

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**“Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
ΤΟΥΣ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ”**

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΒΑΝΤΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:

ΒΕΝΕΤΑΚΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΞΕΝΙΚΑ ΜΑΡΙΕΤΤΑ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2006

"You will never have a day when you feel your job is not worthwhile,"
Ian Wilson, director of social services at the London Borough of Tower Hamlets.

Ευχαριστούμε όλους όσους βοήθησαν για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης εργασίας και ιδιαίτερα τον υπεύθυνο καθηγητή μας, κ.Βάντση, τον πρόεδρο του Σ.Κ.Λ.Ε. του περιφερειακού τμήματος Κρήτης, κ.Παναγιωτάκη και την καθηγήτρια του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας κ.Παπαδάκη Ελένη.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7-8
---------------	-----

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΕΡΓΑΣΙΑ

1.1. Η σημασία της εργασίας	10
1.2. Θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικές με τη σημασία της εργασίας.....	11
1.2.α. Οι απόψεις των κλασικών.....	11
1.2.β. Η Ταιηλοριστική άποψη.....	13
1.2.γ. Ο Έλτον Μέιο.....	13
1.2.δ. Ο Κουρτ Λεβίν.....	15
1.2.ε. Ο Μάσλοου.....	15
1.2.στ. Ο Χέρτζμπεργκ.....	18
1.2.ζ. Ο Ρόμπερτ Μπλόουνερ.....	20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1. Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	23
2.1.α. Τρόποι μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης	24
2.2. Θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση.....	25
2.3. Αίτια επαγγελματικής ικανοποίησης.....	26
2.3.α Η ίδια η εργασία.....	26
2.3.β. Διαφορετικά επαγγέλματα.....	27
2.3.γ. Μισθός.....	27
2.3.δ. Προοπτικές προαγωγής.....	28
2.3.ε. Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον.....	28
2.3.στ. Μονιμότητα.....	29
2.3.ζ. Κοινωνικό γόητρο.....	29
2.3.η. Εποπτεία.....	29
2.3.θ. Χαρακτηριστικά των οργανώσεων.....	30
2.3.ι. Συνεργασία με συναδέλφους και συνεργασία με άλλες ειδικότητες.....	30
2.3.ια. Ατομικές διαφορές.....	30
2.3.ιβ. Ηλικία.....	31
2.3.ιγ. Φύλο.....	31

2.4. Αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	32
2.4.α. Απόδοση στην εργασία και παραγωγικότητα.....	32
2.4.β. Υγεία και ψυχική υγεία.....	33
2.4.γ. Ικανοποίηση από τη ζωή.....	34
2.4.δ. Δραστηριότητες σωματείων/ συλλόγων.....	34
2.4.ε. Άγχος- Εργασιακό Άγχος.....	34
2.4.στ. Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης.....	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 Οργάνωση και λειτουργία του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας	40
3.2 Οι κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα.....	41
3.3 Προβλήματα στο χώρο εργασίας του κοινωνικού λειτουργού στην Ελλάδα.....	42

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

4.1. Μεθοδολογία έρευνας.....	46
4.2. Πιλοτική έρευνα	46
4.3. Δείγμα.....	47
4.4. Ερευνητικά εργαλεία.....	48
4.5. Ερευνητικές υποθέσεις	49
4.6. Στατιστική ανάλυση.....	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Συχνότητες.....	50
5.2. Συσχετίσεις.....	52
5.2.α. Συσχέτιση παραγόντων ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση και βαθμού ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση.....	52
5.2.β. Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση.....	54
5.2.γ. Συσχέτιση ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων και της ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση.....	54
5.2.δ. Συσχέτιση κατηγορίας υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία.....	55
5.2.ε. Συσχέτιση κατηγορίας υπηρεσιών και ικανοποίησης από την οργάνωση.....	55
5.2.στ. Συσχέτιση ετών εργασίας και ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση....	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΣΥΖΗΤΗΣΗ	
6.1. Συζήτηση.....	56
6.2. Συμπεράσματα.....	63
6.3. Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	64
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	78
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ.....	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ.....	100
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV: ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ.....	164
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	165

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα έρευνα αφορά στο θέμα της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργιών από το επάγγελμά τους. Αυτό που μας οδήγησε στην επιλογή του θέματος αυτού, ήταν ο προβληματισμός σχετικά με το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργιών από την άσκηση του επαγγέλματός τους και το προσωπικό μας ενδιαφέρον λόγω του αντικειμένου των σπουδών μας.

Είναι γεγονός ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα της επαγγελματικής ζωής και την ποιότητα της ζωής των ανθρώπων γενικότερα. Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό δείκτη για το πώς το άτομο διαχειρίζεται τις καταστάσεις, σε ένα σημαντικό τομέα της ζωής του. Η μη ικανοποίηση από την εργασία συχνά αποτελεί ένδειξη προβλημάτων στην ατομική ή επαγγελματική ζωή. Για έναν οργανισμό, αντίστοιχα, είναι πολύ σημαντικό να έχει ικανοποιημένους συνεργάτες, ώστε να διατηρεί την ομαλή λειτουργία του.

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί σήμερα, ένα από τα σημαντικότερα θέματα στην οργανωτική και βιομηχανική ψυχολογία, αφού θεωρείται πως συνδέεται τόσο με το άτομο-εργαζόμενο και τη ψυχική του υγεία, όσο και με τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις.

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Νομό Ηρακλείου και το δείγμα μας ήταν οι εν ενεργεία κοινωνικοί λειτουργοί του νομού αυτού. Η έρευνα αυτή ήταν μία πρόκληση για τις γράφουσες καθώς, παρόμοιες έρευνες στην Ελλάδα δεν είχαν διενεργηθεί, παρά μόνο από την κα.Παπαδάκη. Η κα.Παπαδάκη πραγματοποίησε έρευνα σε όλους τους Νομούς της Κρήτης το 2000.

Στα πλαίσια της έρευνας που πραγματοποιήσαμε, αποκτήσαμε πολύ ενδιαφέρουσες εμπειρίες. Μέσα από την προσωπική μας επαφή με τους ερωτώμενους, κατά τη διανομή και συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, γνωρίσαμε συναδέλφους που ασκούν το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού σε ένα από τους μεγαλύτερους Νομούς της Ελλάδας, το Νομό Ηρακλείου. «Γνωρίσαμε» την εργασία του κοινωνικού λειτουργού στις υπηρεσίες του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Οι ερωτώμενοι κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ανέφεραν τις θετικές και αρνητικές εμπειρίες τους από την άσκηση του επαγγέλματος. Αποκτήσαμε μία εικόνα για τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργιών, για τον ανταγωνισμό που υπάρχει στην αγορά εργασίας, για τα προβλήματα και τις ελλείψεις του προνοιακού συστήματος. Είναι γεγονός ότι οι ανεπαρκείς πόροι, οι ελλείψεις και η μη ευελιξία του συστήματος, καθιστούν δύσκολο το έργο του κοινωνικού λειτουργού. Παρ' όλα αυτά όμως, οι περισσότεροι επεσήμαναν την ηθική

ικανοποίηση που λαμβάνουν στα πλαίσια της επαγγελματικής τους σχέσης, κατά την εφαρμογή της Κοινωνικής Εργασίας με Άτομα, Ομάδες και Κοινότητα.

Όσον αφορά στη δομή και στο περιεχόμενό της, η παρούσα εργασία διακρίνεται σε δύο μέρη, στο θεωρητικό και το ερευνητικό. Το θεωρητικό μέρος εμπεριέχει τα τρία πρώτα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, αναφερόμαστε στη σημασία της εργασίας και στις θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με αυτή και στο δεύτερο κεφάλαιο, στη σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης, στους παράγοντες που την επηρεάζουν, στις θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με αυτήν και τέλος, στα αποτελέσματά της. Στο τρίτο κεφάλαιο κάνουμε μία σύντομη αναφορά στην οργάνωση και λειτουργία του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα και στις κοινωνικές υπηρεσίες της.

Στο ερευνητικό μέρος εμπεριέχονται τα τρία τελευταία κεφάλαια της εργασίας. Στο τέταρτο κεφάλαιο, αναφερόμαστε στη μεθοδολογία της έρευνας, στο δείγμα, στα ερευνητικά εργαλεία, στις ερευνητικές υποθέσεις και τέλος, γίνεται η ανάλυση των στατιστικών στοιχείων. Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας και στο έκτο, αναφέρουμε κάποια προσωπικά μας συμπεράσματα καθώς και, κάποιες προτάσεις για μελλοντικές έρευνες. Τέλος, παρατίθενται, ως παράρτημα, όλοι οι στατιστικοί πίνακες της έρευνας για όσους ενδιαφέρονται να μελετήσουν αναλυτικά και λεπτομερώς κάθε περίπτωση.

Τέλος, αξίζει να αναφερθούν οι δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε κατά τη συγγραφή της επιστημονικής αυτής εργασίας καθώς και, στις δυσκολίες κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης της έρευνας. Όσον αφορά στο θεωρητικό μέρος της μελέτης, οι δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε αφορούσαν στις βιβλιογραφικές πηγές. Η πενιχρή ελληνική βιβλιογραφία έκανε επιτακτική την ανάγκη για μεταφράσεις ξένων βιβλίων. Προϋπόθεση για τις μεταφράσεις των βιβλίων και άρθρων ήταν η καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας -καθώς όλα τα βιβλία και άρθρα είχαν εκδοθεί στην αγγλική γλώσσα-, χρόνος και υπομονή. Όσον αφορά στην πραγματοποίηση της έρευνας, η μεγαλύτερη δυσκολία αφορούσε στη μετακίνησή μας από περιοχή σε περιοχή, αφού επιθυμούσαμε να απευθυνθούμε προσωπικά στους κοινωνικούς λειτουργούς όλου του Νομού Ηρακλείου και δε διαθέταμε δικό μας μεταφορικό μέσο.

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΕΡΓΑΣΙΑ

1.1 Η σημασία της εργασίας

Η εργασία, αποτελεί για τις οικονομικές επιστήμες έναν από τους πρωτογενείς συντελεστές της παραγωγής. Ο όρος εργασία περιλαμβάνει το σύνολο των προσπαθειών που καταβάλλει ο άνθρωπος για να παράγει οικονομικά αγαθά και υπηρεσίες. Για παράδειγμα, τέτοιες προσπάθειες μπορεί να καταβάλλει ο αγρότης για την παραγωγή γεωργικών προϊόντων, ο οικοδόμος για την κατασκευή σπιτιών, ο συγγραφέας για τη συγγραφή θεατρικών έργων (πνευματική εργασία), ο δάσκαλος για να διδάξει τους μαθητές του κ. λ. π. Όλοι αυτοί που είναι σε θέση να καταβάλλουν προσπάθειες για την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών, αποτελούν το εργατικό δυναμικό μιας χώρας.

Το σύνολο των μυϊκών και πνευματικών προσπαθειών και δεξιοτήτων που μπορεί να προσφέρει στην παραγωγή το εργατικό δυναμικό στη μονάδα του χρόνου αποτελεί τον κυριότερο παραγωγικό συντελεστή κάθε κοινωνίας. Η συμβολή του εργατικού δυναμικού στην παραγωγή εκφράζεται με δύο διαστάσεις, την ποσοτική και την ποιοτική.

Η πρώτη είναι συνάρτηση του αριθμού των εργαζομένων και του χρόνου που εργάζονται, ενώ η δεύτερη εξαρτάται από την πνευματική στάθμη του πληθυσμού, τις δεξιότητες του, την πείρα του και την εκπαίδευση του (γενική και τεχνική). Για τη συμβολή τους στην παραγωγή τα άτομα παίρνουν ορισμένη αμοιβή, η οποία στην οικονομική ορολογία αποδίδεται με τον όρο μισθός. (Τρομπέτας, 2005).

Η εργασία αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα για όλους τους ανθρώπους, σύμφωνα με την Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την οποία εξέδωσαν τα Ηνωμένα Έθνη. Η σημαντικότητα της εργασίας στη ζωή μας έχει μελετηθεί πολλάκις και είναι πλέον δεδομένη. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους η εργασία είναι σημαντική για εμάς. Εκτός από το ότι μας παρέχει εισόδημα, συμβάλλει επίσης στη διανοητική και στη συναισθηματική μας ευημερία. Η εργασία ικανοποιεί την επιθυμία που νιώθουμε ως άνθρωποι να είμαστε παραγωγικά μέλη της κοινωνίας και να έχουμε σκοπό στη ζωή. Επίσης αναπτύσσει μέσα μας έναν βαθμό αυτοσεβασμού. Ως εκ τούτου, ακόμη και μερικά άτομα που έχουν υπεραρκετά χρήματα για να καλύπτουν τις ανάγκες τους ή που πληρούν τις προϋποθέσεις για συνταξιοδότηση προτιμούν να συνεχίσουν να εργάζονται. Η εργασία είναι τόσο σημαντική ώστε η έλλειψή της πολλές φορές προκαλεί σοβαρά κοινωνικά προβλήματα.

Φαίνεται τέλος, ότι η αφοσίωση, στην οργάνωση στην οποία εργάζεται κάποιος, έχει εκλείψει, σε αντίθεση με το παρελθόν. Όπως αναφέρει το γαλλικό περιοδικό Λιμπερασιόν, «η αφοσίωση στην εταιρία θεωρείται κάτι το ξεπερασμένο», και συνεχίζει, «βέβαια, πρέπει να

εργάζεσαι, αλλά για τον εαυτό σου, όχι για την εταιρία».
(http://www.watchtower.org/languages/greek/library/w/2003/2/1/article_01.htm,2003)

1.2. Θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικές με την εργασία

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε τις σημαντικότερες θεωρητικές προσεγγίσεις που αφορούν την εργασία. Σκοπός είναι να κατανοήσουμε τη σημασία της και τη σημαντικότητα της συμβολής της στην ανάπτυξη της ανθρωπότητας. Ακόμα, η ανάλυση των βασικότερων θεωρητικών προσεγγίσεων αποτελεί δομικό λίθο για την περαιτέρω παρουσίαση της εργασίας αυτής.

1.2.α. Οι απόψεις των «κλασικών»

Οι πρώτοι που αναφέρθηκαν στα έργα τους στην εργασία, και προέβησαν σε περαιτέρω ανάλυσή της, ήταν οι *Μαρξ, Βέμπερ και Ντυρκάιμ*. Οι θεωρίες τους διατηρούνται ζωντανές μέχρι και τις μέρες μας. «Οι τρεις θεμελιωτές της κοινωνιολογίας της εργασίας εξακολουθούν να έχουν τους θιασώτες και τους δυσφημιστές τους» (Watson, 1987: 112).

Ιδιαίτερα, οι απόψεις του Καρλ Μαρξ (Karl Marx), διατηρούνται αναλλοίωτες μέχρι τις μέρες μας. Ο Μαρξ θεωρεί, ότι, ο ιδιαίτερος χαρακτήρας κάθε κοινωνίας, οφείλεται στα μέσα παραγωγής που διαθέτει και στις παραγωγικές σχέσεις μεταξύ των μελών της. Επίσης, επηρεάζεται από τον ιδιαίτερο τρόπο με τον οποίο κάθε κοινωνία συνδυάζει τα παραγωγικά μέσα που διαθέτει για να παράγει αγαθά. Τα μέσα παραγωγής που διαθέτει κάθε κοινωνία και οι αντίστοιχες παραγωγικές σχέσεις, συνιστούν την υλική υποδομή, δηλαδή την οικονομική βάση της (Watson, 1995).

«Ακόμα, τα άλλα στοιχεία της κοινωνίας, όπως οι νόμοι, η θρησκεία, η εκπαίδευση, οι ιδεολογίες, κ.λ.π., συνιστούν το εποικοδομήμα της. Το περιεχόμενο του εποικοδομήματος εξαρτάται από την οικονομική βάση της κοινωνίας. Η οικονομική βάση και το εποικοδομήμα μιας κοινωνίας, είναι σαν ένα είδος συγκοινωνούντων δοχείων» (Πετρόπουλος, 1998:50)

Ακόμα, ο Μαρξ, χρησιμοποίησε και ανέλυσε όρους όπως, ο κοινωνικός μετασχηματισμός και η πάλη των τάξεων, ο καπιταλισμός, η αλλοτρίωση. (Παπαδάκη, 2000). «Το έργο του είναι τόσο πολύπλευρο που είναι δύσκολο να χαρακτηριστεί σαν έργο ενός φιλόσοφου ή ενός κοινωνιολόγου ή ενός πολιτικού μαχητή ή ενός ιστορικού...Είναι επίσης δύσκολο να ξεχωρίσει κανείς τι από τον Μαρξισμό ανάγεται στην επιστημονική θεωρία και τι ανήκει στο δόγμα» (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982: 317).

Μεταγενέστερος του Καρλ Μαρξ είναι ο *Εμίλ Ντυρκάιμ (Emile Durkheim)*. Ο Ντυρκάιμ είναι ο πατέρας της γαλλικής κοινωνιολογίας. Σκοπός του ήταν να δημιουργήσει την επιστήμη της κοινωνιολογίας. (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982).

Η συμβολή του Ντυρκάιμ στην κοινωνιολογία της εργασίας προέρχεται βασικά από το έργο του «Ο καταμερισμός της εργασίας» και από την ανάλυση του όρου «ανομία». Γράφτηκε σε μία περίοδο που η κοινωνιολογία σχεδόν δεν υπήρχε στην Γαλλία και το έργο αυτό αγωνίζεται για την κοινωνική αλληλεγγύη και την συνοχή σε μία περίοδο ραγδαίας κοινωνικής και οικονομικής αλλαγής (Watson, 1987: 101).

«Σ’ αυτή την εργασία ο Ντυρκάιμ διακρίνει δύο τύπους κοινωνιών: α) Τις κοινωνίες που χαρακτηρίζονται από τη μηχανική αλληλεγγύη. Στις κοινωνίες αυτές η διαφοροποίηση των ατόμων έχει ελάχιστη σημασία. Κι αυτό γιατί η εσωτερική συνεκτικότητα των κοινωνιών αυτών πηγάζει από τη δύναμη της συλλογικής συνειδήσεως, μια και τα άτομα έντονα είναι δεμένα μεταξύ τους στη βάση του “Ιερού”. β) Στις κοινωνίες που χαρακτηρίζονται από την οργανική αλληλεγγύη. Σ’ αυτές ο καταμερισμός της εργασίας καθιστά τους ανθρώπους διαφοροποιημένες ατομικότητες που εκπληρώνουν ειδικές εργασίες η κάθε μια τους και πραγματοποιούν την “έφεσή” τους» (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982: 367).

Επίσης, ο Ντυρκάιμ επεξεργάζεται μια έννοια σημαντική για την κοινωνιολογία, την έννοια της «ανομίας». Με τον όρο «ανομία» θέλησε να χαρακτηρίσει την ανικανότητα, στην οποία βρίσκεται καμιά φορά η κοινωνία, να μη μπορεί να ενσωματώσει άτομα, που η εξασθένηση της συλλογικής συνείδησης τα αποξένωσε κοινωνικά (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982).

Τελευταίος κατά σειρά είναι ο *Μαξ Βέμπερ (Max Weber)* του οποίου η συνεισφορά στην κοινωνιολογία της εργασίας είναι αξιοσημείωτη και «...εκτείνεται σε αρκετά, μάλλον χωριστά, πεδία: πρώτον, η θεωρία του για την στρωματοποίηση, δεύτερον η ερμηνευτική του μεθοδολογία, τρίτο, τα επιχειρήματά του που αφορούν την άνοδο του ορθολογισμού, την φύση της γραφειοκρατίας και το είδος του γραφειοκρατικού ελέγχου. Κατά μία έννοια, αυτά τα τρία αυθύπαρκτα πεδία περιλαμβάνουν απόψεις του Μαρξισμού» (Watson, 1987:104).

Σημαντική είναι η ανάλυσή του πάνω στη γραφειοκρατία, την οποία και θεωρεί τύπο κοινωνικής οργάνωσης. «Όντας ανώτερη μορφή οργάνωσης, από τεχνολογική άποψη, η γραφειοκρατία έχει τη δυνατότητα, εξαλείφοντας τις προσωπικές σχέσεις και υποτάσσοντας τον καθένα σε κάποιο αντικειμενικό σκοπό, να καθορίζει και να κανονίζει το αποτέλεσμα» (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982:36). Επίσης, ο Βέμπερ ασχολήθηκε με την ανάλυση του καπιταλισμού. Η καινοτομία στις μελέτες του, σε αντίθεση με άλλες μελέτες για τον καπιταλισμό, ήταν ότι αφορούσαν χώρες στις οποίες δεν είχε αναπτυχθεί ο καπιταλισμός, αν και υπήρχαν σ’ αυτές ευνοϊκές αντικειμενικές συνθήκες για την ανάπτυξή του. Ανέλυσε τον Καλβινισμό σαν σύστημα αξιών που οργανώνει τη δραστηριότητα κάποιων κοινωνικών παραγόντων που με τη σειρά τους οδηγούν στον καπιταλισμό. «Ο πουριτανός επιχειρηματίας, από τη μία, απαγορεύει στον εαυτό του να χρησιμοποιεί για την προσωπική του απόλαυση τα αγαθά που συσσωρεύει, και από την άλλη, αναζητά μέσα στην εργασία την πραγμάτωση των κλίσεών του και την επιβεβαίωση των

προσόντων του» (Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982:37). Τέλος, μεγάλη ήταν η συνεισφορά του Βέμπερ στην μεθοδολογία της κοινωνιολογικής έρευνας η οποία στηρίζεται στην ερμηνευτική ανάλυση και όχι στην ποσοτική όπως συμβαίνει σε άλλες επιστήμες.

1.2.β. Η Ταίηλοριστική προσέγγιση της εργασίας

Μερικά χρόνια αργότερα εμφανίστηκε η θεωρητική προσέγγιση του *Φρέντερικ Ταίηλορ (Frederic Taylor)* η οποία αναφέρεται στην *Επιστημονική Οργάνωση της Εργασίας (E. O. E)*. Ο Ταίηλορ, εργαζόμενος σαν μηχανολόγος, παρατήρησε ότι η σημαντικότερη αιτία των συγκρούσεων μεταξύ των προϊσταμένων και των υφισταμένων τους είναι η έλλειψη οργάνωσης η οποία θα αμβλύνει τις συγκρούσεις και θα βοηθήσει στην αύξηση της παραγωγής. Πίστευε ότι οι εργάτες που αποδίδουν καλύτερα πρέπει να αμείβονται και καλύτερα. Με τον τρόπο αυτό θα αποκτούσαν κίνητρο να εργάζονται πιο αποδοτικά προκειμένου να αυξάνονται οι απολαβές τους. «Μπορούμε να πούμε ότι με αυτόν τον τρόπο ανακάλυψε την ψυχολογική αρχή του κινήτρου» (Ριντώ, 1971:126).

Ο Ταίηλορ πιστεύει ότι όλα πρέπει να οργανώνονται, να προβλέπονται και να σχεδιάζονται με στόχο τη μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας. Οι απόψεις του Ταίηλορ περί E. O. E θέτουν την ανθρώπινη ύπαρξη σε κατώτερη μοίρα από εκείνη των μηχανών παραγωγής. Ο Ταίηλορ κατηγορήθηκε ότι θεωρούσε τον άνθρωπο μηχανή. «Ο εργαζόμενος περιορίζεται σε τυφλούς αυτοματισμούς, χωρίς να έχει συνείδηση του σκοπού των εργασιών του, χωρίς να έχει καμία ελπίδα για την επαγγελματική του προαγωγή, και έχοντας μόνο το αίσθημα ότι η αξιοπρέπειά του έχει χαθεί» (Ριντώ, 1971:128). Τέλος, παράλληλα με το φόβο για «τεχνολογική ανεργία» αναπτύχθηκε και ο συνδικαλισμός, εξαιτίας κάποιων σποραδικών κινήματων οργής και δυσαρέσκειας που αφορούσαν τις νέες συνθήκες εργασίας.

Τα κινήματα αυτά οδήγησαν τους «οργανωτές της εργασίας» να κατανοήσουν τα ελλείμματα και μειονεκτήματα του «Ταιηλορισμού». Η E. O. E. αποδείχθηκε ανεπαρκής όσον αφορά τη βελτίωση των σχέσεων εργοδοτών- εργαζομένων καθώς και την αύξηση της παραγωγής.

1.2.γ. Έλτον Μέιο

Στον απόηχο της δυσαρέσκειας που προαναφέραμε, εμφανίστηκε ο *Έλτον Μέιο (Elton Mayo)*, ο οποίος με τις έρευνες που διεξήγαγε με τους συνεργάτες του στο εργοστάσιο Western Electric Co στο Hawthorne έφερε την επανάσταση στο χώρο της εργασίας. Ήταν εκείνοι που πρώτοι διερεύνησαν και επεσήμαναν την επίδραση που ασκούν οι ψυχο-κοινωνιολογικοί παράγοντες στους τόπους εργασίας, την έννοια και τον ρόλο της ομάδας, τη σημαντικότητα της πληροφόρησης, καθώς επίσης μελέτησαν και ανέλυσαν γενικότερα παραμέτρους της εργασίας

όπως, ο χωρισμός των κινήσεων, ο υπολογισμός των ψυχολογικών δεδομένων, κ. λ. π. (Ριντώ, 1971).

Ο Έλτον Μέιο, μπορούμε να πούμε ότι εισήγαγε τον ανθρώπινο παράγοντα στην επιχείρηση. Οι έρευνες του προαναφερθέντος και των συνεργατών του επικεντρώθηκαν στην κούραση των εργαζομένων, στην επίδραση του χρόνου διάρκειας της εργασίας και των ενδιάμεσων διαλειμμάτων, στη στάση των απασχολούμενων απέναντι στην εργασία τους και στην εταιρία, στην σημασία του ρόλου της ομάδας στον εργασιακό χώρο. Οι έρευνες αυτές διήρκεσαν οχτώ χρόνια και τα αποτελέσματά τους ήταν ποικίλα και σημαντικότερα. Η μηχανιστική αντίληψη της εργασίας είχε πια ξεπεραστεί και μια νέα εποχή είχε ξεκινήσει, η εποχή των *ανθρώπινων σχέσεων στη βιομηχανία*. Στόχος και πάλι είναι η άνευ συγκρούσεων λειτουργία του εργοστασίου και η χρησιμοποίηση στο μέγιστο βαθμό του δυναμικού του. Τα αποτελέσματα των ερευνών έδειξαν ότι για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός θα πρέπει:

- α) τα οικονομικά κίνητρα που παρέχονται στους εργαζόμενους να συνδυάζονται και με άλλα κίνητρα (όπως της δυνατότητας προαγωγής) καθώς από μόνα τους δεν επιτυγχάνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης,
- β) το πνεύμα του «μάνατζερ» να διαφοροποιηθεί (αυτό αφορά και τους εργοδηγούς και προϊσταμένους). Όπως φάνηκε στις έρευνες, όταν ο εργοδηγός αντικαταστάθηκε από τον παρατηρητή της έρευνας, η παραγωγή αυξήθηκε. Αυτό ίσως να σημαίνει την ανάγκη μείωσης της αυταρχικότητας στους χώρους εργασίας,
- γ) οι εργαζόμενοι να αντιμετωπίζονται ως μοναδικοί και διαφορετικοί,
- δ) να αναπτυχθεί στις επιχειρήσεις η εργασία σε ομάδες.

Ο Έλτον Μέιο ήταν επίσης εκείνος που εισήγαγε τον θεσμό της συμβουλευτικής (counseling) στον εργασιακό χώρο.

Τα συμπεράσματα της έρευνας ήταν τα εξής:

- Ο βασικός στόχος των ανθρώπινων σχέσεων είναι η ψυχική συνένωση του εργαζόμενου με τη λειτουργία του εργοστασίου και με την υλική ανέλιξη της εργασίας.
- Η διεύθυνση της επιχείρησης θα πρέπει να πληροφορεί, να πείθει και να διαβεβαιώνει, αντί να δίνει χωρίς εξηγήσεις διαταγές.
- Ο εργάτης πρέπει να ξεφύγει από την προσήλωσή του μόνο στα μερικά καθήκοντα.
- Η επιχείρηση αποκτά πλεονεκτήματα όταν ικανοποιεί τους εργαζόμενούς της και οι έρευνες απέδειξαν ότι οι εργαζόμενοι προτιμούν τις πιο σύνθετες και με ποικιλία εργασίες και ότι επιθυμούν να γνωρίζουν τους σκοπούς των προσπαθειών τους. (Ριντώ, 1971:139)

«Η γενική εξέλιξη τείνει... προς μian καλύτερη, αμοιβαία προσαρμογή του ανθρώπου και της μηχανής, προς κάτι που ξεπερνά την πρωτόγονη Επιστημονική Οργάνωση της

Εργασίας. Η μεγάλη συμβολή του Elton Mayo είναι ότι επέτρεψε μια τέτοια εξέλιξη». (Ριντώ, 1971:139)

1.2.δ. Ο Κουρτ Λεβίν

Τη σημαντικότητα της πληροφόρησης (που είδαμε παραπάνω, στο σημείο β) τόνισε και ο *Κουρτ Λεβίν (Kurt Lewin)*, όπως επίσης διασαφήνισε την έννοια της ομάδας. Οι μελέτες του μετατόπισαν το βάρος της έρευνας από το άτομο στην ομάδα. Θεωρεί ότι η ομάδα «*συγκροτεί μια πραγματικότητα διαφορετική από το άθροισμα των μελών της*» (Ριντώ, 1971: 139).

Όσον αφορά την πληροφόρηση, πιστεύει ότι πρέπει να παρέχεται στους εργαζόμενους μέσω διαλέξεων κ. λ. π. ,ούτως ώστε να πάψει η παλιά αυταρχικότητα από μέρους της διεύθυνσης, και οι εργαζόμενοι να αναλαμβάνουν προσωπικά τις ευθύνες για την εκτέλεση των εργασιών. Επίσης, μέσω των ομάδων, και η διεύθυνση θα λαμβάνει εύκολα την πληροφόρηση που χρειάζεται για θέματα που απασχολούν τους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια ομαδικών συζητήσεων.(Καζνέβ & Βικτόρωφ, 1982).

1.2.ε. Ο Μάσλοου

Ο *Μάσλοου*, το 1943, στη *θεωρία του για τις ανθρώπινες ανάγκες*, επιχειρεί να ταξινομήσει τις ανάγκες του ατόμου δημιουργώντας τη γνωστή πυραμίδα του Μάσλοου. Σύμφωνα με αυτήν, οι ανθρώπινες ανάγκες κατατάσσονται σε ομάδες και υπόκεινται σε ιεράρχηση με βάση τη σειρά και τη σημαντικότητα της ικανοποίησής τους. Η ταξινόμηση των αναγκών είναι η ακόλουθη:

➤ *Φυσιολογικές ανάγκες:*

Είναι οι ανάγκες που συνδέονται άμεσα με την επιβίωση του ατόμου. Αν αναβληθεί η ικανοποίησή τους γίνεται προβληματική η επιβίωση του. Αυτές είναι η τροφή, η ένδυση, η στέγη, κτλ. Όσο χρόνο μένουν οι φυσικές ανάγκες ικανοποίητες, το άτομο δεν αισθάνεται την ύπαρξη αναγκών υψηλότερου επιπέδου. Μόνο όταν ικανοποιηθούν αυτές, παύουν να επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου (ανάγκη που ικανοποιούν παύει να είναι ανάγκη) και παραμένουν στον οργανισμό σε "στάση αναμονής" για να εμφανισθούν, όταν σταματήσουν να υπάρχουν οι συνθήκες που τις ικανοποίησαν (Αργυράκη, 2005).

➤ *Ανάγκες ασφάλειας:*

Συνδέονται με συναισθήματα φόβου για τους φυσικούς κινδύνους και την αδυναμία ικανοποίησης των φυσικών αναγκών, πρόκειται δηλαδή για συναισθήματα αυτοσυντήρησης.

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται η προστασία εναντίον του κινδύνου, του φόβου, των στερήσεων και η επιθυμία για σιγουριά εργασίας.

Η επιθυμία αυτή μπορεί να είναι πολύ σπουδαίο κίνητρο συμπεριφοράς, επειδή κάθε εργαζόμενος εξαρτάται, τουλάχιστον εν μέρει, από την εργασία. Η ανάγκη για σιγουριά παίρνει τη μορφή της απαιτήσεως για οικονομική σιγουριά(μονιμότητα εργασίας, αποταμίευση) προτίμηση γνωστού περιβάλλοντος εργασίας, επιθυμία για τάξη στους συνεργάτες και στα υλικά. Η ανάγκη αυτή επηρεάζει τους ανθρώπους και στην επιλογή του επαγγέλματός τους.

Σχετική με τις ανάγκες ασφάλειας και εξασφαλίσεων είναι η θέσπιση από την πλευρά των Κρατών και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και από την πλευρά των επιχειρήσεων η ίδρυση Ασφαλιστικών Εταιρειών, που σκοπεύουν στην κάλυψη διαφόρων κινδύνων, ώστε τα άτομα να αισθάνονται όσο είναι δυνατό εξασφαλισμένα (Αργυράκη, 2005).

➤ Κοινωνικές Ανάγκες και η έννοια του "ανήκειν":

Ο άνθρωπος ως κοινωνικό ον έχει ανάγκη να συναναστρέφεται με άλλους ανθρώπους, να ανήκει σε κοινωνικές ομάδες, να προσφέρει την εκτίμησή του και να απολαμβάνει την εκτίμηση των άλλων, την κατανόησή τους, την αγάπη τους και να συμπεριφέρεται ανάλογα στους άλλους. Παρά το γεγονός ότι είναι γνωστή η κατηγορία των αναγκών αυτών, μερικά ηγετικά στελέχη υποθέτουν, ότι οι ανάγκες αυτές και οι άτυπες σχέσεις και ομάδες που προκύπτουν από τις ανάγκες αυτές αποτελούν κίνδυνο για τους στόχους της τυπικής οργανώσεως. Τότε προσπαθούν να περιορίσουν και να θέσουν υπό έλεγχο τις σχέσεις αυτές, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αντιδρούν, να μη συνεργάζονται μαζί τους και να συγκρούονται ανοικτά ή καλυμμένα. Τότε αυτή η συμπεριφορά των εργαζομένων είναι αποτέλεσμα και όχι αιτία των ενεργειών του ηγετικού στελέχους (Αργυράκη, 2005).

