



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΜΣ στην Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων

***“ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
ΤΟΥ ΟΠΕΚΑ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ”***

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια: Ελένη Αργυροπούλου, Α.Μ. 40422018003

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Βασιλική Σκίντζη

Τρίπολη, Ιανουάριος 2020

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων.....	i
Κατάλογος Πινάκων.....	iv
Κατάλογος Γραφημάτων.....	v
Κατάλογος Εικόνων.....	v
Ευχαριστίες.....	vii
Περίληψη.....	1
Summary.....	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
Κεφάλαιο 1ο: Εργασιακή ικανοποίηση.....	8
1.1. Ορισμοί.....	8
1.2. Θεωρίες κινήτρων / υποκίνησης / παρακίνησης.....	11
1.3. Τρόποι Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	26
Κεφάλαιο 2ο: Εργασιακή Εξουθένωση.....	35
2.1. Ορισμοί.....	35
2.2. Αίτια Εργασιακής Εξουθένωσης.....	41
2.3. Εργαλεία Μέτρησης Εργασιακής Εξουθένωσης.....	45
2.4. Σημάδια & Συμπτώματα Εργασιακής Εξουθένωσης.....	47
Κεφάλαιο 3ο: ΟΠΕΚΑ.....	48
3.1. Νομοθεσία.....	49
3.2. Σκοπός Ίδρυσης.....	50
3.3. Οργανόγραμμα.....	51
3.4. Εργαζόμενοι.....	53
Κεφάλαιο 4ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	54
4.1. Σκοπός διεξαγωγής.....	54
4.2. Η Διατύπωση των στόχων.....	54
4.3. Αναμενόμενα οφέλη.....	55
Κεφάλαιο 5ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	56

5.1. Επιλογή δείγματος.....	56
5.2. Κατασκευή ερωτηματολογίου.....	56
5.3. Συλλογή δεδομένων / Χρονοδιάγραμμα.....	61
5.4. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων με spss.....	62
Κεφάλαιο 6ο: Αποτελέσματα Έρευνας.....	62
6.1. Ανάλυση αξιοπιστίας.....	62
6.2. Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	63
Φύλο.....	63
Οικογενειακή Κατάσταση.....	64
Πλήθος Παιδιών.....	65
Κατηγορία εκπαίδευσης.....	66
Σχέση Εργασίας.....	67
Θέση Εργασίας.....	67
Επαφή με κοινό.....	68
Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές.....	69
Τόπος απασχόλησης.....	70
Έτη υπηρεσίας.....	71
Ηλικία.....	72
Πρώτο ερευνητικό ερώτημα.....	73
Περιγραφικά στατιστικά.....	73
Έλεγχοι υποθέσεων	74
Συνολική εργασιακή ικανοποίηση.....	81
Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.....	83
Έλεγχοι με βάση το Independent samples t test.....	84
Έλεγχοι με βάση το One way anova.....	86
Έλεγχος συσχέτισης Εργ. Ικανοποίησης με Αριθμό Παιδιών.....	90
Κεφάλαιο 7ο: Προβλέψεις.....	91
7.1. Ανάλυση Παλινδρόμησης.....	91
Συσχετίσεις με την εργασιακή εξουθένωση.....	91

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση ως προς την εργασιακή εξουθένωση ..	92
Συσχετίσεις με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση.	93
Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση ως προς την συνολική εργασιακή ικανοποίηση.....	94
Τρίτο ερευνητικό ερώτημα.....	96
Εργασιακή εξουθένωση και συνολική εργασιακή ικανοποίηση.....	96
Συμπεράσματα.....	102
<i>Βιβλιογραφία</i>	105
Ελληνική.....	105
Ξενόγλωσση.....	105
Ηλεκτρονικές Πηγές:.....	107
<i>Παράρτημα 1</i>	108
Ερωτηματολόγιο σε google forms	108
<i>Παράρτημα 2</i>	118

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Αριθμός υπαλλήλων ΟΠΕΚΑ ανά κατηγορία.....	53
Πίνακας 2: Συντελεστές αξιοπιστίας Cronbach α	62
Πίνακας 3: Βασικά περιγραφικά μέτρα.....	74
Πίνακας 4: One-Sample t-Test.....	74-75
Πίνακας 5: Συνολική εργασιακή Ικανοποίηση - Περιγραφικά στατιστικά.....	81
Πίνακας 6: Συνολική εργασιακή Ικανοποίηση One sample t-test.....	81
Πίνακας 7: Group Statistics (Φύλο, Επαφή με το Κοινό, Τόπος Εργασίας).....	84
Πίνακας 8: Independent Samples Test (Φύλο, Επαφή με το Κοινό, Τόπος Εργασίας).....	84- 85
Πίνακας 9: Descriptive Statistics – Φύλο.....	86
Πίνακας 10: Test of Homogeneity of Variances (Ηλικία, Οικογενειακή Κατάσταση, Κατηγορία Εκπαίδευσης, Έτη Υπηρεσίας, Θέση Εργασίας, Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές)	86
Πίνακας 11: One way Anova test (Ηλικία, Οικογενειακή Κατάσταση.....	87
Κατηγορία Εκπαίδευσης, Έτη Υπηρεσίας, Θέση Εργασίας, Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές)	
Πίνακας 12: Post hoc LSD test (Ηλικία)	88
Πίνακας 13: Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με αριθμό παιδιών.....	90
Πίνακας 14: Συσχετίσεις με εργασιακή εξουθένωση (Ηλικία, Πλήθος Παιδιών, Έτη Εργασίας).....	91
Πίνακας 15: Συντελεστής Προσδιορισμού Εργασιακής Εξουθένωσης (Ηλικία, Πλήθος Παιδιών, Έτη Εργασίας).....	92
Πίνακας 16: Έλεγχος απονα του μοντέλου Εργασιακής Εξουθένωσης – Έτη Εργασίας, Πλήθος Παιδιών, Εργασίας.....	92
Πίνακας 17: Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης Εργασιακής Εξουθένωσης – Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας.....	93
Πίνακας 18: Συντελεστής συσχέτισης Εργασιακής Ικανοποίησης - Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας.....	93
Πίνακας 19: Συντελεστής Προσδιορισμού Εργασιακής Ικανοποίησης -Ηλικία, Πλήθος Παιδιών, Έτη Εργασίας.....	95
Πίνακας 20: Έλεγχος απονα του μοντέλου Εργασιακής Εξουθένωσης – Έτη Εργασίας, Πλήθος Παιδιών, Εργασίας.....	95
Πίνακας 21: Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης Εργασιακής Ικανοποίησης – Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας.....	96
Πίνακας 22 Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων Εργασιακής Εξουθένωσης.....	97
Πίνακας 23 Συντελεστής προσδιορισμού Εργασιακής Εξουθένωσης -Συναισθηματική εξάντληση, Προσωπικά επιτεύγματα, Αποπροσωποποίηση.....	97
Πίνακας 24 Έλεγχος απονα του μοντέλου Συναισθηματική εξάντληση, Προσωπικά επιτεύγματα, Αποπροσωποποίηση.....	97
Πίνακας 25: Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης Εργασιακής Εξουθένωσης – Εργασιακής Ικανοποίησης.....	98

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Φύλο	63
Γράφημα 2: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Οικογενειακή Κατάσταση.....	64
Γράφημα 3: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Αριθμός παιδιών.....	65
Γράφημα 4: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Κατηγορία Εκπαίδευσης.....	66
Γράφημα 5: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Σχέση Εργασίας.....	67
Γράφημα 6: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Θέση Εργασίας.....	67
Γράφημα 7: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Επαφή με το Κοινό.....	68
Γράφημα 8: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές.....	69
Γράφημα 9: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Τόπος Απασχόλησης.....	70
Γράφημα 10: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Έτη Υπηρεσίας.....	71
Γράφημα 11: Δημογραφικά Χαρακτηριστικά - Ηλικία.....	72
Γράφημα 12: Box plot Εργασιακή ικανοποίηση και έτη υπηρεσίας.....	88
Γράφημα 13: Scatter plot εργασιακής ικανοποίησης με αριθμό παιδιών.....	94
Γράφημα 14: Γραμμική παλινδρόμηση Εργασιακής Ικανοποίησης – Εργασιακής Εξουθένωσης.....	99

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Πυραμίδα του Maslow.....	13
Εικόνα 2: Η σχέση μεταξύ των θεωριών Maslow-Herzberg-Alderfer.....	17
Εικόνα 3: The Job Demands–Resources model (Bakker & Demerouti, 2014).....	37
Εικόνα 4: Άγχος vs Εργασιακή Εξουθένωση.....	40
Εικόνα 5: Logo ΟΠΕΚΑ.....	49
Εικόνα 6 : Οργανόγραμμα ΟΠΕΚΑ.....	52

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την κα Βασιλική Σκίντζη επιβλέπουσα καθηγήτρια στην παρούσα διπλωματική εργασία για την καθοδήγηση και την ανταπόκριση στα ερωτήματά μου.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την Διευθύντριά μου στην Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Πελοποννήσου κα Φωτεινή Σκλάβου για την αμέριστη συμπαράσταση και βοήθειά της κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος. Τους συναδέλφους που συμμετείχαν στην έρευνα απατώντας στο ερωτηματολόγιο, την υπηρεσία μου και ιδιαίτερα την Γενική Διευθύντρια Διοικητικής & Οικονομικής Υποστήριξης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κα Στυλιανή Νικολάου που επέδειξε το ανάλογο ενδιαφέρον και χορήγησε την ανάλογη έγκριση για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τις κόρες μου Πηνελόπη και Φωτεινή, τον σύζυγό μου Γιώργο με την υπόσχεση ότι θα αναπληρώσω με το παραπάνω τις ώρες που με στερήθηκαν καθώς και την ευρύτερη οικογένεια για την ουσιαστική βοήθεια που μου πρόσφερε κατά τη διάρκεια του προγράμματος.

Περίληψη

Ο ΟΠΕΚΑ (Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων Κοινωνικής Αλληλεγγύης) είναι η μετεξέλιξη του ΟΓΑ (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων). Ο νεοσύστατος Οργανισμός δημιουργήθηκε με τον Ν. 4520/2018 και είναι πλέον ο βασικός μοχλός υλοποίησης των πολιτικών που αναπτύσσονται και θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο Οργανισμός αξιοποιεί το προσωπικό, την πείρα και τις υφιστάμενες κεντρικές και περιφερειακές διοικητικές δομές του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ). Αποτελείται από την Κεντρική Υπηρεσία με έδρα την Αθήνα και τις εννέα Περιφερειακές του Διευθύνσεις (Κεντρικής Μακεδονίας, Κρήτης, Θεσσαλίας, Δυτικής Ελλάδας, Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης, Στερεάς Ελλάδας, Πελοποννήσου, Ηπείρου και Δυτικής Μακεδονίας).

Με την παρούσα έρευνα έγινε μια προσπάθεια:

Να μετρηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων ως προς τις εξής πτυχές:

- A) Εργασιακό Περιβάλλον,
- B) Σχέση με τους Συναδέλφους,
- Γ) Αντικείμενο εργασίας,
- Δ) Σχέση με τον Προϊστάμενο,
- E) Αμοιβή,
- ΣΤ) Σχέση με τη Διοίκηση του Οργανισμού,
- Z) Μακροοικονομικό / Εξωτερικό Περιβάλλον.

Να διερευνηθεί η επίδραση δημογραφικών παραγόντων στην εργασιακή ικανοποίηση και

Να διερευνηθεί η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης των υπαλλήλων στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω των απαντήσεων του ερωτηματολογίου που κατασκευάστηκε για το σκοπό αυτό και στάλθηκε προς συμπλήρωση ηλεκτρονικά σε φόρμα google. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε 282 συναδέλφους, έμεινε ανοικτό προς συμπλήρωση από τις 7 έως και τις 30/11/2019, έγιναν δύο υπενθυμίσεις για τη συμπλήρωσή του και ανταποκρίθηκαν συνολικά 82 συνάδελφοι, άρα το δείγμα είναι $n=82$.

Περιλαμβάνει 39 ερωτήσεις και εξετάζει τις ως άνω Α) έως Ζ) πτυχές.

Επίσης διερευνήθηκε η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στην εργασιακή ικανοποίηση και η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης των υπαλλήλων στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Από την έρευνα προέκυψε πως η συνολική εργασιακή ικανοποίηση που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι είναι μέτρια.

Συνοπτικά, οι εργαζόμενοι του ΟΠΕΚΑ:

- α) δείχνουν μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι ως προς την ικανοποίηση που λαμβάνουν από το χώρο εργασίας τους,
- β) δείχνουν ικανοποιημένοι από τη σχέση τους τόσο με τους συναδέλφους όσο και με τον προϊστάμενό τους,
- γ) δείχνουν μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι από τον τρόπο εργασίας τους, από τις αποδοχές τους, από την ανώτατη διοίκηση και από τα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης.

Με βάση τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων δεν φαίνεται να υπάρχουν στατιστικές διαφορές στις απαντήσεις που δίνουν. Εκεί που διαφαίνεται σημαντική διαφορά είναι ανάλογα με τα έτη προϋπηρεσίας τους. Πιο συγκεκριμένα, η κατηγορία που υπηρετεί 17-24 έτη δείχνει σημαντικά χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση (κάτω από το μέσο όρο της ουδέτερης στάσης) από τις λοιπές κατηγορίες, ενώ την υψηλότερη δείχνουν όσοι έχουν πάνω από 33 έτη υπηρεσίας.

Τέλος, αναμενόμενη ήταν η αρνητική σχέση μεταξύ ικανοποίησης και εξουθένωσης. Το 16,2% της μεταβλητότητας της συνολικής ικανοποίησης εξηγείται από την εργασιακή εξουθένωση. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο έλεγχος μας επιτρέπει να θεωρήσουμε ότι το μοντέλο έχει ερμηνευτική ικανότητα και μπορούμε να το αναγάγουμε στον πραγματικό πληθυσμό.

ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ: *ΟΠΕΚΑ, Εργασιακή Ικανοποίηση, Εργασιακή Εξουθένωση / BurnOut.*

Summary

OPEKA (Welfare Benefit and Social Solidarity Organization) is the evolution of OGA (Agricultural Insurance Agency). The newly created Organization was created by Law 4520/2018 and is now the main lever for the implementation of policies that are being developed and will be developed within the framework of the National Social Solidarity System. The Agency draws on the staff, experience and existing central and regional administrative structures of the Agricultural Insurance Agency (OGA). It consists of the Central Office based in Athens and its nine Regional Divisions (Central Macedonia, Crete, Thessaly, Western Greece, Eastern Macedonia Thrace, Central Greece, Peloponnese, Epirus and Western Macedonia).

The present research attempted to:

Measure employees' job satisfaction with the following aspects:

- A) Working Environment,
- B) Relationship with Colleagues,
- C) Object of work,
- D) Relationship with the Supervisor,
- E) Remuneration,
- F) Relationship with the Management of the Organization,
- G) Macroeconomic / External Environment

To investigate the impact of demographic factors on job satisfaction and

To investigate the effect of employees' job burnout on their job satisfaction.

The data were collected through questionnaire replies made for this purpose and sent online to google. The questionnaire was sent to 282 colleagues, remained open for completion from 7 to 30/11/2019, two reminders were completed and 82 colleagues responded, so the sample is $n = 82$.

It contains 39 questions and deals with the above A) to G) aspects.

The effect of demographic factors on job satisfaction and the effect of employees' job burnout on their job satisfaction were also investigated.

The survey found that overall job satisfaction was moderate.

In short, OPEKA employees:

- (a) show a neutral attitude towards the satisfaction they receive from their workplace,
- (b) they are satisfied with their relationship with both their colleagues and their supervisors,
- (c) they are not satisfied with the way they work, their remuneration, senior management and the effects of the financial crisis.

Based on the demographics of the participants there does not seem to be any statistical difference in the answers they give. There is a significant difference at the number of years of service. Specifically, the category serving 17-24 years shows significantly lower job satisfaction (below the average neutral attitude) than the other categories, while those with more than 33 years of service show the highest.

Finally, a negative relationship between satisfaction and exhaustion was expected. 16.2% of the volatility of total satisfaction is explained by job burnout. It is worth noting that the control allows us to assume that the model is capable of interpretation and can be applied to the real population.

WORDS - KEYS: OPECA, Job Satisfaction, Job Burnout / BurnOut.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο εργαζόμενος περνά τουλάχιστον οχτώ από τις είκοσι τέσσερις ώρες της ημέρας στην εργασία του, για το λόγο αυτό το πώς περνά τις ώρες αυτές ίσως και να καθορίζει την υπόλοιπη ημέρα του, την καθημερινότητά του, την εικόνα που έχει η οικογένεια και το κοινωνικό του περιβάλλον για αυτόν. Η εργασία ενός ατόμου έχει κεντρική σημασία για την ταυτότητα και την αυτοεκτίμησή του. Ως εκ τούτου, δεν εκπλήσσει το γεγονός ότι η εργασία έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει σοβαρά, αλλά και να βλάψει εξίσου την ευημερία ενός ατόμου.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η παρούσα έρευνα στοχεύει στο να μετρηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του ΟΠΕΚΑ, να διερευνηθεί η επίδραση δημογραφικών παραγόντων και η εργασιακή εξουθένωση σε αυτήν.

Η εργασία αποτελείται από επτά κεφάλαια. Στα πρώτα δύο παρουσιάζεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση των κύριων εννοιών της εργασιακής ικανοποίησης οι τρόποι μέτρησης αυτής, καθώς και της εργασιακής εξουθένωσης. Στο τρίτο, σύντομη παρουσίαση του ΟΠΕΚΑ και στο τέταρτο η εισαγωγή της έρευνας (σκοπός, διατύπωση στόσων, αναμενόμενα οφέλη). Ακολουθεί η μεθοδολογία στο πέμπτο το (δείγμα, ερωτηματολόγιο, μέθοδος ανάλυσης) και τα αποτελέσματα της έρευνας στο έκτο κεφάλαιο και έβδομο κεφάλαιο. Τέλος, τα συμπεράσματα και το αντικείμενο μελλοντικών ερευνών.

Κεφάλαιο 1ο: Εργασιακή ικανοποίηση

1.1. Ορισμοί

Η εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνουν τα άτομα από την εργασία τους είναι μια ευρέως μελετώμενη μεταβλητή στα πεδία της Ψυχολογίας, της Κοινωνιολογίας και του Management. Παρ' όλα αυτά, μέχρι σήμερα δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός.

Ο Herzberg (1935) περιγράφει τη δομή της ικανοποίησης από την εργασία ως έναν αριθμό ψυχολογικών, φυσιολογικών και περιβαλλοντικών συνθηκών που προκαλούν στο άτομο να πει ότι “Είμαι ικανοποιημένος από τη δουλειά μου”. Ο Vroom (1964) επικεντρώνεται στο ρόλο των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Καθόρισε την ικανοποίηση από την εργασία ως συναισθηματικό προσανατολισμό των ατόμων, προς τους ρόλους εργασίας που καταλαμβάνουν. Σύμφωνα με τον Locke (1976), η Ικανοποίηση της Εργασίας είναι «μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει από την εκτίμηση της δουλειάς ή της εμπειρίας εργασίας». Όπως ορίζεται από τον Feldman and Arnold (1983), η ικανοποίηση από την εργασία είναι το σύνολο των θετικών επιδράσεων (ή συναισθημάτων) που έχουν τα άτομα στην εργασία τους. Κατά την άποψη του Davis et al (1985) η ικανοποίηση από την εργασία αντιπροσωπεύει ένα συνδυασμό θετικών ή αρνητικών συναισθημάτων που οι εργαζόμενοι έχουν προς την εργασία τους. Εν τω μεταξύ, ένας εργαζόμενος απασχολείται σε μια επιχειρηματική οργάνωση, φέρνει μαζί του τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις εμπειρίες που καθορίζουν τις προσδοκίες που έχει απορρίψει. Η ικανοποίηση από την εργασία αντιπροσωπεύει το βαθμό στον οποίο οι προσδοκίες είναι και ταιριάζουν με τα πραγματικά βραβεία. Η ικανοποίηση

από την εργασία είναι στενά συνδεδεμένη με τη συμπεριφορά του ατόμου στο χώρο εργασίας Davis et al. (1985); Ali (2016)

Ο Andrew (1988) δήλωσε ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι η ποσότητα της ευχαρίστησης ή της ικανοποίησης που σχετίζεται με μια δουλειά. Ο Clark (1997) υποστηρίζει ότι εάν οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι με το καθήκον που τους έχει ανατεθεί, δεν είναι σίγουροι για παράγοντες όπως τα δικαιώματά τους, οι συνθήκες εργασίας δεν είναι ασφαλείς, οι συνεργάτες δεν είναι συνεργάσιμοι, ο επιβλέπων δεν τους σέβεται και δεν συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, το αποτέλεσμα θα είναι να αισθάνονται ξεχωριστά από τον οργανισμό (Karamanis, Arnis and Pappa (2019).

Ο Spector (1997) ορίζει ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι τους αρέσει (ικανοποίηση) ή δε τους αρέσει (δυσαρέσκεια) η δουλειά τους. Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια γενική ή παγκόσμια συναισθηματική αντίδραση που επιδιώκεται μεμονωμένα για τη δουλειά τους. Κατά την άποψη του Statt (2004) η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να οριστεί ως ο βαθμός στον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με τις ανταμοιβές που λαμβάνει από τη δουλειά του, ιδιαίτερα όσον αφορά τα ενδογενή κίνητρα. Οι Kreitner and Kinicki (2004) ορίζουν την ικανοποίηση ως «αποδοτική και συναισθηματική απάντηση στις διάφορες πτυχές της δουλειάς του». Ο Mullins (2005) ορίζει αυτή την κατασκευή ως μια πολύπλοκη και πολύπλευρη έννοια που μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους. Η ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται συνήθως με κίνητρα, αλλά η φύση αυτής της σχέσης δεν είναι ξεκάθαρη. Η ικανοποίηση δεν είναι η ίδια με το κίνητρο. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι κάτι περισσότερο από μια στάση, είναι μία εσωτερική κατάσταση. Θα

μπορούσε, για παράδειγμα, να συνδεθεί με ένα προσωπικό αίσθημα επίτευξης, είτε ποσοτικό είτε ποιοτικό.

Σύμφωνα με τον Armstrong (2006), ο ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης αναφέρεται στην στάση και το συναίσθημα που έχουν οι άνθρωποι για τη δουλειά τους, το θετικό και ευνοϊκό συναίσθημα προσδίδει εργασιακή ικανοποίηση, το αρνητικό και το δυσμενές προσδίδει εργασιακή δυσαρέσκεια. Ali (2016)

Τα λόγια του Kaliski (2007) για την εργασιακή ικανοποίηση είναι: "Η ικανοποίηση από την εργασία είναι η αίσθηση της επιτυχίας του εργαζόμενου και η επιτυχία στην εργασία του. Θεωρείται γενικά ότι συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα καθώς και με την προσωπική υγεία. Η ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται την εκτέλεση μιας δουλειάς που απολαμβάνει κάποιος, κάνει καλά και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Η ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται περαιτέρω ενθουσιασμό και ευτυχία με το έργο κάποιου. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι το βασικό συστατικό που οδηγεί στην αναγνώριση, το εισόδημα, την προώθηση και την επίτευξη άλλων στόχων που οδηγούν σε μια αίσθηση εκπλήρωσης". Ο George et al (2008) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι η συλλογή αισθήσεων και πεποιθήσεων που έχουν οι άνθρωποι για την τρέχουσα δουλειά τους. Τα επίπεδα βαθμού ικανοποίησης από την εργασία ποικίλλουν από υπερβολική ικανοποίηση έως ακραία δυσαρέσκεια. Εκτός από τη στάση σχετικά με τη δουλειά τους στο σύνολό τους. Οι άνθρωποι μπορούν επίσης να έχουν συμπεριφορές σχετικά με διάφορες πτυχές της δουλειάς τους, όπως το είδος της δουλειάς τους, τους συνεργάτες τους, τους επιβλέποντες ή τους υφισταμένους και την αμοιβή τους. Σύμφωνα με τον Aziri (2008), η ικανοποίηση από την εργασία αντιπροσωπεύει ένα

συναίσθημα που εμφανίζεται ως αποτέλεσμα της αντίληψης ότι η δουλειά ικανοποιεί τις υλικές και ψυχολογικές ανάγκες. Ali (2016)

Παρά τις επιμέρους διαφοροποιήσεις τους, όλοι οι παραπάνω ορισμοί συμφωνούν στο ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί σε γενικές γραμμές τον θετικό προσανατολισμό και τη στάση ενός εργαζόμενου απέναντι στην εργασία του. Την ίδια στιγμή αναδεικνύουν το γεγονός ότι ως εννοιολογική κατασκευή συνίσταται από αρκετά επιμέρους στοιχεία αποτελώντας ένα πολύπλοκο σύνολο στάσεων απέναντι σε διαφορετικές όψεις της εργασίας, οι οποίες προκύπτουν τόσο από τις προσδοκίες ενός ατόμου γύρω από αυτή, όσο και από τις προσωπικές του εμπειρίες στο συγκεκριμένο πεδίο. Τσουνής και Σαράφης (2016)

1.2. Θεωρίες κινήτρων / υποκίνησης / παρακίνησης

Οι θεωρίες κινήτρων / υποκίνησης / παρακίνησης, οι οποίες μας βοηθούν να εξηγήσουμε θεωρητικά το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης, χωρίζονται είτε σε **τρεις κατηγορίες κατά τους Berry and Houston (1993)**, σύμφωνα με τη γένεση και την ανάπτυξη των κινήτρων, οι οποίες παρουσιάζονται με τη χρονική σειρά κατά την οποία, κατά κύριο λόγο, έχουν εμφανιστεί ή έχουν αποκτήσει προτίμηση ως εξής:

A. Θεωρίες προσωπικότητας: είναι αυτές που θεωρούν τα κίνητρα ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας (π.χ. κάποιος χαρακτηρίζεται ως άτομο με υψηλό κίνητρο, ενώ κάποιος άλλος ως άτομο με χαμηλό κίνητρο).

Β. Γνωστικές θεωρίες: θεωρούν τα κίνητρα ως μέρος του γνωστικού μας συστήματος, και τους αποδίδουν ένα ρόλο στη διαμόρφωση των απόψεων, των αντιλήψεων κτλ. Οι θεωρίες αυτές παρουσιάζουν τα κίνητρα ως ένα προϊόν της γνωστικής εικόνας για τον εαυτό.

Γ. Συμπεριφορικές θεωρίες: υποστηρίζουν ότι τα κίνητρα σχετίζονται κάθε φορά με συγκεκριμένες συμπεριφορές και τονίζουν τον προσανατολισμό όχι προς τον εαυτό αλλά προς τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου έργου. Πλατσίδου και Γονιδά (2005).

Είτε κατά τον Cole (2002) σε δυο μεγάλες κατηγορίες.

A) Τις οντολογικές, οι οποίες στοχεύουν να διερευνήσουν τις ανάγκες και τα κίνητρα που ωθούν τους ανθρώπους σε συγκεκριμένη συμπεριφορά και

B) Τις μηχανιστικές θεωρίες, οι οποίες διερευνούν τις συμπεριφορές και τις συνθήκες που ωθούν τους ανθρώπους να συμπεριφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο και να εξετάζουν τα ήδη και τις κατηγορίες των μεταβλητών, οι οποίες συμβάλλουν ή όχι στην εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση Cole (2002) Τσουνής και Σαράφης (2016).

Εδώ θα αναφερθούμε στην δεύτερη κατηγοριοποίηση που είναι και η πιο πρόσφατη:

ΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

A) Μια από τις πιο γνωστές προσεγγίσεις είναι η **θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Abraham Maslow**. Σύμφωνα με τις βασικές της αρχές, οι ανάγκες είναι ιεραρχικά δομημένες και κάθε κατηγορία λειτουργεί ως κίνητρο στο βαθμό που δεν έχει καλυφθεί. Στην πυραμίδα των αναγκών προηγούνται οι φυσιολογικές και ακολουθούν οι

ανάγκες ασφάλειας, οι κοινωνικές, οι ανάγκες αυτοεκτίμησης και τέλος αυτοπραγμάτωσης.



