

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΟΔΙΠ)

**Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού 2019
με βάση τις Απαιτήσεις του Μοντέλου Επιχειρηματικής
Αριστείας EFQM**

ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2019



ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Επιστημονική Υπεύθυνη:

Λήδα Παναγιωτοπούλου Επίκουρη καθηγήτρια, ΟΠΑ

Μέλη ομάδας:

Δημήτρης Λυμπερόπουλος, ΕΔΙΠ, ΟΠΑ

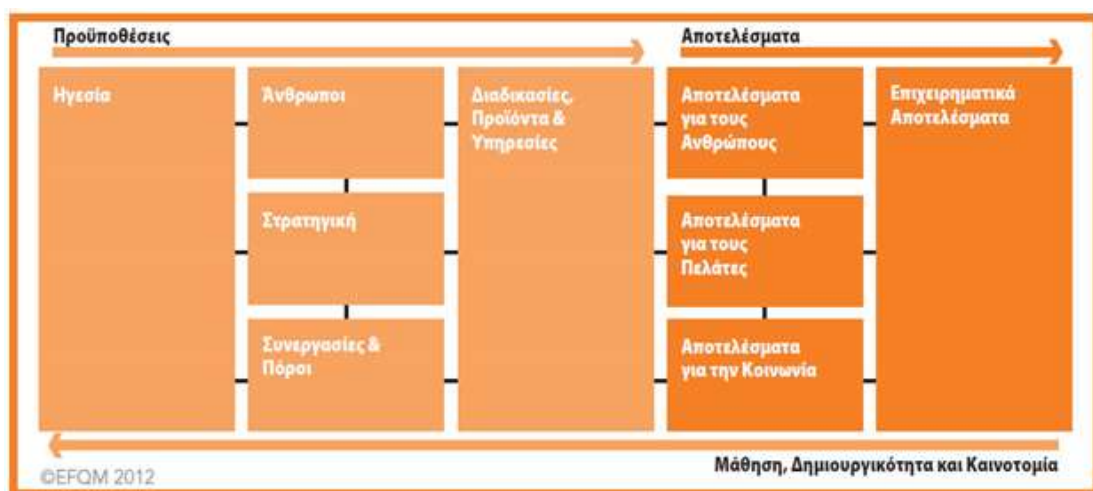
Κλεοπάτρα Ντέλιου, διδάκτορας, ΟΠΑ

ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 2019 ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ EFQM

Στο πλαίσιο της λήψης πιστοποίησης στο 2^ο επίπεδο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ποιότητας (σύμφωνα με το διεθνώς αναγνωρισμένο μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM) το Πανεπιστήμιο διεξήγαγε έρευνα προσωπικού με σκοπό να διερευνήσει την αντίληψη των εργαζομένων του ιδρύματος σε παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Η επιτροπή σχεδιασμού της εν λόγω έρευνας έθεσε ερωτήματα στο προσωπικό του Ιδρύματος σχετικά με θέματα που άπτονται των παρακάτω γενικών περιοχών: στάση Διοίκησης/προϊσταμένων, προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη, οικονομικές και μη οικονομικές αμοιβές και παροχές, εργασιακό περιβάλλον, αντικείμενο εργασίας, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, συναδελφικές σχέσεις. Επίσης, υπήρχε ερώτημα που αφορούσε τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία. Αναλυτικά τα ερωτηματολόγια παρατίθενται στο Παράρτημα.

Με βάση τα κριτήρια Μοντέλου που αντιπροσωπεύουν τους άξονες σύμφωνα με τους οποίους αξιολογείται η πορεία ενός οργανισμού προς την αριστεία, τα κριτήρια που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό είναι δύο. Ένα από αυτά αφορά το σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού που ακολουθεί ένας οργανισμός (βλέπε κάτω στο σχήμα: άνθρωποι) και το άλλο αφορά τα αποτελέσματα δηλαδή τον αντίκτυπο που έχουν οι πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού που εφαρμόζει ο οργανισμός (βλέπε κάτω στο σχήμα: Αποτελέσματα για τους Ανθρώπους).