➤ Ανάγκες αυτοεκτίμησης:

Όταν το άτομο ικανοποιήσει την ανάγκη εντάξεως σε μια κοινωνική ομάδα, αισθάνεται την ανάγκη εκτιμήσεως, τόσο εκ μέρους του ίδιου του εαυτού, όσο και εκ μέρους των άλλων. Αυτό σημαίνει ανάγκη για αυτοπεποίθηση, γόητρο, φήμη, αναγνώριση, δύναμη, ανάγκες τις οποίες είχε επισημάνει ο Alfred Adler και οι οπαδοί του, οι οποίες παραμελήθηκαν από τον Freud και τους ψυχαναλυτές. Αν ικανοποιηθούν οι ανάγκες αυτές, τότε αποκτά το άτομο το αίσθημα ότι αξίζει ότι είναι ικανό, χρήσιμο και απαραίτητο στον κόσμο. Διαφορετικά είναι πιθανό να καταληφθεί από σύμπλεγμα κατωτερότητας και αδυναμίας (Πέιν, 2000:325).

Υποστηρίζεται ότι οι ανάγκες αυτές σπάνια ικανοποιούνται τελείως, αντίθετα από τις ανάγκες κατωτέρων επιπέδων Όταν όμως αποκτήσουν σπουδαιότητα το άτομο προσπαθεί συνεχώς να τις ικανοποιήσει. Παρατηρείται ότι εργαζόμενοι κατώτερων κλιμακίων

αντιμετωπίζουν περισσότερες δυσκολίες για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες αυτής της κατηγορίας (Αργυράκη, 2005).

«Μερικές...εργασίες που απαιτούν πολλές ικανότητες δημιουργούν το αίσθημα της εξυψώσεως, άλλες όμως, κοινές εργασίες, δεν προσφέρουν καμία ικανοποίηση στον εργαζόμενο» (Ριντώ, 1971:146).

➤ Ανάγκες αυτοεκπλήρωσης ή αυτοπραγματώσεως:

Ο Μάσλοου υποστηρίζει ότι και αν ικανοποιηθούν όλες οι προηγούμενες ανάγκες, το άτομο πιθανόν να είναι ανικανοποίητο ή και δυσαρεστημένο, εκτός αν επιτύχει τους στόχους τους οποίους έθεσε, αν επιτύχει δηλαδή να ικανοποιήσει τα ιδεώδη του. "Ένα άτομο πρέπει να είναι ότι μπορεί να είναι" τονίζει χαρακτηριστικά ο Μάσλοου. Αυτοπραγμάτωση είναι η επιθυμία να γίνει κάποιος αυτό που ένα ικανό άτομο μπορεί να γίνει. Τα άτομα ικανοποιούν την ανάγκη αυτή με διαφορετικούς τρόπους. Ένα άτομο είναι πιθανό να ικανοποιήσει την ανάγκη αυτή με την επιθυμία να γίνει ιδεώδης γονέας, άλλο με την επιθυμία να διευθύνει σωστά μια επιχείρηση, άλλο με το να γίνει επιτυχημένος αθλητής, κτλ.

Υποστηρίζεται επίσης ότι ο τρόπος με τον οποίο εκφράζεται η αυτοπραγμάτωση είναι δυνατό να αλλάξει και το άτομο να αναζητήσει άλλους τομείς στους οποίους να μεγιστοποιήσει το δυναμικό, καθώς οι φυσικές του δυνάμεις αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου ή διευρύνονται οι ορίζοντες του (Αργυράκη, 2005).

Η διαβάθμιση και η ιεράρχηση των αναγκών δεν είναι πάντα όπως εμφανίζεται στο σχήμα και αναπτύσσεται κατωτέρω. Αυτή αποτελεί μια λογική σειρά ικανοποίησης, πλην όμως είναι πιθανόν να λάβει διαφορετική μορφή ανάλογα με την προσωπική αξιολόγηση και εκτίμηση. Είναι ακόμα πιθανό να υπάρχουν άτομα, με διαφορετικές συνθήκες ζωής, τα οποία να μην αισθάνονται όλες τις κατηγορίες αναγκών, αλλά μόνο κάποιες από αυτές ή μόνο μία κατηγορία, όπως π. χ. στις υποανάπτυκτες χώρες επικρατούν κυρίως οι φυσιολογικές ανάγκες συμφωνά με τα υπάρχοντα στοιχεία, ή οι χριστιανοί μάρτυρες ή οι πατριώτες κτλ. Έχει διατυπωθεί η άποψη, ότι ο άνθρωπος βαδίζει από τις κατώτερες ανάγκες (φυσιολογικές, ασφάλειας) προς τις ανώτερες (κοινωνικές, αυτοεκτίμησης, αυτοπραγματώσεως) ικανοποιώντας την μία μετά την άλλη.

Οι ανάγκες επίσης αλληλεξαρτώνται και αλληλεπικαλύπτονται. Επειδή η μία ανάγκη δεν εξαφανίζεται όταν παρουσιασθεί μία άλλη, όλες οι ανάγκες τείνουν να είναι κάθε φορά μόνο κατά ένα μέρος τους ικανοποιημένες (Αργυράκη, 2005).

«Η τοποθέτηση της ανάγκης αυτής στην κορυφή της πυραμίδας νομίζουμε πως αιτιολογείται από την άποψη της αξίας. Όμως δεν είναι καθόλου βέβαιο ότι η ενεργοποίηση αυτή υποχρεωτικά απαιτεί την προηγούμενη διαδοχική εκπλήρωση των άλλων τεσσάρων κατηγοριών των αναγκών...Νομίζουμε, σε αντίθεση με τη γνώμη του Maslow, ότι η

ενεργοποίηση του Εγώ, προβολή της προσωπικότητας σε ένα έργο που ξεπερνά και υπερέρχει του ατόμου, μάλλον επικαλύπτει παρά επιστεγάζει το υπόλοιπο της πυραμίδος» (Ριντώ, 1971:147).

«Η θεωρία του Μάσλοου όπως και η ψυχανάλυση, υποθέτει ότι το κίνητρο καθεαυτό της δράσης για την επίδιωξη κάποιων σκοπών απορρέει από μίαν ανάγκη η οποία πηγάζει από κάτι που μας λείπει» (Πέιν, 2000:325).



«Η θεωρία του Μάσλοου επικρίθηκε λόγω του ότι θεωρούσε ότι όλοι οι άνθρωποι λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο. Αφαιρούσε το χαρακτηριστικό της μοναδικότητας που ο κάθε άνθρωπος έχει. Η ανθρώπινη φύση είναι πολύ πιο πολύπλοκη, οι άνθρωποι δρουν διαφορετικά σε διαφορετικές περιστάσεις» (Brown, 1992, στο Παπαδάκη 2000). «Οι απόψεις του Μάσλοου θεωρήθηκαν περισσότερο φιλοσοφικές παρά επιστημονικές» (Huizinga, 1970).

Τέλος, ο ορισμός της αυτοπραγμάτωσης φάνηκε να είναι μπερδεμένος και ακόμα, η ικανοποίηση όλων των αναγκών φάνηκε μάλλον ανεπαρκής στο να εξηγήσει την αυτοπραγμάτωση. Επίσης, κατηγορήθηκε για το ότι οι απόψεις του δεν ήταν επιστημονικές (Heylighen, 1992).

1.2.στ. Ο Χέρτζμπεργκ

Σε αντίθεση με την θεωρία του Μάσλοου, η οποία ελάχιστα έχει τεκμηριωθεί από εμπειρικές αποδείξεις, εμφανίστηκε η προσέγγιση του Χέρτζμπεργκ για τα δύο είδη παραγόντων. Το 1960, ο Χέρτζμπεργκ προέβη σε μαζικές ερευνητικές μελέτες στους Αμερικάνους εργαζόμενους. Χιλιάδες εργαζόμενοι από όλους τους τομείς εργασίας

συμμετείχαν στην έρευνα, προκειμένου να προσδιορίσουν τι είναι αυτό που τους παρακινεί στην εργασία. Η θεωρία του για τους παράγοντες βασίστηκε σ' αυτές τις μελέτες (Αργυράκη, 2005). Η θεωρία αυτή πρεσβεύει ότι υπάρχουν δυο κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν την συμπεριφορά των ανθρώπων. Εκείνοι που προκαλούν ικανοποίηση και άλλοι που δημιουργούν δυσαρέσκεια.

Στους πρώτους, που καλούνται κίνητρα ή ενδογενείς παράγοντες, περιλαμβάνονται η επίτευξη, η αναγνώριση, εσωτερικά χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, η υπευθυνότητα και η δυνατότητα ανέλιξης. Οι παράγοντες αυτοί, κατά τον Χέρτζμπεργκ, φαίνεται, ότι είναι ικανοί να έχουν θετικό αποτέλεσμα στην ικανοποίηση από την εργασία, που είναι πιθανό να καταλήξει και σε αύξηση της αποδόσεως του ατόμου. Υποστηρίζεται, ότι όταν οι ανωτέρω παράγοντες πέσουν κάτω από ένα ελάχιστο ανεκτό όριο, τότε δεν υπάρχει μεν ικανοποίηση, αλλά και η συμβολή τους στην δημιουργία δυσαρέσκειας είναι πολύ μικρή. Η πολιτική της επιχειρήσεως και η διοίκηση, οι συνθήκες εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η αμοιβή, η εποπτεία, η θέση (status) και η σιγουριά αποτελούν την δεύτερη κατηγορία παραγόντων. Ο Χέρτζμπεργκ τους αποκαλεί παράγοντες υγιεινής ή εξωγενείς παράγοντες. Δεν αποτελούν ουσιαστικό μέρος της εργασίας αλλά έχουν σχέση με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες εκτελείται το έργο. Η χρήση του όρου υγιεινή γίνεται με την ιατρική της σημασία (προληπτική). Όσο υπάρχουν οι παράγοντες αυτοί, οι οποίοι δεν συντελούν σε ανάπτυξη της ικανότητας για απόδοση, η κατάσταση θεωρείται ουδέτερη, όταν όμως λείψουν δημιουργείται δυσαρέσκεια. Τα κίνητρα αναφέρονται στην ίδια την εργασία, ενώ οι παράγοντες υγιεινής στο περιβάλλον της εργασίας.(Αργυράκη, 2005)

Σύμφωνα με την θεωρία αυτή τα ηγετικά στελέχη πρέπει να ενδιαφέρονται και για τις δύο κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν τις στάσεις και τη συμπεριφορά των εργαζομένων, τόσο για ό,τι τους ευχαριστεί, όσο και για ό,τι τους δυσαρεστεί.

Σύμφωνα με τα υπάρχοντα στοιχεία, οι παραδοσιακές θεωρίες για την σημασία των χρημάτων, των χρηματικών αμοιβών, γενικότερα, των συνθηκών εργασίας και των άλλων παραγόντων υγιεινής σχετικά με την αύξηση της παραγωγικότητας και την μείωση των απουσιών δεν είναι σωστές, κατά τον Davis. Εκείνο που μπορούν να κάνουν οι παράγοντες αυτοί, είναι να εξαλείψουν την δυσαρέσκεια και να αποφύγουν προβλήματα, τα οποία όμως αποτελούν βασικούς παράγοντες για την περαιτέρω βελτίωση των στάσεων των εργαζομένων. Μόνο τα κίνητρα μπορούν να οδηγήσουν τους εργαζομένους στην ικανοποίηση. Προηγουμένως όμως πρέπει να έχουν απομακρυνθεί από το εργασιακό περιβάλλον οι αιτίες που προκαλούν δυσαρέσκεια. Πρέπει ακόμη, σύμφωνα με την άποψη του εμπλουτισμού της εργασίας του Χέρτζμπεργκ, να αυξηθούν τα κίνητρα που έχει η εργασία με αύξηση της υπευθυνότητας και

της αναγνωρίσεως των εργαζομένων, καθώς και των ευκαιριών για ενδιαφέρουσα εργασία και για εξέλιξη (Αργυράκη, 2005).

Ο Χέρτζμπεργκ επιχείρησε να διασαφηνίσει τους όρους «κίνητρο» και «επαγγελματική ικανοποίηση» και να δείξει ότι η τελευταία οδηγεί σε παραγωγικότητα και όχι σε χαρά και ευτυχία που πρέσβευαν παλαιότερες μελέτες.

«Ο Χέρτζμπεργκ δέχτηκε ποικίλες κριτικές που αφορούν τις απόψεις του για τα δύο είδη παραγόντων. Η έρευνα υπήρξε εκτενής και σε γενικές γραμμές αποθαρρυντική. Επικρίθηκε για το διαχωρισμό που έκανε μεταξύ των παραγόντων που οδηγούν σε ικανοποίηση και αυτών που οδηγούν σε μη ικανοποίηση (δυσαρέσκεια)» (Bass & Barret, 1981 στο Παπαδάκη 2000).

Εντούτοις, η θεωρία επεσήμανε την σημαντικότητα της «επίτευξης» και της «εργασίας αυτής καθεαυτής», σε αντίθεση με τους βασικούς κοινωνικούς παράγοντες στους οποίους δόθηκε έμφαση στην προσέγγιση των ανθρώπινων σχέσεων. Επίσης, η διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης και της μη ικανοποίησης αποδείχθηκε σημαντική (Argyle, 1987), παρόλα αυτά δεν προχώρησε περαιτέρω όσον αφορά την ικανοποίηση από την εργασία (Argyle, 1989).

1.2.ζ. Ο Ρόμπερτ Μπλόουνερ

Η βιομηχανική κοινωνιολογία στη δεκαετία του '60 έδωσε μεγάλη προσοχή στο να ερευνήσει τους τρόπους με τους οποίους οι εργάτες, εφαρμόζοντας διαφορετικούς τύπους τεχνολογίας ήταν πιθανόν και να ενεργήσουν διαφορετικά. Μια τέτοια προσέγγιση έχει ονομαστεί τεχνολογικές επιπτώσεις «technological implications».

«Το σκεπτικό των τεχνολογικών επιπτώσεων βασιζόταν στο ότι η τεχνολογία που χρησιμοποιείται καθορίζει, ή τουλάχιστον πιέζει, τον τρόπο με τον οποίο τα καθήκοντα καθορίζονται τα οποία, με τη σειρά τους, καθορίζουν σημαντικά την συμπεριφορά των εργατών» (Grint, 1991).

Ακολουθώντας αυτή την προσέγγιση, ερευνητές όπως ο Woodward (1965), ο Blauner (1964) και ο Sayles (1958), συμφωνούν πως οι κοινωνικές σχέσεις των εργατών μεταξύ τους, η ποιότητα της εργασιακής τους εμπειρίας και η τάση τους να έρθουν σε σύγκρουση με τη διεύθυνση θα βασιζόταν σημαντικά στην τεχνολογία.

Το γεγονός ότι οι εργάτες παίρνουν τον ρυθμό τους από τις μηχανές, παρά το αντίστροφο, θα σημαίνει ότι είναι λιγότερο ελεύθεροι να συναναστραφούν με άλλους ακόμα και αν το επιθυμούσαν.

Οι Wedderburn και Crompton (1972) τονίζουν τη σπουδαιότητα δύο παραγόντων που σχετίζονται με την τεχνολογία:

- Η δομή της ίδιας της δουλειάς

- Ο τρόπος με τον οποίο η σχέση μεταξύ των εποπτών και των χειριστών έχει διαμορφωθεί.

Κατ' αυτόν τον τρόπο δεν είναι μόνη της η τεχνολογία που ενεργεί στο άτομο. Είναι η ευκαιρία με την οποία η τεχνολογία επιτρέπει προσωπική διακριτικότητα και το ρόλο που παίζει στις σχέσεις δύναμης μεταξύ των διευθυνόντων και των διευθυνομένων (Wedderburn & Crompton, 1972 στο: Grint, 1991)

Η σημαντική μελέτη του Blauner, «αποξένωση και ελευθερία» (1964), προσπάθησε να μαζέψει διάφορους από τους παράγοντες που υποτίθεται επηρεάζουν ικανοποιήσεις από την εργασία και συσχετίζουν αυτές με την εργασιακή εμπειρία σε διάφορα τεχνολογικά περιβάλλοντα. Χρησιμοποίησε την έννοια της αποξένωσης για να συγκεντρώσει αυτούς τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση. Χαρακτήρισε αυτές τις «τέσσερις διαστάσεις της αποξένωσης»:

- Ανικανότητα, η έλλειψη ευκαιρίας για έλεγχο
- Χωρίς νόημα, η έλλειψη ευκαιρίας να αισθανθεί ένα αίσθημα σκοπού συνδέοντας την δουλειά του με την ολική πορεία παραγωγής
- Απομόνωση, η μια ανικανότητα να συσχετιστεί στενά με άλλους στην εργασία
- Αυτό αποξένωση, η έλλειψη ευκαιρίας να πετύχει αυτό ανάμειξη ή προσωπική ολοκλήρωση στην εργασία.

Ο Blauner χρησιμοποίησε μια ποικιλία από υλικό για έρευνα για να μελετήσει την αποξένωση σε τύπους της βιομηχανίας: τυπογραφία, υφάσματα, συναρμολόγηση αυτοκινήτων και χημικά. Υπήρχαν τέσσερις σαφείς τύποι τεχνολογίας εδώ. Τέχνη, φροντίδα μηχανών, σειρά συναρμολόγησης και τεχνολογία επεξεργασίας. Και ο Blauner ανακάλυψε πως η αποξένωση ήταν σχετικά χαμηλή στην τυπογραφία και στα χημικά. Υψηλότερη στην υφαντουργία και ύψιστη στην συναρμολόγηση αυτοκινήτων. Έτσι έχουμε την διάσημη «ανάποδη καμπύλη».

Οι κριτικοί της διατριβής του Blauner όπως ο Eldridge (1971a) έχουν προτείνει ότι ασημαντοποιεί τη γνώμη του Marx για την αποξένωση, παρουσιάζοντάς την με υποκειμενικούς όρους. Οι αναφορές από στοιχεία εκτίμησης για την συμπεριφορά μπορούν να εξεταστούν και η αντιπροσωπευτικότητα των πεδίων που μελετήθηκαν μπορεί να αμφισβητηθεί. (Eldridge, 1971a στο: Grint, 1991).

Η τεχνολογία περιλαμβάνει πολύ περισσότερα από τα εργαλεία και τις μηχανές που οι άνθρωποι χρησιμοποιούν στην εργασία. Αυτό που ο Hill (1988) αποκάλεσε «το απόσπασμα της τεχνολογίας» διεισδύει σε κάθε όψη της εργασίας και της οργάνωσής της. Είναι συχνά δύσκολο να διαχωρίσεις το τεχνολογικό από το οργανωτικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο οι άνθρωποι συμπαθούν (ικανοποίηση) ή αντιπαθούν (δυσαρέσκεια) το επάγγελμά τους. Μερικοί άνθρωποι θεωρούν την εργασία ως κύριο κομμάτι της ζωής τους, ενώ κάποιοι άλλοι εργάζονται επειδή επιβάλλεται για λόγους κυρίως βιοποριστικούς. «Η μελέτη για τις αιτίες και τα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ένα από τα κύρια αντικείμενα ενδιαφέροντος της βιομηχανικής – οργανωτικής ψυχολογίας και της οργανωτικής συμπεριφοράς» (Spector, 1997). Η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με πολλές σημαντικές συμπεριφορές και συνέπειες για τους εργαζομένους οι οποίες έχουν σημασία στην επαγγελματική και προσωπική τους ευημερία. (Spector, 1997)

Στις σύγχρονες επιχειρήσεις, η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί συχνά τη βάση των πρακτικών των διευθύνσεων στη διαδικασία της οργάνωσης και διοίκησης του προσωπικού. Τα κίνητρα μπορεί να είναι ανθρωπιστικά ή και ρεαλιστικά, αλλά η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων αποτελεί κυρίαρχο στόχο για την επιχείρηση. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της IBM, όπου κάθε χρόνο διενεργεί έρευνες σχετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού της. (Spector, 1997)

Σύμφωνα με τον Spector (1997) υπάρχουν σημαντικοί λόγοι για τους οποίους πρέπει να διερευνούμε την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο πρώτος είναι, ότι οι άνθρωποι αξίζουν να αντιμετωπίζονται δίκαια και με σεβασμό. Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ως ένα ορισμένο βαθμό η αντανάκλαση της καλής συμπεριφοράς των εργαζομένων. Μπορεί επίσης, να θεωρηθεί ως δείκτης της συναισθηματικής ευημερίας ή της φυσικής υγείας των εργαζομένων. Ο δεύτερος λόγος είναι, ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει σε συμπεριφορά των υπαλλήλων που θα επηρεάσει την λειτουργία της οργάνωσης. Τα συναισθήματα των εργαζομένων έχουν σημαντικές συνέπειες και μπορεί να οδηγήσουν σε θετικές και αρνητικές συμπεριφορές (Spector, 1997).

Στο κεφάλαιο αυτό, θα αναφερθούμε στη σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης, στους παράγοντες που την επηρεάζουν, στις θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με αυτήν και τέλος, στα αποτελέσματά της.

2.1. Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης

Ο P. Spector (1997:2) ορίζει την επαγγελματική ικανοποίηση ως: «μια συναισθηματική αντίδραση στην εργασία ή σε διάφορες όψεις της εργασίας». Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια μεταβλητή της συμπεριφοράς (Spector, 1997). Όπως αναφέρει και ο Baron (1986), η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως μια στάση του ατόμου προς την εργασία του.

Στο παρελθόν, μερικοί ερευνητές προσέγγισαν το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης από την άποψη της εκπλήρωσης αναγκών, δηλαδή από το εάν η εργασία ικανοποιούσε ή όχι τις φυσικές και ψυχολογικές ανάγκες των εργαζομένων (Spector, 1997). Εντούτοις, δε δόθηκε έμφαση σε αυτή την προσέγγιση, επειδή σήμερα οι περισσότεροι ερευνητές τείνουν να στρέψουν την προσοχή στη γνωστική διαδικασία παρά στις θεμελιώδεις ανάγκες (Spector, 1997). Οι ερευνητές φαίνεται να συμφωνούν ως προς το ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή, χωρίς όμως να αρνούνται και την ύπαρξη μιας σφαιρικής ικανοποίησης γενικά από την εργασία (Perie κ.ά., 1997). Όσον αφορά στη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης, η συμπεριφοριστική άποψη έχει γίνει η κυρίαρχη (Spector, 1997).

«Η επαγγελματική ικανοποίηση, μπορεί να εκτιμηθεί από την άποψη της έκτασης των θετικών παρά των αρνητικών συναισθημάτων που έχει βιώσει κάποιος...» (Argyle, 1987:233). Ένα άλλο συστατικό της ικανοποίησης από την εργασία, είναι η απουσία ανησυχίας, κατάθλιψης, ή άλλων συμπτωμάτων της αρνητικής ψυχικής υγείας (Argyle, 1989).

Μια άλλη διάσταση του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης σχετίζεται με την «οργανωτική δέσμευση», που είναι ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο είναι δεσμευμένο με την εργασία, υπό αυτή την έννοια, η σταδιοδρομία του είναι συνδεδεμένη με την εργασία, την αφοσίωση στην οργάνωση ή στην ένωση (Morgow, 1983, στο Ταλιαδώρου, 2004). Η οργανωτική δέσμευση που καλλιεργείται στους εργαζόμενους από την εταιρεία έχει ως αποτέλεσμα ο κάθε εργαζόμενος να θεωρεί την επιχείρηση στην οποία εργάζεται ως «οικογένειά του» και να ταυτίζει τους προσωπικούς του στόχους με τους στόχους της εταιρείας (Ταλιαδώρου, 2004). Σ' αυτή την περίπτωση, η αφοσίωση μπορεί να συνδέεται αρνητικά ή θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, δηλαδή μπορεί να είναι αποτέλεσμα της επαγγελματικής ικανοποίησης του ατόμου και να συνδέεται με την παραγωγικότητα και την υγεία, μπορεί όμως να περιλαμβάνει αρνητικές συμπεριφορές όπως συχνές απουσίες, σαμποτάζ, και βία (Ταλιαδώρου, 2004).

2.1.α. Τρόποι μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης

Για τη διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε δύο προσεγγίσεις, τη σφαιρική προσέγγιση και τη προσέγγιση πτυχών. Η σφαιρική προσέγγιση χρησιμοποιείται όταν μας ενδιαφέρει η γενική ικανοποίηση από την εργασία και μπορεί να εκτιμηθεί από απλές γενικές ερωτήσεις όπως «Πόσο ικανοποιημένος θεωρείται ότι είστε με την εργασία που έχετε σήμερα;» και «Αν σας δινόταν η ευκαιρία να ξεκινήσετε από την αρχή, τι θα κάνατε σχετικά με την εργασία;» (Spector, 1997). Ένας άλλος τρόπος να ερευνήσουμε την γενική ικανοποίηση από την εργασία είναι να ρωτήσουμε τους εργαζόμενους εάν θα εργάζονταν αν δεν ήταν οικονομικά απαραίτητο (Argyle, 1989).

Η προσέγγιση πτυχών εργασίας χρησιμοποιείται για να ερευνήσουμε ποιες πτυχές εργασίας είναι οι κύριες πηγές ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας. Οι πτυχές είναι συγκεκριμένα στοιχεία μιας εργασίας όπως η πρόκληση που παρέχει μια εργασία, το φυσικό περιβάλλον στο οποίο η εργασία αναπτύσσεται, και ο μισθός που λαμβάνεται (Conway, Williams και Green, 1987). Τα χαρακτηριστικά εργασίας διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: ενδογενείς και εξωγενείς μεταβλητές (Rothman, 1987). Ορισμένοι ερευνητές, όπως ο Herzberg (1968), αποδίδουν τους ενδογενείς παράγοντες και με τον όρο κίνητρα. Ο Herzberg εντόπισε πέντε παράγοντες που αποτελούν πηγές κινήτρων ή επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι παράγοντες αυτοί είναι η επίτευξη, αναγνώριση του έργου, η ίδια η εργασία, η υπευθυνότητα και η δυνατότητα ανέλιξης. Οι εξωγενείς παράγοντες οι οποίοι, όταν απουσιάζουν, αποτελούν πιθανές πηγές δυσαρέσκειας, είναι οι αποδοχές, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η πολιτική του οργανισμού και ο τρόπος διοίκησης, η εποπτεία και οι συνθήκες εργασίας. Και οι δύο προσεγγίσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να έχουμε μια πλήρη εικόνα της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων (Spector, 1997).

Υπάρχουν διάφορες κλίμακες που μετρούν τη γενική ικανοποίηση ή τις διαφορετικές πτυχές εργασίας που οδηγούν προς τη γενική ικανοποίηση από την εργασία (Spector, 1997). Ο Conway (1987) και ο Koeske κ.α. (1994) ανέπτυξαν κλίμακες επαγγελματικής ικανοποίησης για τις ανθρωπιστικές υπηρεσίες.

2.2. Θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικές με την επαγγελματική ικανοποίηση

Είναι σημαντικό να αναφερθούμε σε κάποιες θεωρητικές προσεγγίσεις που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τη λειτουργία των αιτιών και των αποτελεσμάτων της.

α) Οι θεωρίες για την ικανοποίηση αναγκών: Η συμφωνία μεταξύ των αναγκών και των ανταμοιβών δίνει μία ισχυρή πρόβλεψη της επαγγελματικής ικανοποίησης, πολύ καλύτερη από αυτή με τις ανταμοιβές και μόνο (Tziner, 1983, Furnham και Schaeffer, 1984 στο Argyle, 1989). Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποίησαν οι Hackman και Oldham (1976 και 1980) υπήρξε μια σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ των ατομικών αναγκών και των χαρακτηριστικών εργασίας ως πηγές ικανοποίησης..

β) Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg αναφέρει, ότι η θετική ικανοποίηση οφείλεται στις καλές εμπειρίες, και αυτές οφείλονται στα «κίνητρα» δηλαδή στην επίτευξη, στην αναγνώριση του έργου, στην ίδια την εργασία, στην υπευθυνότητα και στην δυνατότητα ανέλιξης. Η δυσαρέσκεια οφείλεται στην κακή εμπειρία που προκαλείται από τους παράγοντες «υγιεινής» δηλαδή τις αποδοχές, την εποπτεία, τις διαπροσωπικές σχέσεις, την πολιτική του οργανισμού και τον τρόπο διοίκησης, τις συνθήκες εργασίας και την προσωπική ζωή. (Herzberg, 1968)

γ) Η θεωρία της δικαιοσύνης: Η δικαιοσύνη είναι ένας σημαντικός προάγγελος για την ικανοποίηση από την εργασία. Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων εξαρτάται εν μέρει, από το εάν θεωρούν ότι η αμοιβή και τα υπόλοιπα οφέλη της εργασίας κατανέμονται δίκαια. Γι' αυτούς, η σύγκριση με άλλους συναδέλφους ή συνεργάτες είναι σημαντική. Οι ίδιοι τείνουν να συγκρίνουν την αναλογία της απόδοσης και της ανταμοιβής με εκείνες των άλλων εργαζομένων. (Argyle, 1989)

δ) Η θεωρία των φιλοδοξιών

Σύμφωνα με το μοντέλο του Michigan για την ικανοποίηση από την ζωή, οι συγκρίσεις με προηγούμενες εμπειρίες ζωής είναι σημαντικές για την επίτευξη των στόχων εργασίας. Όταν όμως, οι φιλοδοξίες αποκλίνουν σημαντικά από την επίτευξη των στόχων, τότε δημιουργείται δυσαρέσκεια. Αυτό το πρότυπο έχει επιβεβαιωθεί από τον Michalos (1980).

ε) Το μοντέλο επεξεργασίας των κοινωνικών πληροφοριών. Οι Salancik και ο Pfeffer (1977), το 1978 απέδειξαν ότι «η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια κοινωνικά κατασκευασμένη ερμηνεία της κατάστασης εργασίας, και όχι μια άμεση συνέπεια μιας αντικειμενικής κατάστασης των συμβάντων» (Salancik και Pfeffer, 1977).

Το προαναφερθέν μοντέλο είναι εν μέρει βασισμένο σε συγκρίσεις με άλλους ανθρώπους, αλλά και σε παρατηρήσεις για το επίπεδο της ικανοποίησης (Salancik και Pfeffer, 1977). Αυτή η θεωρία υποστηρίχθηκε και από τους Thomas και Griffin (1983), οι οποίοι έδειξαν ότι οι συγκρίσεις με τους συναδέλφους, επηρέασαν το επίπεδο ικανοποίησης που εκφράστηκε σε μια εργασία, καθώς επίσης και την αντίληψη για τα χαρακτηριστικά εργασίας.

Η παραπάνω θεωρία είναι ενδιαφέρουσα και σημαντική, αλλά θα ήταν λάθος να αγνοηθούν τα πραγματικά αποτελέσματα των αντικειμενικών παραγόντων στην επαγγελματική ικανοποίηση (Argyle, 1989).

2.3. Αίτια επαγγελματικής ικανοποίησης

Τα αίτια ή καλύτερα οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια και οι οποίοι αποδίδονται και με τον όρο «πηγές ικανοποίησης» (Evans, 1999), σχετίζονται είτε με το περιεχόμενο της εργασίας είτε με το πλαίσιο μέσα στο οποίο παρέχεται η εργασία. Οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται επίσης σε ενδογενείς (κίνητρα) και σε εξωγενείς (παράγοντες υγιεινής) σε σχέση με την εργασία (Herzberg, 1968).

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι παράγοντες, οι οποίοι συμβάλλουν στην θετική ικανοποίηση από την εργασία:

2.3.α. Η ίδια η εργασία

Ο κύριος παράγοντας ικανοποίησης από την εργασία είναι η ίδια η εργασία. Η πιο σημαντική θεωρία για το πώς τα χαρακτηριστικά της εργασίας επηρεάζουν τους ανθρώπους είναι η θεωρία των χαρακτηριστικών εργασίας των Hackman και Oldham (1976 και 1980). Σύμφωνα μ' αυτή τη θεωρία, οι άνθρωποι πραγματοποιώντας τους στόχους εργασίας, μπορούν να αποκτήσουν την εγγενή ικανοποίηση. Τα πέντε χαρακτηριστικά εργασίας που παράγουν την εγγενή ικανοποίηση είναι:

α) ταυτότητα στόχου, δηλαδή, εάν ένας εργαζόμενος πραγματοποιεί μια ολόκληρη εργασία ή ένα αναγνωρισμένο κομμάτι μιας εργασίας

β) σημασία στόχου, που είναι ο βαθμός στον οποίο η εργασία ασκεί επίδραση στις ζωές των ανθρώπων

γ) ποικιλία ικανοτήτων, δηλαδή ο αριθμός των διαφορετικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες σε μια εργασία

δ) αυτονομία, που είναι ο βαθμός στον οποίο η εργασία παρέχει την ελευθερία και την ανεξαρτησία

ε) ανατροφοδότηση, που είναι «η πληροφορία η οποία αφορά τον τρόπο που ένα άτομο ενεργεί, συμπεριφέρεται και επηρεάζει άλλα άτομα» (Παπαδάτου, στο Κανδυλάκη, 2001). Η ανατροφοδότηση έχει ως σκοπό την επιβεβαίωση των γνώσεων ή των συναισθημάτων που έχουν οι άλλοι άνθρωποι για τη συμπεριφορά και τη στάση μας (Douglas, 1991). Σύμφωνα με την Κανδυλάκη (2001), «η ανατροφοδότηση αποτελεί αναπόσπαστη διαδικασία για μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική επικοινωνία».

Το γενικό αποτέλεσμα των χαρακτηριστικών εργασίας φαίνεται να έχει έναν υψηλό συσχετισμό με την επαγγελματική ικανοποίηση (Loher κ.ά., 1985, Spector κ.α., 1985). Όμως, το αρνητικό της θεωρίας των χαρακτηριστικών εργασίας των Hackman και Oldham (1976 και 1980) είναι ότι δεν περιλαμβάνουν στη θεωρία τους τις περισσότερες από τις κοινωνικές πτυχές της εργασίας.

2.3.β. Διαφορετικά επαγγέλματα

Υπάρχουν διαφορές μεταξύ των διαφορετικών επαγγελμάτων και της επαγγελματικής ικανοποίησης που αυτά παρέχουν. Σε κάποιες έρευνες φάνηκε ότι, οι πιο ικανοποιημένοι εργαζόμενοι ήταν οι πανεπιστημιακοί καθηγητές, οι επιστήμονες, οι ιερείς και οι κοινωνικοί λειτουργοί (Sales και House, 1971). Ίσως αυτό συνέβη, επειδή η εργασία τους είχε τα σωστά χαρακτηριστικά εργασίας, όπως η πρόκληση, η αυτονομία και η ποικιλία ικανοτήτων (Argyle, 1989).

