

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Μεταπτυχιακή Διατριβή

**«Μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στο δημόσιο τομέα στην
Ελλάδα και η σχέση της με την εργασιακή ικανοποίηση – η περίπτωση
του e-ΕΦΚΑ»**

Χρήστος Καραπαναγιώτης

Επιβλέπων Καθηγητής: Στέφανος Γιακουμάτος

Διατριβή υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου
Πελοποννήσου. Η παρούσα διατριβή αποτελεί μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση
του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση και τον Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για
στελέχη του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα

Καλαμάτα, Νοέμβριος, 2022

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση και τον
Χρηματοοικονομικό Σχεδιασμό για στελέχη του Δημοσίου και
Ιδιωτικού Τομέα**

Executive MBA in Financial Planning



Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Στέφανος Γιακουμάτος

Καθηγητής

Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Δρ. Βασίλης Γιαννόπουλος

Επίκουρος καθηγητής

Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Δρ. Γεώργιος Μαυριδόγλου

Καθηγητής

Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

UNIVERSITY OF PELOPONNESE

DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and Financial
Planning for executives of the Public and Private Sector**

Executive MBA in Financial Planning



Master Thesis

**"Measuring burnout in the public sector in Greece and its relationship
with job satisfaction – the case of e-EFKA"**

Christos Karapanagiotis

Supervising Professor: Stefanos Giakoumatos

Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University of Peloponnese. This dissertation is part of the requirements for obtaining the Master's Degree in Management and Financial Planning for executives of the Public and Private Sector

Kalamata, November, 2022

UNIVERSITY OF PELOPONNESE

DEPARTMENT OF ACCOUNTING & FINANCE

**Postgraduate Master Program in Management and Financial
Planning for executives of the Public and Private Sector**

Executive MBA in Financial Planning



Thesis Committee

Supervisor 's Name : Dr. Stefanos Giakoumatos

Professor

University of Peloponnese

Dr. Vasilis Giannopoulos

Assistant Professor

University of Peloponnese

Dr. Georgios Mavridoglou

Professor

University of Peloponnese

Ο Χρήστος Καραπαναγιώτης δηλώνω υπεύθυνα ότι:

- 1) Είμαι ο κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων της πρωτότυπης αυτής εργασίας και από όσο γνωρίζω η εργασία μου δε συκοφαντεί πρόσωπα, ούτε προσβάλλει τα πνευματικά δικαιώματα τρίτων.

- 2) Αποδέχομαι ότι το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής μπορεί, χωρίς να αλλάξει το περιεχόμενο της εργασίας μου, να τη διαθέσει σε ηλεκτρονική μορφή μέσα από τη ψηφιακή Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, να την αντιγράψει σε οποιοδήποτε μέσο ή/και σε οποιοδήποτε μορφότυπο καθώς και να κρατά περισσότερα από ένα αντίγραφα για λόγους συντήρησης και ασφάλειας.

Στην οικογένεια μου...

*“Παρότι η λογική είναι κοινή,
ο καθένας σκέφτεται και κρίνει με το δικό του μυαλό”*

Ηράκλειτος- Έλληνας Φιλόσοφος

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή, Δρ. Γιακουμάτο Στέφανο για την επιστημονική καθοδήγηση καθ' όλη τη διάρκεια συγγραφής της παρούσης μεταπτυχιακής διατριβής καθώς επίσης, και την οικογένειά μου για την αμέριστη συμπαράστασή της.

Πίνακας Περιεχομένων:

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή	15
1.1 Σκοπός και στόχοι της εργασίας	15
1.2 Συμβολή της διατριβής	15
1.3 Δομή της εργασίας	16
Κεφάλαιο 2 ^ο : Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	18
2.1 Εισαγωγή	18
2.2 Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (ορισμός, χαρακτηριστικά, κτλ.).....	18
2.3 Δημόσιος τομέας και δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα (σύντομη αναφορά).....	22
2.4 Επαγγελματική εξουθένωση στον δημόσιο τομέα.....	24
2.5 Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης	26
2.6 Σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση (ανάλυση προηγούμενων εμπειρικών ερευνών).....	28
Κεφάλαιο 3: Ερευνητική μεθοδολογία.....	33
3.1 Εισαγωγή	33
3.2 Τύπος της έρευνας	33
3.3 Ερευνητική μέθοδος και διαδικασία.....	34
3.4 Το ερωτηματολόγιο	35
3.5 Ανάλυση δεδομένων	37
3.6 Ερευνητικοί περιορισμοί.....	37
Κεφάλαιο 4: Ανάλυση Αποτελεσμάτων	39
4.1 Εισαγωγή	39
4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	39
4.3 Επαγγελματική Εξουθένωση	40
4.3.1 Εργασιακή Εξάντληση - Occupational exhaustion (EE)	40
4.3.2 Αποπροσωποποίηση / απώλεια ενσυναίσθησης (ΑΠ - Depersonalisation / loss of empathy (DP).....	41
4.3.3. Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων - Personal accomplishment assessment (PA).....	43
4.4 Εργασιακή ικανοποίηση	44
4.5 Συσχετίσεις	46
4.6 Παραμετρικά τεστ.....	51

4.6.1 Independent T-tests (φύλο).....	51
4.6.2 Ηλικία - one-way ANOVA.....	54
4.6.3 Εκπαίδευση - one-way ANOVA.....	58
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα.....	65
5.1 Συμπεράσματα – Συζήτηση.....	65
5.2 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	67
Βιβλιογραφία:	69
Παραρτήματα.....	73

Περίληψη:

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να εξετάσει τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον ελληνικό δημόσιο τομέα, εστιάζοντας σε έναν οργανισμό: τον e-ΕΦΚΑ. Για τον σκοπό αυτό, ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε 104 εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ μέσω διαδικτύου. Για τη διανομή των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της απλής τυχαίας δειγματοληψίας. Τα δεδομένα αναλύθηκαν με το SPSS.

Τα αποτελέσματα της έρευνας πρώτον έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ κινείται σε μέτρια επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα, και βλέποντας αναλυτικά τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης, σε μέτριο βαθμό κυμάνθηκαν η εργασιακή εξάντληση και η απώλεια εν-συναίσθησης ενώ πιο υψηλά κυμάνθηκε η αξιολόγηση των προσωπικών επιτευγμάτων. Αντίθετα, η ικανοποίηση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ κινήθηκε σε χαμηλά επίπεδα, εγείροντας προβληματισμούς για τη συνολική λειτουργία του οργανισμού. Πιο αναλυτικά, οι συμμετέχοντες δεν βρίσκουν ευχαρίστηση στη δουλειά τους και έχουν μέτρια επίπεδα ενθουσιασμού για αυτή. Για αυτό τον λόγο είναι σχετικά ανοιχτοί στο ενδεχόμενο να αλλάξουν εργασία.

Ακόμα, η έρευνα έδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται μερικώς και αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, όσο πιο υψηλή είναι η εξουθένωση από την εργασία τόσο μικρότερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση και αντιστρόφως. Η κύρια διάσταση της εξουθένωσης η οποία σχετίστηκε αρνητικά με την ικανοποίηση ήταν η εργασιακή εξάντληση.

Τέλος, οι απαντήσεις και οι στάσεις των συμμετεχόντων παρουσίασαν μέτριες διαφοροποιήσεις με βάση τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες εργαζόμενοι επέδειξαν μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση

με τις γυναίκες. Αυτό το γεγονός δείχνει ότι πρέπει να εφαρμόσουν άμεσα πρακτικές για την τόνωση της εργασιακής ικανοποίησης των γυναικών στον οργανισμό με στόχο την εξασφάλιση της ισότητας. Παράλληλα, το εκπαιδευτικό επίπεδο επηρέασε σημαντικά τις στάσεις των συμμετεχόντων, ενώ αντίθετα η ηλικία όχι. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι με ιδιαίτερα υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δηλαδή οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού τίτλου σπουδών, εμφανίζουν και τα χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης.

Συμπερασματικά, τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στον e-ΕΦΚΑ κυμαίνονται σε ελεγχόμενα επίπεδα. Απαιτείται όμως η εφαρμογή μέτρων που θα συμβάλλουν στην ελάττωση του φαινομένου καθώς και στην ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης, δημιουργώντας έτσι ένα ποιοτικότερο περιβάλλον εργασίας με άμεσους αποδέκτες εργαζόμενους και πολίτες.

Λέξεις κλειδιά: Επαγγελματική Εξουθένωση, Εργασιακή Ικανοποίησή, e-ΕΦΚΑ

Abstract:

The purpose of this project was to examine the relationship between burnout and job satisfaction in the Greek public sector, focusing on one organization: e-EFKA. For this purpose, questionnaires were distributed to 104 e-EFKA employees via Internet. Simple random sampling method was used to distribute the questionnaires. Data were analyzed with SPSS.

The results firstly showed that the burnout of e-EFKA employees is at moderate levels. More specifically, and looking in detail at the three dimensions of burnout, work exhaustion and loss of empathy fluctuated to a moderate degree, while the assessment of personal achievements fluctuated more. On the contrary, the satisfaction of employees in e-EFKA moved to low levels, raising concerns about the overall operation of the organization. More specifically, the participants do not find pleasure in their work and have moderate levels of enthusiasm for it. For this reason, they are relatively open to the possibility of changing job.

Furthermore, the research showed that burnout is partially and negatively related to job satisfaction. In other words, the higher the job burnout, the lower the job satisfaction and vice versa. The main burnout dimension that was negatively related to satisfaction was occupational exhaustion.

Finally, male employees showed higher levels of job satisfaction than females. This fact shows that authorities must implement practices to stimulate the job satisfaction of women in the organization with the aim of ensuring equality. At the same time, the educational level significantly influenced the attitudes of the participants, while age did not. In particular, employees with a particularly high level of education, i.e. holders of master's and/or doctorate degrees, show the lowest levels of burnout.

In conclusion, the levels of burnout in e-EFKA vary in controllable levels. However, it is necessary to implement measures that will contribute to the reduction of the phenomenon as well as to the strengthening of job satisfaction, thus creating a better-quality work environment with direct recipients' employees and the community in general.

Key words: Burnout, Job Satisfaction, e-EFKA

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1 Σκοπός και στόχοι της εργασίας

Η Διαχείριση του Ανθρώπινων Δυναμικού (ΔΑΔ) είναι μια από τις πιο κρίσιμες λειτουργίες των σύγχρονων επιχειρήσεων και οργανισμών, δεδομένου ότι έχει να κάνει με τη διοίκηση του πιο σημαντικού τους στοιχείου που είναι οι εργαζόμενοι τους (Armstrong, 2010). Στο πλαίσιο λειτουργίας της ΔΑΔ, έννοιες όπως η επαγγελματική εξουθένωση και η εργασιακή ικανοποίηση είναι καθοριστικές. Η εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που προκύπτει από χρόνιο εργασιακό στρες, με συμπτώματα που χαρακτηρίζονται από «αισθήματα εξάντλησης ενέργειας, αυξημένη ψυχική απόσταση από την εργασία, αισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού που σχετίζονται με την εργασία και μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα» (ΠΟΥ, 2019). Από την άλλη πλευρά, η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια εσωτερική κατάσταση, η οποία εκφράζεται με την αξιολόγηση, είτε γνωστικά είτε με την προσποίηση της εργασιακής εμπειρίας κάποιου, εκφράζοντας έγκριση ή αποδοκιμασία (Brief, 1998, σ. 86). Η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται θετικά και οδηγεί σε αυξημένα επίπεδα παραγωγικότητας και αποδοτικότητας (Armstrong, 2010), αναδεικνύοντας έτσι τη σημαντικότητά της. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον ελληνικό δημόσιο τομέα, εστιάζοντας σε έναν οργανισμό: τον e-ΕΦΚΑ. Σε σχέση με τον προαναφερθέντα σκοπό, οι ερευνητικοί στόχοι της εργασίας είναι οι εξής:

- Να διερευνήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ.
- Να διερευνήσει τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.
- Να διερευνήσει τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον e-ΕΦΚΑ.

1.2 Συμβολή της διατριβής

Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας αναμένεται να φανούν χρήσιμα από τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, δεδομένου ότι θα τους βοηθήσουν να αποκτήσουν μια λεπτομερή εικόνα σχετικά με τα επίπεδα επαγγελματικής

εξουθένωσης των εργαζομένων τους με στόχο να εφαρμόσουν πολιτικές για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών του φαινομένου. Παράλληλα, η εξέταση της σχέσης με την επαγγελματική ικανοποίηση είναι ιδιαίτερα κρίσιμη, λαμβάνοντας υπόψη τη συμβολή της ικανοποίησης στην εργασιακή αποδοτικότητα. Τα αποτελέσματα της διατριβής αποκτούν αυξανόμενο ενδιαφέρον αν συνυπολογιστεί ο σημαντικός ρόλος των δημόσιων οργανισμών στη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών. Τέλος, η εργασία αναμένεται να συμβάλει στην ενίσχυση της περιορισμένης υπάρχουσας βιβλιογραφίας που είναι σχετική με την εξέταση του αντίκτυπου της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασιακή ικανοποίηση στον ελληνικό δημόσιο τομέα.

1.3 Δομή της εργασίας

Η εργασία περιέχει πέντε κεφάλαια με το εξής περιεχόμενο:

Κεφάλαιο 2 – Βιβλιογραφική επισκόπηση: στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η ακαδημαϊκή θεωρία που είναι σχετική με την επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και διερευνάται η σχέση ανάμεσα σε αυτούς τους δυο όρους μέσα από προηγούμενες εμπειρικές έρευνες

Κεφάλαιο 3 – Ερευνητική μεθοδολογία: στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθήθηκε για τη συλλογή των πρωτογενών δεδομένων. Ειδικότερα, στο μέρος αυτό της εργασίας παρουσιάζεται: ο τύπος της έρευνας, η ερευνητική μέθοδος και διαδικασία, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, ο τρόπος ανάλυσης των δεδομένων και οι ερευνητικοί περιορισμοί της μελέτης.

Κεφάλαιο 4 - Ανάλυση δεδομένων: στο κεφάλαιο αυτό παρατίθεται η στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων που έγινε με το SPSS

Κεφάλαιο 5 – Συμπεράσματα: τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο σκιαγραφούνται τα συμπεράσματα της εργασίας, τα οποία συγκρίνονται με τα αντίστοιχα της βιβλιογραφίας. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.

Κεφάλαιο 2^ο: Βιβλιογραφική επισκόπηση

2.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η βιβλιογραφική επισκόπηση της διπλωματικής εργασίας. Το κεφάλαιο είναι δομημένο σε έξι ενότητες που περιγράφουν: τη θεωρητική έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, τον ελληνικό δημόσιο τομέα, την επαγγελματική εξουθένωση στον δημόσιο τομέα, την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης και τη σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση (ανάλυση προηγούμενων εμπειρικών ερευνών)

2.2 Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης (ορισμός, χαρακτηριστικά, κτλ.)

