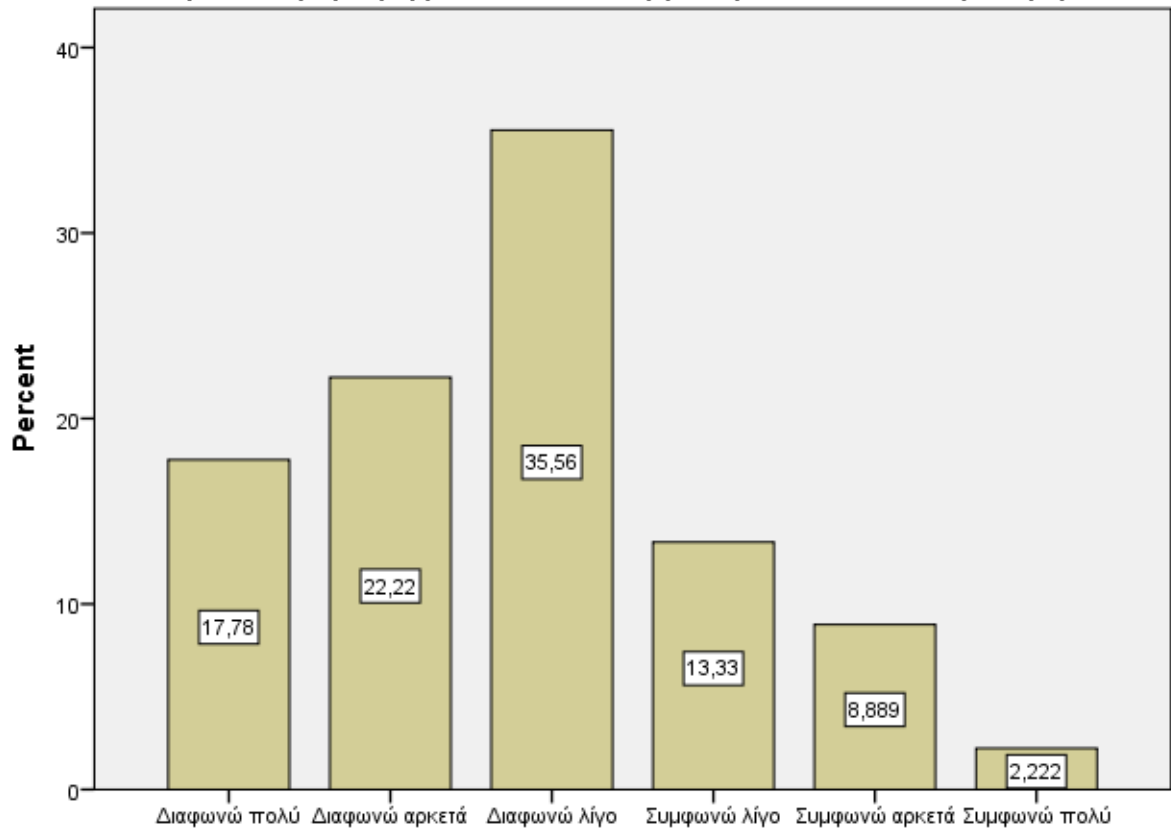
Οι επόμενες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου ακολουθούν την κλίμακα Likert, βάσει τις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν διάφορες πτυχές της εργασίας τους.

Αρχικά, η πρώτη ερώτηση αφορά στο εάν οι συμμετέχοντες αισθάνονται ή όχι πως λαμβάνουν μια αμοιβή δίκαια για την εργασία που προσφέρουν. Η πλειοψηφία του δείγματος επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο», ενώ αμέσως επόμενες απαντήσεις ήταν οι «Διαφωνώ αρκετά» και «Συμφωνώ λίγο», με ποσοστά 22,2% και 13,3%, αντίστοιχα.

Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	8	17,8	17,8	17,8
Διαφωνώ αρκετά	10	22,2	22,2	40,0
Διαφωνώ λίγο	16	35,6	35,6	75,6
Valid Συμφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	88,9
Συμφωνώ αρκετά	4	8,9	8,9	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω



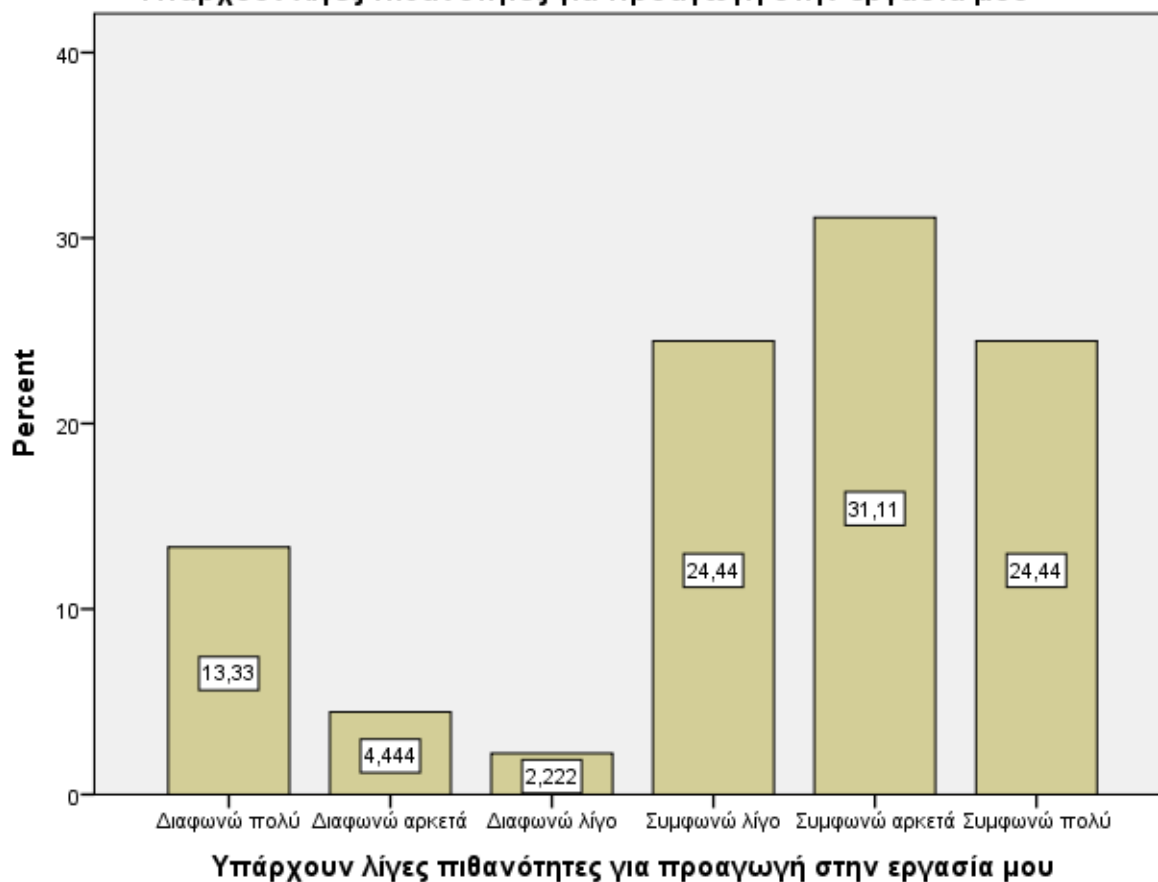
Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω

Η επόμενη δήλωση αφορά στις πιθανότητες προαγωγής, όπου η συντριπτική πλειοψηφία (80%) του δείγματος συμφωνεί πως οι πιθανότητες αυτές είναι λίγες.

Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	6	13,3	13,3	13,3
Διαφωνώ αρκετά	2	4,4	4,4	17,8
Διαφωνώ λίγο	1	2,2	2,2	20,0
Valid Συμφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	44,4
Συμφωνώ αρκετά	14	31,1	31,1	75,6
Συμφωνώ πολύ	11	24,4	24,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου

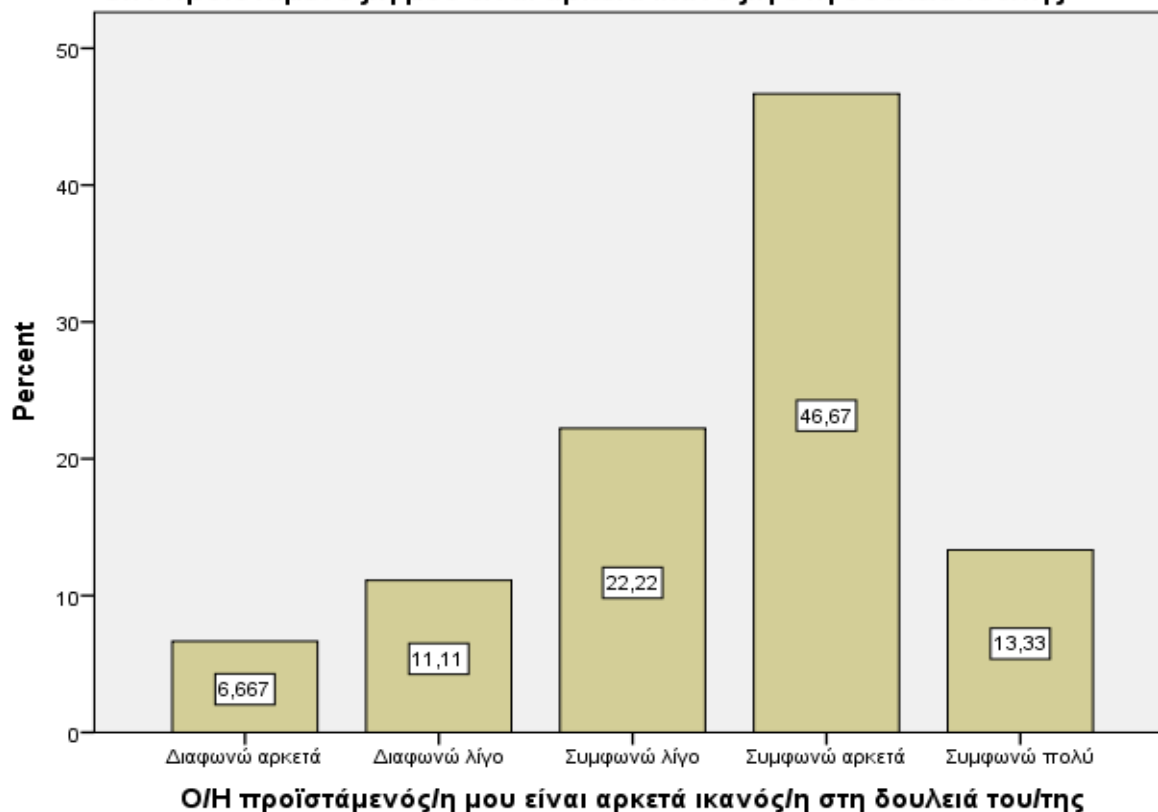


Στην επόμενη ερώτηση, σχετικά με το εάν ο προϊστάμενος είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του, η δημοφιλέστερη απαντητική επιλογή ήταν το «Συμφωνώ αρκετά», ενώ σε συνολικό επίπεδο, το 17,8% δήλωσαν πως διαφωνούν και το 82,2% δήλωσαν πως συμφωνούν.

Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ αρκετά	3	6,7	6,7	6,7
Valid Διαφωνώ λίγο	5	11,1	11,1	17,8
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	40,0
Valid Συμφωνώ αρκετά	21	46,7	46,7	86,7
Valid Συμφωνώ πολύ	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της

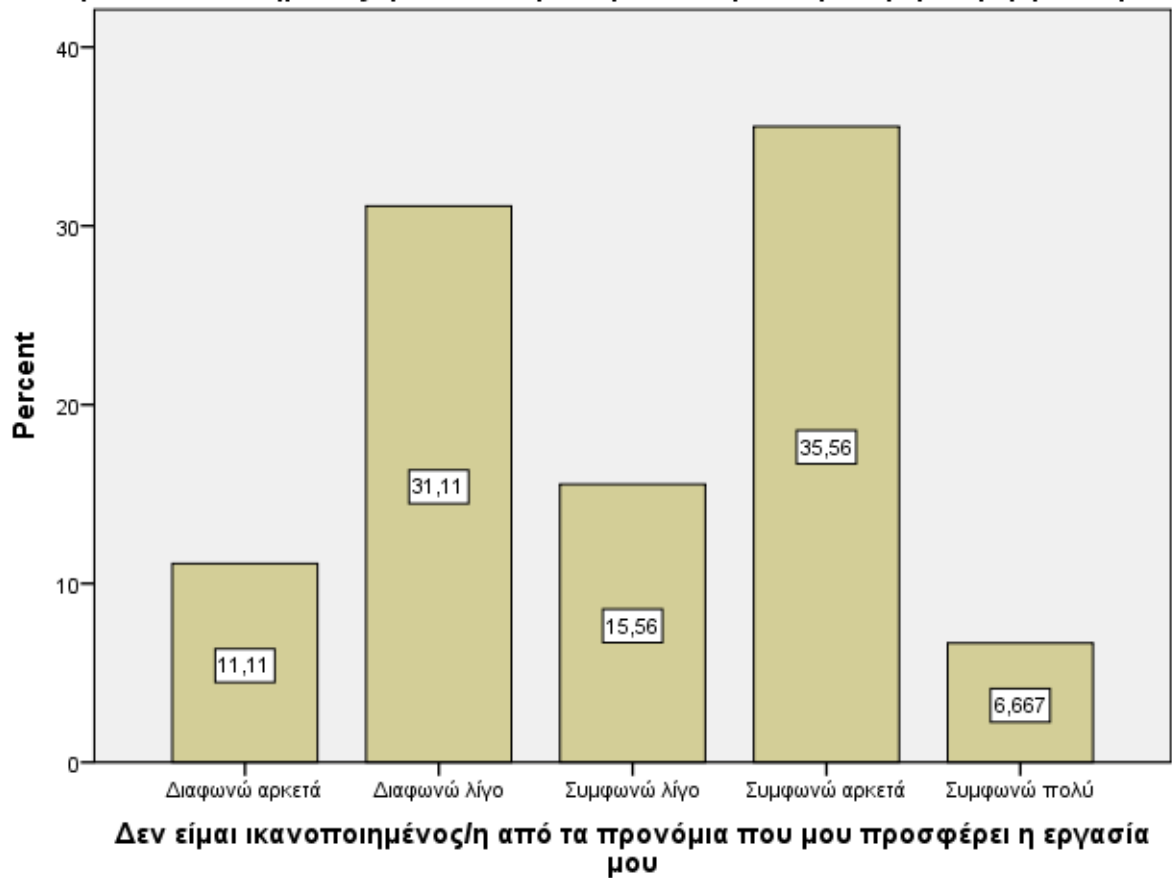


Αναφορικά με την ικανοποίηση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι από τα προνόμια που τους παρέχονται, το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων (57,8%) δηλώνουν πως δεν αισθάνονται ικανοποιημένοι με εκείνα.

Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τα προνόμια που μου προσφέρει η εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ αρκετά	5	11,1	11,1	11,1
Διαφωνώ λίγο	14	31,1	31,1	42,2
Συμφωνώ λίγο	7	15,6	15,6	57,8
Συμφωνώ αρκετά	16	35,6	35,6	93,3
Συμφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τα προνόμια που μου προσφέρει η εργασία μου

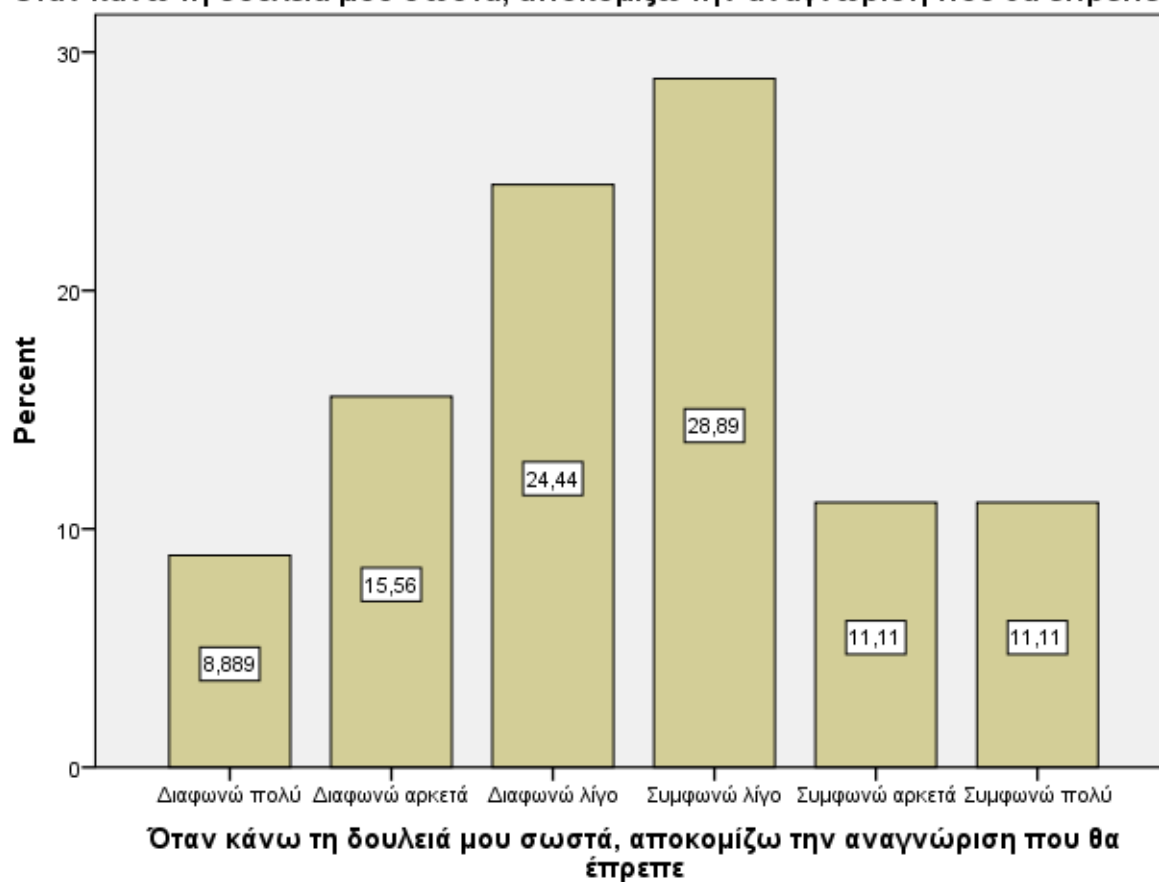


Περίπου ίσα είναι τα άτομα που συμφωνούν ή διαφωνούν με τη δήλωση «Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά, αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε». Συγκεκριμένα, το 48,9% των ερωτηθέντων διαφωνεί με τη συγκεκριμένη πρόταση, ενώ το υπόλοιπο 51,1% συμφωνεί.

Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά, αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ πολύ	4	8,9	8,9	8,9
Διαφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	24,4
Διαφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	48,9
Συμφωνώ λίγο	13	28,9	28,9	77,8
Συμφωνώ αρκετά	5	11,1	11,1	88,9
Συμφωνώ πολύ	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά, αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε

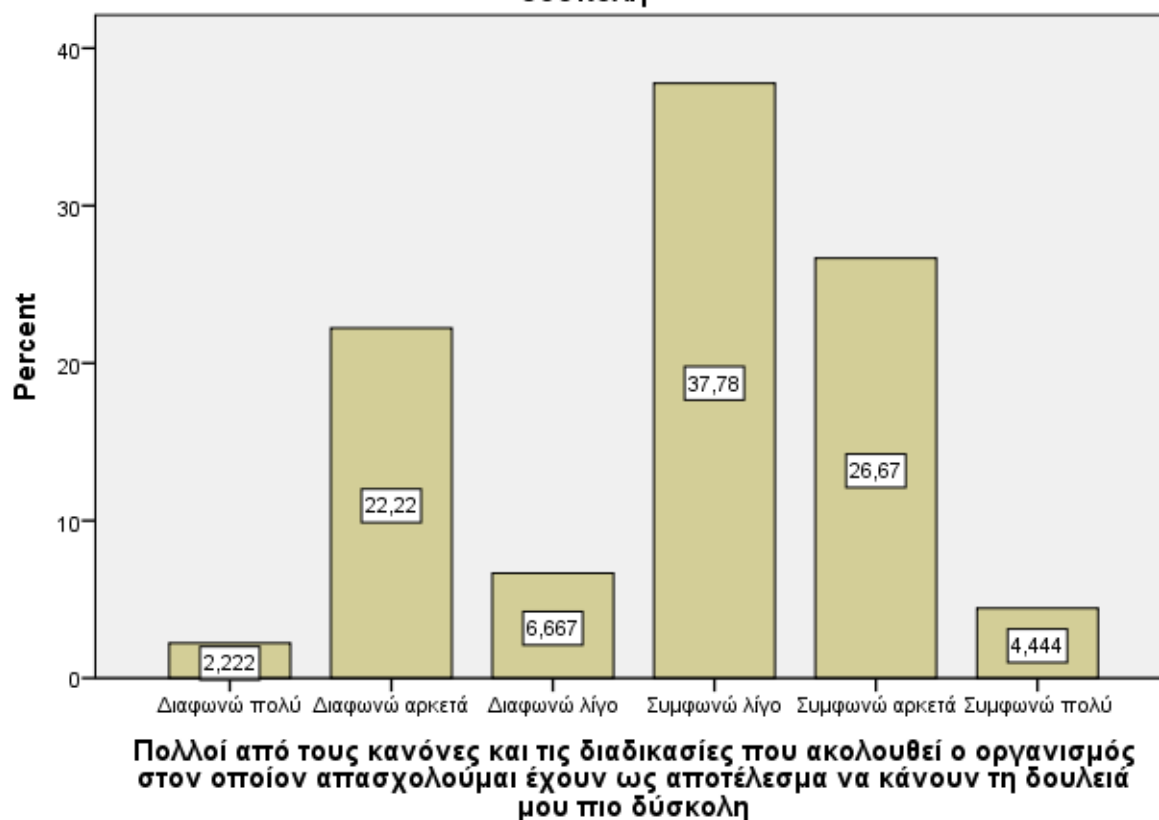


Μεγάλο φαίνεται να είναι το ποσοστό των ατόμων (68,9%) που θεωρούν πως πολλοί κανόνες και διαδικασίες του οργανισμού όπου εργάζονται δυσκολεύουν τη δουλειά τους.

Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός στον οποίον απασχολούμαι έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	10	22,2	22,2	24,4
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	31,1
Valid Συμφωνώ λίγο	17	37,8	37,8	68,9
Συμφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

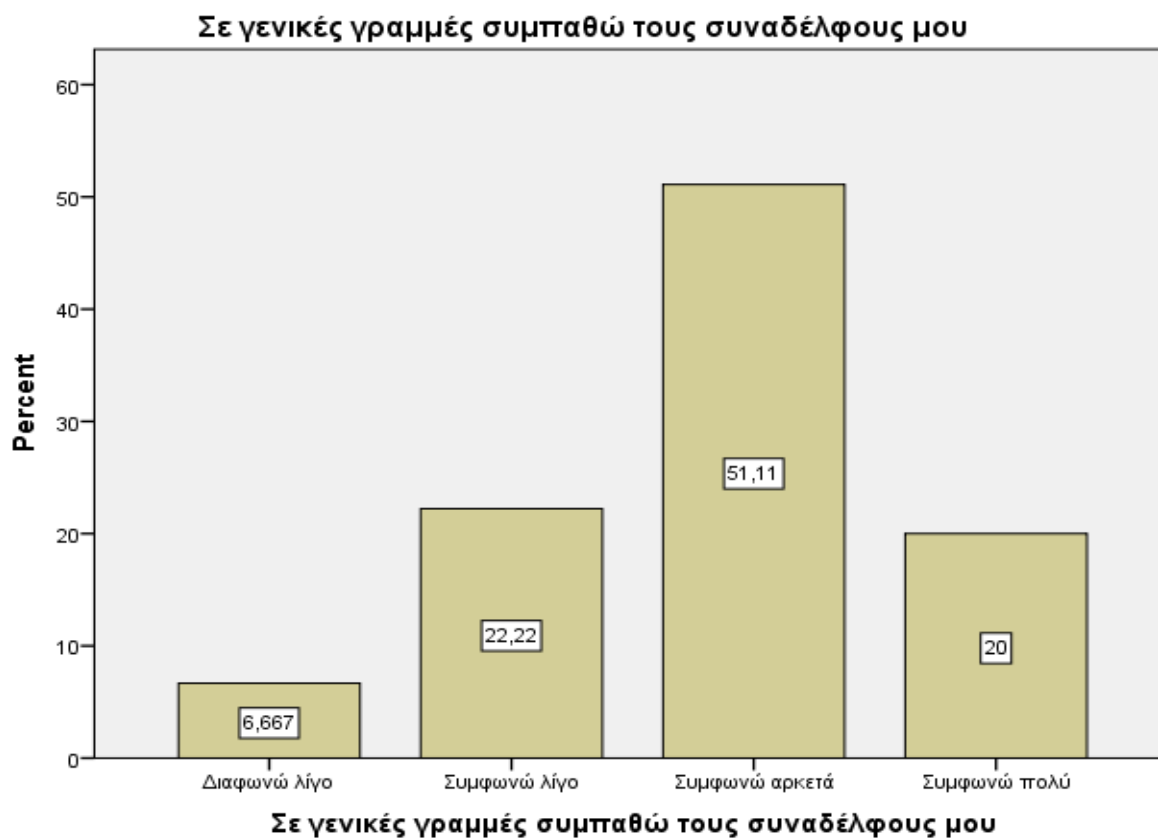
Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός στον οποίον απασχολούμαι έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν τη δουλειά μου πιο δύσκολη



Όσον αφορά στη συμπάθεια που αισθάνονται οι εργαζόμενοι για τους συναδέλφους τους, η συντριπτική πλειοψηφία (93,3%) συμφωνεί με την πρόταση «Σε γενικές γραμμές συμπαθώ τους συναδέλφους μου», ενώ μόλις το 6,7% επέλεξε την απάντηση «Διαφωνώ λίγο».

Σε γενικές γραμμές συμπαθώ τους συναδέλφους μου

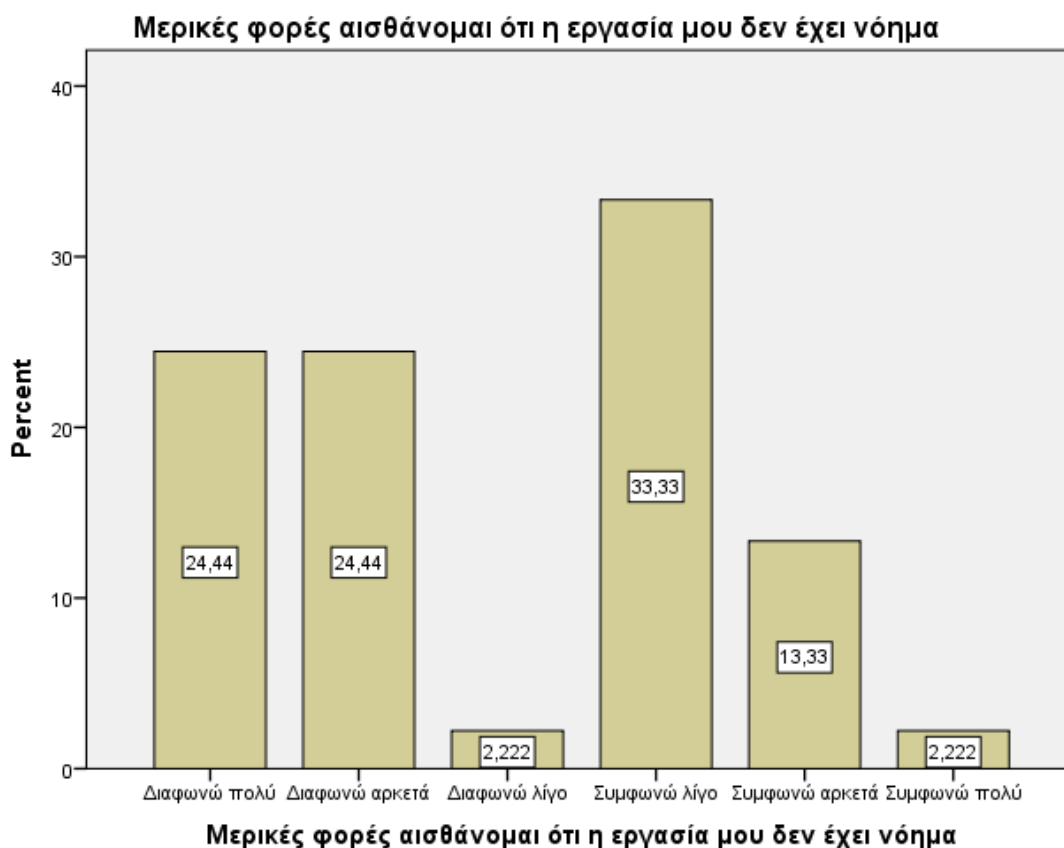
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	6,7
Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	28,9
Valid Συμφωνώ αρκετά	23	51,1	51,1	80,0
Συμφωνώ πολύ	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Στην πρόταση πως ορισμένες φορές οι εργαζόμενοι αισθάνονται πως η εργασία τους δεν έχει καθόλου νόημα, το 51,1% διαφωνεί, ενώ το 48,9% συμφωνεί.

Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	11	24,4	24,4	24,4
Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	24,4	48,9
Διαφωνώ λίγο	1	2,2	2,2	51,1
Valid Συμφωνώ λίγο	15	33,3	33,3	84,4
Συμφωνώ αρκετά	6	13,3	13,3	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

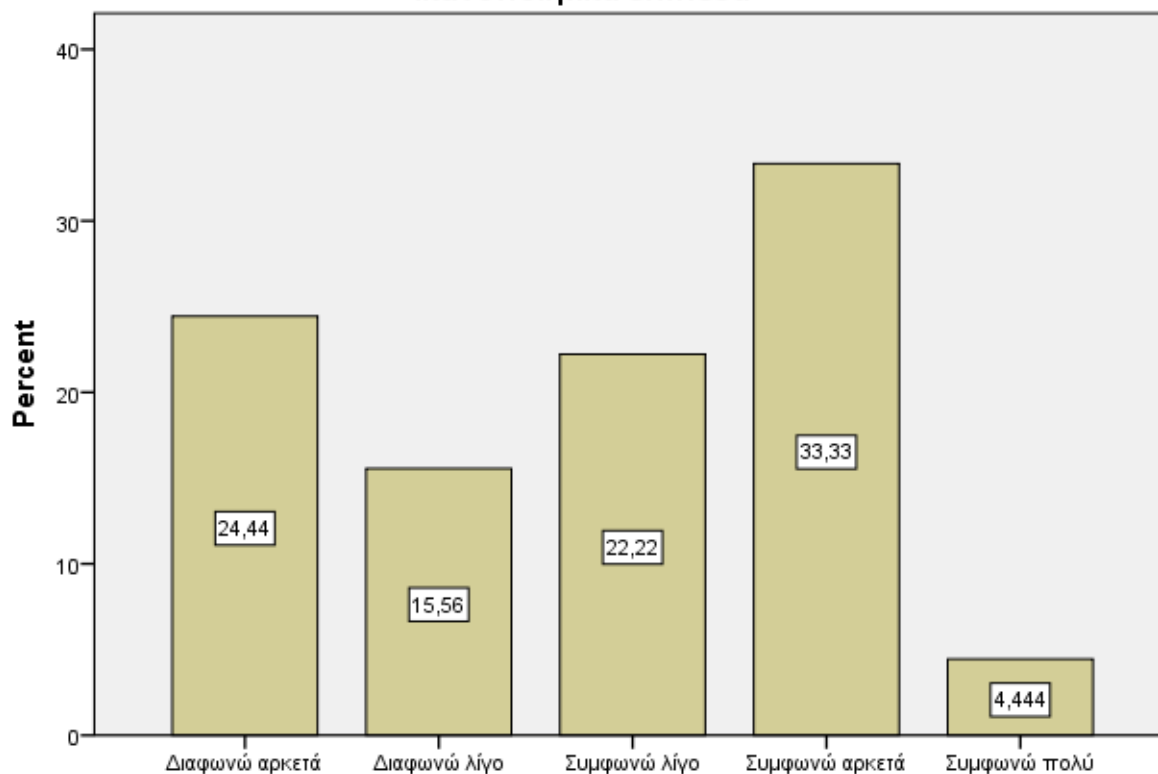


Ικανοποιητική θεωρεί την επικοινωνία του οργανισμού όπου εργάζεται το 60% του δείγματος, ενώ το υπόλοιπο 40% διαφωνεί με την ίδια δήλωση.

Η επικοινωνία στον οργανισμό στον οποίο απασχολούμαι κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	24,4	24,4
Valid Διαφωνώ λίγο	7	15,6	15,6	40,0
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	62,2
Valid Συμφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	95,6
Valid Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Η επικοινωνία στον οργανισμό στον οποίο απασχολούμαι κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα

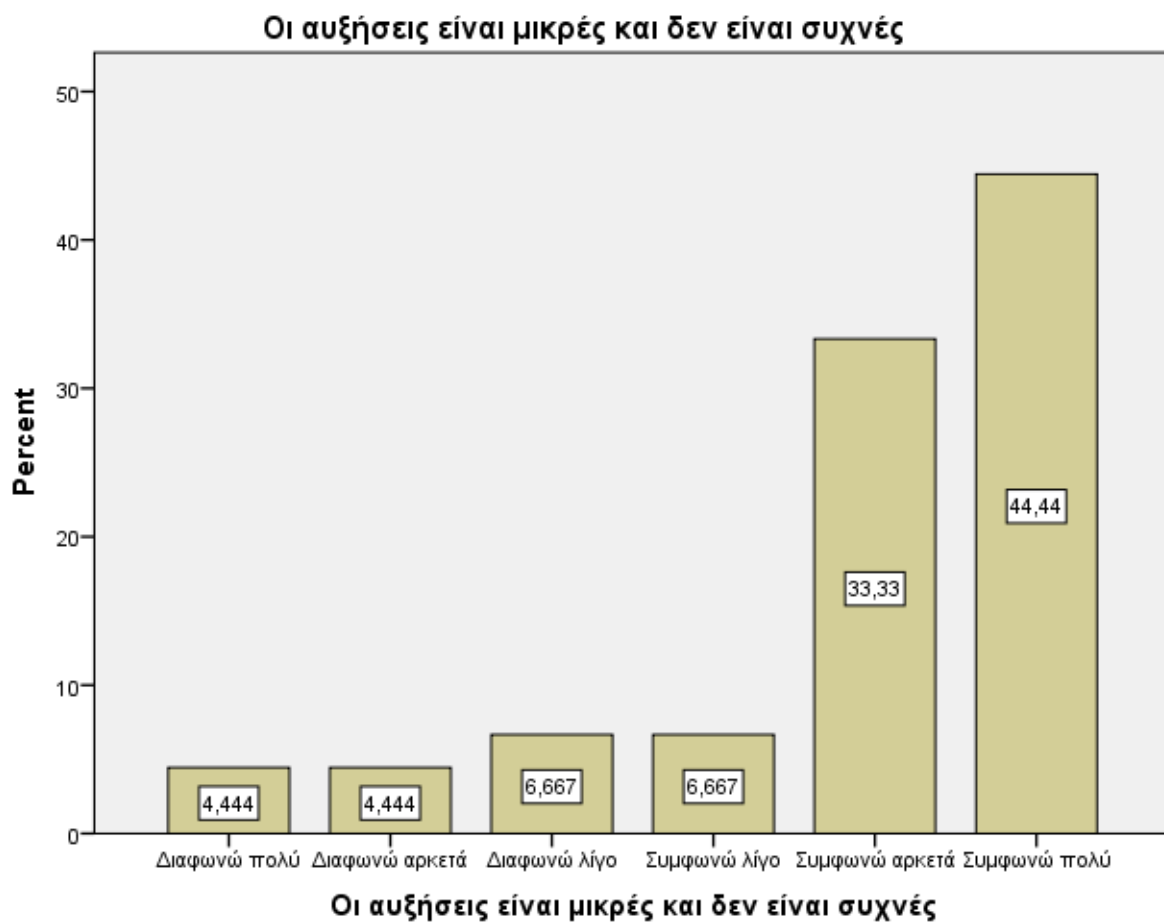


Η επικοινωνία στον οργανισμό στον οποίο απασχολούμαι κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα

Μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων δηλώνουν πως οι αυξήσεις είναι μικρές και όχι συχνές, ενώ μόλις το 15,6% ισχυρίζονται το αντίθετο.