Μερικοί από τους πιο δυσαρεστημένους εργαζόμενους είναι εκείνοι που έχουν περιορισμένη ποικιλία ικανοτήτων, λιγότερη αυτονομία και δεν ολοκληρώνουν ένα αναγνωρισμένο κομμάτι της εργασίας τους. Με άλλα λόγια, η εργασία τους δεν έχει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την εγγενή ικανοποίηση. (Argyle, 1989)

2.3.γ. Μισθός

Σε έρευνες που ζητήθηκε από τους ανθρώπους να ιεραρχήσουν τις διάφορες πηγές ικανοποίησης από την εργασία, ο μισθός φάνηκε να είναι μεταξύ των πρώτων τριών. Συνήθως, αναφέρεται ως μια πηγή δυσαρέσκειας παρά ικανοποίησης: σε μερικές μελέτες το 80% των υπαλλήλων ήταν δυσαρεστημένοι με την αμοιβή τους. Στις κλίμακες μέτρησης ικανοποίησης από την εργασία, η ικανοποίηση από το μισθό είναι πάντα ένα από τα κύρια συστατικά, και δίνει μια ισχυρή πρόβλεψη της γενικής ικανοποίησης από την εργασία (Lawler, 1971).

Πολλοί άνθρωποι προσπαθούν να βελτιώσουν την οικονομική τους κατάσταση με οποιοδήποτε τρόπο. Κάποιοι πραγματοποιούν απεργίες, άλλοι προσπαθούν να πάρουν προαγωγή, άλλοι κάνουν μια δεύτερη εργασία. Εντούτοις, σε ολόκληρο τον πληθυσμό ο μισθός έχει έναν εκπληκτικά μικρό συσχετισμό με την ικανοποίηση από την εργασία (Argyle, 1987). Αλλά και μέσα στις οργανώσεις υπάρχει ένας μικρός συσχετισμός μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και του μισθού.

Οι άνθρωποι όσον αφορά στην εργασία τους, έχουν μια σαφή ιδέα αυτού που οφείλουν να πληρωθούν σε σύγκριση με άλλους, και σε σχέση με την ικανότητα, την εμπειρία τους, κ.λπ. (Lawler και Porter, 1967). Γενικά, θεωρείται, ότι η απόδοση στην εργασία, τα χρόνια προϋπηρεσίας, η ηλικία, η εκπαίδευση, κλπ. πρέπει να αναγνωρίζονται και να ανταμείβονται. Εάν υπάρχει μια απόκλιση μεταξύ αυτού που οι υπάλληλοι σκέφτονται ότι πρέπει να πληρωθούν και αυτού που πληρώνονται, είναι δυσαρεστημένοι. Οι άνθρωποι συγκρίνουν τον παρόντα μισθό με αυτό που έχουν πληρωθεί στο παρελθόν, αν και ο πληθωρισμός καθιστά δύσκολες τις ακριβείς συγκρίσεις, και αυξάνει πιθανώς λίγο την ικανοποίηση με τον τρέχων μισθό (Argyle, 1989).

2.3.δ. Προοπτικές προαγωγής

Σύμφωνα με διάφορες μελέτες, υπάρχουν ισχυροί συσχετισμοί μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της πιθανότητας για προαγωγή. Η δυνατότητα για προαγωγή ταξινομείται συνήθως πρώτη ή δεύτερη σε σημασία όσον αφορά στην επαγγελματική ικανοποίηση (Argyle, 1989). Ο Herzberg κ.ά. (1959) διαπίστωσε ότι η επίτευξη, η αναγνώριση και η προαγωγή ήταν οι κύριοι παράγοντες της θετικής ικανοποίησης από την εργασία.

Η σημασία της προαγωγής διαφέρει αρκετά για τους ανθρώπους στις διαφορετικές κοινωνικές τάξεις και στα διαφορετικά επίπεδα ικανότητας. Γι' αυτούς που βρίσκονται σε υψηλότερες θέσεις εργασίας, η προαγωγή είναι μέρος μιας σταδιοδρομίας και είναι εξαιρετικά σημαντική. Σε αντίθεση, για τους ανειδίκευτους ή ημειδίκευμένους εργαζόμενους, η προαγωγή είναι λιγότερο πιθανή και μη αναζητούμενη. (Argyle, 1989)

2.3.ε. Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Τα αποτελέσματα στη σημασία της ασφάλειας είναι αντιφατικά. Εξαρτώνται από τη χώρα και την ιστορική περίοδο στις οποίες πραγματοποιούνται οι μελέτες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 1999). Εκείνες που έγιναν στη Μεγάλη Βρετανία ή στις ΗΠΑ, κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1930, έδειξαν ότι η ασφάλεια ήταν το σημαντικότερο χαρακτηριστικό γνώρισμα μιας εργασίας (Viteles, 1954).

2.3.στ. Μονιμότητα

Αυτό που θα ήθελαν πραγματικά οι εργαζόμενοι είναι η εγγυημένη απασχόληση (Gruen, 2004). Για το λόγο αυτό, στην Ελλάδα, η μονιμότητα φαίνεται να είναι μία από τις σημαντικότερες πηγές ικανοποίησης για τους εργαζομένους.

2.3.ζ. Κοινωνικό γόητρο

Η αναγνώριση θεωρείται ένας από τους υψηλότερους παράγοντες ικανοποίησης καθώς συνδέεται με τη φύση του επαγγέλματος αυτού καθ' αυτού (Moutet, 2005). Σύμφωνα με τον Argyle (1989), υπάρχει ένας ισχυρός συσχετισμός μεταξύ της κοινωνικής θέσης και της ικανοποίησης από την εργασία.

Οι υψηλότερες θέσεις εργασίας έχουν συνήθως τα ευνοϊκά χαρακτηριστικά μιας εργασίας και τείνουν να αμείβονται καλύτερα από τις χαμηλότερες θέσεις εργασίες. Οι άνθρωποι που αμείβονται περισσότερο όπως, οι διευθυντές, οι διοικητές και οι γιατροί είναι λιγότερο ικανοποιημένοι και έχουν περισσότερη πίεση και άγχος από άλλες ειδικότητες. Το κύριο δηλαδή, αρνητικό χαρακτηριστικό γνώρισμα των υψηλών θέσεων εργασίας είναι ότι έχουν περισσότερο άγχος. Ωστόσο, μερικοί από τους ανθρώπους που βρίσκονται σε χαμηλές θέσεις εργασίας είναι πολύ ικανοποιημένοι εάν χρησιμοποιούν τις δεξιότητές τους και έχουν την υποστήριξη και τη συντροφιά των συνεργατών τους. (Argyle, 1989)

2. 3.η.Εποπτεία

Η εποπτεία είναι «μία εξαιρετικά πολύπλοκη δυναμική διαδικασία που στηρίζεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ επόπτη και εποπτευόμενων και αποβλέπει στη βελτίωση της απόδοσης του επαγγελματία , στη συναισθηματική του εκφόρτιση και στην εξασφάλιση της καλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών» (Κανδυλάκη,2001). Σύμφωνα με τον Hess (1980), η εποπτεία είναι μια διαπροσωπική αλληλεπίδραση μεταξύ του επόπτη και του εποπτευόμενου που έχει ως κύριο στόχο να βελτιώσει την απόδοση του τελευταίου προκειμένου να βοηθήσει πιο αποτελεσματικά τους εξυπηρετούμενους. Η εποπτεία από τη μια προστατεύει τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων και από την άλλη διευκολύνει το έργο του επαγγελματία (Κανδυλάκη, 2001). Σχετικά με την εποπτεία της κοινωνικής εργασίας, ο Kadushin (1990) αναφέρει ότι οι κύριοι ρόλοι της εποπτείας είναι τρεις: ο εκπαιδευτικός (educative), ο υποστηρικτικός (supportive) και ο διευθυντικός (managerial).

Στις μελέτες του Herzberg (Herzberg κ.ά., 1959), η εποπτεία ήταν κυρίως μια πηγή δυσαρέσκειας και σύμφωνα με μια άλλη μελέτη μπορεί να υπάρξουν συγκρούσεις με τους επόπτες (Argyle και Furnham, 1983). Οι επόπτες μπορεί να προβάλουν απαιτήσεις για περισσότερες ή καλύτερης ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες, μπορεί να θεωρηθούν

απόμακροι, εχθρικοί ή αντιπαθητικοί. Αφ' ετέρου, οι επόπτες μπορούν να παρέχουν οφέλη, είτε υλικά είτε κοινωνικά (Locke, 1976).

Οι επόπτες είναι μεγαλύτερη πηγή οργανικής, απτής βοήθειας από τους συναδέλφους. Μπορούν να παρέχουν βοήθεια όσον αφορά στην προαγωγή, στην αύξηση του μισθού και τους όρους εργασίας. Επίσης, μπορούν να κάνουν περισσότερα για να λύσουν τις δυσκολίες στην εργασία απ' ό τι οι συνάδελφοι και οι σύζυγοι. (Argyle και Fumham, 1983).

Οι κοινωνικές ανταμοιβές που μπορούν να παρέχουν οι επόπτες περιλαμβάνουν τον έπαινο, την ενθάρρυνση και τη δημιουργία μιας ευχάριστης κοινωνικής ατμόσφαιρας. Η υποστήριξη από τους επόπτες μπορεί να βοηθήσει στη μείωση των συναισθημάτων πίεσης, ανησυχίας και κατάθλιψης (Carlan κ.ά., 1975).

2.3.0. Χαρακτηριστικά των οργανώσεων

Διάφορα χαρακτηριστικά της οργανωτικής δομής μπορούν να επηρεάσουν την ικανοποίηση από την εργασία:

(α) *Μέγεθος*. Η ικανοποίηση είναι μεγαλύτερη στις μικρότερες επιχειρήσεις, και η απουσία είναι πολύ μικρότερη.

(β) *Επίπεδα*. Η ικανοποίηση είναι μεγαλύτερη όταν υπάρχουν λιγότερα επίπεδα στην ιεραρχία, δηλαδή στις οργανώσεις που είναι μικρότερες.

(γ) *Η συμμετοχή στις αποφάσεις ή τη διοίκηση* παράγει την υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία.

(δ) *Άλλες πτυχές της επιχείρησης* που αναφέρονται στις έρευνες είναι οι διευθυντές και συγκεκριμένα, η κατάρτιση και οι δεξιότητές τους, η πολιτική για την αξιολόγηση του προσωπικού κ.ά. (Evans και La Laseau, 1950).

2.3.1. Συνεργασία με συναδέλφους και συνεργασία με άλλες ειδικότητες

Σύμφωνα με έρευνες, η συνεργασία με συναδέλφους ή με άλλες ειδικότητες είναι μία από τις σημαντικότερες πηγές της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι συνάδελφοι ή οι συνεργάτες είναι μια σημαντική πηγή βοήθειας στην εργασία και μπορούν να παρέχουν κοινωνική υποστήριξη σε περιόδους πίεσης (Argyle, 1989).

2.3.1α. Ατομικές διαφορές

Τα εξωστρεφή άτομα είναι πιο ικανοποιημένα από τα εσωστρεφή, και αυτό οφείλεται εν μέρει στο ότι έχουν περισσότερο ικανοποιητικές εμπειρίες από την εργασία (Headey και Wearing, 1986). Τα άτομα που υστερούν στις κοινωνικές δεξιότητες ή σε άλλες πτυχές της ικανότητας και των προσωπικών πόρων είναι πιο δυστυχημένα (Argyle, 1987).

Η εναρμόνιση μεταξύ του ατόμου και της εργασίας έχει αποδειχθεί ότι είναι μια σημαντική επιρροή στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων (Kristof, 1996). Εάν το σχεδιάγραμμα των αναγκών ενός ατόμου ταιριάζει με το σχεδιάγραμμα των ανταμοιβών που προσφέρονται από την εργασία θα είναι περισσότερο ικανοποιημένος/η (Furnham και Schaeffer, 1984 στο Argyle, 1989). Η προφανέστερη εναρμόνιση που απαιτείται είναι μεταξύ της γνώσης ενός εργαζομένου και των δεξιοτήτων και εκείνων που απαιτούνται από την εργασία.

Οι άνθρωποι που έχουν υψηλά κίνητρα προτιμούν τις πιο προκλητικές εργασίες, και παρουσιάζουν μεγαλύτερο συσχετισμό μεταξύ της απόδοσης και της ικανοποίησης (Steers, 1975). Εκείνοι που είναι ιδιαίτερα μορφωμένοι είναι γενικά πιο ικανοποιημένοι, επειδή κάνουν συνήθως τις πιο ενδιαφέρουσες και προκλητικές εργασίες. Εντούτοις, εάν δεν κάνουν εργασίες αυτής της φύσης είναι λιγότερο ικανοποιημένοι (Gruneberg, 1979).

2.3.ιβ Ηλικία.

Συνήθως διαπιστώνεται, ότι οι ηλικιωμένοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις εργασίες τους (π.χ. Kalleberg και Loscocco, 1983). Η επίδραση είναι μεγαλύτερη για την εγγενή ικανοποίηση (Rhodes, 1991). Αυτό συμβαίνει επειδή, οι ηλικιωμένοι έχουν τις μεγαλύτερες ανταμοιβές και τις υψηλότερες θέσεις εργασίας (Janson και Martin, 1982). Ο πλέον πιθανός λόγος είναι ότι οι ηλικιωμένοι έχουν φτάσει πιο κοντά στις φιλοδοξίες και στα επιτεύγματά τους (Campbell κ.ά, 1976). Βέβαια, οι ηλικιωμένοι έχουν προσαρμοστεί περισσότερο στην κατάσταση εργασίας τους. Επίσης, είναι πιθανό να μπορούν να ρυθμίσουν την κατάσταση εργασίας στις ανάγκες τους, για παράδειγμα, με το να αλλάξουν κάποιος από τους όρους εργασίας τους (Argyle, 1989).

2.3.ιγ. Φύλο.

Γενικά, υπάρχει μικρή διαφορά στην ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των φύλων, αν και οι εργασίες των περισσότερων γυναικών τείνουν να είναι λιγότερο ειδικευμένες και λιγότερο καλοπληρωμένες από εκείνες των ανδρών. Η Adelman (1990) μελέτησε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 618 αντρών και 330 γυναικών εργαζομένων. Διαπίστωσε, ότι η ικανοποίηση των ανδρών από την εργασία τους επηρεάζεται από την αμοιβή και τα συναισθήματα του ελέγχου, ενώ αυτή των γυναικών επηρεάζεται από την πολυπλοκότητα εργασίας. Οι γυναίκες απολαμβάνουν τις κοινωνικές πτυχές της εργασίας περισσότερο, αλλά σιγά-σιγά ενδιαφέρονται όλο και περισσότερο για το επίτευγμα. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι γυναίκες είναι περισσότερο ικανοποιημένες από την εργασία και βρίσκονται σε καλύτερη κατάσταση υγείας από τους

άντρες. Όμως, οι γυναίκες μπορεί να έχουν πολλά προβλήματα κατά το συνδυασμό της εργασίας με τα αιτήματα της οικογένειάς τους (Argyle, 1989).

Ο Spector (1997) αναφέρει ότι έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες μελέτες για να εξηγήσουν την ισοδύναμη ικανοποίηση από την εργασία των γυναικών και των ανδρών παρά τις μη ισότιμες συνθήκες εργασίας και μισθού. Αρχικά, έχει υποστηριχθεί, ότι οι γυναίκες μπορούν να διαφέρουν στις προσδοκίες (Brush κ.ά., 1987). Ιδιαίτερα σε περιόδους όπου οι γυναίκες έχουν περιορισμένες ευκαιρίες απασχόλησης, οι γυναίκες περιμένουν λιγότερα από την εργασία και έτσι είναι ικανοποιημένες με λιγότερα. Δεύτερον, οι άνδρες και οι γυναίκες μπορεί να έχουν διαφορετικές αξίες. Ο Witt και Nye (1992) αναφέρουν ότι μπορεί να υπάρξουν διαφορές στο φύλο όσον αφορά αντιλήψεις για τη δικαιοσύνη. Οι άνδρες και οι γυναίκες μερικές φορές βλέπουν με διαφορετικό τρόπο εάν η ανταμοιβή κατανέμεται δίκαια. Λόγω των αντιλήψεων τους, οι γυναίκες μπορεί να αντιλαμβάνονται τις μικρότερες ανταμοιβές τους ως δίκαιες σε σχέση με αυτές των αντρών. Αν και αυτές είναι οι πιθανές εξηγήσεις, αυτή τη στιγμή δεν είναι σαφές γιατί οι γυναίκες έχουν ισοδύναμη ικανοποίηση από την εργασία παρά την μη ισοδύναμη εργασία.

2.4 Αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης

Η επαγγελματική ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών είναι σημαντική και για τους οργανισμούς και για τους εργαζόμενους. Καθώς οι εργαζόμενοι αντλούν ικανοποίηση από το επάγγελμα, είναι περισσότερο πιθανόν να παραμείνουν στην εργασία τους και να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες (Acker, 1999, Oberlander, 1990).

Ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον συνήθως, συνδέεται με καλή διαχείριση, υψηλή παραγωγικότητα και ικανοποιημένους εργαζόμενους (Gruen, 2004). Είναι γεγονός, ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό δείκτη για το πώς το άτομο διαχειρίζεται τις καταστάσεις, σε ένα σημαντικό τομέα της ζωής του. Η μη ικανοποίηση από την εργασία συχνά αποτελεί ένδειξη προβλημάτων στην ατομική ή επαγγελματική ζωή. Για ένα οργανισμό αντίστοιχα, είναι πολύ σημαντικό να έχει ικανοποιημένους συνεργάτες ώστε να διατηρεί την ομαλή λειτουργία του. (Ταλιαδώρου, 2004)

2.4.α. Απόδοση στην εργασία και παραγωγικότητα

Μια συνηθισμένη άποψη είναι ότι η ικανοποίηση από την εργασία θα πρέπει να συσχετίζεται με την απόδοση στην εργασία. Σύμφωνα με το Spector (1997), η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων φαίνεται να είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την

παραγωγικότητα των επιχειρήσεων. Σύμφωνα με έρευνες, οι συσχετισμοί μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών είναι μέτριοι (Spector, 1997).

Υποστηρίζεται ότι για τα περισσότερα επαγγέλματα υπάρχουν ισχυροί συσχετισμοί μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας (Gruen, 2004). Η ικανοποίηση από την εργασία συσχετίζεται επίσης, με άλλα είδη επιθυμητής συμπεριφοράς στην εργασία δηλαδή, υπάρχει λιγότερη δολιοφθορά και λιγότερες κλοπές (Mangoine και Quinn, 1975).

Παρ' όλα αυτά, δεν είναι ακόμα σαφές αν ικανοποίηση από την εργασία οδηγεί στην παραγωγικότητα ή εάν η παραγωγικότητα οδηγεί στην ικανοποίηση από την εργασία. Σύμφωνα με τον Locke (1976), η υψηλή απόδοση μπορεί να οδηγήσει προς την ικανοποίηση από την εργασία, εάν η απόδοση ανταμειφθεί. Επίσης, μερικοί παράγοντες, όπως η δίκαιη κατανομή των ανταμοιβών αυξάνει και την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση από την εργασία (Schermerhohn κ.ά., 1985 στο Argyle, 1989).

Σύμφωνα με τον Argyle (1989), υπάρχουν ατομικές διαφορές που συγχέουν την εικόνα. Υπάρχουν άνθρωποι που εργάζονται περισσότερο όταν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, άλλοι είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους όταν βλέπουν τη ζωή από τη θετική της πλευρά και υπάρχουν άλλοι που δουλεύουν πολύ για να ξεχάσουν τα προβλήματά τους.

2.4.β. Υγεία και ψυχική υγεία

Σύμφωνα με έρευνες υπάρχουν συσχετισμοί μεταξύ της υγείας και της ικανοποίησης από την εργασία. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας δείκτης της μακροζωίας των εργαζομένων (Sales και House, 1971). Η μη ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να προκαλέσει ανησυχία και κατάθλιψη και στη συνέχεια να οδηγήσει σε σωματικά προβλήματα (French κ.ά., 1982). Και άλλοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι υπάρχουν συσχετισμοί μεταξύ της μη ικανοποίησης από την εργασία και ψυχοσωματικών συμπτωμάτων όπως, πονοκέφαλος και διαταραχές στο στομάχι (Begley και Czajka, 1993, Fox, Dwyer και Ganster, 1993, Lee, Ashford και Bobko, 1990, O' Driscoll και Beehr, 1994). Η δυσαρέσκεια από την εργασία συσχετίζεται με καταστάσεις άγχους (Jex και Gudanowski, 1992, Spector κ.ά., 1985) και κατάθλιψης (Bluen, Baling και Burns, 1990, Schaubroeck κ.ά., 1992).

Συνοψίζοντας, θα μπορούσαμε να πούμε ότι το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία συσχετίζεται με υψηλά ποσοστά ανησυχίας, κατάθλιψης, ψυχοσωματικών συμπτωμάτων και στεφανιαίων καρδιακών παθήσεων (Cooper και Marshall, 1976 στο Argyle 1989).

Η κοινωνική υποστήριξη από τους συναδέλφους και τους επόπτες είναι μια σημαντική πηγή ικανοποίησης από την εργασία και μπορεί να μειώσει την πίεση που δημιουργείται στην εργασία (Argyle, 1989).

2.4.γ. Ικανοποίηση από τη ζωή

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας από τους κύριους παράγοντες της γενικής ικανοποίησης από τη ζωή, αν και είναι λιγότερο σημαντική από το γάμο και την οικογενειακή ζωή (Campbell κ.ά, 1976). Έχουν γίνουν πολλές έρευνες για να διευκρινιστεί αν η ικανοποίηση από τη ζωή επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση ή αν η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυτή που επηρεάζει την ικανοποίηση από τη ζωή (Chacko, 1983, στο Argyle, 1989). Ο Spector (1997) αναφέρει ότι «η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση από τη ζωή ή και το αντίθετο». Ένας άνθρωπος που είναι ικανοποιημένος από την εργασία του είναι περισσότερο πιθανό να είναι ικανοποιημένος από τη ζωή του γενικότερα (Weaver, 1978). Εντούτοις, σύμφωνα με έρευνες, υπάρχουν μέτριοι θετικοί συσχετισμοί μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από τη ζωή (Judge και Watanabe, 1993, Lance κ.α., 1989, Schaubroeck κ.ά., 1992, Weaver, 1978).

Μια άλλη μελέτη κατέληξε στο εξής συμπέρασμα: «υποψιαζόμαστε ότι το πώς κάποιος αξιολογεί αποτελεσματικά τις διάφορες ανησυχίες της ζωής αφορά ουσιαστικά ένα φαινόμενο σε παγκόσμια κλίμακα...αντιλήψεις για το γενικό καλό» (Andrews και Withey, 1976, στο Argyle, 1989).

2.4.δ. Δραστηριότητες σωματείων/ συλλόγων

Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι λιγότερο πιθανό να συμμετέχουν σε δραστηριότητες σωματείων και συλλόγων, όπως να ψηφίσουν. Οι δραστηριότητες σωματείων συσχετίζονται έντονα με πηγές οικονομικής ικανοποίησης όπως αμοιβή και διάφορα άλλα οφέλη (Schrlesheim, 1978, στο Argyle, 1989).

2.4.ε. Άγχος- Εργασιακό Άγχος (stress- occupational stress)

Ο άνθρωπος εξελίχθηκε έτσι, ώστε, όταν αντιμετωπίζουμε κίνδυνο ή δεχόμαστε επίθεση, το σώμα μας να αντιδρά με έντονη κινητοποίηση, ώστε να παλέψει ή να τραπεί σε φυγή. Το άγχος, η εσωτερική κατάσταση που προκαλεί τη φυγή, είναι έμφυτη, φυσιολογική αντίδραση που υπαγορεύθηκε από την εξέλιξη του είδους σε όλο τον κόσμο (Spielberg, 2004).

Ας δούμε όμως τι ακριβώς είναι τι άγχος. Άγχος είναι ένα διάχυτο, δυσάρεστο, συχνά ασαφές συναίσθημα που εκδηλώνεται με φόβο, ένταση και ανησυχία και που τις περισσότερες

φορές συνοδεύεται από σωματικά συμπτώματα (ταχυκαρδία, καρδιακή αρρυθμία, πεπτικές εσωτερικές διαταραχές, ξηροστομία, ωχρότητα, τρόμος, κεφαλαλγία, κ.α.).

Όταν μιλάμε για άγχος πρέπει να κάνουμε διάκριση ανάμεσα στο φυσιολογικό και το παθολογικό άγχος. Το πρώτο, το φυσιολογικό άγχος, είναι μία υγιής, φυσιολογική αντίδραση που συμβαίνει σε καταστάσεις ανησυχίας ή σε στιγμές πραγματικού κινδύνου ή απειλής. Αυτό το άγχος είναι κάτι σαν «σινιάλο» που προειδοποιεί για έναν επερχόμενο κίνδυνο. Μέτριος βαθμός άγχους στην πραγματικότητα, βελτιώνει την απόδοση του ανθρώπου σε δύσκολες στιγμές και αποτελεί δημιουργικό και παράγοντα κινητοποίησης για τη ζωή.

Σε αντίθεση με τα παραπάνω, το παθολογικό άγχος συμβαίνει σε στιγμές που δεν υπάρχει πραγματικός κίνδυνος ή συνεχίζεται για πολύ ακόμα μετά την παρέλευση του παράγοντα που το προκαλεί. Το παθολογικό άγχος είναι πέρα από τη φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού στην πίεση, ή στις καθημερινές δυσκολίες που αντιμετωπίζει το άτομο και είναι πιο έντονο, πιο συχνό ή πιο επίμονο από εκείνο που γενικά θεωρείται ως φυσιολογικό. Αυτό το παθολογικό άγχος εκφράζεται με δύο κατηγορίες συμπτωμάτων: τα συναισθηματικά και τα σωματικά συμπτώματα.

Τα συναισθηματικά ή ψυχικά συμπτώματα του άγχους μπορεί να είναι ανησυχία, εκνευρισμός, δυσφορία, ταραχή, υπερένταση, στενοχώρια, αναστάτωση, αγωνία, έννοια, νευρική ή αίσθημα ότι κάτι κακό θα συμβεί.

Πολλά και ποικίλα είναι όμως και τα σωματικά συμπτώματα του παθολογικού άγχους όπως ταχυπαλμίες, τρεμούλα, πονοκέφαλος, πόνος ή πλάκωμα στο στήθος, κόμπος στο λαιμό, δύσπνοια, φούντωμα και εξάψεις ή κρυάδες και ρίγη, κοντανάσαιμα, ναυτία και ζαλάδες, τάση για λιποθυμία, μούδιασμα και μυρμηγκιάσματα, ξηροστομία, διάρροια ή συχνουρία.

Τα σωματικά συμπτώματα του άγχους είναι αυτά που μας τρομάζουν συνήθως πιο πολύ. Νομίζουμε ότι κινδυνεύει η σωματική μας υγεία και ότι βρισκόμαστε σε κίνδυνο. Αυτή η ανησυχία προκαλεί περισσότερο άγχος και αυτό με τη σειρά του φέρνει περισσότερα σωματικά συμπτώματα. Μπαίνουμε δηλαδή σ' ένα φαύλο κύκλο που χειροτερεύει τελικά το άγχος (www.mednet.gr/agogi/aghos/htm,2004).

Μία άλλη λέξη που η οποία συνήθως αντικαθιστά την ελληνική λέξη «άγχος» είναι και λέξη «στρες» η οποία σημαίνει πίεση. Το είδος του στρες που θα περιγράψουμε παρακάτω είναι το εργασιακό ή επαγγελματικό στρες. Όταν μιλάμε για εργασιακό στρες εννοούμε *«τη συναισθηματική και ψυχοσωματική αντίδραση ενός ατόμου σε δυσμενείς και επιβλαβείς παραμέτρους της καθημερινής εργασίας του, του εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο δρα, του τρόπου οργάνωσης της εργασίας του. Το στρες είναι αναμφίβολα μια κατάσταση που συνδέεται άμεσα με υψηλό βαθμό δραστηριοποίησης και εργασιακής υπερφόρτωσης, καθώς και*

με το αίσθημα της αδυναμίας να ανταποκριθεί κανείς στις απαιτήσεις μιας εργασιακής κατάστασης χ» (Χριστοφιλίδης, 2003).

Το εργασιακό άγχος αποτελεί διογκούμενο πρόβλημα για τη σύγχρονη κοινωνία λόγω των σημαντικών επιπτώσεων που έχει στην επαγγελματική και προσωπική ζωή του εργαζόμενου όσο και στην οικονομία και τη σταθερότητα της επιχείρησης.

«Ο μεταβαλλόμενος κόσμος της εργασίας – και ιδιαίτερα η αύξηση της εργασιακής ανασφάλειας – έχουν καταστήσει το εργασιακό άγχος μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σήμερα οι επιχειρήσεις σε ό,τι αφορά την ασφάλεια και την υγεία» λέει ο κ. Pat Cox, Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. ([www.osha.eu.int/news/press_releases /el / 02_07_2002/html](http://www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html)).

Τα γεγονότα που προκαλούν στρες τα αντιλαμβάνεται ο καθένας μας διαφορετικά. Εντούτοις, κάποιοι συγκεκριμένοι παράγοντες έχουν προσδιοριστεί από τους επιστήμονες ως «τυπικές πηγές στρες» (Jones & Fletcher, 1999).

Έχει διαπιστωθεί μέσω ερευνών ότι δύο είναι οι πιο στρεσογόνοι παράγοντες: η πίεση της δουλειάς, π.χ. η υπερβολική γραφειοκρατία, και η έλλειψη οργανωτικής υποστήριξης, π.χ. προβλήματα με τους προϊσταμένους, δυσκολίες στις σχέσεις με τους συναδέλφους, ελλειψίες ή κακές διαδικασίες (Spielberg, 2004). Επίσης, πολύ συχνά συμβαίνει οι εργαζόμενοι να μην έχουν αποσαφηνίσει σωστά το ρόλο τους. Σύμφωνα με τον εκπαιδευτικό ψυχολόγο του Πανεπιστημίου του Κάρντιφ, Ντέιβιντ Φοντάνα, *«πολλοί εργαζόμενοι ταυτίζονται υπερβολικά με την εργασία τους, έχουν εξωπραγματικά υψηλές προσδοκίες, ενώ ταυτόχρονα δεν μπορούν να επηρεάσουν με κανένα τρόπο τα κέντρα λήψης των αποφάσεων»*. (Πηγή ΑΠΕ 2004, www.health.in.gr/narticle.asp?arcode=260)

Κάποιοι ακόμα στρεσογόνοι παράγοντες στην εργασία είναι η ανάπτυξη καριέρας, το κλίμα στην οργάνωση, η αλληλεπίδραση ανάμεσα στο σπίτι και τη δουλειά (www.epsilonacademy.gr). Η ανασφάλεια της εργασίας, η έλλειψη ελέγχου στο πλαίσιο της εργασίας, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η μονοτονία, οι πιεστικές προθεσμίες και ο εκφοβισμός (www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html).

Συγκεκριμένα για τους κοινωνικούς λειτουργούς, οι Bradley και Sutherland ανακάλυψαν ότι βιώνουν στρες σαν αποτέλεσμα της οργανωτικής δομής της υπηρεσίας τους και του κλίματος που επικρατεί σ' αυτήν (Storey & Billingham, 2001).

Εκτός από τα συναισθηματικά και σωματικά συμπτώματα που αναφέραμε παραπάνω ότι προκαλεί το άγχος, ο εργαζόμενος που βιώνει εργασιακό άγχος ενδέχεται να παρουσιάσει και τα εξής: το σύνδρομο χρόνιας κόπωσης που παρουσιάζεται με ολοένα μεγαλύτερη συχνότητα, το σύνδρομο του ευερέθιστου εντέρου και άλλες γαστρεντερικές διαταραχές, καθώς και αρρυθμίες ή άλλα καρδιολογικά προβλήματα. Παράλληλα, η κόπωση και η ψυχολογική

κατάπτωση προκαλούν έκπτωση του ανοσοποιητικού συστήματος, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αναρρώνουν με πολύ βραδύτερο ρυθμό από τις λοιμώξεις, στις οποίες είναι πολύ περισσότερο ευάλωτοι η απόδοσή του μειώνεται ανεξέλεγκτα, θέλει να εγκαταλείψει ή εγκαταλείπει τη θέση του, χάνει τα κεκτημένα του, έχει χαμηλό ηθικό και προβλήματα που μεταφέρονται από το σπίτι στη δουλειά και αντίστροφα, Το στρες σωματοποιείται και ο εργαζόμενος αποφεύγει την εργασία του δηλώνοντας ασθενής, χωρίς ο ίδιος να γνωρίζει ότι πράγματι είναι (www.health.in.gr/narticle.asp?arcode=260).

Έρευνες που διεξήχθησαν από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία το 2002 έδειξαν ότι:

- Το 28% των εργαζομένων στην ΕΕ (που μεταφράζεται σε 40 εκατομμύρια εργαζόμενους) αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα άγχους που οφείλονται στην εργασία τους,
- οι γυναίκες εμφανίζονται να υποφέρουν κάπως περισσότερο από εργασιακό άγχος σε σχέση με τους άνδρες,
- οι εργαζόμενοι που πλήττονται περισσότερο από το εργασιακό άγχος είναι κυρίως οι: επιχειρηματίες, εκπαιδευτικοί, επαγγελματίες υγείας, εργοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, παραιατρικό προσωπικό, επαγγελματίες (δικηγόροι, λογιστές κ. λ. π),
- πάνω από το 50% των απουσιών από την εργασία οφείλεται στο εργασιακό άγχος,
- εκτιμάται ότι το πρόβλημα κοστίζει στην ΕΕ τουλάχιστον €20 δισεκατομμύρια ετησίως σε απώλεια χρόνου και κόστους περίθαλψης.
(www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html).

Σε παρόμοια συμπεράσματα με τα παραπάνω είχε καταλήξει και έρευνα που διεξήχθη από τον Διεθνή Εργατικό Οργανισμό το 2000 (www.epsilonacademy.gr/show.php?=126).

2.4.στ. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout)

Με τον όρο burnout, ή σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, αναφέρεται η κατάσταση εκείνη, κατά την οποία το άτομο βιώνει εξάντληση, αποπροσωποποίηση και αίσθημα αναποτελεσματικότητας, ως αποτέλεσμα ψυχοπιεστικών συνθηκών στην επαγγελματική του ζωή. Το σύνδρομο εμφανίζεται συχνότερα σε άτομα που επιτελούν κοινωνικό λειτούργημα, όπως σε ιατρούς, νοσηλευτές, εκπαιδευτικούς και κοινωνικούς λειτουργούς (Δριτσάς και Μουρτζούκου, 2005).

Το σύνδρομο burnout, ή σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, αποτελεί μια μακροπρόθεσμη αντίδραση στο επαγγελματικό stress και εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που ασκούν κοινωνικό λειτούργημα (Gabassi κ.α., 2002).