Εικόνα 1: Πυραμίδα του Maslow

Πηγή: <http://eprl.korinthos.uop.gr/openwebquest/view/task.php?wq=1632>

Η προσπάθεια κάλυψης των αναγκών ακολουθεί κάθε φορά τη συγκεκριμένη σειρά. Η αυτοπραγμάτωση π.χ. δεν μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο για κάποιον χωρίς εισόδημα Maslow (1995). Σε ότι αφορά στον εργασιακό χώρο, οι φυσιολογικές ανάγκες περιλαμβάνουν τις βασικές ανάγκες γύρω από την εργασία, όπως την αμοιβή, τα επιδόματα ή άλλες παροχές μη οικονομικού χαρακτήρα. Οι ανάγκες ασφάλειας περιλαμβάνουν την επιθυμία για σταθερή εργασία και ασφάλιση, καθώς και για σωματική και ψυχική ευεξία. Οι κοινωνικές ανάγκες συνδέονται με τα θέματα κοινωνικής φύσης και αλληλεπίδρασης. Οι ανάγκες αυτοεκτίμησης σχετίζονται με τα επιτεύγματα, και την επαγγελματική καταξίωση και

αναφέρονται στην επιθυμία του ατόμου για δυναμική παρουσία στο χώρο εργασίας και για προβολή των ικανοτήτων και των προσόντων του, που οδηγούν στην καλλιέργεια ενός κλίματος υπόληψης από τους άλλους. Παραδείγματα κινήτρων που αφορούν σε αυτό το επίπεδο αναγκών είναι η ανάθεση αρμοδιοτήτων, η χρήση των ταλέντων και των ικανοτήτων, οι τίτλοι, οι προαγωγές κα. Τέλος, οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης αφορούν στην επιθυμία για ανάπτυξη και επαγγελματική πρόοδο στο υψηλότερο επίπεδο, Κουτούζης (1999). (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Η θεωρία του Maslow, λόγω και της απλότητάς της, είχε σημαντική απήχηση στην εφαρμοσμένη προσπάθεια κατανόησης της συμπεριφοράς του ατόμου στο χώρο εργασίας, ενώ αποτέλεσε την πρώτη σαφή διατύπωση της ανάγκης να στραφεί η διοίκηση ενός οργανισμού από την ικανοποίηση μόνο κατώτερων αναγκών (μισθός, ωράρια κλπ) στις ανώτερες (αυτονομία, δημιουργικότητα κα). Ωστόσο, η εμπειρική διερεύνηση δεν φάνηκε να επιβεβαιώνει τη λειτουργία των πέντε κατηγοριών αναγκών ως ανεξάρτητων παραγόντων. Την ίδια στιγμή, ορισμένες ανάγκες εντάσσονται σε παραπάνω από μια κατηγορίες, ενώ δεν επιβεβαιώθηκε η βασική θέση του Maslow σύμφωνα με την οποία η ικανοποίηση μιας ανάγκης οδηγεί στη μείωση της σημασίας της και στην εστίαση σε μια ανώτερη, Κάντας (1998); Kaur (2013). (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

B) Θεωρία του Alderfer. Βασιζόμενος στο σκεπτικό του Maslow περιόρισε τις κατηγορίες αναγκών από πέντε σε τρεις: τις ανάγκες ύπαρξης (existence), σχέσης (relatedness) και ανάπτυξης (growth). Στις ανάγκες ύπαρξης εντάσσονται οι φυσιολογικές και οι ανάγκες ασφάλειας, οι δευτερες ταυτίζονται με τις κοινωνικές, ενώ οι ανάγκες ανάπτυξης εμπεριέχουν τα δυο ανώτερα επίπεδα αναγκών. (Τσουνής και Σαράφης (2016)). Η θεωρία (ERG), προήλθε από τα αρχικά γράμματα των τριών κατηγοριών αναγκών (Existence-Relatedness-Growth) Alderfer (1969)

Arnolds and Boshoff (2002). Ωστόσο, η προσέγγιση του Alderfer διαφοροποιείται από αυτή του Maslow σε δυο πολύ σημαντικά σημεία. Από τη μια ο μειωμένος αριθμός κατηγοριών προσδίδει μεγαλύτερη εννοιολογική ευρύτητα σε κάθε κατηγορία μειώνοντας ταυτόχρονα την ακαμψία της ιεράρχησης, ενώ από την άλλη δεν δέχεται τη μονόδρομη πορεία κάλυψης των αναγκών. Αντίθετα αναγνωρίζει την δυνατότητα οπισθοδρόμησης από την κάλυψη ανώτερων αναγκών στην προσπάθεια κάλυψης κατώτερων, στο βαθμό που υπάρχει έντονη ματαίωση, ως απόρροια της επαναλαμβανόμενης αδυναμίας ικανοποίησής τους Κάντας (1998). (Τσουνής και Σαράφης (2016))

Παρόλα αυτά, ούτε η θεωρία του Alderfer φάνηκε να τεκμηριώνεται εμπειρικά σε μεγάλο βαθμό. Τα αδύναμα σημεία της μοιάζουν κατά πολύ με τους περιορισμούς της θεωρίας του Maslow και έχουν να κάνουν με την ταύτιση των κινήτρων με τις ανάγκες οι οποίες συνιστούν έννοια που εκ των πραγμάτων δεν μπορεί να είναι ταυτόσημη στα διαφορετικά άτομα, ενώ και η νοητική της επεξεργασία ως προς την κατηγοριοποίηση και τη σπουδαιότητα διαφέρει για τον καθένα Arnolds and & Boshoff (2002). Τσουνής και Σαράφης (2016)

Γ) Αρκετά δημοφιλής είναι **η θεωρία υγιεινής – παρακίνησης ή η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg**, όπου γίνεται προσπάθεια σύνδεσης των κινήτρων εργασίας με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο Herzberg (1968) ξεχωρίζει δυο κατηγορίες παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται στα κίνητρα, που είναι δυνάμεις σχετιζόμενες με την ίδια την φύση ή το αντικείμενο της εργασίας (motivation factors) και η δεύτερη στα αντικίνητρα, που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον (maintenance factors). (Τσουνής και Σαράφης (2016))

Εδώ έχουμε διαχωρισμό των παραγόντων σε αυτούς που υποκινούν θετικά και αυτούς που συντηρούν χωρίς να οδηγούν σε δυσαρέσκεια. Τα κίνητρα ταυτίζονται με πέντε διακριτούς παράγοντες που είναι οι εξής: επίτευξη, αναγνώριση του έργου, φύση της εργασίας, υπευθυνότητα και δυνατότητα προαγωγής (ανόδου). Τα αντικίνητρα από την άλλη πλευρά συνίστανται στους εξής οκτώ παράγοντες: διοίκηση και πολιτική του οργανισμού, επίβλεψη, συνθήκες εργασίας, διαπροσωπικές σχέσεις στον οργανισμό, αμοιβή, κύρος, προσωπική ζωή και ασφάλεια εργασίας, Tsounis et al. (2014). Σύμφωνα με τον Herzberg (1968), η εξάλειψη των παραγόντων δυσαρέσκειας (αντικίνητρα) δεν οδηγεί αυτόματα στην ικανοποίηση από την εργασία. Για τη δημιουργία αισθημάτων ικανοποίησης, η προσοχή του φορέα απασχόλησης πρέπει κατά βάση να στραφεί στους παράγοντες που υπάγονται στην κατηγορία των κινήτρων Κουτούζης (1999). (Τσουνής και Σαράφης (2016))

Αν και η θεωρία του Herzberg έχει αξιοποιηθεί ευρύτατα, την ίδια στιγμή έχει επικριθεί για σειρά μεθοδολογικών προβλημάτων. Η κριτική στρέφεται κυρίως στο γεγονός ότι σε ένα βαθμό αποτυγχάνει να λάβει υπόψη το ρόλο των ατομικών χαρακτηριστικών στις στάσεις και τις αντιλήψεις των εργαζομένων. Επιπλέον σειρά ερευνών έχει δείξει ότι ο διαχωρισμός σε κίνητρα και αντικίνητρα είναι άκαμπος, καθώς τόσο τα κίνητρα, όσο και οι παράγοντες υγιεινής μπορούν να δώσουν αισθήματα ικανοποίησης ή μη ικανοποίησης, ενώ ένας παράγοντας μπορεί να λειτουργεί ταυτόχρονα ως κίνητρο και αντικίνητρο Rollinson (2008). (Τσουνής και Σαράφης (2016))

ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

Η σχέση μεταξύ των θεωριών Maslow - Herzberg - Alderfer



Εικόνα 2: Η σχέση μεταξύ των θεωριών Maslow-Herzberg-Alderfer
Πηγή: <https://slideplayer.gr/slide/12182730/>

Δ) Μια κατά βάση γνωστική θεωρία κινήτρων είναι αυτή της κάλυψης των επίκτητων αναγκών (ή των κινήτρων επίτευξης) του **McClelland**. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία σε όλους υπάρχουν τρία βασικά επίκτητα κίνητρα: για επίτευξη στόχων, δημιουργία δεσμών και εξουσία. Όλοι έχουν επιθυμία κάλυψής τους και η διαφορά βρίσκεται στο βαθμό που η καθεμιά χαρακτηρίζει τον καθένα ξεχωριστά. Montana and Charnov (2008); Κουτούζης (1999); McClelland and Liberman (1949). Βάσει της θεωρίας των κινήτρων επίτευξης, η ικανοποίηση στην εργασία έρχεται ως αποτέλεσμα της εξατομικευμένης κάλυψης της σημαντικότερης για κάθε εργαζόμενο ανάγκης. Έτσι στα άτομα με υψηλό κίνητρο επίτευξης πρέπει να ανατίθενται σύνθετες και απαιτητικές εργασίες που αποτελούν για αυτούς πρόκληση. Σε όσους έχουν υψηλότερα στην ιεράρχηση τη δημιουργία δεσμών είναι προτιμότερο να ενθαρρύνεται η συμμετοχή σε διαδικασίες που απαιτούν συνεργασία. Τέλος, γι' αυτούς που η ανάγκη για

εξουσία είναι η πιο σημαντική, η εργασιακή θέση θα πρέπει να περιλαμβάνει αρμοδιότητες που καλύπτουν την επιθυμία για έλεγχο και επιρροή στους άλλους Montana and Charnov (2008); Κουτούζης (1999) (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Ε) Μια ακόμη γνωστική θεωρία είναι η **διπολική θεωρία X και Y (Employee Motivation Theory X and Theory Y) του Douglas McGregor**. Σύμφωνα με αυτή, οι άνθρωποι που ανήκουν στην κατηγορία X νιώθουν ασφάλεια μόνο όταν αποφεύγουν να αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες και προτιμούν μονότονα έργα. Αντίθετα, τα άτομα της θεωρίας Y χαρακτηρίζονται από την ανάγκη αυτονομίας και δημιουργικότητας, ενώ αξιοποιούν κάθε ευκαιρία για να αναπτύξουν τα ταλέντα τους Carson (2005) (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Η σημαντικότερη κριτική που έχουν δεχθεί οι δυο παραπάνω θεωρητικές προσεγγίσεις έχει να κάνει με το γεγονός της υποτίμησης των χαρακτηριστικών της οργάνωσης και του συνολικότερου πλαισίου της εργασίας. Επιπλέον η μονοδιάστατη έμφαση στο γνωστικό πεδίο, οδηγεί στην παράβλεψη της επίδρασης των πολιτισμικών παραγόντων. Σε γενικές γραμμές αποτελούν θεωρητικές κατασκευές που μπορούν να ενισχύσουν και να υποβοηθήσουν την άσκηση του διευθυντικού ρόλου, όχι όμως να οδηγήσουν στην πλήρη ερμηνεία πιο σύνθετων καταστάσεων, όπως η εργασιακή ικανοποίηση Foster (2000); Κάντας (1998) Τσουνής και Σαράφης (2016).

ΜΗΧΑΝΙΣΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

A) Κατά τη θεωρία της **ισοτιμίας του Adams (1963)**, η ικανοποίηση του εργαζόμενου επηρεάζεται απ' την αίσθηση δικαιοσύνης. Εξετάζοντας τη σχέση αυτού που του προσφέρεται προς αυτό που προσφέρει, προχωρά στη σύγκριση της ανταμοιβής του σε σχέση με την προσπάθεια που κατέβαλε και στη σύγκριση της ανταμοιβής του με τις ανταμοιβές των άλλων. Όταν νιώσει πως αδικείται θα ελαττώσει την απόδοσή του, ενώ όταν υπάρχει αίσθηση δικαιοσύνης θα προσπαθήσει να αυξήσει την ποιότητα και ποσότητα της εργασίας του. Κατά τον ίδιο τρόπο, η ισότητα συνεπάγεται ικανοποίηση, ενώ η ανισότητα οδηγεί στη δυσαρέσκεια Montana and Charnov (2008). Η σύγκριση μεταξύ των δύο μελών της σχέσης, μπορεί να εκφραστεί με μαθηματικό λόγο ως εξής: $O_p / I_p = O_o / I_o$, όπου O_p (output of person) είναι οι αμοιβές που αποκομίζει το άτομο, I_p (input of person) η προσφορά του, O_o (output of other), οι αμοιβές του «άλλου» προς τον οποίο γίνεται η σύγκριση και I_o (input of other) η προσφορά του «άλλου». Εφόσον οι δυο λόγοι είναι ίσοι, έχουμε κατάσταση ισότητας και δικαιοσύνης, διαφορετικά έχουμε ανισότητα υπέρ (ή εις βάρος) του ενός εκ των δύο μελών Steers et al. (2004); Montana and Charnov (2008) (Τσουνής και Σαράφης (2016).

Η συνθήκη της ανισότητας οδηγεί στην ψυχολογική ένταση και τη μείωση τόσο της επαγγελματικής ικανοποίησης, όσο και της επαγγελματικής απόδοσης, με αποτέλεσμα το άτομο να αναλαμβάνει δράση με σκοπό τη μείωση της έντασης. Το άτομο κάτω από αυτές τις συνθήκες αναπτύσσει έξι εναλλακτικές τακτικές για να επιτύχει την μείωση της αδικίας και να οδηγηθεί σε μια επιθυμητή κατάσταση γνωστικής ισορροπίας: 1. Προσφέρει λιγότερα, προκειμένου να επιτύχει ισότητα με το πρόσωπο σύγκρισης. 2. Προσπαθήσει να αποκομίσει περισσότερα (αύξηση αμοιβών), ώστε πάλι να επιτύχει ισότητα με το πρόσωπο (ή μέτρο)

σύγκρισης. 3. Διαστρεβλώνει γνωστικά τα δεδομένα, αλλάζοντας τον τρόπο που βλέπει τα πράγματα, ώστε να πάψει να βλέπει την ενοχλητική ανισότητα. 4. Εγκαταλείπει τη σχέση ή τη δουλειά που του προκαλεί αίσθημα ανισότητας και αδικίας. 5. Προβαίνει σε ενέργειες που μεταβάλουν τα εισερχόμενα ή τα εξερχόμενα του άλλου προς τον οποίο κάνει τη σύγκριση (κάνει τον άλλο ή να προσφέρει περισσότερα ή να παίρνει λιγότερα). 6. Αλλάζει το πρόσωπο αναφοράς προς το οποίο κάνει τη σύγκριση και επιλέγει κάποιο άλλο πρόσωπο με το οποίο η σύγκριση δεν του προκαλεί αισθήματα ανισότητας και αδικίας Κάντας (1998); Montana and Charnov (2008); Κουτούζης (1999) (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Η θεωρία της ισοτιμίας του Adams έστρεψε το ενδιαφέρον στο θέμα της δίκαιης κατανομής των αμοιβών και στο ρόλο που παίζει για την παραγωγικότητα το αίσθημα της δίκαιης μεταχείρισης. Επιπλέον, προσδιόρισε τους τρόπους αντίδρασης του εργαζομένου στην προσπάθεια προσαρμογής σε μια ενοχλητική πραγματικότητα. Ωστόσο, εξακολουθεί να προβληματίζει όσον αφορά τη γενικότερη εφαρμογή της, δεδομένου ότι πολλές από τις διαπιστώσεις της στηρίζονται σε πειράματα εργαστηρίου, τα οποία αυτόματα θέτουν το πρόβλημα της εξωτερικής εγκυρότητας και γενίκευσης των συμπερασμάτων Montana and Charnov(2008) Τσουνής και Σαράφης (2016).

B) Στη θεωρία της προσδοκίας (expectancy theory) του Vroom (1995) η ικανοποίηση προσδιορίζεται τόσο από τη φύση και το περιεχόμενο της εργασίας, όσο και από τις αξίες και προσδοκίες που φέρει το άτομο σε σχέση με το επαγγελματικό του έργο (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Η συγκεκριμένη θεωρία αποτελεί μια απόπειρα σύνδεσης των κινήτρων στην εργασία με την επαγγελματική ικανοποίηση, την επαγγελματική προτίμηση αλλά και τις μεθόδους υποκίνησης (motivation)

των εργαζομένων. Το μοντέλο βασίζεται σε τρεις κυρίως μεταβλητές. Η πρώτη είναι το σθένος (valence), και αναφέρεται στο βαθμό προτίμησης που έχει το άτομο για ένα αποτέλεσμα, το οποίο εκτιμάται υποκειμενικά, ανεξάρτητα από το πόσο εφικτό είναι. Το σθένος αναφέρεται στο αναμενόμενο επίπεδο ικανοποίησης και όχι στην πραγματική ικανοποίηση που θα νιώσει το άτομο, όταν επιτύχει το αποτέλεσμα. Η δεύτερη είναι η συντελεστικότητα (instrumentality) και σχετίζεται με το βαθμό που ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα θεωρείται από το άτομο ότι οδηγεί στην επίτευξη άλλων αποτελεσμάτων (σύνδεση μέσου και στόχου). Τέλος η τρίτη μεταβλητή είναι η προσδοκία (expectancy), που συνδέεται με την πεποίθηση όσον αφορά στην πιθανότητα μια ενέργεια να οδηγήσει σε κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Η προσδοκία επηρεάζεται από σειρά παραγόντων όπως η αυτοεκτίμηση, η αίσθηση αυτό-αποτελεσματικότητας, η προηγούμενη επιτυχία στο ίδιο έργο, η σωστή πληροφόρηση, η βοήθεια από τους συναδέλφους κα. Vroom (1995). Οι τρεις αυτές έννοιες χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία δύο επιμέρους μοντέλων της συμπεριφοράς: του μοντέλου του σθένους και του μοντέλου της προσπάθειας. Το πρώτο αφορά στο γινόμενο σθένους και συντελεστικότητας και το δεύτερο στο γινόμενο σθένους και προσδοκίας. Για την πρόβλεψη της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιείται το μοντέλο του σθένους, το οποίο χρησιμοποιείται επίσης και για την επαγγελματική προτίμηση, ενώ για τον προσδιορισμό της υποκίνησης το μοντέλο της προσπάθειας. Vroom (1995). Η θεωρία της προσδοκίας αξιοποιήθηκε και συνεχίζει να αξιοποιείται στο σύγχρονο μάνατζμεντ. Ωστόσο η εμπειρική εφαρμογή κρίνεται γενικά ως δύσκολη, ενώ οι εφαρμογές της παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα στη διερεύνηση της υποκίνησης και της επαγγελματικής προτίμησης, παρά στο σκέλος που αφορά στην επαγγελματική ικανοποίηση Κάντας (1998) (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Γ) Μια σημαντική παραλλαγή της θεωρίας της προσδοκίας αναπτύχθηκε από τους **Porter & Lawler**. Στη συγκεκριμένη προσέγγιση η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί απλά προϊόν της επίδοσης και της κινητοποίησης για αύξηση της επίδοσης αλλά και προσδιοριστικό τους παράγοντα Porter and Lawler (1982). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα και με το μοντέλο του Vroom που συζητήθηκε παραπάνω, η προσπάθεια που καταβάλει το άτομο στην εργασία του καθορίζεται από την κοινή επίδραση της αξίας που αποδίδει σε μερικά αποτελέσματα και του βαθμού που πιστεύει ότι η προσπάθειά του πράγματι θα οδηγήσει στην επίτευξη των αποτελεσμάτων αυτών. Ωστόσο το μοντέλο των Porter & Lawler περιλαμβάνει και επιμέρους μεταβλητές. Η προσπάθεια που θα καταβάλει το άτομο οδηγεί σε υψηλή ή χαμηλή απόδοση. Στη σχέση προσπάθειας απόδοσης διαμεσολαβούν δυο άλλες μεταβλητές, οι ικανότητες και τα ψυχολογικά χαρακτηριστικά. Η υψηλή απόδοση, με τη σειρά της, οδηγεί σε δυο ειδών αμοιβές, τις εσωγενείς (αμοιβές που ικανοποιούν τις ανώτερες ανάγκες του ατόμου) και τις εξωγενείς, που χορηγούνται για την επίτευξη του έργου, όπως χρήματα. Αν οι αμοιβές πράγματι ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του, ατόμου (θεωρηθούν δίκαιες), τότε θα νιώσει ικανοποίηση από την εργασία του. Ο βαθμός ικανοποίησης που θα νιώσει το άτομο θα επηρεάσει με τη σειρά του την μελλοντική αξία που θα έχουν για αυτόν οι παρεχόμενες αμοιβές Porter and Lawler(1982) (Τσουνής και Σαράφης (2016)).

Δ) Η θεωρία της στοχοθέτησης του Locke από την άλλη συνδέει την επαγγελματική ικανοποίηση με τους εργασιακούς στόχους του ατόμου, βλέποντας τους σε συνάρτηση με την τελική τους επίτευξη, το βαθμό δυσκολίας τους, την υποστήριξη από τον οργανισμό, τις ικανότητές του και τις αμοιβές που λαμβάνει από την εργασία του. Ως θεωρητικό μοντέλο στηρίζεται στη διαπίστωση ότι κάθε ενέργεια πρέπει να κατευθύνεται προς

κάποιο στόχο και να έχει ένα σκοπό. Κάντας (1998); Locke and Latham (1990); Locke (1976). Οι βασικές αρχές της θεωρίας συμπυκνώνονται σε τέσσερα βασικά σημεία, η κατανόηση και εφαρμογή των οποίων μπορεί να βελτιώσει σημαντικά το περιεχόμενο και τη μορφή μιας αποτελεσματικής διοίκησης: Ο στόχος πρέπει να είναι σαφής και όχι αόριστος ή γενικόλογος. Επιπλέον όσο πιο δύσκολος είναι, στο βαθμό που παραμένει εφικτός, τόσο μεγαλύτερη είναι η επίδοση των ατόμων, εφόσον έχει γίνει αποδεκτός. Αντίσταση στην αποδοχή του στόχου μπορεί να εμφανιστεί όταν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι δεν μπορούν να τον προσεγγίσουν, επειδή δε διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες ή γνώσεις ή γιατί δεν έχουν εμπιστοσύνη στην εργοδοσία, καθώς και όταν δεν αναγνωρίζουν προσωπικό όφελος από την πραγματοποίησή του Locke (1976). Για την επίτευξη υψηλού επιπέδου στοχοθέτησης απαιτείται η εφαρμογή ορισμένων βασικών μεθόδων όπως: εκπαίδευση των εργαζομένων για τη βελτίωση των ικανοτήτων και την αύξηση της αυτοπεποίθησής τους, συμμετοχή τους στον καθορισμό των στόχων και παροχή αμοιβών σε συνάρτηση με τη συγκεκριμένη στοχοθέτηση. Η συγκεκριμένη στοχοθέτηση επιφέρει σειρά θετικών αποτελεσμάτων όπως η υψηλή απόδοση, η σαφήνεια των ρόλων, το αίσθημα της υπερηφάνειας μετά την επίτευξη και συνεπακόλουθα το αίσθημα της ικανοποίησης. Ωστόσο, στο βαθμό που υπάρξει αποτυχία προκαλείται δυσαρέσκεια, αναζήτηση πλάγιων δρόμων για την επίτευξη του στόχου και παραμέληση άλλων σημαντικών πλευρών της εργασίας, που δεν έχουν άμεση σχέση με τους τιθέμενους στόχους Locke (1976). Σύμφωνα με την κεντρική παραδοχή της θεωρίας, για να οδηγηθούν τα άτομα σε μια συμπεριφορά πρέπει να αλλάξουν τα χαρακτηριστικά των στόχων προκειμένου να καταστούν ελκυστικότεροι. Το σύγχρονο μάνατζμεντ στηριζόμενο σ' αυτό δίνει έμφαση στη διατύπωση σαφών, ρεαλιστικών και αποδεκτών από τους υφισταμένους στόχων, ενισχύοντας τη συμμετοχή των εργαζομένων στην διαμόρφωσή τους Locke and Latham

(1990). Παρόλα αυτά ως θεωρία έχει δεχθεί αμφισβήτηση σε σχέση με το αν η επιλογή ενός δύσκολου στόχου εκφράζει στην πραγματικότητα αυτό που δείχνει και όχι κάτι άλλο (π.χ. υιοθέτηση μιας πρόκλησης και όχι ανταγωνισμό ή προσπάθεια εντυπωσιασμού). Επιπλέον η πρακτική τεκμηρίωσή της είναι ανεπαρκής Κάντας (1998).

Ε) Μια αρκετά ενδιαφέρουσα προσέγγιση σε ότι αφορά στην υποκίνηση και την επαγγελματική ικανοποίηση, αποτελεί το **μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldam**. Σύμφωνα με αυτό, η προώθηση θετικών εργασιακών αποτελεσμάτων και τα συναισθήματα ικανοποίησης προκύπτουν όταν είναι παρούσες τρεις ψυχολογικές καταστάσεις: η βιωμένη σημασία της εργασίας, που σχετίζεται με το βαθμό που ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται την εργασία του ως κάτι που έχει νόημα και αξία, η βιωμένη υπευθυνότητα για τα αποτελέσματα της εργασίας, που έχει να κάνει με το κατά πόσο το άτομο αισθάνεται προσωπικά υπόλογο και υπεύθυνο για τα αποτελέσματα της εργασιακής του δραστηριότητας και η γνώση των αποτελεσμάτων της εργασίας, που αναφέρεται στο βαθμό που ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται σε σταθερή βάση το πόσο αποτελεσματικά εκτελεί μια εργασία Hackman and Oldam (1976); Judge (2002). Οι παραπάνω τρεις καταστάσεις προκύπτουν ως αποτέλεσμα της παρουσίας πέντε βασικών εργασιακών χαρακτηριστικών. Το πρώτο αφορά στην ποικιλία δεξιοτήτων, η οποία ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο απαιτούνται διαφορετικές δεξιότητες για την επιτέλεση του έργου, δεδομένου ότι αυτό εμπεριέχει ποικιλία δραστηριοτήτων. Το δεύτερο είναι η ταυτότητα του έργου, που ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο η δουλειά απαιτεί τη δημιουργία ενός ξεχωριστού και ολοκληρωμένου έργου. Το τρίτο είναι η σπουδαιότητα του έργου, που έχει να κάνει με το βαθμό στον οποίο η εργασία έχει σημαντική επίπτωση στη ζωή και την εργασία των άλλων. Το τέταρτο είναι η αυτονομία, που ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο η

εργασία παρέχει ανεξαρτησία, ελευθερία και δυνατότητα να προγραμματίζεται και να καθορίζεται από το ίδιο το άτομο. Τέλος, το πέμπτο χαρακτηριστικό είναι η επανατροφοδότηση ή ανάδραση, που αναφέρεται στο βαθμό που η επιτέλεση μιας εργασίας έχει ως αποτέλεσμα την άμεση και ξεκάθαρη γνώση και πληροφόρηση της αποτελεσματικότητας της επίδοσής του ατόμου Hackman and Oldam (1976); Judge (2002). Κάθε χαρακτηριστικό οδηγεί σε μια διαφορετική από τις τρεις βασικές ψυχολογικές καταστάσεις. Τα τρία πρώτα οδηγούν στη βιωμένη σημασία της εργασίας, το τέταρτο στη βιωμένη υπευθυνότητα για τα αποτελέσματα της εργασίας και το πέμπτο στη γνώση των αποτελεσμάτων Judge (2002). Οι ψυχολογικές καταστάσεις με τη σειρά τους οδηγούν σε μια σειρά από προσωπικά και εργασιακά αποτελέσματα. Αυτά είναι: τα υψηλού επιπέδου εσωτερικά κίνητρα για εργασία, η υψηλής ποιότητας επίδοση, η υψηλού επιπέδου ικανοποίηση και ο χαμηλός βαθμός απουσιών και αποχώρησης. Σύμφωνα με τη θεωρία, οι εργασίες που προσφέρουν τα παραπάνω χαρακτηριστικά είναι πιο πιθανό να οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση Judge (2002). Το παραπάνω μοντέλο προτάθηκε κατά βάση ως μοντέλο για τη διάγνωση της ανάγκης επανασχεδιασμού και εμπλουτισμού της εργασίας, με στόχο την αύξηση της υποκίνησης και της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Στις μέρες μας, πιστεύεται ότι το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας ισχύει σε σημαντικό βαθμό, αλλά όχι ακριβώς με τον τρόπο που υπέθεσαν οι δημιουργοί του Κάντας (1998). Σύμφωνα με τις θεωρίες διεργασίας, η υποκίνηση, οι εργασιακές συμπεριφορές και το επίπεδο ικανοποίησης των ατόμων επηρεάζονται από τις ατομικές διαφορές και χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος, ενώ τα άτομα επιλέγουν τη συμπεριφορά τους με βάση τις εκτιμήσεις τους για τις αναμενόμενες αμοιβές κάθε φύσης. Ωστόσο τα διάφορα μοντέλα διαφέρουν μεταξύ τους

ως προς την έμφασή που δίνει το καθένα σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς, ως προς το άτομο, παράγοντες, καθώς στη σημασία που δίνουν ως προς το ρόλο των αμοιβών στην υποκίνηση και την ικανοποίηση Rollinson (2008) (Τσούνης και Σαράφης (2016)).

1.3. Τρόποι Μέτρησης της Εργασιακής Ικανοποίησης

Κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση προκύπτει ξεκάθαρα ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια αρκετά ασαφής και δύσκολα μετρήσιμη μεταβλητή. Έχουν πραγματοποιηθεί όμως χιλιάδες έρευνες που προσπαθούν να τη μετρήσουν. Η πολυπλοκότητα της μέτρησής της έγγυται στο γεγονός ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται τόσο από τα χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, όσο και από τα συναισθήματα του εργαζόμενου.

Έχουν χρησιμοποιηθεί διαφορετικές μέθοδοι που αξιολογούν την ικανοποίηση από την εργασία, όπως (1) ζητώντας από τους επόπτες ή παρατηρητές να πουν εάν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι, (2) ερωτηματολόγια, (3) συνεντεύξεις και (4) κρίσιμη ανάλυση περιστατικών (διαδικασία για τη μέτρηση της εργασίας στην οποία οι εργαζόμενοι περιγράφουν περιστατικά σχετικά με το έργο τους, τα οποία βρήκαν ιδιαίτερα ικανοποιητικά ή μη) Greenberg and Baron (2000). Το πρόβλημα είναι ότι ζητώντας από τους επόπτες ή τους παρατηρητές να εκτιμήσουν την ικανοποίηση των άλλων εργαζομένων δεν θα δώσει ακριβή αποτελέσματα, επειδή μόνο ο ίδιος ο υπάλληλος γνωρίζει για τη στάση του. Spector (2008) (Azash and Thirupalou (2017)).

Ωστόσο, οι ερευνητές, γενικά, φαίνεται να προτιμούν τεχνικές ερωτηματολογίου για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία αντί άλλων μεθόδων συλλογής δεδομένων λόγω των απαιτήσεων του χρόνου Spector (2008) (Azash and Thirupalou (2017)).

Η τεχνική μέτρησης που χρησιμοποιείται πιο συχνά για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία είναι η κλίμακα Likert. Locke (1976); Arnold et al (2005). Υπάρχουν τρεις σημαντικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία: παγκόσμια μέτρα, πτυχές μέτρων και συνδυασμός παγκόσμιων και ατομικών Spector (2008); Fields (2002). Σύμφωνα με τον Spector (1997), μερικές φορές και οι δύο προσεγγίσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αποκτηθεί μια πλήρη εικόνα της ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων. (Azash and Thirupalou (2017)).

ΓΕΝΙΚΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ένα γενικό μέτρο είναι απλά το μέτρο ενός ατόμου για τη συνολική ικανοποίηση από τη δουλειά του όπως φαίνεται στις απαντήσεις σε ερωτήσεις όπως «Συνολικά, πόσο ικανοποιημένοι είσαστε με τη δουλειά σας; ». Έχει γίνει δεκτό ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι κάτι περισσότερο από το άθροισμα των πτυχών της, και τα άτομα μπορούν να εκφράσουν δυσαρέσκεια με τις πτυχές της Εργασίας αλλά να εξακολουθούν να είναι γενικά ικανοποιημένοι Thierry (1998) (Azash and Thirupalou (2017)).