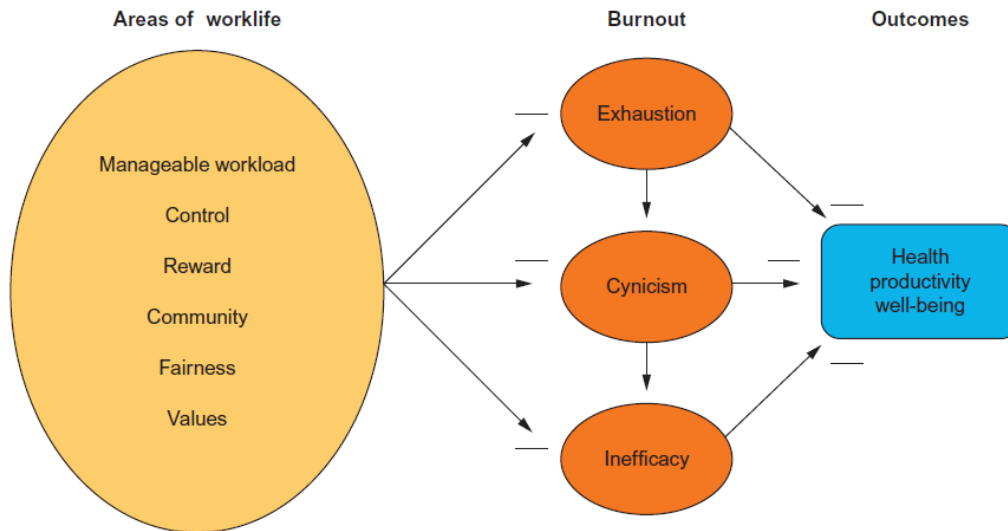
Στο σύγχρονο εργασιακό και οικονομικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από συνεχείς αλλαγές και μεταβολές έκαναν την εμφάνιση τους νέοι όροι και έννοιες που επηρεάζουν τη λειτουργία των οικονομικών οργανισμών και των επιχειρήσεων. Μία από αυτές είναι η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, που στα αγγλικά ονομάζεται Burn-out. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που προκύπτει από χρόνια εργασιακό στρες, με συμπτώματα που χαρακτηρίζονται από «αισθήματα εξάντλησης ενέργειας, αυξημένη ψυχική απόσταση από την εργασία, αισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού που σχετίζονται με την εργασία και μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα» (ΠΟΥ, 2019).

Ο αρκετά πλήρης ορισμός που παρατίθεται από τον ΠΟΥ (2019) «συμπυκνώνει» όλες τις βασικές διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αξίζει να σημειωθεί ότι το Burn-out αναφέρεται συγκεκριμένα σε φαινόμενα στο επαγγελματικό πλαίσιο και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για να περιγράψει εμπειρίες σε άλλους τομείς της ζωής. Παρόλο όμως που η εξουθένωση έχει άμεσες αρνητικές συνέπειες για την ανθρώπινη υγεία δεν ταξινομείται από τον ΠΟΥ ως ιατρική κατάσταση ή ψυχική διαταραχή.

Τα αίτια που μπορούν να προκαλέσουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολλαπλά. Για παράδειγμα, οι παράγοντες προσωπικότητας των εργαζομένων παίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, παρόλο που για αρκετά χρόνια αγνοούντουσαν από

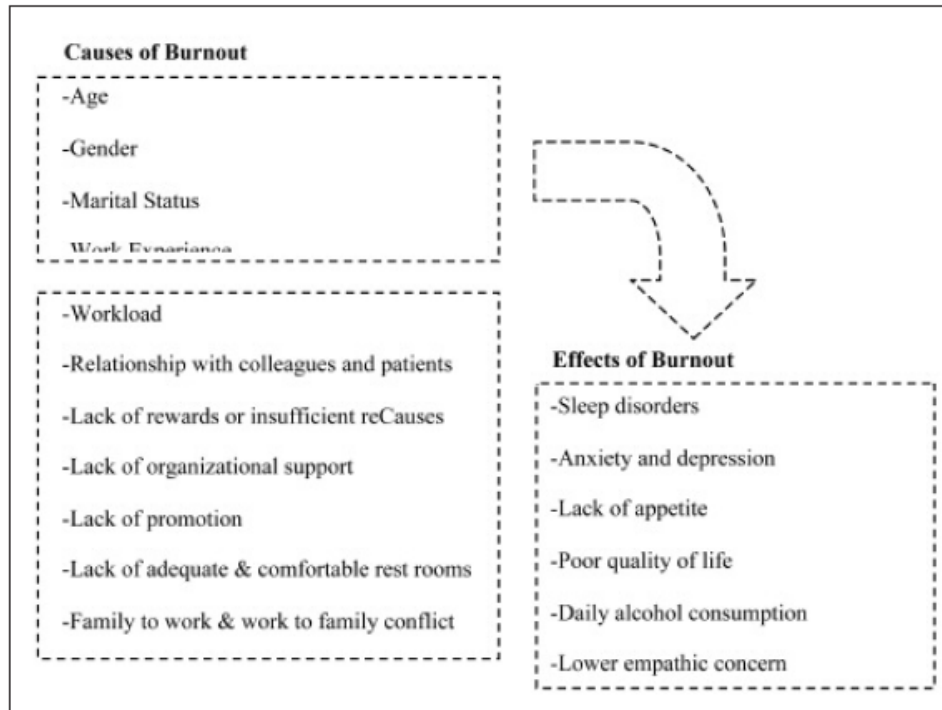
τους ερευνητές (Alarcon et al., 2009). Ακόμα, η προδιάθεση για κατάθλιψη και η αδυναμία των ατόμων να αντιμετωπίσουν καταστάσεις έντονου στρες επίσης σχετίζονται θετικά με την εμφάνιση του φαινομένου του Burnout (Bianchi & Schonfeld, 2016). Σε πρακτικό επίπεδο, η επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζεται όταν υπάρχει μια αναντιστοιχία μεταξύ της φύσης της εργασίας και της εργασίας που το άτομο καλείται να κάνει στην πραγματικότητα. Μια κοινή ένδειξη αυτής της αναντιστοιχίας είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας που συνήθως προκύπτει όταν ένας οργανισμός εφαρμόζει πολιτικές απότομης μείωσης του προσωπικού με αποτέλεσμα οι εναπομείναντες εργαζόμενοι να καλούνται με λιγότερους πόρους να διεκπεραιώσουν ένα μεγάλο αριθμό εργασιών (Maslach & Leiter, 1997).

Στη βιβλιογραφία παρατίθενται αρκετά μοντέλα που συνοψίζουν τις βασικές διαστάσεις και τη φιλοσοφία της έννοιας της εργασιακής εξουθένωσης, τα οποία βρίσκονται σε αντιστοιχία με τον ορισμό και την περιγραφή που παρατέθηκε ωρίτερα από τον ΠΟΥ. Για παράδειγμα, σύμφωνα με τους Maslach & Leiter (2016), η εργασιακή εξουθένωση προκαλεί τρεις αρνητικές επιπλοκές όπως: εργασιακή εξάντληση, αναποτελεσματικότητα και κυνισμό απέναντι στην εργασία. Τα άμεσα αποτελέσματα είναι οι επιπτώσεις στην υγεία και στην εργασιακή παραγωγικότητα. Παράγοντες που επηρεάζουν την εμφάνιση του φαινομένου είναι οι αξίες του εργαζομένου, το αίσθημα δικαιοσύνης, η επιβράβευση, ο εργασιακός φόρτος και η διαχείρισή του, κτλ. Ο τρόπος που αλληλοεπιδρούν όλα τα παραπάνω αποτυπώνεται στο διάγραμμα 2.1. Εν κατακλείδι, το συνοπτικό μοντέλο των Maslach & Leiter (2016) επιτυγχάνει να συνοψίσει τις βασικές διαστάσεις της εξουθένωσης και τον τρόπο που σχετίζονται μεταξύ τους διαμορφώνοντας έτσι ένα πλαίσιο στο οποίο μπορούν να αναπτυχθούν παρεμβάσεις αντιμετώπισής της.



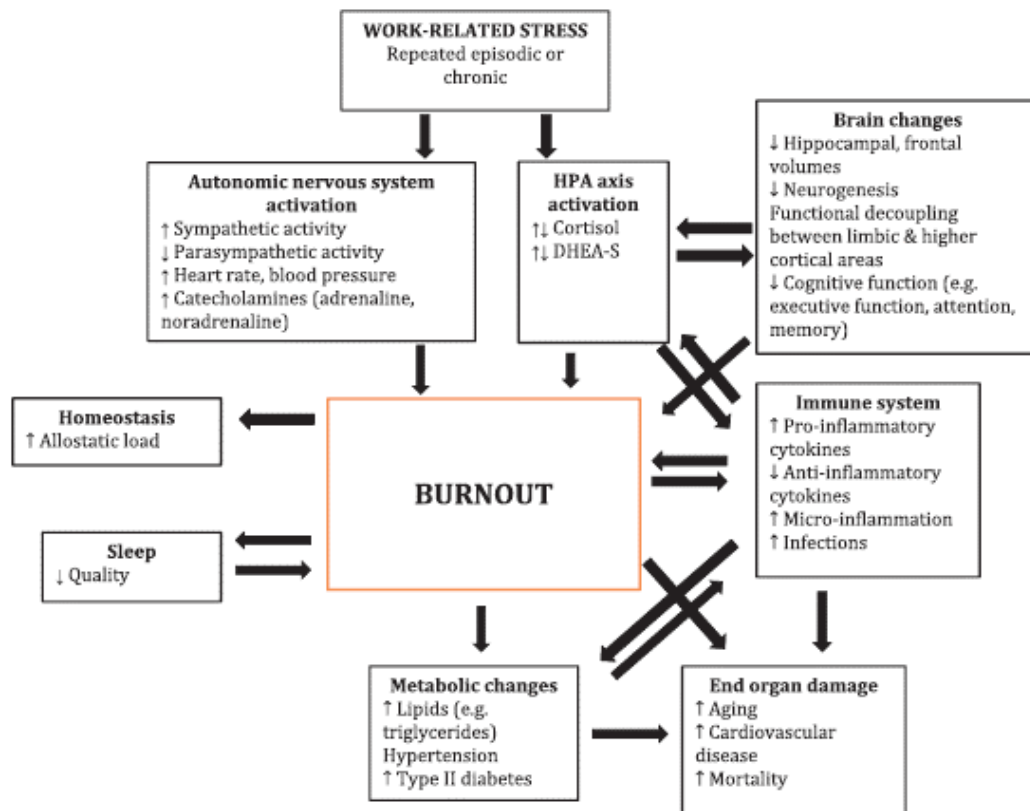
Διάγραμμα 2.1: Μοντέλο εργασιακής εξουθένωσης, *Πηγή: Maslach & Leiter (2016)*

Στο ίδιο μήκος κύματος, οι Azam et al. (2017) ανέπτυξαν ένα μοντέλο σχετικά με τη εργασιακή εξουθένωση σύμφωνα με το οποίο οι βασικές αιτίες του φαινομένου διακρίνονται σε δημογραφικούς παράγοντες και παράγοντες που προέρχονται από την ίδια την εργασία. Οι δημογραφικοί παράγοντες είναι η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση και τα έτη εργασιακής εμπειρίας. Από την άλλη πλευρά, οι παράγοντες εργασίας είναι ο εργασιακός φόρτος, οι σχέσεις με τους συναδέλφους, η έλλειψη ανταμοιβών και επιβράβευσης, η ελλιπής υποστήριξη από την ανώτερη διοίκηση, η έλλειψη προαγωγών και η ισορροπία ανάμεσα σε επαγγελματική και προσωπική ζωή. Ως συνέπεια των παραπάνω, παρατηρούνται διαταραχές στον ύπνο, αυξημένα επίπεδα άγχους και κατάθλιψης, έλλειψη όρεξης, χαμηλή ποιότητα ζωής, αυξημένα επίπεδα κατανάλωσης αλκοόλ και χαμηλά επίπεδα εν-συναίσθησης. Το διάγραμμα 2.2 αποτυπώνει το μοντέλο των Azam et al. (2017) το οποίο βασίστηκε στην εργασιακή εξουθένωση αποκλειστικά ιατρών και επαγγελματιών υγείας.



Διάγραμμα 2.2: Θεωρητικό υπόδειγμα της εργασιακής εξουθένωσης, *Πηγή: Azam et al. (2017)*

Τέλος, ακόμα πιο σύνθετο είναι τα θεωρητικό υπόδειγμα που ανέπτυξαν οι Bayes et al. (2021) σχετικά με την εργασιακή εξουθένωση, το οποίο δίνει έμφαση κυρίως σε βιολογικούς παράγοντες και ειδικότερα: στις αυτόματες αντιδράσεις του νευρικού συστήματος στο εργασιακό άγχος, στη λειτουργία του ανοσοποιητικού συστήματος, κτλ. (βλέπε διάγραμμα 2.3). Συμπερασματικά το μοντέλο των Bayes et al. (2021) προέρχεται περισσότερο από την βιβλιογραφία της ιατρικής, υπογραμμίζοντας έτσι τις παθολογικές διαστάσεις της εργασιακή εξουθένωσης. Όπως και να έχει, οι διαφορετικές προσεγγίσεις ενός τόσο πολυσυζητημένου φαινομένου αναδεικνύουν τη σημαντικότητα του και τις πολύπλευρες επιπτώσεις που έχει για τους εργαζόμενους, καλώντας έτσι τους φορείς εργασίας να λάβουν μέτρα για την ανάγνωση και αντιμετώπισή του.

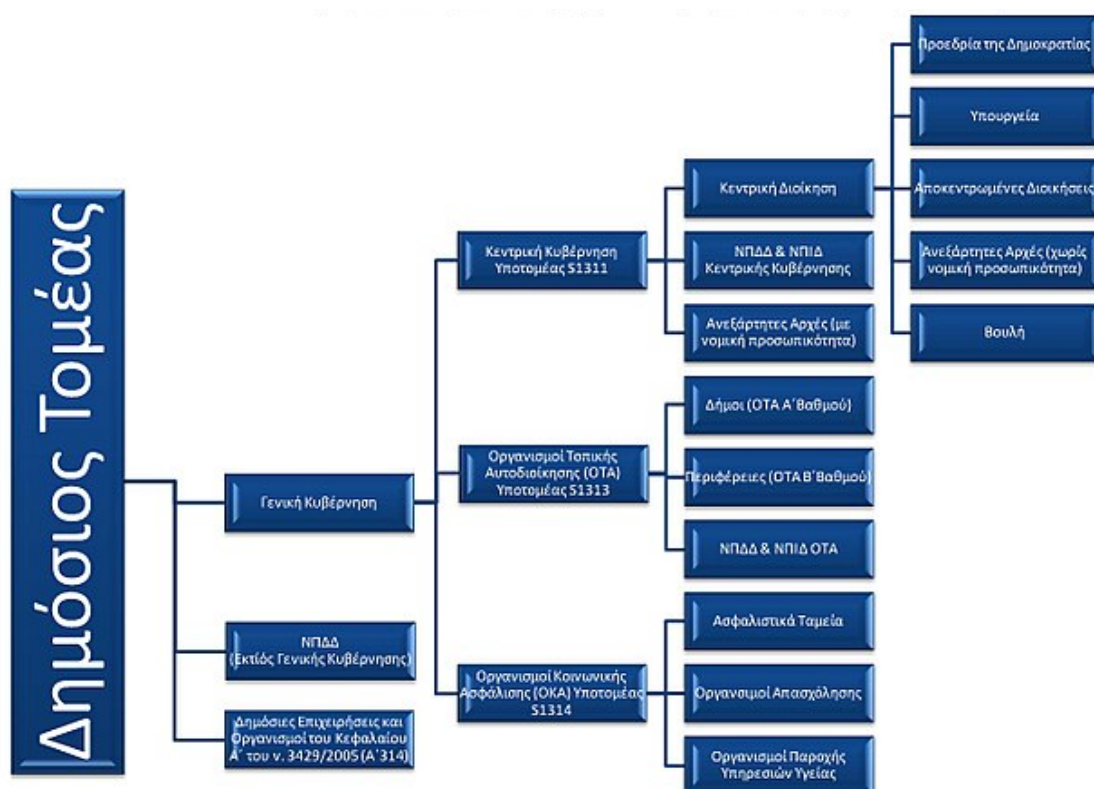


Διάγραμμα 2.3: Οι βιολογικές διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, *Πηγή: Bayes et al. (2021)*

2.3 Δημόσιος τομέας και δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα (σύντομη αναφορά)