Οι αυξήσεις είναι μικρές και δεν είναι συχνές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	4,4
Διαφωνώ αρκετά	2	4,4	4,4	8,9
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	15,6
Valid Συμφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	22,2
Συμφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	55,6
Συμφωνώ πολύ	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

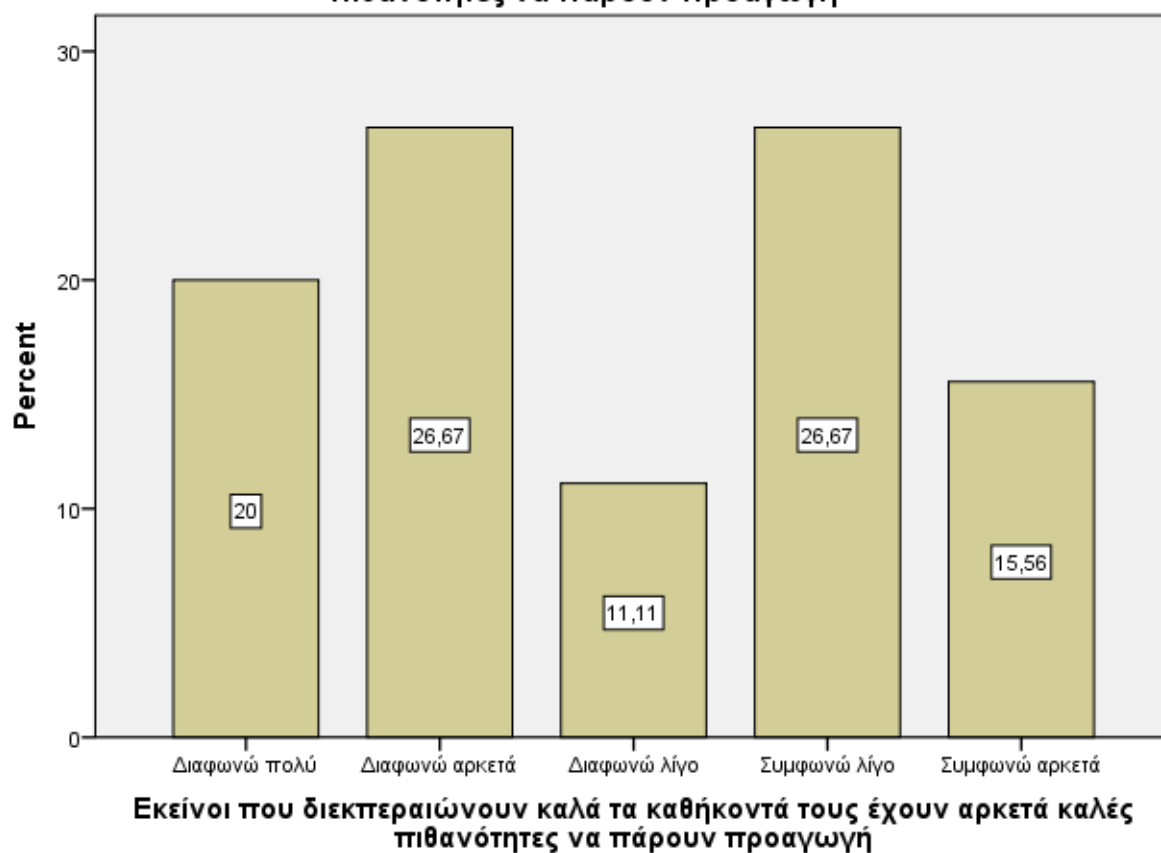


Αναφορικά με τη δήλωση «Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους, έχουν αρκετά καλές πιθανότητες να πάρουν προαγωγή», η απόλυτη πλειοψηφία διαφωνεί, με ποσοστό 57,8%, ενώ οι υπόλοιποι ερωτηθέντες συμφωνούν με τη συγκεκριμένη πρόταση.

Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες να πάρουν προαγωγή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	9	20,0	20,0	20,0
Διαφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	46,7
Διαφωνώ λίγο	5	11,1	11,1	57,8
Συμφωνώ λίγο	12	26,7	26,7	84,4
Συμφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

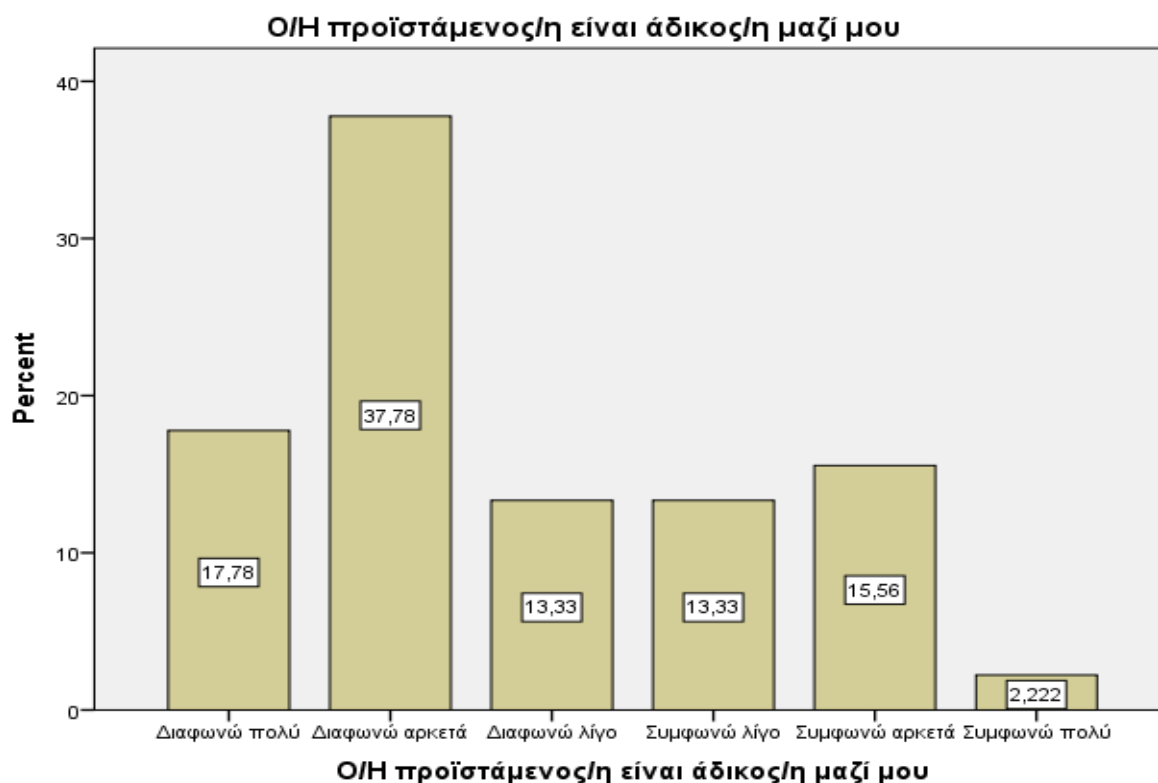
Εκείνοι που διεκπεραιώνουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες να πάρουν προαγωγή



Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (68,9%) θεωρούν πως οι προϊστάμενοί τους είναι άδικοι μαζί τους, ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό που πιστεύει πως δεν υφίστανται κάποια αδικία.

Ο/Η προϊστάμενος/η είναι άδικος/η μαζί μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	8	17,8	17,8	17,8
Διαφωνώ αρκετά	17	37,8	37,8	55,6
Διαφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	68,9
Valid Συμφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	82,2
Συμφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

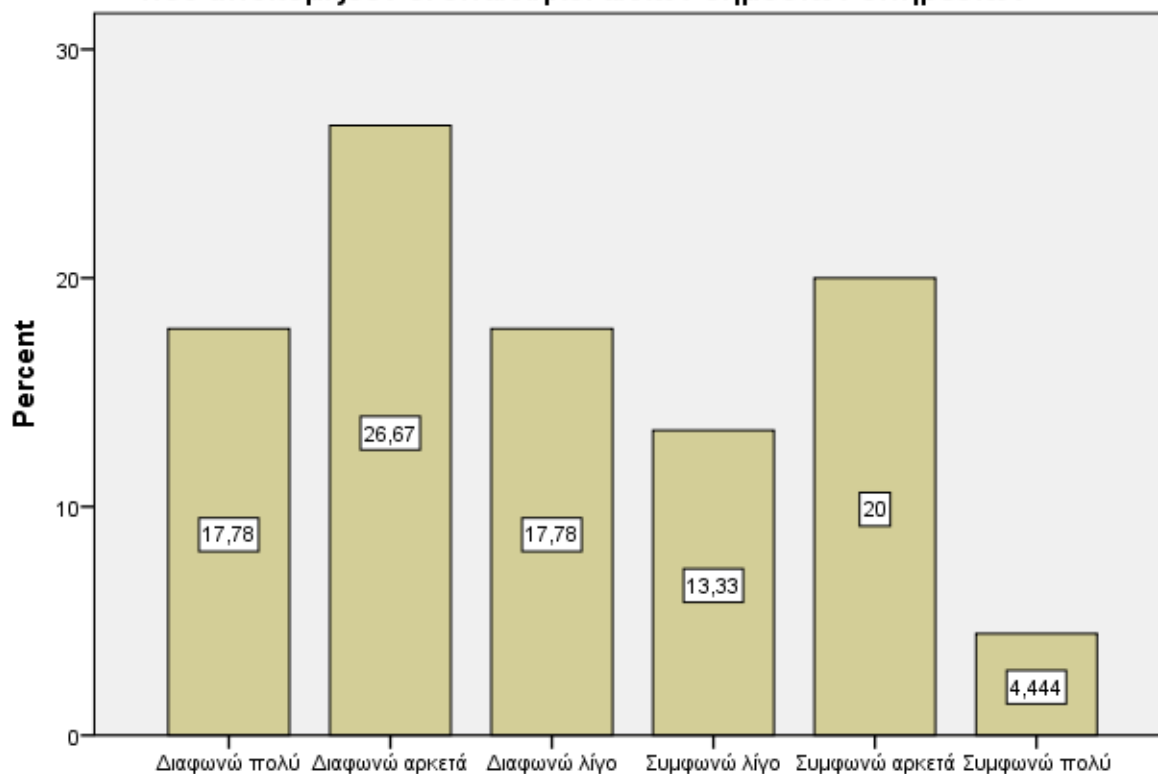


Σχετικά με τα προνόμια που αποκομίζονται από την εργασία, η πλειοψηφία του δείγματος, με ποσοστό 62,2%, θεωρεί πως σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες είναι καλύτερα τα προνόμια, ενώ το υπόλοιπο 37,8% πιστεύει πως είναι εξίσου καλά με εκείνα άλλων δημόσιων υπηρεσιών.

Τα προνόμια που αποκομίζω από την εργασία μου, είναι τόσο καλά όσο και αυτά που αποκομίζουν οι υπάλληλοι άλλων δημόσιων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	8	17,8	17,8	17,8
Διαφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	44,4
Διαφωνώ λίγο	8	17,8	17,8	62,2
Valid Συμφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	75,6
Συμφωνώ αρκετά	9	20,0	20,0	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Τα προνόμια που αποκομίζω από την εργασία μου, είναι τόσο καλά όσο και αυτά που αποκομίζουν οι υπάλληλοι άλλων δημόσιων υπηρεσιών



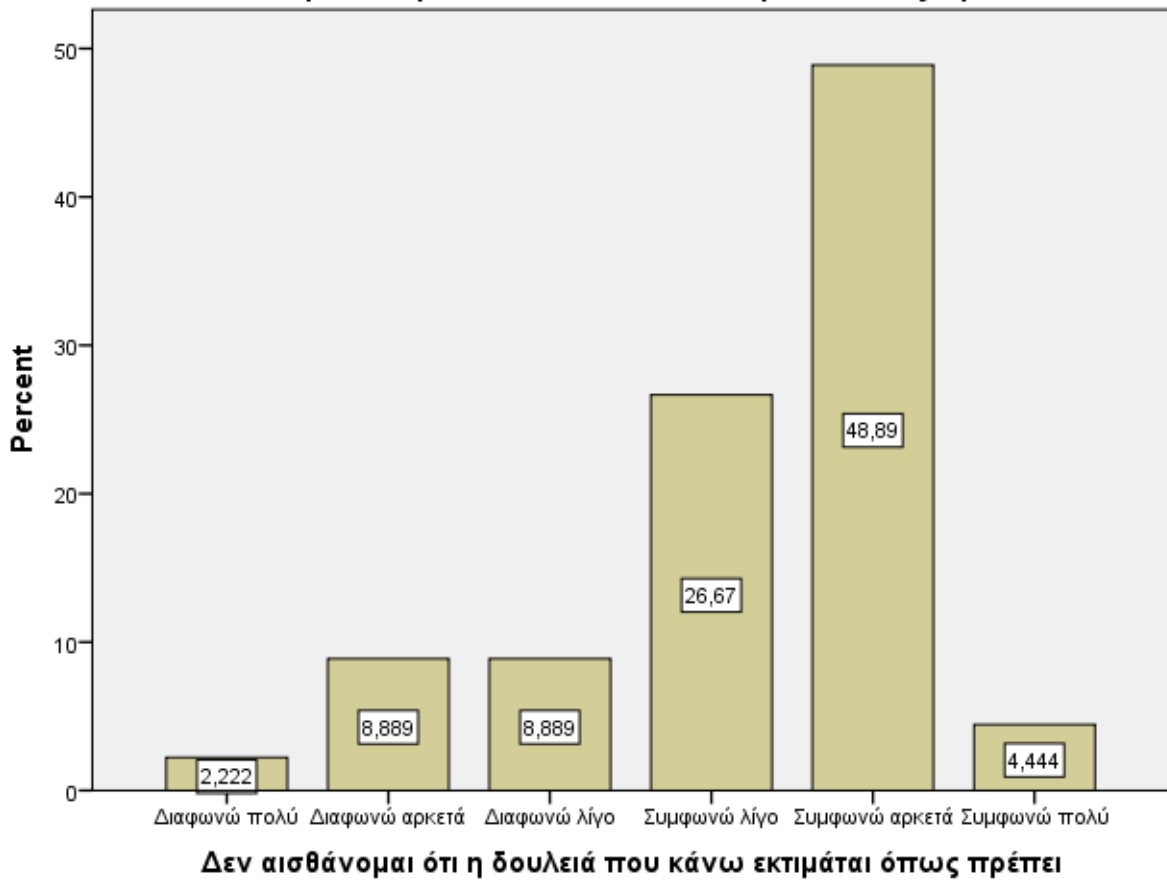
Τα προνόμια που αποκομίζω από την εργασία μου, είναι τόσο καλά όσο και αυτά που αποκομίζουν οι υπάλληλοι άλλων δημόσιων υπηρεσιών

Το 80% των εργαζομένων που συμπλήρωσαν το δεδομένο ερωτηματολόγιο δεν αισθάνεται ότι η δουλειά που κάνουν εκτιμάται όπως θα έπρεπε.

Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά που κάνω εκτιμάται όπως πρέπει

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	4	8,9	8,9	11,1
Διαφωνώ λίγο	4	8,9	8,9	20,0
Valid Συμφωνώ λίγο	12	26,7	26,7	46,7
Συμφωνώ αρκετά	22	48,9	48,9	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά που κάνω εκτιμάται όπως πρέπει

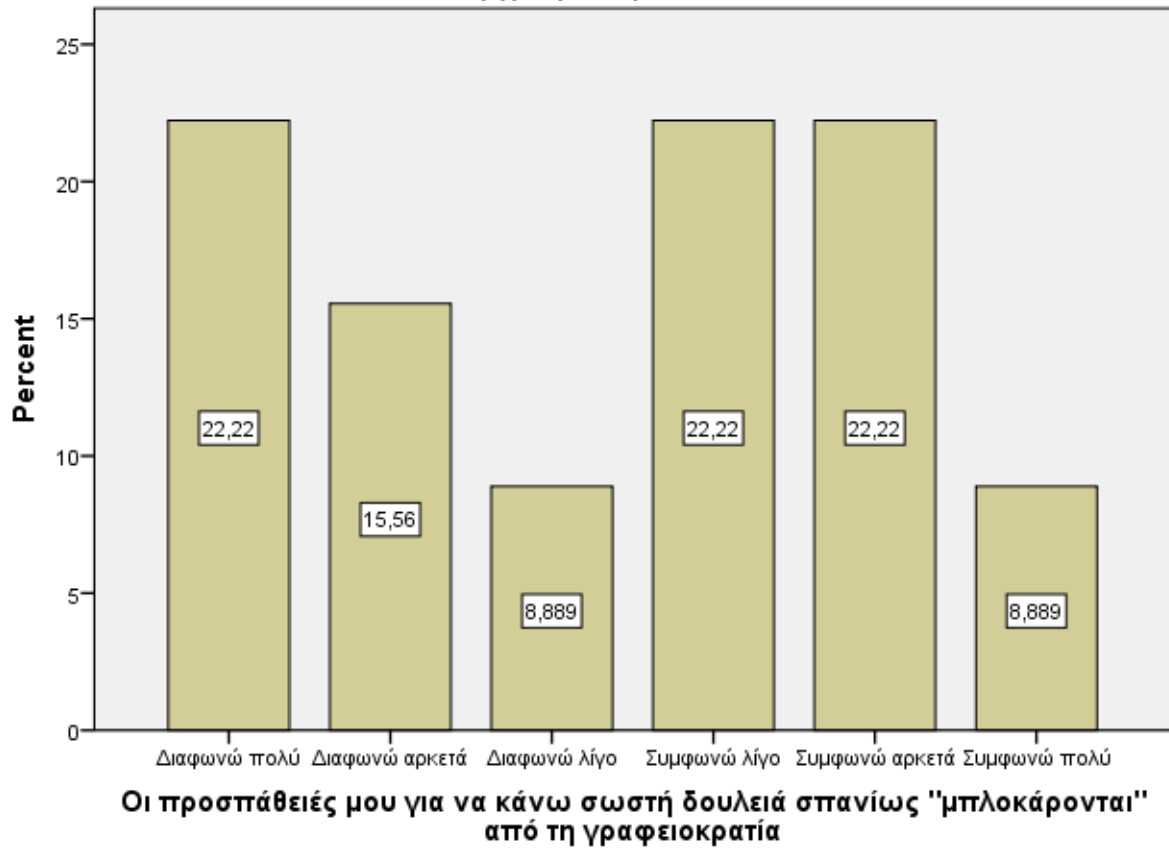


Η γραφειοκρατία εμποδίζει το 46,7% των ερωτηθέντων ως προς τις προσπάθειες που καταβάλλουν προκειμένου να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.