Έχει περιγραφεί ως ένα τρισδιάστατο σύνδρομο: εξάντληση, αποπροσωποποίηση και αίσθημα αναποτελεσματικότητας αποτελούν τις συνιστώσες του. Η συναισθηματική και ψυχολογική επιβάρυνση που χαρακτηρίζει τα επαγγέλματα που προσβάλλονται συχνότερα από το σύνδρομο -ιατροί, νοσηλεύτες, εκπαιδευτικοί (Friedman, 2000), κοινωνικοί λειτουργοί- οδηγεί στη γρήγορη κατανάλωση των ενεργειακών αποθεμάτων, στον επηρεασμό της ψυχικής και σωματικής υγείας και, τελικά, στην εξάντληση (Maslach, κ.α., 2001). Το αίσθημα αναποτελεσματικότητας οφείλεται στη μείωση των επαγγελματικών επιδόσεων και αντικατοπτρίζει τη χαμηλή αυτοεκτίμηση του πάσχοντος (Shanafelt κ.α., 2002).

Η αίσθηση της αποτυχίας δεν περιορίζεται πλέον μόνο στη δουλειά. «Αρχίζουν κι αισθάνονται βαθύτατα ανίκανοι» εξηγεί ο Pierce Johnson Howard. «Οι άνθρωποι πιστεύουν ότι δεν υπάρχει κοινωνική αξία σε αυτό που κάνουν». Η αποπροσωποποίηση, η τρίτη συνιστώσα του συνδρόμου, αποτελεί έναν τρόπο έκφρασης της επιβαρυσμένης ψυχολογικής κατάστασης και των έντονων συναισθημάτων που δεν εκδηλώνονται και εκφράζεται με συναισθηματική απομάκρυνση, αδιαφορία, προσβλητική συμπεριφορά και κυνισμό προς τους ανθρώπους αλλά και προς την εργασία (Gorman, 1993). «Το burnout, στη χειρότερή του μορφή, αντιπροσωπεύει τη διάβρωση της αξιοπρέπειας, του πνεύματος και της θέλησης» αποκαλύπτει ο Michael P. Leiter.

Τα αίτια του συνδρόμου, σε γενικές γραμμές, εστιάζονται στη σχέση του ατόμου με την εργασία του και τη χρόνια επίδραση συναισθηματικών και διαπροσωπικών στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο της εργασίας. Η αιτιοπαθογένεια του συνδρόμου είναι πολυδιάστατη, ενώ έρευνες των τελευταίων 25 ετών έχουν αποδείξει την επίδραση ψυχολογικών, κοινωνικών, μορφωτικών και οικονομικών παραγόντων στη διαμόρφωσή του (Δριτσάς και Μουρτζούκου, 2005).

Όσον αφορά στους κοινωνικούς λειτουργούς, το burnout δεν δημιουργείται από την συμμετοχή στα συναισθηματικά προβλήματα των πελατών, όπως υποστηρίζεται συχνά, αλλά μάλλον το αντίθετο συμβαίνει. Το burnout δημιουργείται από την έλλειψη τέτοιων στενών και αληθινών σχέσεων με τους πελάτες (Moren S., 1994).

Η δυσαναλογία μεταξύ της συνεισφοράς του ατόμου στην εργασία του και της ανταμοιβής του -οικονομική, ηθική, προοπτικές ανόδου στην επαγγελματική κλίμακα- έχει συσχετισθεί θετικά με το εργασιακό stress (Bakker κ.α., 2000).

Έχει, επίσης, αποδειχθεί ότι άτομα με αυξημένη ανάγκη για άσκηση ελέγχου στην εργασία τους, που εκφράζεται ως ανάγκη για επιβεβαίωση, ανταγωνιστικότητα, ευερεθιστότητα

και ανικανότητα απόσυρσης από τις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις, έχουν περισσότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν συμπτώματα burnout (Lavanco, 1997). Ορισμένοι ψυχίατροι θεωρούν το σύνδρομο μια κλινική μορφή κατάθλιψης, ενώ υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν τη συσχέτιση μεταξύ των δύο οντοτήτων, με τη διαφορά ότι το σύνδρομο burnout επηρεάζει μόνο την επαγγελματική ζωή (Iacovides κ.α.,1999). Άλλες έρευνες εντοπίζουν μεγαλύτερη επίπτωση του συνδρόμου σε νεαρότερες ηλικίες, γεγονός που αποδίδεται στη συνειδητοποίηση από τους νέους ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες για ιδεώδη επαγγελματική απόδοση και την πολύ λιγότερο ικανοποιητική πραγματικότητα (Δριτσάς και Μουρτζούκου, 2005).

Σύμφωνα με τους ειδικούς επιστήμονες, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης πλήττει εξίσου τους εργαζόμενους στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, ενώ από την άποψη των σωματικών βλαβών στα οποία ενδέχεται να οδηγήσει, τον μεγαλύτερο κίνδυνο αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι με βάρδιες (ΓΣΕΕ, 2004). Επιβαρυντικούς παράγοντες αποτελούν η μειωμένη κοινωνική αναγνώριση της εργασίας, οι χαμηλές οικονομικές απολαβές, ο αυξημένος φόρτος εργασίας και οι ώρες εβδομαδιαίας εργασίας, η έλλειψη υποστήριξης από συναδέλφους και ανωτέρους (Δριτσάς, και Μουρτζούκου, 2005).

Το σύνδρομο burnout έχει περιγραφεί ως μια κατάσταση κόπωσης και απογοήτευσης που προκαλείται από την αφοσίωση σε ένα σκοπό, έναν τρόπο ζωής ή μια σχέση, που απέτυχε να παράγει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Οι δυσμενείς επιδράσεις του συνδρόμου πρέπει να αποτελέσουν έρεισμα για το σχεδιασμό παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση και, κυρίως, την πρόληψή του. Δυστυχώς, στην Ελλάδα, δεν έχει ακόμα αναγνωρισθεί ως νόσος. Παρόλα αυτά, πανεπιστημιακές ψυχιατρικές κλινικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό ετοιμάζουν παρεμβάσεις για την αντιμετώπισή του (www.greekforum.de/forum/archive/index.php,2005).

Στο κεφάλαιο αυτό αναφερθήκαμε σε καίρια θέματα που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Έγινε εκτενής αναφορά στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, στους τρόπους μέτρησής της, στους πιθανούς παράγοντες καθώς και στα πιθανά αποτελέσματά της. Για την αναφορά μας σ' αυτό το σημαντικό θέμα, δηλαδή στην ικανοποίηση ενός ανθρώπου από την εργασία του, πολύτιμος οδηγός ήταν οι βιβλιογραφικές πηγές πολλών αξιόλογων θεωρητικών και ερευνητών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στην οργάνωση, διοίκηση και λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και στόχο έχει να παρουσιάσει την σημερινή πραγματικότητα της κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα. Επίσης, αναλύεται και ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στα πλαίσια των υπηρεσιών αυτών προκειμένου να κατανοήσουμε τις βασικές αρχές άσκησης της κοινωνικής εργασίας και να αναγνωρίσουμε τις αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού.

3.1. Οργάνωση και λειτουργία του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα

Το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα αποτελεί ένα σύστημα κεντρικά κατευθυνόμενο που αφορά στην παροχή επιδομάτων και παροχές σε είδος προς τις ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού, όπως επίσης και προσωπικές κοινωνικές υπηρεσίες που κατά βάση παρέχονται από κοινωνικούς λειτουργούς.

Το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας αποτελεί ένα από τα τρία στοιχεία του εθνικού μας συστήματος, το οποίο αποτελείται επίσης από το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης και το σύστημα προστασίας της υγείας. (Αμίτσης, 2001)

Οι κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση κοινωνικών αναγκών και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τις πρωτογενείς υπηρεσίες και τις δευτερογενείς. Οι πρωτογενείς, είναι εκείνες που ασχολούνται μόνο με κάποιες ομάδες του πληθυσμού οι οποίες αντιμετωπίζουν κοινωνικά προβλήματα και αδυνατούν να τα επιλύσουν χωρίς επαγγελματική υποστήριξη και οι οποίες είναι οι συνήθεις χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών. Οι δευτερογενείς οργανώσεις αποτελούν τμήματα άλλων οργανώσεων, των οποίων οι σκοποί λειτουργίας είναι διαφορετικοί από αυτούς που αναφέραμε παραπάνω, και χειρίζονται τα προβλήματα τα οποία δημιουργούνται στα άτομα και σχετίζονται με τη λειτουργία της οργάνωσης αυτής. (Παπαφλέσσα, 1985-86).

Η διαφορά ανάμεσα στις δύο κατηγορίες υπηρεσιών που αναφέραμε, μπορεί να γίνει πιο σαφής και κατανοητή αν λάβουμε υπόψη το σκοπό προσέγγισης της υπηρεσίας από το χρήστη της μίας κατηγορίας υπηρεσιών σε αντίθεση με την άλλη. Στην πρώτη κατηγορία υπηρεσιών, ο χρήστης θα επισκεφθεί την υπηρεσία με σκοπό να εκφράσει κάποιο αίτημά του, το οποίο θα αφορά κάποιο πιθανό κοινωνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Αντίθετα, στην δεύτερη κατηγορία υπηρεσιών, το αίτημά του θα αφορά τις εκάστοτε παρεχόμενες υπηρεσίες π.χ. της νοσοκομειακής περίθαλψης, και η χρήση της κοινωνικής υπηρεσίας θα γίνει μόνο στην

περίπτωση που κατά την παραμονή του στο νοσοκομείο, θα προκύψει κάποιο αίτημα σχετικό με τους σκοπούς και τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας αυτής.

Ο κύριος φορέας για την οργάνωση και λειτουργία του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας, είναι το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Στο έργο αυτό, σημαντικό ρόλο παίζουν και άλλα υπουργεία, όπως το Υπουργείο Εργασίας, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, κ. α.

Τα τελευταία χρόνια η διοίκηση του ελληνικού συστήματος κοινωνικής πρόνοιας, γίνονται προσπάθειες στο να υιοθετήσει ένα αποκεντρωμένο μοντέλο το οποίο θα αποτελείται από κεντρική διοίκηση, περιφερειακή διοίκηση, νομαρχιακή και τοπική αυτοδιοίκηση. Ακόμα, γίνεται προσπάθεια στο να οριστούν οι αρμοδιότητες κάθε επιπέδου διοίκησης και να μεταφερθούν προνοιακές αρμοδιότητες από την κεντρική διοίκηση προς την νομαρχιακή και την τοπική αυτοδιοίκηση.(Αμίτσης, 2001).

3.2. Οι κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα

«Στην εποχή μας, αναγνωρίζεται ότι ένα μίγμα προνοιακών φορέων συμβάλλει στην παραγωγή και διανομή κοινωνικών υπηρεσιών σε χρήμα, είδος και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών με την ευρύτερη έννοια του όρου»(Σταθόπουλος, 1999).

Οι κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα, είναι, κυρίως, επιφορτισμένες με το έργο της παροχής στους πολίτες όσων αναφέρθηκαν παραπάνω. Οι οργανώσεις αυτές, ανήκουν στην πλειοψηφία τους, στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, αποτελούν, δηλαδή, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου, που εποπτεύονται όμως και χρηματοδοτούνται ή συγχρηματοδοτούνται από το ελληνικό κράτος. Λιγότερες είναι οι υπηρεσίες που εντάσσονται στον ιδιωτικό κερδοσκοπικό τομέα, τον ιδιωτικό μη κερδοσκοπικό τομέα, όπως επίσης, υπάρχουν και υπηρεσίες που παρέχονται από τα δίκτυα άτυπης φροντίδας όπως η γειτονιά, οι φίλοι, το οικογενειακό και ευρύτερο συγγενικό περιβάλλον.

Στόχοι των κοινωνικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Pascal είναι οι :

- ❖ Προστασία ατόμων με διάφορες μορφές ανικανότητας.
- ❖ Προβολή του έργου, της σημασίας και της χρησιμότητας της υπηρεσίας προς το κοινό
- ❖ Ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης και λειτουργικότητας των πολιτών
- ❖ Προώθηση νομοθετικών ρυθμίσεων και κοινωνικών παρεμβάσεων με σκοπό την παροχή ίσων ευκαιριών προς τους πολίτες
- ❖ Άσκηση πίεσης προς τους αρμόδιους φορείς για θεσμοθέτηση μέτρων προκειμένου να επιτυγχάνεται η στοιχειώδης οικονομική επάρκεια για τους πολίτες.

Οι κοινωνικές υπηρεσίες, μπορούν να χωριστούν σε ευρύτερες κατηγορίες με βάση τον σκοπό δράσης τους και τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό. Οι κατηγορίες που έχουμε χρησιμοποιήσει στην παρούσα μελέτη έχουν οριστεί με βάση τα παραπάνω και το είδος των οργανώσεων που θα χρησιμοποιήσουμε σαν δείγμα στην έρευνά μας. Οι κατηγορίες αυτές είναι:

- α)Υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας, οι οποίες αφορούν τις κατά τόπους Διευθύνσεις Πρόνοιας και αποτελούν υποχρέωση του κράτους,
- β)Υπηρεσίες Υγείας, όπως νοσοκομεία, κέντρα υγείας, κ.λ.π
- γ)Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας, όπως Κέντρα Ψυχικής Υγείας και Υγιεινής, Ψυχιατρικές Κλινικές, Ξενώνες Ψυχιατρικής αποκατάστασης, κ.λ.π.
- δ)Υπηρεσίες Προστασίας Ανηλίκων, π.χ. Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων, Π.Ι.Κ.Π.Α,
- ε)Υπηρεσίες Προστασίας Ηλικιωμένων, Κ.Α.Π.Η, Γηροκομεία, κ.α.
- στ)Υπηρεσίες Α.Μ.Ε.Α
- ζ)Υπηρεσίες Κατ' οίκον βοήθειας
- η)Υπηρεσίες Εξαρτημένων Ατόμων
- θ)Σωφρονιστικά Καταστήματα
- ι)Υπηρεσίες Προώθησης στην αγορά εργασίας.

3.3 Προβλήματα στο χώρο εργασίας του κοινωνικού λειτουργού στην Ελλάδα

Οι κοινωνικοί λειτουργοί στις υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται, καθημερινά πρέπει να αναζητούν και να βρίσκουν λύσεις στα προβλήματα που κάθε εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει, και τα οποία αναστέλλουν παροδικά ή χρόνια την λειτουργικότητά του. Υπάρχουν όμως και κάποια άλλα προβλήματα που έχει να αντιμετωπίσει ο κοινωνικός λειτουργός στο χώρο εργασίας του, και τα οποία τις περισσότερες φορές είναι ανυπέρβλητα. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως τη δομή, την οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας της εκάστοτε οργάνωσης. Αυτά, μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- Οι στόχοι και οι σκοποί των οργανώσεων αυτών θέτονται συνήθως από πληθυσμιακές ομάδες οι οποίες συνήθως δεν έχουν καμία σχέση με τους χρήστες των υπηρεσιών που παρέχουν οι οργανώσεις (Παπαφλέσσα, 1985-86).
- Η γραφειοκρατική οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών οι οποίες λειτουργούν με το συγκεντρωτικό μοντέλο (Καλλινικάκη, 1998).
- Η στελέχωση της πλειοψηφίας των κοινωνικών υπηρεσιών και οργανώσεων από μη ειδικευμένο προσωπικό (Καλλινικάκη, 1998).

- Η έλλειψη του απαραίτητου αριθμού κοινωνικών λειτουργών στις κοινωνικές υπηρεσίες (Καλλινικάκη, 1998).
- Η κατεύθυνση και το περιεχόμενο της παρεχόμενης εκπαίδευσης στην κοινωνική εργασία (Καλλινικάκη, 1998).
- Η άνιση χωροταξική κατανομή των κοινωνικών υπηρεσιών ανάμεσα στα μεγάλα αστικά κέντρα και την περιφέρεια (Καλλινικάκη, 1998).
- Οι κοινωνικές οργανώσεις πολλές φορές δεν προσφέρουν αυτά που θα μπορούσαν. Αυτό συμβαίνει επειδή γνωρίζουν ότι αν το έργο της διαφημιζόταν, πιθανόν μετά να μην μπορούσε να επαρκέσει στην αυξημένη ζήτηση (Παπαφλέσσα, 1985-86).
- Η μη καταγραφή των εμπειριών και προτάσεων των κοινωνικών λειτουργών (Καλλινικάκη, 1998).
- Η περιορισμένη ανάπτυξη της κοινωνικής έρευνας (Καλλινικάκη, 1998).
- Σε αντίθεση με τις υπόλοιπες χώρες, τα προγράμματα και οι υπηρεσίες στην Ελλάδα, έχουν συνήθως, ρόλο θεραπευτικό και όχι προοληπτικό (Σταθόπουλος, 1999).
- Η ασυνέχεια στις παρεχόμενες υπηρεσίες (Καλλινικάκη, 1998).
- Μη ορθός καταμερισμός εργασίας στις διάφορες υπηρεσίες με αποτέλεσμα να σπαταλάται το ανθρώπινο δυναμικό που παρέχει τις ίδιες υπηρεσίες και να παρατηρείται ανεπάρκεια σε άλλους τομείς (Σταθόπουλος, 1999).
- Η επικάλυψη των παρεχόμενων υπηρεσιών προς μία συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα, ή με κάποια συγκεκριμένα προνοιακά προγράμματα (Καλλινικάκη, 1998).
- Οι δυσκολίες στη συνεργασία και τον συντονισμό των κοινωνικών υπηρεσιών και προγραμμάτων λόγω έλλειψης διασύνδεσης (Καλλινικάκη, 1998).
- Το μη προσδιορισμένο επίπεδο φτώχειας στην χώρα μας (Καλλινικάκη, 1998).
- Τα υπάρχοντα κενά στην ελληνική νομοθεσία (Καλλινικάκη, 1998).
- Οι ελλείψεις εξοπλισμού (Καλλινικάκη, 1998).
- Οι ελλείψεις απαιτούμενων πόρων (Καλλινικάκη, 1998).
- Η προκατάληψη και η έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους επαγγελματίες (Καλλινικάκη, 1998).
- Η έλλειψη αξιολόγησης των προγραμμάτων και του έργου του κοινωνικού λειτουργού (Καλλινικάκη, 1998).
- Η διστακτικότητα για τις προτάσεις εφαρμογής καινοτόμων προγραμμάτων. (Καλλινικάκη, 1998).
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί, επίσης, δεν συμμετέχουν στον σχεδιασμό των προνοιακών προγραμμάτων (Καλλινικάκη, 1998).

- Η απουσία επιστημονικής εποπτείας στους κοινωνικούς λειτουργούς από την υπηρεσία τους.
- Η ανύπαρκτη αξιολόγηση όσον αφορά το έργο και την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας.
- Η έλλειψη διεπιστημονικής συνεργασίας, η οποία θα μπορούσε να διευκολύνει στην αποτελεσματικότερη προσέγγιση του εξυπηρετούμενου από το επιστημονικό προσωπικό της επιχείρησης.
- Ο «διαμελισμός του πελάτη». Συχνά, οι πολυπροβληματικές οικογένειες παραπέμπονται σε διάφορες υπηρεσίες προκειμένου να αντιμετωπισθούν οι πολύπλευρες ανάγκες της (Σταθόπουλος, 1999).

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1.Μεθοδολογία έρευνας

Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν να διερευνήσουμε το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Νομό Ηρακλείου και συγκεκριμένα σε υπηρεσίες και προγράμματα που εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί.

Στην έρευνα συμμετείχαν κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε διάφορα πεδία εργασίας προκειμένου να είναι δυνατή η παρατήρηση σημαντικών διαφορών στα αποτελέσματα. Η έρευνα διήρκεσε ένα μήνα (15/09/2004 – 15/10/2004). Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, του οποίου η πλειοψηφία των ερωτήσεων ήταν κλειστού τύπου. Το δείγμα μας ήταν 102 κοινωνικοί λειτουργοί και το ποσοστό των απαντημένων ερωτηματολογίων έφτασε στο 100%.

4.2.Πιλοτική έρευνα

Πριν την κυρίως έρευνα θεωρήσαμε σημαντικό να πραγματοποιήσουμε μία προέρευνα για να εντοπίσουμε τυχόν ασάφειες του ερωτηματολογίου καθώς και να ωφεληθούμε από τυχόν παρατηρήσεις των ερωτηθέντων. Το δείγμα αποτελούνταν από εκπαιδευτικούς του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επαγγελματίων Υγείας και Πρόνοιας του Τ.Ε.Ι. Κρήτης. Η επιλογή αυτή έγινε καθώς οι εκπαιδευτικοί ήταν πιο οικείοι σε εμάς.

Η προέρευνα πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2004 μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος στο δείγμα. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν σε δέκα εκπαιδευτικούς αλλά δεν απαντήθηκαν παρά μόνο από έναν. Κατόπιν προσεγγίσαμε προσωπικά κάποιους απ' αυτούς, οι οποίοι και μας ανέφεραν τις εντυπώσεις και τις παρατηρήσεις τους. Οι παρατηρήσεις αυτές ήταν σημαντικές για την τελική μορφή του ερωτηματολογίου.

Η πρώτη παρατήρηση ήταν ότι το ερωτηματολόγιο δεν απευθυνόταν άμεσα σε εκπαιδευτικούς αλλά σε κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονταν σε τομείς εκτός απ' αυτόν της εκπαίδευσης. Επίσης, στην ερώτηση «13» του τελικού ερωτηματολογίου η λέξη «αξιολογείστε» αντικατέστησε τη λέξη «ιεραρχείστε» καθώς θεωρήθηκε λανθασμένη και αυτό καθιστούσε δύσκολη την απάντησή της. Επιπρόσθετα, το μέγεθος του ερωτηματολογίου φάνηκε να είναι αρκετά μεγάλο, γεγονός που θα δυσκόλευε την επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Έτσι, επιχειρήσαμε να κάνουμε μερικές συμπύξεις αλλά επειδή, η πλειοψηφία των ερωτήσεων ήταν αρκετά σημαντικές, δε θεωρήσαμε σκόπιμο να τις αφαιρέσουμε. Έπειτα, προχωρήσαμε στην διαμόρφωση και εκτύπωση του τελικού ερωτηματολογίου προκειμένου να ξεκινήσει η φάση της έρευνας.

4.3. Δείγμα

Κατά την πραγματοποίηση της εργαστηριακής μας άσκησης στα διάφορα πλαίσια που είχαμε τοποθετηθεί, φάνηκε ότι το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους διαφέρει. Αυτό που μας οδήγησε στην επιλογή του πληθυσμού της παρούσας έρευνας ήταν ο προβληματισμός σχετικά με το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από την άσκηση του επαγγέλματός τους και το προσωπικό μας ενδιαφέρον λόγω του αντικειμένου των σπουδών μας. Το δείγμα της έρευνάς μας ήταν οι ενεργεία κοινωνικοί λειτουργοί του Νομού Ηρακλείου. Επιλέξαμε το δείγμα αυτό λόγω της εύκολης πρόσβασής μας στην περιοχή αυτή. Σ' αυτό συντέλεσε η προσωρινή παραμονή μας λόγω των σπουδών μας. Επίσης, το δείγμα αυτό ήταν αντιπροσωπευτικό αφού το Ηράκλειο αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας.

Θεωρήσαμε ότι το δείγμα θα ταυτιζόταν με τους εγγεγραμμένους κοινωνικούς λειτουργούς στο Περιφερειακό Τμήμα Κρήτης του Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (Σ.Κ.Λ.Ε.). Μετά από έγκριση του προέδρου του Περιφερειακού Τμήματος του Σ.Κ.Λ.Ε. Κρήτης για την πρόσβασή μας στο αρχείο των μελών του συλλόγου, επιλέξαμε τους εν ενεργεία κοινωνικούς λειτουργούς του Νομού Ηρακλείου.

Στη συνέχεια, αρχίσαμε να προσεγγίζουμε τις διάφορες υπηρεσίες. Όμως, διαπιστώσαμε ότι τα περισσότερα στοιχεία δεν ήταν έγκυρα καθώς αρκετοί από τους κοινωνικούς λειτουργούς είτε είχαν αλλάξει πλαίσια εργασίας είτε δεν ήταν εν ενεργεία κοινωνικοί λειτουργοί. Επίσης, σε κάποιες υπηρεσίες βρέθηκαν κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι ενώ ήταν εγγεγραμμένοι στο Σ.Κ.Λ.Ε. Κρήτης, δεν ήταν εγγεγραμμένοι ως εν ενεργεία κοινωνικοί λειτουργοί. Τέλος, στην έρευνα συμμετείχαν κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι δεν ήταν μέλη του Σ.Κ.Λ.Ε. Κρήτης μέχρι την ημέρα που μας δόθηκε το αρχείο, δηλαδή τον Ιούνιο του 2004.

Απευθυνθήκαμε σε όλες τις υπηρεσίες και προγράμματα του Νομού Ηρακλείου για τα οποία λάβαμε γνώση είτε μέσω του αρχείου του Σ.Κ.Λ.Ε. Κρήτης, είτε μέσω άλλων τρόπων όπως η επικοινωνία με κοινωνικούς λειτουργούς, Δήμους και Δημοτικές Επιχειρήσεις.

Το δείγμα μας ήταν 102 κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε κοινωνικές υπηρεσίες και προγράμματα στο Νομό Ηρακλείου. Τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και δόθηκαν στον καθένα προσωπικά. Αποφασίζαμε με τους ίδιους για την ημερομηνία παραλαβής τους, η οποία γινόταν από τις γράφουσες. Ακόμα, μερικά ερωτηματολόγια απαντήθηκαν ενώπιόν μας ενώ πέντε στάλθηκαν απ' τους ίδιους ταχυδρομικώς λόγω μεγάλης χιλιομετρικής απόστασης. Κατά την παράδοση και παραλαβή των ερωτηματολογίων παρείχαμε διευκρινίσεις στους ερωτώμενους.

Οι κατηγορίες των υπηρεσιών, καθώς επίσης και ο αριθμός των ερωτηθέντων που εργάζονται σε αυτές, περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας Ι.

Κατηγορίες Υπηρεσιών

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας	6	5,9
Υπηρεσίες Υγείας	20	19,6
Υπηρεσίες ψυχικής Υγείας	4	3,9
Υπηρεσίες Υποστήριξης και Προστασίας Ανηλίκων	11	10,8
Υπηρεσίες Προστασίας Ηλικιωμένων	18	17,6
Υπηρεσίες Α.Μ.Ε.Α.	2	2,0
Υπηρεσίες "Κατ' οίκον Βοήθειας"	30	29,4
Υπηρεσίες Υποστήριξης Εξαρτημένων Ατόμων	4	3,9
Σωφρονιστικά Καταστήματα	1	1,0
Υπηρεσίες Προώθησης στη Αγορά Εργασίας	6	5,9
Σύνολο	102	100,0

Πηγή: Ερωτηματολόγια έρευνας

4.4.Ερευνητικά εργαλεία

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας (βλ. Παράρτημα Ι) αποτελείται από 28 ερωτήσεις. Στο ερωτηματολόγιο εμπεριέχονται κάποιες ερωτήσεις από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποίησε η κ.Παπαδάκη στη μεταπτυχιακή της έρευνα, με θέμα: “Social workers’ work orientation and job satisfaction in public social services in Crete” που εκδόθηκε στο Universitet Umea της Σουηδίας το 2000. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήσαμε έπειτα από τη συγκατάθεση της κυρίας Παπαδάκη, υπάρχουν στο ερωτηματολόγιο είτε αυτούσιες είτε με κάποιες τροποποιήσεις.

Στο ερευνητικό μέρος αυτής της μελέτης χρησιμοποιήθηκε η σφαιρική προσέγγιση και η προσέγγιση πτυχών προκειμένου να έχουμε μια πλήρη εικόνα της επαγγελματικής ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μπορούν να ενταχθούν σε έξι θεματικές ενότητες:

Θεματική Ενότητα I: Προσωπικά στοιχεία όπως ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση, σπουδές.

Θεματική Ενότητα II: Επαγγελματική αποκατάσταση όπως χρόνια ανεργία, χρόνια άσκησης επαγγέλματος, παρούσα εργασία.

Θεματική Ενότητα III: Χαρακτηριστικά (της λειτουργίας) της οργάνωσης όπως αριθμός κοινωνικών λειτουργών και η επάρκειά τους , ύπαρξη διεπιστημονικής ομάδας, ύπαρξη επαγγελματικής εποπτείας.

Θεματική Ενότητα IV: Αξιολόγηση από τους κοινωνικούς λειτουργούς της ικανοποίησής τους από την εργασία και την οργάνωση και της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Θεματική Ενότητα V: Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Θεματική Ενότητα VI: Προτάσεις και αλλαγές σχετικά με τους τομείς εργασίας

4.5.Ερευνητικές υποθέσεις

Οι ερευνητικές υποθέσεις στις οποίες βασίστηκε η έρευνα ήταν οι ακόλουθες:

α) Το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους οδηγεί στην καλύτερη παροχή υπηρεσιών. Περιμέναμε ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί από τη εργασία τους τόσο η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν θα είναι καλύτερη.

β) Παράγοντες όπως η μονιμότητα, ο μισθός, το πεδίο εργασίας, η δυνατότητα προαγωγής κλπ. συντελούν στην ικανοποίηση του κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους. Περιμέναμε ότι οι προαναφερθέντες παράγοντες ικανοποίησης συντελούν στην ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους.

4.6.Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση έγινε μέσω του προγράμματος SPSS 12. Χρησιμοποιήσαμε το χ^2 για να γίνει ο στατιστικός έλεγχος υποθέσεων και εφαρμόσαμε έλεγχο συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα. Τέλος, έγινε ερμηνεία των αποτελεσμάτων και η εξαγωγή συμπερασμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Συχνότητες

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι γυναίκες (90,2%) και ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των "23 έως 45" ετών (86,7%). Επίσης, εφτά στους δέκα είναι έγγαμοι, ενώ σχεδόν δύο στους δέκα είναι άγαμοι (διαζευγμένοι και χήροι είναι μόλις 7%). Έτσι θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε "αναμενόμενο" το γεγονός ότι 76,5% του δείγματος έχει παιδιά (80,5% έχουν ένα ή δύο παιδιά και 19,5% τρία ή τέσσερα).

Όσον αφορά στις σπουδές και την επαγγελματική αποκατάσταση των ερωτηθέντων, το 74% έχουν μονάχα το πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας, το 6% έχουν και ένα μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, το 18% έχουν ένα ακόμη Πανεπιστημιακό πτυχίο σε ανθρωπιστικά ή σχετικά με την υγεία επαγγέλματα και, τέλος, τρία άτομα έχουν δύο επιπλέον τίτλους σπουδών. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (61%) έμειναν άνεργοι για κάποιο χρονικό διάστημα, από τους οποίους, 27% για λιγότερο από ένα χρόνο, 21% για 2 έως 3 χρόνια, 26% για 4 έως 6 χρόνια και 26% για πλέον των επτά ετών. Οι παρακάτω **πίνακες 1 και 2**, παρουσιάζουν τα χρόνια άσκησης του επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού και τα χρόνια εργασίας στην υπηρεσία όπου τους συναντήσαμε, αντίστοιχα.

Σε ερώτησή μας εάν η υπηρεσία όπου εργάζονται ήταν στις αρχικές τους προτιμήσεις η απάντηση ήταν θετική σε πολύ μεγάλο βαθμό (85,1%), ενώ όσοι βρέθηκαν στην υπηρεσία αυτή χωρίς να το έχουν επιλέξει, επικαλούνται κυρίως οικονομικούς λόγους.

Πίνακας 1.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λιγότερο από 1	2	2,0
1 έως 2	13	12,7
3 έως 5	19	18,6
6 έως 10	20	19,6
11 έως 20	35	34,3
21 και άνω	13	12,7
Σύνολο	102	100,0

Πίνακας 2.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λιγότερο από 1	5	4,9
1 έως 2	19	18,6
3 έως 5	25	24,5
6 έως 10	14	13,7
11 έως 15	11	10,8
16 έως 20	21	20,6
21 και άνω	7	6,9
Σύνολο	102	100,0

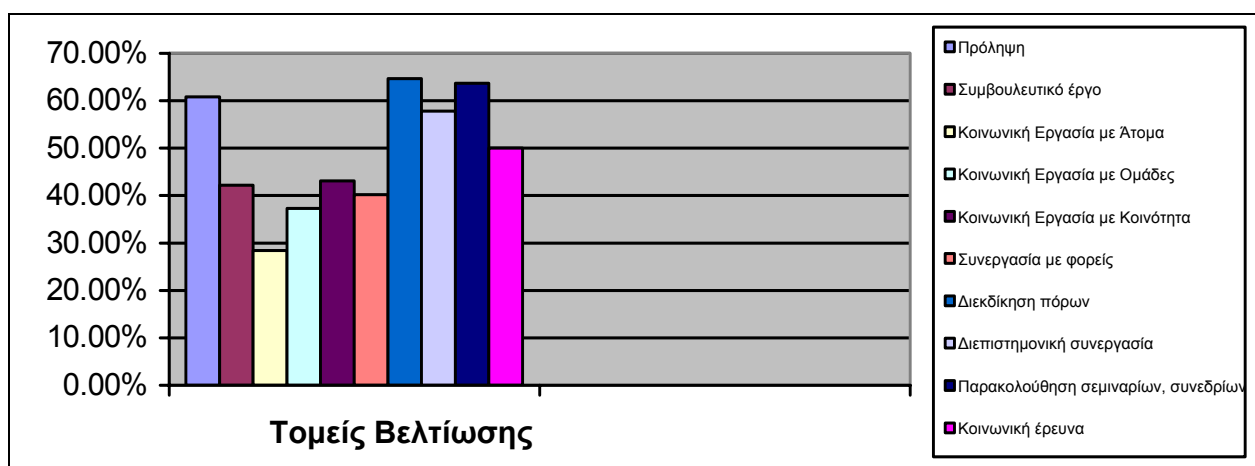
Η πλειοψηφία των ερωτώμενων δε συνεργάζονται με άλλους κοινωνικούς λειτουργούς στην υπηρεσία τους (55%), το 17% συνεργάζεται με 1 έως 4 κοινωνικούς λειτουργούς, ενώ το 28% με 5 και πάνω (ποσοστό που προέρχεται κυρίως από τα νοσοκομεία). Δεν είναι λοιπόν περίεργο το γεγονός ότι 58 από τους ερωτηθέντες δε θεωρούν τον αριθμό των κοινωνικών λειτουργών επαρκή.

Στις περισσότερες υπηρεσίες λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα (52,5%), η οποία συναντιέται συστηματικά σε ποσοστό 63%, μόνο σε ειδικές περιπτώσεις σε ποσοστό (17,6%) ή τα μέλη της συνεργάζονται περιστασιακά (17,6%).