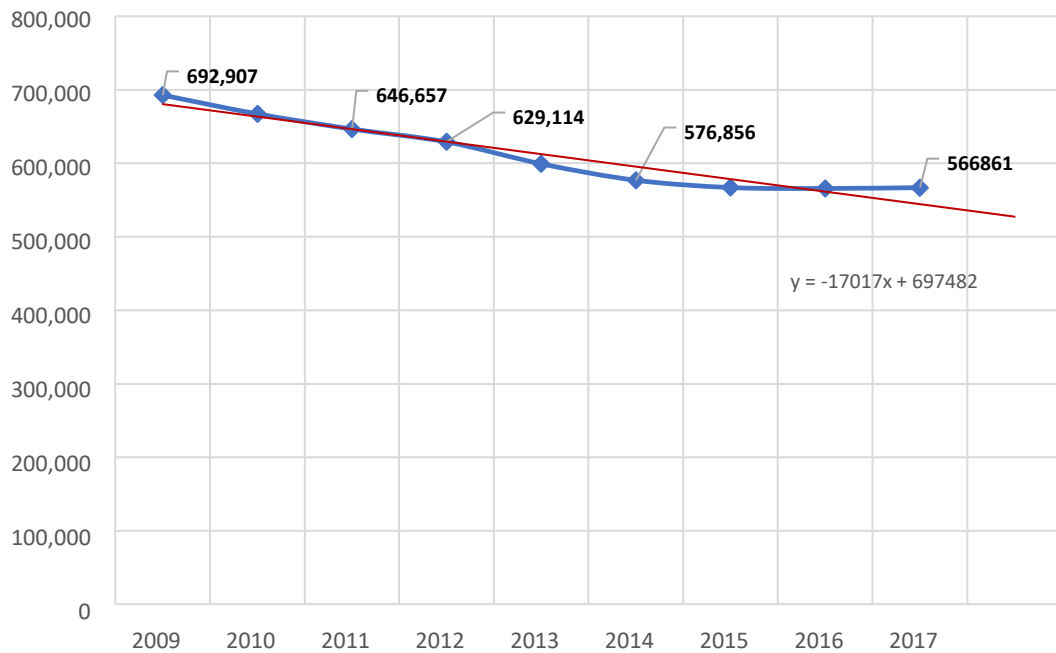
Σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, ο ελληνικός δημόσιος τομέας από το 2014 και μετά διαμορφώνεται με τον τρόπο που δείχνει το διάγραμμα 2.4. Όπως φαίνεται παρακάτω, το δημόσιο διακρίνεται στη Γενική Κυβέρνηση, τις Δημόσιες επιχειρήσεις και τους ΝΠΔΔ εκτός κυβέρνησης. Ο όρος της Γενικής Κυβέρνησης είναι ιδιαίτερα ευρύς και περιλαμβάνει την Κεντρική Κυβέρνηση, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και τους οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης. Η Κεντρική Κυβέρνηση περιλαμβάνει την Κεντρική Διοίκηση (Προέδρο της Δημοκρατίας, Υπουργεία, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Ανεξάρτητες αρχές, χωρίς νομική προσωπικότητα, κτλ.), τις ΝΠΔΔ και ΝΠΔ Κεντρικής Κυβέρνησης και τις ανεξάρτητες αρχές με νομική προσωπικότητα. Οι ΟΤΑ διακρίνονται κατά βάση στους Δήμους και τις Περιφέρειες. Τέλος, οι Οργανισμοί Κοινωνικής Ασφάλισης περιλαμβάνουν τα

ασφαλιστικά ταμεία, στα οποία ανήκει και ο e-ΕΦΚΑ, τους οργανισμούς απασχόλησης και τους Οργανισμούς παροχής Υπηρεσιών Υγείας.



Διάγραμμα 2.4: Ο Ελληνικός Δημόσιος τομέας, Πηγή: άρθρο 14 του νόμου 4270/2014(ΦΕΚ 143/Α) και άρθρο 10 του νόμου 4337/2015(ΦΕΚ 129/Α)

Αξίζει να σημειωθεί ότι το τακτικό προσωπικό του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα μειώθηκε σημαντικά τα τελευταία χρόνια (διάγραμμα 2.5), πιθανώς λόγω των πολιτικών λιτότητας που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης του 2009. Παρόλα αυτά όμως εγείρονται ερωτήματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα του εξαιτίας του μειωμένου προσωπικού αλλά και της εμφάνισης φαινομένων όπως η εργασιακή εξουθένωση.



Διάγραμμα 2.5: Τακτικό προσωπικό Δημοσίας Διοίκησης (2009-2017), Πηγή: Σπανού και συν. (2018).

2.4 Επαγγελματική εξουθένωση στον δημόσιο τομέα

Το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης στον δημόσιο τομέα και ειδικότερα στους δημόσιους υπαλλήλους είχε διερευνηθεί σχετικά επαρκώς στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία. Οι υπάρχουσες έρευνες ασχολούνται κυρίως με συγκεκριμένους τομείς του δημόσιου τομέα (ιατρούς, καθηγητές, διοικητικούς υπαλλήλους, κτλ.). Μεθοδολογικά, όλοι οι ερευνητές χρησιμοποίησαν την ποσοτική προσέγγιση, διανέμοντας ερωτηματολόγια σε δείγματα δημοσίων υπαλλήλων ή/και πολιτών που εξυπηρετούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες. Σε γενικές γραμμές, η ανάλυση ανέδειξε τον αρνητικό αντίκτυπο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Πιο συγκεκριμένα, για τους Kim et al. (2018), τα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης των δημοσίων υπαλλήλων οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα παρακίνησης (employee motivation), ενώ για τους Sarisik et al. (2019) η εργασιακή εξουθένωση στους δημόσιους υπαλλήλους έχει ιδιαίτερα αρνητικό αντίκτυπο στα επίπεδα δέσμευσής τους απέναντι στον οργανισμό για τον οποίο εργάζονται. Σύμφωνα με τον Eldor (2018), η συμπόνια, τόσο από τους συναδέλφους όσο και από τους πολίτες, είναι ο βασικός παράγοντας αποτροπής της εργασιακής εξουθένωσης στους δημόσιους υπαλλήλους. Τέλος, οι Terry & Woo (2021)

και η Αμαραντίδου (2010) ανέδειξαν τον αρνητικό αντίκτυπο που έχει η επαγγελματική εξουθένωση στα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των δημόσιων υπαλλήλων ασχολούμενοι οι πρώτοι με τους αγροτικούς ιατρούς και η δεύτερη με τους καθηγητές φυσικής αγωγής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Εκτός αυτού, οι Terry & Woo (2021) υποστήριξαν ότι η εργασία κατά τη διάρκεια του προσωπικού χρόνου και η σύγκρουση με την οικογένεια για θέματα εργασίας σχετίζονται θετικά με το αυξημένο εργασιακό στρες και την εμφάνιση του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης, ενώ η Αμαραντίδου (2010) ότι οι καθηγητές φυσικής αγωγής στην Ελλάδα βιώνουν χαμηλά επίπεδα εξουθένωσης και είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι με το επάγγελμα τους.

Πίνακας 2.1: Επαγγελματική εξουθένωση στους δημόσιους υπαλλήλους (σύνοψη επισκόπησης)

Συγγραφείς και έτος δημοσίευσης	Ερευνητική μεθοδολογία	Συμπεράσματα
Eldor (2018)	Ποσοτική έρευνα/ Ερωτηματολόγια σε 166 δημόσιους υπαλλήλους και 333 πολίτες	-Η συμπίνα τόσο από τους συναδέρφους όσο και από τους πολίτες είναι ο βασικός παράγοντας αποτροπής της εργασιακής εξουθένωσης στους δημόσιους υπαλλήλους.
Terry & Woo (2021)	Ποσοτική έρευνα/ Ερωτηματολόγια σε 151 αγροτικούς ιατρούς	-Η εργασία κατά τη διάρκεια του προσωπικού χρόνου και η σύγκριση με την οικογένεια για θέματα εργασίας σχετίζονται θετικά με το αυξημένο εργασιακό στρες και την εμφάνιση του φαινομένου της εργασιακής εξουθένωσης. -Τα παραπάνω σχετίζονται αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση.

Αμαραντίδου (2010)	Ποσοτική έρευνα/ Ερωτηματολόγια σε 490 καθηγητές φυσικής αγωγής πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα	-Οι καθηγητές φυσικής αγωγής βιώνουν χαμηλά επίπεδα εξουθένωσης και είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι με το επάγγελμα τους. -Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση είναι αντιστρόφως ανάλογη.
Sarisik et al. (2019)	Ποσοτική έρευνα/ Ερωτηματολόγια σε 700 δημόσιους υπαλλήλους στην Τουρκία	-Η εργασιακή εξουθένωση στους δημόσιους υπαλλήλους έχει ιδιαίτερα αρνητικό αντίκτυπο στα επίπεδα δέσμευσής τους απέναντι στον οργανισμό για τον οποίο εργάζονται
Kim (2018)	Ποσοτική έρευνα/ Ερωτηματολόγια σε	-Τα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης των δημόσιων υπαλλήλων οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα παρακίνησης (employee motivation).

2.5 Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης

Ένας από τους πιο σημαντικούς όρους στον τομέα της διαχείρισης του προσωπικού είναι αυτός της εργασιακής ικανοποίησης. Ένα στοιχείο που αναδεικνύει τα παραπάνω είναι ότι η ικανοποίηση από την εργασία έχει απασχολήσει διαχρονικά τους ερευνητές της ψυχολογίας και της ΔΑΔ. Ενδεικτικά, ο Locke (1976, σ. 1300) ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως «μια ευχάριστη κατάσταση που είναι το αποτέλεσμα της εκτίμησης της εργασίας κάποιου». Σε πνεύμα συμφωνίας, ο Brief (1998, σ. 86) ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως «μια εσωτερική κατάσταση, η οποία εκφράζεται με την αξιολόγηση, είτε γνωστικά είτε με την προσποίηση της εργασιακής εμπειρίας κάποιου, εκφράζοντας έγκριση ή αποδοκιμασία». Χαρακτηριστικό είναι ότι η εργασιακή

ικανοποίησης καθορίζεται από μια σειρά από παράγοντες που αναδεικνύουν τον χαρακτήρα της (βλέπε πίνακα 2.2).

Πίνακας 2.2: Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

Συγγραφείς	Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης
Chen et al. (2006)	<ul style="list-style-type: none">- Εργασιακό περιβάλλον- Επίπεδο μισθών και αποδοχών- Συστήματα και διαδικασίες διαχείρισης που ακολουθεί ο οργανισμός- Παροχή κινήτρων προς τους εργαζόμενους και επίπεδα παρακίνησης- Σεβασμός που δείχνει η διοίκηση απέναντι στους εργαζόμενους- Παροχή οράματος εντός του οργανισμού
Konrad et al. (1999)	<ul style="list-style-type: none">- Βαθμός αυτονομίας των εργαζομένων- Σχέσεις με συναδέλφους- Σχέσεις με πελάτες- Ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή- Επένδυση του οργανισμού στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων.
Papalexandri & Bourandas (2002)	<ul style="list-style-type: none">- Δικαιοσύνη στις προαγωγές- Συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων- Επένδυση στην εκπαίδευση του προσωπικού- Αξιοποίηση των ταλέντων και των προσόντων των υπαλλήλων- Καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους και με την ανώτερη διοίκηση.

2.6 Σχέση ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση (ανάλυση προηγούμενων εμπειρικών ερευνών)

Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση έχει εξεταστεί εκτενώς. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι μελετητές έχουν χρησιμοποιήσει ποσοτικές ερευνητικές προσεγγίσεις που τους επέτρεψαν τη μαθηματική απεικόνιση των σχέσεων των συγκεκριμένων μεταβλητών. Ο πίνακας 2.3 δείχνει τα βασικά ευρήματα των εμπειρικών ερευνών που παρατίθενται στη βιβλιογραφία ταξινομημένα ανά συγγραφέα. Όπως φαίνεται παρακάτω, οι Liu & Lo (2018) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση έχει αρνητική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση, όπου με τη σειρά της επηρεάζει αρνητικά την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον οργανισμό για τον οποίο εργάζονται. Στο ίδιο μήκος κύματος, η έρευνα των Soto-Rubio et al. (2020) έδειξε δυο βασικά στοιχεία: α) η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και β) τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να λειτουργήσουν ως «ανάχωμα» στην εξουθένωση.

Ακόμα, οι Madigan & Kim (2021), όπου μεθοδολογικά πραγματοποίησαν μια συστηματική ανασκόπηση χωρίς τη χρήση πρωτογενών δεδομένων, βρήκαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Παράλληλα, η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται θετικά με την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον οργανισμό τους (turnover intention) ενώ αντίθετα η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται αρνητικά. Για τους Coplan et al. (2018), η εργασιακή ικανοποίηση έχει μέτρια επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση και αντίστροφα, ενώ σημαντικός παράγοντας για τη μείωση των επιπέδων της εξουθένωσης από την εργασία είναι η μείωση των επιπέδων του στρες των εργαζομένων.

Επιπρόσθετα, οι Ninaus, Diehl & Terlutter (2021) βρήκαν ότι η κακή ισορροπία ανάμεσα σε εργασιακή και προσωπική ζωή οδηγεί σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης η οποία με τη σειρά της οδηγεί σε χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Ομοίως, η μελέτη των Mullen et al. (2018) έδειξε ότι: α) τα αυξημένα

επίπεδα στρες οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση, β) η εξουθένωση σχετίζεται αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση και γ) η εργασιακή ικανοποίηση είναι βασικός μοχλός ελάττωσης του κινδύνου εγκατάλειψης της θέσης εργασίας. Σε μεταγενέστερη έρευνα τους οι Mullen et al. (2018) επιβεβαίωσαν τα παραπάνω, υποστηρίζοντας ότι η σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης είναι αντιστρόφως ανάλογη, καθώς και ότι ο μεγάλος φόρτος εργασίας είναι καθοριστικός παράγοντας της εξουθένωσης.

Συμφωνώντας, οι Abate, Schaefer & Pavone (2018) βρήκαν ότι οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι εμφανίζουν σε πολύ μικρό βαθμό συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης και για αυτό το λόγο δεν σκέφτονται να εγκαταλείψουν τη δουλειά τους. Τέλος, για τους Wu et al. (2021) η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται θετικά με το εργασιακό άγχος, αλλά αρνητικά με την αντιλαμβανόμενη υποστήριξη από το κοινωνικό περιβάλλον και την εργασιακή ικανοποίηση.