Οι προσπάθειές μου για να κάνω σωστή δουλειά σπανίως "μπλοκάρονται" από τη γραφειοκρατία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ πολύ	10	22,2	22,2	22,2
Διαφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	37,8
Διαφωνώ λίγο	4	8,9	8,9	46,7
Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	68,9
Συμφωνώ αρκετά	10	22,2	22,2	91,1
Συμφωνώ πολύ	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Οι προσπάθειές μου για να κάνω σωστή δουλειά σπανίως "μπλοκάρονται" από τη γραφειοκρατία

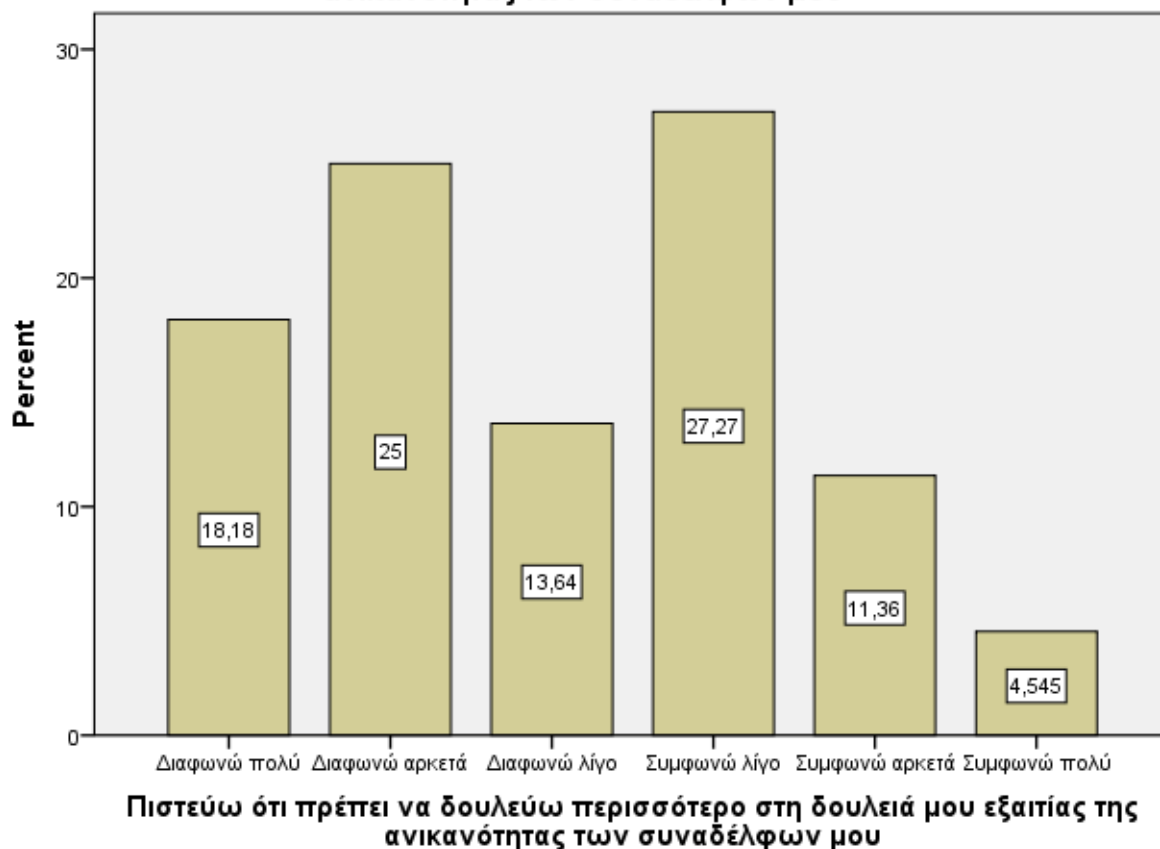


Περίπου ίσα φαίνεται να είναι τα ποσοστά των απαντήσεων που αφορούν στο εάν οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα καλούνται να δουλεύουν περισσότερο λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων τους. Συγκεκριμένα, το 56,8% διαφωνεί με τη συγκεκριμένη δήλωση, ενώ το υπόλοιπο 43,2% συμφωνεί.

Πιστεύω ότι πρέπει να δουλεύω περισσότερο στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ πολύ	8	17,8	18,2	18,2
	Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	25,0	43,2
	Διαφωνώ λίγο	6	13,3	13,6	56,8
	Συμφωνώ λίγο	12	26,7	27,3	84,1
	Συμφωνώ αρκετά	5	11,1	11,4	95,5
	Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Missing	999	1	2,2		
Total		45	100,0		

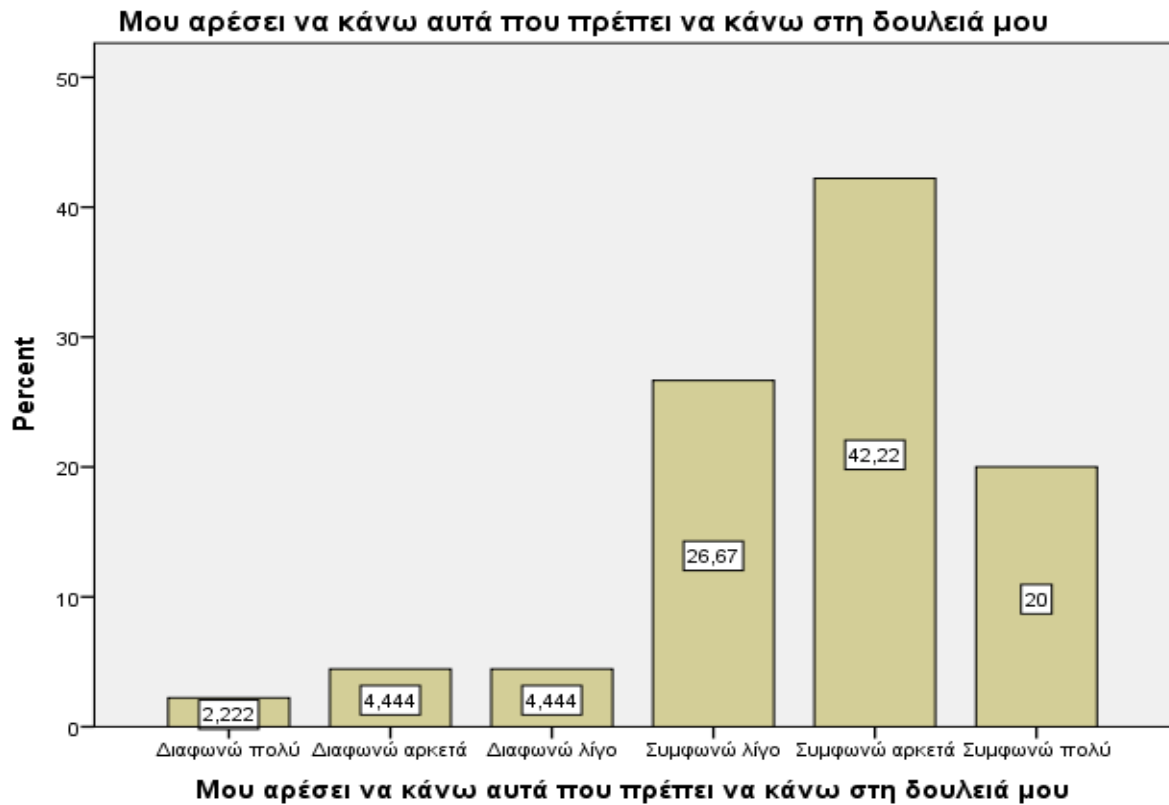
Πιστεύω ότι πρέπει να δουλέω περισσότερο στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου



Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει πως του αρέσει να κάνω όλα εκείνα που πρέπει κατά την εργασία του.

Μου αρέσει να κάνω αυτά που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	2	4,4	4,4	6,7
Διαφωνώ λίγο	2	4,4	4,4	11,1
Valid Συμφωνώ λίγο	12	26,7	26,7	37,8
Συμφωνώ αρκετά	19	42,2	42,2	80,0
Συμφωνώ πολύ	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

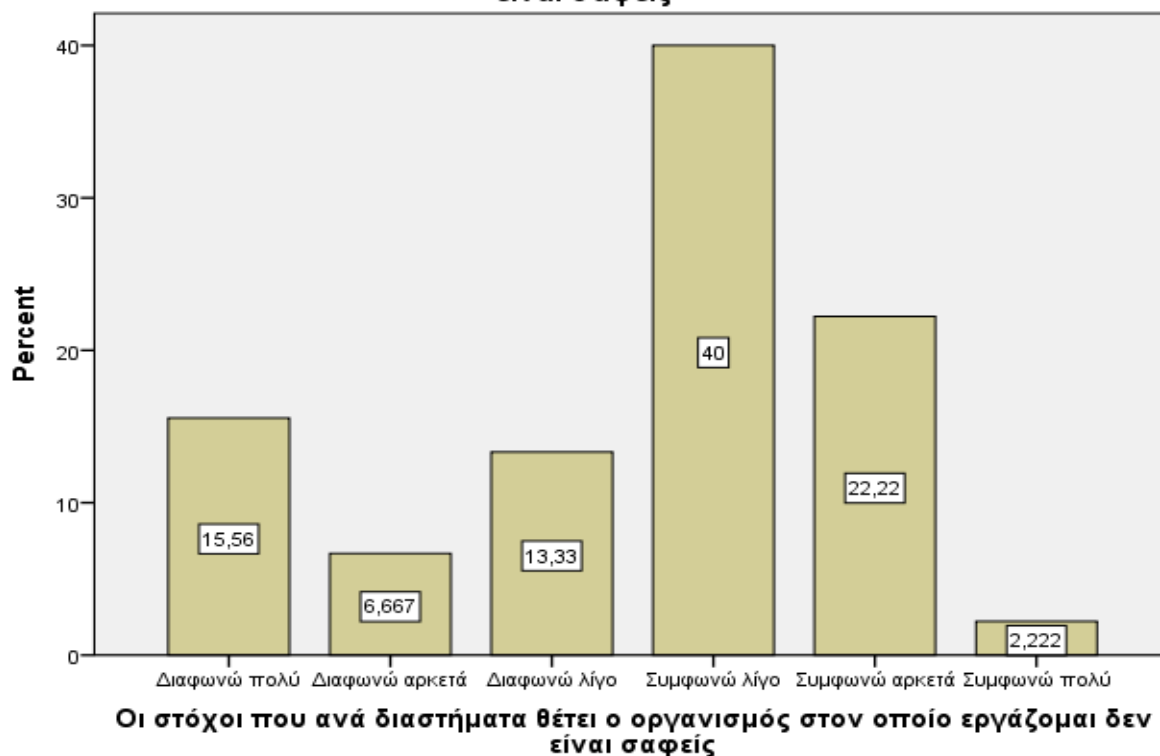


Η επόμενη δήλωση του ερωτηματολογίου αφορούσε στο εάν οι στόχοι που θέτει κατά διαστήματα ο οργανισμός όπου εργάζονται οι συμμετέχοντες δεν είναι σαφείς. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το 35,6% διαφωνεί, ενώ το υπόλοιπο 64,4% συμφωνεί.

Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν είναι σαφείς

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	7	15,6	15,6	15,6
Διαφωνώ αρκετά	3	6,7	6,7	22,2
Διαφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	35,6
Valid Συμφωνώ λίγο	18	40,0	40,0	75,6
Συμφωνώ αρκετά	10	22,2	22,2	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι δεν είναι σαφείς

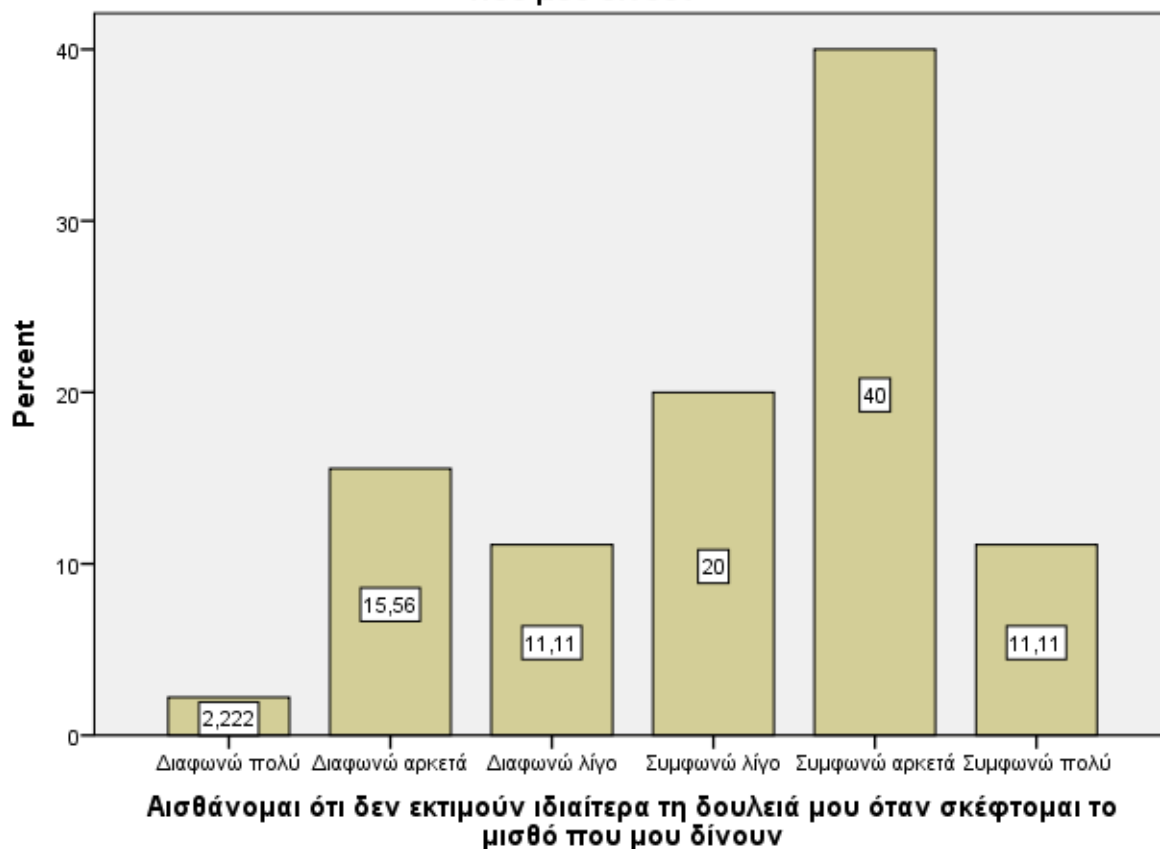


Το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων που συμμετείχαν στη συγκεκριμένη έρευνα (61,1%) δηλώνει πως σκεπτόμενοι το μισθό που λαμβάνει, αισθάνονται πως δεν εκτιμάται σε μεγάλο βαθμό η εργασία τους.

Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα τη δουλειά μου όταν σκέφτομαι το μισθό που μου δίνουν

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	17,8
Διαφωνώ λίγο	5	11,1	11,1	28,9
Valid Συμφωνώ λίγο	9	20,0	20,0	48,9
Συμφωνώ αρκετά	18	40,0	40,0	88,9
Συμφωνώ πολύ	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμούν ιδιαίτερα τη δουλειά μου όταν σκέφτομαι το μισθό που μου δίνουν

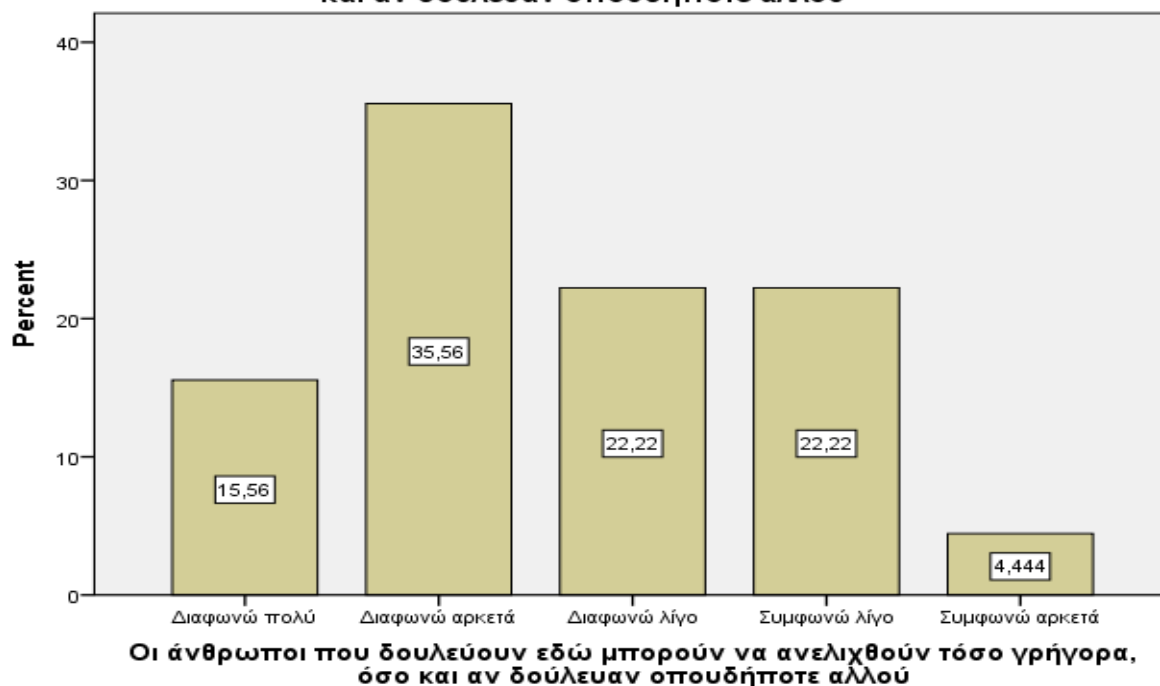


Αναφορικά με το εάν υπάρχει η ίδια γρήγορη ανέλιξη στον οργανισμό που δουλεύει ο εκάστοτε συμμετέχων, συγκριτικά με άλλους οργανισμούς, η απόλυτη πλειοψηφία (71,1%) επέλεξε να διαφωνήσει, ενώ μόλις το 28,9% συμφωνεί με αυτήν τη δήλωση.