Ο Nagy (2002) λέει ότι το να έχεις μόνο μία ερώτηση για τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία, μπορεί να είναι εξίσου καλό καθώς οι εργαζόμενοι γενικά γνωρίζουν πόσο ικανοποιημένοι είναι και δεν

χρειάζονται μια ολόκληρη σειρά ερωτήσεων για να το εκφράσουν. Ομοίως, ο Thierry (1998) επικρίνει αυτό το μέτρο με βάση την αρχή ότι τα άτομα δεν μπορούν να αποδώσουν ίση σημασία για κάθε μία από τις πτυχές. Ερευνητές υποστηρίζουν ότι η χρήση γενικών μέτρων αντικατοπτρίζει τις ατομικές διαφορές στην κατασκευή και δεν εστιάζουν απλά στις απαντήσεις συγκεκριμένων ερωτήσεων. Fields (2002). Εξάλλου, μελέτες που έχουν χρησιμοποιήσει γενικά μέτρα υποστηρίζουν ότι το γενικό μέτρο είναι πιο περιεκτικό Scarpello and Campbell (1983); Highhouse and Becker (1993). Παραδείγματα δημοφιλών οργάνων έρευνας που έχουν σχεδιαστεί για τη μέτρηση της συνολικής εργασίας, όπως το Job in General (JIG) και το Job Satisfaction Index (JSI) παρουσιάζονται παρακάτω:

A) Ο Δείκτης Γενικής Κλίμακας (JIG)

Αυτή η κλίμακα αναπτύχθηκε από τον Ironson et al (1989) για να αξιολογήσει τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία και αποτελείται από αντικείμενα που δεν αντικατοπτρίζουν τις διάφορες πτυχές της εργασίας. Το JIG χρησιμοποιεί 18 στοιχεία για να περιγράψει την γενική ικανοποίηση από την εργασία. Κάθε στοιχείο είναι μια σύντομη φράση για την εργασία γενικά. Χρησιμοποιεί τρεις επιλογές απόκρισης. Για παράδειγμα, οι απαντήσεις λαμβάνονται υπόψη ως «ΝΑΙ» εάν ο εργαζόμενος συμφωνεί ότι το στοιχείο περιγράφει τη δουλειά του γενικά, «ΟΧΙ» αν το στοιχείο δεν το κάνει και το σύμβολο '?' αν ο εργαζόμενος είναι αναποφάσιστος. Η κλίμακα έχει καλή αξιοπιστία και συσχετίζεται καλά με άλλες κλίμακες συνολικής ικανοποίησης από την εργασία Spector (2008). Πιο συγκεκριμένα, ο Field (2002) επανεξέτασε πολλές μελέτες και βρήκε ότι οι τιμές alpha του συντελεστή JIG κυμαίνονταν από 0,82 έως 0,94.

B) Ο Δείκτης Ικανοποίησης Εργασίας (JSI)

Αυτή η κλίμακα αναπτύχθηκε από τον Brayfield και τον Rothe (1951) για τη μέτρηση της γενικής ικανοποίησης από την εργασία. Έχει υγιείς ψυχομετρικές ιδιότητες και έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως από ερευνητές. Το JSI περιλαμβάνει 18 στοιχεία για τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία (για παράδειγμα, "Τις περισσότερες ημέρες, είμαι ενθουσιασμένος για τη δουλειά μου »). Οι απαντήσεις ακολουθούν την κλίμακα Likert πέντε βαθμών για κάθε δήλωση που κυμαίνονται από μια τιμή 1 για "διαφωνώ έντονα" έως μια τιμή 5 για 'συμφωνώ απόλυτα'. Το JSI έχει καλή αξιοπιστία και αξία του άλφα του Cronbach ίση με το .87 Fields (2002) (Azash and Thirupalou (2017)).

ΜΕΤΡΗΣΗ ΕΙΔΙΚΗΣ ΠΤΥΧΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Αυτή η δεύτερη μέθοδος μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης περιλαμβάνει την εξέταση ορισμένων πτυχών που πλαισιώνουν μια συγκεκριμένη δουλειά, όπως είναι η αμοιβή, η εποπτεία και η προαγωγή. Ερευνητές όπως οι Howard και Frink (1996) και οι Porter and Steers (1973) τονίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια πολύπλευρη κατασκευή, με πικοίλα χαρακτηριστικά ή πτυχές που συμβάλλουν στην κατασκευή ως σύνολο. Αυτό το είδος μέτρησης γίνεται για να βρούμε πώς οι εργαζόμενοι αισθάνονται για κάθε πτυχή της εργασίας και να προσδιορίσουμε τις περιοχές δυσαρέσκειας που πρέπει να είναι στοχευμένα για βελτίωση Spector (1997). Αξίζει να σημειώσουμε ότι τα επίπεδα ικανοποίησης των πτυχών είχαν διαφορετικούς βαθμούς σχέσης με την γενική ικανοποίηση.

Για παράδειγμα, η ικανοποίηση για την αμοιβή μπορεί να έχει τη μεγαλύτερη θετική συσχέτιση, ενώ ικανοποίηση για την εποπτεία μπορεί να έχει τη χαμηλότερη, Fields (2002).

Οι ερευνητές που έχουν χρησιμοποιήσει το μέτρο των πτυχών υποστηρίζουν ότι η συνολική προσέγγιση είναι πολύ ευρεία και επομένως, οι απαντήσεις δεν μπορούν να ερμηνευθούν αποτελεσματικά McFarlin and Bennet (1989) - Standards of comparison and job satisfaction; Morrison (1996). Τα μέτρα των πτυχών αυξάνουν την ακρίβεια συμπεριλαμβάνοντας πολλές διαφορετικές όψεις της συμπεριφοράς που λαμβάνεται υπόψη και αποφεύγοντας την πιθανότητα μια απρόσεκτη απάντηση σε μια ενιαία ερώτηση να ακυρώσει το μέτρο Arnold et al. (2005). Γι' αυτό το είδος μέτρησης υπάρχουν πολλά τυποποιημένα, έγκυρα και αξιόπιστα εργαλεία εκ των οποίων τα σημαντικότερα είναι τα εξής:

Ο Περιγραφικός Δείκτης Εργασίας (JDI)

Αυτή η κλίμακα αναπτύχθηκε από τους Smith et al. (1969) και έχει γίνει η πιο δημοφιλής κλίμακα μεταξύ των οργανωτικών ερευνητών. Μπορεί επίσης να είναι η πιο αναπτυγμένη και επικυρωμένη κλίμακα Spector (2008). Το JDI περιλαμβάνει 72 στοιχεία, τα οποία αξιολογούν πέντε πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή την εργασία, την εποπτεία, την αμοιβή, τους συναδέλφους, και τις ευκαιρίες προώθησης. Κάθε στοιχείο είναι μια σύντομη φράση που περιγράφει την εργασία. Το JDI χρησιμοποιεί τρεις επιλογές απάντησης: "ΝΑΙ" αν ο υπάλληλος συμφωνεί ότι το στοιχείο περιγράφει τη δουλειά του γενικά, «ΟΧΙ» εάν δεν το περιγράφει και το σύμβολο '?' αν ο εργαζόμενος δεν μπορεί να αποφασίσει.

Μέτρα πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων μεταξύ κάθε πτυχής λένε στους επαγγελματίες που μπορούν να γίνουν βελτιώσεις, ο Cooket (1981) παρατήρησε ότι ορισμένα στοιχεία της JDI κλίμακας ενδέχεται να μην ισχύει για όλες τις ομάδες εργαζομένων. Ο Spector (2008) σχολιάζει ότι

αυτό ισχύει για όλες τις κλίμακες της εργασιακής ικανοποίησης από την εργασία και δηλώνει ότι η αδυναμία της κλίμακας JDI είναι ότι έχει μόνο πέντε πτυχές για να αξιολογήσει την ικανοποίηση από την εργασία. Παρ' όλα αυτά χρησιμοποιώντας το JDI η πραγματική κλίμακα τείνει να είναι μακρά, με 72 ερωτήσεις, δεν παρέχει πολλές πληροφορίες σχετικά με θέματα όπως η αναγνώριση, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση. Ως εκ τούτου, χρησιμοποιώντας το JDI για τη μέτρηση της ικανοποίησης σε οποιαδήποτε οργανισμό που έχει προβλήματα με την έλλειψη αναγνώρισης, αυτονομίας ή ανατροφοδότησης πιθανώς να μην εξυπηρετήσει το σκοπό, εκτός εάν γίνουν ορισμένες προσαρμογές. Ένας άλλος περιορισμός είναι η έλλειψη μιας συνολικής κλίμακας ικανοποίησης; η κλίμακα JDI δεν επιτρέπει τη συλλογή των πέντε πτυχών σε μια συνολική άποψη Jex (2002). Αν και ορισμένοι χρήστες ενσωματώνουν τις πέντε πτυχές σε μια συνολική, αυτή η πρακτική δεν συνιστάται από τους Ironson et al. (1989). Ωστόσο, αυτό το ζήτημα επιλύθηκε από μερικούς ερευνητές του JDI αναπτύσσοντας την κλίμακα JIG. Ο Hernández et al. (2004) προτείνουν ότι η κατηγορία "?" θα ήταν καλύτερα να εξαλειφθεί από το μορφή απάντησης, καθώς δεν είναι σαφής, και αναγκάζει όσους απαντούν σε μια διχοτομημένη επιλογή.

Το Ερωτηματολόγιο της Μινεσότα (MSQ)

Αυτή η κλίμακα αναπτύχθηκε από τους Weiss et al (1967) για να μετρήσει την ικανοποίηση του εργαζόμενου με 20 διαφορετικές πτυχές του περιβάλλοντος εργασίας. Αυτές είναι η δραστηριότητα, η ανεξαρτησία, η ποικιλία, η κοινωνική κατάσταση, η εποπτεία (ανθρώπινες σχέσεις), η εποπτεία (τεχνική), οι ηθικές αξίες, η ασφάλεια, η κοινωνική υπηρεσία, η εξουσία, η ικανότητα της χρήσης, οι πολιτικές και πρακτικές των εταιρειών, η αποζημίωση, η πρόοδος, η ευθύνη, η δημιουργικότητα, οι συνθήκες εργασίας, οι συνάδελφοι, η αναγνώριση και το κατόρθωμα. Το MSQ

έρχεται σε δύο μορφές, το ένα με το 100 ερωτήσεις και ένα με 20 ερωτήσεις. Και οι δύο φόρμες σχεδιάστηκαν για να μετρήσουν τις 20 πτυχές της εργασίας. Κάθε ερώτηση του MSQ αποτελείται από δηλώσεις για διάφορες πτυχές της εργασίας και από τους ερωτώμενους ζητάται να υποδείξουν το επίπεδο ικανοποίησής τους από το καθένα Spector (2008). Το σύντομο έντυπο χρησιμοποιείται είτε για την αξιολόγηση της ολικής ικανοποίησης είτε της εγγενούς ικανοποίησης και «αφορά βασικές πτυχές της ίδιας της εργασίας» είτε την εξωγενή ικανοποίηση που "αφορά πτυχές της κατάστασης της εργασίας" Spector (2006). Ωστόσο, συγγραφείς όπως ο Schriesheimet et al. (1993) αμφισβήτησαν τον τρόπο με τον οποίο τα στοιχεία ταξινομούνται στις εγγενείς και εξωγενείς ομάδες. Ο περιορισμός της κλίμακας MSQ είναι το μήκος της, αφού απαιτείται σημαντικός χρόνος για τη συμπλήρωσή του Jex (2002).

Η Έρευνα Ικανοποίησης Εργασίας (JSS)

Αυτή η κλίμακα αναπτύχθηκε από τον Spector (1997) αποδίδει μια συνολική βαθμολογία ικανοποίησης και 9 βαθμολογίες συγκεκριμένων πτυχών. Οι συγκεκριμένες πτυχές περιλαμβάνουν την αμοιβή, την προώθηση, την εποπτεία, τις περιθωριακές παροχές, τις ενδεχόμενες ανταμοιβές, τις συνθήκες λειτουργίας, τους συναδέλφους, τη φύση της εργασίας και την επικοινωνία. Το JSS χρησιμοποιεί μια κλίμακα Likert έξι σημείων με το 1 να αντιπροσωπεύει το "διαφωνώ πάρα πολύ" και το 6 που αντιπροσωπεύει το "συμφωνώ πάρα πολύ". Από τους ερωτηθέντες ζητάται να κυκλώσουν έναν από τους έξι αριθμούς που αντιστοιχούν σε συμφωνία ή διαφωνία για κάθε ερώτηση. Κάθε μια από τις εννέα επιμέρους κλίμακες περιλαμβάνουν τέσσερις ερωτήσεις και η μέτρηση της συνολικής

ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να επιτευχθεί υπολογίζοντας το μέσο όρο από τις 36 ερωτήσεις. Σε σύγκριση με τα άλλα μέτρα, το JSS είναι αρκετά χαρακτηριστικό στο ότι οι ερωτήσεις αντιπροσωπεύουν δηλώσεις σχετικά με την εργασία ενός ατόμου ή την κατάσταση της εργασίας. Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι καλούνται να υποδείξουν το βαθμό που συμφωνούν με κάθε στοιχείο. Με δεδομένο αυτό τον τύπο κλιμάκωσης, το JSS είναι περισσότερο όμοιο με το JDI παρά με το MSQ επειδή είναι πιο περιγραφικό στη φύση Jex (2002). Σε αντίθεση με το JDI, ωστόσο, οι συνολικές βαθμολογίες ικανοποίησης μπορεί να υπολογιστούν για το JSS προσθέτοντας τις βαθμολογίες των πτυχών. Σε σύγκριση με το JDI και το MSQ, παρ' ότι για το JSS δεν υπάρχουν πολλά διαθέσιμα δεδομένα, οι αποδείξεις που υποστηρίζουν τις ψυχομετρικές ιδιότητες αυτής της κλίμακας είναι εντυπωσιακές Jex (2002); Spector (1997) - Job Satisfaction: Application, Assessment, causes and consequences.

Και οι δύο μετρήσεις, γενικές και ανά πτυχή, έχουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Οι Highhouse and Becker (1993) λένε ότι η σχέση μεταξύ της ολικής και της ανα πτυχή μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης από την εργασία εξακολουθεί να χρειάζεται διευκρίνιση. Ο Anderson (2002) πιστεύει ότι η ολική μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης με τα μέτρα αθροιστικών πτυχών θα δώσουν ισοδύναμα αποτελέσματα. Ωστόσο, ο Spector (2008) δηλώνει ότι "το άθροισμα των πτυχών είναι μια προσέγγιση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία, αλλά μπορεί να μην ταιριάζει ακριβώς με την ολική ικανοποίηση των ατόμων". Οι ερευνητές πρότειναν να συνδυαστούν και οι δύο μετρήσεις διότι η μέτρηση των ειδικών πτυχών της ικανοποίησης μπορεί λόγω ειδικής ικανοποίησης να αντικατοπτρίζουν καλύτερα τις αλλαγές στις σχετικές καταστάσεις, ενώ οι απαντήσεις σε μια ολική μέτρηση είναι πιθανότερο να αντικατοπτρίζουν τις ατομικές διαφορές παρά

είναι απαντήσεις σε ειδικές ερωτήσεις Witt and Nye (1992); Spector (1997)-
Job Satisfaction: Application, Assessment, causes and consequences.

Μια άλλη μέθοδος μέτρησης της ικανοποίησης από την εργασία είναι η μέτρηση της σημασίας κάθε πτυχής για τους εργαζομένους μαζί με τις πτυχές της ικανοποίησης από την εργασία. Περισσότερο συγκεκριμένα, ερευνητές όπως ο Rice et al. (1991) λένε ότι η συνολική ικανοποίηση από την εργασία του εργαζομένου συνίσταται στο άθροισμα της περιγραφής της κάθε πτυχής αν το πολλαπλασιάσουμε με τη σημαντικότητα αυτής της ιδιαίτερης πτυχής για τον εργαζόμενο. Για παράδειγμα, οι μετρήσεις των πτυχών της ικανοποίησης από την εργασία θα έπρεπε να περιλάβουν και τις δύο περιγραφές κάθε πτυχής και ενός μέτρου ή το βάρος του πόσο σημαντική ήταν η πτυχή για τον εργαζόμενο. Αυτές οι βαθμολογίες μετά θα πολλαπλασιάζονταν και θα προστίθενταν μαζί για να αποκτήσουν συνολική βαθμολογία εργασιακής ικανοποίησης. Ωστόσο, οι Jackson and Corr (2002) έχουν διαπιστώσει ότι δεν υπάρχει αύξηση της δυνατότητας πρόβλεψης με χρήση σταθμισμένων έναντι μη σταθμισμένων μέτρων ικανοποίησης από την εργασία. Δηλαδή, οι εργαζόμενοι δεν επεξεργάζονται τα επίπεδα της εργασιακής τους ικανοποίησης πολλαπλασιάζοντας την κάθε περιγραφή της πτυχής με την σημαντικότητάς της αντίστοιχης πτυχής, αλλά αντί αυτού αξιολογεί κάθε πτυχή σε όρους μιας συνολικής ανισορροπίας, ως εκ τούτου, απλοποιώντας τη μέτρηση της ικανοποίησης των πτυχών (Azash and Thirupalou (2017)).

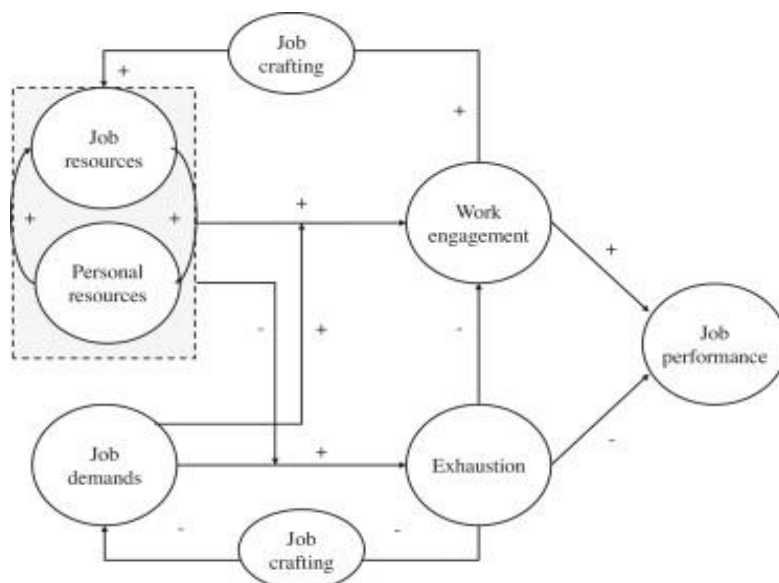
Κεφάλαιο 2ο: Εργασιακή Εξουθένωση

2.1. Ορισμοί

Το Burnout (εργασιακή εξουθένωση) είναι ένα σύνδρομο που χαρακτηρίζεται από χρόνια εξάντληση, κυνισμό και έλλειψη προσωπικής ολοκλήρωσης. Συνήθως ορίζεται ως ". . μια κατάσταση εξάντλησης στην οποία κάποιος είναι κυνικός για την αξία του επαγγέλματός του και αμφισβητεί την ικανότητά του να επιτελεί " Maslach, Jackson and Leiter (1996). Η συναισθηματική εξουθένωση είναι η κεντρική διάσταση του στελέχους της εξουθένωσης, που περιγράφει τα συναισθήματα που αποστραγγίζονται συναισθηματικά από το έργο κάποιου. Ο κυνισμός είναι μια αρνητική ή υπερβολικά αποσπασματική απάντηση στο ίδιο το έργο ή / και στα άτομα με τα οποία οι εργαζόμενοι αλληλοεπιδρούν όταν εκτελούν τη δουλειά τους. Τέλος, η έλλειψη προσωπικής επίτευξης αναφέρεται στη μείωση των αισθήσεων ικανότητας και επιτυχίας στην εργασία Maslach, Schaufeli and Leiter (2001); Schaufeli, Leiter and Maslach (2009). Τα άτομα που είναι υπό εξουθένωση συναντούν ταυτόχρονα υψηλά επίπεδα χρόνιας κόπωσης και απομακρύνονται συναισθηματικά και γνωστικά από τις εργασιακές τους δραστηριότητες. Bakker and Costa (2014)

Οι εργαζόμενοι με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης έχουν περισσότερες πιθανότητες να αναφέρουν μια σειρά ψυχολογικών και σωματικών προβλημάτων υγείας, όπως άγχος, κατάθλιψη, διαταραχή του ύπνου, εξασθένιση της μνήμης και πόνο στο λαιμό Peterson et al. (2008). Σε μια μελέτη που εκπονήθηκε από αντιπροσωπευτικό δείγμα άνω των 3000 εργαζομένων στη Φινλανδία, ο Ahola (2007) ανέφερε μια αυξημένη

επικράτηση των διαταραχών κατάθλιψης και του άγχους και της εξάρτησης από το αλκοόλ μεταξύ των εργαζομένων που ήταν υπό εξουθένωση. Ομοίως, στην τριών παραμέτρων επταετή μελέτη των 2000 οδοντιάτρων, ο Hakanen and Schaufeli (2012) διαπίστωσαν θετική σχέση μεταξύ της εξουθένωσης από τη μια μεριά, των καταθλιπτικών συμπτωμάτων και της δυσαρέσκειας ζωής απ' την άλλη μεριά. Σε ό, τι αφορά στη σωματική υγεία, οι Kim, Ji and Kao (2011) έδειξαν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί με υψηλότερα αρχικά επίπεδα εξουθένωσης ανέφεραν περισσότερα παράπονα για σωματική υγεία κατά τη διάρκεια της τριετούς τους παρακολούθησης, συμπεριλαμβανομένων διαταραχών ύπνου, πονοκεφάλων, αναπνευστικών λοιμώξεων και γαστρεντερικών λοιμώξεων. Τα υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης οδήγησαν σε ταχύτερο ρυθμό επιδείνωσης της σωματικής υγείας. Το σύνδρομο εξουθένωσης έχει επίσης βρεθεί ότι αποτελεί ανεξάρτητο παράγοντα κινδύνου για λοιμώξεις (π.χ. κοινό κρυολόγημα), Mohren et al. (2003) και διαβήτη τύπου 2 Melamed et al. (2006). Επιπλέον, η εξάντληση αποτελεί παράγοντα κινδύνου για καρδιαγγειακά νοσήματα Ahola (2007). Μια δεκαετούς διάρκειας μελέτη από τους Ahola et al. (2010) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η «εξάντληση, που σχετίζεται ιδιαίτερα με την εργασία, μπορεί να αποτελέσει κίνδυνο για τη συνολική επιβίωση»



Εικόνα 3: The Job Demands–Resources model (Bakker & Demerouti, 2014)

Κατά συνέπεια, οι εξουθενωμένοι υπάλληλοι είναι πιθανό να παρουσιάσουν μία ή περισσότερες συμπεριφορές απόσυρσης Hanisch (1995) όπως η καθυστέρηση, η απουσία ή αλλαγές Maslach et al. (2001). Οι κλινικά εξουθενωμένοι εργαζόμενοι μπορεί να πάρουν δικαιολογημένα φύλλα απουσίας από την εργασία. Ωστόσο, άλλοι εξουθενωμένοι εργαζόμενοι παραμένουν στη δουλειά, γεγονός που οδηγεί σε μια μορφή υποτυπώδους παρουσίας τους εκεί. Οι υποτυπώδεις παρουσίες συμβαίνουν όταν οι άνθρωποι πηγαίνουν στην εργασία τους ενώ θα έπρεπε να απέχουν λόγω ασθένειας, είτε γιατί είναι άρρωστοι είτε επειδή δεν είναι πλέον αποτελεσματικοί Cooper (1996). Η ατομική απόδοση διακυβεύεται επειδή οι εξουθενωμένοι υπάλληλοι πρέπει να επενδύσουν επιπλέον χρόνο και προσπάθεια στη δουλειά τους. Επιπλέον, η συλλογική απόδοση μπορεί να υποφέρει επειδή οι υγιείς εργαζόμενοι ξοδεύουν χρόνο βοηθώντας τους άρρωστους συναδέλφους τους, ενώ παράλληλα βλάπτουν και την υγεία τους Roe (2003). Επιπλέον, η υποτυπώδης παρουσία στην εργασία είναι ο ίδιος ένας παράγοντας κινδύνου για την εξάντληση. Ο Demerouti et al. (2009), σε

μια μελέτη τριών πτυχών μεταξύ των νοσηλευτών που εργάζονται σε γενικά νοσοκομεία, βρήκαν αμοιβαίες σχέσεις μεταξύ εξουθένωσης, ζήτησης εργασίας και παρουσίας. Η εξουθένωση (εξάντληση και αποπροσωποποίηση) προέβλεπε περισσότερες απαιτήσεις εργασίας και υποτυπώδης παρουσίαση. Η υποτυπώδης παρουσίαση, με τη σειρά της, προέβλεπε υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης. Συμπερασματικά, οι εργαζόμενοι που εξουθενώνονται από τη δουλειά τους, βιώνουν περισσότερα προβλήματα ψυχολογικής και σωματικής υγείας και αυτό επηρεάζει τη συμπεριφορά τους στην εργασία σε σημαντικό βαθμό Bakker and Costa (2014).

Σύμφωνα με πιο πρόσφατη βιβλιογραφία Maslach, Michael and Leiter (2016) το Burnout είναι ένα ψυχολογικό σύνδρομο που εμφανίζεται ως παρατεταμένο αποτέλεσμα του χρόνιου διαπροσωπικού άγχους στη δουλειά. Οι τρεις βασικές διαστάσεις αυτού του αποτελέσματος είναι η συντριπτική εξάντληση, αισθήματα κυνισμού, απόσπαση από τη δουλειά και αίσθηση αναποτελεσματικότητας και έλλειψης ολοκλήρωσης. Η σημασία αυτού του τρισδιάστατου μοντέλου είναι αυτή που σαφώς τοποθετεί την ατομική εμπειρία άγχους σε ένα κοινωνικό πλαίσιο και περιλαμβάνει το πώς βλέπει το άτομο τον εαυτό του και τους υπόλοιπους.

Η αρχική έρευνα για την εξάντληση ήταν διερευνητική και βασίστηκε κυρίως σε ποιοτικές τεχνικές. Επειδή οι πρώτοι ερευνητές προήλθαν από την κοινωνική και κλινική ψυχολογία, κινούνταν σε ιδέες με κατεύθυνση σε αυτούς τους τομείς. Η κοινωνική προοπτική χρησιμοποίησε έννοιες που περιλάμβαναν τις διαπροσωπικές σχέσεις, πχ πώς οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται και να ανταποκρίνονται σε άλλους, αυτά περιλάμβαναν αποσπασματική ανησυχία, ανθρωποποίηση κατά την αυτοάμυνα και διαδικασίες απονομής. Επίσης έφερε στο προσκήνιο τις έννοιες των

κινήτρων και της συγκίνησης (και ιδιαίτερα αντιμετώπιση της συναισθηματικής διέγερσης). Η κλινική προοπτική ασχολήθηκε επίσης με το κίνητρο και το συναίσθημα, αλλά πλαισίωσε αυτά περισσότερο από την άποψη των ψυχολογικών διαταραχών, όπως η κατάθλιψη.

Μεταγενέστεροι ερευνητές προέρχονταν από τη βιομηχανική-οργανωτική ψυχολογία, και αυτή η προοπτική έδινε έμφαση στις στάσεις της εργασίας και στις συμπεριφορές. Ήταν επίσης σε αυτό το σημείο που η εξουθένωση έγινε αντιληπτή ως μορφή άγχους εργασίας, αλλά η κύρια εστίαση ήταν στο οργανωτικό πλαίσιο και λιγότερο στα φυσικά χαρακτηριστικά του άγχους που βίωνε κάποιος. Αυτό που προέκυψε από αυτό το περιγραφικό έργο ήταν οι τρεις διαστάσεις της εμπειρίας από την εξουθένωση. Η διάσταση της εξάντλησης περιγράφεται επίσης ως φθορά, απώλεια ενέργειας, εξάντληση, εξασθένηση και κόπωση. Η διάσταση του κυνισμού αποκαλούνταν αρχικά αποπροσωποποίηση (δεδομένης της φύσης των επαγγελματιών που εξυπηρετούν τον άνθρωπο), αλλά χαρακτηρίστηκαν επίσης ως αρνητικές ή ακατάλληλες οι στάσεις απέναντι στους πελάτες, ευερεθιστότητα, απώλεια του ιδεαλισμού και απόσυρση. Η διάσταση της αναποτελεσματικότητας καλούνταν αρχικά μειωμένο προσωπικό επίτευγμα, και καλούνταν επίσης ως μειωμένη παραγωγικότητα ή ικανότητα, χαμηλό ηθικό, και αδυναμία αντιμετώπισης.

Η Εργασιακή Εξουθένωση μπορεί να είναι το αποτέλεσμα της αδιάκοπης πίεσης, αλλά δεν είναι το ίδιο με το υπερβολικό άγχος.

Το άγχος, σε γενικές γραμμές, συνεπάγεται πάρα πολλά: πάρα πολλές πιέσεις που απαιτούν πάρα πολύ από κάποιον σωματικά και πνευματικά. Εντούτοις, οι αγχώδεις άνθρωποι μπορούν ακόμη να φανταστούν ότι αν τα έχουν ακόμη όλα υπο έλεγχο, αισθάνονται καλύτερα. Smith et all (2019).

Η Εργασιακή Εξουθένωση, από την άλλη πλευρά, δεν είναι αρκετή. Το να έχει υποστεί κάποιος Εργασιακή Εξουθένωση σημαίνει ότι αισθάνεται άδειος και πνευματικά εξουθενωμένος, στερημένος κινήτρων και χωρίς φροντίδα. Τα άτομα που είναι υπό εργασιακή εξουθένωση συχνά δεν βλέπουν καμία ελπίδα θετικής αλλαγής στις καταστάσεις τους. Αν το υπερβολικό άγχος οδηγεί κάποιον στο να πνίγεται στις ευθύνες, η εργασιακή εξουθένωση είναι η αίσθηση να είναι εντελώς αποστραγγισμένος. Και ενώ κάποιος καταλαβαίνει τότε έχει έντονο άγχος, δεν καταλαβαίνει την εργασιακή εξουθένωση στην οποία έχει επέλθει.