Πίνακας 2.3: Σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης (σύνοψη ευρημάτων ανασκόπησης)

Ερευνητές	Μεθοδολογία	Ευρήματα
Liu & Lo (2018)	Ποσοτική έρευνα/ Δείγμα 1.099 δημοσιογράφοι Ανάλυση διαδρομών (path analysis)	-Η επαγγελματική εξουθένωση έχει αρνητική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση, όπου με τη σειρά της επηρεάζει αρνητικά την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον οργανισμό για τον οποίο εργάζονται
Soto-Rubio et al. (2020)	Ποσοτική έρευνα/ Δείγμα 125 νοσοκόμοι/ες Ανάλυση παλινδρόμησης	-Η επαγγελματική εξουθένωση οδηγεί σε χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης -Τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να λειτουργήσουν ως «ανάχωμα» στην εξουθένωση

Madigan & Kim (2021)	Συστηματική ανασκόπηση	-Η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.
		-Η επαγγελματική εξουθένωσή σχετίζεται θετικά με την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον οργανισμό τους (turnover intention)
		-Η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται αρνητικά με την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον οργανισμό τους.
Coplan et al. (2018)	Ποσοτική έρευνα/ Δείγμα βοηθοί ιατρών	-Η εργασιακή ικανοποίηση έχει μέτρια επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση και αντίστροφα.
		-Σημαντικός παράγοντας για τη μείωση των επιπέδων της εξουθένωσης από την εργασία είναι η μείωση των επιπέδων του στρες των εργαζομένων.
Ninaus, Diehl & Terlutter (2021)	Ποσοτική έρευνα, Δείγμα 600 εργαζόμενοι στην Αυστρία	-Η κακή ισορροπία ανάμεσα σε εργασιακή και προσωπική οδηγεί σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης η οποία με τη σειρά της οδηγεί σε χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.
Mullen et al. (2018)	Ποσοτική έρευνα, Δείγμα 789 Φοιτητές	-Τα αυξημένα επίπεδα στρες οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση
		-Η εξουθένωση σχετίζεται αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση

		-Η εργασιακή ικανοποίηση είναι βασικός μοχλός ελάττωσης του κινδύνου εγκατάλειψης της θέσης εργασίας.
Mullen et al. (2021)	Ποσοτική έρευνα, Δείγμα 327 σχολικοί διευθυντές	-Η σχέση επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησης είναι αντιστρόφως ανάλογη.
		-Ο μεγάλος φόρτος εργασίας είναι καθοριστικός παράγοντας της εξουθένωσης.
Abate, Schaefer & Pavone (2018)	Ποσοτική έρευνα Δείγμα: 100 εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο	-Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι εμφανίζουν σε πολύ μικρό βαθμό συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης και για αυτό το λόγο δεν σκέφτονται να εγκαταλείψουν τη δουλειά τους.
Wu et al. (2021)	Ποσοτική έρευνα Δείγμα: 1464 εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο	-Η επαγγελματική εξουθένωση συσχετίστηκε θετικά με το εργασιακό άγχος, αλλά αρνητικά με την αντιλαμβανόμενη υποστήριξη από το κοινωνικό περιβάλλον και την εργασιακή ικανοποίηση.

Συμπερασματικά, σχεδόν ομόφωνα οι ερευνητές υπογραμμίζουν την αρνητική σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης οδηγούν σε μεγαλύτερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Στη βιβλιογραφία αναφέρονται και δύο άλλοι βασικοί παράγοντες: η σχέση και των δύο όρων με την εγκατάλειψη της θέσης εργασίας (turnover intention), όπου η ικανοποίηση σχετίζεται αρνητικά και η εξουθένωση θετικά, και ο καθοριστικός ρόλος τους εργασιακού στρες στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, καθώς και το γεγονός ότι τα αποτελέσματα των εμπειρικών ερευνών προέρχονται από διαφορετικούς κλάδους της οικονομίας, στα επόμενα κεφάλαια εξετάζεται η σχέση ανάμεσα στην

επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον Ελληνικό δημόσιο τομέα.

Κεφάλαιο 3: Ερευνητική μεθοδολογία

3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία της εργασίας. Ειδικότερα, στο μέρος αυτό της εργασίας περιγράφεται: ο τύπος της έρευνας, η ερευνητική μέθοδος και διαδικασία, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, ο τρόπος ανάλυσης των δεδομένων και οι ερευνητικοί περιορισμοί της μελέτης.

3.2 Τύπος της έρευνας

Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία αναφέρονται δυο βασικά είδη έρευνας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο των οικονομικών και διοικητικών επιστημών. Αυτά είναι η ποσοτική και η ποιοτική έρευνα. Οι δύο αυτές προσεγγίσεις παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές τόσο ως προς τη συνολική τους προσέγγιση και θεώρηση όσο και ως προς τις μεθόδους που χρησιμοποιούν για την συλλογή και επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων (βλέπε πίνακα 3.1).

Πίνακας 3.1: Τα χαρακτηριστικά της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας

	Ποσοτική έρευνα	Ποιοτική έρευνα
Η αντίληψη της πραγματικότητας	Υπάρχει μια, μοναδική και αντικειμενική πραγματικότητα για τον ερευνητή.	Η πραγματικότητα διατυπώνεται από πολλές πτυχές
Στόχοι της έρευνας	Ο στόχος της έρευνας επικεντρώνεται στη μέτρηση και στην πρόβλεψη	Ο στόχος της έρευνας είναι να κατανοήσει τα εξεταζόμενα προβλήματα
Εστίαση ενδιαφέροντος	Γενίκευση των αποτελεσμάτων Αντιπροσωπευτικότητα	Υψηλός βαθμός εξειδίκευσης και μοναδικότητας του ερευνητικού προβλήματος
Ερευνητικοί μέθοδοι	Ποσοτική έρευνα Έρευνες που χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια Ποσοτικές παρατηρήσεις	Ποιοτική έρευνα Προσωπικές συνεντεύξεις Ομάδες εστίασης

	Οικονομετρική ανάλυση	
Τρόπος ανάλυσης των δεδομένων	Τα πρωτογενή δεδομένα αναλύονται μέσω της χρήσης στατιστικών τεχνικών	Ανάλυση περιεχομένου Τα δεδομένα έχουν τη μορφή λέξεων και φράσεων
	Περιγραφικά στατιστικά, παραμετρικά τεστ, ανάλυση συσχέτισης και παλινδρόμησης κ.λπ.	
Τεχνικές δειγματοληψίας	Δειγματοληψία πιθανότητας	Δειγματοληψίες που δεν στηρίζονται στις πιθανότητες

Πηγές: *Malhotra & Bricks, (2006; 2003); Robson (2007)*

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα για τους παρακάτω λόγους: α) σαν ερευνητική προσέγγιση δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη μέτρηση που ήταν και από τους βασικούς στόχους της μελέτης, β) σχεδόν όλοι οι ερευνητές που εξέτασαν το θέμα της επαγγελματικής εξουθένωσης στη βιβλιογραφία χρησιμοποίησαν την ποσοτική προσέγγιση, αναδεικνύοντας έτσι την καταλληλότητά της, γ) η ποσοτική προσέγγιση οδηγεί στην εξέταση σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών μέσα από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων, επιτρέποντας έτσι την εξαγωγή σαφέστερων συμπερασμάτων (Saunders et al., 2016; Wrenn et al., 2007).

3.3 Ερευνητική μέθοδος και διαδικασία

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της έρευνας με ερωτηματολόγια. Τα ερευνητικά εργαλεία διανεμήθηκαν μέσα από το διαδίκτυο και ειδικότερα μέσα από την πλατφόρμα της Google. Πιο συγκεκριμένα, ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε 104 εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ. Πριν τη διανομή του ερωτηματολογίου, ο ερευνητής είχε ενημερώσει τους συμμετέχοντες για τη φύση και τον σκοπό της έρευνας με στόχο να επιτύχει μεγαλύτερο ποσοστό απόκρισης (response rate). Για τη διανομή των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της απλής τυχαίας δειγματοληψίας. Σύμφωνα με αυτή τη πρακτική, κάθε μέλος του ερευνώμενου πληθυσμού έχει μια και ίση πιθανότητα να

επιλεγεί για να συμμετέχει στην έρευνα (Malhotra & Bricks, 2003; 2006). Τα δεδομένα συγκεντρώθηκαν στο χρονικό διάστημα των δύο μηνών.

3.4 Το ερωτηματολόγιο

Για τη μέτρηση των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε ένα από τα πιο διαδεδομένα εργαλεία μέτρησης, ήτοι: το Maslach Burnout Inventory (MBI) όπως μεταφράστηκε από την Αμαραντίδου (2010). Το MBI είναι ένα εργαλείο ψυχολογικής αξιολόγησης που περιλαμβάνει 21 παράγοντες συμπτωμάτων που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση. Η αρχική μορφή του MBI αναπτύχθηκε από την Christina Maslach και τη Susan Jackson με στόχο την αξιολόγηση της εμπειρίας ενός ατόμου από την εξουθένωση (Maslach & Jackson, 1981). Το MBI μετρά τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης: συναισθηματική και εργασιακή εξάντληση (Occupational exhaustion), αποπροσωποποίηση (απώλεια εν-συναίσθησης Depersonalisation / loss of empathy) και προσωπική επίδοση (Personal accomplishment assessment). Όλες οι ερωτήσεις του συγκεκριμένου εργαλείου έχουν την μορφή της επταβάθμιας κλίμακας Likert, όπου το 0 αντιστοιχεί στο ποτέ και το 6 στο «κάθε μέρα». Οι 21 ερωτήσεις ανά ενότητα παρουσιάζονται στον πίνακα 3.2:

Πίνακας 3.2: Μεταβλητές του ερωτηματολογίου επαγγελματικής εξουθένωσης του Maslach Burnout Inventory (MBI), ανά ενότητα

Συναισθηματική και εργασιακή εξάντληση (Occupational exhaustion)

1. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας
2. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου
3. Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα
4. Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου
5. Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου
6. Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά
7. Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος

8. Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου

Αποπροσωποποίηση (απώλεια εν-συναίσθησης Depersonalisation / loss of empathy)

9. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα
10. Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά
11. Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά
12. Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ
13. Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους

Προσωπική επίδοση (Personal accomplishment assessment)

14. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ
15. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών
16. Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου
17. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός
18. Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ
19. Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ
20. Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά
21. Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα
-

Παράλληλα, η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου εξέτασε τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων με έξι ερωτήσεις όπως τις διαμόρφωσαν οι Brayfield & Rothe (1951) και Curry et al. (1986). Αυτές οι ερωτήσεις είχαν τη μορφή της κλίμακας πέντε διαβαθμίσεων (1=διαφωνώ απόλυτα, 5=συμφωνώ απόλυτα) και ήταν οι εξής:

Πίνακας 3.3: ερωτήσεις επαγγελματικής ικανοποίησης

1. Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου
 2. Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο
 3. Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου
 4. Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά
 5. Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου
 6. Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου
-

Τέλος, στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου συγκεντρώθηκαν δεδομένα σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, έτη εργασιακής εμπειρίας, θέση στην επιχείρηση, κτλ.)

3.5 Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με το SPSS. Χρησιμοποιήθηκαν τρεις βασικές τεχνικές ανάλυσης. Πρώτα, χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικά μέτρα και ειδικότερα μέσοι, τυπικές αποκλίσεις και ποσοστά. Το Maslach Burnout Inventory έχει μια συγκεκριμένη μεθοδολογία μέτρησης της εξουθένωσης σύμφωνα με την οποία για κάθε ενότητά του οι ερευνητές πρέπει να συγκεντρώσουν το συνολικό σκορ των μέσων και ανάλογα αξιολογούν τα επίπεδα συναισθηματικής και εργασιακής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων. Στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκαν παραμετρικά τεστ και ειδικότερα Independent T-tests και ανάλυση One-way ANOVA για να εξεταστεί αν τα επίπεδα εξουθένωσης και ικανοποίησης διαφοροποιήθηκαν με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Τέλος, η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην εξουθένωση και την ικανοποίηση έγινε με τη χρήση συσχετίσεων Pearson.

3.6 Ερευνητικοί περιορισμοί

Όπως κάθε έρευνα, έτσι και η παρούσα έχει κάποιους ερευνητικούς περιορισμούς. Πρώτα, το δείγμα της έρευνας ήταν σχετικά μικρό. Δεύτερον, η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να επηρεάζεται από παράγοντες που δεν αναφέρθηκαν στην παρούσα μελέτη. Τρίτον, σε αρκετές περιπτώσεις οι συμμετέχοντες μπορεί να μην

ήθελαν να δώσουν ακριβείς απαντήσεις σχετικά με τα επίπεδα επαγγελματικής τους εξουθένωσης ή/και ικανοποίησής. Τέλος, μεθοδολογικά, η ποσοτική έρευνα δεν επιτρέπει την εμβάθυνση γιατί εστιάζει στη μέτρηση (Wilson, 2003).

Κεφάλαιο 4: Ανάλυση Αποτελεσμάτων

4.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που έγινε με το SPSS v.25. Το κεφάλαιο είναι δομημένο ανάλογα με τις τεχνικές ανάλυσης και ειδικότερα περιέχει τρεις βασικές ενότητες που περιγράφουν: τα μέτρα περιγραφικής στατιστικής, τα αποτελέσματα της ανάλυσης συσχετίσεων και τα αποτελέσματα των παραμετρικών τεστ (Independent T-tests, one -way ANOVA)

4.2 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Ο πίνακας 4.1 δείχνει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Όπως φαίνεται παρακάτω, 55,8 % των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες και το 42,3 % άντρες. Όσον αφορά την ηλικία, το 60,6 % ήταν 41-50 ετών και το 27,9 % ήταν μεγαλύτεροι από 51. Το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων ήταν σχετικά υψηλό, δεδομένου ότι σχεδόν το 40 % ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 18,4 % ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού τίτλου σπουδών. Σχετικά με τα έτη εργασιακής εμπειρίας, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων (68%) είχε πάνω από 21, ενώ το 92 % των ερωτηθέντων ήταν μεσαία στελέχη και το 8 % ανώτερα.

Πίνακας 4.1: Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

	Φύλο			
	N	%	Ισχύον %	Αθροιστικό %
Άντρας	44	42,3	43,1	43,1
Γυναίκα	58	55,8	56,9	100,0
Σύνολο	102	98,1	100,0	
Δεν απάντησαν	2	1,9		
Σύνολο	104	100,0		

	Ηλικία			
	N	%	Ισχύον %	Αθροιστικό %
31-40	12	11,5	11,5	11,5
41-50	63	60,6	60,6	72,1
51+	29	27,9	27,9	100,0
Σύνολο	104	100,0	100,0	

Μορφωτικό επίπεδο				
	N	%	Ισχύον %	Αθροιστικό %
Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	42,3	42,7	42,7
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	38,5	38,8	81,6
Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	18,3	18,4	100,0
Σύνολο	103	99,0	100,0	
Δεν απάντησαν	1	1,0		
Δεν απάντησαν	104	100,0		
Έτη εργασιακής εμπειρίας				
	N	%	Ισχύον %	Αθροιστικό %
5-10	2	1,9	1,9	1,9
11-20	31	29,8	30,1	32,0
21+	70	67,3	68,0	100,0
Σύνολο	103	99,0	100,0	
Δεν απάντησαν	1	1,0		
Σύνολο	104	100,0		
Θέση στην επιχείρηση				
	N	%	Ισχύον %	Αθροιστικό %
Μεσαίο στέλεχος	93	89,4	92,1	92,1
Ανώτερο στέλεχος	8	7,7	7,9	100,0
Σύνολο	101	97,1	100,0	
Δεν απάντησαν	3	2,9		
Σύνολο	104	100,0		

4.3 Επαγγελματική Εξουθένωση

4.3.1 Εργασιακή Εξάντληση - Occupational exhaustion (EE)

Η πρώτη κλίμακα της επαγγελματικής εξουθένωσης ήταν η εργασιακή εξάντληση. Σύμφωνα με τη μεθοδολογία μέτρησης του εργαλείου Maslach Burnout Inventory, όταν η συνολική βαθμολογία της κλίμακας παίρνει τιμές ανάμεσα στο διάστημα 18-29, τότε τα επίπεδα της εργασιακής εξάντλησης είναι μέτρια. Αντίστοιχα, τιμές μεγαλύτερες του 30 υποδηλώνουν υψηλά επίπεδα εργασιακής εξάντλησης και τιμές

κάτω από 17 χαμηλά. Στην περίπτωση του e-ΕΦΚΑ, η συνολική βαθμολογία ήταν 27,22 δείχνοντας έτσι τα μέτρια επίπεδα εργασιακής εξάντλησης των υπαλλήλων (πίνακας 4.2 και διάγραμμα 4.1). Παράγοντες που συμβάλλουν στην εξάντληση των εργαζομένων είναι η συνεχής επαφή με ανθρώπους (μέσος: 4,19), η οποία προκαλεί υψηλό άγχος (μέσος: 4,16), καθώς και η συνολική αίσθηση ότι εργάζονται σκληρά (μέσος: 5,79).