Η ανάγκη για επαγγελματική εποπτεία είναι έντονη καθώς το 40,2% την χρειάζονται πολλές ή πάρα πολλές φορές, το 30,4% αρκετές ενώ το 29,4% σπάνια ή λίγες φορές. Τέσσερις στις πέντε υπηρεσίες παρόλα αυτά δεν παρέχουν επαγγελματική εποπτεία. Από τους κοινωνικούς λειτουργούς που έχουν εποπτεία μονάχα ένας θεωρεί ότι αυτή δε συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση, ενώ από αυτούς που δεν έχουν μόλις 16,5% θεωρούν ότι δεν θα βελτίωνε την εξυπηρέτηση των χρηστών της υπηρεσίας.

Το γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζει τους τομείς στους οποίους θα επιθυμούσαν βελτίωση οι ερωτώμενοι:

Γράφημα 1. Τομείς Βελτίωσης



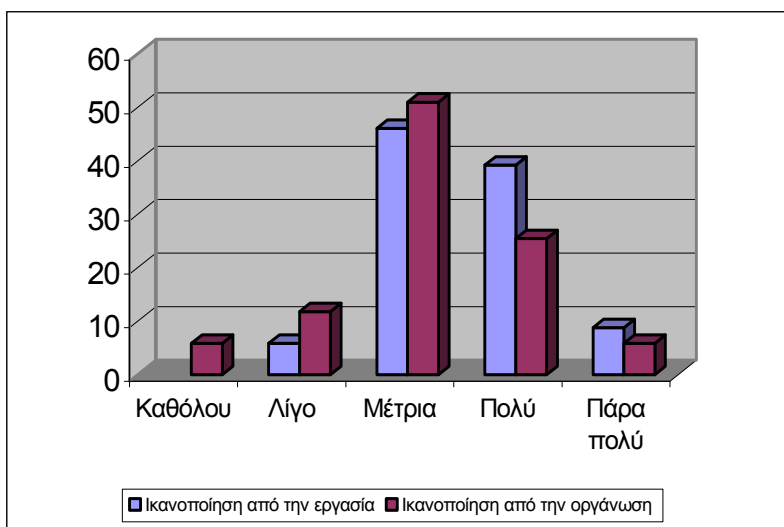
Σε ανοικτή ερώτησή μας «εάν ήσασταν προϊστάμενος στην υπηρεσία σας τι αλλαγές θα κάνατε», η δημοφιλέστερη απάντηση ήταν αλλαγή στη δομή και οργάνωση (45,5%). Επίσης, μεγάλος αριθμός απαντήσεων στόχευε στο προνοιακό σύστημα γενικότερα (38,2%). Άλλες αλλαγές περιλάμβαναν την εκπαίδευση-εξειδίκευση και την αναγνώριση του έργου των κοινωνικών λειτουργών (16,7% και 10,8% αντίστοιχα).

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (55,4%) αν ξεκινούσε από την αρχή θα επέλεγε την ίδια δουλειά που έχουν και σήμερα ή θα εργάζονταν ως κοινωνικοί λειτουργοί σε άλλη υπηρεσία (34,7)[⊕].

Γενικά, θα χαρακτηρίζαμε την ικανοποίηση από την εργασία μεγαλύτερη από την ικανοποίηση από την οργάνωση. Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει τη σύγκριση αυτή:

[⊕] σε συνδυασμό με την ερώτηση αν η υπηρεσία ήταν στις προτιμήσεις τους, υποδηλώνει μη ικανοποίηση από την οργάνωση

Γράφημα 2. Σύγκριση ικανοποίησης από εργασία και οργάνωση



Οι κοινωνικοί λειτουργοί, κατά τη γνώμη τους, παρέχουν αρκετά ή πολύ καλές υπηρεσίες μέσα στην οργάνωση όπου εργάζονται (86,3%) και πιστεύουν ότι οι εξυπηρετούμενοι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από αυτήν (73,7%). Οι λόγοι για τους οποίους η οργάνωσή τους, προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες είναι η καλή συνεργασία των εργαζομένων, οι προσωπικές αξίες του κοινωνικού λειτουργού, η κατάρτιση κ.α. Ως λόγοι για τις κακής ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται κυρίως η κακή οργάνωση του προνοιακού συστήματος και η έλλειψη επαρκούς προσωπικού.

5.2.Συσχετίσεις

5.2.α.Συσχέτιση παραγόντων ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση και βαθμού ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση

Για να εξετάσουμε εάν ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να επηρεάζεται από τους δεκαεπτά παράγοντες ικανοποίησης, εφαρμόσαμε το στατιστικό τεστ χ^2 . Θέσαμε την αρχική υπόθεση ότι η ικανοποίηση από την εργασία δεν διαφέρει για το επίπεδο του παράγοντα ικανοποίησης. Ο Πίνακας 1 - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων και οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία είναι: 1) Πεδίο Εργασίας ($p=0,000$), 2) Δυνατότητα για προαγωγή ($p=0,002$), 3) Συνεργασία με συναδέλφους ($p=0,028$), 4) Συνεργασία με άλλες ειδικότητες ($p=0,033$), 5) Εργασιακή αυτονομία ($p=0,010$), 6) Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον ($p=0,001$), 7) Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας ($p=0,000$),

8) Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων ($p=0,000$), 9) Η δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ($p=0,003$) και 10) Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία ($p=0,015$). Για να ενισχύσουμε την θεωρητική μας υπόθεση, ότι ο παράγοντας επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση από την εργασία, εφαρμόσαμε έλεγχο συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα. Θέσαμε ως αρχική υπόθεση ότι δεν μεταβάλλονται ανάλογα και είμαστε σε θέση να την απορρίψουμε για τους εξής παράγοντες: 1) μονιμότητα ($p=0,004$), 2) πεδίο εργασίας ($p=0,000$), 3) δυνατότητα για προαγωγή ($p=0,000$), 4) συνεργασία με άλλες ειδικότητες ($p=0,029$), 5)εργασιακή αυτονομία ($p=0,001$), 6) εποπτεία εντός της υπηρεσίας ($p=0,048$), 7) κοινωνικό γόητρο ($p=0,001$), 8) ασφαλές εργασιακό περιβάλλον ($p=0,000$), 9) πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας ($p=0,000$), 10) συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων ($p=0,000$), 11) η ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων ($p=0,001$), 12) η δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ($p=0,000$) και 13) τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία ($p=0,000$) (βλ.Πίνακα 2 – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ).

Μέσα από τις θεωρητικές μας υποθέσεις προκύπτει η ανάγκη για να εξετάσουμε κατά τον παραπάνω τρόπο και την ικανοποίηση από την οργάνωση. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 3 – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ, είμαστε σε θέση να απορρίψουμε την αρχική μας αυτή υπόθεση για τους εξής παράγοντες: 1) Μονιμότητα ($p=0,043$), 2) Πεδίο εργασίας ($p=0,000$), 3) Δυνατότητα να βοηθάτε ($p=0,000$), 4) Δυνατότητα για προαγωγή ($p=0,001$), 5) Δουλειά με εξυπηρετούμενους ($p=0,009$), 6) Συνεργασία με άλλες ειδικότητες ($p=0,006$), 7) Εργασιακή αυτονομία ($p=0,000$), 8) Εποπτεία εντός της υπηρεσίας ($p=0,012$), 9) Κοινωνικό γόητρο ($p=0,022$), 10) Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον ($p=0,001$), 11)Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας ($p=0,000$), 12) Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων ($p=0,000$), 13) Η ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων ($p=0,000$), 14) Η δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων ($p=0,000$) και 15) Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία ($p=0,000$).

Η αρχική υπόθεση για τον στατιστικό έλεγχο συσχέτισης ήταν ότι ο βαθμός ικανοποίησης από την οργάνωση δεν αυξάνεται καθώς αυξάνεται και ο παράγοντας ικανοποίησης. Υπάρχουν αρκετές στατιστικές ενδείξεις για να απορρίψουμε την αρχική μας υπόθεση για τους εξής παράγοντες ικανοποίησης: 1) Μονιμότητα ($p=0,000$), 2) Μισθός ($p=0,002$), 3) Πεδίο εργασίας ($p=0,000$), 4) Δυνατότητα να βοηθάτε ($p=0,015$), 5) Δυνατότητα για προαγωγή ($p=0,000$), 6) Συνεργασία με άλλες ειδικότητες ($p=0,002$), 7) Εργασιακή αυτονομία ($p=0,000$), 8) Εποπτεία εντός της υπηρεσίας ($p=0,001$), 9) Κοινωνικό γόητρο ($p=0,007$), 10) Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον ($p=0,000$), 11) Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας ($p=0,000$), 12) Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων ($p=0,000$), 13) Η ύπαρξη

επαρκών προγραμμάτων και πόρων ($p=0,000$) και 14) Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία ($p=0,000$). (βλ. Πίνακα 4 – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ)

Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση είναι η ηλικία του εργαζομένου. Εξετάσαμε αυτόν τον παράγοντα λαμβάνοντας τις σχετικές πληροφορίες από τα δημογραφικά στοιχεία. Η αρχική μας υπόθεση ήταν ότι η ηλικία δεν επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση. Εφαρμόζοντας το χ^2 test, η υπόθεση αυτή επιβεβαιώθηκε.

5.2.β.Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση.

Θέσαμε την αρχική υπόθεση ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών δε διαφέρει από το επίπεδο της ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση. Χρησιμοποιώντας το χ^2 test η παραπάνω υπόθεση επιβεβαιώθηκε. Εντούτοις, εφαρμόσαμε τον έλεγχο συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα, και φάνηκε ότι καθώς αυξάνεται η ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση, βελτιώνεται και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Και μάλιστα, αυτό ισχύει περισσότερο όσον αφορά την ικανοποίηση από την οργάνωση.

5.2.γ.Συσχέτιση ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων και της ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση

Για να εξετάσουμε εάν η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να επηρεάζεται από την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση των κοινωνικών λειτουργών, εφαρμόσαμε το στατιστικό έλεγχο χ^2 . Θέσαμε την αρχική υπόθεση ότι η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν επηρεάζεται από την ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία και την οργάνωση, η οποία και επιβεβαιώθηκε. Ωστόσο, χρησιμοποιώντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman φάνηκε ότι καθώς αυξάνεται η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την οργάνωση αυξάνεται και η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες..

Εκτός από τις υποθέσεις που αναλύθηκαν παραπάνω, θεωρήσαμε σημαντικό να εξετάσουμε αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της κατηγορίας των υπηρεσιών στις οποίες εργάζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί και της ικανοποίησης τους από την οργάνωση και την εργασία όπως επίσης και μεταξύ των ετών εργασίας και της ικανοποίησης από την οργάνωση και την εργασία..

5.2.δ.Συσχέτιση κατηγορίας υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία

Σύμφωνα με το χ^2 test υπάρχουν στατιστικά σημαντικές ενδείξεις ότι το είδος της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί συσχετίζεται με την ικανοποίηση που λαμβάνει από την εργασία του.

Πιο συγκεκριμένα, το 52% των κοινωνικών λειτουργών, απάντησαν ότι είναι λίγο ή μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Απ' αυτούς, το 22,5% προέρχεται από τις υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας, ποσοστό που αποτελεί το 76,6% των ερωτηθέντων από τις εν λόγω υπηρεσίες.

Το 100% των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στις υπηρεσίες υποστήριξης εξαρτημένων ατόμων και σε σωφρονιστικά καταστήματα δηλώνουν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους και ακολουθούν με 66,7% οι κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε υπηρεσίες προστασίας ηλικιωμένων και οι κοινωνικοί λειτουργοί από τις υπηρεσίες προστασίας ανηλίκων με ποσοστό 63, 7%.

5.2.ε.Συσχέτιση κατηγορίας υπηρεσιών και ικανοποίησης από την οργάνωση

Όπως και παραπάνω σύμφωνα με το χ^2 test υπάρχουν στατιστικά πάρα πολλές ενδείξεις για συσχέτιση μεταξύ της κατηγορίας της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί και της ικανοποίησης τους από την οργάνωση αυτή. Βλέπουμε λοιπόν, ότι το 93,4% από τις υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας απάντησαν ότι είναι από λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι από την οργάνωση στην οποία εργάζονται. Ακολουθούν εκείνοι που εργάζονται στις υπηρεσίες υγείας με ποσοστό 75%.

Αντίθετα, όλοι όσοι εργάζονται σε υπηρεσίες υποστήριξης εξαρτημένων ατόμων και σε σωφρονιστικά καταστήματα δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την οργάνωσή τους (ποσοστό 100%). Δεύτεροι κατά σειρά βρίσκονται οι κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται στις υπηρεσίες προστασίας ανηλίκων με ποσοστό 63,6%.

5.2.στ.Συσχέτιση ετών εργασίας και ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση

Για να εξετάσουμε αν τα έτη εργασίας στην παρούσα οργάνωση μπορούν να συσχετιστούν με την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση εφαρμόσαμε τον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Δεν φάνηκε να υπάρχουν στατιστικά σημαντικές ενδείξεις για μεταξύ τους συσχέτιση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1.Συζήτηση

Σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να διερευνήσουμε το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους. Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών ερευνήθηκε σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η πρώτη υπόθεση εργασίας μας ήταν ότι το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους οδηγεί στην καλύτερη παροχή υπηρεσιών. Μία συνηθισμένη άποψη είναι ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ή η ικανοποίηση από την εργασία θα μπορούσε να οδηγήσει στην απόδοση εργασίας/παραγωγικότητα (Spector, 1997). Η δεύτερη υπόθεση εργασίας ήταν ότι, παράγοντες όπως ο μισθός, η δυνατότητα προαγωγής, κ.λ.π. συντελούν στην ικανοποίηση του κοινωνικού λειτουργού από το επάγγελμά του. Οι παράγοντες ικανοποίησης αναφέρονται από τον Herzberg ως παράγοντες παραγωγικότητας (Moutet, 2005). Θεωρεί ότι οι παράγοντες αυτοί αποτελούν κίνητρα για αποδοτικότητα ή παραγωγικότητα

Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες (90,2%), σε ποσοστό 86,7% οι ερωτηθέντες ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από «23 έως 45 ετών». Το 74% έχει μονάχα το πτυχίο κοινωνικής εργασίας ενώ μόλις το 6% έχει έναν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Το γεγονός ότι μόνο το 6% έχει ένα μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ίσως να αποδεικνύει το ότι στην Ελλάδα οι δυνατότητες για μεταπτυχιακές σπουδές είναι περιορισμένες και δει σε περιπτώσεις που κάποιος ήδη εργάζεται.

Η πλειοψηφία του δείγματος (61%) υπήρξαν άνεργοι για κάποιο χρονικό διάστημα. Εξ' αυτών, το 26% για διάστημα από «4 έως 6 χρόνια» και 26% για πλέον των 7 ετών.

Στην συντριπτική τους πλειοψηφία (85,1%), οι ερωτηθέντες εργάζονται σε υπηρεσίες που ήταν στις αρχικές τους προτιμήσεις. Το 55% των οργανώσεων απασχολεί έναν κοινωνικό λειτουργό και σε ερώτησή μας για το αν ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας, ένα σημαντικό ποσοστό(42,6%) απαντά ότι ο υφιστάμενος αριθμός κοινωνικών λειτουργών επαρκεί, σε αντίθεση με προηγούμενη έρευνα (Papadaki, 2000) όπου ουδείς είχε αναφέρει το παραπάνω.

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (52,5%) απάντησαν θετικά στην ερώτησή μας για την ύπαρξη διεπιστημονικής ομάδας, η οποία και συναντιέται συστηματικά σε ποσοστό 63%. «Για τον κοινωνικό λειτουργό η καλή συνεργασία με την διεπιστημονική ομάδα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξή του» (Κανδυλάκη, 2001:61). Κατά την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ενώπιόν μας, οι περισσότεροι από τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονταν σε προγράμματα «Βοήθεια στο Σπίτι» απαντούσαν θετικά στην

παραπάνω ερώτηση καθώς θεωρούσαν ότι η ύπαρξη και μόνο διαφορετικών ειδικοτήτων στο πρόγραμμα, αποτελούσε διεπιστημονική ομάδα.

Σε ερώτησή μας για το αν η υπηρεσία τούς παρέχει επαγγελματική εποπτεία, το 15,7% απάντησε θετικά και το 94,1% απ' αυτούς αναφέρει ότι τους βοηθάει στο έργο τους, απάντηση αμφισβητήσιμη ως προς την αξιοπιστία της καθώς δεν έχει αναπτυχθεί στις κοινωνικές υπηρεσίες της χώρας μας ακόμα επαγγελματική εποπτεία που να αφορά την κοινωνική εργασία (Κουσίδου, 1985, Καφαντάρη, 1987, στο Papadaki 2000). Δεκατέσσερα από τα ογδόντα πέντε άτομα που απάντησαν αρνητικά στην παραπάνω ερώτηση, πιστεύουν ότι η παροχή επαγγελματικής εποπτείας δε θα συντελούσε στο να γίνουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους εξυπηρετούμενους πιο αποτελεσματικές. Όμως, σύμφωνα με την Κανδυλάκη (2001:237) «η συμβολή της εποπτείας...ως προς την αποτελεσματικότερη προσέγγιση των εξυπηρετούμενων...είναι ουσιαστική. Η αναγκαιότητά της τονίζεται αφενός για την βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και αφετέρου για τη συναισθηματική εκφόρτιση και τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση για τους επαγγελματίες». Επίσης, κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από αρκετούς ερωτώμενους εν παρουσία μας, παρατηρήσαμε ότι υπήρχε σύγχυση όσον αφορά στη σημασία του όρου «επαγγελματική εποπτεία». Οι περισσότεροι απ' αυτούς ζήτησαν διευκρίνιση για τη σημασία του όρου αυτού, ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούσαν ότι επαγγελματική εποπτεία είναι η επιτήρηση από τους προϊστάμενους.

Όσον αφορά στους τομείς που θα ήθελαν να βελτιώσουν, τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνονται στην διεκδίκηση πόρων (64,7%), παρακολούθηση σεμιναρίων, συνεδρίων (63,7%), πρόληψη (60,8%), διεπιστημονική συνεργασία (57,8%) και κοινωνική έρευνα (50%). Από τις απαντήσεις αυτές γίνεται αντιληπτό ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί θα επιθυμούσαν να βελτιώσουν τομείς που δεν άπτονται άμεσα των προσωπικών τους καθηκόντων αλλά εξαρτώνται από τη δομή της οργάνωσης και εν γένει του προνοιακού συστήματος.

Σε ανοικτή ερώτησή μας «εάν ήσασταν προϊστάμενος στην υπηρεσία σας τι αλλαγές θα κάνατε;» η δημοφιλέστερη απάντηση ήταν αλλαγές στη δομή και οργάνωση της υπηρεσίας σε ποσοστό 45,5% και στο προνοιακό σύστημα γενικότερα (38,2%). Δεχθήκαμε κριτική από κάποιους ερωτώμενους σχετικά με την παραπάνω ερώτηση, καθώς πίστευαν ότι ακόμα και από την θέση του προϊστάμενου οι δυνατότητες για αλλαγές θα ήταν περιορισμένες λόγω έλλειψης ευελιξίας. Ίσως να εξέφρασαν αυτή την άποψη λόγω του συγκεντρωτικού χαρακτήρα της εξουσίας στην Ελλάδα. Εξηγήσαμε όμως, ότι θέσαμε αυτή την ερώτηση προκειμένου να μας απαντήσουν για τις αλλαγές που θα έκαναν με βάση τις ρεαλιστικές τους δυνατότητες στην περίπτωση που θα ήταν προϊστάμενοι.

Έπειτα, δώσαμε την ευκαιρία στους ερωτώμενους, να αναφέρουν σε ανοικτή ερώτηση μία με δύο προτάσεις σχετικά με το τι θα τους έκανε περισσότερο ικανοποιημένους από το

επάγγελμά τους. Ανέφεραν κυρίως την καλύτερη λειτουργία του προνοιακού συστήματος (40,2%), τη θεωρητική κατάρτιση και συνεχή επιμόρφωση (24,5%), και τις οικονομικές απολαβές (20,6%). Δύο από τις παραπάνω προτάσεις αναφέρθηκαν και σε παλαιότερη έρευνα, σε παρόμοια ερώτηση, που έγινε από την κα. Παπαδάκη το 2000. Οι ερωτώμενοι εξέφρασαν την ανάγκη της θεωρητικής κατάρτισης και της συνεχούς επιμόρφωσης όμως, οι ευκαιρίες για εκπαιδευτικά προγράμματα στη χώρα μας είναι πολύ περιορισμένες. Η δεύτερη πρόταση αφορά στη διεκδίκηση πόρων και προγραμμάτων, η οποία εντάσσεται στην καλύτερη λειτουργία του προνοιακού συστήματος.

Παρά τις ελλείψεις της οργάνωσης και γενικότερα του προνοιακού συστήματος, πενήντα έξι άτομα απάντησαν ότι αν τους δινόταν η ευκαιρία να ξεκινήσουν από την αρχή θα επέλεγαν την ίδια δουλειά που έχουν σήμερα, ενώ τριάντα πέντε θα ήθελαν να εργάζονται ως κοινωνικοί λειτουργοί αλλά όχι στην οργάνωση που είναι σήμερα και μόλις δέκα θα ήθελαν να εργάζονται, αλλά όχι ως κοινωνικοί λειτουργοί.

Στην ερώτηση αναφορικά με τους παράγοντες οι κοινωνικοί λειτουργοί απάντησαν ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από τους εξής:

α) Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους (65,7%)

β) Δουλειά με εξυπηρετούμενους (74,5%). Η σχέση εξυπηρετούμενου και κοινωνικού λειτουργού θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιτυχία της μεταξύ τους συνεργασίας (Κανδυλάκη, 2001).

γ) Συνεργασία με συναδέλφους (75,5%) και συνεργασία με άλλες ειδικότητες (66,4%). Σύμφωνα με έρευνες, η συνεργασία με συναδέλφους ή με άλλες ειδικότητες είναι μία από τις σημαντικότερες πηγές της επαγγελματικής ικανοποίησης (Argyle, 1989).

δ) Εργασιακή αυτονομία (67,7%), η οποία είναι ο βαθμός στον οποίο η εργασία παρέχει ελευθερία, ανεξαρτησία και ικανότητα κρίσης (Hackman & Oldham, 1980).

ε) Κοινωνικό γόητρο (54,9%). Η αναγνώριση θεωρείται ένας από τους υψηλότερους παράγοντες ικανοποίησης καθώς συνδέεται με τη φύση του επαγγέλματος αυτού καθ' αυτού (Moutet, 2005).

στ) Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον (51,5%)

ζ) Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας (51,9%)

Αντίθετα, από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι δήλωσαν για τους παρακάτω παράγοντες:

α) Δυνατότητα για προαγωγή (64,4%). Στη συγκεκριμένη έρευνα, η δυνατότητα για προαγωγή αποτελεί πηγή δυσαρέσκειας καθώς στις κρατικές κοινωνικές υπηρεσίες η δυνατότητα αυτή είναι περιορισμένη. Η μόνη πιθανότητα είναι να γίνει κάποιος προϊστάμενος αν έχει περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας.

β) Εποπτεία εντός της υπηρεσίας (50%). Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν οργανωτικές δομές για να ενισχύσουν το θεσμό της εποπτείας σε μια κοινωνική υπηρεσία. Σ' αυτές τις περιπτώσεις, ο επαγγελματίας συχνά αναζητάει άτυπες δομές εποπτείας, όπως συζητήσεις με συναδέλφους ή ανωτέρους του προκειμένου να επιλύσει τα προβλήματά του. (Κανδυλάκη, 2001)

γ) Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων που παρέχει η οργάνωση (52%). Στις κοινωνικές υπηρεσίες της Ελλάδας, οι διαθέσιμοι πόροι είναι περιορισμένοι (Καλλινικάκη, 1998).

Υπάρχουν κάποιοι παράγοντες των οποίων οι απαντήσεις κατανέμονται σε όλα τα επίπεδα ικανοποίησης και είναι οι εξής:

α) Μισθός. Σύμφωνα με κάποιες μελέτες, ο μισθός φαίνεται να είναι περισσότερο μια πηγή δυσαρέσκειας παρά ικανοποίησης (Argyle, 1989). Όσο υπάρχουν παράγοντες όπως ο μισθός, οι οποίοι δε συντελούν στην ανάπτυξη της ικανότητας για απόδοση, η κατάσταση θεωρείται ουδέτερη, όταν όμως λείμουν δημιουργείται δυσαρέσκεια (Αργυράκη, 2004). Σύμφωνα με τον Elton Mayo, τα οικονομικά κίνητρα που παρέχονται στους εργαζόμενους πρέπει να συνδυάζονται και με άλλα κίνητρα καθώς από μόνα τους δεν επιτυγχάνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

β) Πεδίο εργασίας, το οποίο υπάγεται στις κατηγορίες υπηρεσιών που αναφέρονται παρακάτω.

γ) Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.

δ) Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων.

ε) Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία.

Τέλος, στον παράγοντα μονιμότητα, οι απαντήσεις συγκεντρώνονται στα δύο άκρα της κλίμακας μέτρησης της ικανοποίησης (καθόλου και πολύ). Η μονιμότητα δεν έχει αναφερθεί σε άλλες έρευνες ως παράγοντας ικανοποίησης. Στην έρευνά μας χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί η συσχέτισή του με την ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών. Όπως αποδεικνύουν και τα αποτελέσματα, οι απαντήσεις είναι χωρισμένες στα δύο άκρα καθώς, όσοι εργάζονται μόνιμα σε κάποια υπηρεσία απάντησαν στην πλειοψηφία τους ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι ενώ, στην περίπτωση των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προγράμματα που απασχολούνται με συμβάσεις εργασίας, φάνηκαν να είναι από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

Σε γενική ερώτησή μας για το πόσο ικανοποιημένοι θεωρούν ότι είναι με την εργασία που έχουν σήμερα, μας απάντησαν σε ποσοστό 46,1% μέτρια ικανοποιημένοι και 48% πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Σε αντίστοιχη ερώτηση για το πόσο ικανοποιημένοι θεωρούν ότι είναι από την οργάνωση στην οποία εργάζονται, μας απάντησε καθόλου έως μέτρια ικανοποιημένο το 68,7% του δείγματος. Εντάξαμε τις δύο παραπάνω ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο προκειμένου να δώσουμε τη δυνατότητα στους ερωτώμενους να αξιολογήσουν σφαιρικά την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία και την οργάνωσή τους. Ο διαχωρισμός της ικανοποίησης από την εργασία και της ικανοποίησης από την οργάνωση έγινε με σκοπό να διερευνήσουμε εάν η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί από την εργασία τους αυτή καθ' αυτή είναι διαφορετική από εκείνη που λαμβάνουν από την οργάνωση.

Τέλος, ογδόντα οχτώ από τους εκατόν δύο ερωτηθέντες, θεωρούν ότι παρέχουν αρκετά έως πολύ καλές υπηρεσίες στην οργάνωση που βρίσκονται. Σε ποσοστό 43,1% θεωρούν ότι το παραπάνω οφείλεται στη συνεργασία τους με συναδέλφους ή άλλες ειδικότητες και σε ποσοστό 42,2% σε προσωπικές αξίες του κοινωνικού λειτουργού. Οι προσωπικές αξίες αναφέρονται στα εσωτερικά κίνητρα του ατόμου και τα προσωπικά βιώματα που φέρνει μαζί του στην εργασία (Spector, 1997). Ενεήντα εννέα κοινωνικοί λειτουργοί γνωρίζουν την άποψη των εξυπηρετούμενων σχετικά με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται και συγκεκριμένα εβδομήντα τρεις από αυτούς μας απάντησαν ότι οι εξυπηρετούμενοι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι παραπάνω ερωτήσεις που αφορούν στην παροχή υπηρεσιών βασίζονται στις υποκειμενικές απόψεις των κοινωνικών λειτουργών βάσει της εμπειρίας τους και δεν εμπεριέχουν την άποψη των εξυπηρετούμενων για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

Συσχετίσεις

Θέλοντας να διαπιστώσουμε αν οι υποθέσεις εργασίας επιβεβαιώθηκαν ή διαψεύστηκαν, προχωρήσαμε σε συσχετίσεις με τη χρήση του στατιστικού χ^2 test και του ελέγχου συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα.

Αρχικά, θελήσαμε να εξετάσουμε εάν ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να επηρεάζεται από τους δεκαεπτά παράγοντες ικανοποίησης. Σύμφωνα με το χ^2 test, υπάρχουν πάρα πολλές στατιστικές ενδείξεις ($p=0,000$), ότι αυτό συμβαίνει για τους παράγοντες: πεδίο εργασίας, πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.

Το παραπάνω ενισχύθηκε με τον έλεγχο συσχέτισης Spearman, που σημαίνει ότι ο βαθμός ικανοποίησης αυξάνεται καθώς αυξάνεται ο παράγοντας ικανοποίησης, και προστέθηκαν οι παράγοντες: δυνατότητα για προαγωγή, ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε προγράμματα και τα τεχνικά μέσα για άνετη εργασία.

Κατόπιν, πραγματοποιήθηκε συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης από την οργάνωση και των παραγόντων ικανοποίησης. Οι παράγοντες με το μεγαλύτερο βαθμό συσχέτισης ($p=0,000$), ήταν το πεδίο εργασίας, η δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους, η εργασιακή αυτονομία, η πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων, η δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων και τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία.

Επιπρόσθετα, εφαρμόστηκε έλεγχος συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα. Εκτός από τους παραπάνω παράγοντες προστέθηκαν οι εξής: μονιμότητα, πεδίο εργασίας, δυνατότητα για προαγωγή και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον. (βλ. Παράρτημα Συσχετίσεων).

Θέλοντας να εξετάσουμε εάν το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εφαρμόσαμε το χ^2 test όπου και φάνηκε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές ενδείξεις για μεταξύ τους συσχέτιση.

Εντούτοις χρησιμοποιώντας τον έλεγχο συσχέτισης Spearman για διαβαθμιζόμενα δεδομένα, φάνηκε ότι καθώς αυξάνεται η ικανοποίηση από την εργασία και ακόμα περισσότερο από την οργάνωση, τόσο βελτιώνεται και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε επόμενη συσχέτιση φάνηκε, σύμφωνα με τον έλεγχο συσχέτισης Spearman, ότι καθώς αυξάνεται η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την οργάνωση, αυξάνεται και η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Τέλος, θεωρήσαμε σημαντικό να διερευνήσουμε εάν το πλαίσιο εργασίας επηρεάζει την ικανοποίηση του κοινωνικού λειτουργού από την εργασία του. Για τον λόγο αυτό εφαρμόσαμε το στατιστικό χ^2 test όπου φάνηκε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές ενδείξεις

για την συσχέτιση αυτή. Πιο συγκεκριμένα, το 52% των κοινωνικών λειτουργών φάνηκε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους, από τους οποίους το 22,5% προέρχεται από τις υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας, ποσοστό που αποτελεί το 76,6% των ερωτηθέντων από τις εν λόγω υπηρεσίες. Αντίθετα, το 100% των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στις υπηρεσίες υποστήριξης εξαρτημένων ατόμων και σε σωφρονιστικά καταστήματα δηλώνουν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους και ακολουθούν όσοι εργάζονται σε υπηρεσίες προστασίας ηλικιωμένων και ανηλίκων.

Όσον αφορά στην ικανοποίηση από την οργάνωση, υπάρχουν στατιστικά πάρα πολλές ενδείξεις για συσχέτισή της με τις κατηγορίες υπηρεσιών. Το 93,4% από τις υπηρεσίες κατ' οίκον βοήθειας απάντησαν ότι είναι από καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι από την οργάνωση στην οποία εργάζονται, και ακολουθούν εκείνοι που εργάζονται σε υπηρεσίες υγείας σε ποσοστό 75%. Αντίθετα, όλοι όσοι εργάζονται σε υπηρεσίες υποστήριξης εξαρτημένων ατόμων και σε σωφρονιστικά καταστήματα δήλωσαν πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την οργάνωσή τους και ακολουθούν όσοι εργάζονται σε υπηρεσίες προστασίας ανηλίκων.

Από τα αποτελέσματα αναφορικά με την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση και των κατηγοριών των υπηρεσιών, φαίνεται να υπάρχει μεγάλη απόκλιση μεταξύ των απαντήσεων κυρίως, από τα προγράμματα «Κατ' οίκον βοήθειας» και των υπόλοιπων υπηρεσιών. Αυτό ίσως να σημαίνει ότι το επίπεδο ικανοποίησης διαφέρει εξαιτίας του παράγοντα «μονιμότητα».

Στην έρευνά μας προβήκαμε σε συσχέτιση της κατηγορίας των υπηρεσιών με την ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση. Προχωρήσαμε σε αυτή τη συσχέτιση παρακινούμενες από την πρόταση της κας. Παπαδάκη στην έρευνα της “Social workers’ Work Orientation and Job Satisfaction in public social services in Crete”, που έγινε το 1998 όπου και ανέφερε ότι θα ήταν ενδιαφέρον να ερευνηθεί σε μελλοντική έρευνα η διαφορά μεταξύ του επιπέδου ικανοποίησης και του είδους των κοινωνικών υπηρεσιών.