Οι άνθρωποι που δουλεύουν εδώ μπορούν να ανελιχθούν τόσο γρήγορα, όσο και αν δούλευαν οπουδήποτε αλλού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ πολύ	7	15,6	15,6	15,6
Διαφωνώ αρκετά	16	35,6	35,6	51,1
Διαφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	73,3
Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	95,6
Συμφωνώ αρκετά	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Οι άνθρωποι που δουλεύουν εδώ μπορούν να ανελιχθούν τόσο γρήγορα, όσο και αν δούλευαν οπουδήποτε αλλού

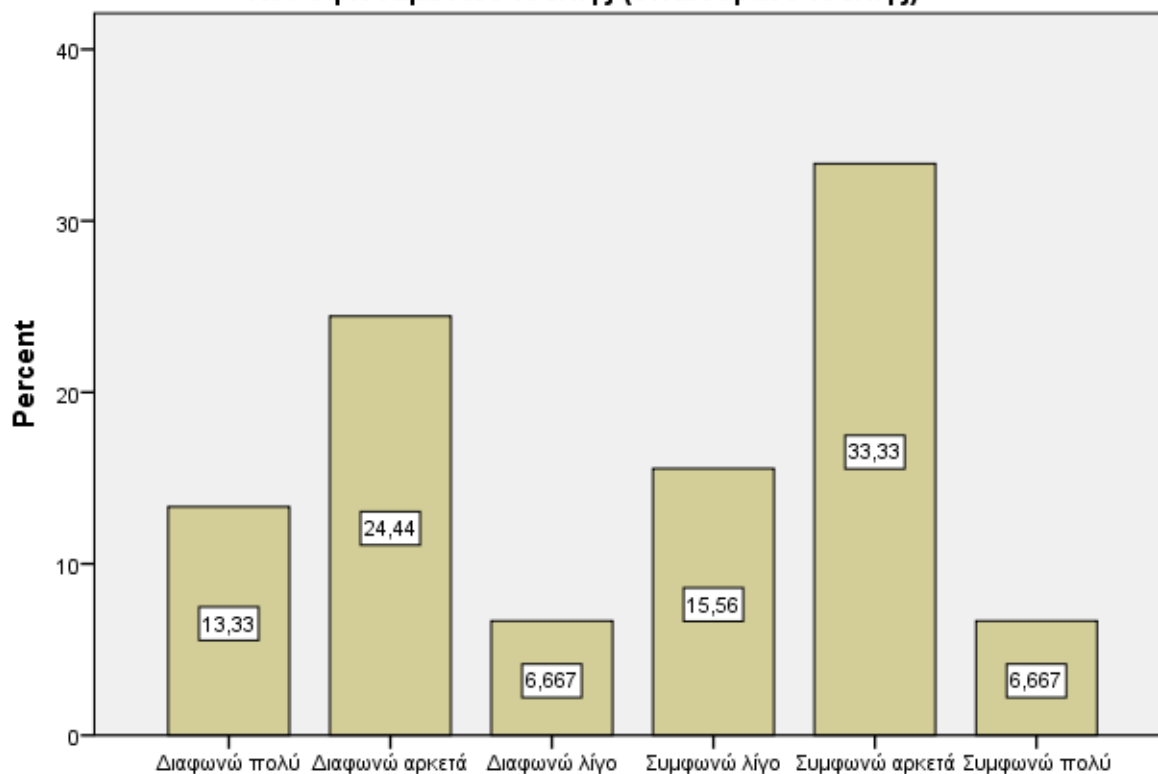


Το 65,6% πιστεύει πως ο προϊστάμενος παρουσιάζει ελάχιστον ενδιαφέρον αναφορικά με τα συναισθήματα των υπαλλήλων του.

Ο/Η προϊστάμενος/η δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον όσον αφορά τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (υπαλλήλων του/της)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	6	13,3	13,3	13,3
Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	24,4	37,8
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	44,4
Valid Συμφωνώ λίγο	7	15,6	15,6	60,0
Συμφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	93,3
Συμφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Ο/Η προϊστάμενος/η δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον όσον αφορά τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (υπαλλήλων του/της)



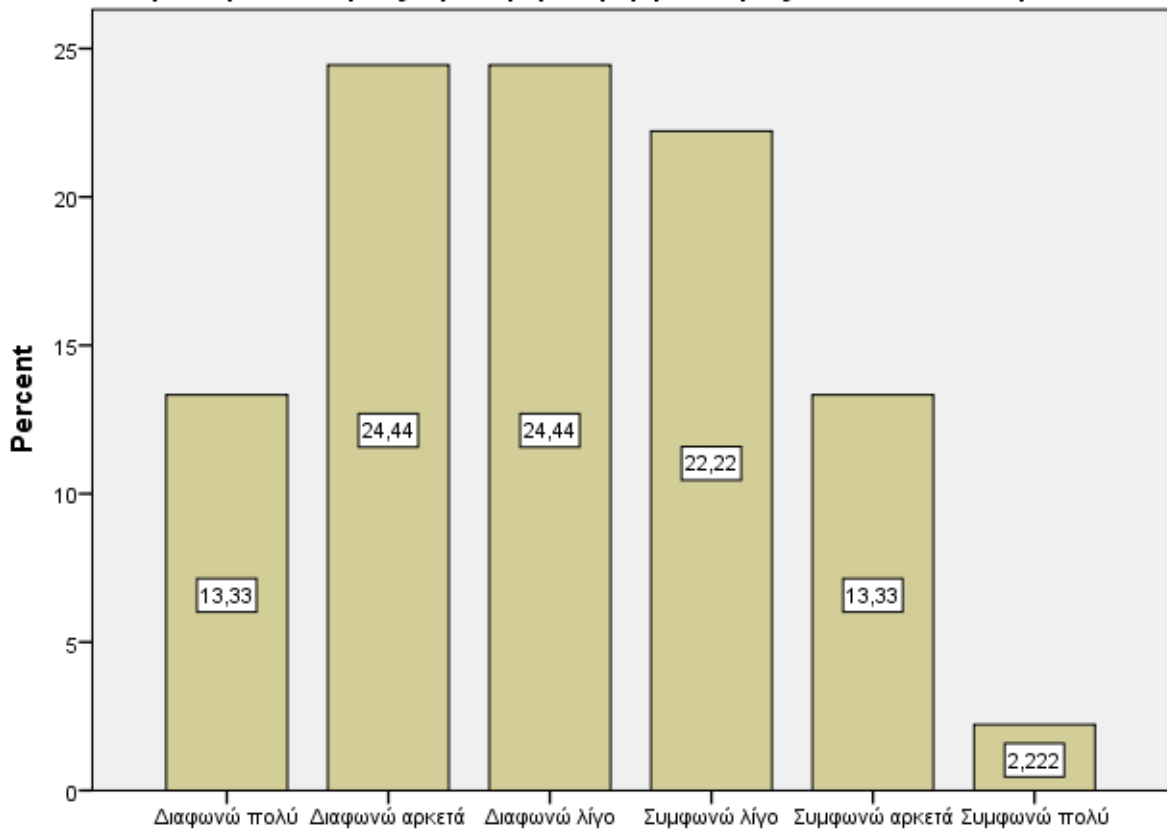
Ο/Η προϊστάμενος/η δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον όσον αφορά τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (υπαλλήλων του/της)

Όσον αφορά στα προνόμια της απασχόλησής τους, μόλις το 37,8% αισθάνεται μερικώς ή πολύ ικανοποιημένο.

Τα προνόμια που μιας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	6	13,3	13,3	13,3
Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	24,4	37,8
Διαφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	62,2
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	84,4
Συμφωνώ αρκετά	6	13,3	13,3	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Τα προνόμια που μιας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά



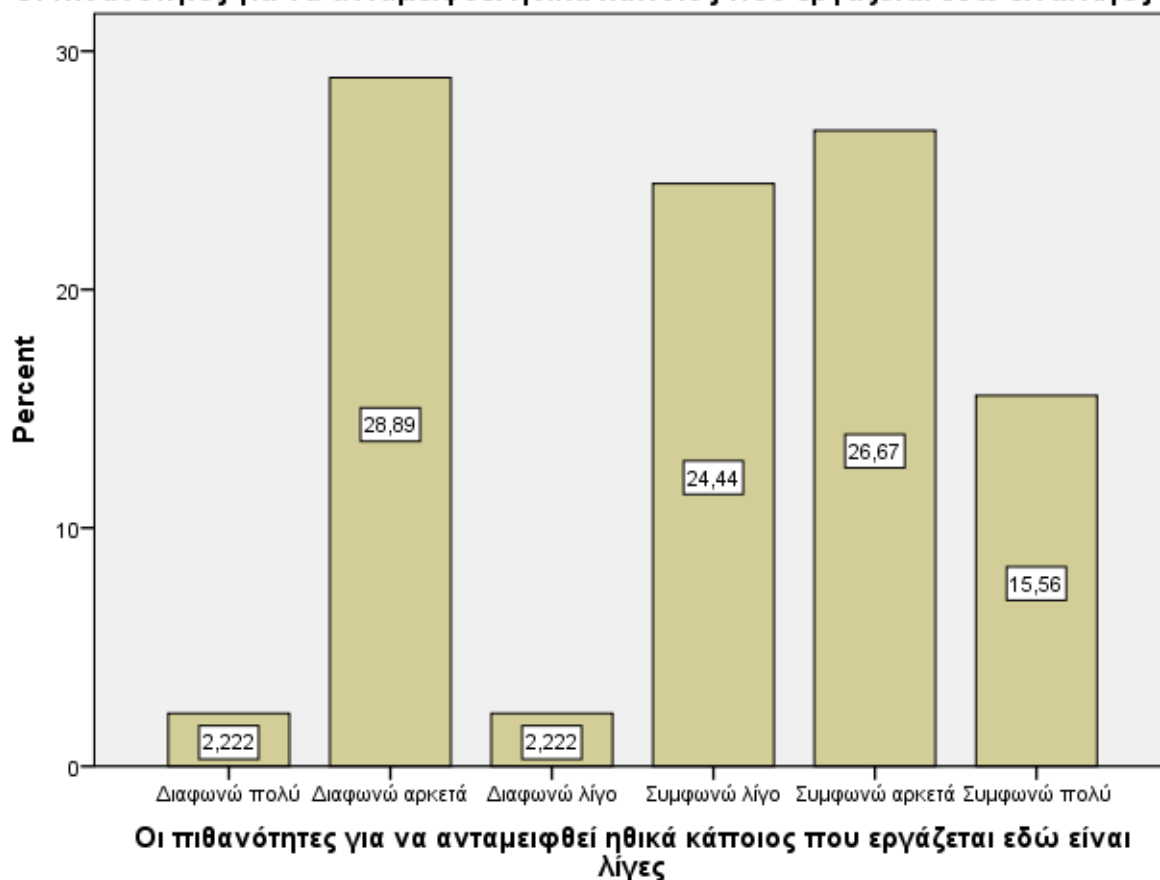
Τα προνόμια που μιας προσφέρει η εργασία μας είναι ικανοποιητικά

Το 66,7% του δείγματος θεωρεί πως είναι λίγες οι πιθανότητες να ανταμειφθεί ηθικά κάποιος που εργάζεται στο συγκεκριμένο οργανισμό.

Οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί ηθικά κάποιος που εργάζεται εδώ είναι λίγες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	13	28,9	28,9	31,1
Διαφωνώ λίγο	1	2,2	2,2	33,3
Valid Συμφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	57,8
Συμφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	84,4
Συμφωνώ πολύ	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

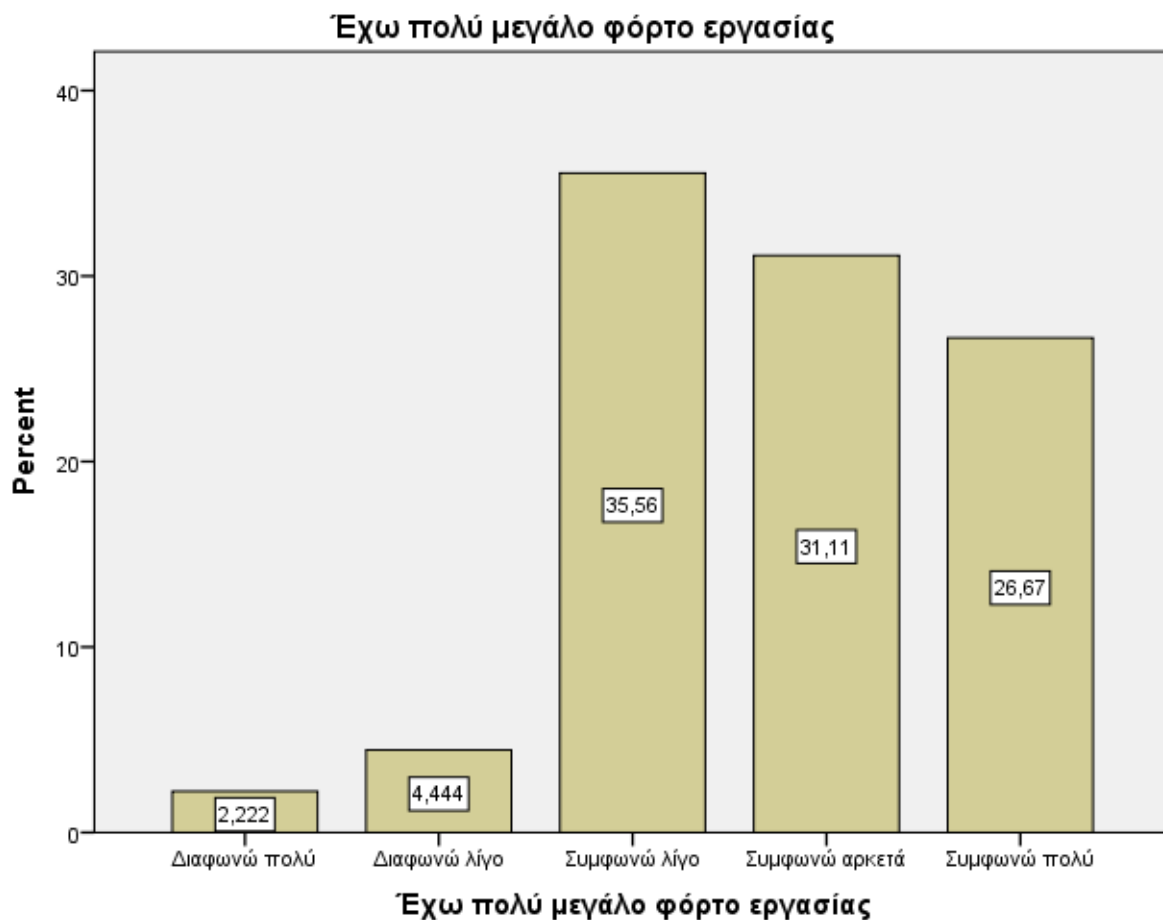
Οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί ηθικά κάποιος που εργάζεται εδώ είναι λίγες



Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνει πως έχει πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας να αντιμετωπίσει, ενώ μόλις το 6,7% διαφωνούν με αυτήν τη δήλωση.

Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας

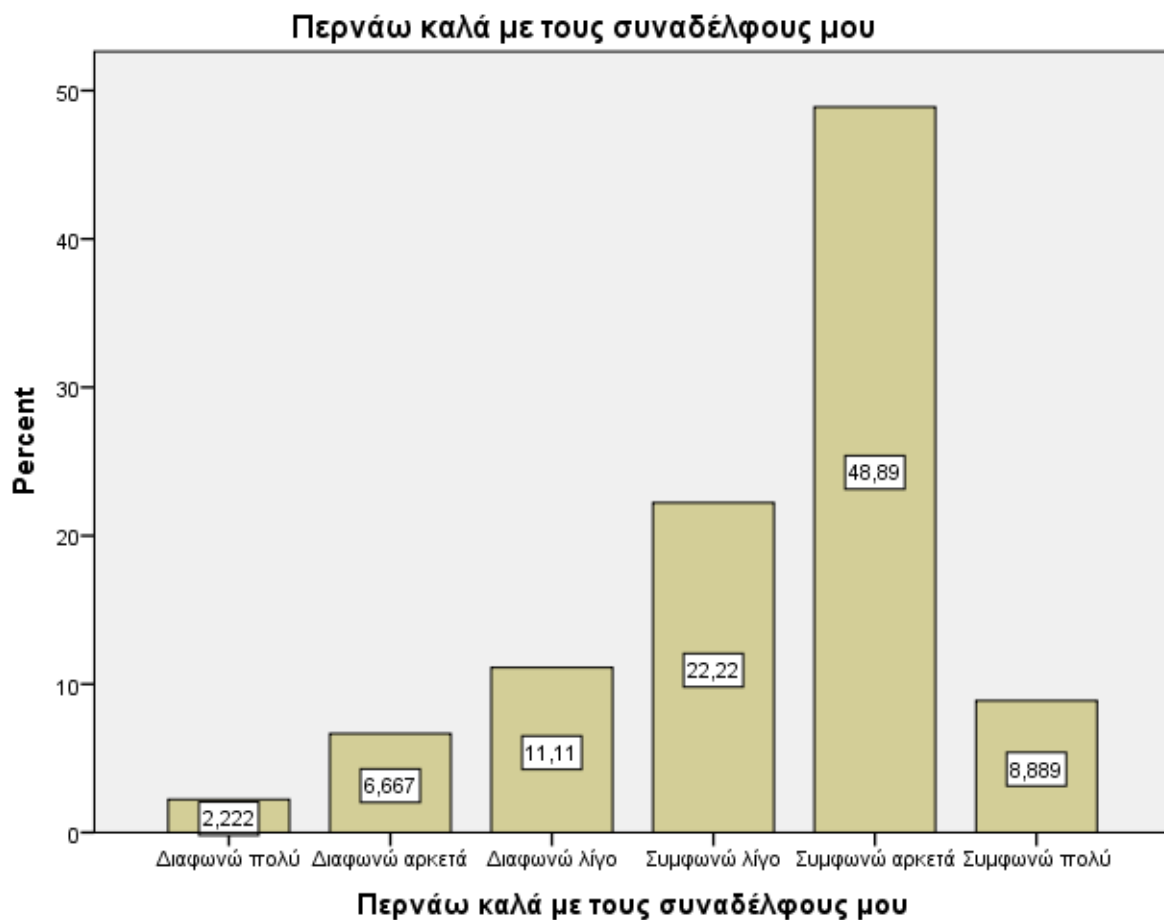
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ λίγο	2	4,4	4,4	6,7
Συμφωνώ λίγο	16	35,6	35,6	42,2
Συμφωνώ αρκετά	14	31,1	31,1	73,3
Συμφωνώ πολύ	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Το 80% των εργαζομένων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας δήλωσαν πως περνούν καλά με τους συναδέλφους τους.