Άγχος vs Εργασιακή Εξουθένωση

Άγχος	Εργασιακή Εξουθένωση
Χαρακτηρίζεται από υπερ-εξάρτηση	Χαρακτηρίζεται από υπο-εξάρτηση
Τα συναισθήματα είναι υπερβολικά	Τα συναισθήματα είναι αμβλύ
Παράγει επείγουσα ανάγκη & υπερκινητικότητα	Παράγει αδυναμία και απελπισία
Απώλεια ενέργειας	Απώλεια κινήτρων, ιδανικών και ελπίδας
Προκαλεί αγχώδεις διαταραχές	Προκαλεί απόσπαση & κατάθλιψη
Η πρωταρχική βλάβη είναι φυσική	Η πρωταρχική βλάβη είναι συναισθηματική
Μπορεί να σκοτώσει πρόωρα	Μπορεί να κάνει τη ζωή να μην αξίζει να ζει κανείς

Εικόνα 4: Άγχος vs Εργασιακή Εξουθένωση
Πηγή: Smith et al, 2019

2.2. Αίτια Εργασιακής Εξουθένωσης

Οι αιτίες της εξουθένωσης γενικά χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: τους παράγοντες κατάστασης και τους μεμονωμένους παράγοντες Bakker et al. (2014). Οι παράγοντες της κατάστασης περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις εργασίας και (έλλειψη) πόρων εργασίας. Οι απαιτήσεις των εργαζομένων είναι πτυχές της εργασίας που απαιτούν επίμονες προσπάθειες Demerouti et al. (2001). Ως εκ τούτου, οι απαιτήσεις εργασίας συνδέονται με φυσιολογικά και ψυχολογικά κόστη, όπως αυξημένους παλμούς καρδιάς και κόπωση. Τέτοια συμπτώματα μπορεί να θέσουν το έδαφος για να βιώσει κάποιος την εξουθένωση, διότι οι απαιτήσεις εργασίας οδηγούν τους εργαζόμενους να αισθάνονται εξαντλημένοι και να απομακρύνονται ψυχικά από τη δουλειά τους Bakker et al. (2000). Η ασάφεια των ρόλων, η σύγκρουση ρόλων, το άγχος του ρόλου, τα αγχωτικά γεγονότα, ο φόρτος εργασίας και η πίεση εργασίας είναι από τις σημαντικότερες απαιτήσεις εργασίας που προκαλούν εξάντληση Alarcon (2011); Lee and Ashforth, (1996).

Οι πόροι εργασίας είναι οι σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές ή οργανωτικές πτυχές της εργασίας που διευκολύνουν την επίτευξη των εργασιακών αξόνων, μειώνουν τις εργασιακές απαιτήσεις και το κόστος τους ή ενθαρρύνουν την προσωπική ανάπτυξη μέσω σημαντικών εργασιών Bakker and Demerout (2007). Η συσχέτιση μεταξύ των πόρων εργασίας και της εξουθένωσης είναι σταθερά αρνητική, όπου τα χαμηλότερα επίπεδα πόρων εργασίας συνδέονται με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, ειδικά σε ό,τι αφορά τον κυνισμό Demerouti et al (2001). Επιπλέον, η θεωρία του Job Demands-Resources Bakker and Demerouti (2007, 2014); Demerouti and Bakker (2011) προτείνει ότι οι πόροι εργασίας διαδραματίζουν ρυθμιστικό ρόλο στη σχέση μεταξύ απαιτήσεων εργασίας και εξάντλησης. Οι Bakker, Demerouti and Euwema (2005) διαπίστωσαν ότι όταν οι

εργαζόμενοι αντιμετώπισαν αυτονομία, έλαβαν ανατροφοδότηση, είχαν κοινωνική στήριξη ή είχαν σχέση υψηλής ποιότητας με τον επιβλέποντα, υπόκειτο σε φόρτο εργασίας, συναισθηματικές απαιτήσεις, φυσικές απαιτήσεις και εργασιακή παρεμβολή οδηγήθηκαν σε υψηλά επίπεδα εξουθένωσης. Επομένως, η εξουθένωση είναι πιθανότερο να αναπτυχθεί όταν συνδυάζονται οι υψηλές απαιτήσεις εργασίας με χαμηλούς πόρους εργασίας.

Σε ότι αφορά στους ατομικούς παράγοντες, το κοινωνικοοικονομικό status όσο και οι μεταβλητές προσωπικότητας, έχουν αναλυθεί να δημιουργούν το υπόβαθρο για να υποφέρει κάποιος από συμπτώματα εξουθένωσης. Η μελέτη του Hakanen et al. (2011) μεταξύ Φιλανδών εργαζομένων διαπίστωσε ότι η κοινωνικοοικονομική κατάσταση και η γνωστική ικανότητα στην εφηβεία συνδέονταν με την εργασιακή εξουθένωση 35 χρόνια αργότερα, μέσω της εκπαίδευσης ενηλίκων και της πικουλίας των δεξιοτήτων. Η προσωπικότητα επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται το εργασιακό περιβάλλον τους και ως εκ τούτου, πώς αντιμετωπίζουν τις απαιτήσεις και τις πηγές εργασίας. Ένταση μπορεί να προκύψει, για παράδειγμα, όταν το περιβάλλον εργασίας δεν είναι ευθυγραμμισμένο με την ατομική προσωπικότητα, οδηγώντας σε ματαίωση των ατομικών αναγκών. Για παράδειγμα, όταν ένας εσωστρεφής τεχνικός καθίσταται ηγέτης, θα χρειαστεί να επιβάλει συμπεριφορές στις οποίες δεν είναι συνηθισμένος - για παράδειγμα, παρουσιάσεις για μεγαλύτερες ομάδες συναδέλφων. Αυτή η αποτυχία ανάμεσα στην προσωπικότητα και τις απαιτήσεις εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές αντιδράσεις στρες, ιδιαίτερα όταν οι απασχολούμενοι συχνά εκτίθενται σε απαιτήσεις που δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες και τις προτιμήσεις τους. Οι Alarcon, Eschleman and Bowling (2009) βρήκαν ότι τέσσερις από τους Μεγάλους Πέντε παράγοντες της προσωπικότητας Costa and McCrae, (1985) - η συναισθηματική σταθερότητα, η εξωστρέφεια, η ευσυνειδησία

και η συσχέτιση - συσχετίζονταν αρνητικά με κάθε μία από τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης. Επιπλέον, τα άτομα με υψηλή αυτοπεποίθηση, αισιοδοξία και εγωϊσμό ήταν καλύτερα ικανά να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις τους - πιθανότατα επειδή πιστεύουν ότι ελέγχουν το εργασιακό τους περιβάλλον και κατά συνέπεια είναι πιο πιθανό να επιλύσουν προληπτικά προβλήματα και να αναζητήσουν πόρους όταν αντιμετωπίζουν τις απαιτήσεις της εργασίας.

Πρέπει να σημειωθεί ότι αυτοί οι παράγοντες κατάστασης και οι ατομικοί παράγοντες είναι σχετικά σταθεροί και πιθανόν να παραμείνουν σε παρατεταμένη χρονική περίοδο. Αυτό σημαίνει ότι εάν το περιβάλλον εργασίας δεν είναι βέλτιστο ή όταν οι εργαζόμενοι έχουν μια προσωπικότητα που δεν ταιριάζει με την κατάσταση εργασίας, τελικά, η χρόνια εξουθένωση από την εργασία είναι ένας πιθανός κίνδυνος. Ωστόσο, οι έρευνες δείχνουν ότι τα επίπεδα ευημερίας και επαγγελματικής ικανότητας επίσης κυμαίνονται σε βραχύτερες χρονικές περιόδους, δηλαδή από εβδομάδα σε εβδομάδα και ακόμη και καθημερινά (Xanthoroulou, Bakker and Ilies (2012)).

Επιπλέον, όσον αφορά στα αίτια έχουν προσδιοριστεί έξι βασικοί τομείς: φόρτος εργασίας, έλεγχος, ανταμοιβή, κοινότητα, δικαιοσύνη και αξίες. Οι δύο πρώτοι τομείς αντικατοπτρίζονται στο Μοντέλο ζήτησης-ελέγχου του εργασιακού άγχους. Η υπερφόρτωση εργασίας συμβάλλει στην εξουθένωση εξαντλώντας την ικανότητα των ατόμων να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εργασίας. Όταν αυτού του είδους η υπερφόρτωση είναι μια χρόνια εργασιακή κατάσταση, υπάρχει μικρή δυνατότητα ανάπαυσης, ανάκτησης και αποκατάστασης ισορροπίας. Ένας βιώσιμος και διαχειρίσιμος φόρτος εργασίας, αντίθετα, παρέχει ευκαιρίες να χρησιμοποιηθούν και να βελτιωθούν οι υπάρχουσες δεξιότητες καθώς και να καταστούν αποτελεσματικές σε νέους τομείς δραστηριότητας.

Διαπιστώθηκε σαφής σύνδεση μεταξύ της έλλειψης ελέγχου και της εξουθένωσης. Αντίθετα, όταν οι εργαζόμενοι έχουν αντιληφθεί την ικανότητά τους να επηρεάζουν τις αποφάσεις που επηρεάζουν την εργασία τους, να ασκούν επαγγελματική αυτονομία και να αποκτούν πρόσβαση στους απαραίτητους πόρους για να κάνουν μια αποτελεσματική δουλειά, είναι πιθανότερο να βιώσουν εργασιακή εξάρτηση.

Το αίτιο της ανταμοιβής αναφέρεται στη δύναμη των ενισχύσεων για να σχηματίσουν μια συμπεριφορά. Ανεπαρκής, μη αναγνώριση ανταμοιβή (είτε οικονομική, θεσμική ή κοινωνική) αυξάνει την ευπάθεια των ανθρώπων στην εξουθένωση, διότι υποτιμά τόσο το έργο όσο και τους εργαζόμενους και συνδέεται στενά με τα συναισθήματα της αναποτελεσματικότητας. Σε αντίθεση, συνέπεια στη διάσταση ανταμοιβής οι υλικές ανταμοιβές και ευκαιρίες για εγγενή ικανοποίηση (Maslach and Leiter (2016)).

Το αίτιο της κοινότητας έχει να κάνει με τις συνεχιζόμενες σχέσεις που οι εργαζόμενοι έχουν με άλλους ανθρώπους στη δουλειά. Όταν αυτές οι σχέσεις χαρακτηρίζονται από έλλειψη υποστήριξης, εμπιστοσύνης και ανεπίλυτων συγκρούσεων, τότε υπάρχει μεγαλύτερος κίνδυνος εξουθένωσης. Αντίθετα, όταν αυτές οι σχέσεις εργασίας λειτουργούν καλά, υπάρχει μεγάλη κοινωνική στήριξη, οι εργαζόμενοι έχουν αποτελεσματικά μέσα για να επιλύουν τις διαφωνίες τους και είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίσουν την εξάρτηση με την εργασία τους (Maslach and Leiter (2016)).

Το αίτιο της δικαιοσύνης προκύπτει από τη βιβλιογραφία για την ισότητα και την κοινωνική δικαιοσύνη. Η δικαιοσύνη είναι ο βαθμός στον οποίο οι αποφάσεις λαμβάνονται στην εργασία να είναι δίκαιες. Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν την ποιότητα των διαδικασιών και τη δική τους συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, ως δείκτη της θέσης τους στη κοινότητα. Είναι πιθανό να προκύψει κυνισμός,

θυμός και εχθρότητα όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ότι δεν αντιμετωπίζονται με τον κατάλληλο σεβασμό (Maslach and Leiter (2016)).

Τέλος, το αίτιο των αξιών περιλαμβάνει το γνωστικό-συναισθηματικό μέρος, την εξουσία των στόχων της εργασίας και τις προσδοκίες. Οι αξίες είναι τα ιδανικά και τα κίνητρα που αρχικά προσέλκυσαν τους ανθρώπους στη δουλειά τους και έτσι είναι η κινητήρια σχέση μεταξύ του εργαζόμενου και του χώρου εργασίας, που υπερβαίνει την χρηστική ανταλλαγή του χρόνου για χρήματα ή πρόοδο. Όταν υπάρχουν συγκρούσεις αξιών στη δουλειά και, ως εκ τούτου, ένα χάσμα μεταξύ ατομικών αξιών και αξιών του οργανισμού, οι εργαζόμενοι θα πιάσουν τους εαυτούς τους να κάνουν μια ανταλλαγή μεταξύ της εργασίας που θέλουν να κάνουν και της εργασίας που πρέπει να κάνουν, και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη εξουθένωση (Maslach and Leiter (2016)).

2.3. Εργαλεία Μέτρησης Εργασιακής Εξουθένωσης

Προτάθηκαν διάφορα μέτρα για τη μέτρηση της εργασιακής εξουθένωσης, βασισμένα σε διαφορετικές υποθέσεις σχετικά με την εξουθένωση και πολλά από αυτά βασίστηκαν στην εγκυρότητα των στοιχείων ή δηλώσεων που μετρούνταν. Το πρώτο μέτρο για τη μέτρηση της εργασιακής εξουθένωσης που βασίστηκε σε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα της ψυχομετρικής έρευνας ήταν το Maslach Burnout Inventory (MBI). Το MBI σχεδιάστηκε ειδικά για την αξιολόγηση των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης που είχε προκύψει από την προηγούμενη ποιοτική έρευνα. Θεωρείται το πρότυπο εργαλείο έρευνας στον τομέα αυτό και έχει μεταφραστεί και επικυρωθεί σε πολλές γλώσσες. Αντίθετα, άλλα αρχικά μέτρα της εργασιακής εξουθένωσης επικεντρώθηκαν μόνο στη διάσταση της εξάντλησης.

Αυτή η διάκριση μεταξύ των μέτρων που εκτιμούν τις διάφορες διαστάσεις της εξουθένωσης και εκείνων που εκτιμούν τη μοναδική διάσταση της εξάντλησης, συνεχίζεται μέχρι σήμερα, και αντικατοπτρίζει διαφορετικές εννοιολογίσεις της εξουθένωσης. Για παράδειγμα, το Bergen Burnout Inventory (BBI) αξιολογεί τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης: εξάντληση στην εργασία, κυνισμός προς την έννοια της εργασίας και την αίσθηση ανεπάρκειας στην εργασία. Το εργαλείο του Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) αξιολογεί τις δύο διαστάσεις εξάντλησης και την αποσύνδεση από την εργασία. Άλλα μέτρα επικεντρώνονται αποκλειστικά στην εξάντληση, αν και διαφοροποιούνται μεταξύ των διαφόρων πτυχών της εξάντλησης. Για παράδειγμα, το μέτρο Burnout Shirom-Melamed (SMBM) διακρίνει μεταξύ της σωματικής κόπωσης, της συναισθηματικής εξάντλησης και της γνωστικής κούρασης. Και το μέτρο Burnout Copenhagen (CBI) κάνει μια διάκριση μεταξύ σωματικής και ψυχολογικής εξάντλησης (Maslach and Leiter (2016)).

Έχουν υπάρξει και άλλες αλλαγές και τροποποιήσεις της εξουθένωσης κατά τη διάρκεια των ετών. Επειδή η αρχική ανησυχία για το burnout προέκυψε από τα επαγγέλματα φύλαξης, όπως η υγεία στην περίθαλψη και τις υπηρεσίες για τον άνθρωπο, τα μέτρα που αναπτύχθηκαν στη δεκαετία του 1980 τείνουν να αντικατοπτρίζουν την εμπειρία αυτών των επαγγελματιών. Αργότερα, ωστόσο, άλλες επαγγελματικές ομάδες άρχισαν να ενδιαφέρονται για την εμφάνιση της εξουθένωσης, αλλά υπήρξαν κάποιες δυσκολίες προσαρμογής των υφιστάμενων μέτρων στις συνθήκες της εργασίας τους. Για το MBI, η λύση ήταν η ανάπτυξη μιας γενικής έρευνας που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε επάγγελμα (MBI-GS). Δεν ήταν μόνο διάφορα στοιχεία που αναθεωρήθηκαν για να είναι πιο "ουδέτερα από την εργασία", αλλά η διάσταση της αποπροσωποποίησης (η οποία ήταν πιο συγκεκριμένη στις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον άνθρωπο) διευρύνθηκε ώστε να αναφέρεται

σε αρνητική απόσπαση από την εργασία και μετονομάστηκε σε κυνισμό και η διάσταση της προσωπικής ολοκλήρωσης διευρύνθηκε και μετονομάστηκε επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Εντούτοις, ορισμένα μέτρα προσέθεσαν επίσης ορισμένες νέες διαστάσεις στην έννοια της εξουθένωσης. Για παράδειγμα, το Spanish Burnout Inventory αποτελείται από τέσσερις διαστάσεις: ενθουσιασμό προς την εργασία, ψυχολογική εξάντληση, η λιτότητα και η ενοχή. Εν τω μεταξύ, ορισμένοι ερευνητές ανησυχούσαν ότι περισσότερο η ουδέτερη διατύπωση σήμαινε απώλεια του συγκεκριμένου διαπροσωπικού ζητήματος για τους εργαζόμενους στον τομέα των ανθρώπινων υπηρεσιών, έτσι ανέπτυξαν ένα νέο μέτρο της διαπροσωπικής καταπόνησης. Παραμένει μια ανοιχτή ερώτηση αν αυτά τα πρόσθετα στοιχεία είναι βασικά στοιχεία της εξουθένωσης από μόνη της ή αν αξιολογούν εμπειρίες ή συνθήκες που συχνά συνοδεύουν την εμπειρία της εξουθένωσης. (Maslac and Leiter (2016))

2.4. Σημάδια & Συμπτώματα Εργασιακής Εξουθένωσης

Η εργασιακή εξουθένωση είναι μια σταδιακή διαδικασία. Δεν συμβαίνει εν μία νυκτί, αλλά μπορεί να εξελίσσεται σταδιακά. Τα σημάδια και τα συμπτώματα είναι εκ πρώτης όψεως αμυδρά, αλλά γίνονται χειρότερα όσο περνάει ο καιρός. (Smith et al. (2019))

Φυσικά σημάδια και συμπτώματα Εργασιακής Εξουθένωσης:

- ✓ Αίσθηση κούρασης και αποστράγγισης τις περισσότερες φορές,
- ✓ Χαμηλή ανοσία και συχνές ασθένειες,
- ✓ Συχνοί πονοκέφαλοι και μυϊκοί πόνοι,
- ✓ Αλλαγές στην όρεξη και στις συνήθειες ύπνου,

Συναισθηματικά σημάδια και συμπτώματα της Εργασιακής Εξουθένωσης

- ✓ Αίσθηση κούρασης και μη αυτοπεποίθησης,
- ✓ Όταν κάποιος αισθάνεται ανήμπορος, παγιδευμένος και νικημένος,
- ✓ Όταν κάποιος αισθάνεται αποσπασμένος, μόνος στον κόσμο,
- ✓ Αίσθηση απώλειας κινήτρων,
- ✓ Όταν κάποιος έχει όλο και πιο κυνικές και αρνητικές προοπτικές,
- ✓ Όταν κάποιος έχει μειωμένη ικανοποίηση και αίσθηση εκπλήρωσης.

Συμπεριφορικά σημάδια και συμπτώματα της Εργασιακής Εξουθένωσης

- ✓ Απόσυρση από ευθύνες,
- ✓ Απομόνωση από τους υπόλοιπους,
- ✓ Αργοπορία, όταν απαιτείται περισσότερος χρόνος για να γίνουν πράγματα,
- ✓ Χρήση φαγητού, ναρκωτικών και αλκοόλ για να τα βγάλει κάποιος πέρα,
- ✓ Να ρίχνει κάποιος τις απογοητεύσεις του στους άλλους,
- ✓ Να απουσιάζει κάποιος από τη δουλειά, να εμφανίζεται αργότερα ή να φεύγει νωρίτερα (Smith et al. (2019))

Κεφάλαιο 3^ο: ΟΠΕΚΑ

3.1. Νομοθεσία

Ο ΟΠΕΚΑ, Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης συστάθηκε με τον Ν. 4520/2018 (ΦΕΚ τ. Β' 30/22-2-2018). Από την έναρξη ισχύος του παρόντος Νόμου ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) μετονομάστηκε σε Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) και συνιστά ενιαίο φορέα υλοποίησης πολιτικών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Ν. 4387/2016 (Α'85).

Ο ΟΠΕΚΑ είναι Ν.Π.Δ.Δ., τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και έχει την έδρα του στην Αθήνα. Κατέστη οιονεί καθολικός διάδοχος του ΟΓΑ ως προς το σύνολο των αρμοδιοτήτων του, όπως αυτές ίσχυαν κατά την έναρξη ισχύος του Ν. 4520/2018.



Εικόνα 5: Logo ΟΠΕΚΑ

Πηγή: <https://www.ant1news.gr/eidiseis/article/552193/opeka-xekinoyn-oi-aitiseis-gia-to-epidoma-se-polyteknes-kai-triteknes-agrotisses-miteres>

3.2. Σκοπός Ίδρυσης

Σύμφωνα με τον νόμο σύστασης του ΟΠΕΚΑ και στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σκοπός του είναι: α) Η χορήγηση χρηματοδοτούμενων από τον Κρατικό Προϋπολογισμό προνοιακών παροχών, επιδομάτων, οικονομικών ενισχύσεων, κοινωνικών υπηρεσιών, για την οικονομική στήριξη και κοινωνική ένταξη οικογενειών και ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, β) Η υλοποίηση, εκτέλεση και διαχείριση προγραμμάτων, δράσεων και ενεργειών που αφορούν προνοιακές πολιτικές του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, γ) Η χορήγηση παροχών και υπηρεσιών, κοινωνικού, εκπαιδευτικού, πολιτιστικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας (ΛΑΕ) του ν. 3050/ 2002 (Α'214). Για την υλοποίηση του σκοπού αυτού: α) Συστήθηκε στον ΟΠΕΚΑ Λογαριασμός Προνοιακών Παροχών και Κοινωνικών Υπηρεσιών, με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια, και β) διατηρήθηκε ο ΛΑΕ του ν. 3050/2002, με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια.

Ειδικότερα και εν συντομία ο Οργανισμός διαχειρίζεται τα εξής:

1. Το Επίδομα Παιδιού του άρθρου 214 του νόμου 4512/2018,
2. Το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων του άρθρου 93 του νόμου 4387/2018,
3. Τα προνοιακά επιδόματα αναπηρίας άρθρο 215 του νόμου 4512/2018,
4. Την παροχή σύνταξης, ασφαλιστικής ικανότητας και εξόδων κηδείας που χορηγούσε ο ΟΓΑ στους ανασφάλιστους υπερήλικες προ του νόμου 4387/2016, σύμφωνα με τους νόμους 1296/1982 και 4093/2012.
5. Τις παροχές και τις υπηρεσίες του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας.

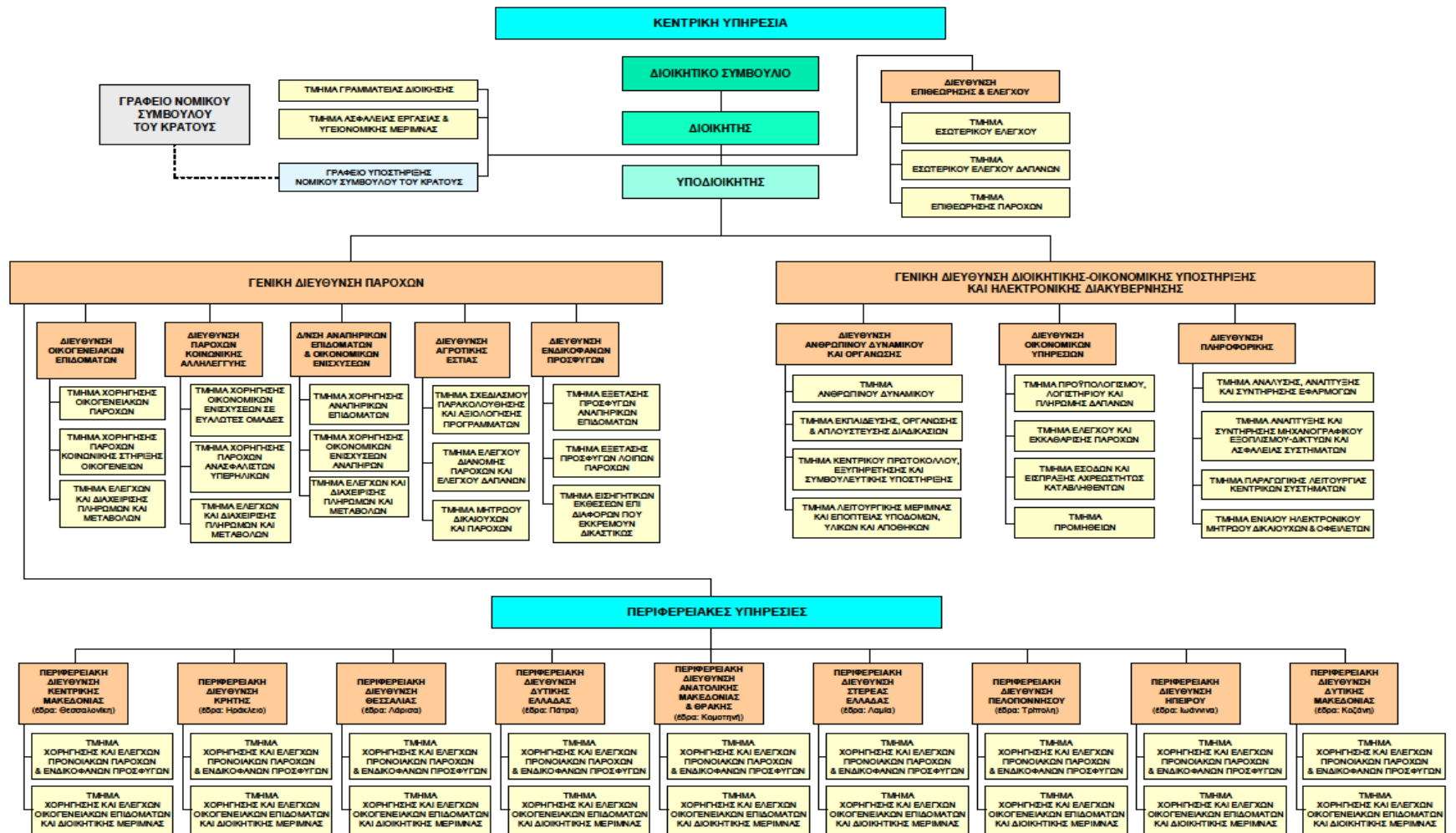
6. Προνοιακές παροχές, εισοδηματικές ενισχύσεις και κοινωνικές υπηρεσίες για την στήριξη ειδικών και ευπαθών ομάδων, όπως το Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής σε ανασφάλιστους υπερήλικες, την εισοδηματική ενίσχυση Οικογενειών Ορεινών Μειονεκτικών Περιοχών, το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, το Επίδομα Στέγασης.

Σημειώνεται δε ότι με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, και Κοινωνικών Υποθέσεων ή με κοινή απόφαση του ανωτέρω και των κατά περίπτωση συναρμόδιων Υπουργών, μπορεί να ανατίθενται στον ΟΠΕΚΑ η υλοποίηση ή η διαχείριση κάθε άλλου προνοιακού προγράμματος ή οικονομικής ενίσχυσης Κοινωνικής πολιτικής.

3.3. Οργανόγραμμα

Όπως απεικονίζεται στο παρακάτω οργανόγραμμα, ο ΟΠΕΚΑ διαθέτει εννέα Κεντρικές Διευθύνσεις, που αποτελούν την Κεντρική του Υπηρεσία στην οδό Πατησίων 30, στην Αθήνα και εννέα Περιφερειακές Διευθύνσεις διατηρώντας τις δομές του πρώην ΟΓΑ (Κεντρικής Μακεδονίας – έδρα Θεσσαλονίκη, Κρήτης – έδρα Ηράκλειο, Θεσσαλίας – έδρα Λάρισα, Δυτικής Ελλάδας – έδρα Πάτρα, Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης – Κομοτηνή, Στερεάς Ελλάδας – έδρα Λαμία, Πελοποννήσου – έδρα Τρίπολη, Ηπείρου – έδρα Ιωάννινα, Δυτικής Μακεδονίας – έδρα Κοζάνη) οι οποίες αποτελούνται από δύο τμήματα η κάθε μια α) Τμήμα Χορήγησης & Ελέγχων Προνοιακών Παροχών & Ενδικοφανών Προσφυγών, β) Τμήμα Χορήγησης & Ελέγχων Οικογενειακών Επιδομάτων & Διοικητικής Μέριμνας.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΟΠΕΚΑ



Εικόνα 6 : Οργανόγραμμα ΟΠΕΚΑ
 Πηγή: <https://opeka.gr/organogramma/>

3.4. Εργαζόμενοι

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΠΕΚΑ, την 1/10/2019 ο Οργανισμός διέθετε στο σύνολο των Διευθύνσεών του 282 υπαλλήλους.

Αναλυτικότερα, η κατανομή του προσωπικού απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΘΕΣΗΣ	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	126	60	90	6

*Πίνακας 1: Αριθμός υπαλλήλων ΟΠΕΚΑ ανά κατηγορία
Πηγή: Στοιχεία Τμήματος Οργάνωσης&Εκπαίδευσης την 1/10/19*

Κεφάλαιο 4ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. Σκοπός διεξαγωγής

Ως εργαζόμενη στον νεοσύστατο πυλώνα της κοινωνικής πολιτικής που εξυπηρετεί ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και έχοντας υπόψη έρευνες που εξετάζουν τη σχέση της εργασιακής ικανοποίησης με την αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα, την καλή ψυχική υγεία αλλά και την εργασιακή εξουθένωση, θέλησα να ασχοληθώ με τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων της Κεντρική Υπηρεσίας με έδρα την Αθήνα και των εννέα Περιφερειακών Διευθύνσεων του ΟΠΕΚΑ (Κεντρικής Μακεδονίας, Κρήτης, Θεσσαλίας, Δυτικής Ελλάδας, Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης, Στερεάς Ελλάδας, Πελοποννήσου, Ηπείρου και Δυτικής Μακεδονίας), με απώτερο σκοπό να υπάρχει δυνατότητα να ληφθεί υπόψη από την εκάστοτε Διοίκηση του Οργανισμού προς όφελος μιας ευχάριστης και παραγωγικής επαγγελματικής καθημερινότητας.