6.2.Συμπεράσματα

Τα γενικά συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η έρευνά μας ήταν τα εξής:

- Ένας παράγοντας ικανοποίησης και συγκεκριμένα αυτός της μονιμότητας, ο οποίος δεν είχε ερευνηθεί στο παρελθόν, χρησιμοποιήθηκε στο ερωτηματολόγιό μας προκειμένου να φανεί εάν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα σε αυτόν και την ικανοποίηση από την εργασία. Φάνηκε λοιπόν, ότι σε μεγάλο ποσοστό, όσοι δήλωναν «καθόλου ικανοποιημένοι» από τον παράγοντα μονιμότητα, απαντούσαν και λίγο έως μέτρια ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Αντίθετα, εκείνοι που απαντούσαν ότι είναι «πολύ ικανοποιημένοι» από τον παράγοντα μονιμότητα, δήλωναν, αντίστοιχα, πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Συνεπώς, ο παράγοντας «μονιμότητα» διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση που οι κοινωνικοί λειτουργοί λαμβάνουν από την εργασία τους.
- Φάνηκε ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους παρά από την οργάνωση στην οποία εργάζονται. Αυτό μπορεί να συνάδει και με τον διαχωρισμό των παραγόντων(ενδογενείς- εξωγενείς) στον οποίο προέβη ο Herzberg. Δεν είναι τυχαίο, επίσης, το γεγονός ότι στην ερώτησή μας «αν ξεκινούσα από την αρχή θα επέλεγα να...» στο μεγαλύτερο ποσοστό τους οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι θα επέλεγαν να εργαστούν ως κοινωνικοί λειτουργοί, ενώ μικρό ποσοστό απάντησε ότι θα εργάζονταν στην υπηρεσία που εργάζεται σήμερα.
- Η ανοιχτή ερώτηση: «θα ήσασταν περισσότερο ικανοποιημένος αν...», αποτελούσε ερώτηση ελέγχου για την ερώτηση: «τι θα αλλάζατε εάν ήσασταν προϊστάμενος στην υπηρεσία σας» η οποία και επαληθεύτηκε. Οι απαντήσεις των κοινωνικών λειτουργών αφορούσαν κυρίως αλλαγές στο προνοιακό σύστημα και γενικότερα σε «εξωγενείς» παράγοντες. Αυτό, πιθανόν να συσχετίζεται με το παραπάνω συμπέρασμα, δηλαδή, ότι δήλωσαν μη ικανοποιημένοι από την οργάνωση και από άλλους εξωγενείς παράγοντες. Επίσης, είναι πιθανόν να υποδηλώνει την «ευκολία» με την οποία εντοπίζουμε λάθη και ελλείψεις στην οργάνωση, ενώ δυσκολευόμαστε να το πράξουμε σε σχέση με πράγματα που αφορούν εμάς τους ίδιους (ενδογενείς παράγοντες).
- Η πλειονότητα των κοινωνικών λειτουργών, φάνηκε να μην γνωρίζει τους όρους «επαγγελματική εποπτεία» και «διεπιστημονική ομάδα». Αυτό το συμπέρασμα προέκυψε από τις απαντήσεις που συγκεντρώσαμε αλλά κυρίως

από την συζήτηση που είχαμε με αρκετούς ερωτώμενους κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

6.3.Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Όσον αφορά έρευνες που θα πραγματοποιηθούν στο μέλλον θα προτείναμε, βασισμένες στην εμπειρία που αποκομίσαμε από την παρούσα έρευνα, τα παρακάτω:

- ✓ Σημαντικό, και κυρίως ερευνητικά αξιόπιστο, θα ήταν να ερευνηθεί το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών και η συσχέτιση αυτού με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών πραγματοποιώντας παράλληλη έρευνα σε κοινωνικούς λειτουργούς και εξυπηρετούμενους.
- ✓ Επίσης, θα ήταν σημαντικό να ερευνηθεί κατά πόσον θα ήταν διατεθειμένοι οι κοινωνικοί λειτουργοί να συμμετέχουν σε προγράμματα επαγγελματικής εποπτείας εάν αυτά θα παρείχτο από τις υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αμίτσης, Γ. (2001), *Αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος Κοινωνικής Πρόνοιας*, Παπαζήση, Αθήνα.
2. ΑΠΕ (2004), στο: www.health.in.gr/narticle.asp?arcode=260
3. Αργυράκη, Μ. (2005), στο: www.teilam.gr/~margiraki/Herzberg.html
4. Γ.Σ.Ε.Ε. (2004), *Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία*, στο: www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html.
5. Δρίτσας, Σ. και Μουρτζούκου, Ε. (2005), στο: www.iatrikionline.gr/ar8ra_xrisi/burn.htm
6. Ευρωπαϊκή Επιτροπή (1999), “Guidance on work-related stress-spice of life of kiss of death”, Λουξεμβούργο.
7. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2002), «Εργασία χωρίς Άγχος» (2219), στο: www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html.
8. Καλλινικάκη, Θ. (1998), *Κοινωνική Εργασία-Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*, β΄ έκδοση, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
9. Κανδυλάκη, Α. (2001), *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία*, Σύγχρονες Ακαδημαϊκές & Επιστημονικές Εκδόσεις, Αθήνα.
10. Καφαντάρη, Α. (1987), «Οι κρατικές κοινωνικές υπηρεσίες από την σκοπιά του κοινωνικού λειτουργού», *Κοινωνική Εργασία*, (5), σελ.35-42.
11. Κουσίδου, Τ. (1985), «Η επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις», *Εκλογή*, (65), σελ.86-97.
12. Παπαφλέσσα, Θ. (1985-86), «Οργάνωση και Διοίκηση των Κοινωνικών Υπηρεσιών», *Εκλογή*, (Ζ΄), σελ.57-71.

13. Πετρόπουλος, Ν. (1998), *Κοινωνιολογία*, Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων, Αθήνα.
14. Σταθόπουλος, Π. (1996), *Κοινωνική Πρόνοια: Μια γενική θεώρηση*, β' έκδοση, Έλλην, Αθήνα.
15. Ταλιαδώρου, Α. (2004), «Η επαγγελματική ικανοποίηση – Η σημασία της για τον εργαζόμενο και την επιχείρηση», *Κ.Ε.Θ.Ι.*, Αθήνα, στο: <http://www.istoselides.gr/news/article.php?sid=2390>.
16. Τρομπέτας (2005), στο: <http://users.teilam.gr/~ptrompetas/oikonomika%20agathasintelest%20paragogis.htm>,
17. Χριστοφιλίδης, Π. (2003), *Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός του Μπιλμπάο για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία - Η περίπτωση του εργασιακού στρες*, στο: www.ils.ekdd.gr/docs/ESDD

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Acker, G. (1999), "The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout", *Health & Social Work*, 24 (2), p.112-119.
2. Adelman, P. (1990), "Multiple roles and Psychological well-being in a national sample of older adults", *Journals of Gerontology: Social Sciences*, (49), p.277-285.
3. Argyle, M. (1989), *The Social Psychology of Work*, second edition, Penguin, London.
4. Argyle, M. (1987), *The Psychology of Happiness*, Methuen, London.
5. Argyle, M. & Furnham, A. (1983), "Sources of satisfaction and conflict in long term relationships", *Journal of Marriage and the Family*, p.481-493.
6. Bakker, A., Killmer, C., Siegrist, J. & Scaufeli, W. (2000), "Effort-reward imbalance and burnout among nurses", *Journal Advanced Nursing*, 31 (4), p.884-891.
7. Balloch, S., Pahl, I. & McLean, J. (1998), "Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence", *British Journal of Social Work*, (28), p.329-350.
8. Baron, R. (1986), *Behavior in organizations*, Allyn and Bacon, Newton, MA.
9. Begley, T. & Czajka, J. (1993), "Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change", *Journal of Applied Psychology*, (78), p.552-556.
10. Bluen, S., Barling, J. & Burns, W. (1990), "Predicting sales performance, job satisfaction and depression by using the achievement strivings and impatience-irritability dimensions of Type A behavior", *Journal of Applied Psychology*, (75), p.212-216.
11. Brush, D., Moch, M. & Pooyan, A. (1987), "Individual demographic differences and job satisfaction", *Journal of Occupational Behaviour*, (8), p.139-155.
12. Campbell, A., Converse, P. & Rodgers, W. (1976), *The quality of American life*, Russell Sage, New York.

13. Caplan, R., Cobb, S., French, J., Van Harrison, R. & Pinneau, S. (1975), "Job demands and worker health: Main effects and occupational differences", *Institute for Social Research*, University of Michigan, Ann Arbor.
14. Conway, P., Williams, M. & Green, J. (1987), "A model of Job Facet Satisfaction", *Journal of Social Work Education*, 23 (1), p.48-57.
15. Douglas, T. (1991), *Groupwork Practice*, Tavinstock/Routledge, London.
16. Evans, L. (1999), *Managing to motivate: A guide for school leaders*, Cassell, London.
17. Fox, M., Dwyer, D. & Ganster, D. (1993), "Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting", *Academy of Management Journal*, (36), p.289-318.
18. French, J., Caplan, R. & Van Harrison, R. (1982), *The Mechanisms of Job Stress and Strains*, Wiley, Chichester.
19. Friedman, I. (2000), "Burnout in teachers: shattered dreams of impeccable professional performance", *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), p.595-606.
20. Gabassi, P., Cervai, S., Rozbowsky, P., Semeraro, A. & Gregori, D. (2002), "Burnout syndrome in the helping professions", *Psychological Reports*, 90 (1), p.309-314.
21. Gorman, J. (1993), "Caring for the AIDS victim: what can we learn?" *American Journal of Psychiatry*, 150 (5), p.689-690.
22. Grint, K. (1991), *The Sociology of Work - An introduction*, Polity Press, Cambridge, UK.
23. Gruen, N. (2004), στο: <http://www.onlineopinion.com.au/view.asp?article=2642>.
24. Gruneberg, M. (1979), *Changes in Working Life*, Wiley, London.
25. Hackman, J. & Oldham, G. (1980), *Work redesign*, Reading, Addison-Wesley, MA.

26. Hackman, J. & Oldham, G. (1976), "Motivation through the design of work: Test of a theory", *Organizational Behavior and Human Performance*, (16), p.250-279.
27. Headey, B. & Wearing, A. (1986), "Personality, life events, and subjective well-being: Toward a dynamic equilibrium model", *Journal of Personality and Social Psychology*, (57), p.731-739.
28. Herzberg, F. (1968), *Work and the nature of man*, Staples, London.
29. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959), *The motivation to work*, John Wiley, New York.
30. Hess, A. (1980), *Psychotherapy supervision: Theory, Research and Practice*, Wiley, New York.
31. Heylighen, (1992), στο: <http://www.omafra.gov.on.ca/>
32. Iacovides, A., Fountoulakis, K., Moysidou, C. & Ierodiakonou, C. (1999), "Burnout in nursing staff: is there a relationship between depression and burnout?" *International Journal of Psychiatry Medicine*, 29 (4), p.421-33.
33. Janson, P. & Martin, J. (1982), "Job satisfaction and age: A test of two views", *Social Forces*, 60 (4), p.1089-1102.
34. Jex, S. & Gudunowski, D. (1992), "Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study", *Journal of Organizational Behavior*, (13), p.509-517.
35. Jones, F. & Fletcher, B. (1999), "Occupational stress" in : Messer, D. & Jones (eds) K., *Psychology in Social Care*, Jessica Kingsley, London.
36. *Journal of Epidemiology and Community Health* (21/11/2003), "Work and health in a contemporary society: demands, control and insecurity", (57), p.849-854, πρόσβαση στις 25/11/05 στο: www.medlook.net/article.asp?item_id\=1161.
37. Judge, T. & Watanabe, S. (1993), "Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship", *Journal of Applied Psychology*, (78), p.939-948.

38. Kadushin, A. (1990), *The Social Work interview: A Guide for Human Service Professionals*, Columbia University Press, New York.
39. Kalleberg, A.. & Loscocco, K. (1983), "Aging, values, and rewards: Explaining age differences in job satisfaction", *American Sociological Review*, 48 (1), p.78-90.
40. Kaplan, E. & Cowen, E. (1981), "Interpersonal helping behavior of industrial foreman", *Journal of Applied Psychology*, (66), p.633-638.
41. Koeske, G., Kirk, S., Koeske, R. & Rauktis M. (1994), "Measuring the Monday Blues: Validation of a Job Satisfaction Scale for the Human Services", *Social Work Research*, 18 (1), p.27-35.
42. Kristof, A. (1996), "Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement and implications", *Personnel Psychology*, (49), p.1-49.
43. Lance, C., Lautenschlager, G., Sloan, C. & Varca, P. (1989), *Journal of Personality*, (57), p.601-624.
44. Lavanco, G. (1997), "Burnout syndrome and type A behavior in nurses and teachers in Sicily", *Psychological Reports*, 81 (2), p.523-528.
45. Lawler, E. & Porter, L. (1967), "The effect of performance on job satisfaction", *Industrial Relations*, (7), p.20-28.
46. Lawler, J. (1971), *Any Questions? In papers from the Seventh Regional Meeting*, CLS, p.163-173.
47. Lee, C., Ashford, S. & Bobko, P. (1990), "Interactive effects of "Type A" behavior and perceived control on worker performance, job satisfaction and somatic complaints", *Academy of Management Journal*, (33), p.870-881.
48. Locke, E. (1976), "The nature and causes of job satisfaction", in M.D.Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1349), Rand McNally, Chicago.

49. Loher, B., Noe, R., Moeller, N. & Fitzgerald, M. (1985), "A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, (70), p.280-289.
50. Mangoin, T. & Quinn, R. (1975), "Job satisfaction, counter productive behaviour and drug use at work", *Journal of Applied Psychology*, (60), p.114-116.
51. Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001), "Job burnout", *Annual Review_of Psychology*, (52), p.397-422.
52. Michalos, A. (1980), "Multiple discrepancies theory (MDT)", *Social Indicators Research*, (16), p.347-413.
53. Moren, S. (1994), "Social work organisations from within", *International Social Work*, 37 (3), p.277-293.
54. Moutet, J. (2005), στο: www.apparelwarehousing.com.
55. Oberlander, L. (1990), "Work satisfaction among community -based mental health service providers: The association between work environment and work satisfaction", *Community Mental Health Journal*, 26 (6), p.517-532.
56. O' Driscoll, M. & Beehr, T. (1994), "Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates", *Journal of Organizational Behavior*, (15), p.141-155.
57. Papadaki, E. (2000), *Social workers' Work Orientation and Job Satisfaction in public social services in Crete*, Universitet Umea, Sweden.
58. Perie, M., Baker, D. & Whitener, S. (1997), "Job satisfaction among America's teachers: Effects of workplace conditions, background characteristics, and teacher compensation", *U.S. Department of Education, Office of Educational Research and Improvement, National Center for Education Statistics*, Washington, DC.
59. Rhodes, C. (1991) "Reading and Writing Organizational Lives", *Organization*, 7 (1), p.7-29.

60. Rothman, R. (1987), *Working: Sociological Perspectives*, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
61. Salancik, G. & Pfeffer, J. (1977), "A social information processing approach to job attitudes and task design", *Administrative Science Quarterly*, (23), p.224-253.
62. Sales, S. & House, J. (1971), "Job dissatisfaction as a possible risk factor in coronary heart disease", *Journal of Chronic Diseases*, (23), p.224-253.
63. Schaubroeck, J., Ganster, D. & Fox, M. (1992), "Dispositional affect and work-related stress", *Journal of Applied Psychology*, (77), p.322-335.
64. Shanafelt, T., Bradley, K., Wipf, J. & Back, A. (2002), "Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program", *Ann International Med*, 136 (5), p.358-67.
65. Spector, P. (1997), *Job Satisfaction*, Sage, U.K.
66. Spector, P., Dwyer, D. & Jex, S. (1985), "Relation of job stressors to affective, health and performance outcomes: A comparison of multiple data sources", *Journal of Applied Psychology*, (73), p.11-19.
67. Spielberg, (2004), στο: www.onassis.gr/greek/assoc/enim_deltio/25_04/p20.html
68. Steers, R. (1975), "Organizational, Work, and Personal factors in employee turnover and absenteeism", *Psychological Bulletin*, (80), p.151-176.
69. Storey, J. & Billingham, J. (2001), "Occupational stress and social work", *Social Work Education*, 20 (6), p.659-670.
70. Tziner, A. (1983), "Correspondence between occupational rewards and occupational needs and work satisfaction. A canonical redundancy analysis", *Journal of occupational Psychology*, (56), p.49-56.
71. Viteles, M. (1954), *Motivation and Morale in Industry*, Staples, London.
72. Watson, T. (1995), *Sociology, Work and Industry*, Routledge, third edition, London.

73. Watson, T. (1987), *Sociology, Work and Industry*, Routledge & Kegan Paul Inc., London.
74. Weaver, C. (1978), "Job satisfaction as a component of happiness among males and females", *Personnel Psychology*, (31), p.831-840.
75. Witt, L. & Nye, L. (1992), "Gender and the relationship between perceived fairness of pay or promotion and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, (77), p.910-917.

ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Καζνέβ, Ζ. & Βικτόρωφ, Ν. (1971), *Βασικά θέματα Κοινωνιολογίας & Κοινωνιολογικό Λεξικό*, επιμέλεια (1982): Καπνάς, Ν. & Κουταλικίδης, Μ., Καστανιώτη-Επικαιρότητα, Αθήνα.
2. Πέιν, Μ. (2000), *Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας*, επιμέλεια: Καλλινικάκη, Θ., Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
3. Ριντώ,(1971) στο: Καζνέβ, Ζ. & Βικτόρωφ, Ν. (1971), *Βασικά θέματα Κοινωνιολογίας & Κοινωνιολογικό Λεξικό*, επιμέλεια (1982): Καπνάς, Ν. & Κουταλικίδης, Μ., Καστανιώτη-Επικαιρότητα, Αθήνα.

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

1. <http://agency.osha.eu.int>
2. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>
3. <http://europa.eu.int/comm/employment-social/h&s/publicat/pubintro-en.htm>.
4. <http://www.istoselides.gr/news/article.php?sid=2390>
5. <http://www.omafra.gov.on.ca/>
6. <http://www.onlineopinion.com.au/view.asp?article=2642>
7. <http://www.tee.gr/online/afieromata/2002/2219/stress.shtml>
8. <http://users.teilam.gr/~ptrompetas/oikonomika%20agathasintelest%20paragogis.htm>
9. http://www.watchtower.org/languages/greek/library/w/2003/2/1/article_01.htm
10. www.apparelwarehousing.com
11. www.eiro.eurofound.eu.int
12. [www.epsilonacademy.gr / show.php?i=126](http://www.epsilonacademy.gr/show.php?i=126)
13. www.greekforum.de/forum/archive/index.php
14. www.health.in.gr/narticle.asp?arcode=260
15. www.iatrikionline.gr/ar8ra_xrisi/burn.htm
16. www.ils.ekdd.gr/docs/ESDD

17. www.mednet.gr/agogi/aghos/htm
18. www.onassis.gr/greek/assoc/enim_deltio/25_04/p20.html
19. www.osha.eu.int/news/press_releases/el/02_07_2002/html
20. www.teilam.gr/~margiraki/Herzberg.html
21. www.medlook.net/article.asp?item_id\=1161
22. www.medlook.net/article.asp?item_id\=1454

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ
Σ.Ε.Υ.Π.
ΤΜΗΜΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

με θέμα:

*“ Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους στο Νομό
Ηρακλείου ”*

Σπουδάστριες:

Βενετάκη Αναστασία

Ξενίκα Μαριέττα

Υπεύθυνος Καθηγητής:

Βάντσης Δημήτριος

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2004

Οι σπουδάστριες Κοινωνικής Εργασίας Βενετάκη Αναστασία και Ξενίκα Μαριέττα, στα πλαίσια της εκπαιδευτικής διαδικασίας για την υλοποίηση της πτυχιακής μας εργασίας με θέμα « Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους στο Νομό Ηρακλείου », επιθυμούμε να πραγματοποιήσουμε έρευνα στο σύνολο των εν ενεργεία κοινωνικών λειτουργών του Νομού Ηρακλείου.

Σκοπός της έρευνάς μας είναι να διερευνήσουμε το επίπεδο της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους και τη σχέση αυτού με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας συντάχθηκαν ερωτηματολόγια, όπως αυτό που έχετε στα χέρια σας αυτή τη στιγμή, που απευθύνονται στους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στο Νομό Ηρακλείου.

Σας ενημερώνουμε ότι για τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια, γι' αυτό παρακαλούμε για τις ειλικρινείς απαντήσεις σας.

Προσδοκώντας στη συνεργασία σας, σας ευχαριστούμε.

ΑΝΩΝΥΜΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Σας παρακαλούμε, διαβάστε τις παρακάτω ερωτήσεις και σημειώστε ένα X στο τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στην απάντηση που σας εκφράζει ή διατυπώστε σύντομα και με σαφήνεια την άποψή σας ό,που αυτό κρίνεται απαραίτητο.

1) Προσωπικά στοιχεία

α) Φύλο

Άντρας

Γυναίκα

β) Ηλικία:

γ) Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμη-ος Έγγαμη-ος Διαζευγμένη-ος Χήρα-ος

Άλλο

δ) Έχετε παιδιά;

Ναι

Όχι

ε) Αν ναι, πόσα;

1

2

3

4 και άνω

2) Τι σπουδές έχετε κάνει;

.....
.....
.....

3) Υπήρξατε άνεργη-ος πριν ασκήσετε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;

Ναι

Όχι

4) Αν ναι, για πόσα χρόνια;

μέχρι 1

2-3

4-6

7-10

10 και άνω

5) Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;

- λιγότερο από 1 1-2 3-5 6-10 11-20 21 και άνω

6) Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τελευταία δουλειά;

- λιγότερο από 1 1-2 3-5 6-10 11-15 16-20 21 και άνω

7) Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;

- Ναι Όχι

8) Αν όχι, γιατί αποφασίσατε να εργαστείτε στην παρούσα υπηρεσία;

.....
.....
.....

9) Εκτός από εσάς, πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί υπάρχουν στην υπηρεσία που εργάζεστε;

- Κανένα 1 2 3 4 5 και άνω

10) Πιστεύετε ότι ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;

- Ναι Όχι

11) Στην υπηρεσία που εργάζεστε λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα;

- Ναι Όχι

12) Αν ναι, πώς λειτουργεί;

- Συναντιέται συστηματικά
 Συναντιέται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις
 Τα μέλη της ομάδας συνεργάζονται περιστασιακά
 Άλλο(διευκρινίστε).....

13) Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένη/ος, από την εργασία σας σε καθένα από τις παρακάτω παραμέτρους; Αξιολογήστε από 1 (καθόλου ικανοποιημένη/ος) μέχρι 5 (πολύ ικανοποιημένη/ος):

- Μονιμότητα
- Μισθός
- Πεδίο εργασίας
- Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους
- Δυνατότητα για προαγωγή
- Δουλειά με εξυπηρετούμενους
- Συνεργασία με συναδέλφους
- Συνεργασία με άλλες ειδικότητες
- Εργασιακή αυτονομία
- Εποπτεία εντός της υπηρεσίας
- Κοινωνικό γόητρο
- Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον
- Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας
- Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
- Η ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού
- Η δυνατότητα να επηρεάσετε-βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων
- Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία(άνετος χώρος, μέσα, κλπ.)

14) Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;

- σπάνιες λίγες αρκετές πολλές πάρα πολλές

15) Στην υπηρεσία σας παρέχεται επαγγελματική εποπτεία; Αν όχι, προχωρήστε στην ερώτηση 17.

- Ναι Όχι

16) Με την υπάρχουσα επαγγελματική εποπτεία πιστεύετε ότι βοηθάτε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;

- Ναι Όχι

17) Αν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία, πιστεύετε ότι θα βοηθούσατε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;

- Ναι Όχι

18) Ποιους από τους παρακάτω τομείς θα θέλατε να βελτιώσετε:

- Πρόληψη
- Συμβουλευτικό έργο
- Κοινωνική Εργασία με Άτομα
- Κοινωνική εργασία με Ομάδες
- Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα
- Συνεργασία με φορείς
- Διεκδίκηση πόρων
- Διεπιστημονική συνεργασία
- Παρακολούθηση σεμιναρίων, συνεδρίων
- Κοινωνική έρευνα
- Άλλο (διευκρινίστε).....

19) Αν ήσασταν προϊσταμένη/ος στην υπηρεσία που εργάζεστε τί είδους αλλαγές θα θέλατε να κάνετε και σε ποιους τομείς;

.....
.....
.....

20) Αν σας δινόταν η ευκαιρία να ξεκινήσετε από την αρχή:

- Θα επέλεγα την ίδια δουλειά που έχω σήμερα
- Θα προτιμούσα να μη δουλεύω καθόλου
- Θα 'θελα να εργάζομαι αλλά όχι ως κοινωνική/ος λειτουργός
- Θα 'θελα να εργάζομαι ως κοινωνική/ος λειτουργός αλλά όχι στην οργάνωση που είμαι σήμερα

21) Τελικά, πόσο ικανοποιημένη/ος θεωρείτε ότι είστε με την εργασία που έχετε σήμερα;

- Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα πολύ

22) Τελικά, πόσο ικανοποιημένη/ος θεωρείτε ότι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;

- Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα πολύ

23) Πιστεύετε ότι στην οργάνωση που βρίσκεστε παρέχετε:

- Ελάχιστες υπηρεσίες
- Μέτριες υπηρεσίες
- Αρκετά καλές υπηρεσίες
- Πολύ καλές υπηρεσίες
- Άριστες υπηρεσίες

24) Το παραπάνω οφείλεται σε:

.....
.....
.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Συχνότητες προσωπικών στοιχείων

Φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άντρας	10	9,8
Γυναίκα	92	90,2
Σύνολο	102	100,0

Ηλικιακές Ομάδες

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Αθροιστικό Ποσοστό %
23 έως 35	31	37,3	37,3
36 έως 45	41	49,4	86,7
45 και άνω	11	13,3	100,0
Σύνολο	83	100,0	

Οικογενειακή Κατάσταση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άγαμη/-ος	22	21,6
Έγγαμη/-ος	72	70,6
Διαζευγμένη/-ος	7	6,9
Χήρα/-ος	1	1,0
Σύνολο	102	100,0

Έχετε παιδιά;

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	24	23,5
Ναι	78	76,5
Σύνολο	102	100,0

Αριθμός παιδιών

	Συχνότητα	Ποσοστό %
1	15	19,5
2	47	61,0

3	13	16,9
4	2	2,6
Σύνολο	77	100,0

Σπουδές (Επιπλέον του Πτυχίου Κοινωνικής Εργασίας)

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μόνο πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας	75	73,5
Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	6	5,9
Πτυχίο Ανθρωπιστικών Επαγγελμάτων	17	16,7
Πτυχίο Επαγγελμάτων Υγείας	1	1,0
Δύο ακόμη πτυχία (ανθρωπιστικά, υγείας, ή δημοσιογραφία)	3	2,9
Σύνολο	102	100,0

Συχνότητες απαντήσεων σχετικές με την επαγγελματική αποκατάσταση

Υπήρξατε άνεργη/-ος πριν ασκήσετε το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού;

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	40	39,2
Ναι	62	60,8
Σύνολο	102	100,0

Χρόνια ανεργίας

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μέχρι 1	17	27,4
2 έως 3	13	21,0
4 έως 6	16	25,8
7 έως 10	11	17,7
10 και άνω	5	8,1
Σύνολο	62	100,0

Χρόνια άσκησης επαγγέλματος του Κοινωνικού Λειτουργού

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λιγότερο από 1	2	2,0
1 έως 2	13	12,7
3 έως 5	19	18,6
6 έως 10	20	19,6
11 έως 20	35	34,3
21 και άνω	13	12,7
Σύνολο	102	100,0

Χρόνια εργασίας στην τελευταία δουλειά

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λιγότερο από 1	5	4,9
1 έως 2	19	18,6
3 έως 5	25	24,5
6 έως 10	14	13,7
11 έως 15	11	10,8
16 έως 20	21	20,6
21 και άνω	7	6,9
Σύνολο	102	100,0

Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	15	14,9
Ναι	86	85,1
Σύνολο	101	100,0

Απόφαση για εργασία στην παρούσα υπηρεσία

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Σ. Ποσοστό %
Οικονομικοί λόγοι	8	66,7	7,8
Εμπειρία	3	25,0	2,9
Μοριοδότηση για τον Α.Σ.Ε.Π	1	8,3	1,0
Σύνολο	12	100,0	11,8

Αν σας δινόταν η ευκαιρία να ξεκινήσετε από την αρχή:

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Θα επέλεγα την ίδια δουλειά που έχω σήμερα	56	55,4
Θα ήθελα να εργάζομαι αλλά όχι ως κοινωνικός λειτουργός	10	9,9
Θα ήθελα να εργάζομαι ως κοινωνικός λειτουργός σε άλλη οργάνωση	35	34,7
Σύνολο	101	100,0

Συχνότητες απαντήσεων σχετικές με τα χαρακτηριστικά (της λειτουργίας) της οργάνωσης

Αριθμός άλλων Κοινωνικών Λειτουργών στην υπηρεσία σας

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κανένας	53	55,2
1	3	3,1
2	5	5,2
3	7	7,3
4	1	1,0
5 και άνω	27	28,1
Σύνολο	96	100,0

Ο αριθμός Κοινωνικών Λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	58	57,4
Ναι	43	42,6
Σύνολο	101	100,0

Λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	48	47,5
Ναι	53	52,5
Σύνολο	101	100,0

Τρόπος λειτουργίας διεπιστημονικής ομάδας

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Σ. Ποσοστό %
Συναντιέται συστηματικά	32	62,7	31,4
Συναντιέται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις	9	17,6	8,8
Τα μέλη της ομάδας συνεργάζονται περιστασιακά	9	17,6	8,8
Άλλο	1	2,0	1,0
Σύνολο	51	100,0	50,0

Ανάγκη για επαγγελματική εποπτεία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Σπάνια	13	12,7
Λίγες φορές	17	16,7
Αρκετές φορές	31	30,4
Πολλές φορές	31	30,4
Πάρα πολλές φορές	10	9,8
Σύνολο	102	100,0

Παροχή επαγγελματικής εποπτείας στην υπηρεσία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	85	83,3
Ναι	16	15,7
Σύνολο	101	99,0

Πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση λόγω επαγγελματικής εποπτείας στην υπηρεσία

	Συχνότητα	Σ. Ποσοστό %	Ποσοστό %
Όχι	1	1,0	5,9
Ναι	16	15,7	94,1
Σύνολο	17	16,7	100,0

Πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση εάν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία στην υπηρεσία

	Συχνότητα	Σ. Ποσοστό %	Ποσοστό %
Όχι	14	13,7	16,5
Ναι	71	69,6	83,5
Σύνολο	85	83,3	100,0

Συχνότητες απαντήσεων σχετικές με την αξιολόγηση από τους κοινωνικούς λειτουργούς της ικανοποίησής τους από την εργασία και την οργάνωση και της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Παράγοντες Ικανοποίησης

		Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Ουδέτερη/-ος	Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Πολύ Ικανοποιημένη/-ος
Μονιμότητα	Συχνότητα	32	5	9	7	49
	Ποσοστό %	31,4%	4,9%	8,8%	6,9%	48,0%
Μισθός	Αριθμός	16	31	39	12	4
	Ποσοστό %	15,7%	30,4%	38,2%	11,8%	3,9%
Πεδίο εργασίας	Αριθμός	3	17	32	27	23
	Ποσοστό %	2,9%	16,7%	31,4%	26,5%	22,5%
Δυνατότητα να βοηθάτε Ανθρώπους	Αριθμός	1	5	29	31	36
	Ποσοστό %	1,0%	4,9%	28,4%	30,4%	35,3%
Δυνατότητα για προαγωγή	Αριθμός	52	13	18	12	6
	Ποσοστό %	51,5%	12,9%	17,8%	11,9%	5,9%
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	Αριθμός	0	5	21	42	34
	Ποσοστό %	,0%	4,9%	20,6%	41,2%	33,3%
Συνεργασία με συναδέλφους	Αριθμός	1	6	18	38	39
	Ποσοστό %	1,0%	5,9%	17,6%	37,3%	38,2%
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	Αριθμός	1	10	23	45	22
	Ποσοστό %	1,0%	9,9%	22,8%	44,6%	21,8%
Εργασιακή αυτονομία	Αριθμός	6	7	20	36	33
	Ποσοστό %	5,9%	6,9%	19,6%	35,3%	32,4%
Εποπτεία εντός της Υπηρεσίας	Αριθμός	43	7	17	23	10
	Ποσοστό %	43,0%	7,0%	17,0%	23,0%	10,0%
Κοινωνικό γόητρο	Αριθμός	7	12	27	39	17
	Ποσοστό %	6,9%	11,8%	26,5%	38,2%	16,7%
Ασφαλές εργασιακό Περιβάλλον	Αριθμός	15	12	22	32	20
	Ποσοστό %	14,9%	11,9%	21,8%	31,7%	19,8%
Πρόκληση που σας	Αριθμός	7	17	25	24	29

προσφέρει η εργασία σας	Ποσοστό %	6,9%	16,7%	24,5%	23,5%	28,4%
Συμμετοχή στη λήψη	Αριθμός	14	20	20	30	18
Αποφάσεων	Ποσοστό %	13,7%	19,6%	19,6%	29,4%	17,6%
Η ύπαρξη προγραμμάτων και	Αριθμός	27	26	30	13	6
Πόρων που παρέχει η οργάνωση	Ποσοστό %	26,5%	25,5%	29,4%	12,7%	5,9%
Η δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	Αριθμός	23	27	23	21	8
Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία	Ποσοστό %	16,8%	25,7%	21,8%	19,8%	15,8%

Ικανοποίηση από την εργασία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λίγο	6	5,9
Μέτρια	47	46,1
Πολύ	40	39,2
Πάρα πολύ	9	8,8
Σύνολο	102	100,0

Ικανοποίηση από την οργάνωση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	6	5,9
Λίγο	12	11,8
Μέτρια	52	51,0
Πολύ	26	25,5
Πάρα πολύ	6	5,9
Σύνολο	102	100,0

Γνωρίζετε αν οι εξυπηρετούμενοι από την οργάνωση είναι ικανοποιημένοι;

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	3	2,9
Ναι	99	97,1
Σύνολο	102	100,0

Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λίγο	2	2,0
Μέτρια	24	24,2
Πολύ	62	62,6
Πάρα πολύ	11	11,1
Σύνολο	99	100,0

Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	6	5,9	5,9	5,9
Λίγο	9	8,8	8,8	14,7
Μέτρια	8	7,8	7,8	22,5
Πολύ	62	60,8	60,8	83,3
Πάρα πολύ	17	16,7	16,7	100,0
Σύνολο	102	100,0	100,0	

Συχνότητες απαντήσεων σχετικές με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Η οργάνωση παρέχει:

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μέτριες υπηρεσίες	11	10,8
Αρκετά καλές υπηρεσίες	52	51,0
Πολύ καλές υπηρεσίες	36	35,3
Άριστες υπηρεσίες	3	2,9
Σύνολο	102	100,0

Θετικά / Αρνητικά

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αρνητικά	19	20,7
Θετικά	73	79,3
Σύνολο	92	100,0

Λόγοι που η οργάνωση προσφέρει τέτοιες υπηρεσίες

	Συχνότητα	Ποσοστό Σύνολο N %
Συνεργασία	44	43,1%
Αναγνώριση του επαγγέλματος	6	5,9%
Προσωπικές αξίες του κοινωνικού λειτουργού	43	42,2%
Θεωρητική κατάρτιση	6	5,9%
Εμπειρία	3	2,9%
Αυτοδιοικούμενος τρόπος δράσης του προγράμματος	11	10,8%
Έλλειψη προσωπικού	6	5,9%
Έλλειψη αναγνώρισης του έργου των κοινωνικών λειτουργών	1	1,0%
Προβλήματα με την οργάνωση	6	5,9%
Κακή λειτουργία του προνοιακού συστήματος	13	12,7%

Συχνότητες απαντήσεων σχετικές με προτάσεις και αλλαγές σχετικά με τους τομείς εργασίας

Τομείς βελτίωσης

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Πρόληψη	62	60,8%
Συμβουλευτικό έργο	43	42,2%
Κοινωνική Εργασία με Άτομα	29	28,4%
Κοινωνική Εργασία με Ομάδες	38	37,3%
Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα	44	43,1%
Συνεργασία με φορείς	41	40,2%
Διεκδίκηση πόρων	66	64,7%
Διεπιστημονική συνεργασία	59	57,8%
Παρακολούθηση σεμιναρίων, συνεδρίων	65	63,7%
Κοινωνική έρευνα	51	50,0%