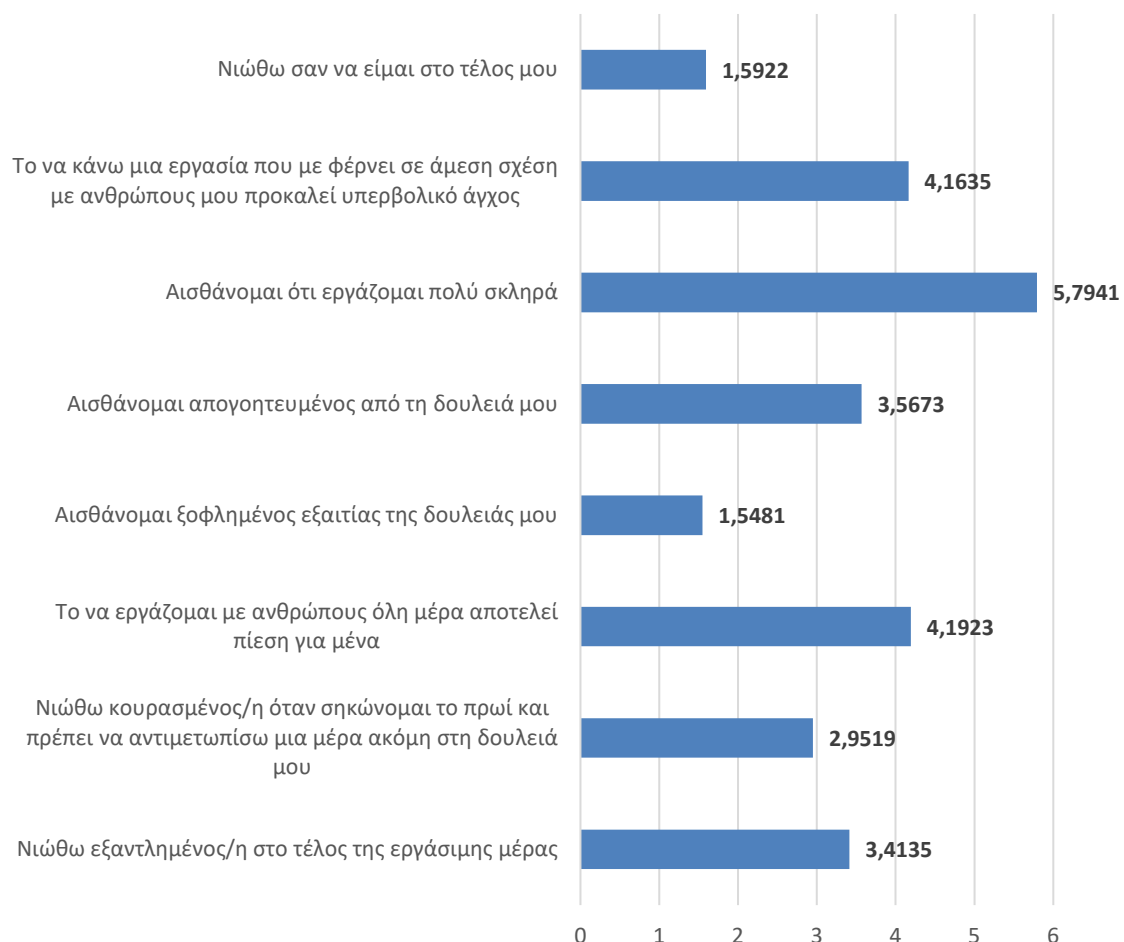
Πίνακας 4.2: Περιγραφικά μέτρα, - Επίπεδα εργασιακής Εξάντλησης

	N	Μικρότερη τιμή	Μεγαλύτερη τιμή	Μέσος	ΤΑ
Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	104	,00	6,00	3,4135	1,59861
Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	104	,00	6,00	2,9519	1,69740
Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	104	,00	6,00	4,1923	1,27010
Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	104	,00	6,00	1,5481	1,31371
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	104	,00	6,00	3,5673	1,32023
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	102	3,00	6,00	5,7941	,55111
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	104	,00	6,00	4,1635	1,19148
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	103	,00	6,00	1,5922	1,17521
			Συνολικό σκορ	27,22	

4.3.2 Αποπροσωποποίηση / απώλεια ενσυναίσθησης (ΑΠ - Depersonalisation / loss of empathy (DP))

Στο ίδιο μήκος κύματος, στην επόμενη κλίμακα εξετάστηκε η απώλεια της ενσυναίσθησης. Σε αυτήν την περίπτωση, όταν η συνολική βαθμολογία στην κλίμακα

είναι ανάμεσα στο διάστημα 6-11, η απώλεια της ενσυναίσθησης κινείται σε μέτρια επίπεδα ενώ όταν είναι μεγαλύτερη από 12 είναι υψηλή και όταν είναι μικρότερη του 5 είναι χαμηλή. Στην περίπτωση του e-ΕΦΚΑ, η συνολική βαθμολογία της κλίμακας ήταν 8,49, υποδηλώνοντάς μέτρια απώλεια ενσυναίσθησης (πίνακας 4.3).

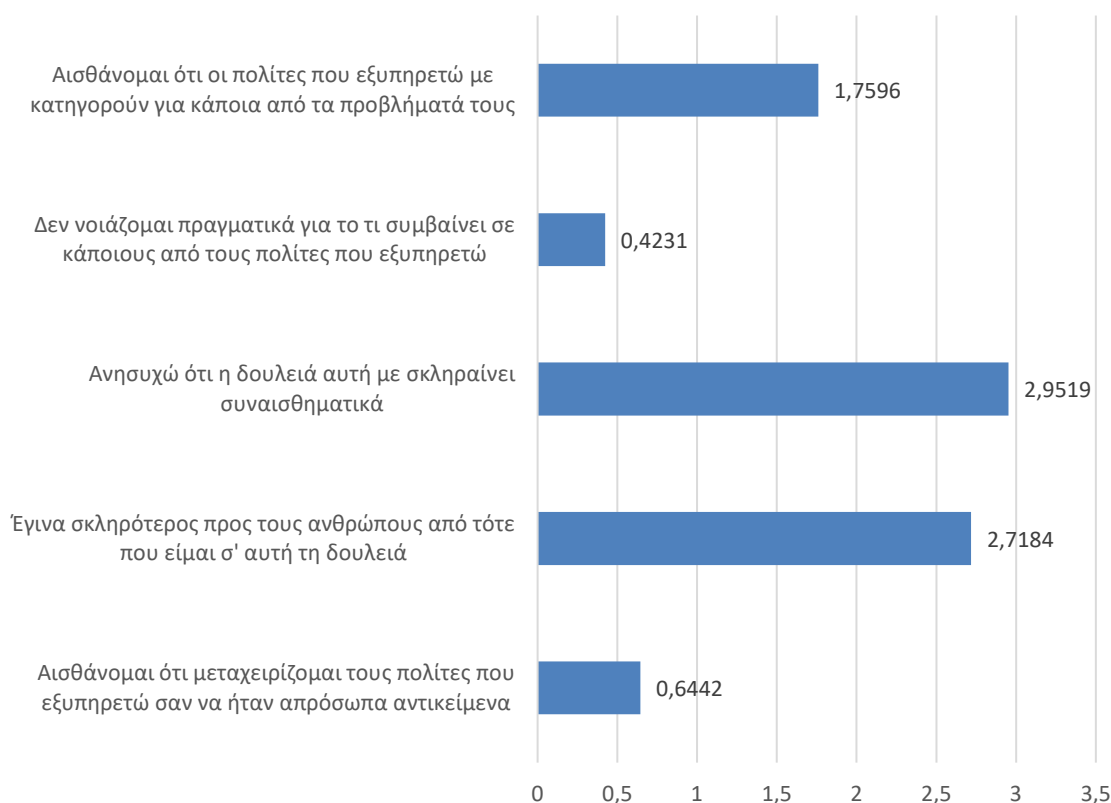


Διάγραμμα 4.1: Περιγραφικά μέτρα, - Επίπεδα εργασιακής Εξάντλησης

Πίνακας 4.3: Αποπροσωποποίηση / απώλεια ενσυναίσθησης (περιγραφικά μέτρα)

	N	Μικρότερη τιμή	Μεγαλύτερη τιμή	Μέσος	ΤΑ
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	104	,00	6,00	,6442	1,26121
Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	103	,00	6,00	2,7184	1,27892

Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	104	,00	6,00	2,9519	1,24151
Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	104	,00	6,00	,4231	,99213
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	104	,00	6,00	1,7596	1,43801
Συνολικό σκορ				8,49	



Διάγραμμα 4.2: Αποπροσωποποίηση / απώλεια ενσυναίσθησης

4.3.3. Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων - Personal accomplishment assessment (PA)

Ομοίως, ο πίνακας 4.4 δείχνει τη βαθμολογία στη κλίμακα που ήταν σχετική με την αξιολόγηση των προσωπικών επιτευγμάτων των εργαζομένων. Στη περίπτωση αυτή, βαθμολογίες μεγαλύτερες του 40 υποδηλώνουν υψηλό επίπεδο αξιολόγησης των επιτευγμάτων του προσωπικού. Αυτό παρατηρήθηκε και στην παρούσα έρευνα, δεδομένου ότι η συνολική βαθμολογία ήταν 40,92. Ειδικότερα, οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι: μπορούν εύκολα να καταλάβουν πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετούν (μέσος: 5.49), αισθάνονται τονωμένοι μετά από μια καλή συνεργασία με

τους πολίτες που εξυπηρετούν (μέσος: 5,64), νιώθουν ότι πραγματικά επηρεάζουν τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά τους (μέσος: 5,26) και ότι μπορούν εύκολα να δημιουργήσουν άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες (μέσος: 5,12).

Πίνακας 4.4: Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων (Περιγραφικά μέτρα)

	N	Μικρότερη τιμή	Μεγαλύτερη τιμή	Μέσος	ΤΑ
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ	104	2,00	6,00	5,4904	,66821
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών	104	3,00	6,00	5,0865	,62490
Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	104	1,00	6,00	5,2596	1,00480
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	104	,00	6,00	5,1058	1,13136
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	104	1,00	6,00	5,1250	,83244
Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ	104	,00	6,00	5,6442	,77483
Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	104	2,00	6,00	4,6250	,75283
Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	104	,00	6,00	4,5865	1,02029
			Συνολικό σκορ	40,92	

4.4 Εργασιακή ικανοποίηση

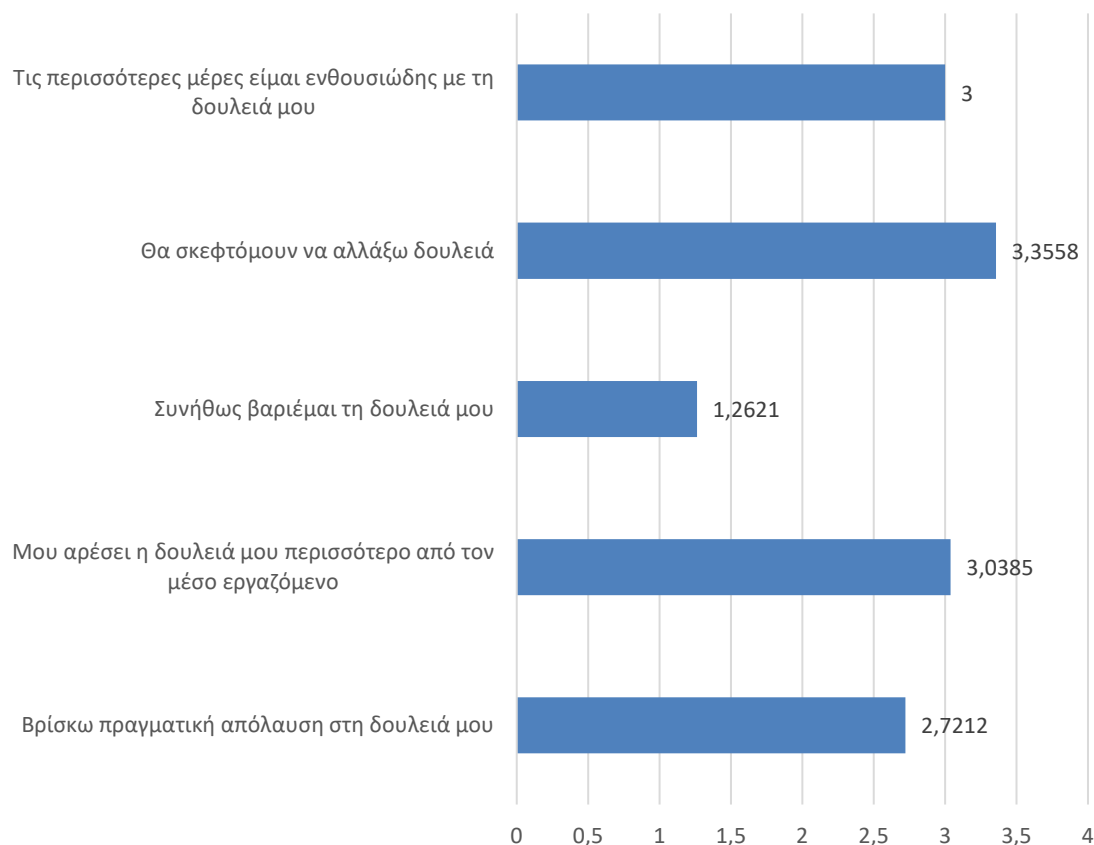
Αντίθετα, σε χαμηλά επίπεδα κινήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ. Όπως φαίνεται στον πίνακα 4.5 και στο διάγραμμα 4.4, η συνολική βαθμολογία της κλίμακας ικανοποίησης ήταν μόλις 2,70. Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες δεν βρίσκουν ευχαρίστηση στη δουλειά τους (μέσος: 2,72) και έχουν μέτρια επίπεδα ενθουσιασμού (μέσος: 3,00). Για αυτό τον λόγο είναι σχετικά ανοιχτοί στο ενδεχόμενο να αλλάξουν δουλειά (μέσος: 3,35).

Πίνακας 4.5: Εργασιακή ικανοποίηση (περιγραφικά μέτρα)

	N	Μικρότερη τιμή	Μεγαλύτερη τιμή	Μέσος	ΤΑ
Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου	104	1,00	4,00	2,7212	,90797
Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο	104	2,00	5,00	3,0385	,70948
Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	103	1,00	4,00	1,2621	,62562
Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά	104	1,00	5,00	3,3558	,90219
Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου	104	1,00	5,00	3,0000	,78826
Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου	104	1,00	5,00	2,0673	,92709
			Συνολικός μέσος	2,70	



Διάγραμμα 4.3: Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων (Περιγραφικά μέτρα)



Διάγραμμα 4.4: : Εργασιακή ικανοποίηση (περιγραφικά μέτρα)

4.5 Συσχετίσεις

Όπως αναφέρθηκε στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας, με τη εντολή compute του SPSS δημιουργήθηκαν συνολικές μεταβλητές που δείχνουν τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, ήτοι: 1) Εργασιακή Εξάντληση , 2) Αποπροσωποποίηση / απώλεια ενσυναίσθησης και 3) Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων. Ο πίνακας 4.6 δείχνει τις συσχετίσεις ανάμεσα στην ικανοποίηση από την εργασία και τις διαστάσεις τα επαγγελματικής εξουθένωσης. Όπως φαίνεται παρακάτω, στατιστικά σημαντική συσχέτιση βρέθηκε μόνο με την επαγγελματική εξάντληση. Η συσχέτιση ήταν αρνητική, δείχνοντας έτσι ότι καθώς η εργασιακή εξάντληση ανεβαίνει μειώνονται τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και αντιστρόφως. Από την άλλη πλευρά, δεν βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές σχέσεις με την απώλεια ενσυναίσθησης και την αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων.