4.2. Η Διατύπωση των στόχων

Ο πρώτος στόχος της διεξαγωγής της έρευνας είναι να μετρηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων ως προς τις εξής πτυχές:

- α) Εργασιακό Περιβάλλον,
- β) Σχέση με τους Συναδέλφους,
- γ) Αντικείμενο εργασίας,
- δ) Σχέση με τον Προϊστάμενο,

ε) Την Αμοιβή,

στ) Σχέση με τη Διοίκηση του Οργανισμού,

ζ) Μακροοικονομικό / Εξωτερικό Περιβάλλον

Ο δεύτερος στόχος είναι να διερευνηθεί η επίδραση δημογραφικών παραγόντων στην εργασιακή ικανοποίηση και

Ο τρίτος να διερευνηθεί η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης των υπαλλήλων στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

4.3. Αναμενόμενα οφέλη

Καθώς ο ΟΠΕΚΑ είναι ένας νεοσύστατος Οργανισμός είναι η πρώτη φορά που διεξάγεται μια έρευνα σε αυτό το πεδίο και αφορά όλους τους υπαλλήλους του πανελλαδικά. Τα ευρήματα της έρευνας θα τεθούν στη διάθεση του ΟΠΕΚΑ, όπως έχω δεσμευθεί κατά τη χορήγηση της με αριθμ πρωτ.349/30-7-2019 άδειας του τμήματος Εκπαίδευσης, Οργάνωσης & Απλούστευσης Διαδικασιών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης του ΟΠΕΚΑ προκειμένου να αξιοποιηθούν στην κατεύθυνση της ακόμη καλύτερης μέριμνάς του, για τις ανάγκες και τα πιθανά προβλήματα των εργαζομένων. Η χορήγηση της εν λόγω άδειας, δείχνει το ενδιαφέρον του Οργανισμού για τις ανάγκες των εργαζομένων σε ένα τόσο δύσκολο επαγγελματικό χώρο, που απαιτεί συνεχή μέριμνα και έρευνα με σκοπό την ικανοποίηση των εργαζομένων και την αποφυγή του Συνδρόμου Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Burn Out).

Κεφάλαιο 5ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Επιλογή δείγματος

Ως πληθυσμός αναφοράς ορίστηκε το σύνολο των υπηρετούντων υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ κατά την 1/10/2019, σύμφωνα με στοιχεία που δόθηκαν από τον Οργανισμό, κατά την ίδια ημερομηνία, ο οποίος ανέρχεται στους 282 υπαλλήλους.

Το τελικό δείγμα της έρευνας είναι οι 82 από τους 282 υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, της Κεντρικής του Υπηρεσίας και των εννέα Περιφερειακών Διευθύνσεών του. Να σημειωθεί ότι τα 30 από τα 282 email που στάλθηκαν επέστρεψαν χωρίς να φτάσουν στους παραλήπτες τους.

5.2. Κατασκευή ερωτηματολογίου

Ένα καλά δομημένο ερωτηματολόγιο, με σαφή σύνταξη και απαίτηση μικρού χρόνου συμπλήρωσης ώστε να μην κουράζει τους ερωτώμενους, εξασφαλίζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Για τον παραπάνω λόγο οι ερωτήσεις κατασκευάστηκαν έχοντας μελετήσει τόσο τις θεωρίες, όσο και τα εργαλεία μέτρησης εργασιακής ικανοποίησης. Χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Minnesota, Job Description Index, Job Satisfaction Survey Spector. Οι απαντήσεις ζητήθηκε να δοθούν επιλέγοντας μια απάντηση από την πενταβάθμια κλίμακα Lickert, και πιο συγκεκριμένα ξεκινώντας από το Διαφωνώ απόλυτα, Μάλλον Διαφωνώ, Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, Συμφωνώ και τέλος Συμφωνώ απόλυτα.

Αρχικά, το ερωτηματολόγιο στάλθηκε πιλοτικά μετά από παρότρυνση της επιβλέπουσας σε δέκα υπαλλήλους διαφορετικών ειδικοτήτων για συμπλήρωση, με σκοπό να διαπιστωθεί εάν οι ερωτήσεις ήταν σαφείς και να μετρηθεί ο χρόνος που απαιτούνταν για τη συμπλήρωσή του. Έγιναν κάποιες διορθώσεις, παραλήφθηκαν κάποιες ερωτήσεις για λόγους μείωσης του χρόνου συμπλήρωσης, στάλθηκε για τελικό έλεγχο στην επιβλέπουσα και το ερωτηματολόγιο οριστικοποιήθηκε στην παρούσα μορφή του. (παράρτημα 1)

Έχει τις εξής ενότητες:

Αρχικά υπάρχει μια εισαγωγή σκοπός της οποίας ήταν η ενημέρωση των συναδέλφων για την πραγματοποίηση της έρευνας, για τη λήψη άδειας για την πραγματοποίησή της από το αρμόδιο τμήμα του Οργανισμού, για τον σκοπό της και το γεγονός ότι η όλη η διαδικασία τηρεί τους κανόνες της ανωνυμίας, της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Το πρώτο μέρος αφορά στα δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων και πιο συγκεκριμένα:

1. Φύλλο,
2. Ηλικία,
3. Οικογενειακή κατάσταση,
4. Πλήθος παιδιών,
5. Κατηγορία εκπαίδευσης στην οποία υπηρετούν αυτή τη στιγμή,
6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ συμπεριλαμβανομένων και των ετών στον πρώην ΟΓΑ,
7. Σχέση εργασίας,
8. Θέση εργασίας,
9. Επαφή με το κοινό,

10. Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές (συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών από πρόσθετη εργασία - π.χ. συμμετοχή σε επιτροπές, υπερωριακή απασχόληση, συνεδριάσεις Συμβουλίων κλπ),
11. Απασχόληση σε Αθήνα / Θεσσαλονική ή άλλη Περιφερειακή Διεύθυνση.

Στη συνέχεια στο σώμα του ερωτηματολογίου, οι συνάδελφοι κλήθηκαν να εκφράσουν την άποψή τους, ως προς την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους σε σχέση με:

- A) Το εργασιακό περιβάλλον (τέσσερις ερωτήσεις),
- B) Τη σχέση με τους συναδέλφους τους (τέσσερις ερωτήσεις),
- Γ) Το αντικείμενο της εργασίας (τέσσερις ερωτήσεις),
- Δ) Τη σχέση τους με τον προϊστάμενό τους (τέσσερις ερωτήσεις),
- E) Την αμοιβή που λαμβάνουν (τέσσερις ερωτήσεις),
- ΣΤ) Τη Διοίκηση του Οργανισμού (τέσσερις ερωτήσεις),
- Z) Το Μακροοικονομικό / Εξωτερικό Περιβάλλον (τρεις ερωτήσεις),

Αναλυτικότερα:

A) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από το εργασιακό τους περιβάλλον κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις 12^η έως και 15^η) που στηρίχθηκαν στη θεωρία της Υγιεινής – Παρακίνησης ή θεωρία των δύο προαγόντων του Herzberg.

Β) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη σχέση τους με τους συναδέλφους κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις από την 16^η ως 19^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

- ⇒ Στη θεωρία της Υγιεινής – Παρακίνησης ή θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (ερώτηση 16^η),
- ⇒ Στη θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow (17^η και 18^η ερωτήσεις),
- ⇒ Στη θεωρία του Alderfer (ERG) (19^η ερώτηση).

Γ) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από το αντικείμενο εργασίας τους κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις από 20^η έως 23^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

- ⇒ Στη θεωρία του Προτύπου της υποκινητικής διαδικασίας των Πορτερ και Lawler (ερωτήσεις 20^η και 21^η),
- ⇒ Στη θεωρία του X και Y του McGregor (22^η και 23^η ερώτηση)

Δ) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη σχέση τους με τον προϊστάμενό τους κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις από 24^η έως 27^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

- ⇒ Στη θεωρία X και Y του McGregor (24^η ερώτηση),
- ⇒ Στη θεωρία του Alderfer – Existence, Relatedness, Growth (25^η ερώτηση),
- ⇒ Στη θεωρία Υγιεινής – Παρακίνησης ή θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (26^η και 27^η ερώτηση)

Ε) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την αμοιβή τους κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις από 28^η έως 31^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

⇒ Στη θεωρία της Ισότητας και της Δικαιοσύνης του Adams S (28^η και 29^η ερώτηση),

⇒ Στη θεωρία των προσδοκιών του Vroom (ερωτήσεις 32^η και 33^η).

ΣΤ) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη σχέση τους με τη Διοίκηση κατασκευάστηκαν τέσσερις ερωτήσεις (ερωτήσεις 32^η έως 35^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

⇒ Στη θεωρία της Υγιεινής – Παρακίνησης ή θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (32^η και 33^η ερώτηση),

⇒ Στη θεωρία στοχοθέτησης του Locke A. (ερωτήσεις 34^η και 35^η).

Ζ) Σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από το Μακροοικονομικό / Εξωτερικό Περιβάλλον κατασκευάστηκαν τρεις ερωτήσεις (ερωτήσεις 36^η έως 38^η) που στηρίχθηκαν στις θεωρίες ως εξής:

⇒ Στη θεωρία της Ισότητας και της Δικαιοσύνης του Adams (ερωτήσεις 36^η και 37^η),

⇒ Στη θεωρία Υγιεινής – Παρακίνησης ή θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (38^η ερώτηση)

Τέλος, προκειμένου να μετρηθεί η επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση τέθηκαν δέκα ερωτήσεις, οι οποίες ζητήθηκε να απαντηθούν με τη πεντάβαθμη κλίμακα Lickert και αναλυτικότερα ξεκινώντας από Ποτέ, Σπάνια, Περιστασιακά, Συχνά και τέλος Διαρκώς. Λήφθηκε κάποιος αριθμός ερωτήσεων και συγκεκριμένα δέκα από τις είκοσι δύο του ερωτηματολογίου της Εργασιακής Εξουθένωσης της Maslach (MBI) - Maslach and Jackson (1986). Οι ερωτήσεις 2^η, 4^η, 7^η και 10^η αφορούν στην αποπροσωποποίηση, οι ερωτήσεις 5^η και 9^η στα προσωπικά επιτεύγματα και οι ερωτήσεις 1^η, 3^η, 6^η και 8^η στη συναισθηματική εξάντληση.

Η κλίμακα MBI έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στο παρελθόν στην Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο στην αρχική του μορφή αποτελείται από 22 στοιχεία σε μια κλίμακα Likert των 7 σημείων (που κυμαίνεται από 0: δεν μου συμβαίνει ποτέ, σε 6: μου συμβαίνει σε καθημερινή βάση), σε τρεις βαθμίδες: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπική ολοκλήρωση. Οι υψηλότερες βαθμολογίες στην αποπροσωποποίηση και την συναισθηματική εξάντληση αντιστοιχούν σε πιο σοβαρά συμπτώματα burnout. Αντίθετα, ένα υψηλότερο σκορ στην προσωπική ολοκλήρωση αντιστοιχεί σε χαμηλότερα συμπτώματα burnout. Η κλίμακα MBI έχει χρησιμοποιηθεί στην Ελλάδα για την έναρξη του συνδρόμου burnout Anagnostopoulos and Papadatou (1992); Papadatou et al (1994), Koustelios (2001), Tsigilis et al (2006), με αποδεκτά αποδεικτικά στοιχεία εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Stringari et al (2019)

5.3. Συλλογή δεδομένων / Χρονοδιάγραμμα

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των συναδέλφων στις 7/11/2019 συνοδευόμενο με επεξηγηματικό email από την υπηρεσιακή ηλεκτρονική μου διεύθυνση προκειμένου να είναι αναγνωρίσιμη και να μην θεωρηθεί spam διότι η φόρμα υπάρχει δυνατότητα να σταλεί μόνο από την ηλεκτρονική διεύθυνση του gmail, εφόσον το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε μέσω google form. Εξ' αρχής έγινε γνωστή η ημερομηνία κατά την οποία το ερωτηματολόγιο θα ήταν "ανοιχτό" προς συμπλήρωση. Τις πρώτες δέκα επτά ημέρες η ανταπόκριση των συναδέλφων ήταν πολύ μικρή οπότε χρειάστηκε να σταλεί υπενθυμιστικό email.

Το αποτέλεσμα ήταν στις 30/11/2019 το δείγμα να είναι τελικά αυτό που αναφέρθηκε παραπάνω, δηλαδή 82 απαντημένα ερωτηματολόγια.

5.4. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων με spss

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για τη στατιστική ανάλυση είναι το SPSS (SPSS για Windows - Έκδοση 20.5).

Κεφάλαιο 6ο: Αποτελέσματα Έρευνας

6.1. Ανάλυση αξιοπιστίας

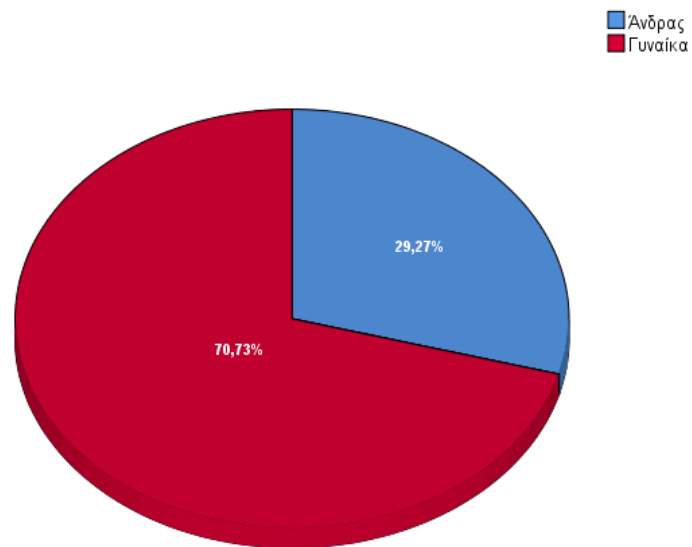
Το Cronbach alpha αξιολόγησε την εσωτερική συνοχή συνολικά του ερωτηματολογίου αλλά και της κλίμακας MBI. Κατά την επεξεργασία των δεδομένων κρίθηκε απαραίτητη η αντιστροφή της διάταξης των απαντήσεων οι οποίες είχαν αντίθετη (αρνητική διατύπωση). Οι ερωτήσεις για τις οποίες χρειάστηκε αντιστροφή ήταν οι 39 α έως γ καθώς και 39θ και 39ι. Μετά την αντιστροφή προέκυψε συντελεστής αξιοπιστίας α ίσος με 0,882 για ολόκληρο το ερωτηματολόγιο, ο οποίος αντιστοιχεί σε καλή εσωτερική συνοχή. Δεν διαπιστώθηκε ανάγκη διαγραφής κάποιας μεταβλητής, αφού μια τέτοια διαγραφή δεν θα αύξανε σημαντικά την συνολική αξιοπιστία. Επίσης υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach alpha για την κλίμακα MBI σε 0.736.

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,882	37	,878	27	,736	10

Πίνακας 2 Συντελεστές αξιοπιστίας Cronbach α

6.2. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

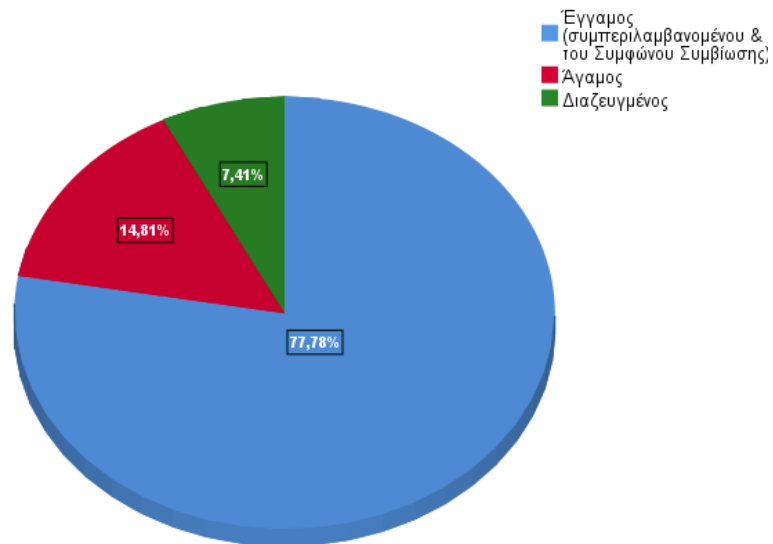
Φύλο



Γράφημα 1: Φύλο

Από το σύνολο των 82 συμμετεχόντων/ουσων η μεγάλη πλειοψηφία ήταν γυναίκες. Το ποσοστό των γυναικών έφτασε το 70,73%, ενώ μόλις το 29,27% ήταν άνδρες.

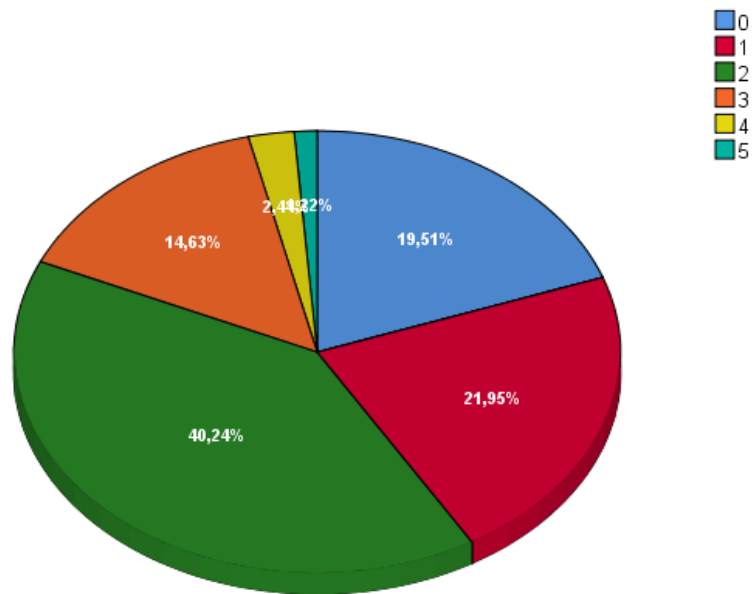
Οικογενειακή Κατάσταση



Γράφημα 2: Οικογενειακή Κατάσταση

Η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών ήταν έγγαμοι με ποσοστό 77,78%. Το ποσοστό αυτό σχετίζεται άμεσα με την ηλικία των συμμετεχόντων, όπου πάνω από το 50% δηλώνει μεταξύ 41 και 50 ετών. Μικρότερα ποσοστά είχαν οι άγαμοι (14,81%) και οι διαζευγμένοι (7,41%).

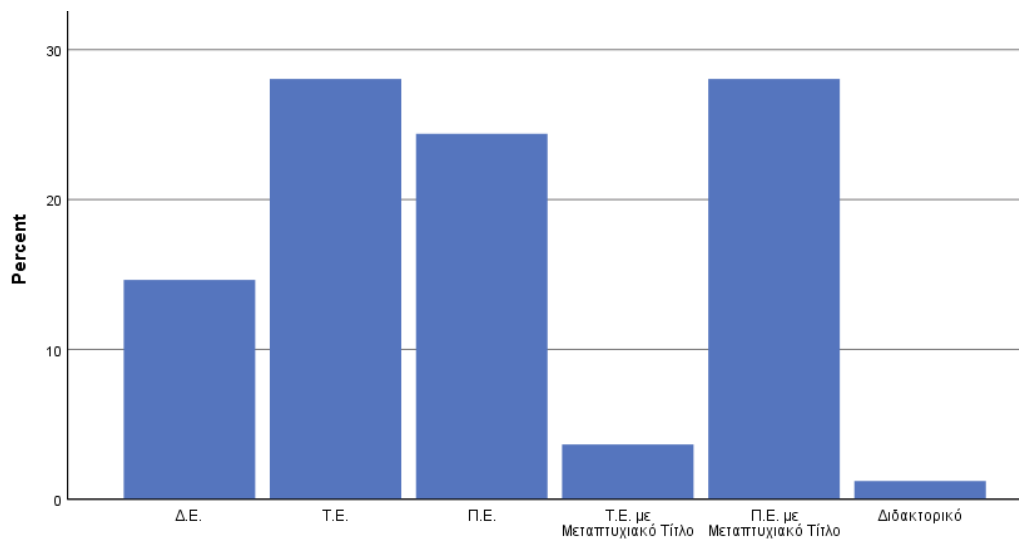
Πλήθος Παιδιών



Γράφημα 3: Αριθμός παιδιών

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/οσών είχαν δύο παιδιά (40,24%). Ένα παιδί δήλωσε το 21,95% και κανένα το 19,51%. Τρία παιδιά έχει το 14,53%, ενώ μικρά ποσοστά δήλωσαν πολύτεκνοι, 2,44% έχουν τέσσερα παιδιά και 1,2% πέντε.

Κατηγορία εκπαίδευσης

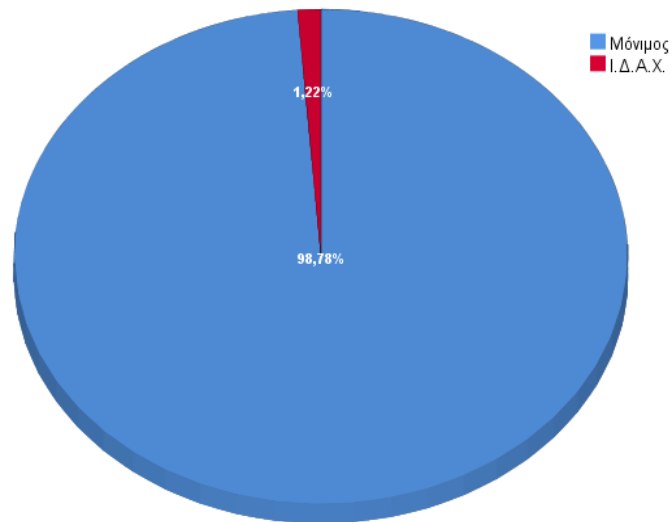


5. Κατηγορία εκπαίδευσης στην οποία υπηρετείτε αυτή τη στιγμή

Γράφημα 4: Κατηγορία εκπαίδευσης

Υπάρχει αρκετά μεγάλη διασπορά στις απαντήσεις σχετικά με την κατηγορία εκπαίδευσης. Η πλειοψηφία δήλωσε κάτοχος πτυχίου τεχνολογικής εκπαίδευσης (28%). Στο ίδιο ποσοστό και οι κάτοχοι πτυχίου πανεπιστημίου με μεταπτυχιακό. Έπονται οι απόφοιτοι πανεπιστημίου με 24,39% και οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με 14,63%.

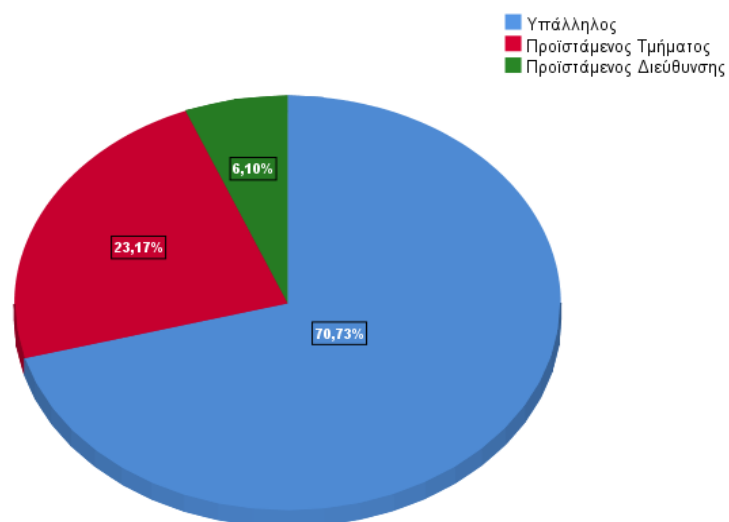
Σχέση Εργασίας



Γράφημα 5: Σχέση Εργασίας

Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες/ουσες ήταν μόνιμοι, μόνο ένας δήλωσε σχέση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου.

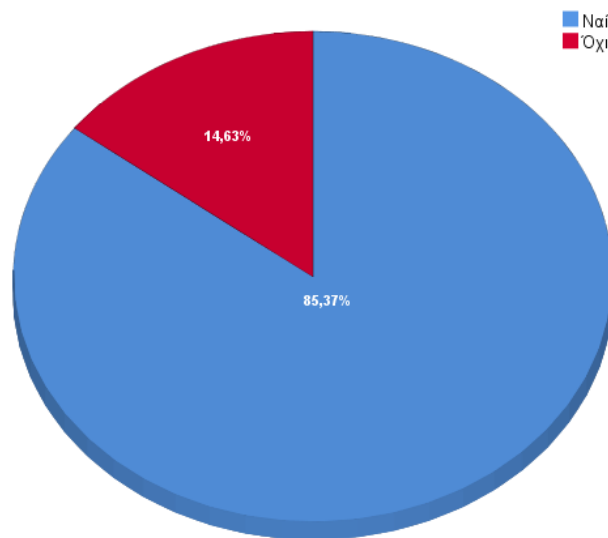
Θέση Εργασίας



Γράφημα 6: Θέση Εργασίας

Όπως αναμενόταν η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών ήταν υπάλληλοι, με ποσοστό 70,73%. Έπονται οι προϊστάμενοι τμήματος με ποσοστό 23,17% και οι διευθυντές, με ποσοστό 6,10%. Η κατανομή των απαντήσεων είναι σχετική με την κατανομή των υπαλλήλων σε θέσεις ευθύνης.

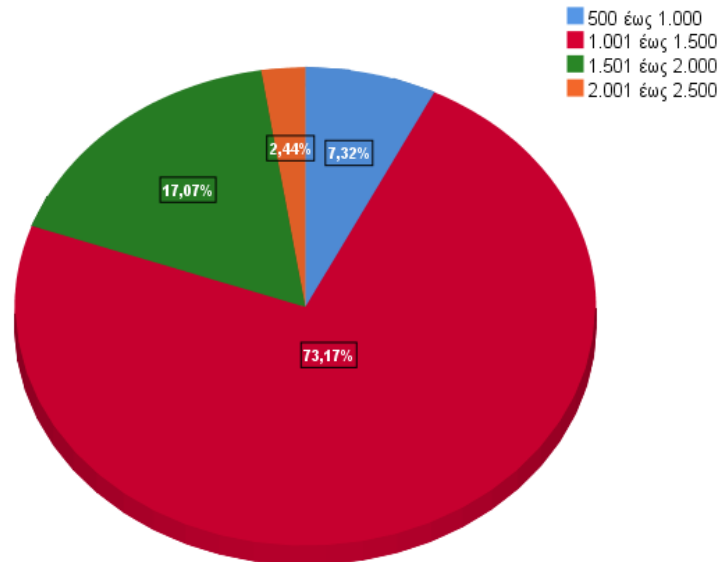
Επαφή με κοινό



Γράφημα 7: Επαφή με κοινό

Η μεγάλη πλειοψηφία έχει επαφή με το κοινό. Συγκεκριμένα το 85,4% των συμμετεχόντων/ουσών έχει τακτική επικοινωνία με τους πολίτες. Αντίθετα, σε θέσεις που δεν προϋποθέτουν επαφή με το κοινό υπηρετεί το 14,63%.

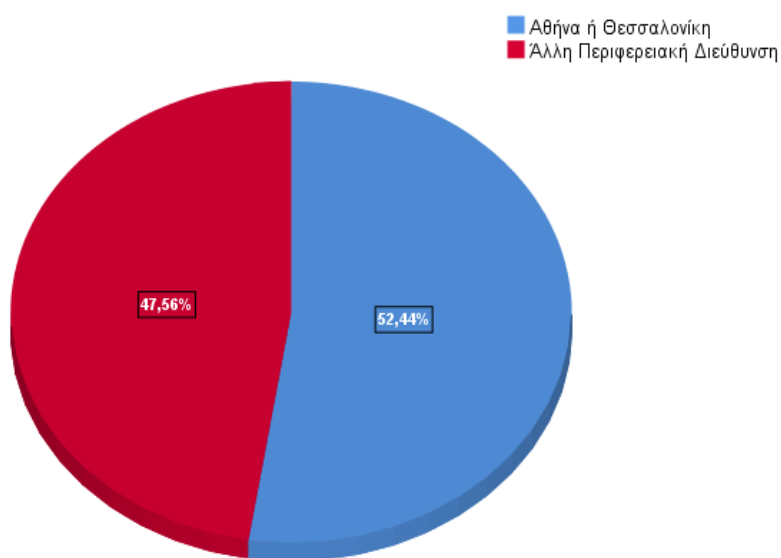
Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές



Γράφημα 8: Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές

Στις συνολικές καθαρές αποδοχές συμπεριλαμβάνονται οι αμοιβές από πρόσθετη εργασία π.χ. συμμετοχή σε επιτροπές, υπερωριακή απασχόληση, συνεδριάσεις Συμβουλίων κλπ. Έτσι οι αμοιβές κατανέμονται τελικά με την μεγάλη πλειοψηφία (73,17%) να λαμβάνει μεταξύ 1.001 και 1.500 €. Ακολουθούν όσοι λαμβάνουν μεταξύ 1.501 και 2.000 €. Μικρό ποσοστό λαμβάνει κάτω από 1.000 € και μόνο 2 (2,44%) λαμβάνει άνω των 2.000 €.

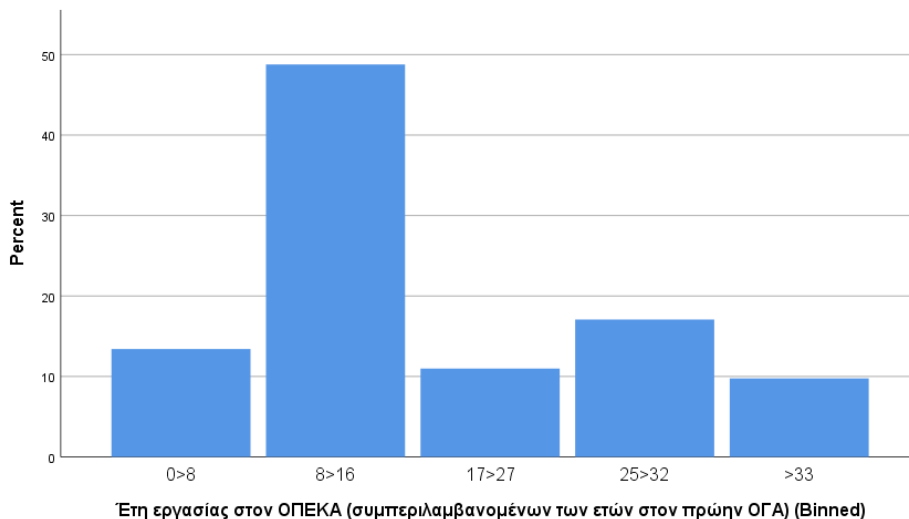
Τόπος απασχόλησης



Γράφημα 9: Τόπος απασχόλησης

Ισομερώς καταναμημένοι είναι οι συμμετέχοντες ως προς το τόπο εργασίας. Συγκεκριμένα, 52,44% υπηρετεί στην Αθήνα και στην Θεσσαλονίκη, ενώ το υπόλοιπο 47,56% υπηρετεί σε κάποια άλλη Περιφερειακή Διεύθυνση.