Αλλαγές στην υπηρεσία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καμία αλλαγή	1	1,0%
Προνοιακό Σύστημα	39	38,2%
Δομή και Οργάνωση Υπηρεσίας	46	45,1%
Αναγνώριση του Έργου της Κοινωνικής Υπηρεσίας	11	10,8%
Εκπαίδευση – Εξειδίκευση	17	16,7%
Δεν υπάρχει δυνατότητα για αλλαγή	6	5,9%

Θα ήσασταν πιο ικανοποιημένοι/-ες από το επάγγελμά σας αν:

	Συχνότητα	Ποσοστό Σύνολο Ν %
Δυνατότητα αλλαγής πλαισίου	9	8,8%
Επαγγελματική εποπτεία/αξιολόγηση	14	13,7%
Θεωρητική κατάρτιση και συνεχής επιμόρφωση	25	24,5%
Συνεργασία	13	12,7%
Μονιμότητα	11	10,8%
Οικονομικές απολαβές	21	20,6%
Πρόσληψη προσωπικού	15	14,7%
Καλύτερη λειτουργία προνοιακού συστήματος	41	40,2%
Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσίας	14	13,7%
Εργασιακή αυτονομία	3	2,9%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

Συσχέτιση παραγόντων ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση και βαθμού ικανοποίησης από την εργασία

Μονιμότητα

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	17	10	1	32
	% Μονιμότητα	12,5%	53,1%	31,3%	3,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	36,2%	25,0%	11,1%	31,4%
	% Σύνολο	3,9%	16,7%	9,8%	1,0%	31,4%
Λίγο ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	3	1	0	5
	% Μονιμότητα	20,0%	60,0%	20,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	6,4%	2,5%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	1,0%	2,9%	1,0%	,0%	4,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	3	5	0	9
	% Μονιμότητα	11,1%	33,3%	55,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	6,4%	12,5%	,0%	8,8%
	% Σύνολο	1,0%	2,9%	4,9%	,0%	8,8%
Αρκετά ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	4	1	2	7
	% Μονιμότητα	,0%	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	8,5%	2,5%	22,2%	6,9%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	1,0%	2,0%	6,9%
Πολύ ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	20	23	6	49
	% Μονιμότητα	,0%	40,8%	46,9%	12,2%	100,0%

	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	42,6%	57,5%	66,7%	48,0%
	% Σύνολο	,0%	19,6%	22,5%	5,9%	48,0%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Μονιμότητα	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Μισθός

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	9	4	2	16
	% Μισθός	6,3%	56,3%	25,0%	12,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	19,1%	10,0%	22,2%	15,7%
	% Σύνολο	1,0%	8,8%	3,9%	2,0%	15,7%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	16	12	1	31
	% Μισθός	6,5%	51,6%	38,7%	3,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	34,0%	30,0%	11,1%	30,4%
	% Σύνολο	2,0%	15,7%	11,8%	1,0%	30,4%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	2	20	14	3	39
	% Μισθός	5,1%	51,3%	35,9%	7,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	42,6%	35,0%	33,3%	38,2%
	% Σύνολο	2,0%	19,6%	13,7%	2,9%	38,2%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	0	9	3	12
	% Μισθός	,0%	,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	22,5%	33,3%	11,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	8,8%	2,9%	11,8%

Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	2	1	0	4
	% Μισθός	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	4,3%	2,5%	,0%	3,9%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	1,0%	,0%	3,9%
	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Μισθός	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Πεδίο Εργασίας

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	3	0	0	3
	% Πεδίο Εργασίας	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	6,4%	,0%	,0%	2,9%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	,0%	,0%	2,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	10	3	0	17
	% Πεδίο Εργασίας	23,5%	58,8%	17,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	21,3%	7,5%	,0%	16,7%
	% Σύνολο	3,9%	9,8%	2,9%	,0%	16,7%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	2	20	10	0	32
	% Πεδίο Εργασίας	6,3%	62,5%	31,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	42,6%	25,0%	,0%	31,4%
	% Σύνολο	2,0%	19,6%	9,8%	,0%	31,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	8	15	4	27
	% Πεδίο Εργασίας	,0%	29,6%	55,6%	14,8%	100,0%

	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	17,0%	37,5%	44,4%	26,5%
	% Σύνολο	,0%	7,8%	14,7%	3,9%	26,5%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	6	12	5	23
	% Πεδίο Εργασίας	,0%	26,1%	52,2%	21,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	12,8%	30,0%	55,6%	22,5%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	11,8%	4,9%	22,5%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Πεδίο Εργασίας	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	0	1	0	1
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	2,5%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	1,0%	,0%	1,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	4	1	0	5
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	8,5%	2,5%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	1,0%	,0%	4,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	16	12	1	29
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	55,2%	41,4%	3,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	34,0%	30,0%	11,1%	28,4%

	% Σύνολο	,0%	15,7%	11,8%	1,0%	28,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	13	13	1	31
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	12,9%	41,9%	41,9%	3,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	27,7%	32,5%	11,1%	30,4%
	% Σύνολο	3,9%	12,7%	12,7%	1,0%	30,4%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	14	13	7	36
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	5,6%	38,9%	36,1%	19,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	29,8%	32,5%	77,8%	35,3%
	% Σύνολο	2,0%	13,7%	12,7%	6,9%	35,3%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Δυνατότητα για προαγωγή

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	30	17	1	52
	% Δυνατότητα για προαγωγή	7,7%	57,7%	32,7%	1,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	65,2%	42,5%	11,1%	51,5%
	% Σύνολο	4,0%	29,7%	16,8%	1,0%	51,5%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	8	4	0	13
	% Δυνατότητα για προαγωγή	7,7%	61,5%	30,8%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	17,4%	10,0%	,0%	12,9%
	% Σύνολο	1,0%	7,9%	4,0%	,0%	12,9%

Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	6	10	2	18
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	33,3%	55,6%	11,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	13,0%	25,0%	22,2%	17,8%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	9,9%	2,0%	17,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	2	6	3	12
	% Δυνατότητα για προαγωγή	8,3%	16,7%	50,0%	25,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	4,3%	15,0%	33,3%	11,9%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	5,9%	3,0%	11,9%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	0	3	3	6
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	7,5%	33,3%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	3,0%	3,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	46	40	9	101
	% Δυνατότητα για προαγωγή	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%

Δουλειά με εξυπηρετούμενους

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	3	2	0	5
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	,0%	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	6,4%	5,0%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	2,0%	,0%	4,9%
	Αριθμός	1	11	9	0	21

Ουδέτερη/-ος	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	4,8%	52,4%	42,9%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	23,4%	22,5%	,0%	20,6%
	% Σύνολο	1,0%	10,8%	8,8%	,0%	20,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	22	17	1	42
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	4,8%	52,4%	40,5%	2,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	46,8%	42,5%	11,1%	41,2%
	% Σύνολο	2,0%	21,6%	16,7%	1,0%	41,2%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	11	12	8	34
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	8,8%	32,4%	35,3%	23,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	23,4%	30,0%	88,9%	33,3%
	% Σύνολο	2,9%	10,8%	11,8%	7,8%	33,3%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συνεργασία με συναδέλφους

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	0	0	0	1
	% Συνεργασία με συναδέλφους	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%

Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	4	2	0	6
	% Συνεργασία με συναδέλφους	,0%	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	8,5%	5,0%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	2,0%	,0%	5,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	12	5	1	18
	% Συνεργασία με συναδέλφους	,0%	66,7%	27,8%	5,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	25,5%	12,5%	11,1%	17,6%
	% Σύνολο	,0%	11,8%	4,9%	1,0%	17,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	16	17	3	38
	% Συνεργασία με συναδέλφους	5,3%	42,1%	44,7%	7,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	34,0%	42,5%	33,3%	37,3%
	% Σύνολο	2,0%	15,7%	16,7%	2,9%	37,3%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	15	16	5	39
	% Συνεργασία με συναδέλφους	7,7%	38,5%	41,0%	12,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	31,9%	40,0%	55,6%	38,2%
	% Σύνολο	2,9%	14,7%	15,7%	4,9%	38,2%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Συνεργασία με συναδέλφους	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συνεργασία με άλλες ειδικότητες

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	0	1	0	1
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	2,5%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	1,0%	,0%	1,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	9	1	0	10
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,0%	90,0%	10,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	19,1%	2,5%	,0%	9,9%
	% Σύνολο	,0%	8,9%	1,0%	,0%	9,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	14	7	1	23
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	4,3%	60,9%	30,4%	4,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	29,8%	17,5%	12,5%	22,8%
	% Σύνολο	1,0%	13,9%	6,9%	1,0%	22,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	16	24	2	45
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	6,7%	35,6%	53,3%	4,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	34,0%	60,0%	25,0%	44,6%
	% Σύνολο	3,0%	15,8%	23,8%	2,0%	44,6%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	8	7	5	22
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	9,1%	36,4%	31,8%	22,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	17,0%	17,5%	62,5%	21,8%
	% Σύνολο	2,0%	7,9%	6,9%	5,0%	21,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	8	101
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	5,9%	46,5%	39,6%	7,9%	100,0%

% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	46,5%	39,6%	7,9%	100,0%

Εργασιακή αυτονομία

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	6	0	0	6
	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	12,8%	,0%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	,0%	,0%	5,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	5	0	0	7
	% Εργασιακή αυτονομία	28,6%	71,4%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	10,6%	,0%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	2,0%	4,9%	,0%	,0%	6,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	10	8	2	20
	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	50,0%	40,0%	10,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	21,3%	20,0%	22,2%	19,6%
	% Σύνολο	,0%	9,8%	7,8%	2,0%	19,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	15	14	3	36
	% Εργασιακή αυτονομία	11,1%	41,7%	38,9%	8,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	31,9%	35,0%	33,3%	35,3%
	% Σύνολο	3,9%	14,7%	13,7%	2,9%	35,3%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	11	18	4	33
	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	33,3%	54,5%	12,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	23,4%	45,0%	44,4%	32,4%
	% Σύνολο	,0%	10,8%	17,6%	3,9%	32,4%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Εργασιακή αυτονομία	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Εποπτεία εντός Υπηρεσίας

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	22	14	4	43
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	7,0%	51,2%	32,6%	9,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	47,8%	35,9%	44,4%	43,0%
	% Σύνολο	3,0%	22,0%	14,0%	4,0%	43,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	3	2	1	7
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	14,3%	42,9%	28,6%	14,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	6,5%	5,1%	11,1%	7,0%
	% Σύνολο	1,0%	3,0%	2,0%	1,0%	7,0%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	13	3	1	17
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	,0%	76,5%	17,6%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	28,3%	7,7%	11,1%	17,0%
	% Σύνολο	,0%	13,0%	3,0%	1,0%	17,0%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	7	13	1	23
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	8,7%	30,4%	56,5%	4,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	15,2%	33,3%	11,1%	23,0%
	% Σύνολο	2,0%	7,0%	13,0%	1,0%	23,0%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	1	7	2	10
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	,0%	10,0%	70,0%	20,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	2,2%	17,9%	22,2%	10,0%

	% Σύνολο	,0%	1,0%	7,0%	2,0%	10,0%
Σύνολο	Αριθμός	6	46	39	9	100
	% Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	6,0%	46,0%	39,0%	9,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	6,0%	46,0%	39,0%	9,0%	100,0%

Κοινωνικό γόητρο

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	4	2	0	7
	% Κοινωνικό γόητρο	14,3%	57,1%	28,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	8,5%	5,0%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	1,0%	3,9%	2,0%	,0%	6,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	7	3	0	12
	% Κοινωνικό γόητρο	16,7%	58,3%	25,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	14,9%	7,5%	,0%	11,8%
	% Σύνολο	2,0%	6,9%	2,9%	,0%	11,8%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	14	12	0	27
	% Κοινωνικό γόητρο	3,7%	51,9%	44,4%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	29,8%	30,0%	,0%	26,5%
	% Σύνολο	1,0%	13,7%	11,8%	,0%	26,5%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	16	17	4	39
	% Κοινωνικό γόητρο	5,1%	41,0%	43,6%	10,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	34,0%	42,5%	44,4%	38,2%
	% Σύνολο	2,0%	15,7%	16,7%	3,9%	38,2%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	6	6	5	17
	% Κοινωνικό γόητρο	,0%	35,3%	35,3%	29,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	12,8%	15,0%	55,6%	16,7%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	5,9%	4,9%	16,7%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Κοινωνικό γόητρο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	8	3	0	15
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	26,7%	53,3%	20,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	17,4%	7,5%	,0%	14,9%
	% Σύνολο	4,0%	7,9%	3,0%	,0%	14,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	8	3	0	12
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	8,3%	66,7%	25,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	17,4%	7,5%	,0%	11,9%
	% Σύνολο	1,0%	7,9%	3,0%	,0%	11,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	14	7	0	22
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	4,5%	63,6%	31,8%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	30,4%	17,5%	,0%	21,8%
	% Σύνολο	1,0%	13,9%	6,9%	,0%	21,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	11	15	6	32
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,0%	34,4%	46,9%	18,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	23,9%	37,5%	66,7%	31,7%
	% Σύνολο	,0%	10,9%	14,9%	5,9%	31,7%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	5	12	3	20
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,0%	25,0%	60,0%	15,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	10,9%	30,0%	33,3%	19,8%

	% Σύνολο	,0%	5,0%	11,9%	3,0%	19,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	46	40	9	101
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%

Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	4	0	0	7
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	42,9%	57,1%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	8,5%	,0%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	2,9%	3,9%	,0%	,0%	6,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	11	4	0	17
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	11,8%	64,7%	23,5%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	23,4%	10,0%	,0%	16,7%
	% Σύνολο	2,0%	10,8%	3,9%	,0%	16,7%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	14	10	0	25
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	4,0%	56,0%	40,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	29,8%	25,0%	,0%	24,5%
	% Σύνολο	1,0%	13,7%	9,8%	,0%	24,5%
	Αριθμός	0	7	13	4	24

	Αριθμός	0	7	13	4	24
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	14,9%	32,5%	44,4%	23,5%
	% Σύνολο	,0%	6,9%	12,7%	3,9%	23,5%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	11	13	5	29
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	,0%	37,9%	44,8%	17,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	23,4%	32,5%	55,6%	28,4%
	% Σύνολο	,0%	10,8%	12,7%	4,9%	28,4%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	6	3	1	14
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	28,6%	42,9%	21,4%	7,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	12,8%	7,5%	11,1%	13,7%
	% Σύνολο	3,9%	5,9%	2,9%	1,0%	13,7%
	Αριθμός	2	13	4	1	20

	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	10,0%	65,0%	20,0%	5,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	27,7%	10,0%	11,1%	19,6%
	% Σύνολο	2,0%	12,7%	3,9%	1,0%	19,6%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	14	5	1	20
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,0%	70,0%	25,0%	5,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	29,8%	12,5%	11,1%	19,6%
	% Σύνολο	,0%	13,7%	4,9%	1,0%	19,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	9	19	2	30
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,0%	30,0%	63,3%	6,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	19,1%	47,5%	22,2%	29,4%
	% Σύνολο	,0%	8,8%	18,6%	2,0%	29,4%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	5	9	4	18
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,0%	27,8%	50,0%	22,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	10,6%	22,5%	44,4%	17,6%
	% Σύνολο	,0%	4,9%	8,8%	3,9%	17,6%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	4	16	6	1	27
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	14,8%	59,3%	22,2%	3,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	34,0%	15,0%	11,1%	26,5%
	% Σύνολο	3,9%	15,7%	5,9%	1,0%	26,5%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	13	10	2	26
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	3,8%	50,0%	38,5%	7,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	27,7%	25,0%	22,2%	25,5%
	% Σύνολο	1,0%	12,7%	9,8%	2,0%	25,5%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	12	13	4	30
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	3,3%	40,0%	43,3%	13,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	25,5%	32,5%	44,4%	29,4%
	% Σύνολο	1,0%	11,8%	12,7%	3,9%	29,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	5	8	0	13
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	38,5%	61,5%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	10,6%	20,0%	,0%	12,7%
	% Σύνολο	,0%	4,9%	7,8%	,0%	12,7%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	1	3	2	6
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	2,1%	7,5%	22,2%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	2,9%	2,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102

% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	12	8	0	23
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	13,0%	52,2%	34,8%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	25,5%	20,0%	,0%	22,5%
	% Σύνολο	2,9%	11,8%	7,8%	,0%	22,5%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	3	14	8	2	27
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	11,1%	51,9%	29,6%	7,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	29,8%	20,0%	22,2%	26,5%
	% Σύνολο	2,9%	13,7%	7,8%	2,0%	26,5%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	12	9	2	23
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	,0%	52,2%	39,1%	8,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	25,5%	22,5%	22,2%	22,5%
	% Σύνολο	,0%	11,8%	8,8%	2,0%	22,5%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	8	12	1	21
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	,0%	38,1%	57,1%	4,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	17,0%	30,0%	11,1%	20,6%
	% Σύνολο	,0%	17,0%	30,0%	11,1%	20,6%

	% Σύνολο	,0%	7,8%	11,8%	1,0%	20,6%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	1	3	4	8
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	,0%	12,5%	37,5%	50,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	2,1%	7,5%	44,4%	7,8%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	2,9%	3,9%	7,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία (άνετος χώρος, μέσα, κλπ)

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	9	6	0	17
	% Τεχνικά μέσα	11,8%	52,9%	35,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	19,6%	15,0%	,0%	16,8%
	% Σύνολο	2,0%	8,9%	5,9%	,0%	16,8%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	2	18	6	0	26
	% Τεχνικά μέσα	7,7%	69,2%	23,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	39,1%	15,0%	,0%	25,7%
	% Σύνολο	2,0%	17,8%	5,9%	,0%	25,7%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	2	10	8	2	22
	% Τεχνικά μέσα	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	33,3%	21,7%	20,0%	22,2%	21,8%
	% Σύνολο	2,0%	9,9%	7,9%	2,0%	21,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	3	13	4	20
	% Τεχνικά μέσα	,0%	15,0%	65,0%	20,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	6,5%	32,5%	44,4%	19,8%
	% Σύνολο	,0%	3,0%	12,9%	4,0%	19,8%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	6	7	3	16
	% Τεχνικά μέσα	,0%	37,5%	43,8%	18,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	13,0%	17,5%	33,3%	15,8%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	6,9%	3,0%	15,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	46	40	9	101
	% Τεχνικά μέσα	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%

% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	45,5%	39,6%	8,9%	100,0%

Συσχέτιση παραγόντων ικανοποίησης από την εργασία και την οργάνωση και βαθμού ικανοποίησης από την οργάνωση

Μονιμότητα

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	3	7	19	3	0	32
	% Μονιμότητα	9,4%	21,9%	59,4%	9,4%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	58,3%	36,5%	11,5%	,0%	31,4%
	% Σύνολο	2,9%	6,9%	18,6%	2,9%	,0%	31,4%
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	1	4	0	0	5
	% Μονιμότητα	,0%	20,0%	80,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	7,7%	,0%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	3,9%	,0%	,0%	4,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	1	3	3	1	9
	% Μονιμότητα	11,1%	11,1%	33,3%	33,3%	11,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	8,3%	5,8%	11,5%	16,7%	8,8%
	% Σύνολο	1,0%	1,0%	2,9%	2,9%	1,0%	8,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	1	3	1	2	7
	% Μονιμότητα	,0%	14,3%	42,9%	14,3%	28,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	5,8%	3,8%	33,3%	6,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	2,9%	1,0%	2,0%	6,9%
Πολύ Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	2	2	23	19	3	49
	% Μονιμότητα	4,1%	4,1%	46,9%	38,8%	6,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	16,7%	44,2%	73,1%	50,0%	48,0%

	% Σύνολο	2,0%	2,0%	22,5%	18,6%	2,9%	48,0%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Μισθός

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	1	3	10	1	1	16
	% Μισθός	6,3%	18,8%	62,5%	6,3%	6,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	25,0%	19,2%	3,8%	16,7%	15,7%
	% Σύνολο	1,0%	2,9%	9,8%	1,0%	1,0%	15,7%
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	3	5	17	5	1	31
	% Μισθός	9,7%	16,1%	54,8%	16,1%	3,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	41,7%	32,7%	19,2%	16,7%	30,4%
	% Σύνολο	2,9%	4,9%	16,7%	4,9%	1,0%	30,4%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	2	3	19	13	2	39
	% Μισθός	5,1%	7,7%	48,7%	33,3%	5,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	25,0%	36,5%	50,0%	33,3%	38,2%
	% Σύνολο	2,0%	2,9%	18,6%	12,7%	2,0%	38,2%
	Αριθμός	0	0	3	7	2	12

	Αριθμός	0	0	3	7	2	12
Αρκετά Ικανοποιημένη/-	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	5,8%	26,9%	33,3%	11,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,9%	6,9%	2,0%	11,8%
Πολύ Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	1	3	0	0	4
	% Μισθός	,0%	25,0%	75,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	5,8%	,0%	,0%	3,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	2,9%	,0%	,0%	3,9%
	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Πεδίο Εργασίας

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	0	2	0	0	3
	% Πεδίο Εργασίας	33,3%	,0%	66,7%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	,0%	3,8%	,0%	,0%	2,9%
	% Σύνολο	1,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	6	8	2	0	17
	% Πεδίο Εργασίας	5,9%	35,3%	47,1%	11,8%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	50,0%	15,4%	7,7%	,0%	16,7%
	% Σύνολο	1,0%	5,9%	7,8%	2,0%	,0%	16,7%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	3	4	24	1	0	32
	% Πεδίο Εργασίας	9,4%	12,5%	75,0%	3,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	33,3%	46,2%	3,8%	,0%	31,4%
	% Σύνολο	2,9%	3,9%	23,5%	1,0%	,0%	31,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	0	1	12	12	2	27
	% Πεδίο Εργασίας	,0%	3,7%	44,4%	44,4%	7,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	23,1%	46,2%	33,3%	26,5%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	11,8%	11,8%	2,0%	26,5%
Πολύ Ικανοποιημένη/-ος	Αριθμός	1	1	6	11	4	23
	%	4,3%	4,3%	26,1%	47,8%	17,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	8,3%	11,5%	42,3%	66,7%	22,5%
	% Σύνολο	1,0%	1,0%	5,9%	10,8%	3,9%	22,5%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Πεδίο Εργασίας	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	0	1	0	0	1
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	1,9%	,0%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	1,0%	,0%	,0%	1,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	3	0	2	0	0	5
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	60,0%	,0%	40,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	,0%	3,8%	,0%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	2,9%	,0%	2,0%	,0%	,0%	4,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	4	18	7	0	29
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	13,8%	62,1%	24,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	33,3%	34,6%	26,9%	,0%	28,4%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	17,6%	6,9%	,0%	28,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	5	18	7	1	31
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	,0%	16,1%	58,1%	22,6%	3,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	41,7%	34,6%	26,9%	16,7%	30,4%
	% Σύνολο	,0%	4,9%	17,6%	6,9%	1,0%	30,4%
Πολύ Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	3	3	13	12	5	36
	% Δυνατότητα να βοηθάτε	8,3%	8,3%	36,1%	33,3%	13,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	25,0%	25,0%	46,2%	83,3%	35,3%

	% Σύνολο	2,9%	2,9%	12,7%	11,8%	4,9%	35,3%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Δυνατότητα για προαγωγή

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	6	9	29	8	0	52
	% Δυνατότητα για προαγωγή	11,5%	17,3%	55,8%	15,4%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	75,0%	56,9%	30,8%	,0%	51,5%
	% Σύνολο	5,9%	8,9%	28,7%	7,9%	,0%	51,5%
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	1	9	3	0	13
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	7,7%	69,2%	23,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	17,6%	11,5%	,0%	12,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	8,9%	3,0%	,0%	12,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	0	9	8	1	18
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	,0%	50,0%	44,4%	5,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	17,6%	30,8%	16,7%	17,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	8,9%	7,9%	1,0%	17,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	2	3	4	3	12
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	16,7%	25,0%	33,3%	25,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	5,9%	15,4%	50,0%	11,9%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	3,0%	4,0%	3,0%	11,9%

Πολύ Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	0	1	3	2	6
	% Δυνατότητα για προαγωγή	,0%	,0%	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	2,0%	11,5%	33,3%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	1,0%	3,0%	2,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	51	26	6	101
	%	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%

Δουλειά με εξυπηρετούμενους

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	0	5	0	0	5
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	9,6%	,0%	,0%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	4,9%	,0%	,0%	4,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	2	1	12	6	0	21
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	9,5%	4,8%	57,1%	28,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	8,3%	23,1%	23,1%	,0%	20,6%
	% Σύνολο	2,0%	1,0%	11,8%	5,9%	,0%	20,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	8	23	11	0	42
	% Δουλειά με εξυπηρετούμενους	,0%	19,0%	54,8%	26,2%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	66,7%	44,2%	42,3%	,0%	41,2%
	% Σύνολο	,0%	7,8%	22,5%	10,8%	,0%	41,2%
	Αριθμός	4	3	12	9	6	34

	Αριθμός	4	3	12	9	6	34
Πολύ	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	25,0%	23,1%	34,6%	100,0%	33,3%
Ικανοποιημένη/-	% Σύνολο	3,9%	2,9%	11,8%	8,8%	5,9%	33,3%
	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Συνεργασία με συναδέλφους

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	0	1	0	0	0	1
	% Συνεργασία με συναδέλφους	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	,0%	,0%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	2	1	2	1	0	6
	% Συνεργασία με συναδέλφους	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	8,3%	3,8%	3,8%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	2,0%	1,0%	2,0%	1,0%	,0%	5,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	1	10	5	1	18
	% Συνεργασία με συναδέλφους	5,6%	5,6%	55,6%	27,8%	5,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	8,3%	19,2%	19,2%	16,7%	17,6%
	% Σύνολο	1,0%	1,0%	9,8%	4,9%	1,0%	17,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	1	4	22	11	0	38
	% Συνεργασία με συναδέλφους	2,6%	10,5%	57,9%	28,9%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	33,3%	42,3%	42,3%	,0%	37,3%
	% Σύνολο	1,0%	3,9%	21,6%	10,8%	,0%	37,3%
Πολύ Ικανοποιημένη/- ος	Αριθμός	2	5	18	9	5	39
	%	5,1%	12,8%	46,2%	23,1%	12,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	41,7%	34,6%	34,6%	83,3%	38,2%
	% Σύνολο	2,0%	4,9%	17,6%	8,8%	4,9%	38,2%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Συνεργασία με συναδέλφους	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Συνεργασία με άλλες ειδικότητες

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	0	0	1	0	1
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	,0%	3,8%	,0%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	,0%	1,0%	,0%	1,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	1	3	6	0	0	10
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	10,0%	30,0%	60,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	25,0%	11,5%	,0%	,0%	9,9%
	% Σύνολο	1,0%	3,0%	5,9%	,0%	,0%	9,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	4	3	12	3	1	23
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	17,4%	13,0%	52,2%	13,0%	4,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	25,0%	23,1%	11,5%	20,0%	22,8%
	% Σύνολο	4,0%	3,0%	11,9%	3,0%	1,0%	22,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	1	2	26	16	0	45
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	2,2%	4,4%	57,8%	35,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	16,7%	50,0%	61,5%	,0%	44,6%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	25,7%	15,8%	,0%	44,6%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	4	8	6	4	22
	% Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,0%	18,2%	36,4%	27,3%	18,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	33,3%	15,4%	23,1%	80,0%	21,8%

	% Σύνολο	,0%	4,0%	7,9%	5,9%	4,0%	21,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	5	101
	%	5,9%	11,9%	51,5%	25,7%	5,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,9%	51,5%	25,7%	5,0%	100,0%

Εργασιακή αυτονομία

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου	Αριθμός	6	0	0	0	0	6
Ικανοποιημένη/-ος	% Εργασιακή αυτονομία	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	5,9%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,9%
Λίγο	Αριθμός	0	3	4	0	0	7
Ικανοποιημένη/-ος	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	42,9%	57,1%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	25,0%	7,7%	,0%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	3,9%	,0%	,0%	6,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	3	13	3	1	20
	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	15,0%	65,0%	15,0%	5,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	25,0%	25,0%	11,5%	16,7%	19,6%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	12,7%	2,9%	1,0%	19,6%
Αρκετά	Αριθμός	0	4	18	13	1	36
Ικανοποιημένη/-ος	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	11,1%	50,0%	36,1%	2,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	33,3%	34,6%	50,0%	16,7%	35,3%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	17,6%	12,7%	1,0%	35,3%

Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	2	17	10	4	33
	% Εργασιακή αυτονομία	,0%	6,1%	51,5%	30,3%	12,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	32,7%	38,5%	66,7%	32,4%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	16,7%	9,8%	3,9%	32,4%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Εποπτεία εντός υπηρεσίας

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	6	7	20	9	1	43
	% Εποπτεία εντός υπηρεσίας	14,0%	16,3%	46,5%	20,9%	2,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	58,3%	39,2%	36,0%	16,7%	43,0%
	% Σύνολο	6,0%	7,0%	20,0%	9,0%	1,0%	43,0%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	1	3	3	0	7
	% Εποπτεία εντός υπηρεσίας	,0%	14,3%	42,9%	42,9%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	5,9%	12,0%	,0%	7,0%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	3,0%	3,0%	,0%	7,0%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	1	14	1	1	17
	% Εποπτεία εντός υπηρεσίας	,0%	5,9%	82,4%	5,9%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	27,5%	4,0%	16,7%	17,0%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	14,0%	1,0%	1,0%	17,0%

Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	3	11	8	1	23
	% Εποπτεία εντός υπηρεσίας	,0%	13,0%	47,8%	34,8%	4,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	25,0%	21,6%	32,0%	16,7%	23,0%
	% Σύνολο	,0%	3,0%	11,0%	8,0%	1,0%	23,0%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	0	3	4	3	10
	% Εποπτεία εντός υπηρεσίας	,0%	,0%	30,0%	40,0%	30,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	5,9%	16,0%	50,0%	10,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	3,0%	4,0%	3,0%	10,0%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	51	25	6	100
	%	6,0%	12,0%	51,0%	25,0%	6,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	6,0%	12,0%	51,0%	25,0%	6,0%	100,0%

Κοινωνικό γόητρο

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	2	2	2	1	0	7
	% Κοινωνικό γόητρο	28,6%	28,6%	28,6%	14,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	16,7%	3,8%	3,8%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	2,0%	2,0%	2,0%	1,0%	,0%	6,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	2	8	2	0	12
	% Κοινωνικό γόητρο	,0%	16,7%	66,7%	16,7%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	15,4%	7,7%	,0%	11,8%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	7,8%	2,0%	,0%	11,8%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	1	19	6	0	27
	% Κοινωνικό γόητρο	3,7%	3,7%	70,4%	22,2%	,0%	100,0%

	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	8,3%	36,5%	23,1%	,0%	26,5%
	% Σύνολο	1,0%	1,0%	18,6%	5,9%	,0%	26,5%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	3	5	17	12	2	39
	% Κοινωνικό γόητρο	7,7%	12,8%	43,6%	30,8%	5,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	41,7%	32,7%	46,2%	33,3%	38,2%
	% Σύνολο	2,9%	4,9%	16,7%	11,8%	2,0%	38,2%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	2	6	5	4	17
	% Κοινωνικό γόητρο	,0%	11,8%	35,3%	29,4%	23,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	11,5%	19,2%	66,7%	16,7%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	5,9%	4,9%	3,9%	16,7%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	%	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	2	7	6	0	0	15
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	13,3%	46,7%	40,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	58,3%	11,8%	,0%	,0%	14,9%
	% Σύνολο	2,0%	6,9%	5,9%	,0%	,0%	14,9%
	Αριθμός	1	2	8	1	0	12

	Αριθμός	1	2	8	1	0	12
Λίγο Ικανοποιημένη/	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	16,7%	15,7%	3,8%	,0%	11,9%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	7,9%	1,0%	,0%	11,9%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	3	1	13	4	1	22
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	13,6%	4,5%	59,1%	18,2%	4,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	8,3%	25,5%	15,4%	16,7%	21,8%
	% Σύνολο	3,0%	1,0%	12,9%	4,0%	1,0%	21,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	2	15	12	3	32
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,0%	6,3%	46,9%	37,5%	9,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	29,4%	46,2%	50,0%	31,7%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	14,9%	11,9%	3,0%	31,7%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	0	9	9	2	20
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,0%	,0%	45,0%	45,0%	10,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	17,6%	34,6%	33,3%	19,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	8,9%	8,9%	2,0%	19,8%
	Αριθμός	6	12	51	26	6	101
	% Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%

Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	1	5	1	0	0	7
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	14,3%	71,4%	14,3%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	41,7%	1,9%	,0%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	1,0%	4,9%	1,0%	,0%	,0%	6,9%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	1	2	14	0	0	17
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	5,9%	11,8%	82,4%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	16,7%	26,9%	,0%	,0%	16,7%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	13,7%	,0%	,0%	16,7%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	2	17	6	0	25
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	,0%	8,0%	68,0%	24,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	32,7%	23,1%	,0%	24,5%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	16,7%	5,9%	,0%	24,5%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	1	11	11	1	24
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	,0%	4,2%	45,8%	45,8%	4,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	21,2%	42,3%	16,7%	23,5%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	10,8%	10,8%	1,0%	23,5%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	4	2	9	9	5	29
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	13,8%	6,9%	31,0%	31,0%	17,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	16,7%	17,3%	34,6%	83,3%	28,4%

	% Σύνολο	3,9%	2,0%	8,8%	8,8%	4,9%	28,4%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	1	5	5	2	1	14
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	7,1%	35,7%	35,7%	14,3%	7,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	41,7%	9,6%	7,7%	16,7%	13,7%
	% Σύνολο	1,0%	4,9%	4,9%	2,0%	1,0%	13,7%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	4	4	10	2	0	20
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	20,0%	20,0%	50,0%	10,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	33,3%	19,2%	7,7%	,0%	19,6%
	% Σύνολο	3,9%	3,9%	9,8%	2,0%	,0%	19,6%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	1	0	15	4	0	20
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	5,0%	,0%	75,0%	20,0%	,0%	100,0%