Πίνακας 4.6: Εργασιακή ικανοποίηση με διαστάσεις επαγγελματικής εξουθένωσης –
Συνολικές συσχετίσεις

		Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακή Εξάντληση	Απώλεια ενσυναίσθησης	Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,421**	,013	-,003
	Sig. (2-tailed)		,000	,894	,972
	N	104	101	103	104
Εργασιακή Εξάντληση	Pearson Correlation	-,421**	1	,391**	-,183
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,067
	N	101	101	100	101
Απώλεια ενσυναίσθησης	Pearson Correlation	,013	,391**	1	-,284**
	Sig. (2-tailed)	,894	,000		,004
	N	103	100	103	103
Αξιολόγηση προσωπικών επιτευγμάτων	Pearson Correlation	-,003	-,183	-,284**	1
	Sig. (2-tailed)	,972	,067	,004	
	N	104	101	103	104

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

Οι πίνακες 4.7 και 4.8 δείχνουν τις συσχετίσεις ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και τους παράγοντες της εργασιακής εξάντλησης. Στις περισσότερες ερωτήσεις της συγκεκριμένης κλίμακας εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές και αρνητικές συσχετίσεις με την ικανοποίηση από την εργασία. Ενδεικτικά, αυτές αφορούσαν δηλώσεις όπως: α) Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου, β) Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα, γ) Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου, δ) Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου, ε) Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος και στ) Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου.

Πίνακας 4.7: Συσχετίσεις - Εργασιακή ικανοποίηση με παράγοντες Εργασιακής εξάντλησης

		Εργασιακή Ικανοποίηση	Νιώθω εξάντλημένος /η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Νιώθω κουρασμένος /η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσ ω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,174	-,243*	-,224*	-,221*
	Sig. (2-tailed)		,078	,013	,022	,024
	N	104	104	104	104	104
Νιώθω εξάντλημένος /η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Pearson Correlation	-,174	1	,626**	,171	,270**
	Sig. (2-tailed)	,078		,000	,083	,006
	N	104	104	104	104	104
Νιώθω κουρασμένος /η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσ ω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Pearson Correlation	-,243*	,626**	1	,311**	,386**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000		,001	,000
	N	104	104	104	104	104
Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	Pearson Correlation	-,224*	,171	,311**	1	,204*
	Sig. (2-tailed)	,022	,083	,001		,038
	N	104	104	104	104	104
Αισθάνομαι ξοφλημένος	Pearson Correlation	-,221*	,270**	,386**	,204*	1
	Sig. (2-tailed)	,024	,006	,000	,038	

εξαιτίας της δουλειάς μου	N	104	104	104	104	104
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Πίνακας 4.8: Συσχετίσεις - Εργασιακή ικανοποίηση με παράγοντες Εργασιακής εξάντλησης

		Εργασιακή Ικανοποίηση	Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	-,245*	-,241*	-,347**
	Sig. (2-tailed)		,012	,014	,000
	N	104	104	104	103
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Pearson Correlation	-,245*	1	,033	,136
	Sig. (2-tailed)	,012		,739	,170
	N	104	104	104	103
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	Pearson Correlation	-,241*	,033	1	,404**
	Sig. (2-tailed)	,014	,739		,000
	N	104	104	104	103
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	Pearson Correlation	-,347**	,136	,404**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,170	,000	
	N	103	103	103	103
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Αντίθετα, στην περίπτωση της έλλειψης της ενσυναίσθησης δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις με την εργασιακή ικανοποίηση σε καμία ερώτηση της συγκεκριμένης ενότητας (πίνακας 4.9).

Πίνακας 4.9: Συσχετίσεις - Εργασιακή ικανοποίηση με παράγοντες Έλλειψης Ενσυναίσθησης

		Εργασιακή ή Ικανοποίηση	Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώσαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ ώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματα ατά τους
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,143	,076	,009	-,163	-,055
	Sig. (2- tailed)		,146	,447	,925	,099	,578
	N	104	104	103	104	104	104
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώσαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	Pearson Correlation	,143	1	,088	,107	,184	,043
	Sig. (2- tailed)	,146		,375	,281	,062	,662
	N	104	104	103	104	104	104
Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	Pearson Correlation	,076	,088	1	,729**	,118	,164
	Sig. (2- tailed)	,447	,375		,000	,233	,097
	N	103	103	103	103	103	103
Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή	Pearson Correlation	,009	,107	,729**	1	,159	,254**

με σκληραίνει συναισθηματικά	Sig. (2-tailed)	,925	,281	,000		,108	,009
	N	104	104	103	104	104	104
Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	Pearson Correlation	-,163	,184	,118	,159	1	,269**
	Sig. (2-tailed)	,099	,062	,233	,108		,006
	N	104	104	103	104	104	104
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	Pearson Correlation	-,055	,043	,164	,254**	,269**	1
	Sig. (2-tailed)	,578	,662	,097	,009	,006	
	N	104	104	103	104	104	104

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

4.6 Παραμετρικά τεστ

4.6.1 Independent T-tests (φύλο)

Τα αποτελέσματα των παραμετρικών τεστ με βάση το φύλο (πίνακας 4.10) πρώτον έδειξαν ότι οι απαντήσεις ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες διαφοροποιήθηκαν στατιστικώς σημαντικά μόνο σε δυο ερωτήσεις που αφορούσαν αποκλειστικά την εργασιακή ικανοποίηση, ήτοι: 1) Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο ($p=0,002<0,05$) και 2) Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά ($p=0,005<0,05$). Στην πρώτη περίπτωση ο μέσος για τους άντρες ήταν μεγαλύτερος, ενώ στη δεύτερη ο μέσος των γυναικών ήταν υψηλότερος. Αυτό σημαίνει ότι οι άντρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε σχέση με τις γυναίκες.

Πίνακας 4.10: Independent T-tests με βάση τα φύλο

	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig.
Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Άντρας	44	3,2955	1,59329	,24020	,449
	Γυναίκα	58	3,5345	1,55840	,20463	
	Άντρας	44	2,6818	1,69504	,25554	,120

Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Γυναίκα	58	3,2069	1,66237	,21828	
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ	'Αντρας	44	5,4318	,75937	,11448	,447
	Γυναίκα	58	5,5345	,59870	,07861	
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	'Αντρας	44	,6364	1,29563	,19532	,888
	Γυναίκα	58	,6724	1,26197	,16570	
Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	'Αντρας	44	3,9318	1,53104	,23081	,060
	Γυναίκα	58	4,4310	,91980	,12078	
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών	'Αντρας	44	5,0227	,69846	,10530	,364
	Γυναίκα	58	5,1379	,57578	,07560	
Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	'Αντρας	44	1,4773	1,26654	,19094	,683
	Γυναίκα	58	1,5862	1,37693	,18080	
Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	'Αντρας	44	5,4318	,58658	,08843	,125
	Γυναίκα	58	5,1207	1,22943	,16143	
Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	'Αντρας	43	2,6512	1,06645	,16263	,534
	Γυναίκα	58	2,8103	1,39494	,18316	
Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	'Αντρας	44	2,9091	1,17766	,17754	,609
	Γυναίκα	58	3,0345	1,25608	,16493	
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	'Αντρας	44	5,3182	,77077	,11620	,106
	Γυναίκα	58	4,9483	1,34324	,17638	
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	'Αντρας	44	3,5909	1,22604	,18483	,732
	Γυναίκα	58	3,5000	1,39233	,18282	
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	'Αντρας	44	5,8182	,54014	,08143	,679
	Γυναίκα	57	5,7719	,56750	,07517	
Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε	'Αντρας	44	,5000	,97647	,14721	,549
	Γυναίκα	58	,3793	1,02303	,13433	

κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ						
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	'Αντρας	44	4,0000	1,09968	,16578	,158
	Γυναίκα	58	4,3276	1,19043	,15631	
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	'Αντρας	44	5,1818	,84283	,12706	572
	Γυναίκα	58	5,0862	,84364	,11078	
Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ	'Αντρας	44	5,6364	,65026	,09803	,905
	Γυναίκα	58	5,6552	,86960	,11418	
Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	'Αντρας	44	4,6364	,83780	,12630	,918
	Γυναίκα	58	4,6207	,69655	,09146	
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	'Αντρας	43	1,3721	1,06956	,16311	,075
	Γυναίκα	58	1,7931	1,22487	,16083	
Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	'Αντρας	44	4,6364	,80956	,12205	,683
	Γυναίκα	58	4,5517	1,17238	,15394	
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	'Αντρας	44	1,6591	1,01025	,15230	,524
	Γυναίκα	58	1,8448	1,71476	,22516	
Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου	'Αντρας	44	2,8636	,92989	,14019	,151
	Γυναίκα	58	2,6034	,87739	,11521	
Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο	'Αντρας	44	3,2727	,62370	,09403	,002
	Γυναίκα	58	2,8448	,72067	,09463	
Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	'Αντρας	44	1,1818	,44579	,06721	,233
	Γυναίκα	57	1,3333	,74001	,09802	
Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά	'Αντρας	44	3,0909	,85775	,12931	,005
	Γυναίκα	58	3,5862	,87928	,11546	
Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου	'Αντρας	44	3,0909	,70935	,10694	,264
	Γυναίκα	58	2,9138	,84364	,11078	
	'Αντρας	44	2,1364	,85156	,12838	,522

Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου	Γυναίκα	58	2,0172	,98215	,12896	
---	---------	----	--------	--------	--------	--

4.6.2 Ηλικία - one-way ANOVA

Ομοίως, η ανάλυση one-way ANOVA έδειξε ότι ούτε η ηλικία επηρέασε τις απαντήσεις και τις στάσεις των συμμετεχόντων (πίνακας 4.11), δεδομένου ότι στατιστικά σημαντικές διαφορές παρατηρήθηκαν μόνο σε μια ερώτηση: Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα ($p=0,007<0,05$). Οι μέσοι ανάμεσα στις διαφορετικές ηλικιακές κατηγορίες στην ερώτηση αυτή παρουσίασαν μικρή διαφοροποίηση δείχνοντας και πάλι τη μικρή επιρροή της ηλικίας (πίνακας 4.12).

Πίνακας 4.11: Ανάλυση one-way ANOVA με βάση την ηλικία

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Between Groups	1,270	2	,635	,245	,783
	Within Groups	261,951	101	2,594		
	Total	263,221	103			
Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Between Groups	12,915	2	6,458	2,298	,106
	Within Groups	283,845	101	2,810		
	Total	296,760	103			
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	,035	2	,017	,038	,963
	Within Groups	45,956	101	,455		
	Total	45,990	103			
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	Between Groups	15,256	2	7,628	5,185	,007
	Within Groups	148,580	101	1,471		
	Total	163,837	103			

Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	Between Groups	3,484	2	1,742	1,082	,343
	Within Groups	162,670	101	1,611		
	Total	166,154	103			
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών	Between Groups	1,125	2	,562	1,453	,239
	Within Groups	39,096	101	,387		
	Total	40,221	103			
Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	Between Groups	4,894	2	2,447	1,430	,244
	Within Groups	172,866	101	1,712		
	Total	177,760	103			
Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	Between Groups	1,129	2	,565	,554	,576
	Within Groups	102,861	101	1,018		
	Total	103,990	103			
Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	Between Groups	3,129	2	1,564	,956	,388
	Within Groups	163,706	100	1,637		
	Total	166,835	102			
Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	Between Groups	1,127	2	,564	,361	,698
	Within Groups	157,632	101	1,561		
	Total	158,760	103			
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	Between Groups	5,948	2	2,974	2,386	,097
	Within Groups	125,888	101	1,246		
	Total	131,837	103			
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Between Groups	7,472	2	3,736	2,193	,117
	Within Groups	172,056	101	1,704		
	Total	179,529	103			
	Between Groups	,892	2	,446	1,482	,232

Αισθάνομαι ότι εργαζομαι πολύ σκληρά	Within Groups	29,785	99	,301		
	Total	30,676	101			
Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	1,477	2	,738	,746	,477
	Within Groups	99,908	101	,989		
	Total	101,385	103			
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	Between Groups	4,999	2	2,500	1,788	,173
	Within Groups	141,222	101	1,398		
	Total	146,221	103			
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	,054	2	,027	,039	,962
	Within Groups	71,321	101	,706		
	Total	71,375	103			
Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	,530	2	,265	,437	,647
	Within Groups	61,306	101	,607		
	Total	61,837	103			
Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	Between Groups	,349	2	,175	,304	,738
	Within Groups	58,026	101	,575		
	Total	58,375	103			
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	Between Groups	5,466	2	2,733	2,018	,138
	Within Groups	135,408	100	1,354		
	Total	140,874	102			
Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	Between Groups	3,904	2	1,952	1,908	,154
	Within Groups	103,317	101	1,023		
	Total	107,221	103			
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που	Between Groups	,152	2	,076	,036	,964

εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	Within Groups	212,838	101	2,107		
	Total	212,990	103			
Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου	Between Groups	1,360	2	,680	,822	,442
	Within Groups	83,553	101	,827		
	Total	84,913	103			
Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο	Between Groups	,023	2	,012	,023	,977
	Within Groups	51,823	101	,513		
	Total	51,846	103			
Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	Between Groups	2,087	2	1,043	2,758	,068
	Within Groups	37,835	100	,378		
	Total	39,922	102			
Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά	Between Groups	,999	2	,499	,609	,546
	Within Groups	82,838	101	,820		
	Total	83,837	103			
Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου	Between Groups	2,638	2	1,319	2,171	,119
	Within Groups	61,362	101	,608		
	Total	64,000	103			
Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου	Between Groups	,043	2	,022	,025	,975
	Within Groups	88,485	101	,876		
	Total	88,529	103			

Πίνακας 4.12: Ανάλυση one-way ANOVA με βάση την ηλικία (αναλυτικά αποτελέσματα – περιγραφικά μέτρα)

Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
31-40	12	,6667	1,72328	,49747	-,4283	1,7616	,00	6,00
41-50	63	,3651	,70257	,08852	,1881	,5420	,00	3,00
51+	29	1,2414	1,74551	,32413	,5774	1,9053	,00	6,00
Total	104	,6442	1,26121	,12367	,3990	,8895	,00	6,00

4.6.3 Εκπαίδευση - one-way ANOVA

Αντίθετα, το εκπαιδευτικό επίπεδο επηρέασε σημαντικά τις απαντήσεις των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ, δεδομένου ότι παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε 11 ερωτήσεις, ήτοι:

- Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας
- Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου
- Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου
- Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά
- Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός
- Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου
- Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά
- Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ
- Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα
- Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους
- Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου

(πίνακας 4.13).