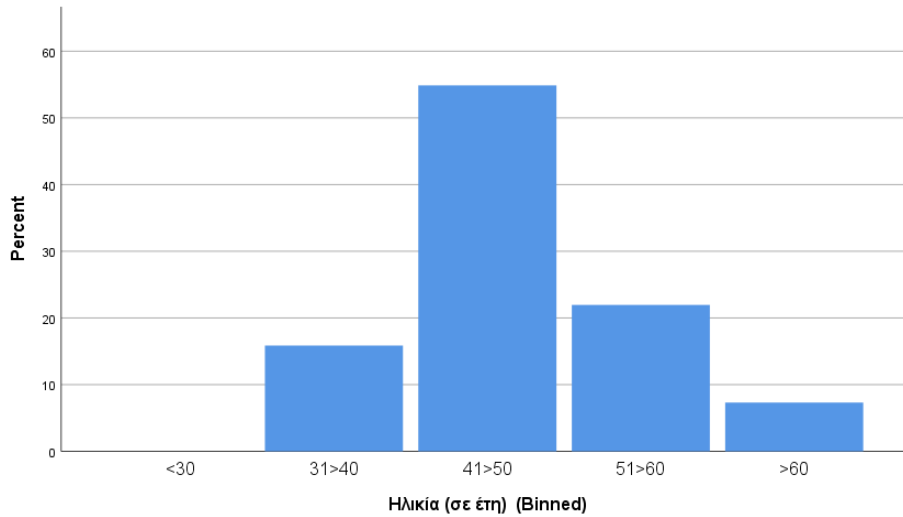
Έτη υπηρεσίας



Γράφημα 10: Έτη υπηρεσίας

Σχεδόν οι μισοί (48,78%) από τους συμμετέχοντες/ουσες υπηρετούν από 8 έως 16 χρόνια, εδώ να σημειώσουμε ότι ζητήθηκε να συνυπολογιστούν και τα χρόνια υπηρεσίας στον πρώην ΟΓΑ. Κατά τα λοιπά υπάρχει ισομερής κατανομή. Συγκεκριμένα, το 17,07% υπηρετεί μεταξύ 25 έως 32 ετών, έπονται όσοι υπηρετούν λιγότερα από 8 έτη (13,41%), μεταξύ 17 και 27 ετών υπηρετεί το 10,98% και πάνω από 33 έτη υπηρετεί το 9,76%.

Ηλικία



Γράφημα 11: Ηλικία

Σε σχέση με την ηλικία των συμμετεχόντων/ουσών η πλειοψηφία ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 41 και 50 ετών (54,88%). Έπονται οι ανήκοντες στην κατηγορία μεταξύ 51 και 60 ετών (21,95 %) και μεταξύ 31 και 40 ετών (15,85%). Τέλος, όσοι είναι ηλικίας άνω των 60 (7,3%).

Πρώτο ερευνητικό ερώτημα

Στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα εξετάζεται η **εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με τους παράγοντες** που διερευνήθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου:

- A) Το εργασιακό περιβάλλον.
- B) Οι σχέσεις με τους συναδέλφους.
- Γ) Το αντικείμενο εργασίας.
- Δ) Οι σχέσεις με τον Προϊστάμενο.
- E) Η αμοιβή.
- ΣΤ) Η σχέση με την διοίκηση του οργανισμού.
- Z) Το γενικότερο μακροοικονομικό / εξωτερικό περιβάλλον.

Περιγραφικά στατιστικά

Statistics

		Ικανοποίηση από τον χώρο εργασίας	Ικανοποίηση από την συνεργασία	Ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας	Ικανοποίηση από την σχέση με προϊστάμενο	Ικανοποίηση από τις αποδοχές	Ικανοποίηση από την ανώτατη διοίκηση	Αποτελέσμα τα κρίσης
N	Valid	82	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,9299	3,3384	2,4512	3,5396	2,0366	2,7652	2,6138
Std. Error of Mean		,08581	,09616	,07569	,10206	,07440	,08269	,07662
Median		3,0000	3,5000	2,5000	3,7500	2,0000	2,8750	2,6667
Mode		2,75	3,75	2,50	4,00	2,00	3,00	2,33
Std. Deviation		,77706	,87080	,68543	,92419	,67371	,74881	,69383
Skewness		,104	-,556	-,118	-,820	,066	-,094	,082
Std. Error of Skewness		,266	,266	,266	,266	,266	,266	,266
Kurtosis		-,152	-,199	-,393	,384	-,477	-,226	-,479

Std. Error of Kurtosis	,526	,526	,526	,526	,526	,526	,526
Range	3,75	3,50	3,00	4,00	2,75	3,50	3,00
Minimum	1,25	1,50	1,00	1,00	,75	1,00	1,33
Maximum	5,00	5,00	4,00	5,00	3,50	4,50	4,33
Sum	240,25	273,75	201,00	290,25	167,00	226,75	214,33

Πίνακας 3 Βασικά περιγραφικά μέτρα

Αρχικά παρουσιάζονται κάποια απαραίτητα περιγραφικά στατιστικά του δείγματος.

Παρατηρούμε ότι οι περισσότερες απαντήσεις των συμμετεχόντων/ουσων κινούνται μεταξύ του 2 (διαφωνία) και του 3 (ουδέτερη στάση). Οι μόνες περιπτώσεις στις οποίες οι μέσοι και οι διάμεσοι κινούνται σε επίπεδα συμφωνίας είναι η ικανοποίηση από την συνεργασία και τις σχέσεις με τον προϊστάμενο/η.

Έλεγχοι υποθέσεων

Ο στατιστικός έλεγχος που χρησιμοποιήθηκε ήταν το One sample t-test, το οποίο επιτρέπει την σύγκριση του μέσου όρου του δείγματος με μία τιμή και την επαγωγή των αποτελεσμάτων στο γενικό πληθυσμό της έρευνας. Για τον έλεγχο της σημαντικότητας χρησιμοποιήθηκε ως κριτική τιμή το $\alpha = 0,05$.

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df
Ικανοποίηση από τον χώρο εργασίας	82	2,9299	0,77706	0,08581	-0,817	81
Ικανοποίηση από την συνεργασία	82	3,3384	0,8708	0,09616	3,519	81
Ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας	82	2,4512	0,68543	0,07569	-7,25	81
Ικανοποίηση από την σχέση με προϊστάμενο	82	3,5396	0,92419	0,10206	5,287	81
Ικανοποίηση από τις αποδοχές	82	2,0366	0,67371	0,0744	-12,949	81
Ικανοποίηση από την ανώτατη διοίκηση	82	2,7652	0,74881	0,08269	-2,839	81

Αποτελέσματα κρίσης	82	2,6138	0,69383	0,07662	-5,04	81
Εργασιακή εξουθένωση	82	3,5183	0,55558	0,06135	8,448	81

Πίνακας 4 One-Sample t-Test

Για τον στατιστικό έλεγχο χρησιμοποιήθηκαν οι παρακάτω υποθέσεις:

- H_0 : Οι συμμετέχοντες διαφωνούν ή έχουν ουδέτερη στάση.
- H_1 : Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου.

Παρατηρούμε ότι στις περιπτώσεις **της ικανοποίησης από το χώρο εργασίας, τον τρόπο εργασίας, τις αποδοχές, την ανώτατη διοίκηση και τα αποτελέσματα της κρίσης**, οι τιμές του στατιστικού t που προκύπτουν είναι μικρότερες από το αντίστοιχο ποσοστιαίο σημείο της κατανομής t Student, για $\alpha=0,05$ και $df=81$, (1,990). Συνεπώς **στις περιπτώσεις αυτές πρέπει να αποδεχθούμε την μηδενική υπόθεση για διαφωνία ή ουδέτερη στάση**. Αντίθετα, ως προς **την ικανοποίηση από την συνεργασία, τις σχέσεις με τον άμεσα προϊστάμενο αλλά και την εργασιακή εξουθένωση**, οι τιμές του στατιστικού t που προκύπτουν είναι μεγαλύτερες από το αντίστοιχο ποσοστιαίο σημείο της κατανομής t Student, για $\alpha=0,05$ και $df=81$, (1,990). Συνεπώς **πρέπει να αποδεχθούμε ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις αντίστοιχες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου**.

Οι Garces and Ferreira (2019), χρησιμοποιώντας στοιχεία από την έκτη ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας που συλλέχθηκαν το 2015, παρουσίασαν τη συμβολή των περιβαλλοντικών παραγόντων στο χώρο εργασίας και στην ικανοποίηση της απασχόλησης από περίπου 44.000 Ευρωπαίους από 35 χώρες. Βρήκαν ότι εκτός από το θόρυβο, οι μεμονωμένες περιβαλλοντικές συνθήκες στο χώρο εργασίας γενικά

συσχετίζονται αρνητικά με την ικανοποίηση από την εργασία ιδιαίτερα για την έκθεση σε κραδασμούς και σε χαμηλότερες θερμοκρασίες.

Οι Skalli, Theodosiou and Vasileiou (2008) χρησιμοποιώντας το πάνελ νοικοκυριών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ECHP) και ένα μοντέλο δύο επιπέδων που προτείνει ότι η εργασιακή ικανοποίηση με διαφορετικές πτυχές εργασίας είναι αλληλένδετες, έδειξαν ότι η συνολική εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από το βάρος που το άτομο δίνει σε κάθε μία από αυτές τις πτυχές. Όσον αφορά στο εργασιακό περιβάλλον έδειξαν ότι υπάρχει μια θετική σχέση ανάμεσα στο εργασιακό περιβάλλον και την εγγενή πτυχή της ικανοποίησης από την εργασία.

Επιπλέον, οι Dhamija, Gupta and Bag (2018) από έρευνα στον τραπεζικό τομέα βρήκαν ότι το άκατάλληλο περιβάλλον εργασίας επιβεβαίωσε αρνητική σχέση με την ικανοποίηση από την εργασία.

Συμφωνία δείχνουν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς την ικανοποίηση **από την συνεργασία**, όπου η μέση τιμή ισούται με 3,3384 και τ.α. 0,8708. Επίσης, **συμφωνία** έχουμε και στη σχέση με την ικανοποίηση **από τον προϊστάμενο** (μέση τιμή 3,5396 και τ.α. 0,92419). Επίσης απαντούν σε επίπεδα **σχετικής συμφωνίας** ως προς τη **εργασιακή εξουθένωση** (μέση τιμή 3,5183, τ.α. 0,55558).

Χρησιμοποιώντας στοιχεία από το Διεθνές Κοινωνικό Πρόγραμμα Έρευνας για τις Προσανατολισμένες Εργασίες σε όλη την Ευρώπη σε διαφορετικές χώρες για το 1997 και το 2005 οι Taylor and Westover (2011), κατέληξαν στο ότι η ικανοποίηση των κυβερνητικών εργαζομένων δεν καθορίζεται απλώς από εξωγενείς ιδιότητες του χώρου εργασίας, αλλά επηρεάζεται θετικά και από την ευκαιρία των εργαζομένων να ενεργούν με αυτονομία στο έργο τους, και μια καλή εργασιακή σχέση με τους διευθυντές και τους συναδέλφους. Ακόμη και η φύση της εργασίας των

δημοσίων υπαλλήλων που είναι εμπνευσμένη από το δημόσιο χαρακτήρα του εργατικού δυναμικού μπορεί να έχει θετική συμβολή στα επίπεδα ικανοποίησής τους.

Για πολλούς υπαλλήλους δημόσιων υπηρεσιών, οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις στην εργασία αποτελούν κρίσιμο παράγοντα για την ικανοποίηση από την εργασία. Ως εκ τούτου, η συνέργεια και η συνοχή των μελών των τμημάτων αποδίδουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των εργαζομένων Buitenbach and De Witte (2005). Έχοντας φιλικούς και χρήσιμους συναδέλφους συμβάλλει επίσης στην αύξηση της ικανοποίησης στην εργασία Kreitner, Kinicki and Cole (2003) Mafini and Dlodlo (2014). Θετικές εργασιακές σχέσεις με συναδέλφους Kalleberg (1977) και επόπτες /διευθυντές Harrick et al. (1986) Reiner and Zhao (1999) έχουν αναφερθεί να αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση. Υπάρχουν κάποιες εμπειρικές ενδείξεις ότι, σε σύγκριση με τον ιδιωτικό τομέα οι κυβερνητικοί υπάλληλοι δείχνουν μια ισχυρότερη επιθυμία να εργαστούν σε ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον Buelens and Broeck (2007) δίνουν μεγαλύτερη σημασία στους συναδέλφους και τους ανώτερους τους Posner and Schmidt (1996) και ανταποκρίνονται περισσότερο ευνοϊκά σε ένα στυλ ηγεσίας προσανατολισμένο στον άνθρωπο Zeffane (1994) Taylor and Westover (2011)

Οι Sargent and Terry (2000) εξετάζοντας κατά πόσον η κοινωνική υποστήριξη είναι ένα κριτήριο που καθορίζει τα όρια στο μοντέλο στελεχών εργασίας του Karasek (1979) διαπίστωσαν ότι η υποστήριξη από τους συναδέλφους ήταν πιο έντονα συσχετιζόμενη με την εργασιακή ικανοποίηση παρά από τους προϊσταμένους.

Όσον αφορά στην **εργασιακή εξουθένωση**, όπου στην έρευνά μας βρέθηκε ότι υπάρχει **σχετική συμφωνία** (μέση τιμή 3,5183, τ.α 0,55580) όπως στην έρευνα των Stringari et al (2019), όπου σε ένα δείγμα 150

επαγγελματιών από διάφορες ειδικότητες που παρέχουν υπηρεσίες σε παιδιά που είναι άτομα με ειδικές ανάγκες, βρέθηκε ότι υπάρχουν μέτρια επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης και στις τρεις πτυχές συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπική ολοκλήρωση. Η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι δεδομένου ότι οι επαγγελματίες του χώρου έχουν ευθύνες έναντι των παιδιών με αναπηρίες και των οικογενειών τους, οι παρεμβάσεις για τη μείωση των συμπτωμάτων του burnout και την αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία τους είναι απαραίτητες.

Αντίστοιχα για τις περιπτώσεις όπου δεν απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση, **μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι** δηλώνουν από τον **τρόπο εργασίας** (μέση τιμή 2,4512, τ.α 0,68543), **από τις αποδοχές** (μέση τιμή 2,0366, τ.α. 0,67371), **από την ανώτατη διοίκηση** (μέση τιμή 2,7652, τ.α. 0,74881) και φυσικά από τα **αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης** (μέση τιμή 2,6138, τ.α. 0,69383).

Η μέση τιμή 2,4512, τ.α 0,68543 για την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι του ΟΠΕΚΑ από τον **αντικείμενο της εργασίας τους** (τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται) φανερώνει τη **μη ικανοποίησή ή ουδέτερη στάση τους**, σε αντίθεση με την έρευνα των Stringari et al (2019), όπου σε ένα δείγμα 150 επαγγελματιών από διάφορες ειδικότητες που παρέχουν υπηρεσίες σε παιδιά που είναι άτομα με ειδικές ανάγκες, βρέθηκε ότι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την ίδια την εργασία τους (μέση τιμή 4,17) σε σχέση με τους λοιπούς παράγοντες.

Οι εργαζόμενοι του ΟΠΕΚΑ δείχνουν **μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι** από τις **αμοιβές τους**. Οι Mafini and Dlodlo (2014) βρήκαν ότι υπάρχει θετική και σημαντική σχέση ανάμεσα στην αμοιβή και στην εργασιακή ικανοποίηση. Σύμφωνα με τον Clark (2015) αν και τα μηνιαία κέρδη είναι ένας από τους κύριους δείκτες της ικανοποίησης από την

εργασία το να έχεις τους εργαζόμενους ικανοποιημένους απαιτεί επιπλέον πτυχές από το να κερδίζουν απλά υψηλούς μισθούς.

Στην έρευνα των *Erro-Garces and Ferreira (2019)*, στην οποία αναφερθήκαμε και στον παράγοντα του εργασιακού περιβάλλοντος βρέθηκε ότι τα μηνιαία κέρδη είναι στατιστικά αδιάφορα μετά τον έλεγχο για τα μεμονωμένα χαρακτηριστικά, την εργασία, τα οργανωτικά χαρακτηριστικά και τους όρους των συμβάσεων. Αντίθετα, η μεταβολή των αποδοχών είναι θετική και στατιστικά σημαντική. Σε συνδυασμό, αυτά τα στοιχεία δείχνουν ότι τα άτομα προσαρμόζονται στο (απόλυτο) επίπεδο των αποδοχών τους και ότι είναι η αλλαγή ή τα τρέχοντα κέρδη σε σχέση με τα προηγούμενα κέρδη που έχουν σημασία. Ίσως η μη ικανοποίηση των υπαλλήλων από την αμοιβή τους εξηγείται εν μέρη από τις μειώσεις που υπέστησαν οι αποδοχές τους λόγω της οικονομικής κρίσης το 2012.

Οι *Papachristopoulos and Xanthopoulou (2019)* βρήκαν ότι με βάση τις βασικές παραδοχές της SDT (self determination theory) για το λειτουργικό νόημα των ανταμοιβών *Ryan and Deci (2000)* τόσο η πληροφοριακή (δηλαδή όταν οι ανταμοιβές γίνονται αντιληπτές ως ενθαρρυντικές και ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των ατόμων στο έργο τους) όσο και η ελεγχόμενη (δηλαδή όταν οι ανταμοιβές θεωρούνται ως μέσο για τον έλεγχο της συμπεριφοράς των ατόμων - SDT, *Deci and Ryan (1985)*; *Ryan and Deci (2000)* έννοια των ανταμοιβών σχετίζονται θετικά με την αποκλίνουσα συμπεριφορά, αλλά μόνο όταν η ανάγκη για σχέσεις στο περιβάλλον εργασίας δεν ικανοποιείται. Αντίθετα, η θετική σχέση μεταξύ της λειτουργικής σημασίας των ανταμοιβών και της αποκλίνουσας συμπεριφοράς ήταν ανύπαρκτη όταν ικανοποιήθηκαν οι ανάγκες των εργαζομένων για σύναψη σχέσεων στο περιβάλλον εργασίας. Στην έρευνά μας παρ' ότι οι εργαζόμενοι δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από τη σχέση

τους τόσο με τους συναδέλφους όσο και με τους προϊσταμένους τους, δηλαδή η ανάγκη για σχέσεις στο περιβάλλον εργασίας ικανοποιείται, δεν είναι ικανοποιημένοι από τις αμοιβές τους.

Σχετικά με το εάν οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την **ανώτατη Διοίκηση**, η έρευνα έδειξε ότι **είναι μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι**. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Chen Chen and Silverthorne (2005) έδειξαν ότι είτε εάν το στυλ ηγεσίας και η ετοιμότητα των εργαζομένων ταιριάζουν ή δεν ταιριάζουν, δεν έχουν καμία επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση.....Ωστόσο, όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία ηγεσίας του ηγέτη, τόσο υψηλότερη είναι η προθυμία των εργαζομένων να εκτελέσουν ένα καθήκον, τόσο υψηλότερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση, τόσο χαμηλότερο είναι το άγχος εργασίας του εργαζομένου και τόσο χαμηλότερη είναι η πρόθεση κύκλου εργασιών του εργαζομένου.

Όσον αφορά στα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης, οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ **είναι μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι**. Όπως αναφέρθηκε εν συντομία παραπάνω η οικονομική κρίση είχε αντίκτυπο στις αμοιβές των δημοσίων υπαλλήλων και όχι μόνο, πιο συγκεκριμένα:

Στην Ελλάδα, από το 2010 και καθ' όλη την περίοδο εφαρμογής των προγραμμάτων δημοσιονομικής προσαρμογής, το περιβάλλον εργασίας στο δημόσιο τομέα υπέστη σημαντικές αλλαγές. Οι κυριότερες αλλαγές περιλαμβάνουν:

- Μείωση μισθών, με την κατάργηση του λεγόμενου "13ου και 14ου μισθού", εισαγωγή περικοπών και κατάργηση ορισμένων παροχών (Ν. 4093/2012)
- Αύξηση του χρόνου εργασίας από 37,7 σε 40 ώρες την εβδομάδα (άρθρο 41 του Ν. 3971/2011)

□ μείωση σε ισχύ, λόγω της αποχώρησης ενός μεγάλου μέρους του προσωπικού, καθώς και της εφαρμογής του περιοριστικού κανόνα 1: 5 της πρόσληψης σε αναχωρήσεις στο δημόσιο τομέα (άρθρο 9 του Ν. 4057/2012) Karamanis, Arnis and Pappa (2019).

Σχετικά με το **εξωτερικό περιβάλλον**, μελέτες σχετικά με τα κίνητρα του δημόσιου τομέα έδειξαν ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που έχουν κίνητρο να υπηρετήσουν το δημόσιο συμφέρον είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους Naff and Crum (1999); Pandey and Stazyk (2008) Taylor and Westover (2011)

Συνολική εργασιακή ικανοποίηση

Εξάγοντας την συνολική εργασιακή ικανοποίηση, ως τον μέσο όρο της ικανοποίησης με βάση τους επτά παραπάνω παράγοντες, μπορούμε να αναλύσουμε συνολικά την ικανοποίηση των εργαζομένων του ΟΠΕΚΑ. Παρακάτω παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά της νέας μεταβλητής.

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
Εργασιακή Ικανοποίηση	82	0	3,2791	3,3889	0,57960	1,68	4,74

Πίνακας 5 Συνολική εργασιακή Ικανοποίηση - Περιγραφικά στατιστικά

One-Sample Test

Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Εργασιακή Ικανοποίηση	4,361	81	,000	,27913	,1518	,4065

Πίνακας 6 Συνολική εργασιακή Ικανοποίηση One sample t-test

Όπως και για τους επιμέρους παράγοντες, έτσι και για τη συνολική ικανοποίηση, για τον στατιστικό έλεγχο χρησιμοποιήθηκαν οι υποθέσεις:

- H_0 : Οι συμμετέχοντες διαφωνούν ή έχουν ουδέτερη στάση.
- H_1 : Οι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις προτάσεις του ερωτηματολογίου.

Διαπιστώνουμε ότι το sig ισούται με 0,000 και είναι μικρότερο από το επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$. Συνεπώς πρέπει να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση και να γίνει δεκτή η εναλλακτική περί ικανοποίησης από την εργασία συνολικά. Το 95% διάστημα εμπιστοσύνης βρίσκεται μεταξύ 3,1518 και 3,4065 και αντιστοιχεί σε **ασθενή συμφωνία, ως προς την συνολική ικανοποίηση.**

Αντίθετα, στην έρευνα των Karamani, Arnis and Pappa (2019) οι εργαζόμενοι είναι γενικά ικανοποιημένοι, σε επίπεδο που μπορεί να ταξινομηθεί από μέσο έως υψηλό. Επιπλέον, διαπίστωσαν ότι η ικανοποίηση από τους ενδογενείς παράγοντες (π.χ. δραστηριότητα, ανεξαρτησία, δημιουργικότητα, ασφάλεια, κοινωνική κατάσταση κ.λπ.) είναι υψηλότερη από τους εξωγενείς (π.χ. ανθρώπινες σχέσεις, αμοιβές, συναδέλφους, συνθήκες εργασίας κλπ.).

Γενικά για το δημόσιο τομέα οι Perry and Vandenabeele (2008) στην έρευνά τους αναφέρουν: Τα θεσμικά όργανα είναι σημαντικά, επειδή οι κυβερνητικοί εργατές δεν λειτουργούν ελεύθερα, αλλά. . . [αυτοί]. . . λειτουργούν εντός θεσμικού πλαισίου το οποίο εν μέρει καθορίζει τη συμπεριφορά τους» Howlett (2004). Ο Vandenabeele et al. (2006) ορίζουν τα θεσμικά όργανα ως «τυπικά ή άτυπα, διαρθρωτικά, κοινωνικά ή πολιτικά φαινόμενα που ξεπερνούν το ατομικό επίπεδο και βασίζονται σε περισσότερο ή λιγότερο κοινές αξίες». Αν και τα άτομα, οι ομάδες και τα κράτη μπορούν να έχουν τα ξεχωριστά συμφέροντά τους, αυτοί να τα

ακολουθήσουν στο πλαίσιο των υφιστάμενων επίσημων οργανώσεων, καθώς και των κανόνων και των νορμών που διαμορφώνουν τις προσδοκίες για την κατάλληλη συμπεριφορά και επηρεάζουν τις δυνατότητες της πραγματοποίησης. Οι κανόνες και οι νόρμες επηρεάζουν τους ανθρώπους διαφορετικά, εν μέρει γιατί οι κοινωνικοί και οι πολιτιστικοί μηχανισμοί που μεταδίδουν το θεσμικό περιεχόμενο, ιδίως το δημόσιο περιεχόμενο, διαφέρουν μεταξύ των κοινωνιών.

Επίσης, οι δημόσιοι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν σήμερα έλλειψη κινήτρων λόγω της αύξησης της επιβολής κρίσης, ο φόρτος εργασίας και ο περιορισμός των πόρων εργασίας σε χαμηλά επίπεδα. Η στατιστική ανάλυση αποδέχθηκε δύο υποθέσεις: α) υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του υψηλού επιπέδου κρίσης των εργασιακών απαιτήσεων και της εξουθένωσης και β) η κρίση μείωσε τους πόρους για την απασχόληση των εργαζομένων και τους απαγόρευσε να επιτύχουν την εμπλοκή στην εργασία και τη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων της εργασιακής εξουθένωσης. (Baltoglou and Digkas (2014))

Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα

Στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα εξετάζεται **η επίδραση των δημογραφικών παραγόντων** στην εργασιακή ικανοποίηση. Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης της συνολικής ικανοποίησης σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων/ουσών. Επίσης εκτελέστηκε το Independent samples t test, για τις περιπτώσεις που οι δημογραφικοί παράγοντες είχαν δύο εναλλακτικές απαντήσεις. Προκειμένου να παρουσιαστούν τα αποτελέσματα, χωρίστηκαν τα δημογραφικά στοιχεία με βάση τον στατιστικό έλεγχο.

Έλεγχοι με βάση το Independent samples t test

Οι στατιστικές υποθέσεις προς έλεγχο ήταν:

H₀: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο απάντησης μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών συμμετεχόντων.

H₁: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον τρόπο απάντησης μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών συμμετεχόντων.

Ως κριτική τιμή της σημαντικότητάς επιλέχθηκε το $\alpha=5\%$. Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του Independent sample t test

			N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Εργασιακή Ικανοποίηση	Φύλο	Άνδρας	24	3,5197	0,47848	0,09767
		Γυναίκα	58	3,1796	0,59208	0,07774
	Επαφή με το κοινό	Επαφή με το κοινό	70	3,3063	0,59157	0,07071
		Χωρίς επαφή με το κοινό	12	3,1204	0,49635	0,14328
	Τόπος εργασίας	Αθήνα ή Θεσσαλονίκη	43	3,2552	0,58971	0,08993
		Άλλη Περιφερειακή Διεύθυνση	39	3,3056	0,57476	0,09204

Πίνακας 7 Group Statistics

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
									Lower	Upper	
Εργασιακή Ικανοποίηση	Φύλο	Equal variances assumed	1,944	0,167	2,494	80	0,015	0,34008	0,13635	0,06873	0,61142
		Equal variances not assumed			2,724	52,82	0,009	0,34008	0,12483	0,08967	0,59048
	Επαφή με το κοινό	Equal variances assumed	0,541	0,464	1,027	80	0,307	0,18598	0,18103	-0,1743	0,54624
		Equal variances not assumed			1,164	16,85	0,261	0,18598	0,15978	-0,1513	0,52331

Τόπος εργασίας	Equal variances assumed	0,114	0,737	-0,391	80	0,697	-0,05039	0,12884	-0,3067	0,20601
	Equal variances not assumed			-0,392	79,57	0,696	-0,05039	0,12868	-0,3064	0,20571
					3					

Πίνακας 8 Independent Samples Test

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις υπήρξε ισότητα των διακυμάνσεων στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Λαμβανομένης υπόψη της ισότητας των διακυμάνσεων, (Levene's sig's >0.05) διαπιστώνουμε ότι **στις περιπτώσεις της επαφής με το κοινό και του τόπου εργασίας δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απαντήσεις των διαφορετικών κατηγοριών**. Αντίθετα στην περίπτωση του φύλου το sig=0.015<0.05, γεγονός που μας οδηγεί να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση, δεχόμενοι την εναλλακτική της ότι **υπάρχει διαφορά στον τρόπο που απαντούν οι άνδρες από τις γυναίκες**. Αν και ο έλεγχος έδειξε στατιστική σημαντικότητα, με δεδομένη την διαβάθμιση της κλίμακας Likert δεν μπορούμε να μιλάμε για ουσιαστική διαφορά, αφού και στις δύο περιπτώσεις οι μέσες τιμές αντιστοιχούν σε σχετικά μικρή συμφωνία. Παρακάτω βλέπουμε τα περιγραφικά στατιστικά σε σχέση με το φύλο.

Descriptive Statistics

1. Φύλο		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Άνδρας	Εργασιακή Ικανοποίηση	24	2,29	4,36	3,5197	,47848
	Valid N (listwise)	24				
Γυναίκα	Εργασιακή Ικανοποίηση	58	1,68	4,74	3,1796	,59208
	Valid N (listwise)	58				

Πίνακας 9 Descriptive Statistics - Φύλο

Έλεγχοι με βάση το One way anova

Σε σχέση με την ηλικία, τα έτη υπηρεσίας, την οικογενειακή κατάσταση, την κατηγορία εκπαίδευσης, την θέση ευθύνης, τις αποδοχές εκτελέστηκε ανάλυση διακύμανσης one way anova. Αρχικά ελέγχθηκε ισότητα των διακυμάνσεων με το Levene's test όπου μόνο στην περίπτωση του αριθμού των παιδιών δεν υπήρξε ισότητα στις διακυμάνσεις.