Περνάω καλά με τους συναδέλφους μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	2,2
Διαφωνώ αρκετά	3	6,7	6,7	8,9
Διαφωνώ λίγο	5	11,1	11,1	20,0
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	42,2
Συμφωνώ αρκετά	22	48,9	48,9	91,1
Συμφωνώ πολύ	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

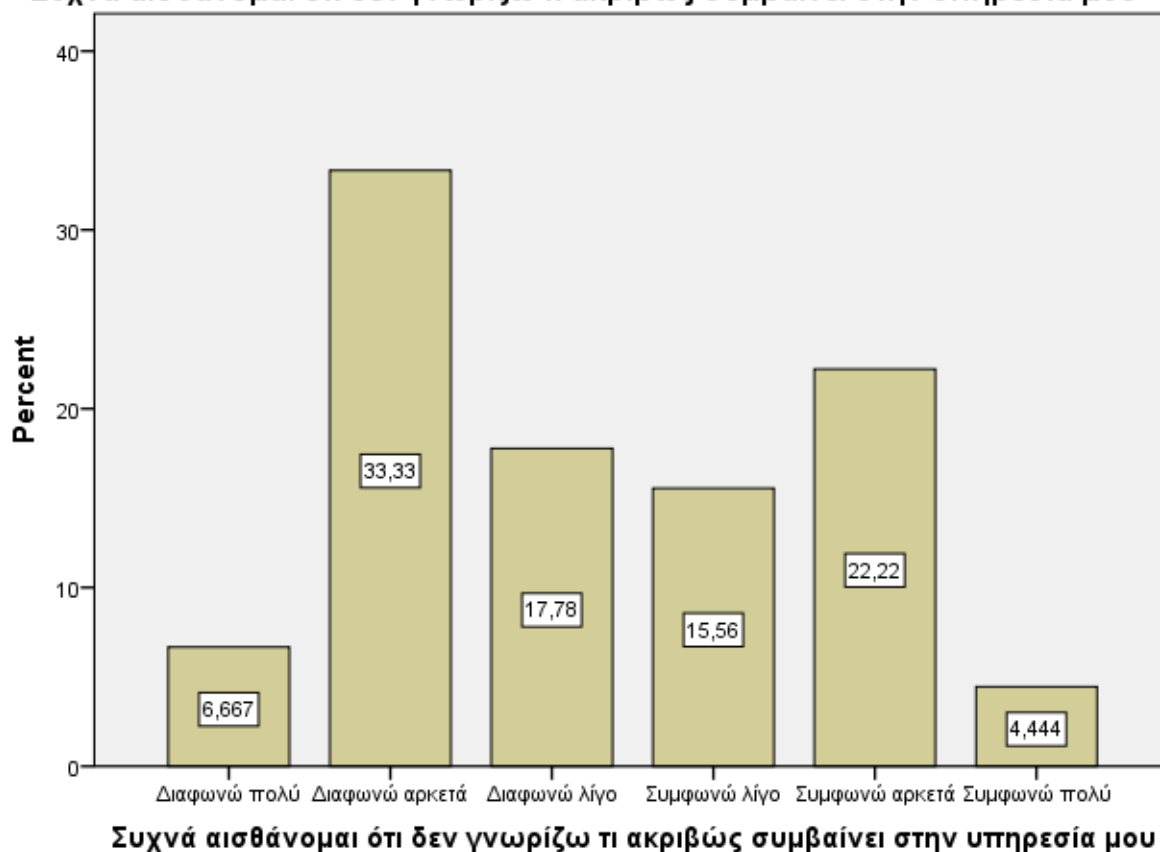


Το 57,8% αισθάνεται πως δε γνωρίζει ακριβώς τι συμβαίνει στην υπηρεσία όπου εργάζεται, ενώ το 42,2% διαφωνεί με την άποψη αυτή.

Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στην υπηρεσία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	6,7
Διαφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	40,0
Διαφωνώ λίγο	8	17,8	17,8	57,8
Valid Συμφωνώ λίγο	7	15,6	15,6	73,3
Συμφωνώ αρκετά	10	22,2	22,2	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

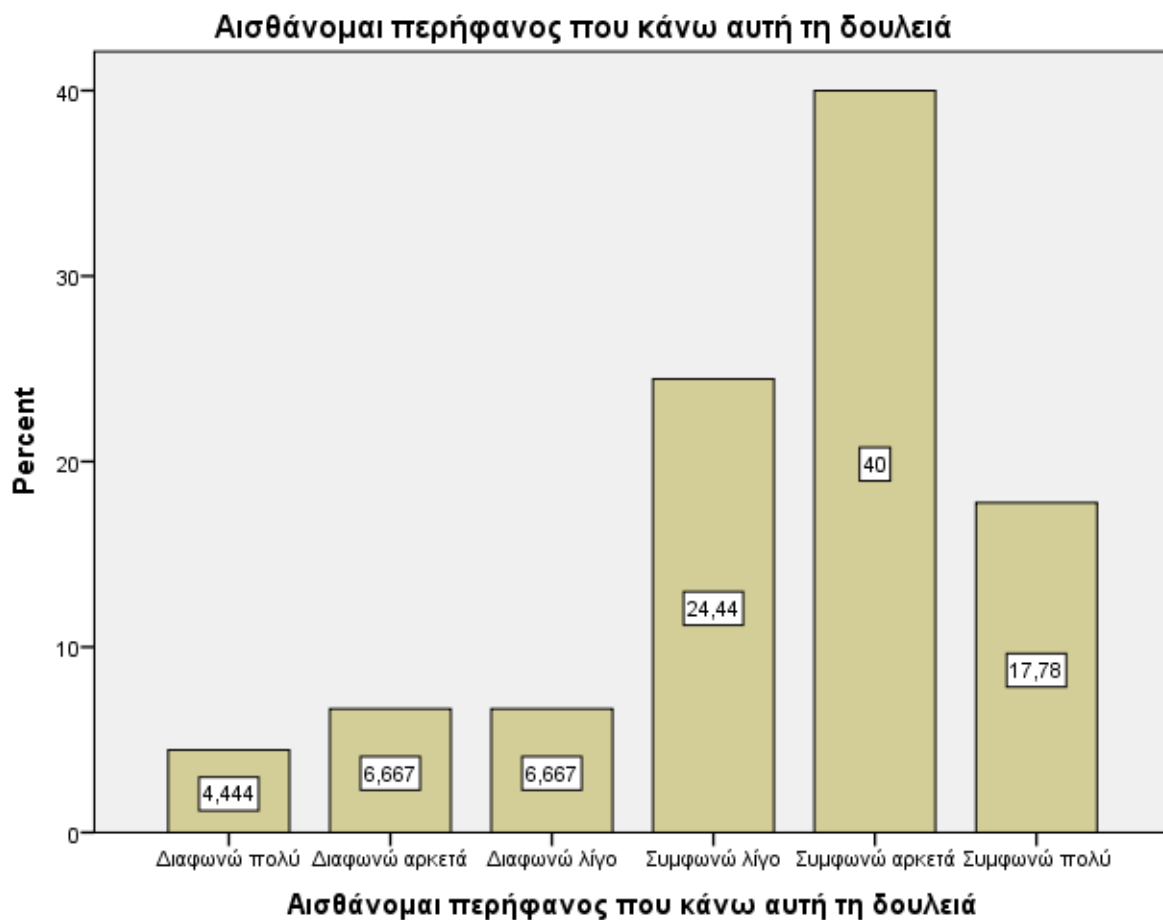
Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στην υπηρεσία μου



Η πλειοψηφία του δείγματος (82,2%) δηλώνει πως είναι περήφανοι για το επάγγελμα που ασκούν.

Αισθάνομαι περήφανος που κάνω αυτή τη δουλειά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	4,4
Διαφωνώ αρκετά	3	6,7	6,7	11,1
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	17,8
Valid Συμφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	42,2
Συμφωνώ αρκετά	18	40,0	40,0	82,2
Συμφωνώ πολύ	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

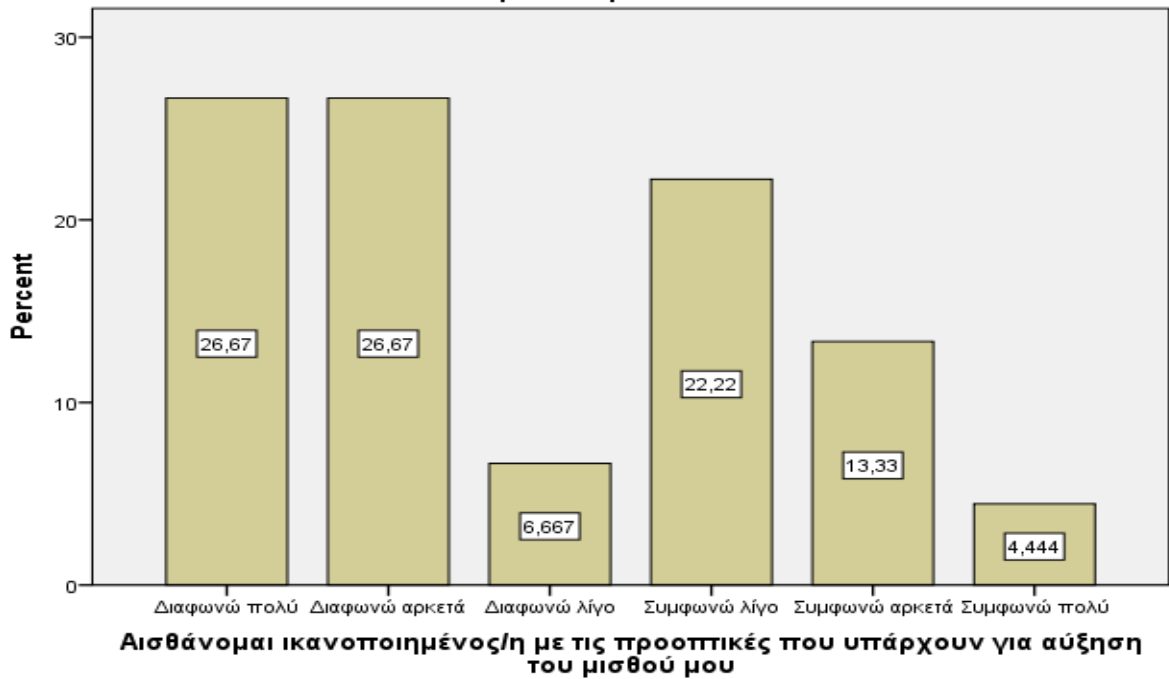


Μόνο το 40% αισθάνεται ικανοποίηση από τις προοπτικές που υπάρχουν για αύξηση του μισθού τους.

Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις προοπτικές που υπάρχουν για αύξηση του μισθού μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	12	26,7	26,7	26,7
Διαφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	53,3
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	60,0
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	82,2
Συμφωνώ αρκετά	6	13,3	13,3	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

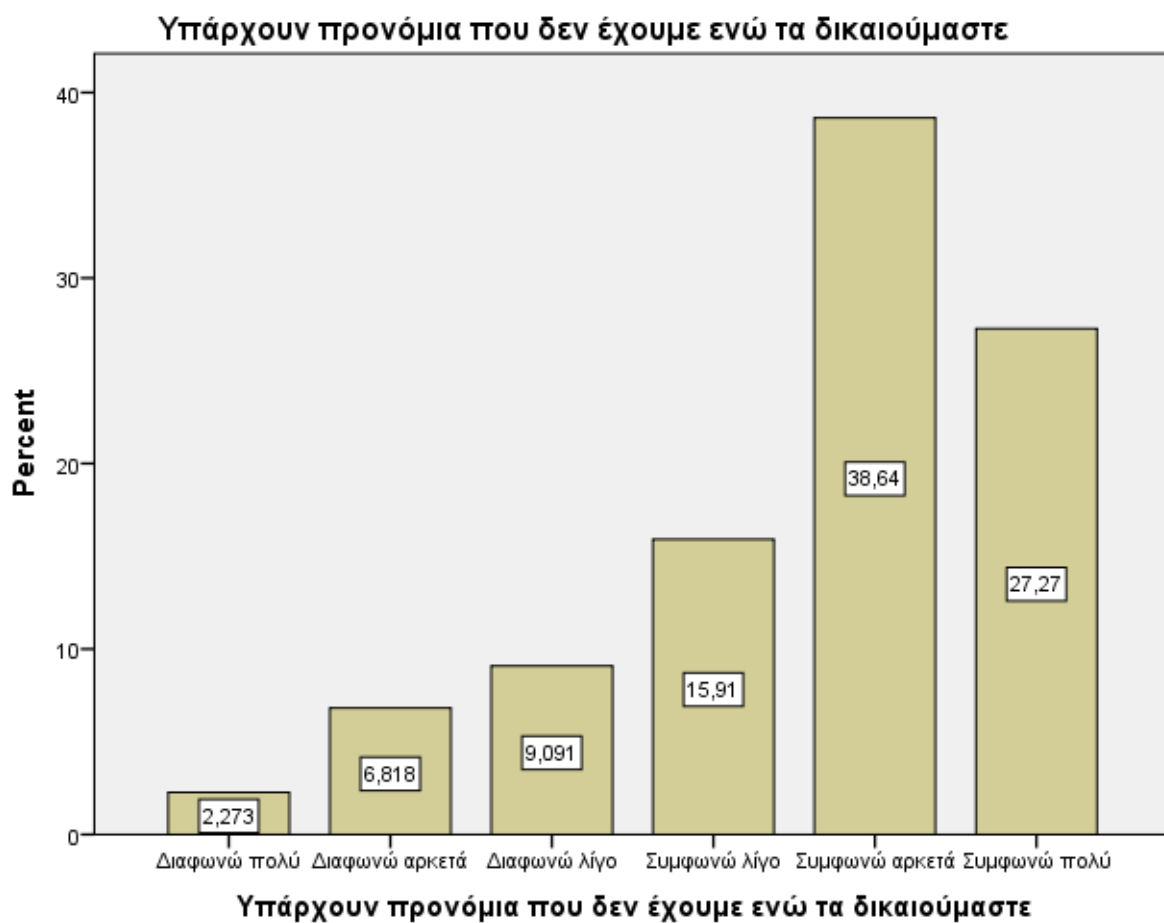
Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις προοπτικές που υπάρχουν για αύξηση του μισθού μου



Αναφορικά με τα προνόμια που δικαιούνται οι εργαζόμενοι αλλά δεν τα έχουν, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (81,8%) δήλωσε πως πράγματι στερούνται πολλά προνόμια που θα έπρεπε να έχουν.

Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε ενώ τα δικαιούμαστε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ πολύ	1	2,2	2,3	2,3
Διαφωνώ αρκετά	3	6,7	6,8	9,1
Διαφωνώ λίγο	4	8,9	9,1	18,2
Συμφωνώ λίγο	7	15,6	15,9	34,1
Συμφωνώ αρκετά	17	37,8	38,6	72,7
Συμφωνώ πολύ	12	26,7	27,3	100,0
Total	44	97,8	100,0	
Missing 999	1	2,2		
Total	45	100,0		

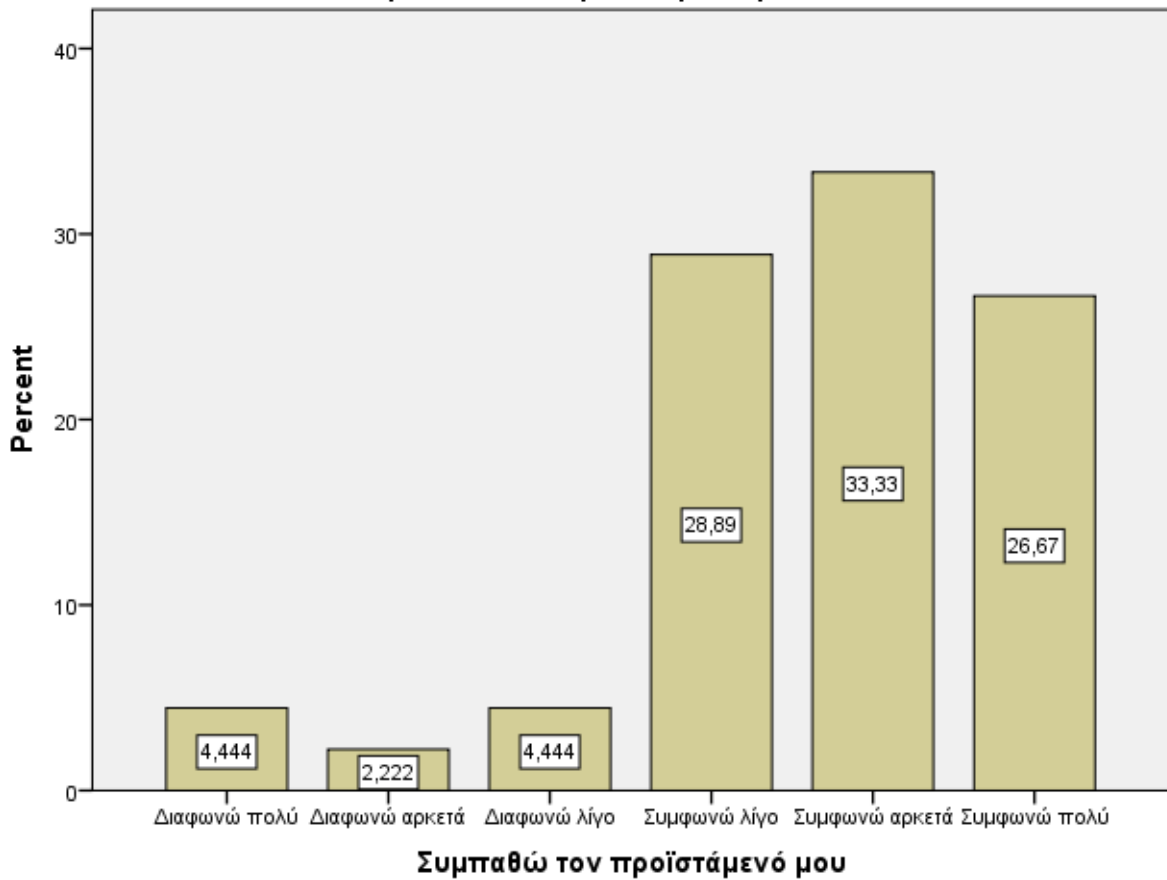


Το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων (88,9%) συμπαθεί τον προϊστάμενό τους.

Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	4,4
Διαφωνώ αρκετά	1	2,2	2,2	6,7
Διαφωνώ λίγο	2	4,4	4,4	11,1
Valid Συμφωνώ λίγο	13	28,9	28,9	40,0
Συμφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	73,3
Συμφωνώ πολύ	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου

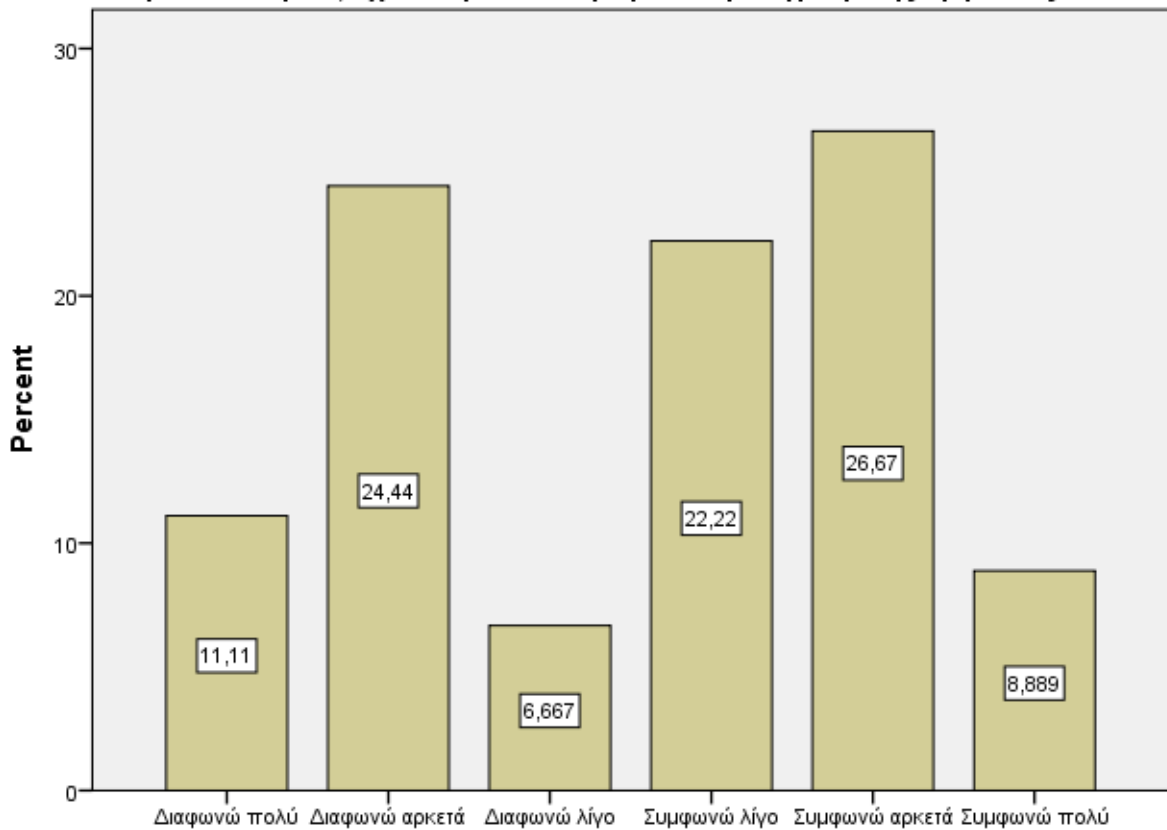


Το 57,8% του δείγματος θεωρεί πως έχει πολύ μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας στη δουλειά του, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό διαφωνεί με τη συγκεκριμένη πρόταση.

Στη δουλειά μου, έχω πάρα πολύ μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	5	11,1	11,1	11,1
Διαφωνώ αρκετά	11	24,4	24,4	35,6
Διαφωνώ λίγο	3	6,7	6,7	42,2
Valid Συμφωνώ λίγο	10	22,2	22,2	64,4
Συμφωνώ αρκετά	12	26,7	26,7	91,1
Συμφωνώ πολύ	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Στη δουλειά μου, έχω πάρα πολύ μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας



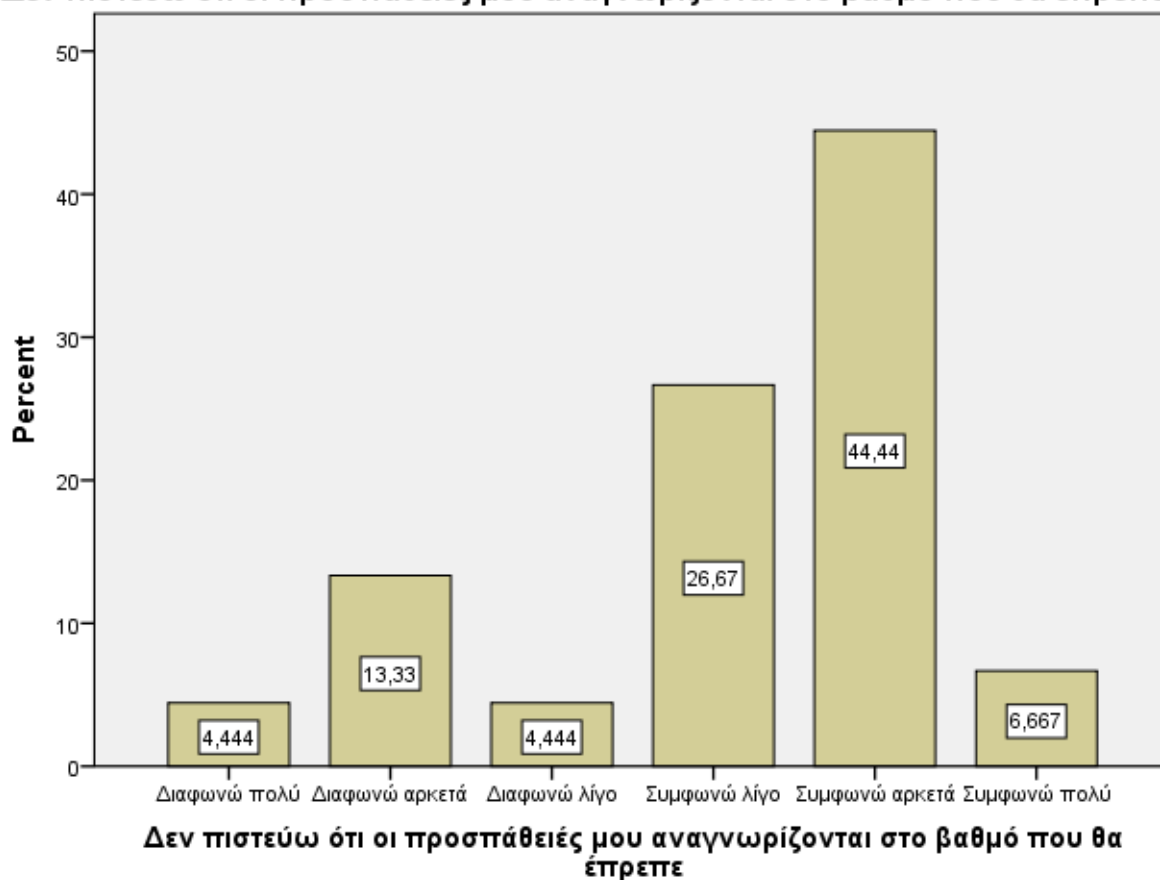
Στη δουλειά μου, έχω πάρα πολύ μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας

Στη δήλωση «Δεν πιστεύω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε», το 22,2% απάντησε πως διαφωνεί, ενώ το 77,8% συμφωνεί.

Δεν πιστεύω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	4,4
Διαφωνώ αρκετά	6	13,3	13,3	17,8
Διαφωνώ λίγο	2	4,4	4,4	22,2
Valid Συμφωνώ λίγο	12	26,7	26,7	48,9
Συμφωνώ αρκετά	20	44,4	44,4	93,3
Συμφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Δεν πιστεύω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε

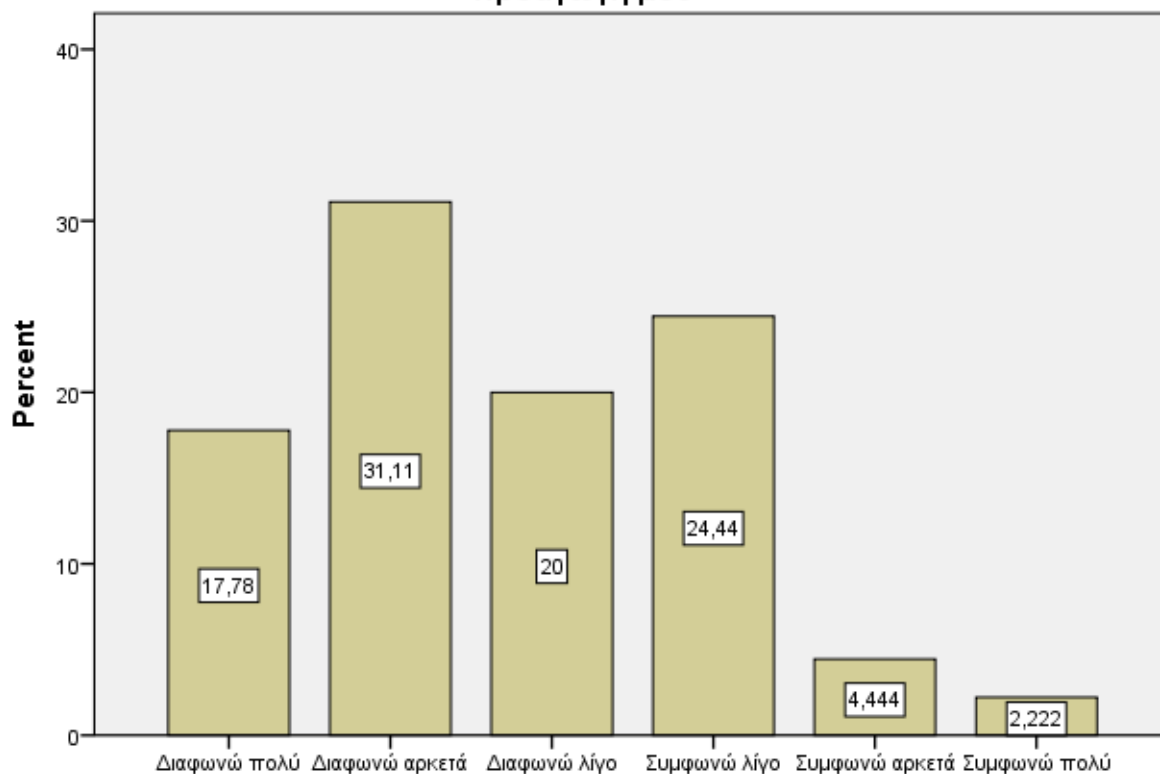


Το 68,9% δηλώνει δυσαρεστημένο από τις προοπτικές που υπάρχουν για πιθανή προαγωγή.

Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για μία πιθανή προαγωγή μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	8	17,8	17,8	17,8
Διαφωνώ αρκετά	14	31,1	31,1	48,9
Διαφωνώ λίγο	9	20,0	20,0	68,9
Valid Συμφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	93,3
Συμφωνώ αρκετά	2	4,4	4,4	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για μία πιθανή προαγωγή μου



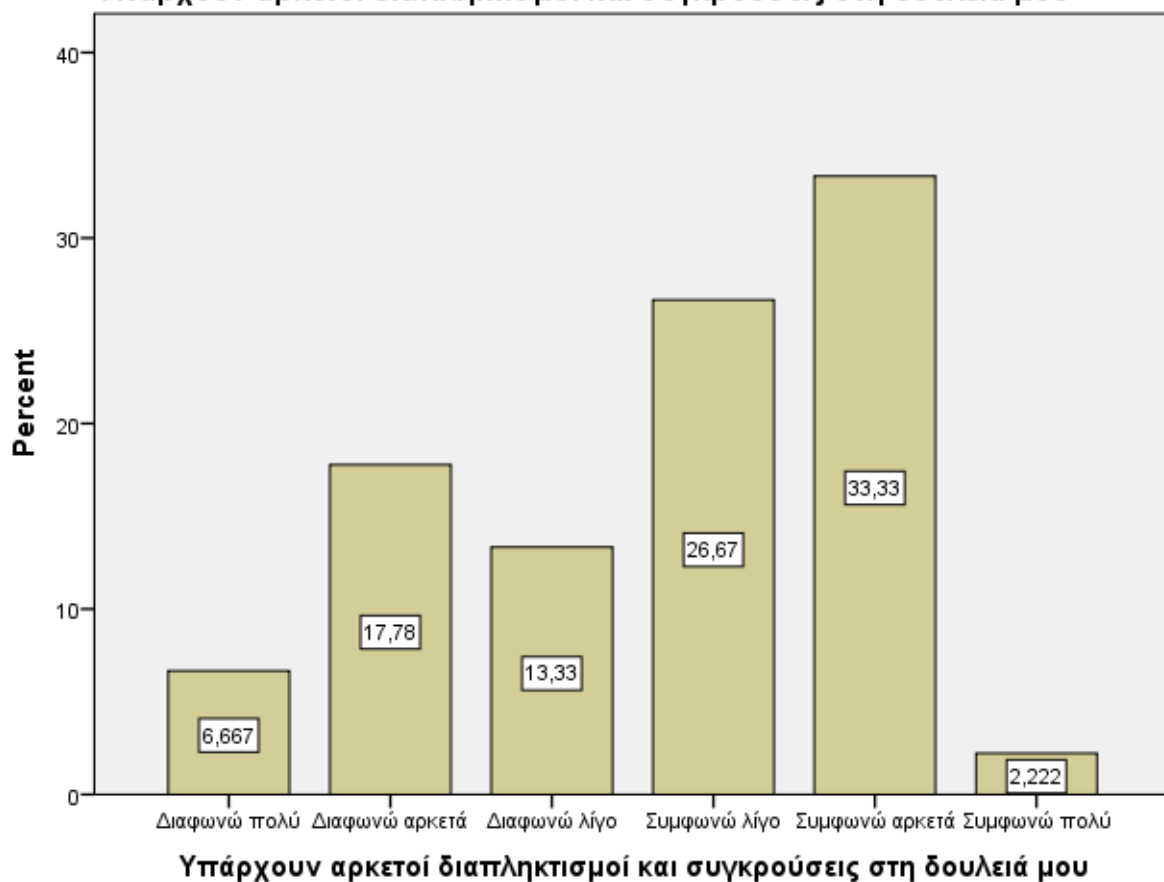
Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για μία πιθανή προαγωγή μου

Η απόλυτη πλειοψηφία των συμμετεχόντων (62,2%) δηλώνει πως υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά τους.

Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	6,7
Διαφωνώ αρκετά	8	17,8	17,8	24,4
Διαφωνώ λίγο	6	13,3	13,3	37,8
Valid Συμφωνώ λίγο	12	26,7	26,7	64,4
Συμφωνώ αρκετά	15	33,3	33,3	97,8
Συμφωνώ πολύ	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

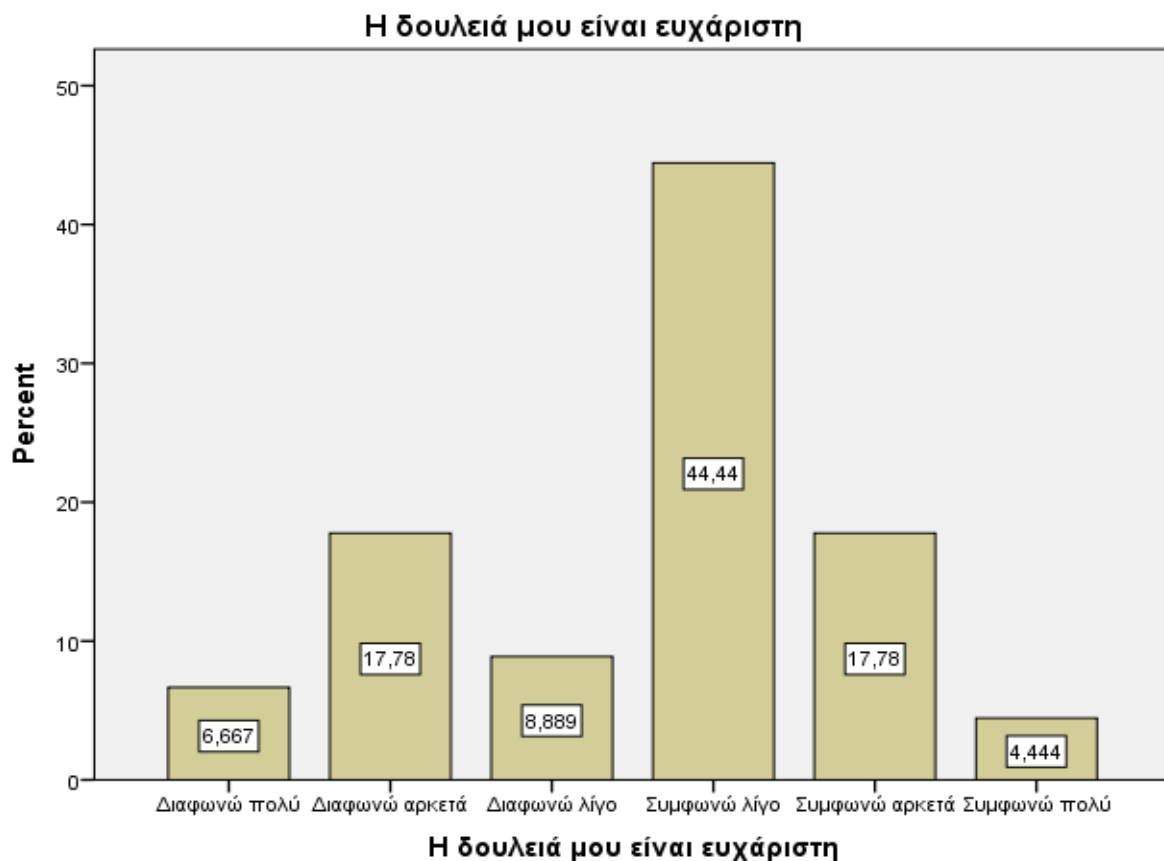
Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου



Το υψηλότερο ποσοστό (66,7%) σημειώνεται για τα άτομα που θεωρούν πως η δουλειά τους είναι ευχάριστη, ενώ το 33,3% δηλώνει το αντίθετο.

Η δουλειά μου είναι ευχάριστη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	3	6,7	6,7	6,7
Διαφωνώ αρκετά	8	17,8	17,8	24,4
Διαφωνώ λίγο	4	8,9	8,9	33,3
Valid Συμφωνώ λίγο	20	44,4	44,4	77,8
Συμφωνώ αρκετά	8	17,8	17,8	95,6
Συμφωνώ πολύ	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	



Στην τελευταία ερώτηση, το μισό περίπου δείγμα (53,3%) δηλώνει πως δεν τους εξηγούν τις δουλειές που τους αναθέτονται, ενώ το υπόλοιπο 46,7% διαφωνεί με αυτήν την πρόταση.

Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ πολύ	11	24,4	24,4	24,4
Διαφωνώ αρκετά	8	17,8	17,8	42,2
Διαφωνώ λίγο	2	4,4	4,4	46,7
Valid Συμφωνώ λίγο	11	24,4	24,4	71,1
Συμφωνώ αρκετά	7	15,6	15,6	86,7
Συμφωνώ πολύ	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	



3.3. Μέτρηση Εργασιακής Ικανοποίησης

Η αξιολόγηση των επιμέρους παραγόντων ικανοποίησης καθώς και η μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης δίνεται στον κάτωθι πίνακα.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
ΜΙΣΘΟΣ	1,00	6,00	2,64	1,02
ΠΡΟΑΓΩΓΗ	1,00	4,00	2,75	,88
ΕΠΟΠΤΕΙΑ	1,75	6,00	4,21	1,02
ΠΡΟΝΟΜΙΑ - ΟΦΕΛΗ	1,25	4,75	2,88	,83
ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΕΣ ΑΝΤΑΜΟΙΒΕΣ	1,25	6,00	3,06	1,07
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	1,25	4,75	3,03	,72
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ	2,50	6,00	4,11	,88
ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1,25	6,00	4,18	,88
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2,00	5,50	3,67	,88
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	2,36	5,06	3,37	,54

Βάσει των ανωτέρω αποτελεσμάτων, εκτιμήθηκε η συνολική ικανοποίηση μέσω αξιολόγησης των 9 επιμέρους διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης σύμφωνα με τις τιμές διαφωνώ πολύ (1) – συμφωνώ πολύ (6). Ως εκ τούτου, η συμφωνία με θετικά διατυπωμένες ερωτήσεις και η διαφωνία με αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις εκπροσωπεί την ικανοποίηση, ενώ η διαφωνία με θετικά διατυπωμένες ερωτήσεις και η συμφωνία με αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις αντιπροσωπεύει τη δυσαρέσκεια από την εργασία.