	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	,0%	28,8%	15,4%	,0%	19,6%
	% Σύνολο	1,0%	,0%	14,7%	3,9%	,0%	19,6%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	2	16	11	1	30
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,0%	6,7%	53,3%	36,7%	3,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	16,7%	30,8%	42,3%	16,7%	29,4%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	15,7%	10,8%	1,0%	29,4%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	1	6	7	4	18
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,0%	5,6%	33,3%	38,9%	22,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	11,5%	26,9%	66,7%	17,6%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	5,9%	6,9%	3,9%	17,6%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	6	8	10	2	1	27
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	22,2%	29,6%	37,0%	7,4%	3,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	66,7%	19,2%	7,7%	16,7%	26,5%
	% Σύνολο	5,9%	7,8%	9,8%	2,0%	1,0%	26,5%
Λίγο Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	4	16	6	0	26
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	15,4%	61,5%	23,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	33,3%	30,8%	23,1%	,0%	25,5%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	15,7%	5,9%	,0%	25,5%
Ουδέτερη/-ος	Αριθμός	0	0	19	9	2	30
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	,0%	63,3%	30,0%	6,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	36,5%	34,6%	33,3%	29,4%
	% Σύνολο	,0%	,0%	18,6%	8,8%	2,0%	29,4%
Αρκετά Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	0	6	6	1	13
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	,0%	46,2%	46,2%	7,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	11,5%	23,1%	16,7%	12,7%
	% Σύνολο	,0%	,0%	5,9%	5,9%	1,0%	12,7%
Πολύ Ικανοποιημένη/ -ος	Αριθμός	0	0	1	3	2	6
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	,0%	,0%	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	1,9%	11,5%	33,3%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	1,0%	2,9%	2,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
----------	------	-------	-------	-------	------	--------

Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	4	3	12	4	0	23
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	17,4%	13,0%	52,2%	17,4%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	25,0%	23,1%	15,4%	,0%	22,5%
	% Σύνολο	3,9%	2,9%	11,8%	3,9%	,0%	22,5%
Λίγο Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	2	8	14	2	1	27
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	7,4%	29,6%	51,9%	7,4%	3,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	66,7%	26,9%	7,7%	16,7%	26,5%
	% Σύνολο	2,0%	7,8%	13,7%	2,0%	1,0%	26,5%
Ουδέτερη-ος	Αριθμός	0	0	15	8	0	23
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	,0%	,0%	65,2%	34,8%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	28,8%	30,8%	,0%	22,5%
	% Σύνολο	,0%	,0%	14,7%	7,8%	,0%	22,5%
	Αριθμός	0	1	9	9	2	21

	Αριθμός	0	1	9	9	2	21
Αρκετά Ικανοποιημένη-ος	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	17,3%	34,6%	33,3%	20,6%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	8,8%	8,8%	2,0%	20,6%
Πολύ Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	0	0	2	3	3	8
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	,0%	,0%	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	3,8%	11,5%	50,0%	7,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,0%	2,9%	2,9%	7,8%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Δυνατότητα να επηρεάσετε/ βελτιώσετε τα προγράμματα	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία (άνετος χώρος, μέσα, κλπ)

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Καθόλου Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	5	5	6	1	0	17
	% Τεχνικά μέσα	29,4%	29,4%	35,3%	5,9%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	83,3%	41,7%	11,8%	3,8%	,0%	16,8%
	% Σύνολο	5,0%	5,0%	5,9%	1,0%	,0%	16,8%
Λίγο Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	1	4	18	3	0	26
	% Τεχνικά μέσα	3,8%	15,4%	69,2%	11,5%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	33,3%	35,3%	11,5%	,0%	25,7%
	% Σύνολο	1,0%	4,0%	17,8%	3,0%	,0%	25,7%

Ουδέτερη-ος	Αριθμός	0	3	13	4	2	22
	% Τεχνικά μέσα	,0%	13,6%	59,1%	18,2%	9,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	25,0%	25,5%	15,4%	33,3%	21,8%
	% Σύνολο	,0%	3,0%	12,9%	4,0%	2,0%	21,8%
Αρκετά Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	0	0	6	12	2	20
	% Τεχνικά μέσα	,0%	,0%	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	11,8%	46,2%	33,3%	19,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	5,9%	11,9%	2,0%	19,8%
Πολύ Ικανοποιημένη-ος	Αριθμός	0	0	8	6	2	16
	% Τεχνικά μέσα	,0%	,0%	50,0%	37,5%	12,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	15,7%	23,1%	33,3%	15,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	7,9%	5,9%	2,0%	15,8%
	Αριθμός	6	12	51	26	6	101
	% Τεχνικά μέσα	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,9%	50,5%	25,7%	5,9%	100,0%

Παράγοντες ικανοποίησης και ικανοποίηση από την εργασία

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Μονιμότητα	18,755	12	,095
Μισθός	19,962	12	,068
Πεδίο Εργασίας	36,639	12	,000
Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους	16,189	12	,183
Δυνατότητα για προαγωγή	31,302	12	,002
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	15,897	9	,069
Συνεργασία με συναδέλφους	22,955	12	,028
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	22,473	12	,033
Εργασιακή αυτονομία	26,089	12	,010
Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	19,710	12	,073
Κοινωνικό γόητρο	19,468	12	,078
Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	33,451	12	,001
Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	38,187	12	,000
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	37,444	12	,000
Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού	18,645	12	,097
Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων	29,464	12	,003
Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία	24,931	12	,015

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Symmetric Measures: Spearman Correlation

	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Μονιμότητα	,281	,090	2,923	,004
Μισθός	,186	,102	1,889	,062
Πεδίο Εργασίας	,520	,072	6,086	,000
Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους	,131	,097	1,320	,190
Δυνατότητα για προαγωγή	,411	,091	4,481	,000
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	,175	,101	1,777	,079
Συνεργασία με συναδέλφους	,146	,098	1,476	,143
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,217	,099	2,214	,029
Εργασιακή αυτονομία	,323	,085	3,413	,001
Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	,199	,100	2,006	,048
Κοινωνικό γόητρο	,315	,091	3,314	,001
Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,480	,076	5,444	,000
Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	,444	,082	4,954	,000
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,430	,091	4,764	,000
Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού	,326	,089	3,453	,001
Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων	,344	,089	3,660	,000
Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία	,394	,084	4,260	,000

Παράγοντες ικανοποίησης και ικανοποίηση από την οργάνωση

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Μονιμότητα	26,907	16	,043
Μισθός	21,501	16	,160
Πεδίο Εργασίας	48,913	16	,000
Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους	42,551	16	,000
Δυνατότητα για προαγωγή	39,384	16	,001
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	26,491	12	,009
Συνεργασία με συναδέλφους	23,954	16	,091
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	33,916	16	,006
Εργασιακή αυτονομία	117,087	16	,000
Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	31,375	16	,012
Κοινωνικό γόητρο	29,316	16	,022
Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	41,215	16	,001
Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	58,740	16	,000
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	41,726	16	,000
Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού	50,878	16	,000
Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων	47,244	16	,000
Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία	52,718	16	,000

ΠΙΝΑΚΑΣ 4: Symmetric Measures: Spearman Correlation

	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Μονιμότητα	,366	,082	3,932	,000
Μισθός	,301	,090	3,161	,002
Πεδίο Εργασίας	,533	,080	6,304	,000
Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους	,240	,101	2,476	,015
Δυνατότητα για προαγωγή	,478	,084	5,415	,000
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	,122	,103	1,231	,221
Συνεργασία με συναδέλφους	,120	,106	1,211	,229
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	,303	,099	3,164	,002
Εργασιακή αυτονομία	,417	,090	4,591	,000
Εποπτεία εντός Υπηρεσίας	,325	,095	3,403	,001
Κοινωνικό γόητρο	,266	,098	2,758	,007
Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	,529	,065	6,209	,000
Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	,377	,101	4,071	,000
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	,439	,091	4,886	,000
Υπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού	,539	,078	6,402	,000
Δυνατότητα να επηρεάσετε/βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων	,473	,081	5,369	,000
Τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία	,562	,067	6,766	,000

Ηλικιακές ομάδες

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
23 έως 35	Αριθμός	0	13	16	2	31
	% Ηλικιακές Ομάδες	,0%	41,9%	51,6%	6,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	35,1%	42,1%	33,3%	37,3%
	% Σύνολο	,0%	15,7%	19,3%	2,4%	37,3%
36 έως 45	Αριθμός	1	19	18	3	41
	% Ηλικιακές Ομάδες	2,4%	46,3%	43,9%	7,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	51,4%	47,4%	50,0%	49,4%
	% Σύνολο	1,2%	22,9%	21,7%	3,6%	49,4%
45 και άνω	Αριθμός	1	5	4	1	11
	% Ηλικιακές Ομάδες	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	13,5%	10,5%	16,7%	13,3%
	% Σύνολο	1,2%	6,0%	4,8%	1,2%	13,3%
Σύνολο	Αριθμός	2	37	38	6	83
	% Ηλικιακές Ομάδες	2,4%	44,6%	45,8%	7,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	2,4%	44,6%	45,8%	7,2%	100,0%

Chi-Square Tests

Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
3,418	6	,755

Symmetric Measures: Spearman Correlation

Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
-,090	,111	-,813	,419

Ηλικιακές ομάδες

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
23 έως 35	Αριθμός	1	3	18	7	2	31
	% Ηλικιακές Ομάδες	3,2%	9,7%	58,1%	22,6%	6,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	25,0%	37,5%	42,9%	28,0%	50,0%	37,3%
	% Σύνολο	1,2%	3,6%	21,7%	8,4%	2,4%	37,3%
36 έως 45	Αριθμός	2	3	19	15	2	41
	% Ηλικιακές Ομάδες	4,9%	7,3%	46,3%	36,6%	4,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	37,5%	45,2%	60,0%	50,0%	49,4%
	% Σύνολο	2,4%	3,6%	22,9%	18,1%	2,4%	49,4%
45 και άνω	Αριθμός	1	2	5	3	0	11
	% Ηλικιακές Ομάδες	9,1%	18,2%	45,5%	27,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	25,0%	25,0%	11,9%	12,0%	,0%	13,3%
	% Σύνολο	1,2%	2,4%	6,0%	3,6%	,0%	13,3%
Σύνολο	Αριθμός	4	8	42	25	4	83
	% Ηλικιακές Ομάδες	4,8%	9,6%	50,6%	30,1%	4,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	4,8%	9,6%	50,6%	30,1%	4,8%	100,0%

Chi-Square Tests

Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
4,074	8	,850

Symmetric Measures: Spearman Correlation

Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
-,013	,111	-,118	,906

Έλεγχος υποθέσεων T-Test για κάθε ένα παράγοντα με M.O. = 3

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Μονιμότητα	102	3,35	1,789	0,177	1,992	101	0,049	0,353	0	0,7
Μισθός	102	2,58	1,019	0,101	-4,178	101	0,000	-0,422	-0,62	-0,22
Πεδίο Εργασίας	102	3,49	1,106	0,109	4,477	101	0,000	0,49	0,27	0,71
Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους	102	3,94	0,963	0,095	9,872	101	0,000	0,941	0,75	1,13
Δυνατότητα για προαγωγή	101	2,08	1,309	0,13	-7,069	100	0,000	-0,921	-1,18	-0,66
Δουλειά με εξυπηρετούμενους	102	4,03	0,861	0,085	12,07	101	0,000	1,029	0,86	1,2
Συνεργασία με συναδέλφους	102	4,06	0,942	0,093	11,35	101	0,000	1,059	0,87	1,24
Συνεργασία με άλλες ειδικότητες	101	3,76	0,94	0,094	8,154	100	0,000	0,762	0,58	0,95
Εργασιακή αυτονομία	102	3,81	1,141	0,113	7,203	101	0,000	0,814	0,59	1,04
Εποπτεία εντός της υπηρεσίας	100	2,5	1,481	0,148	-3,377	99	0,001	-0,5	-0,79	-0,21
Κοινωνικό γόητρο	102	3,46	1,114	0,11	4,177	101	0,000	0,461	0,24	0,68
Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον	101	3,3	1,323	0,132	2,256	100	0,026	0,297	0,04	0,56
Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας	102	3,5	1,257	0,124	4,018	101	0,000	0,5	0,25	0,75
Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων	102	3,18	1,316	0,13	1,355	101	0,179	0,176	-0,08	0,43
Ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων	102	2,46	1,183	0,117	-4,603	101	0,000	-0,539	-0,77	-0,31

Δυνατότητα επιρροής/βελτίωσης	102	2,65	1,256	0,124	-2,838	101	0,005	-0,353	-0,6	-0,11
Τεχνικά μέσα	101	2,92	1,332	0,133	-0,598	100	0,551	-0,079	-0,34	0,18

Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Μέτριες υπηρεσίες	Αριθμός	0	9	2	0	11
	% Η οργάνωση παρέχει:	,0%	81,8%	18,2%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	19,1%	5,0%	,0%	10,8%
	% Σύνολο	,0%	8,8%	2,0%	,0%	10,8%
Αρκετά καλές υπηρεσίες	Αριθμός	4	25	19	4	52
	% Η οργάνωση παρέχει:	7,7%	48,1%	36,5%	7,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	53,2%	47,5%	44,4%	51,0%
	% Σύνολο	3,9%	24,5%	18,6%	3,9%	51,0%
Πολύ καλές υπηρεσίες	Αριθμός	1	13	17	5	36
	% Η οργάνωση παρέχει:	2,8%	36,1%	47,2%	13,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	27,7%	42,5%	55,6%	35,3%
	% Σύνολο	1,0%	12,7%	16,7%	4,9%	35,3%
Άριστες υπηρεσίες	Αριθμός	1	0	2	0	3
	% Η οργάνωση παρέχει:	33,3%	,0%	66,7%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	,0%	5,0%	,0%	2,9%
	% Σύνολο	1,0%	,0%	2,0%	,0%	2,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Η οργάνωση παρέχει:	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την οργάνωση

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Μέτριες υπηρεσίες	Αριθμός	2	0	9	0	0	11
	% Η οργάνωση παρέχει:	18,2%	,0%	81,8%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	,0%	17,3%	,0%	,0%	10,8%
	% Σύνολο	2,0%	,0%	8,8%	,0%	,0%	10,8%
Αρκετά καλές υπηρεσίες	Αριθμός	4	8	25	12	3	52
	% Η οργάνωση παρέχει:	7,7%	15,4%	48,1%	23,1%	5,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	66,7%	48,1%	46,2%	50,0%	51,0%
	% Σύνολο	3,9%	7,8%	24,5%	11,8%	2,9%	51,0%
Πολύ καλές υπηρεσίες	Αριθμός	0	3	18	12	3	36
	% Η οργάνωση παρέχει:	,0%	8,3%	50,0%	33,3%	8,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	25,0%	34,6%	46,2%	50,0%	35,3%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	17,6%	11,8%	2,9%	35,3%
Άριστες υπηρεσίες	Αριθμός	0	1	0	2	0	3
	% Η οργάνωση παρέχει:	,0%	33,3%	,0%	66,7%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	,0%	7,7%	,0%	2,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	,0%	2,0%	,0%	2,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Η οργάνωση παρέχει:	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Ικανοποίηση από την εργασία	15,481	9	,079
Ικανοποίηση από την οργάνωση	19,486	12	,077

Symmetric Measures: Spearman Correlation

	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ικανοποίηση από την εργασία	,228	,093	2,336	,021
Ικανοποίηση από την οργάνωση	,259	,087	2,681	,009

Συσχέτιση ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργιών από την εργασία

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λίγο	Αριθμός	0	2	0	0	2
	% Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	4,4%	,0%	,0%	2,0%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%
Μέτρια	Αριθμός	1	15	6	2	24
	% Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	4,2%	62,5%	25,0%	8,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	33,3%	15,0%	25,0%	24,2%
	% Σύνολο	1,0%	15,2%	6,1%	2,0%	24,2%
Πολύ	Αριθμός	4	24	31	3	62
	% Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	6,5%	38,7%	50,0%	4,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	53,3%	77,5%	37,5%	62,6%
	% Σύνολο	4,0%	24,2%	31,3%	3,0%	62,6%
Πάρα πολύ	Αριθμός	1	4	3	3	11
	% Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	9,1%	36,4%	27,3%	27,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	8,9%	7,5%	37,5%	11,1%
	% Σύνολο	1,0%	4,0%	3,0%	3,0%	11,1%
Σύνολο	Αριθμός	6	45	40	8	99
	% Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	6,1%	45,5%	40,4%	8,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	6,1%	45,5%	40,4%	8,1%	100,0%

Συσχέτιση ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από την οργάνωση

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λίγο	Αριθμός	1	0	1	0	0	2
	%Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	50,0%	,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
	%Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%
	% Σύνολο	1,0%	,0%	1,0%	,0%	,0%	2,0%
Μέτρια	Αριθμός	1	5	15	3	0	24
	%Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	4,2%	20,8%	62,5%	12,5%	,0%	100,0%
	%Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	41,7%	30,0%	11,5%	,0%	24,2%
	% Σύνολο	1,0%	5,1%	15,2%	3,0%	,0%	24,2%
Πολύ	Αριθμός	4	6	30	18	4	62
	%Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	6,5%	9,7%	48,4%	29,0%	6,5%	100,0%
	%Ικανοποίηση από την οργάνωση	66,7%	50,0%	60,0%	69,2%	80,0%	62,6%
	% Σύνολο	4,0%	6,1%	30,3%	18,2%	4,0%	62,6%
Πάρα πολύ	Αριθμός	0	1	4	5	1	11
	%Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	,0%	9,1%	36,4%	45,5%	9,1%	100,0%
	%Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	8,0%	19,2%	20,0%	11,1%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	4,0%	5,1%	1,0%	11,1%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	50	26	5	99
	%Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων	6,1%	12,1%	50,5%	26,3%	5,1%	100,0%
	%Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	6,1%	12,1%	50,5%	26,3%	5,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)

Ικανοποίηση από την εργασία	14,193	9	,116
Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,394	12	,174

Symmetric Measures: Spearman Correlation

	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ικανοποίηση από την εργασία	,173	,105	1,729	,087
Ικανοποίηση από την οργάνωση	,286	,087	2,934	,004

Συσχέτιση των κατηγοριών των υπηρεσιών και της ικανοποίησης από την εργασία

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας	Αριθμός	0	2	4	0	6
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	33,3%	66,7%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	4,3%	10,0%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	3,9%	,0%	5,9%
Υπηρεσίες Υγείας	Αριθμός	1	12	5	2	20
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	5,0%	60,0%	25,0%	10,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	25,5%	12,5%	22,2%	19,6%
	% Σύνολο	1,0%	11,8%	4,9%	2,0%	19,6%
Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας	Αριθμός	1	1	2	0	4
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	25,0%	25,0%	50,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	2,1%	5,0%	,0%	3,9%
	% Σύνολο	1,0%	1,0%	2,0%	,0%	3,9%
Υπηρεσίες Υποστήριξης και Προστασίας Ανηλίκων	Αριθμός	0	4	5	2	11
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	36,4%	45,5%	18,2%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	8,5%	12,5%	22,2%	10,8%
	% Σύνολο	,0%	3,9%	4,9%	2,0%	10,8%
Υπηρεσίες Προστασίας Ηλικιωμένων	Αριθμός	0	6	11	1	18
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	33,3%	61,1%	5,6%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	12,8%	27,5%	11,1%	17,6%
	% Σύνολο	,0%	5,9%	10,8%	1,0%	17,6%
Υπηρεσίες	Αριθμός	0	2	0	0	2

Α.Μ.Ε.Α.	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	4,3%	,0%	,0%	2,0%
Υπηρεσίες "Κατ' οίκον Βοήθειας"	% Σύνολο	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%
	Αριθμός	4	19	5	2	30
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	13,3%	63,3%	16,7%	6,7%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	66,7%	40,4%	12,5%	22,2%	29,4%
	% Σύνολο	3,9%	18,6%	4,9%	2,0%	29,4%
Υπηρεσίες Υποστήριξης Εξαρτημένων Ατόμων	Αριθμός	0	0	3	1	4
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	7,5%	11,1%	3,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,9%	1,0%	3,9%
Σωφρονιστικά Καταστήματα	Αριθμός	0	0	0	1	1
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	,0%	,0%	11,1%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	,0%	1,0%	1,0%
Υπηρεσίες Προώθησης στην Αγορά Εργασίας	Αριθμός	0	1	5	0	6
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	2,1%	12,5%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	4,9%	,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συσχέτιση των κατηγοριών των υπηρεσιών και της ικανοποίησης από την οργάνωση

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας	Αριθμός	0	1	5	0	0	6
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	16,7%	83,3%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	9,6%	,0%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	4,9%	,0%	,0%	5,9%
Υπηρεσίες Υγείας	Αριθμός	3	1	11	4	1	20
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	15,0%	5,0%	55,0%	20,0%	5,0%	100,0%

	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	8,3%	21,2%	15,4%	16,7%	19,6%
	% Σύνολο	2,9%	1,0%	10,8%	3,9%	1,0%	19,6%
Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας	Αριθμός	0	1	2	1	0	4
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	3,8%	3,8%	,0%	3,9%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	2,0%	1,0%	,0%	3,9%
Υπηρεσίες Υποστήριξης και Προστασίας Ανηλίκων	Αριθμός	1	2	1	6	1	11
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	9,1%	18,2%	9,1%	54,5%	9,1%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	16,7%	1,9%	23,1%	16,7%	10,8%
	% Σύνολο	1,0%	2,0%	1,0%	5,9%	1,0%	10,8%
Υπηρεσίες Προστασίας Ηλικιωμένων	Αριθμός	0	1	8	9	0	18
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	5,6%	44,4%	50,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	15,4%	34,6%	,0%	17,6%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	7,8%	8,8%	,0%	17,6%
Υπηρεσίες Α.Μ.Ε.Α.	Αριθμός	0	0	2	0	0	2
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	3,8%	,0%	,0%	2,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%
Υπηρεσίες "Κατ' οίκον Βοήθειας"	Αριθμός	2	6	20	1	1	30
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	6,7%	20,0%	66,7%	3,3%	3,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	50,0%	38,5%	3,8%	16,7%	29,4%
	% Σύνολο	2,0%	5,9%	19,6%	1,0%	1,0%	29,4%
Υπηρεσίες Υποστήριξης Εξαρτημένων Ατόμων	Αριθμός	0	0	0	2	2	4
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	,0%	7,7%	33,3%	3,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	,0%	2,0%	2,0%	3,9%
Σωφρονιστικά Καταστήματα	Αριθμός	0	0	0	0	1	1
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	,0%	,0%	100%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	,0%	,0%	16,7%	1,0%
	% Σύνολο	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%	1,0%
Υπηρεσίες Προώθησης στην Αγορά Εργασίας	Αριθμός	0	0	3	3	0	6
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	5,8%	11,5%	,0%	5,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,9%	2,9%	,0%	5,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Κατηγορίες Υπηρεσιών	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%

% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
----------	------	-------	-------	-------	------	--------

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Ικανοποίηση από την εργασία	44,753	27	,017
Ικανοποίηση από την οργάνωση	70,879	36	,000

Συσχέτιση των ετών εργασίας στην παρούσα υπηρεσία και της ικανοποίησης από την εργασία

		Ικανοποίηση από την εργασία				Σύνολο
		Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λιγότερο από 1	Αριθμός	0	2	2	1	5
	% Χρόνια εργασίας	,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	4,3%	5,0%	11,1%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	2,0%	1,0%	4,9%
1 έως 2	Αριθμός	1	11	5	2	19
	% Χρόνια εργασίας	5,3%	57,9%	26,3%	10,5%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	23,4%	12,5%	22,2%	18,6%
	% Σύνολο	1,0%	10,8%	4,9%	2,0%	18,6%
3 έως 5	Αριθμός	3	13	8	1	25
	% Χρόνια εργασίας	12,0%	52,0%	32,0%	4,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	50,0%	27,7%	20,0%	11,1%	24,5%
	% Σύνολο	2,9%	12,7%	7,8%	1,0%	24,5%
6 έως 10	Αριθμός	1	6	7	0	14
	% Χρόνια εργασίας	7,1%	42,9%	50,0%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	12,8%	17,5%	,0%	13,7%
	% Σύνολο	1,0%	5,9%	6,9%	,0%	13,7%
11 έως 15	Αριθμός	0	2	5	4	11
	% Χρόνια εργασίας	,0%	18,2%	45,5%	36,4%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	4,3%	12,5%	44,4%	10,8%
	% Σύνολο	,0%	2,0%	4,9%	3,9%	10,8%
16 έως 20	Αριθμός	1	10	10	0	21

	% Χρόνια εργασίας	4,8%	47,6%	47,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	16,7%	21,3%	25,0%	,0%	20,6%
	% Σύνολο	1,0%	9,8%	9,8%	,0%	20,6%
21 και άνω	Αριθμός	0	3	3	1	7
	% Χρόνια εργασίας	,0%	42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	,0%	6,4%	7,5%	11,1%	6,9%
	% Σύνολο	,0%	2,9%	2,9%	1,0%	6,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	47	40	9	102
	% Χρόνια εργασίας	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την εργασία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	46,1%	39,2%	8,8%	100,0%

Συσχέτιση των ετών εργασίας στην παρούσα υπηρεσία και της ικανοποίησης από την οργάνωση

		Ικανοποίηση από την οργάνωση					Σύνολο
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Λιγότερο από 1	Αριθμός	0	0	2	2	1	5
	% Χρόνια εργασίας	,0%	,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	3,8%	7,7%	16,7%	4,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,0%	2,0%	1,0%	4,9%
1 έως 2	Αριθμός	2	3	10	3	1	19
	% Χρόνια εργασίας	10,5%	15,8%	52,6%	15,8%	5,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	33,3%	25,0%	19,2%	11,5%	16,7%	18,6%
	% Σύνολο	2,0%	2,9%	9,8%	2,9%	1,0%	18,6%
3 έως 5	Αριθμός	1	6	14	3	1	25
	% Χρόνια εργασίας	4,0%	24,0%	56,0%	12,0%	4,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	16,7%	50,0%	26,9%	11,5%	16,7%	24,5%
	% Σύνολο	1,0%	5,9%	13,7%	2,9%	1,0%	24,5%
6 έως 10	Αριθμός	0	1	9	4	0	14
	% Χρόνια εργασίας	,0%	7,1%	64,3%	28,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	8,3%	17,3%	15,4%	,0%	13,7%
	% Σύνολο	,0%	1,0%	8,8%	3,9%	,0%	13,7%
11 έως 15	Αριθμός	0	0	4	4	3	11

	% Χρόνια εργασίας	,0%	,0%	36,4%	36,4%	27,3%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	7,7%	15,4%	50,0%	10,8%
	% Σύνολο	,0%	,0%	3,9%	3,9%	2,9%	10,8%
16 έως 20	Αριθμός	3	2	10	6	0	21
	% Χρόνια εργασίας	14,3%	9,5%	47,6%	28,6%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	50,0%	16,7%	19,2%	23,1%	,0%	20,6%
	% Σύνολο	2,9%	2,0%	9,8%	5,9%	,0%	20,6%
21 και άνω	Αριθμός	0	0	3	4	0	7
	% Χρόνια εργασίας	,0%	,0%	42,9%	57,1%	,0%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	,0%	,0%	5,8%	15,4%	,0%	6,9%
	% Σύνολο	,0%	,0%	2,9%	3,9%	,0%	6,9%
Σύνολο	Αριθμός	6	12	52	26	6	102
	% Χρόνια εργασίας	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%
	% Ικανοποίηση από την οργάνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Σύνολο	5,9%	11,8%	51,0%	25,5%	5,9%	100,0%

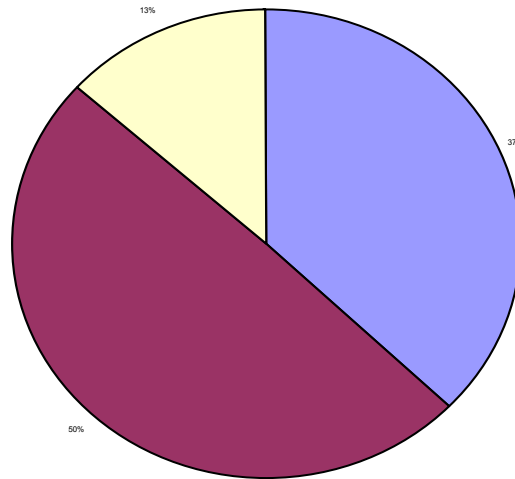
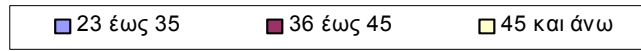
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Ικανοποίηση από την οργάνωση	32,548	24	,114
Ικανοποίηση από την εργασία	22,036	18	,230

Symmetric Measures: Spearman Correlation

	Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ικανοποίηση από την οργάνωση	,123	,102	1,243	,217
Ικανοποίηση από την εργασία	,110	,098	1,103	,273

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Η παρακάτω βιβλιογραφία δεν χρησιμοποιήθηκε αλλά σχετίζεται με την παρούσα εργασία:

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002-2006), «Ανακοίνωση της Επιτροπής-Προσαρμογή στις αλλαγές της εργασίας και της κοινωνίας: μια νέα κοινοτική στρατηγική υγείας και ασφάλειας».
2. Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για την Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (2000), «Τρίτη ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας», Λουξεμβούργο, στο: <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>.
3. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2000), “Research on work-related stress”, Λουξεμβούργο στο: <http://www.tee.gr/online/afieromata/2002/2219/stress.shtml>
4. Καββαδίας, Γ. (1985), *Μαρξ*, Φυτράκης, Αθήνα.
5. Κουφάκου, Κ. (1989), *Ψυχολογία της Εργασίας*, Αντ.Ν.Σάκκουλα, Αθήνα.
6. Λαμπίρη-Δημάκη, Ι. (1987), *Η κοινωνιολογία στην Ελλάδα σήμερα*, Παπαζήση, Αθήνα.
7. Λύτρας, Α.Ν. (2000), *Κοινωνία και Εργασία - Ο ρόλος των κοινωνικών τάξεων*, Παπαζήση, Αθήνα.
8. Μαγκλιβέρας, Δ. (1983), *Εισηγήσεις στη βιομηχανική κοινωνιολογία - Η νέα κοινωνία*, Παπαζήση, Αθήνα.
9. Μακρή-Μπότσαρη, Ε. (2001), *Αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση: Μοντέλα, ανάπτυξη, λειτουργικός ρόλος και αιτιολόγηση*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
10. Μαρκάκης, Μ. (1983), *Κοινωνιολογικά Κείμενα*, Γ. Φέξη, Αθήνα.
11. Μαρξ, Κ. (1990), *Για την παραγωγική και μη παραγωγική εργασία*, Εξάντας, Αθήνα.
12. Νικολινάκος, Μ. (1976), *Μελέτες πάνω στον ελληνικό καπιταλισμό*, Νέα Σύνορα, Αθήνα.
13. Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου (2002), στο: <http://www.repagnh.gr/dioikhtikh/koinonikhphresia/omada.asp>.
14. Πουλαντζάς, Ν.Α. (1981), *Οι κοινωνικές τάξεις στον σύγχρονο καπιταλισμό*, Θεμέλιο, Αθήνα.
15. Ρούσης, Γ. (χχ), *Το κράτος από τον Μακιαβέλι στον Βέμπερ*, Γκοβόστης, Αθήνα.
16. Σάββας, Ε.Σ. & Κονδύλης, Ε.Κ. (1993), *Ιδιωτικοποίηση & Παραγωγικότητα*, Παπαζήση, Αθήνα.
17. Φίλιας, Β.Ι. (1993), *Κοινωνικά Συστήματα στον 20^ο αιώνα, α' τόμος*, Κοινωνιολογική & Ανθρωπολογική Βιβλιοθήκη Gutenberg, Αθήνα.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Acker, G. (2004), "The effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development, and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care", *Community Mental Health Journal*, (40), p.65-73.
2. Alaszwesk, A. & Walsh, M. (1995), "Literature review: Typologies of Welfare Organizations", *British Journal of Social Work*, (25), p.805-815.
3. Barrie, E. (2002), στο: <http://www.omafra.gov.on.ca/>.
4. Collings, J. & Murray, P. (1996), "Predictors of Stress among social workers: an Empirical Study", *British Journal of Social Work*, 26 (3), p.375-388.
5. Collins, S. & Parry-Jones, B. (2000), "Stress: The Perceptions of Social Work Lecturers in Britain", *British Journal of Social Work*, (30), p.769-794.
6. Deyer & Parker (1975), στο: Argyle, M. (1989), *The Social Psychology of Work*, second edition, Penguin, London.
7. Gilbert, N. (1993), *Researching Social Life*, Sage, London.
8. Hanson, J. & McCullagh, J. (1997), "Satisfaction with the Social Work Profession: A ten-year analysis of undergraduate students' perceptions", *Psychological Reports*, (80), p.835-838.
9. Hollway, W. (1991), *Work Psychology and Organizational Behavior-Managing the Individual at Work*, Sage, London.
10. Kalaitzaki, A.E. & Nestoros, J.N. (2003), "The Greek version of the Revised Person's relating to Others Questionnaire (PROQ2): Psychometric properties and factor structure. Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice", *British Journal of Medical Psychology*, (76), p.301-314.
11. Maslow, A. (1943), "A theory of human motivation", *Psychological Review*, (50), p.370-396.

12. Mor-Barak, M., Nissly, J. & Levin, A. (2001), "Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis", *Social Service Review*, p.625-661.
13. Rice, R.W., Gentile, D.A.& McFarlin, D.B. (1991), "Facet importance and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, (76), p.31-39.
14. Roach, A.S. (1992), "The Professionalisation of Social Work? A Case Study of Three Organisational Settings", *Sociology*, 26 (1), p.23-43.
15. Weber, M. (1964), *Theory of Social and Economic Organization*, the Free Press, New York.

ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βέμπερ, Μ. (1983), *Βασικές Έννοιες Κοινωνιολογίας*, εισαγωγικό δοκίμιο-μετάφραση: Κυπραίος, Μ.Γ., Κένταυρος, Αθήνα.
2. Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (1979), *Δοκίμια επί της θεωρίας των Κοινωνικών Επιστημών* υπό Μ. Weber, α' τόμος, μετάφραση: Γρηγορογιάννης, Α., Αθήνα.
3. Νικολαϊέβσκι, Μ. & Μάινχεν-Χέλφεν, Ο. (1979), *Η ζωή του Καρλ Μαρξ - Ο άνθρωπος, ο αγωνιστής*, Ράππα (1970), για την έκδοση στα ελληνικά: Κέδρος, Αθήνα.
4. Ντυρκάϊμ, Ε. (1978), *Οι κανόνες της Κοινωνιολογικής μεθόδου*, μετάφραση-επιμέλεια: Μουσούρου, Α.Μ., Gutenberg, Αθήνα.
5. Ράϋμον, Α. (1984), *Η εξέλιξη της Κοινωνιολογικής σκέψης*, α' τόμος, μετάφραση: Λυκούδης, Μ., Γνώση, Αθήνα.
6. Ράϋμον, Α. (1984), *Η εξέλιξη της Κοινωνιολογικής σκέψης*, β' τόμος, μετάφραση: Λυκούδης, Μ., Γνώση, Αθήνα.
7. Τίμασεφ, Ν.Σ. & Θεοντόρσον, Γ.Α. (1983), *Ιστορία Κοινωνιολογικών Θεωριών*, μετάφραση: Τσαούση, Δ.Γ., Κοινωνιολογική βιβλιοθήκη Gutenberg, Αθήνα.
8. Φεραρότι Φ. (χ.χ.), *Κλασικοί της Κοινωνιολογίας*, Οδυσσέας, Αθήνα.
9. Χάρμαν, Κ. (1994), *Μαρξισμός-Θεωρία και Πράξη*, β' έκδοση, Εργατική Δημοκρατία, Αθήνα.