Test of Homogeneity of Variances

		Levene			
		Statistic	df1	df2	Sig.
Εργασιακή Ικανοποίηση	Ηλικία	0,477	3	78	0,699
	Οικογενειακή Κατάσταση	0,052	2	78	0,949
	Πλήθος Παιδιών	2,665	4	76	0,039
	Κατηγορία εκπαίδευσης	0,708	4	76	0,589
	Έτη υπηρεσίας	0,503	4	77	0,734
	Θέση εργασίας	1,382	2	79	0,257
	Καθαρές μηνιαίες αποδοχές	0,912	3	78	0,439

Πίνακας 10 Test of Homogeneity of Variances

Όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα δεν υπήρξαν σημαντικές διαφοροποιήσεις με βάση τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Μόνο στην περίπτωση των ετών υπηρεσίας υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις των απαντήσεων.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Ηλικία	Between Groups	2,341	3	0,780	2,447	0,070
	Within Groups	24,870	78	0,319		
	Total	27,211	81			
Οικογενειακή Κατάσταση	Between Groups	0,165	2	0,083	0,239	0,788
	Within Groups	26,943	78	0,345		
	Total	27,108	80			
Κατηγορία εκπαίδευσης	Between Groups	0,82	5	0,164	0,472	0,796
	Within Groups	26,391	76	0,347		
	Total	27,211	81			
Έτη υπηρεσίας	Between Groups	3,236	4	0,809	2,598	0,043
	Within Groups	23,975	77	0,311		
	Total	27,211	81			
Θέση εργασίας	Between Groups	0,089	2	0,045	0,13	0,878
	Within Groups	27,122	79	0,343		
	Total	27,211	81			
Καθαρές μηνιαίες αποδοχές	Between Groups	1,233	3	0,411	1,234	0,303
	Within Groups	25,978	78	0,333		
	Total	27,211	81			

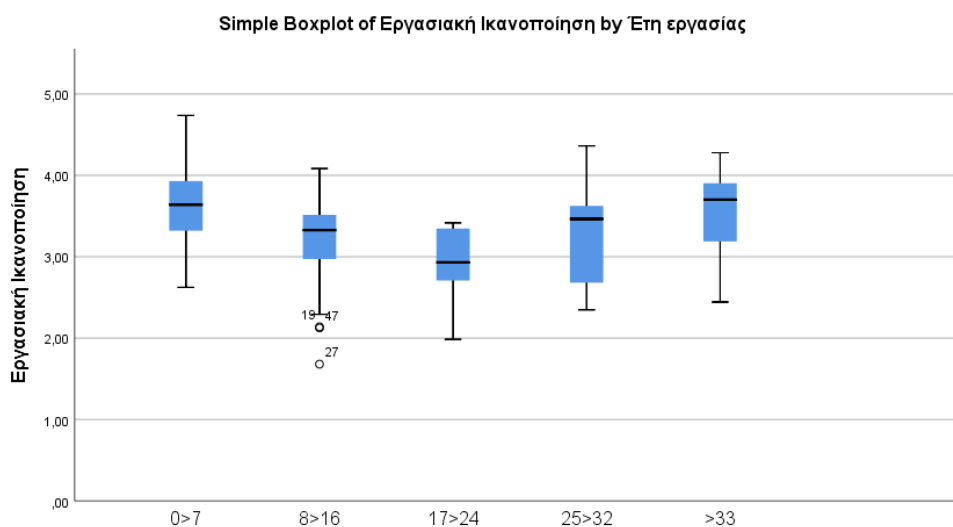
Πίνακας 11 One way Anova test

Συγκεκριμένα, από τον έλεγχο διακύμανσης διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε ($\text{sig}=0.043 < 0.05$). Στην συνέχεια ελέγχθηκαν οι διαφορές με το post hoc έλεγχο LSD, από τον οποίο προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ όσων υπηρετούν από 17 έως 24 έτη και όσων υπηρετούν έως 8 έτη. Επίσης προέκυψαν διαφορές μεταξύ όσων υπηρετούν έως 8 έτη με όσους υπηρετούν μεταξύ 8 και 16 και 17 έως 24 έτη. Τέλος στατιστικά σημαντική διαφορά προέκυψε μεταξύ όσων υπηρετούν πάνω από 33 έτη και όσων υπηρετούν από 17 έως 24 έτη. Παρακάτω φαίνονται οι διαφορές:

LSD						
(I) Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
				Lower Bound	Upper Bound	
				0>8	8>16	,43150*
	17>24	,70272*	0,25080	0,006	0,2033	1,2021
8>16	0>8	-,43150*	0,18997	0,026	-0,8098	-0,0532
	0>8	-,70272*	0,25080	0,006	-1,2021	-0,2033
17>24	>33	-,60455*	0,27114	0,029	-1,1445	-0,0646
>33	17>24	,60455*	0,27114	0,029	0,0646	1,1445

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Πίνακας 12 Post hoc LSD test



Γράφημα 12: Box plot Εργασιακή ικανοποίηση και έτη υπηρεσίας

Διαγραμματικά βλέπουμε ότι η κατηγορία 17-24 έτη υπηρεσίας απαντά χαμηλότερα και με μέσο όρο κάτω από την ουδέτερη στάση (2.9336), ενώ οι υπόλοιποι μέσοι όροι βρίσκονται σε επίπεδα συμφωνίας. Επίσης οι στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των κατηγοριών 0-7 και

8-16 δεν θεωρούνται αξιοσημείωτες αφού κινούνται πάνω από την ουδέτερη στάση (3).

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία Clark et al. (1996), η ηλικία έχει μια σχέση σχήματος U με την εργασιακή ικανοποίηση, το οποίο εξηγείται από την αλλαγή των προσδοκιών με την πάροδο του χρόνου. Οι νέοι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται ικανοποιημένοι λόγω της νέας κατάστασής τους και επειδή έχουν λίγες πληροφορίες σχετικά με τον κόσμο της εργασίας με τον οποίο αξιολογούν τη δουλειά τους. Καθώς γερνούν, καταφέρνουν να κάνουν αυτή τη σύγκριση και αυτό μπορεί να εξηγεί την πτώση της ικανοποίησης στα μέσα της δεκαετίας του '30. Η επακόλουθη άνοδος της ικανοποίησης έως την ηλικία συνταξιοδότησης οφείλεται πιθανώς εν μέρει στο αποτέλεσμα συμμετοχής (η ιδέα ότι οι δυσαρεστημένοι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι βρίσκουν ευκολότερο να εγκαταλείψουν την αγορά εργασίας είναι φυσική. Ωστόσο, η πρόωρη συνταξιοδότηση πιθανότατα αρχίζει να γίνεται αριθμητικά σημαντική μόνο στη δεκαετία των 50 και 60, ενώ η ικανοποίηση αρχίζει να αυξάνεται στα τριάντα. Το φαινόμενο συμμετοχής πιθανότατα βοηθά να εξηγηθεί γιατί οι εργαζόμενοι άνω των πενήντα ετών έχουν τόσο υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία, αλλά δεν παρέχουν στήριξη για ολόκληρη τη σχέση Ushaped). Θα μπορούσε επίσης να προέλθει από τις μειωμένες φιλοδοξίες των ηλικιωμένων εργαζομένων, καθώς αντιλαμβάνονται ότι έχουν λιγότερες εναλλακτικές θέσεις εργασίας, ή ακόμη και από τη μειωμένη σημασία που θα μπορούσαν να προσδώσουν οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι σε αυτές τις προσδοκίες.

Όσον αφορά στα έτη υπηρεσίας, ο Traut et al (2000) βρήκαν ότι οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι σε τμήμα διάσωσης ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους από τους νεότερούς τους.

Σύμφωνα με του Mumford and Smith (2014) υπάρχει ένα σημαντικό και επίμονο χάσμα στις αποδοχές μεταξύ ανδρών και γυναικών εργαζομένων στη Βρετανία. Παρά το κενό αυτό, οι Βρετανίδες συνήθως αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία από τους άνδρες. Επίσης, διαπίστωσαν ότι στην ομάδα σύγκρισης που επηρεάζεται από το φύλο, οι άνδρες εμφανίζουν συμπεριφορά χαρακτηριστική της ανταγωνιστικότητας, ενώ οι γυναίκες δεν το κάνουν.

Έλεγχος συσχέτισης Εργ. Ικανοποίησης με Αριθμό Παιδιών

Τέλος, ελέγχθηκε κατά πόσο ο αριθμός των παιδιών επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Όπως φαίνεται παρακάτω ο αριθμός των παιδιών συσχετίζεται λίγο αρνητικά με την συνολική ικανοποίηση. Ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης είναι στατιστικά σημαντικός και ισούται με $-0,26$ έτσι μπορεί να θεωρηθεί ότι **δεν παρουσιάζει καμία συσχέτιση**. Το ίδιο δε προκύπτει και από το scatter plot.

		Εργασιακή Ικανοποίηση	4. Πλήθος Παιδιών
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,260*
	Sig. (2-tailed)		,018
	N	82	82
4. Πλήθος Παιδιών	Pearson Correlation	-,260*	1
	Sig. (2-tailed)	,018	
	N	82	82

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Πίνακας 13 Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με αριθμό παιδιών

Αντίθετα, οι Erro-Garces and Ferreira (2019) έδειξαν ότι έχοντας περισσότερα παιδιά συνδέεται με υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση.

Κεφάλαιο 7ο: Προβλέψεις

7.1. Ανάλυση Παλινδρόμησης

Μελετήθηκε επίσης η σχέση των ποσοτικών δημογραφικών στοιχείων, όπως η ηλικία, τα έτη υπηρετήσης και ο αριθμός των παιδιών σε σχέση με την εργασιακή εξουθένωση και την συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Αρχικά υπολογίστηκαν οι γραμμικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών και στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε η πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση.

Συσχετίσεις με την εργασιακή εξουθένωση

Σε σχέση με την εργασιακή εξουθένωση παρακάτω βλέπουμε τον πίνακα με τους συντελεστές γραμμικής συσχέτισης του Pearson.

Correlations

		Εργασιακή εξουθένωση	Ηλικία	Πλήθος Παιδιών	Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ
Εργασιακή εξουθένωση	Pearson Correlation	1	,014	-,060	-,037
	Sig. (2-tailed)		,904	,592	,739
	N	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 14 Συσχετίσεις με εργασιακή εξουθένωση

Παρατηρούμε ότι οι τιμές του δείκτη κινούνται σε επίπεδα μη συσχέτισης. Συγκεκριμένα το r ισούταν με 0,014 ως προς την ηλικία, -0,06 ως προς τον αριθμό των παιδιών και -0,037 σε σχέση με τα έτη υπηρετήσης. Με αυτά τα δεδομένα αναμένεται η πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση να μην παρέχει ουσιαστικά στοιχεία.

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση ως προς την εργασιακή εξουθένωση

Το μοντέλο που προκύπτει με ανεξάρτητες μεταβλητές αυτές που προαναφέρθηκαν έχει συντελεστή προσδιορισμού r^2 0,008. Δηλαδή δεν ερμηνεύει, ούτε στο ελάχιστο, την μεταβλητότητα της εργασιακής εξουθένωσης, η οποία προφανώς εξαρτάται από άλλους παράγοντες.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.087 ^a	.008	-.031	.51272

a. Predictors: (Constant), 6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ), 4. Πλήθος Παιδιών, 2. Ηλικία (σε έτη)

Πίνακας 15 Συντελεστής Προσδιορισμού

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.156	3	.052	.198	.897 ^b
	Residual	20,505	78	.263		
	Total	20,661	81			

a. Dependent Variable: Εργασιακή εξουθένωση

b. Predictors: (Constant), 6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ), 4. Πλήθος Παιδιών, 2. Ηλικία (σε έτη)

Πίνακας 16 Έλεγχος ανομα του μοντέλου Εργασιακής Εξουθένωσης – Έτη Εργασίας, Πλήθος Παιδιών, Εργασία

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το sig ισούται με 0,897. Συνεπώς δεν μπορεί να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση περί μη στατιστικής σημαντικότητας του μοντέλου. Συνεπώς πρέπει να γίνει αποδεκτό ότι το μοντέλο δεν παρουσιάζει στατιστικά σημαντική διαφορά

από μοντέλο με μηδενικούς συντελεστές betas. Παρακάτω απλώς παρουσιάζουμε την μορφή του γραμμικού μοντέλου.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,474	,439			7,914	,000
	2. Ηλικία (σε έτη)	,004	,010	,062		,425	,672
	4. Πλήθος Παιδιών	-,029	,052	-,063		-,554	,581
	6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ)	-,004	,008	-,080		-,548	,585

a. Dependent Variable: Εργασιακή εξουθένωση

Πίνακας 17 Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης Εργασιακής Εξουθένωσης – Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας

Το μοντέλο θα είχε την μορφή:

$$\text{Εργασιακή εξουθένωση} = 3.474 + 0.004 * \text{Ηλικία} - 0.029 * \text{Πλήθος Παιδιών} - 0.004 * \text{Έτη εργασίας}$$

Συσχετίσεις με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση.

Correlations

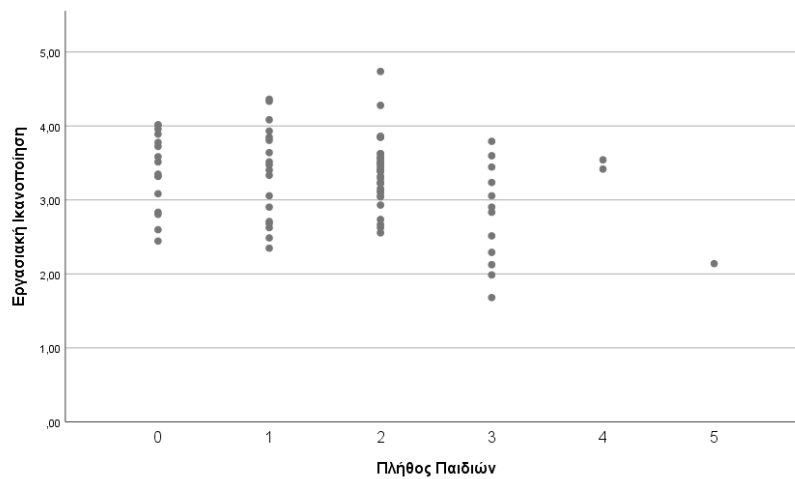
		Εργασιακή Ικανοποίηση	Ηλικία	Πλήθος Παιδιών	Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,050	-,260*	-,025
	Sig. (2-tailed)		,656	,018	,822
	N	82	82	82	82

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 18 Συντελεστής συσχέτισης Εργασιακής Ικανοποίησης - Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας

Με παρόμοια μεθοδολογία μελετήθηκε η γραμμική συσχέτιση των ποσοτικών ανεξαρτήτων μεταβλητών με την συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Και σε αυτή την περίπτωση δεν προέκυψαν σημαντικές γραμμικές συσχετίσεις. Μόνο στην περίπτωση του αριθμού των παιδιών υπήρξε αρνητική γραμμική συσχέτιση (στατιστικά σημαντική), που σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί σημαντική ($r=-0.26$). Παρακάτω φαίνεται το scatter plot διάγραμμα μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και του αριθμού των παιδιών.



Γράφημα 13: Scatter plot εργασιακής ικανοποίησης με αριθμό παιδιών

Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση ως προς την συνολική εργασιακή ικανοποίηση

Συνεχίζοντας με την ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης, βλέπουμε ότι το μοντέλο παρουσιάζει συντελεστή γραμμικού προσδιορισμού 0,077, οποίος είναι μικρός. Μόνο το 7,7% της μεταβλητότητας της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης εξηγείται από το μοντέλο.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,277 ^a	,077	,041	,56755

a. Predictors: (Constant), 6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ), 4. Πλήθος Παιδιών, 2. Ηλικία (σε έτη)

Πίνακας 19 Συντελεστής Προσδιορισμού Εργασιακής Ικανοποίησης (Ηλικία, Πλήθος Παιδιών, Έτη Εργασίας)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,086	3	,695	2,159	,100 ^b
	Residual	25,125	78	,322		
	Total	27,211	81			

a. Dependent Variable: Εργασιακή Ικανοποίηση

b. Predictors: (Constant), 6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ), 4. Πλήθος Παιδιών, 2. Ηλικία (σε έτη)

Πίνακας 20 Έλεγχος απονα του μοντέλου Εργασιακής Εξουθένωσης – Έτη Εργασίας, Πλήθος Παιδιών, Εργασίας

Όπως και στην περίπτωση της εργασιακής εξουθένωσης, η συνολική εργασιακή ικανοποίηση δεν εξηγείται από το μοντέλο. Το sig του παραπάνω πίνακα απονα ισούται με $0,1000 > 0,05$. Συνεπώς πρέπει και σε αυτή την περίπτωση να δεχθούμε ότι το μοντέλο μας δεν έχει ερμηνευτική ικανότητα.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,183	,486			6,550	,000
	2. Ηλικία (σε έτη)	,009	,012	,110		,787	,434
	4. Πλήθος Παιδιών	-,138	,057	-,263		-2,412	,018
	6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ)	-,007	,008	-,110		-,781	,437

a. Dependent Variable: Εργασιακή Ικανοποίηση

Πίνακας 21 Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης Εργασιακής Ικανοποίησης – Ηλικίας, Πλήθους Παιδιών, Ετών Εργασίας

Με βάση την παραπάνω παρατήρηση, το μόνο που πρέπει να σημειώσουμε είναι η στατιστική σημαντικότητα του beta του αριθμού των παιδιών, που βλέπουμε στον ανωτέρω πίνακα.

Το μοντέλο θα είχε την μορφή:

$$\text{Εργασιακή Ικανοποίηση} = 3.183 + 0.009 * \text{Ηλικία} - 0.138 * \text{Πλήθος Παιδιών} - 0.007 * \text{Έτη εργασίας}$$

Τρίτο ερευνητικό ερώτημα

Εργασιακή εξουθένωση και συνολική εργασιακή ικανοποίηση

Στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα μελετήθηκε η σχέση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης. Αρχικά υπολογίστηκαν τα βασικά περιγραφικά μέτρα των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Αποπροσωποποίηση	82	1,50	4,75	3,7043	,55573
Προσωπικά επιτεύγματα	82	2,00	5,00	3,8293	,74212
Συναισθηματική εξάντληση	82	1,75	4,75	3,2988	,66602
Valid N (listwise)	82				

Πίνακας 22 Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων Εργασιακής Εξουθένωσης

Προκειμένου να εξεταστεί η ακριβής σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εξουθένωσης διενεργήθηκε ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης με ανεξάρτητες μεταβλητές τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης. Παρακάτω φαίνονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,402 ^a	,162	,129	,54081

a. Predictors: (Constant), Συναισθηματική εξάντληση, Προσωπικά επιτεύγματα, Αποπροσωποποίηση

Πίνακας 23 Συντελεστής προσδιορισμού

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,398	3	1,466	5,012	,003 ^b
	Residual	22,813	78	,292		
	Total	27,211	81			

a. Dependent Variable: Εργασιακή Ικανοποίηση

b. Predictors: (Constant), Συναισθηματική εξάντληση, Προσωπικά επιτεύγματα, Αποπροσωποποίηση

Πίνακας 24 Έλεγχος άνονα του μοντέλου

Ο συντελεστής προσδιορισμού ισούται με 0,162, γεγονός που δείχνει ότι **το 16,2% της μεταβλητότητας της συνολικής ικανοποίησης εξηγείται από την εξουθένωση**. Από τον πίνακα ανωτα βλέπουμε ότι το sig ισούται με 0,003, γεγονός που μας επιτρέπει να θεωρήσουμε ότι **το μοντέλο έχει ερμηνευτική ικανότητα**.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,388	,297		14,749	,000
	Αποπροσωποποίηση	-,222	,126	-,213	-1,757	,083
	Προσωπικά επιτεύγματα	,005	,091	,007	,058	,954
	Συναισθηματική εξάντληση	-,226	,106	-,260	-2,138	,036

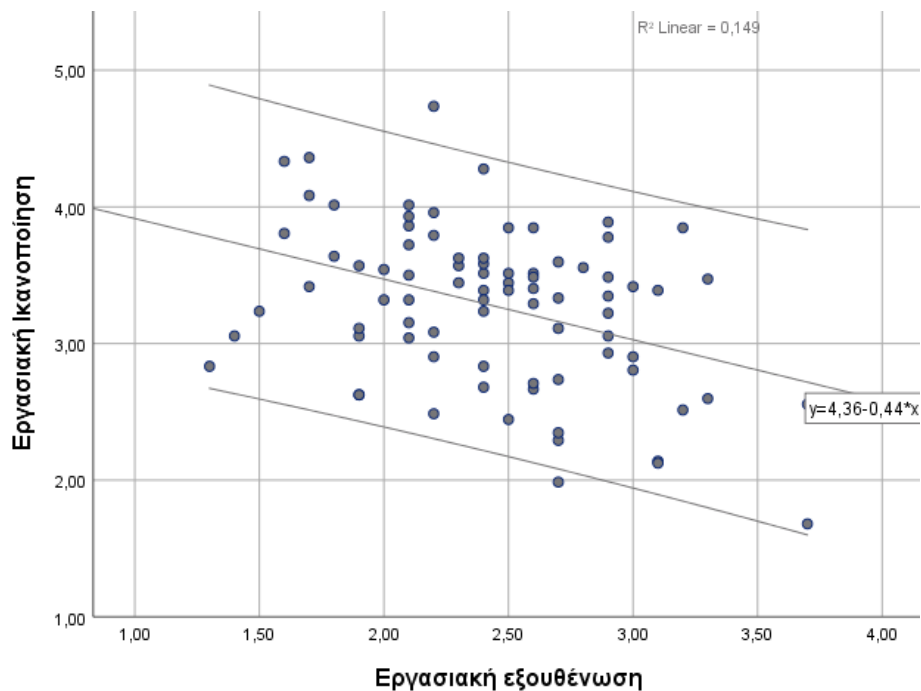
a. Dependent Variable: Εργασιακή Ικανοποίηση

Πίνακας 25 Μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι ο μόνος στατιστικά σημαντικός συντελεστής beta είναι αυτός της συναισθηματικής εξάντλησης. Τα beta's της αποπροσωποποίησης και της συναισθηματικής εξάντλησης είναι αρνητικά, γεγονός που **εκφράζει την αντίστροφη μεταβολή που επέρχεται στην συνολική ικανοποίηση, από μια μεταβολή των διαστάσεων αυτών της εργασιακής εξουθένωσης κατά μια μονάδα. Αντίθετα θετικός είναι ο συντελεστής για τα προσωπικά επιτεύγματα**. Η μορφή της εξίσωσης που προκύπτει από την ανάλυση παλινδρόμησης είναι:

$$\text{Εργασιακή Ικανοποίηση} = 4,388 - 0,222 * \text{Αποπροσωποποίηση} + 0,05 * \text{Προσωπικά επιτεύγματα} - 0,226 * \text{Συναισθηματική εξάντληση}$$

Παρακάτω βλέπουμε το διάγραμμα της εργασιακής ικανοποίησης με την εργασιακή εξουθένωση, όπου φαίνεται η αντίστροφη σχέση μεταξύ των μεταβλητών καθώς και το 95% διάστημα εμπιστοσύνης.



Γράφημα 14: Γραμμική παλινδρόμηση Εργασιακής Ικανοποίησης – Εργασιακής Εξουθένωσης

Ο Tarcan et al. (2016) ερεύνησαν τη σχέση μεταξύ των παραμέτρων της εργασιακής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε δύο δημόσια νοσοκομεία στην Τουρκία. Συμμετέχοντες ήταν 250 εργαζόμενοι στα επείγοντα περιστατικά. Όπως και στην παρούσα έρευνα, για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν η κλίμακα MBI (Scale Invalidation Maslach Burnout), η

οποία αξιολογεί την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την προσωπική ολοκλήρωση και το Ερωτηματολόγιο της Μινεσότα, το οποίο αξιολογεί την εργασιακή ικανοποίηση. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης έδειξαν ότι υπάρχει σημαντική σχέση ανάμεσα στην εργασιακή εξουθένωση και την ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, αυτή η μελέτη αποκάλυψε ότι η συναισθηματική εξάντληση είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης της συνολικής ικανοποίησης, ότι η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση είναι σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της εσωτερικής ικανοποίησης από την εργασία και ότι η συναισθηματική εξάντληση και η προσωπική ολοκλήρωση είναι σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της εξωτερικής ικανοποίησης από την εργασία. Ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης δείχνουν ότι η συναισθηματική εξάντληση είναι ο σημαντικός παράγοντας παλινδρόμησης που επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, βρέθηκαν αρνητικές σχέσεις μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και καθεμιάς από τις ακόλουθες διαστάσεις - συναισθηματική εξάντληση (- 0,260), αποπροσωποποίηση (- 0,076) και προσωπική εκπλήρωση (-,081) της εργασιακής εξουθένωσης. Στην παρούσα έρευνα η διάσταση της προσωπικής εκπλήρωσης (προσωπικά επιτεύγματα) βρέθηκε να έχει θετική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση (0,005).

Επιπλέον, οι Alves and Guirardello (2016) διεξήγαγαν μια έρευνα σε δυο παιδιατρικά νοσοκομεία της Βραζιλίας με μια νοσηλευτική ομάδα (n = 267) και αξιολόγησαν τον συσχετισμό των αποτελεσμάτων που προέκυψαν μεταξύ της συναισθηματικής εξάντλησης της MBI και της ικανοποίησης από την εργασία. Η μελέτη έδειξε σημαντικές σχέσεις και διαπίστωσε ότι όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης, τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση από την εργασία.

Ο Khmour et al. (2016) στη μελέτη τους υιοθέτησαν μια περιγραφική αναλυτική προσέγγιση μέσω μιας συγκριτικής μελέτης μεταξύ των

δημοσίων και των ιδιωτικών πανεπιστημίων και χρησιμοποίησαν το ερωτηματολόγιο ως βασικό εργαλείο για τη συλλογή δεδομένων, η οποία διανεμήθηκε σε δείγμα (200) μελών του διοικητικού προσωπικού των δημόσιων και ιδιωτικών πανεπιστημίων της Ιορδανίας. Βρήκαν ότι στα δημόσια πανεπιστήμια ο συντελεστής συσχέτισης R μεταξύ της εργασιακής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης είναι 0.258 άρα υπήρχε μια αδύναμη σχέση μεταξύ τους και ότι ο συντελεστής προσδιορισμού R² είναι 0,666, το οποίο σημαίνει ότι μια μεταβολή της εργασιακής εξουθένωσης κατά μια μονάδα δεν εξηγεί τη μεταβολή της εργασιακής ικανοποίησης. Αντίθετα, όσον αφορά στα ιδιωτικά πανεπιστήμια, βρέθηκε ότι ο συντελεστής συσχέτισης R μεταξύ των διερευνώμενων μεταβλητών είναι 0,62, το οποίο είναι το μέσο συσχέτισης της δύναμης μεταξύ των δύο μεταβλητών, και ο συντελεστής προσδιορισμού R² είναι 0,384, αυτό σημαίνει ότι το 38,4% της μεταβλητότητας της συνολικής ικανοποίησης εξηγείται από την εξουθένωση, ποσοστό περίπου διπλάσιο από αυτό που βρέθηκε στην παρούσα έρευνα.

Συμπεράσματα

Οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και των εργαζομένων με τους προϊσταμένους τους, φαίνεται να είναι οι παράγοντες από τους οποίους οι εργαζόμενοι του ΟΠΕΚΑ αντλούν **τη μεγαλύτερη ικανοποίηση**, γεγονός που ίσως εξηγείται από τα ισχυρά θεμέλια που υπήρχαν στις σχέσεις των εργαζομένων από τον πρώην ΟΓΑ και επίσης γεγονός άκρως ενθαρρυντικό για έναν νεοσύστατο οργανισμό που εξυπηρετεί ευαίσθητες ομάδες. Η Διοίκηση του Οργανισμού (σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τη χρονική στιγμή που διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο, ο Οργανισμός είχε νέα Διοίκηση που ανέλαβε μόλις ένα μήνα πριν) θα πρέπει να αναλάβει δράση ως προς τη βελτίωση του **χώρου εργασίας**, για τον οποίο οι εργαζόμενοι **δείχνουν μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι** (μέση τιμή 2,9299, τ.α. 0,77706) . Οι εργαζόμενοι **είναι μη ικανοποιημένοι** ή δείχνουν ουδέτεροι προς την ικανοποίηση που αντλούν από την **Ανώτατη Διοίκηση** (μέση τιμή 2,7652, τ.α. 0,74881), τόσο ως προς τη συνέπεια στους στόχους του Οργανισμού ανεξάρτητα αν η Διοίκηση αλλάζει λόγω πολιτικών εξελίξεων και την ενημέρωση που λαμβάνουν από τη διοίκηση σχετικά για τους στόχους και τις επικείμενες αλλαγές στον Οργανισμό, όσο και ως προς τη στάση της Διοίκησης στα υπηρεσιακά θέματα των εργαζομένων. Επιπλέον, η Διοίκηση θα πρέπει να δώσει τα εργαλεία στους εργαζόμενους να εκτελούν την εργασία τους πιο ορθά, πιο γρήγορα και με τέτοια μηχανογραφική υποστήριξη ώστε να ελαχιστοποιείται το ανθρώπινο σφάλμα και να μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης μιας διοικητικής διαδικασίας, **καθώς απ' ότι βρέθηκε από την έρευνα οι εργαζόμενοι είναι μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι από τον τρόπο εργασίας τους** (μέση τιμή 2,4512, τ.α. 0,68543).

Επίσης, οι εργαζόμενοι είναι μη ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι **από τις αποδοχές** τους (μέση τιμή 2,0366, τ.α. 0,67371) και από τα **αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης** (μέση τιμή 2,6138, τ.α. 0,69383).

Η **συνολική εργασιακή ικανοποίηση** που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι είναι μέτρια (μέση τιμή 3,2791).