Πίνακας 4.13: Ανάλυση one-way ANOVA με βάση το εκπαιδευτικό επίπεδο

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Between Groups	31,658	2	15,829	6,896	,002
	Within Groups	229,546	100	2,295		
	Total	261,204	102			
Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Between Groups	41,478	2	20,739	8,153	,001
	Within Groups	254,367	100	2,544		
	Total	295,845	102			
Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	1,370	2	,685	1,543	,219
	Within Groups	44,378	100	,444		
	Total	45,748	102			
Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	Between Groups	7,172	2	3,586	2,295	,106
	Within Groups	156,246	100	1,562		
	Total	163,417	102			
Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	Between Groups	7,077	2	3,539	2,225	,113
	Within Groups	159,039	100	1,590		
	Total	166,117	102			
Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών	Between Groups	1,313	2	,656	1,687	,190
	Within Groups	38,901	100	,389		
	Total	40,214	102			
Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	Between Groups	6,169	2	3,085	1,823	,167
	Within Groups	169,171	100	1,692		
	Total	175,340	102			
Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	Between Groups	6,039	2	3,019	3,100	,049
	Within Groups	97,398	100	,974		
	Total	103,437	102			
Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	Between Groups	7,121	2	3,560	2,249	,111
	Within Groups	156,732	99	1,583		
	Total	163,853	101			

Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	Between Groups	9,517	2	4,758	3,273	,042
	Within Groups	145,396	100	1,454		
	Total	154,913	102			
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	Between Groups	17,132	2	8,566	7,468	,001
	Within Groups	114,694	100	1,147		
	Total	131,825	102			
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Between Groups	14,624	2	7,312	4,490	,014
	Within Groups	162,833	100	1,628		
	Total	177,456	102			
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	Between Groups	4,961	2	2,480	9,469	,000
	Within Groups	25,673	98	,262		
	Total	30,634	100			
Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	1,090	2	,545	,544	,582
	Within Groups	100,114	100	1,001		
	Total	101,204	102			
Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	Between Groups	1,902	2	,951	,659	,519
	Within Groups	144,292	100	1,443		
	Total	146,194	102			
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	5,791	2	2,895	4,416	,015
	Within Groups	65,569	100	,656		
	Total	71,359	102			
Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ	Between Groups	3,219	2	1,609	2,765	,068
	Within Groups	58,199	100	,582		
	Total	61,417	102			
Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	Between Groups	1,136	2	,568	,995	,373
	Within Groups	57,097	100	,571		
	Total	58,233	102			
Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	Between Groups	2,600	2	1,300	,948	,391
	Within Groups	135,713	99	1,371		

	Total	138,314	101			
Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	Between Groups	7,823	2	3,911	3,949	,022
	Within Groups	99,051	100	,991		
	Total	106,874	102			
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	Between Groups	12,693	2	6,347	3,178	,046
	Within Groups	199,715	100	1,997		
	Total	212,408	102			
Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου	Between Groups	2,003	2	1,002	1,209	,303
	Within Groups	82,832	100	,828		
	Total	84,835	102			
Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο	Between Groups	,155	2	,078	,150	,861
	Within Groups	51,689	100	,517		
	Total	51,845	102			
Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	Between Groups	4,308	2	2,154	6,000	,003
	Within Groups	35,544	99	,359		
	Total	39,853	101			
Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά	Between Groups	1,101	2	,550	,666	,516
	Within Groups	82,608	100	,826		
	Total	83,709	102			
Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου	Between Groups	3,693	2	1,846	3,061	,051
	Within Groups	60,307	100	,603		
	Total	64,000	102			
Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου	Between Groups	3,116	2	1,558	1,824	,167
	Within Groups	85,408	100	,854		
	Total	88,524	102			

Τα αναλυτικά αποτελέσματα (πίνακας 4.14) δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι με ιδιαίτερα υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δηλαδή οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού τίτλου σπουδών, εμφανίζουν και τα χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης

Πίνακας 4.14: Ανάλυση one-way ANOVA με το εκπαιδευτικό επίπεδο

(αναλυτικά αποτελέσματα – περιγραφικά μέτρα)

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	3,6591	1,49329	,22512	3,2051	4,1131	1,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	3,7250	1,48475	,23476	3,2502	4,1998	1,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	2,2632	1,62761	,37340	1,4787	3,0476	,00	5,00
	Total	103	3,4272	1,60026	,15768	3,1144	3,7399	,00	6,00
Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	3,3182	1,62499	,24498	2,8241	3,8122	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	3,2000	1,52248	,24073	2,7131	3,6869	,00	5,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	1,6316	1,67367	,38397	,8249	2,4383	,00	5,00
	Total	103	2,9612	1,70307	,16781	2,6283	3,2940	,00	6,00
Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	4,9773	1,24804	,18815	4,5978	5,3567	1,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	5,5000	,59914	,09473	5,3084	5,6916	4,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	5,3684	,95513	,21912	4,9081	5,8288	2,00	6,00
	Total	103	5,2524	1,00702	,09922	5,0556	5,4492	1,00	6,00
Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	3,0000	1,39767	,21071	2,5751	3,4249	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	3,2250	1,07387	,16979	2,8816	3,5684	1,00	5,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	2,3684	,95513	,21912	1,9081	2,8288	,00	4,00
	Total	103	2,9709	1,23238	,12143	2,7300	3,2117	,00	6,00
Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	4,6364	1,44819	,21832	4,1961	5,0767	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	5,4250	,67511	,10674	5,2091	5,6409	4,00	6,00

	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	5,5263	,61178	,14035	5,2314	5,8212	4,00	6,00
	Total	103	5,1068	1,13684	,11202	4,8846	5,3290	,00	6,00
Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	3,2727	1,51525	,22843	2,8120	3,7334	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	3,5000	1,10940	,17541	3,1452	3,8548	2,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	4,3158	,94591	,21701	3,8599	4,7717	2,00	6,00
	Total	103	3,5534	1,31900	,12997	3,2956	3,8112	,00	6,00
Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	43	5,5349	,76684	,11694	5,2989	5,7709	3,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	5,9750	,15811	,02500	5,9244	6,0256	5,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	18	6,0000	,00000	,00000	6,0000	6,0000	6,00	6,00
	Total	101	5,7921	,55348	,05507	5,6828	5,9013	3,00	6,00
Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	4,8864	,94539	,14252	4,5989	5,1738	1,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	5,2000	,68687	,10860	4,9803	5,4197	3,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	5,5263	,69669	,15983	5,1905	5,8621	4,00	6,00
	Total	103	5,1262	,83642	,08242	4,9627	5,2897	1,00	6,00
Στη δουλειά μου χειρίζομαι συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	4,3409	1,14004	,17187	3,9943	4,6875	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	4,6250	,95239	,15059	4,3204	4,9296	2,00	6,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	5,1053	,65784	,15092	4,7882	5,4223	4,00	6,00
	Total	103	4,5922	1,02361	,10086	4,3922	4,7923	,00	6,00
Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	2,1364	1,71980	,25927	1,6135	2,6592	,00	6,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	1,6250	1,14774	,18147	1,2579	1,9921	,00	5,00
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	19	1,2105	1,08418	,24873	,6880	1,7331	,00	5,00
	Total	103	1,7670	1,44306	,14219	1,4850	2,0490	,00	6,00
Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	44	1,5000	,82123	,12381	1,2503	1,7497	1,00	4,00
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	40	1,1000	,37893	,05991	,9788	1,2212	1,00	3,00

Κάτοχος Μεταπτυχιακού/PhD	18	1,0556	,23570	,05556	,9383	1,1728	1,00	2,00
Total	102	1,2647	,62816	,06220	1,1413	1,3881	1,00	4,00

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα

5.1 Συμπεράσματα – Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να εξετάσει τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον ελληνικό δημόσιο τομέα, εστιάζοντας σε έναν οργανισμό: τον e-ΕΦΚΑ. Σε σχέση με τον προαναφερθέντα σκοπό, οι ερευνητικοί στόχοι της εργασίας είναι οι εξής:

- Να διερευνήσει τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ.
- Να διερευνήσει τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ.
- Να διερευνήσει τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση στον e-ΕΦΚΑ.
- Να εξετάσει αν τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακής ικανοποίησής των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ διαφοροποιούνται ανάλογα με τα δημογραφία τους χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση)

Τα αποτελέσματα της έρευνας πρώτον έδειξαν ότι η επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ κινείται σε μέτρια επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα, και βλέποντας αναλυτικά τις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης, σε μέτριο βαθμό κυμάνθηκαν η εργασιακή εξάντληση και η απώλεια εν-συναίσθησης ενώ πιο υψηλά κυμάνθηκε η αξιολόγηση των προσωπικών επιτευγμάτων. Αναλύοντας κάθε παράγοντα ξεχωριστά, παρατηρήθηκε ότι η επαγγελματική εξάντληση προκαλείτε κυρίως από τη συνεχή επαφή με ανθρώπους η οποία προκαλεί υψηλό άγχος. Παράλληλα, δημιουργείται μια αίσθηση ότι οι υπάλληλοι εργάζονται σκληρά. Στο ίδιο μήκος κύματος, η επαφή με το κοινό και τις απαιτήσεις τους είναι ο βασικός παράγοντας απώλειας εν-συναίσθησης. Από την άλλη πλευρά όμως, η επαφή με τους πολίτες και η προσέγγιση των αναγκών τους είναι και ο βασικός παράγοντας καταπολέμησης της εξουθένωσης. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ μπορούν εύκολα να καταλάβουν πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετούν, καθώς και αισθάνονται τονωμένοι μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετούν. Επιπρόσθετα, νιώθουν ότι πραγματικά επηρεάζουν τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά τους. Συμπερασματικά, τα μέτρια επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στον υπό εξέταση ασφαλιστικό

οργανισμό μπορεί να αποτελέσει ένα πλεονέκτημα, δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι έχουν δείξει ανθεκτικότητα παρόλο τις συνεχείς αναταραχές που βίωσαν στο οικονομικό περιβάλλον της χώρας που ξεκίνησαν από την κρίση του 2008-2009 και συνεχίστηκαν μέχρι σήμερα με την πανδημία και την ενεργειακή κρίση. Παρόλο αυτά όμως, δεν χρειάζεται εφησυχασμός, αλλά συνεχή επαγρύπνηση για να αντιμετωπιστούν έστω και τα ελεγχόμενα επίπεδα εξουθένωσης έτσι ώστε να μη μεγεθυνθεί το πρόβλημα.

Αντίθετα, η ικανοποίηση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ κινήθηκε σε χαμηλά επίπεδα, εγείροντας προβληματισμούς για τη συνολική λειτουργία του οργανισμού. Πιο αναλυτικά, οι συμμετέχοντες δεν βρίσκουν ευχαρίστηση στη δουλειά τους και έχουν μέτρια επίπεδα ενθουσιασμού για αυτή. Για αυτό τον λόγο είναι σχετικά ανοιχτοί στο ενδεχόμενο να αλλάξουν εργασία. Συνεπώς, απαιτείται η άμεση εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών που θα συμβάλλουν στην τόνωση της εργασιακής ικανοποίησης. Τέτοιες πρακτικές μπορούν να είναι η επένδυση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων μέσω προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαίδευσης, η σύνδεση της απόδοσης με τις αμοιβές, κτλ. (Armstrong, 2014).

Ακόμα, η έρευνα έδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται μερικώς και αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Με άλλα λόγια, όσο πιο υψηλή είναι η εξουθένωση από την εργασία τόσο μικρότερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση και αντιστρόφως. Η κύρια διάσταση της εξουθένωσης η οποία σχετίστηκε αρνητικά με την ικανοποίηση ήταν η εργασιακή εξάντληση. Από την άλλη πλευρά, δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές σχέσεις με την απώλεια της εν-συναίσθησης και την αξιολόγηση των προσωπικών επιτευγμάτων. Ακόμα και έτσι όμως, τα αποτελέσματα ανέδειξαν τη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την εργασιακή ικανοποίηση. Η ίδια σχέση ανάμεσα σε αυτούς τους δύο όρους βρέθηκε και στις έρευνες των Liu & Lo (2018), Soto-Rubio et al. (2020), Madigan & Kim (2021), Coplan et al. (2018), Ninaus, Diehl & Terlutter (2021), Mullen et al. (2018; 2021), Abate, Schaefer & Pavone (2018).

Εν κατακλείδι, η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, επιφέροντας έτσι ιδιαίτερα αρνητικές επιπτώσεις για τις επιχειρήσεις

και τους οικονομικούς οργανισμούς. Σε αυτό το πλαίσιο, η ανάγκη μείωσης των επιπέδων εξουθένωσης γίνεται επιτακτική.

Τρίτον, οι απαντήσεις και οι στάσεις των συμμετεχόντων παρουσίασαν μέτριες διαφοροποιήσεις με βάση τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα, οι άντρες εργαζόμενοι επέδειξαν μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με τις γυναίκες. Αυτό το γεγονός δείχνει ότι πρέπει να εφαρμόσουν άμεσα πρακτικές για την τόνωση της εργασιακής ικανοποίησης των γυναικών στον οργανισμό με στόχο την εξασφάλιση της ισότητας. Παράλληλα, το εκπαιδευτικό επίπεδο επηρέασε σημαντικά τις στάσεις των συμμετεχόντων, ενώ αντίθετα η ηλικία όχι. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι με ιδιαίτερα υψηλό μορφωτικό επίπεδο, δηλαδή οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού τίτλου σπουδών, εμφανίζουν και τα χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνεπώς, η μόρφωση επηρεάζει αρνητικά την εμφάνιση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, δείχνοντας έτσι μια προσέγγιση αντιμετώπισής του.

Συμπερασματικά, τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στον e-ΕΦΚΑ κυμαίνονται σε ελεγχόμενα επίπεδα. Απαιτείται όμως η εφαρμογή μέτρων που θα συμβάλλουν στην ελάττωση του φαινομένου καθώς και στην ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης, δημιουργώντας έτσι ένα ποιοτικότερο περιβάλλον εργασίας με άμεσους αποδέκτες εργαζόμενους και πολίτες.

5.2 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Σε σχέση με τους ερευνητικούς περιορισμούς, οι προτάσεις για μελλοντικές έρευνες περιλαμβάνουν τα εξής:

- Μελλοντικές μελέτες μπορούν να διανείμουν ερωτηματολόγια σε περισσότερους δημόσιους οργανισμούς ή ακόμα και σε ιδιωτικές επιχειρήσεις. Μια τέτοια μεθοδολογία θα επέτρεπε τις συγκρίσεις.
- Άλλες έρευνες μπορούν να εξετάσουν τη σχέση ανάμεσα στην εξουθένωση και την επαγγελματική δέσμευση.
- Τέλος, σε συνδυασμό με τις ποσοτικές ερευνητικές προσεγγίσεις, άλλες μελέτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν και ποιοτικές ερευνητικές μεθόδους, που

επιτρέπουν τη μεγαλύτερη εμβάθυνση στα εξεταζόμενα επιστημονικά προβλήματα (Wilson, 2003; Aaker, 2004).

Βιβλιογραφία:

- Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S. (2004). *Marketing Research* (8th ed.). USA: Wiley and Sons.
- Abate, J., Schaefer, T., & Pavone, T. (2018). Understanding generational identity, job burnout, job satisfaction, job tenure and turnover intention. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 22(1), 1-12.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & stress*, 23(3), 244-263.
- Armstrong, M. (2014). *Handbook of Human resource management practice*, 13th edition, USA: Kogan Page.
- Azam, K., Khan, A., & Alam, M. T. (2017). Causes and adverse impact of physician burnout: a systematic review. *J Coll Physicians Surg Pak*, 27(8), 495-501.
- Bayes, A., Tavella, G., & Parker, G. (2021). The biology of burnout: Causes and consequences. *The World Journal of Biological Psychiatry*, 22(9), 686-698.
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. S. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style. *Personality and Individual Differences*, 100, 1-5.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 35(5), 307.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. 4th ed. Oxford: Oxford University Press.
- Chen, S., Yang, C., Shiau, J. and Wang, H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine*, 18(5), pp.484-500.
- Coplan, B., McCall, T. C., Smith, N., Gellert, V. L., & Essary, A. C. (2018). Burnout, job satisfaction, and stress levels of PAs. *Journal of the American Academy of PAs*, 31(9), 42-46.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of management journal*, 29(4), 847-858.