Σχήμα: Τα κριτήρια του μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM
Πηγή: Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων, 2013

Σε ότι αφορά το κριτήριο των ανθρώπων που αναφέρεται στο σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, κάθε οργανισμός χρειάζεται να αξιοποιεί τις ικανότητες όλων των εργαζόμενων και να προωθεί τη συνεχή ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων τους, καθορίζοντας τις απαιτούμενες επιδόσεις των ατόμων, εμπλέκοντας τους στο καθορισμό στρατηγικής, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του οργανισμού. Οι άνθρωποι θα πρέπει να ανταμείβονται και να εργάζονται υπό ξεκάθαρους όρους έχοντας μία σιγουριά για τη μελλοντική απασχόλησή τους και έχοντας εξασφαλίσει ισορροπία μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής ζωής. Υπό όλους αυτούς τους όρους ενθαρρύνονται οι εργαζόμενοι να αποτελέσουν τους πρεσβευτές του οργανισμού, διαδίδοντας προς τα έξω την καλή εικόνα και φήμη.

Σε επίπεδο αποτελεσμάτων για τους ανθρώπους, ο οργανισμός μετράει τις αντιλήψεις από την πλευρά του προσωπικού του, ώστε στη συνέχεια να κρίνει την αποτελεσματικότητα της ανάπτυξης, της στρατηγικής οργάνωσης προσωπικού, των υποστηρικτικών πολιτικών και των διεργασιών που εφαρμόζονται στον οργανισμό. Οι δείκτες αποτελούν εσωτερικά «σταθμά» για την παρακολούθηση, κατανόηση, πρόβλεψη και βελτίωση της επίδοσης σε σχέση με το προσωπικό και για τη διερεύνηση του αντίκτυπου που έχουν στην αντίληψη του.

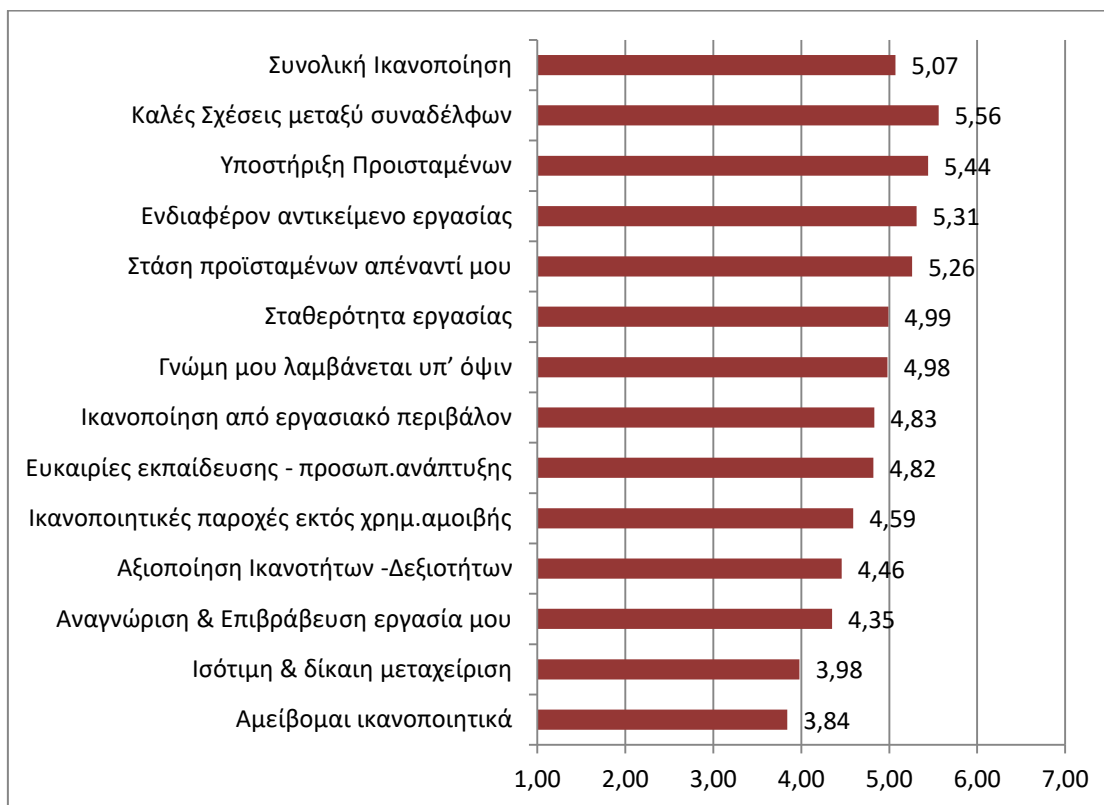
Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας που παρουσιάζονται παρακάτω, γίνεται σαφές ότι το ΟΠΑ διατηρεί υψηλό ποσοστό ικανοποίησης Προσωπικού, τόσο σε συνολικό επίπεδο όσο και στους περισσότερους επιμέρους παράγοντες του Ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 97 μέλη του διδακτικού προσωπικού (ΔΕΠ, Λοιπό διδακτικό προσωπικό (ΕΔΙΠ, ΕΕΠ, Επιστημονικοί Συνεργάτες) και ΕΤΕΠ) και 100 μέλη Διοικητικού Προσωπικού. Σε επίπεδο διδασκόντων **το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 44% μεταξύ των οποίων 67 άντρες και 30 γυναίκες, ενώ σε επίπεδο μελών διοικητικού προσωπικού το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 38% εκ των οποίων οι 26 ήταν άντρες και 74 οι γυναίκες.** Από το σύνολο των 197 απαντήσεων, οι 187 υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος On Line Survey του πανεπιστημίου και τα 10 μέσω έντυπου ερωτηματολογίου, σε σφραγισμένο φάκελο, που κατατέθηκε στη γραμματοθυρίδα της Διεύθυνσης Προσωπικού. Η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας ήταν η 2-20 Σεπτεμβρίου 2019.