Δεν υπήρξαν σημαντικές διαφοροποιήσεις με βάση τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα:

Δεν υπάρχει ουσιαστική διαφορά στον τρόπο που απαντούν οι **άνδρες και οι γυναίκες**, αφού και στις δύο περιπτώσεις οι μέσες τιμές αντιστοιχούν σε σχετικά μικρή συμφωνία. (μέση τιμή ανδρών 3,5197 & γυναικών 3,1796).

Σε σχέση με την **ηλικία, τα έτη υπηρεσίας, την οικογενειακή κατάσταση, την κατηγορία εκπαίδευσης, την θέση ευθύνης, τις αποδοχές δεν υπήρξαν σημαντικές διαφοροποιήσεις. Μόνο στην περίπτωση των ετών υπηρεσίας** προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές. Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι όσοι υπηρετούν 17-24 έτη υπηρεσίας απαντούν χαμηλότερα και με μέσο όρο κάτω από την ουδέτερη στάση (μέση τιμή 2,9336), ενώ οι υπόλοιποι μέσοι βρίσκονται σε επίπεδα συμφωνίας, με υψηλότερη ικανοποίηση σε όσους υπηρετούν από 33 έτη και πάνω.

Επιπλέον, από έλεγχο που έγινε βρέθηκε ότι **ο αριθμός των παιδιών που έχει κάθε εργαζόμενος δεν σχετίζεται καθόλου** με την εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνει.

Σχετικά με το πόσο επηρεάζει η εργασιακή εξουθένωση τη συνολική ικανοποίηση, βρέθηκε ότι το 16,2% της μεταβλητότητας της συνολικής ικανοποίησης εξηγείται από την εξουθένωση. Επίσης, σημαντικό

είναι να αναφέρουμε ότι από έλεγχο προέκυψε ότι το μοντέλο έχει ερμηνευτική ικανότητα.

Δεδομένου ότι ο Οργανισμός και κατά συνέπεια οι εργαζόμενοι του έχουν ευθύνες έναντι των ατόμων με αναπηρίες και των οικογενειών τους καθώς και των λοιπών ευπαθών ομάδων που εξυπηρετούν (δικαιούχοι Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης, Στεγαστικής Συνδρομής, Στέγασης, Οικογενειακών Επιδομάτων κλπ), οι παρεμβάσεις για τη μείωση των συμπτωμάτων του burnout και την αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία τους είναι απαραίτητες.

Οι μελλοντικοί ερευνητές μπορούν να προσπαθήσουν να εξετάσουν με αντιπροσωπευτικά δείγματα, τη συσχέτιση των επιπέδων της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής εξουθένωσης σε συνδυασμό με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι εργαζόμενοι, καθώς και τις πιθανές ομοιότητες ή διαφορές ανά φύλο, ηλικία, ειδικότητα και Περιφερειακή Διεύθυνση (γεωγραφική περιοχή).

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Διαμαντόπουλος, (2012).** Σημειώσεις Στατιστικής
- Διλιντάς, (2010).** Μελέτη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό ενός πανεπιστημιακού νοσοκομείου
- Κόκκινος (2006).** Μετάφραση και Προσαρμογή στα Ελληνικά του ερωτηματολογίου Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (MBI) - Maslach & Jackson, 1986.
- Πλατσίδου, Γονιδά, (2005).** Θεωρίες κινήτρων στον Εργασιακό Χώρο - Καψάλης, Α. (2005). Οργάνωση και Διοίκηση Σχολικών Μονάδων. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας
- Τσουνής, Σαράφης,(2016).** Η Έννοια της Επαγγελματικής Ικανοποίησης: Θεωρητικές Προσεγγίσεις και Αποτελέσματα στην Εργασιακή Απόδοση
- Σκίντζη, (2019).** Σημειώσεις του μαθήματος "Ποσοτικές Μέθοδοι στη Λήψη Επιχειρηματικών Αποφάσεων"
<https://esclass.uop.gr/main/portfolio.php>
- Χαλικιάς, (2003).** Στατιστική : μέθοδοι ανάλυσης για επιχειρηματικές αποφάσεις, Αθήνα : Rosili

Ξενόγλωσση

- Ali W. (2016).** *Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment: A Theoretical Framework*
- Alves and Guirardello (2016).** *Safety climate, emotional exhaustion and job satisfaction among Brazilian paediatric professional nurses.*
- Annalena et al, (2019).** *Teamwork and clinician burnout in Swiss intensive care: the predictive role of workload, and demographic and unit characteristics*
- Azash, Thirupalou, (2017).** *Scale for Measuring Job Satisfaction – A review of Literature*
- Bakker, Costa, (2014).** *Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis*
- Baltoglou, Digkas, (2014).** *Current working conditions of public servants in Greece under the impact of the financial crisis (Thesis)*
- Bozeman, Su, (2014).** *Public Service Motivation Concepts and Theory: A Critique*

- Buitendach, Witte, (2005).** *Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organisational commitment of maintenance workers in a parastatal*
- Chen, Silverthorne, (2005).** *Leadership effectiveness, leadership style and employee readiness*
- Clark (1996).** *Job Satisfaction in Britain*
- Clark (2015).** *What makes a good job? Job quality and job satisfaction*
- Dhamija, Gupta, Bag, (2018).** *Measuring of Job Satisfaction: The Use of Quality of Work Life Factors*
- Dimitriades, Maroudas, (2007).** *Internal service climate and psychological empowerment among public employees. An exploratory study in Greece*
- Fragouli, Christoforidis, (2019).** *Human Resource Management Reforms during the financial Crisis: The Case of the Greek Public Sector*
- Garces, Ferreira, (2019).** *Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction?*
- Karamanis K., Arnis N., Pappa P., (2019).** *Impact of working environment on job satisfaction: Evidence from Greek Public Sector*
- Khdour et al. (2015).** *The Effect of Job Burnout on Employees' Satisfaction: A Comparison Study between Public Universities and Private Universities in Jordan*
- Locke, (1968).** *What is Job Satisfaction?*
- Mafini, Dlodlo, (2014) .** *The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organization*
- Maslach, Jackson, (1981).** *The measurement of experienced burnout*
- Maslach, Jackson, Leiter, (2015).** *Maslach Burnout Inventory Manual, 4th Edition*
- Maslach, Leiter, (2016).** *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry*
- Mumford, Smith, (2014).** *The Influence of Individual Characteristics on Organization Performance and Job Satisfaction*
- Palazzo et al, (2012).** *Burnout Syndrome: populationbased study on public servants*
- Papachristopoulos, Xanthopoulou, (2019).** *Functional meaning of rewards and interpersonal deviance in the workplace: The moderating role of basic psychological needs satisfaction*
- Pecino et al (2019).** *Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction*
- Perry, Vandenabeele, (2008).** *Behavioral Dynamics: Institutions, Identities, and Self - Regulation*
- Sargent, Terry, (2000).** *The moderating role of social support in Karasek's job strain model*

- Skalli, Theodosiou, Vasileiou, (2008).** *Jobs as Lancaster Goods: Facets of Job Satisfaction and Overall Job Satisfaction*
- Smith et al, (2019).** *Burnout Prevention and Treatment resources relate to positive emotions and personal resources*
- Sotirakou, Zeppou, (2005).** *How to align Greek Civil Services with European Union public sector management policies: A demanding role for HR managers in the contemporary public administration context*
- Steijn, Voet, (2017).** *Relational job characteristics and job satisfaction of public sector employees: When prosocial motivation and red tape collide*
- Stringari et al, (2019).** *Job Satisfaction and Burnout among Greek Professionals Providing Services for Children with Disabilities*
- Tarcan et al., (2016).** *An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals*
- Taylor, Westover, (2011).** *Job Satisfaction in The Public Service*
- Traut et al, (2000).** *Hanging On or Fading Out? Job Satisfaction and the Long-Term Worker*
- Xanthopoulou, Bakker, & Ilies, (2012).** *A diary study on the happy worker: How job resources relate to positive emotions and personal resources*

Ηλεκτρονικές Πηγές:

<https://opeka.gr/>

<https://wikispaces.psu.edu/display/PSYCH484/11.+Job+Satisfaction>

<http://epri.korinthos.uop.gr/openwebquest/view/task.php?wq=1632>

<https://slideplayer.gr/slide/12182730/>

(Documentary/ netflix production)

Steven Bognar and Julia Reichert “American Factory”, (2019)

Παράρτημα 1

Ερωτηματολόγιο σε google forms

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΟΠΕΚΑ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας κατά την παρακολούθηση του μεταπτυχιακού προγράμματος "Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων", του Οικονομικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, πραγματοποιώ έρευνα σχετικά με τους παράγοντες που καθορίζουν την εργασιακή μας ικανοποίηση ως υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ.

Το ερωτηματολόγιο είναι ΑΝΩΝΥΜΟ και ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ. Πατώντας το κουμπάκι "Υποβολή" στο τέλος του ερωτηματολογίου, αυτό επιστρέφει συμπληρωμένο στην ηλεκτρονική μου διεύθυνση ΧΩΡΙΣ όμως να μπορώ να δω από ποιά ηλεκτρονική διεύθυνση προέρχεται. Για την διασφάλιση της παραπάνω διαδικασίας έχω δεσμευθεί στο τμήμα Εκπαίδευσης, Οργάνωσης & Απλούστευσης διαδικασιών του ΟΠΕΚΑ, από το οποίο ζήτησα και έλαβα γραπτή άδεια για τη χρήση των υπηρεσιακών σας ηλ. διευθύνσεων αλλά όχι και για τη χρήση και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων (η παραπάνω άδεια είναι διαθέσιμη εφόσον ζητηθεί). Δεν ρωτώ τον ακριβή τόπο εργασίας - για να διασφαλίσω ακόμη περισσότερη ανωνυμία- αλλά χωρίζω Αθήνα - Θεσσαλονίκη από τις λοιπές Περιφέρειες γιατί θεωρώ ότι θα έχει ενδιαφέρον η σύγκριση του βαθμού της ικανοποίησης στα δυο μεγάλα αστικά κέντρα σε σχέση με τις υπόλοιπες Περιφερειακές Διευθύνσεις. Με χαρά θα προσκομίσω αντίγραφο της έρευνας μετά το πέρας της στο τμήμα

Εκπαίδευσης, Οργάνωσης & Απλούστευσης διαδικασιών, όπως μου ζητήθηκε, (άλλωστε θα είναι διαθέσιμη σε όλους σας μέσω του site amitos.library.uop.gr) για να υπάρχει δυνατότητα να ληφθεί υπόψη από την εκάστοτε Διοίκηση του Οργανισμού προς όφελος μιας ευχάριστης και παραγωγικής επαγγελματικής καθημερινότητας.

Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου 5 λεπτά.

Να είστε ειλικρινής και έντιμοι, δεν υπάρχει λόγος για κάτι λιγότερο. Δώστε την πραγματική εικόνα σχετικά με το πώς αισθάνεστε αυτή τη στιγμή στην εργασίας σας.

Σας ευχαριστώ θερμά εκ των προτέρων για τον χρόνο σας!

Συναδελφικά,

Ελένη Αργυροπούλου, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια / Προϊσταμένη του Τμήματος Χορήγησης & Ελέγχων Προνοιακών Παροχών & Ενδικοφανών Προσφυγών της Π.Δ. Πελοποννήσου.

E-mail: e.argiropoulou@opeka.gr

hel.argiropoulou@gmail.com

* Απαιτείται

Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλλο *

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία (σε έτη) *

Η απάντησή σας

3. Οικογενειακή Κατάσταση *

Έγγαμος (συμπεριλαμβανομένου & του Συμφώνου Συμβίωσης)

Άγαμος

Διαζευγμένος

Χήρος

4. Πλήθος Παιδιών *

Η απάντησή σας

5. Κατηγορία εκπαίδευσης στην οποία υπηρετείτε αυτή τη στιγμή *

Υ.Ε.

Δ.Ε.

Τ.Ε.

Τ.Ε. με Μεταπτυχιακό Τίτλο

Π.Ε.

Π.Ε. με Μεταπτυχιακό Τίτλο

Κάτοχος Διδακτορικού Τίτλου

6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ) *

Η απάντησή σας

7. Σχέση Εργασίας *

Μόνιμος

Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (Ι.Δ.Α.Χ.)

Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου (Ι.Δ.Ο.Χ.)

8. Θέση Εργασίας *

Υπάλληλος

Προϊστάμενος Τμήματος

Προϊστάμενος Διεύθυνσης /ων

9. Επαφή με το κοινό:

Ναί

Όχι

10. Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές (συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών από πρόσθετη εργασία - π.χ. συμμετοχή σε επιτροπές, υπερωριακή απασχόληση, συνεδριάσεις Συμβουλίων κλπ) *

500 έως 1.000

1.001 έως 1.500

1.501 έως 2.000

2.001 έως 2.500

2.501 και πάνω

11. Απασχόληση σε: *

Αθήνα ή Θεσσαλονίκη

Άλλη Περιφερειακή Διεύθυνση

Εργασιακή Ικανοποίηση

Α. Εργασιακό Περιβάλλον

12. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ασφάλεια που μου παρέχεται στον εργασιακό μου χώρο; *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

13. Είμαι ικανοποιημένος/η από την καθαριότητα που μου παρέχεται

στον εργασιακό μου χώρο;

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Πολύ

Πάρα πολύ

14. Είμαι ικανοποιημένος/η από την θέρμανση / ψύξη που μου

παρέχεται στον εργασιακό μου χώρο;

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

15. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο θορύβου που υπάρχει

στον εργασιακό μου χώρο:

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

B. Συνάδελφοι

16. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ομαδικότητα και το κλίμα που

επικρατεί μεταξύ των συναδέλφων μου:

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

17. Είμαι ικανοποιημένος/η από την εμπιστοσύνη που έχω στους

συναδέλφους μου:

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

18. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευχέρεια που έχω να ζητήσω τη βοήθεια ενός συναδέλφου:
Διαφωνώ απόλυτα
Μάλλον διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

19. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις κοινωνικές συναναστροφές εκτός εργασιακού χώρου που αναπτύσσω με τους συναδέλφους μου:
Διαφωνώ απόλυτα
Μάλλον διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

Γ. Αντικείμενο Εργασίας

20. Είμαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο που ασχολούμαι αυτή τη στιγμή στον Οργανισμό:
Διαφωνώ απόλυτα
Μάλλον διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

21. Είμαι ικανοποιημένος από τον καθημερινό όγκο της εργασίας μου; *
Διαφωνώ απόλυτα
Μάλλον διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ απόλυτα

22. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που οι εταιρείες (ΗΔΙΚΑ κλπ) μου παρέχουν μηχανογραφική υποστήριξη, ώστε να ελαχιστοποιούν το ανθρώπινο σφάλμα & να μειώνουν τον χρόνο ικανοποίησης / απόρριψης των αιτημάτων του πολίτη; *
Διαφωνώ απόλυτα
Μάλλον διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

23. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον μηχανογραφικό εξοπλισμό που μου παρέχεται προκειμένου να διεκπεραιώσω την εργασία μου ορθά και γρήγορα; (H/Y, Scanner, εκτυπωτές, αναλώσιμα) *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Δ. Προϊστάμενος

24. Είμαι ικανοποιημένος/η από την πληροφόρηση που μου

παρέχεται από τον προϊστάμενό μου για την εκτέλεση των εργασιών που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας μου: *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

25. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που ο προϊστάμενός μου λαμβάνει υπόψη του την άποψή μου ή τις ιδέες μου για τον τρόπο διεκπεραίωσης των εργασιών που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας μου; *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

26. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που με αξιολογεί ο προϊστάμενός μου για την ποιότητα της εργασίας μου και την

παραγωγικότητά μου: *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

27. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο προϊστάμενός μου

με σέβεται ως άτομο: *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Ε. Αμοιβή

28. Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο

που πραγματοποιώ: *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

29. Είμαι ικανοποιημένος/η από τη δίκαιη αμοιβή μου σε σχέση με

τους συναδέλφους μου; *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

30. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που μου δίνονται για

πρόσθετες αμοιβές (συμμετοχή σε ελέγχους, επιτροπές, υπερωριακή

απασχόληση κλπ) *

Διαφωνώ απόλυτα

Μάλλον διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

31. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις εξτρά παροχές που μου

προσφέρει ο Οργανισμός (ομαδική ασφάλιση, εκπώσεις για ιατρική

περίθαλψη κλπ) *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

ΣΤ. Διοίκηση

32. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση που λαμβάνω από τη διοίκηση σχετικά με τους στόχους και τις επικείμενες αλλαγές στον

Οργανισμό; *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

33. Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνέχεια και τη συνέπεια στους στόχους του Οργανισμού ανεξάρτητα αν η Διοίκηση αλλάζει λόγω

πολιτικών εξελίξεων; *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

34. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που ικανοποιούνται τα υπηρεσιακά μου ζητήματα από την Διοίκηση του Οργανισμού;

(προαγωγή, μετάταξη σε ανώτερη κατηγορία, αναγνώριση τίτλων σπουδών κλπ) *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

35. Είμαι ικανοποιημένος/η από την δυνατότητα που μου δίνεται να έχω εύκολα πρόσβαση στη Διοίκηση είτε για υπηρεσιακά είτε για

εργασιακά ζητήματα; *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

Z. Μακροοικονομικό / Εξωτερικό Περιβάλλον

36. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που επηρεάστηκαν οι αμοιβές μου κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης: *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

37. Είμαι ικανοποιημένος/η που το εργασιακό μου καθεστώς δεν επηρεάστηκε λόγω της οικονομικής κρίσης: *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

38. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που αξιολογούμαι από τους πολίτες για την ποιότητα της εργασίας μου και την

παραγωγικότητά μου: *

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ απόλυτα

H. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

39. Πόσο συχνά: *

Ποτέ

Σπάνια

Περιστασιακά

Συχνά

Διαρκώς

Νιώθω εξαντλημένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα δουλειάς

Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου

Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου

Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετεί ο Οργανισμός

Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων

Νιώθω γεμάτος/η ενεργητικότητα

Έχω καταφέρει πολλά ξιόλογα πράγματα σε αυτήν την δουλειά
Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου
Έχω γίνει περισσότερο σκληρός με τους ανθρώπους απο τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά
Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει στις ζωές των πολιτών που εξυπηρετεί ο Οργανισμός
Νιώθω εξαντλημένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα δουλειάς
Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου
Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετεί ο Οργανισμός
Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων
Νιώθω γεμάτος/η ενεργητικότητα
Έχω καταφέρει πολλά ξιόλογα πράγματα σε αυτήν την δουλειά
Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου
Έχω γίνει περισσότερο σκληρός με τους ανθρώπους απο τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά
Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει στις ζωές των πολιτών που εξυπηρετεί ο Οργανισμός

Παράρτημα 2

Frequencies

1. Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	24	29,3	29,3	29,3
	Γυναίκα	58	70,7	70,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

2. Ηλικία (σε έτη)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34	1	1,2	1,2	1,2
	36	2	2,4	2,4	3,7
	38	3	3,7	3,7	7,3
	39	3	3,7	3,7	11,0
	40	4	4,9	4,9	15,9
	41	4	4,9	4,9	20,7
	42	3	3,7	3,7	24,4
	43	1	1,2	1,2	25,6
	44	8	9,8	9,8	35,4
	45	6	7,3	7,3	42,7

46	5	6,1	6,1	48,8
47	6	7,3	7,3	56,1
48	4	4,9	4,9	61,0
49	3	3,7	3,7	64,6
50	5	6,1	6,1	70,7
51	2	2,4	2,4	73,2
52	1	1,2	1,2	74,4
53	4	4,9	4,9	79,3
54	2	2,4	2,4	81,7
55	2	2,4	2,4	84,1
56	1	1,2	1,2	85,4
57	2	2,4	2,4	87,8
58	1	1,2	1,2	89,0
59	1	1,2	1,2	90,2
60	2	2,4	2,4	92,7
61	2	2,4	2,4	95,1
62	3	3,7	3,7	98,8
63	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

3. Οικογενειακή Κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έγγαμος (συμπεριλαμβανομένου & του Συμφώνου Συμβίωσης)	63	76,8	77,8	77,8
	Άγαμος	12	14,6	14,8	92,6
	Διαζευγμένος	6	7,3	7,4	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Missing	System	1	1,2		
Total		82	100,0		

4. Πλήθος Παιδιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	16	19,5	19,5	19,5
	1	18	22,0	22,0	41,5
	2	33	40,2	40,2	81,7
	3	12	14,6	14,6	96,3
	4	2	2,4	2,4	98,8
	5	1	1,2	1,2	100,0

Total	82	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

5. Κατηγορία εκπαίδευσης στην οποία υπηρετείτε αυτή τη στιγμή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δ.Ε.	12	14,6	14,6	14,6
	Τ.Ε.	23	28,0	28,0	42,7
	Π.Ε.	20	24,4	24,4	67,1
	Τ.Ε. με Μεταπτυχιακό Τίτλο	3	3,7	3,7	70,7
	Π.Ε. με Μεταπτυχιακό Τίτλο	23	28,0	28,0	98,8
	Διδακτορικό	1	1,2	1,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

6. Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	5	6,1	6,1	6,1
	6,0	1	1,2	1,2	7,3
	7,0	3	3,7	3,7	11,0
	7,5	1	1,2	1,2	12,2

8,0	1	1,2	1,2	13,4
10,0	1	1,2	1,2	14,6
11,0	12	14,6	14,6	29,3
12,0	5	6,1	6,1	35,4
13,0	6	7,3	7,3	42,7
14,0	10	12,2	12,2	54,9
15,0	3	3,7	3,7	58,5
16,0	3	3,7	3,7	62,2
17,0	4	4,9	4,9	67,1
18,0	2	2,4	2,4	69,5
19,0	1	1,2	1,2	70,7
20,0	1	1,2	1,2	72,0
22,0	1	1,2	1,2	73,2
25,0	2	2,4	2,4	75,6
28,0	1	1,2	1,2	76,8
30,0	8	9,8	9,8	86,6
31,0	2	2,4	2,4	89,0
32,0	1	1,2	1,2	90,2
33,0	2	2,4	2,4	92,7
35,0	3	3,7	3,7	96,3
36,0	2	2,4	2,4	98,8

	39,0	1	1,2	1,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

7. Σχέση Εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μόνιμος	81	98,8	98,8	98,8
	Ι.Δ.Α.Χ.	1	1,2	1,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

8. Θέση Εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υπάλληλος	58	70,7	70,7	70,7
	Προϊστάμενος Τμήματος	19	23,2	23,2	93,9
	Προϊστάμενος Διεύθυνσης /ων	5	6,1	6,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

9. Επαφή με το κοινό:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναί	70	85,4	85,4	85,4
	Όχι	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

10. Καθαρές Μηνιαίες Αποδοχές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	500 έως 1.000	6	7,3	7,3	7,3
	1.001 έως 1.500	60	73,2	73,2	80,5
	1.501 έως 2.000	14	17,1	17,1	97,6
	2.001 έως 2.500	2	2,4	2,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
12. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ασφάλεια που μου παρέχεται στον εργασιακό μου χώρο;	82	1	5	3,10	1,061
13. Είμαι ικανοποιημένος/η από την καθαριότητα που μου παρέχεται στον εργασιακό μου χώρο;	82	1	5	3,16	,987
14. Είμαι ικανοποιημένος/η από την θέρμανση / ψύξη που μου παρέχεται στον εργασιακό μου χώρο;	82	1	5	2,82	1,156
15. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο θορύβου που υπάρχει στον εργασιακό μου χώρο;	82	1	5	2,65	1,290
16. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ομαδικότητα και το κλίμα που επικρατεί μεταξύ των συναδέλφων μου;	82	1	5	3,29	1,083
17. Είμαι ικανοποιημένος/η από την εμπιστοσύνη που έχω στους συναδέλφους μου;	82	1	5	3,29	1,071
18. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ευχέρεια που έχω να ζητήσω τη βοήθεια ενός συναδέλφου;	82	1	5	3,74	1,028
19. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις κοινωνικές συναναστροφές εκτός εργασιακού χώρου που αναπτύσσω με τους συναδέλφους μου;	82	1	5	3,02	1,018
20. Είμαι ικανοποιημένος/η από το αντικείμενο που ασχολούμαι αυτή τη στιγμή στον Οργανισμό;	82	1	5	3,26	1,052
21. Είμαι ικανοποιημένος από τον καθημερινό όγκο της εργασίας μου;	82	1	4	2,72	1,092

22. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που οι εταιρείες (ΗΔΙΚΑ κλπ) μου παρέχουν μηχανογραφική υποστήριξη, ώστε να ελαχιστοποιούν το ανθρώπινο σφάλμα & να μειώνουν τον χρόνο ικανοποίησης / απόρριψης των αιτημάτων του πολίτη;	82	1	5	1,88	,961
23. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον μηχανογραφικό εξοπλισμό που μου παρέχεται προκειμένου να διεκπεραιώσω την εργασία μου ορθά και γρήγορα; (H/Y, Scanner, εκτυπωτές, αναλώσιμα)	82	1	4	1,95	1,005
24. Είμαι ικανοποιημένος/η από την πληροφόρηση που μου παρέχεται από τον προϊστάμενό μου για την εκτέλεση των εργασιών που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας μου:	82	1	5	3,16	1,191
25. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που ο προϊστάμενός μου λαμβάνει υπόψη του την άποψή μου ή τις ιδέες μου για τον τρόπο διεκπεραίωσης των εργασιών που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας μου.;	82	1	5	3,55	1,079
26. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που με αξιολογεί ο προϊστάμενός μου για την ποιότητα της εργασίας μου και την παραγωγικότητά μου:	82	1	5	3,57	1,031
27. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο προϊστάμενός μου με σέβεται ως άτομο:	82	1	5	3,88	1,011
28. Είμαι ικανοποιημένος/η από την αμοιβή μου σε σχέση με το έργο που πραγματοποιώ:	82	1	5	2,71	1,128
29. Είμαι ικανοποιημένος/η από τη δίκαιη αμοιβή μου σε σχέση με τους συναδέλφους μου;	82	1	5	2,78	1,187
30. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες που μου δίνονται για πρόσθετες αμοιβές (συμμετοχή σε ελέγχους, επιτροπές, υπερωριακή απασχόληση κλπ)	82	1	5	3,01	1,117
31. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις εξτρά παροχές που μου προσφέρει ο Οργανισμός (ομαδική ασφάλιση, εκπαιδύσεις για ιατρική περίθαλψη κλπ)	82	1	5	2,66	1,068

32. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση που λαμβάνω από τη διοίκηση σχετικά με τους στόχους και τις επικείμενες αλλαγές στον Οργανισμό;	82	1	5	2,40	,992
33. Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνέχεια και τη συνέπεια στους στόχους του Οργανισμού ανεξάρτητα αν η Διοίκηση αλλάζει λόγω πολιτικών εξελίξεων:	82	1	5	2,48	,946
34. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που ικανοποιούνται τα υπηρεσιακά μου ζητήματα από την Διοίκηση του Οργανισμού; (προαγωγή, μετάταξη σε ανώτερη κατηγορία, αναγνώριση τίτλων σπουδών κλπ)	82	1	5	3,05	1,041
35. Είμαι ικανοποιημένος/η από την δυνατότητα που μου δίνεται να έχω εύκολα πρόσβαση στη Διοίκηση είτε για υπηρεσιακά είτε για εργασιακά ζητήματα:	82	1	5	3,13	,857
36. Είμαι ικανοποιημένος/η από το βαθμό που επηρεάστηκαν οι αμοιβές μου κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης:	82	1	5	1,83	,940
37. Είμαι ικανοποιημένος/η που το εργασιακό μου καθεστώς δεν επηρεάστηκε λόγω της οικονομικής κρίσης:	82	1	5	2,90	1,223
38. Είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που αξιολογούμαι από τους πολίτες για την ποιότητα της εργασίας μου και την παραγωγικότητά μου:	82	1	5	3,11	,994
39.Πόσο 4: [Νιώθω εξαντλημένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα δουλειάς]	82	1	5	2,80	,867
39.Πόσο 4: [Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου]	82	1	5	2,91	,849
39.Πόσο 4: [Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου]	82	1	5	3,01	1,149
39.Πόσο 4: [Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετεί ο Οργανισμός]	82	1	5	4,06	,807
39.Πόσο 4: [Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των άλλων]	82	2	5	3,95	,874
39.Πόσο 4: [Νιώθω γεμάτος/η ενεργητικότητα]	82	1	5	3,50	,920

39.Πόσο 4: [Έχω καταφέρει πολλά ξιόλογα πράγματα σε αυτήν την δουλειά]	82	1	5	3,68	,915
39.Πόσο 4: [Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου]	82	2	5	3,88	,744
39.Πόσο 4: [Έχω γίνει περισσότερο σκληρός με τους ανθρώπους απο τότε που άρχισα αυτήν την δουλειά]	82	1	5	3,71	1,105
39.Πόσο 4: [Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει στις ζωές των πολιτών που εξυπηρετεί ο Οργανισμός]	82	1	5	4,16	,975
Valid N (listwise)	82				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση από τον χώρο εργασίας	82	1,25	5,00	2,9299	,77706
Ικανοποίηση από την συνεργασία	82	1,50	5,00	3,3384	,87080
Ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας	82	1,00	4,00	2,4512	,68543
Ικανοποίηση από την σχέση με προϊστάμενο	82	1,00	5,00	3,5396	,92419
Ικανοποίηση από τις αποδοχές	82	,75	3,50	2,0366	,67371
Ικανοποίηση από την ανώτατη διοίκηση	82	1,00	4,50	2,7652	,74881

Αποτελέσματα κρίσης	82	1,33	4,33	2,6138	,69383
Εργασιακή εξουθένωση	82	2,30	4,70	3,5671	,50505
Εργασιακή Ικανοποίηση	82	1,68	4,74	3,2791	,57960
Valid N (listwise)	82				

Frequencies (Binned)

Έτη εργασίας στον ΟΠΕΚΑ (συμπεριλαμβανομένων των ετών στον πρώην ΟΓΑ) (Binned)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0>8	11	13,4	13,4	13,4
	8>16	40	48,8	48,8	62,2
	17>27	9	11,0	11,0	73,2
	25>32	14	17,1	17,1	90,2
	>33	8	9,8	9,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Ηλικία (σε έτη) (Binned)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31>40	13	15,9	15,9	15,9
	41>50	45	54,9	54,9	70,7
	51>60	18	22,0	22,0	92,7
	>60	6	7,3	7,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Κατανομές απαντήσεων διαστάσεων εργασιακής ικανοποίησης