-
- Eldor, L. (2018). Public service sector: The compassionate workplace—The effect of compassion and stress on employee engagement, burnout, and performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 86-103.
- Hajjahja, H. (2020). The Impact of Salary Interruption Crisis on Job Burnout of Public Sector Employees: A Case Study of Bethlehem Educational Directorate. *International Humanities Studies*, 7(4).
- Kim, J. (2018). The contrary effects of intrinsic and extrinsic motivations on burnout and turnover intention in the public sector. *International journal of manpower*.
- Konrad, T., Williams, E., Linzer, M., McMurray, J., Pathman, D., Gerrity, M., Schwartz, M., Scheckler, W., Van Kirk, J., Rhodes, E. and Douglas, J. (1999). Measuring Physician Job Satisfaction in a Changing Workplace and a Challenging Environment. *Medical Care*, 37(11), pp.1174-1182.
- Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2014). Burnout. *The encyclopedia of clinical psychology*, 1-7.
- Liu, H. L., & Lo, V. H. (2018). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153-169.
- Madigan, D. J., & Kim, L. E. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and teacher education*, 105, 103425.
- Madigan, D. J., & Kim, L. E. (2021). Towards an understanding of teacher attrition: A meta-analysis of burnout, job satisfaction, and teachers' intentions to quit. *Teaching and teacher education*, 105, 103425.
- Malhotra, N., Birks, D. (2003). *Marketing research: An applied Approach*, 2nd European edition. Harlow: Pearson Education.
- Malhotra, N., Birks, D. (2006). *Marketing research: An applied Approach* 3rd European edition. Harlow: Pearson Education

-
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (pp. 351-357). Academic Press.
- Mullen, P. R., Chae, N., Backer, A., & Niles, J. (2021). School counselor burnout, job stress, and job satisfaction by student caseload. *Nassp Bulletin*, 105(1), 25-42.
- Mullen, P. R., Malone, A., Denney, A., & Santa Dietz, S. (2018). Job stress, burnout, job satisfaction, and turnover intention among student affairs professionals. *College Student Affairs Journal*, 36(1), 94-108.
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666.
- Papalexandri, N., Bourandas, D. (2003), *Human Resource Management*, Athens: Benou Publications
- Rajan, S., & Engelbrecht, A. (2018). A cross-sectional survey of burnout amongst doctors in a cohort of public sector emergency centres in Gauteng, South Africa. *African Journal of Emergency Medicine*, 8(3), 95-99.
- Robson, C. (2007). *The research of the real world, a tool for social scientists and professional researchers*, Athens: Gutenberg Publications.
- Sarisik, M., Bogan, E., Zengin, B., & Dedeoglu, B. B. (2019). The impact of burnout on organizational commitment: A study of public sector employees in Turkey. *Journal of global business insights*, 4(2), 106-118.
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2014). *Research methods for business students*. Harlow, Essex, England: Pearson Education Limited.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students*. Harlow: Pearson.

-
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., & Prado-Gascó, V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 7998.
- Terry, D. L., & Woo, M. J. (2021). Burnout, job satisfaction, and work-family conflict among rural medical providers. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 196-203.
- Vella, E., & McIver, S. (2019). Reducing stress and burnout in the public-sector work environment: A mindfulness meditation pilot study. *Health Promotion Journal of Australia*, 30(2), 219-227.
- Wilson. A. (2003), *Marketing Research, An integrated approach*, Essex Pearson Education Limited
- Wrenn, B., Stevens, R., Loudon, D. (2007), *Marketing research: text and cases*, New York: Haworth publications.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., ... & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211.

Διαδίκτυο:

<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> [πρόσβαση 1/7/2022]

Παραρτήματα

Α. Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο

Είμαι μεταπτυχιακός φοιτητής στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και ειδικότερα στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής. Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας πραγματοποιώ μια έρευνα σχετικά με τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στον e-ΕΦΚΑ. Γι' αυτό το λόγο, σας παρακαλώ να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Σας διαβεβαιώνω ότι τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς και ότι τα προσωπικά σας στοιχεία θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά. Επίσης, σας ενημερώνω ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί λίγα λεπτά από τον χρόνο σας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που μου διαθέσατε.

Ερευνητής: Χρήστος Καραπαναγιώτης
Τηλέφωνο: 6948314542
e-mail: m2020024@accfin.edu.gr

Α. Υποδείξτε πόσο συχνά ισχύουν για εσάς οι ακόλουθες δηλώσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα:

0= Ποτέ

1= Τουλάχιστον μερικές φορές το χρόνο

2 = Τουλάχιστον μία φορά το μήνα

3 = Πολλές φορές το μήνα

4 = Μία φορά την εβδομάδα

5 = Πολλές φορές την εβδομάδα

6 = Κάθε μέρα

Ποτέ

**Συμφωνώ
απόλυτα**

	0	1	2	3	4	5	6
1. Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας	0	1	2	3	4	5	6
2. Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
3. Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα	0	1	2	3	4	5	6
4. Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου	0	1	2	3	4	5	6
5. Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
6. Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά	0	1	2	3	4	5	6
7. Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	0	1	2	3	4	5	6
8. Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου	0	1	2	3	4	5	6
9. Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα	0	1	2	3	4	5	6
10. Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
11. Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά	0	1	2	3	4	5	6
12. Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5	6
13. Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους	0	1	2	3	4	5	6
14. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5	6
15. Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών	0	1	2	3	4	5	6
16. Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου	0	1	2	3	4	5	6
17. Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός	0	1	2	3	4	5	6

18. Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5	6
19. Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ	0	1	2	3	4	5	6
20. Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	0	1	2	3	4	5	6
21. Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα	0	1	2	3	4	5	6

Β. Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας για κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα: (1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα)

	Διαφωνώ απόλυτα			Συμφωνώ απόλυτα	
1. Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου	1	2	3	4	5
2. Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο	1	2	3	4	5
3. Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου	1	2	3	4	5
4. Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά	1	2	3	4	5
5. Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου	1	2	3	4	5
6. Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου	1	2	3	4	5

Σχόλια σχετικά με την έρευνα (προαιρετικά)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Γ. Δημογραφικά στοιχεία

ΦΥΛΟ:

Ανδρας

Γυναίκα

ΗΛΙΚΙΑ

18-30

31-40

41-50

51-60

61+

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου

Απόφοιτος Λυκείου

Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού

ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

5-10

11-20

21 +

Σας ευχαριστώ θερμά για το χρόνο και την προσπάθεια σας !

B. Συχνότητες

Νιώθω εξαντλημένος/η στο τέλος της εργάσιμης μέρας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	4	3,8	3,8	3,8
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	13	12,5	12,5	16,3
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	9	8,7	8,7	25,0
	Μερικές φορές τον μήνα	28	26,9	26,9	51,9
	Μια φορά την εβδομάδα	17	16,3	16,3	68,3
	Μερικές φορές την εβδομάδα	26	25,0	25,0	93,3
	Κάθε μέρα	7	6,7	6,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Νιώθω κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και πρέπει να αντιμετωπίσω μια μέρα ακόμη στη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	17	16,3	16,3	16,3
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	4	3,8	3,8	20,2
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	11	10,6	10,6	30,8
	Μερικές φορές τον μήνα	30	28,8	28,8	59,6
	Μια φορά την εβδομάδα	22	21,2	21,2	80,8
	Μερικές φορές την εβδομάδα	17	16,3	16,3	97,1
	Κάθε μέρα	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Μπορώ εύκολα να καταλάβω πως αισθάνονται οι πολίτες που εξυπηρετώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	1	1,0	1,0	1,0
	Μερικές φορές τον μήνα	1	1,0	1,0	1,9
	Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	2,9
	Μερικές φορές την εβδομάδα	44	42,3	42,3	45,2
	Κάθε μέρα	57	54,8	54,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι μεταχειρίζομαι τους πολίτες που εξυπηρετώ σαν να ήταν απρόσωπα αντικείμενα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	70	67,3	67,3	67,3
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	20	19,2	19,2	86,5
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	5	4,8	4,8	91,3
	Μερικές φορές τον μήνα	5	4,8	4,8	96,2
	Μερικές φορές την εβδομάδα	2	1,9	1,9	98,1
	Κάθε μέρα	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Το να εργάζομαι με ανθρώπους όλη μέρα αποτελεί πίεση για μένα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	1	1,0	1,0	1,0
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	7	6,7	6,7	7,7
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	2	1,9	1,9	9,6
	Μερικές φορές τον μήνα	9	8,7	8,7	18,3
	Μια φορά την εβδομάδα	35	33,7	33,7	51,9
	Μερικές φορές την εβδομάδα	42	40,4	40,4	92,3
	Κάθε μέρα	8	7,7	7,7	100,0
Total	104	100,0	100,0		

Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα των πολιτών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές τον μήνα	1	1,0	1,0	1,0
	Μια φορά την εβδομάδα	13	12,5	12,5	13,5
	Μερικές φορές την εβδομάδα	66	63,5	63,5	76,9
	Κάθε μέρα	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ξοφλημένος εξαιτίας της δουλειάς μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	27	26,0	26,0	26,0
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	26	25,0	25,0	51,0
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	29	27,9	27,9	78,8
	Μερικές φορές τον μήνα	15	14,4	14,4	93,3
	Μια φορά την εβδομάδα	4	3,8	3,8	97,1
	Μερικές φορές την εβδομάδα	2	1,9	1,9	99,0
	Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Νιώθω ότι πραγματικά επηρεάζω τη ζωή άλλων ανθρώπων μέσα από τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	3	2,9	2,9	2,9
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	1	1,0	1,0	3,8
	Μερικές φορές τον μήνα	1	1,0	1,0	4,8
	Μια φορά την εβδομάδα	3	2,9	2,9	7,7
	Μερικές φορές την εβδομάδα	49	47,1	47,1	54,8
	Κάθε μέρα	47	45,2	45,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Έγινα σκληρότερος προς τους ανθρώπους από τότε που είμαι σ' αυτή τη δουλειά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	4	3,8	3,9	3,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	13	12,5	12,6	16,5
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	28	26,9	27,2	43,7
	Μερικές φορές τον μήνα	31	29,8	30,1	73,8
	Μια φορά την εβδομάδα	18	17,3	17,5	91,3
	Μερικές φορές την εβδομάδα	8	7,7	7,8	99,0
	Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0

Total		103	99,0	100,0
Missing	System	1	1,0	
Total		104	100,0	

Ανησυχώ ότι η δουλειά αυτή με σκληραίνει συναισθηματικά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	3	2,9	2,9	2,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	9	8,7	8,7	11,5
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	21	20,2	20,2	31,7
	Μερικές φορές τον μήνα	41	39,4	39,4	71,2
	Μια φορά την εβδομάδα	20	19,2	19,2	90,4
	Μερικές φορές την εβδομάδα	7	6,7	6,7	97,1
	Κάθε μέρα	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Νιώθω εξαιρετικά ενεργητικός

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	2	1,9	1,9	1,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	1	1,0	1,0	2,9
	Μερικές φορές τον μήνα	3	2,9	2,9	5,8
	Μια φορά την εβδομάδα	12	11,5	11,5	17,3
	Μερικές φορές την εβδομάδα	43	41,3	41,3	58,7
	Κάθε μέρα	43	41,3	41,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι απογοητευμένος από τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	2	1,9	1,9	1,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	1	1,0	1,0	2,9
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	19	18,3	18,3	21,2
	Μερικές φορές τον μήνα	31	29,8	29,8	51,0

Μια φορά την εβδομάδα	24	23,1	23,1	74,0
Μερικές φορές την εβδομάδα	19	18,3	18,3	92,3
Κάθε μέρα	8	7,7	7,7	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι εργάζομαι πολύ σκληρά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές τον μήνα	2	1,9	2,0	2,0
	Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	2,9
	Μερικές φορές την εβδομάδα	13	12,5	12,7	15,7
	Κάθε μέρα	86	82,7	84,3	100,0
	Total	102	98,1	100,0	
Missing	System	2	1,9		
Total		104	100,0		

Δεν νοιάζομαι πραγματικά για το τι συμβαίνει σε κάποιους από τους πολίτες που εξυπηρετώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	81	77,9	77,9	77,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	12	11,5	11,5	89,4
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	5	4,8	4,8	94,2
	Μερικές φορές τον μήνα	4	3,8	3,8	98,1
	Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	99,0
	Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Το να κάνω μια εργασία που με φέρνει σε άμεση σχέση με ανθρώπους μου προκαλεί υπερβολικό άγχος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	2	1,9	1,9	1,9
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	4	3,8	3,8	5,8
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	3	2,9	2,9	8,7

Μερικές φορές τον μήνα	7	6,7	6,7	15,4
Μια φορά την εβδομάδα	44	42,3	42,3	57,7
Μερικές φορές την εβδομάδα	38	36,5	36,5	94,2
Κάθε μέρα	6	5,8	5,8	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Μπορώ εύκολα να δημιουργήσω άνετη ατμόσφαιρα με τους πολίτες που εξυπηρετώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	1	1,0	1,0	1,0
	Μερικές φορές τον μήνα	3	2,9	2,9	3,8
	Μια φορά την εβδομάδα	11	10,6	10,6	14,4
	Μερικές φορές την εβδομάδα	55	52,9	52,9	67,3
	Κάθε μέρα	34	32,7	32,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι τονωμένος/η μετά από μια καλή συνεργασία με τους πολίτες που εξυπηρετώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	1	1,0	1,0	1,0
	Μερικές φορές τον μήνα	1	1,0	1,0	1,9
	Μια φορά την εβδομάδα	1	1,0	1,0	2,9
	Μερικές φορές την εβδομάδα	26	25,0	25,0	27,9
	Κάθε μέρα	75	72,1	72,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Έχω επιτύχει πολλά αξιοσημείωτα πράγματα σε αυτή τη δουλειά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	1	1,0	1,0	1,0
	Μερικές φορές τον μήνα	5	4,8	4,8	5,8
	Μια φορά την εβδομάδα	35	33,7	33,7	39,4
	Μερικές φορές την εβδομάδα	54	51,9	51,9	91,3
	Κάθε μέρα	9	8,7	8,7	100,0

Total	104	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Νιώθω σαν να είμαι στο τέλος μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	21	20,2	20,4	20,4
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	28	26,9	27,2	47,6
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	32	30,8	31,1	78,6
	Μερικές φορές τον μήνα	18	17,3	17,5	96,1
	Μια φορά την εβδομάδα	3	2,9	2,9	99,0
	Κάθε μέρα	1	1,0	1,0	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		104	100,0		

Στη δουλειά μου χειρίζομαι τα συναισθηματικά προβλήματα πολύ ήρεμα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	2	1,9	1,9	1,9
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	2	1,9	1,9	3,8
	Μερικές φορές τον μήνα	4	3,8	3,8	7,7
	Μια φορά την εβδομάδα	30	28,8	28,8	36,5
	Μερικές φορές την εβδομάδα	55	52,9	52,9	89,4
	Κάθε μέρα	11	10,6	10,6	100,0
Total		104	100,0	100,0	

Αισθάνομαι ότι οι πολίτες που εξυπηρετώ με κατηγορούν για κάποια από τα προβλήματά τους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	13	12,5	12,5	12,5
	Μερικές φορές τον χρόνο ή λιγότερο	45	43,3	43,3	55,8
	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	25	24,0	24,0	79,8
	Μερικές φορές τον μήνα	7	6,7	6,7	86,5
	Μια φορά την εβδομάδα	5	4,8	4,8	91,3

Μερικές φορές την εβδομάδα	7	6,7	6,7	98,1
Κάθε μέρα	2	1,9	1,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	8,7
	Διαφωνώ	34	32,7	32,7	41,3
	Ουδέτερο	38	36,5	36,5	77,9
	Συμφωνώ	23	22,1	22,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Μου αρέσει η δουλειά μου περισσότερο από τον μέσο εργαζόμενο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	22	21,2	21,2	21,2
	Ουδέτερο	58	55,8	55,8	76,9
	Συμφωνώ	22	21,2	21,2	98,1
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Συνήθως βαριέμαι τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	84	80,8	81,6	81,6
	Διαφωνώ	13	12,5	12,6	94,2
	Ουδέτερο	4	3,8	3,9	98,1
	Συμφωνώ	2	1,9	1,9	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		104	100,0		

Θα σκεφτόμουν να αλλάξω δουλειά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Διαφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	1,9
	Διαφωνώ	15	14,4	14,4	16,3
	Ουδέτερο	40	38,5	38,5	54,8
	Συμφωνώ	38	36,5	36,5	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	4	3,8	3,8	3,8
	Διαφωνώ	19	18,3	18,3	22,1
	Ουδέτερο	55	52,9	52,9	75,0
	Συμφωνώ	25	24,0	24,0	99,0
	Συμφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Νιώθω αρκετά ικανοποιημένος με τη δουλειά μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	30	28,8	28,8	28,8
	Διαφωνώ	46	44,2	44,2	73,1
	Ουδέτερο	21	20,2	20,2	93,3
	Συμφωνώ	5	4,8	4,8	98,1
	Συμφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	