Η βασική εικόνα που παρουσιάζεται βάσει των σχετικών αποτελεσμάτων, όπως φαίνεται και παρακάτω, είναι ότι οι εργαζόμενοι του ΟΠΑ έχουν σχετικά υψηλό βαθμό συνολικής ικανοποίησης από την εργασία τους. Πιο συγκεκριμένα, για το διοικητικό προσωπικό, οι περιοχές μεγαλύτερης ικανοποίησης αφορούν τις συναδελφικές σχέσεις, τη στάση και υποστήριξη των προϊσταμένων τους και το ενδιαφέρον αντικείμενο της εργασίας τους. Για το διδακτικό προσωπικό, οι παράγοντες μεγαλύτερης ικανοποίησης είναι το αντικείμενο του έργου και η σταθερότητα που παρέχει η εργασία. Ο παράγοντας με τον μικρότερο βαθμό ικανοποίησης και για τις δύο ομάδες προσωπικού είναι η αμοιβή. Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να ειπωθεί ότι στον παράγοντα αυτό δεν είναι εύκολο να παρέμβει το Πανεπιστήμιο καθώς οι αποδοχές του προσωπικού του ΟΠΑ δεν αποφασίζονται από το Ίδρυμα, αλλά αφορούν αποφάσεις που συνδέονται με τον κρατικό μηχανισμό. Εκτός από την οικονομική αμοιβή, οι εργαζόμενοι στο ΟΠΑ δείχνουν σχετικά χαμηλή ικανοποίηση και σε άλλους παράγοντες που συνθέτουν τις μη οικονομικές ανταμοιβές, όπως οι παροχές, η επιβράβευση και οι ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης. Ειδικά για τα μέλη του διοικητικού προσωπικού, και η ισότιμη μεταχείριση αποτελεί παράγοντα χαμηλής ικανοποίησης. Η κατηγορία αυτή των παραγόντων που αφορούν τις μη οικονομικές ανταμοιβές είναι μια περιοχή που προσφέρεται για βελτιωτικές κινήσεις από την πλευρά του Ιδρύματος, καθώς αυτό μπορεί να αξιοποιήσει περισσότερο και να επικοινωνήσει πιο αποτελεσματικά κάποια από τα προγράμματα που ήδη προσφέρει, όπως το πρόγραμμα διεθνούς κινητικότητας Erasmus+, διάφορα προγράμματα χρηματοδότησης έρευνας, χρηματοδότηση ταξιδιών για συνέδρια, καλοκαιρινή απασχόληση τέκνων, σίτιση, και άλλα.

Παρακάτω λοιπόν παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και στις δύο κατηγορίες προσωπικού του ΟΠΑ δηλαδή του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού για την περίοδο 2019. Στο παράρτημα παρουσιάζονται και τα δύο ερωτηματολόγια που συμπλήρωσαν οι συμμετέχοντες.

Ικανοποίηση Διοικητικού Προσωπικού ΟΠΑ για την περίοδο 2019



Ικανοποίηση Διδασκόντων ΟΠΑ για την περίοδο 2019