Συγκεκριμένα, όταν ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι μεγαλύτερος του τέσσερα (>4) τότε υπάρχει ικανοποίηση του δείγματος, ενώ όταν ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι χαμηλότερος του τρία (<3) τότε υπάρχει δυσαρέσκεια του δείγματος. Στις περιπτώσεις που ο μέσος όρος κυμαίνεται μεταξύ τρία και τέσσερα (3 – 4) τότε υπάρχει αβεβαιότητα για την ικανοποίηση ή όχι του δείγματος.

Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση ως προς το μισθό συγκεντρώνει μέσο όρο 2,64, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι επαγγελματίες υγείας που συμμετείχαν στην έρευνα είναι δυσαρεστημένοι από τις αποδοχές τους

Ως προς τις δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξης και προαγωγής διαμορφώνεται μέσος όρος 2,75 και συνεπώς το δείγμα είναι δυσαρεστημένο για τις δυνατότητες ανέλιξης που του δίνονται.

Ως προς την επίβλεψη και εποπτεία του προσωπικού παρατηρείται ότι οι επαγγελματίες του δείγματος είναι ικανοποιημένοι (μ.ο. 4,21), γεγονός που υποδηλώνει ότι οι σαφείς επαγγελματικές διαδικασίες και ο τρόπος διοίκησης των εργαζομένων με γνώμονα την εποπτεία αποτιμάται θετικά και συμβάλλει στην ικανοποίηση των εργαζομένων.

Η κατηγορίες ικανοποίησης ως προς (α) τις ενδεχόμενες αμοιβές, (β) τις συνθήκες λειτουργίας, και (γ) την επικοινωνία αποτελούν παράμετροι που δεν μπορούν να αξιολογηθούν με βεβαιότητα ως προς την ικανοποίηση που παρέχουν. Συγκεκριμένα, συγκεντρώνουν αποτελέσματα ικανοποίησης με μέσους όρους 3,06, 3,03 και 3,67 αντίστοιχα.

Η μελέτη της ικανοποίησης που απορρέει από τους συναδέλφους εμφανίζει μέσο όρο 4,11 και κατά συνέπεια παρατηρείται ότι η συναδελφικότητα και η σχέση των

εργαζομένων με τους υπόλοιπους επαγγελματίες υγείας συμβάλλει θετικά στην ενίσχυση της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Τέλος, η φύση της εργασίας που εμπεριέχει στοιχεία όπως το νόημα της εργασίας, ο βαθμός που η φύση της εργασίας αρέσει στους εργαζομένους, η περηφάνια των εργαζομένων για τη θέση τους καθώς και η ευχαρίστηση που απορρέει από την εργασία, διαμορφώνει μέσο όρο 4,18. Συνεπώς, η φύση της εργασίας συμβάλλει θετικά στην ενίσχυση των εργαζομένων.

Συμπερασματικά, ικανοποίηση προκαλούν παράγοντες όπως η εποπτεία, η συναδελφικότητα και η φύση της εργασίας. Δυσανεμία στους επαγγελματίες υγείας προκαλούν παράγοντες όπως οι μισθοί, η προαγωγή, και τα προνόμια – οφέλη. Η αξιολόγηση της συνολικής ικανοποίησης διαμορφώνει μέσο όρο 3,37 και συνεπώς παρατηρείται ότι δεν υπάρχει σαφή αποτελέσματα ως προς τη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων του δείγματος, καθώς το δείγμα εμφανίζεται ούτε επαρκώς ικανοποιημένο, αλλά ούτε δυσαρεστημένο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εκτίμηση της ικανοποίησης των εργαζομένων στα επαγγέλματα υγείας αξιολογήθηκε μέσω του δομημένου ερωτηματολογίου που ανέπτυξε ο Spector (1984), όπως συμπληρώθηκε από τυχαίο δείγμα 45 ατόμων. Η μελέτη της ικανοποίησης που απορρέει από τις αμοιβές καταδεικνύει ότι οι επαγγελματίες υγείας είναι δυσαρεστημένοι από την εργασία τους (μ.ο. 2,64) γεγονός που εκφράστηκε κυρίως από την ύπαρξη δικαιοσύνης ως προς τις αμοιβές. Η έλλειψη αυτή ικανοποίησης των Ελλήνων επαγγελματιών υγείας επιβεβαιώνεται και από προγενέστερες σχετικές έρευνες (Αναγνωστοπούλου και συν., 2013, Πουζουκίδου και συν., 2006), ενώ άλλες μελέτες υποδεικνύουν μια πιο μέτρια σχέση μεταξύ εργασίας και ικανοποίησης (Μαρνέρας και συν., 2010). Αντίθετα, σύμφωνα με έρευνα που αφορά στην ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας στην Κύπρο, φαίνεται πως στην Κύπρο, τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης είναι υψηλότερα από εκείνα που παρουσιάζονται στην παρούσα εργασία (Μακρή και συν., 2011).

Επιπλέον, εντοπίστηκε επαγγελματική δυσαρέσκεια από τις δυνατότητες προαγωγής των εργαζομένων καθώς εντοπίζονται πολύ λίγες πιθανότητες ανέλιξης. Ταυτόχρονα, οι επαγγελματίες υγείας είναι ικανοποιημένοι από το πλαίσιο εποπτείας (μ.ο. 4,21) καθώς αναγνωρίζονται οι ικανότητες του προϊσταμένου, δεν εντοπίζονται αδικίες εις βάρος των υφισταμένων του, ενώ υπάρχει και συμπάθεια μεταξύ υφισταμένων και προϊσταμένων.

Τα προνόμια και λοιπά οφέλη που αποκομίζουν οι εργαζόμενοι επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίηση και συγκεκριμένα το δείγμα εμφανίζεται δυσαρεστημένο καθώς εντοπίζονται προνόμια που ενώ δικαιούνται δεν λαμβάνουν. Οι ενδεχόμενες ανταμοιβές, οι συνθήκες λειτουργίας και η επικοινωνία των νοσοκομείων δεν επηρεάζουν ούτε θετικά, ούτε αρνητικά την ικανοποίηση, ενώ εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από τη συναδελφικότητα που υπάρχει στον οργανισμό (μ.ο. 4,11). Συγκεκριμένα, η πλειονότητα του δείγματος συμπαθεί τους συναδέλφους του, ενώ αναγνωρίζει ότι περνάει ευχάριστα στον εργασιακό χώρο με τους υπόλοιπους εργαζομένους. Επιπλέον, η φύση της εργασίας δημιουργεί εργασιακή ικανοποίηση καθώς η πλειονότητα των εργαζομένων αισθάνεται περηφάνια για τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες που εμπεριέχονται στη θέση εργασίας που κατέχει. Σε αντίθεση με

τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας βρίσκεται μια μελέτη στην Κύπρο, σύμφωνα με την οποία, οι 3 σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας είναι η σχέση τους με τους ασθενείς, οι αποδοχές τους και η αναγνώριση της προσφοράς τους (Μακρής και συν., 2011). Οι Αναγνωστοπούλου και συν. (2013) έδειξαν πως οι κυριότεροι παράγοντες διαμόρφωσης της ικανοποίησης σε δείγμα νοσηλευτών της Ελλάδας είναι τα οργανωσιακά χαρακτηριστικά, δηλαδή το τμήμα όπου εργάζονται, το ωράριο εργασίας τους και η στελέχωση του τμήματος. Είναι πιθανόν οι διαφορές αυτές στους παράγοντες που αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι ως σημαντικότερους να είναι μερικώς υπεύθυνη για τις σημαντικές διαφορές των επιπέδων ικανοποίησης που εντοπίζονται σε συνολικό επίπεδο μεταξύ των δύο ερευνών.

Η συνολική ικανοποίηση του δείγματος δεν είναι σαφής καθώς διαμορφώνεται μέσος όρος 3,37 και κατά συνέπεια γίνεται σαφές ότι η βελτίωση της ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας μπορεί να επιτευχθεί μέσω βελτίωσης του επιπέδου μισθών των εργαζομένων στα νοσοκομεία. Συγκεκριμένα, πρέπει να αισθάνονται οι επαγγελματίες υγείας λαμβάνουν μισθό που είναι δίκαιο ως προς τις υπηρεσίες που παρέχουν. Στο ίδιο πλαίσιο πρέπει να δίνονται διάφορες ανταμοιβές και λοιπά οφέλη που να συνδέονται με την παραγωγικότητα των υπαλλήλων, ώστε να αναπτυχθεί η ικανοποίηση από την εργασία.

Επιπλέον, η διαμόρφωση διαδικασιών ανέλιξης των εργαζομένων σε ανώτερα κλιμάκια εργασίας (ή/και διοίκησης) θα λειτουργήσει θετικά ως προς την ενίσχυση της ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς οι εργαζόμενοι πρέπει να αισθανθούν ότι η σωστή εκτέλεση των εργασιών της θέσης που κατέχουν θα συμβάλλει στην ανέλιξή τους και στην επαγγελματική του ενδυνάμωση στο πλαίσιο του οργανισμού. Παράλληλα, προτείνεται η βελτίωση των υφιστάμενων συνθηκών λειτουργίας καθώς απαιτούνται σαφείς διαδικασίες και σαφής οργάνωση των εργασιών ώστε να ενισχυθεί η ικανοποίηση.

Τέλος, ο οργανισμός πρέπει να διαμορφώσει ένα ξεκάθαρο και κατανοητό μήνυμα, που με κατάλληλους διαύλους επικοινωνίας και ανάπτυξης σχέσεων μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, θα συμβάλλει στη διατύπωση ξεκάθαρων στόχων που θα συμβάλλουν στη βελτίωση της επικοινωνίας και ως εκ τούτου της ικανοποίησης που απορρέει από το συγκεκριμένο παράγοντα. Συνεπώς, η αναδιοργάνωση των ανωτέρω,

και η λήψη μέτρων βελτίωσης των ανωτέρω παραγόντων θα συμβάλλει καθοριστικά στην ενίσχυση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία για τους επαγγελματίες υγείας.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η παρούσα έρευνα διαθέτει και ορισμένους περιορισμούς. Αρχικά, το δείγμα που αξιοποιήθηκε για τη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας ήταν αρκετά μικρό (45 άτομα), με αποτέλεσμα να υπάρχει κίνδυνος το δείγμα να μην είναι πολύ αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Παράλληλα, οι ερωτήσεις που ανήκαν στην ίδια κατηγορία του ερωτηματολογίου και τοποθετήθηκαν σε διαφορετικά σημεία του τελευταίου, ήταν εμφανώς παρόμοιες, και ως εκ τούτου, ενδέχεται η πρώτη απάντηση να επηρέαζε αυτομάτως και όλες τις υπόλοιπες.

Αναφορικά με τη μελλοντική έρευνα, προτείνεται η εκτενέστερη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης στους επαγγελματίες υγείας, με τη χρήση μεγαλύτερων δειγμάτων, καθώς και η συγκριτική μελέτη της ικανοποίησης μεταξύ δειγμάτων του ίδιου κλάδου διαφορετικών περιοχών της Ελλάδας. Παράλληλα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η παράλληλη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης, ώστε να δειχθεί εάν η έλλειψη της επαγγελματικής ικανοποίησης που εντοπίζεται σε γενικό πλαίσιο βρίσκεται ήδη σε προχωρημένο στάδιο, φτάνοντας στην εξουθένωση, ή υπάρχει ακόμη περιθώριο μείωσής της με απλή εφαρμογή καλύτερων συνθηκών εργασίας.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bellou, V. (2010) Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age, *Career Development International*. 15(1). p.4-19.
- Best, M.F., Thurston, N.E. (2004) Measuring nurse job satisfaction, *Journal of Nursing Administration*. 34. p.283-290.
- Bodur, S. (2002) Job satisfaction of health care staff employed at health centres in Turkey, *Occupational Medicine*. 52(6). p.353-355.
- Chen, D.R., Myrtle, R., Liu, C., Fahey, D. (2011) Job and career influences on the career commitment of health care executives: The mediating effect of job satisfaction, *Journal of Health Organization and Management*. 25(6). p.693-710.
- Coolican, H. (2008). Ψυχολογία της εργασίας. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992) *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Jimmieson, N.L. (2000) Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy, *Work & Stress*. 14(3). p.262-280.
- Job Satisfaction Survey (JSS). Διαθέσιμο στο <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>
- Krogstad, U., Hofoss, D., Veenstra, M., Hjortdahl, P. (2006). Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: Relevance for micro unit culture, *Human Resources for Health*. 4(3).
- Lampinen, M.S., Viitanen, E.A. & Konu, A.I. (2015) Sense of community and job satisfaction among social and health care managers, *Leadership in Health Services*. 28(3). p.228-244.
- Lee, R. & Wilbur, E.R. (1985) Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis, *Human Relations*. 38. p.781-791.

Locke, E. (1976). The nature and the causes of job satisfaction. In: Dunnette MD *Handbook of Industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

Mahmoud, A.B. & Reisel, W.D. (2014) Relating patient satisfaction to nurses' job satisfaction, job security and obedience OCBs, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. 8(1). p.47-61.

Maslach, C. (1982) *Burnout: The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Halls.

Maslow, A. (1954). *Motivation And Personality*. Harper and Row.

Murphy, L.R. (1995). Managing job stress: An employee assistance / human resource management partnership, *Personnel Review*. 24(1). p.1995.

Newman, K. and Maylor, U. (2002) Empirical evidence for “the nurse satisfaction, quality of care and patient satisfaction chain”, *International Journal of Health Care Assurance*. 15(2). p.80-88.

O’Leary, P., Wharton, N., Quinlan, T. (2009) Job satisfaction of physicians in Russia, *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 22(3). p.221-231.

Pantouvakis, A. & Mpogiatzidis, P. (2013) The impact of internal service quality and learning organization on clinical leaders' job satisfaction in hospital care services, *Leadership in Health Services*. 26(1). p.34-49.

Piko, B.F. (2006) Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*. 43. p.311-318.

Pillay, R. (2008) Work satisfaction of medical doctors in the South African private health sector, *Journal of Health Organization and Management*. 22(3). p.254-268.

Raddaha, A.H.A., Alasad, J., Albikawi, Z.F., Batarseh, K.S., Realat, E.A., Saleh, A.A. & Froelicher, E.S. (2012) Jordanian nurses' job satisfaction and intention to quit, *Leadership in Health Services*. 25(3). p.216-231.

Savery, L.K. (1988). Men and Women in the Work Place: Examining some Differences, *Economic Business Review*. 2(3). p.17-21.

Savery, L.K. (2007). Job Satisfaction and Nurses, *Journal of Managerial Psychology*. 4(5). p.11-16.

Serviovanni, T.J. (1968). New evidence on teacher morale: A proposal for staff differentiation. *North Central Association Quarterly*, 42, p. 259 – 266.

Trivellas, P., Reklitis, P. & Platis, C. (2013) The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in Health Care, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 73. p.718-726.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Wiesman, C.S. & Nathanson, C.A. (1985) Professional satisfaction and client outcomes: A comparative organizational analysis, *Med Care*. 23. p.1179-1192.

Αναγνωστοπούλου, (2013). Εκτίμηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης νοσηλευτών τριτοβάθμιου νοσοκομείου και διερεύνηση της σχέσης με την πιθανότητα αποχώρησης από την εργασία. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 5(2), pp.74-84.

Αναστασιάδου, Α. (2012). Στατιστική και μεθοδολογία έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Γαλανάκης, Μ. (2012). Εργασιακή Ψυχολογία: Νέες Προσεγγίσεις και Πρακτικές Παρεμβάσεις. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Δικαίος, Κ., Κουτούζης, Μ., Πολύζος, Ν., Σιγάλας, Ι. και Χλέτσος, Μ. (1999). Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης Υπηρεσιών Υγείας. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Ζαβλανός, Μ. (2002). Μάνατζμεντ. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία: επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

Θεοδώρου, Μ., Καϊτελίδου, Δ. (2007) Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο, *Νοσηλευτική*, 46(4). p.537-544.

Καντάς, Α. (1993). Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Καντάς, Α. (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Κουράκος, Μ., Καυκιά, Θ., Ρεκλείτη, Μ., Ζυγά, Σ., Κοτρώτσιου, Ε. και Γκούβα, Μ. (2011). Μελέτη ικανοποίησης από την εργασία των φροντιστών υγείας – νοσηλευτών παθολογικών κλινικών του Εθνικού Συστήματος Υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 29(1), σελ. 61 – 69.

Λαμπράκη, Μ., Βλασιάδης, Κ., Πατεράκης, Γ., Φιλαλήθης, Α. (2016) Προσδοκίες και ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο, *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 33(4). p.472-478

Μακρής, Μ., Θεοδώρου, Μ. & Middleton, Ν. (2011) Η επαγγελματική ικανοποίηση στα δημόσια γενικά νοσοκομεία της Κύπρου, *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 28(2). p.234-244.

Μαρνέρας, Χ., Θεοδωρακοπούλου, Γ., Αλμπάνη, Ε., Γκούβα, Μ., Δημοπούλου, Ε., Κοτρώτσιου, Ε. (2010). Ικανοποίηση από την εργασία και επίπεδα άγχους σε νοσηλευτές που εργάζονται σε νεφρολογικά κέντρα. *Νοσηλευτική*, 49(1), pp.83-90.

Ξηροτύρη – Κουφίδου, Σ. (2001). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων: Η πρόκληση του 21^{ου} αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ανικούλα.

Παντουβάκης, Α. και Μπογιατζίδης, Π. (2012). Η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εσωτερικής ποιότητας μέσω των αντιλήψεων της κλινικής ηγεσίας νοσηλευτικών τμημάτων. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 29(1), σελ. 44 – 50.

Πέλεχας, Ε., Αντωνιάδης, Α. (2013) Συγκριτικά μελέτη ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού σε δύο νοσοκομεία της Ελλάδας, *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 30(3). p.325-334.

Πουζουκίδου, Α., Θεοδώρου, Μ., Καϊτελίδου, Δ. (2006). Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο. *Νοσηλευτική*, 46, pp.537-544.

Τριγώνης, Ε. (2014) *Οργανωσιακή κουλτούρα και επαγγελματική ικανοποίηση στους επαγγελματίες υγείας. Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών «Γεώργιος Γεννηματάς»*. Κύπρος: Διπλωματική Εργασία.