



**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής**  
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών  
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
**Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»**



---

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ  
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ**

**Σοφία Μαρίνα Σομπόνη**

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος  
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2022





**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής**  
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών  
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
**Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»**



---

## **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ**

**Σοφία Μαρίνα Σομπόνη, Α.Μ.: 09919**

**Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής  
Αττικής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής**

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος  
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2022





**University of West Attica**  
School of Administration, Economic and Social Sciences  
Department of Accounting and Finance  
**M.Sc. in Public Economics and Policy**



---

## **JOB BURNOUT AND JOB SATISFACTION CASE STUDY ON EYDAP S.A.**

**Sofia Marina Somponi, R.N.: 09919**

**Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, University of West Attica,  
Department of Accounting and Finance**

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2022





**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής**  
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών  
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



## **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ**

**Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής**

**Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 12/07/2022**



Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Ανδρέας Αλεξόπουλος	Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
2	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
3	Δημήτριος Σταυρουλάκης	Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	

## **Ευχαριστίες**

Με αφορμή την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις πιο θερμές ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Αλεξόπουλο Αντρέα για την βοήθειά του στην εκπόνηση της εργασίας.



## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Σοφία Μαρίνα Σομπόνη του Νικολάου, με αριθμό μητρώου 09919 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι ..... και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα



**\* Όνομα Επώνυμο/Ιδιοτητα**

**Ψηφιακή Υπογραφή**

**\* Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**



# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ

### Περίληψη

Τις τελευταίες πέντε (5) δεκαετίες, στον εργασιακό τομέα έχει αναδυθεί ως όρος η επαγγελματική εξουθένωση (job burnout), η οποία έχει καταστεί θέμα πολυετούς και πολυπληθούς διερεύνησης από ερευνητές σε παγκόσμιο επίπεδο. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που ταλανίζει διαφορετικές επαγγελματικές ομάδες, σε πολλές περιπτώσεις, μελετάται σε συνδυασμό με την επαγγελματική ικανοποίηση (job satisfaction), δηλαδή το βαθμό ικανοποίησης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στα πλαίσια άσκησης των υπηρεσιακών τους καθηκόντων. Περαιτέρω, σημείο ιδιαίτερου ερευνητικού ενδιαφέροντος συνιστά η αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στους δύο παραπάνω όρους, ανάλογα με την επαγγελματική ομάδα που κάθε φορά συμμετέχει σε μια σχετική έρευνα.

Επίκεντρο της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων της Επιχείρησης Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ), η οποία παρέχει υπηρεσίες ύδρευσης στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής, καθώς και το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησής τους. Τα τελευταία έτη, η ΕΥΔΑΠ, στην προσπάθειά της να εκσυγχρονίσει το εσωτερικό διοικητικό της μοντέλο και να αναβαθμίσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, βρίσκεται σε τροχιά συστηματικών αλλαγών στο εσωτερικό της, με αποτέλεσμα αυτές οι νέες μεταβαλλόμενες συνθήκες να επηρεάζουν ιδιαίτερα την ψυχολογία των εργαζομένων κατά την ενάσκηση των καθηκόντων τους. Ειδικότερα, αντικείμενο της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού εξουθένωσης και ικανοποίησης των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ. Περαιτέρω, επιχειρείται η διερεύνηση πιθανής σχέσης μεταξύ κάθε μεταβλητής που προσδιορίστηκε για τη μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης και των προσωπικών (δημογραφικών/ατομικών) χαρακτηριστικών των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση). Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από εργαζομένους της ΕΥΔΑΠ, οι οποίοι εργάζονται στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης του Οργανισμού. Τα ερευνητικά αποτελέσματα που προέκυψαν, αναφορικά με τις παραπάνω πτυχές της έρευνας παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον

και οδηγούν σε χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με τα ζητήματα που θέτει η παρούσα εργασία.

### **Λέξεις κλειδιά**

Επαγγελματική Εξουθένωση. Επαγγελματική Ικανοποίηση. Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης. ΕΥΔΑΠ. Διοίκηση.

## **Abstract**

The last five (5) decades, the term of job burnout has emerged in job sector and has become an issue of multiannual and numerous investigation by researchers all over the world. The syndrome of job burnout that tortures different working groups, has been studied, in many cases, in combination with job satisfaction, i.e. the degree of satisfaction that employees feel during the exercise of their duty. Moreover, the mostly negative interrelationship between the two terms, mentioned above, is a point of special research interest, depending on the working group that participates whenever a relevant research takes place.

Basic issue of the present research is the syndrome of job burnout assessment with regard to the employees of Athens Water Supply and Sewerage Company (EYDAP S.A.) that offers water supply services in the greater region of Attica and the degree of their job satisfaction as well. The last few years, EYDAP S.A. is in orbit of systematic changes in its internal administration, in its effort to modernize its internal administrative model and upgrade the provided level of services to the citizen. As a result, these new changing circumstances influence particularly the psychology of employees during the exercise of their duties. In particular, the subject of the present research is the assessment of burnout and satisfaction degree of EYDAP S.A. employees. In addition, an investigation is undertaken with regard to the possible interrelationship degree between every variable defined with regard to job burnout and satisfaction study and personal (demographic/individual) characteristics of employees (sex, age, educational level, duration of work experience, type of employment). The research sample consists of EYDAP S.A. employees that work in the Central Administration Office of the Organization. The research results, with regard to the research aspects mentioned above, are of particular interest and lead to useful conclusions with regard to the issues that the present research poses.

## **Key words**

Job Burnout. Job Satisfaction. Syndrome of Job Burnout. EYDAP S.A. Administration.



## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	xi
Abstract.....	xiii
Κατάλογος Πινάκων .....	xix
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xxiii
Εισαγωγή .....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ .....	5
1.1. Εισαγωγή .....	5
1.2. Η έννοια και οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης .....	6
1.2.1. Το μοντέλο Maslach και Jackson.....	7
1.2.1.1. Συναισθηματική εξάντληση .....	8
1.2.1.2. Αποπροσωποποίηση.....	9
1.2.1.3. Μειωμένη ή περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης.....	9
1.3. Διαδικασία και συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης .....	10
1.4. Εξουθένωση και συναφείς έννοιες.....	11
1.4.1. Εξάντληση και άγχος.....	11
1.4.2. Εξουθένωση και κατάθλιψη .....	12
1.5. Μεμονωμένες πτυχές της εξουθένωσης.....	12
1.5.1. Εξουθένωση και φύλο .....	12
1.5.2. Εξουθένωση και διάρκεια απασχόλησης (θητεία) .....	13
1.5.3. Εξουθένωση και επάγγελμα .....	14
1.6. Η σημασία των αλλαγών ως βάση απόδοσης των εργαζομένων και των επιχειρήσεων και η επίδραση στην ικανοποίηση.....	14
1.7. Η έννοια και οι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης .....	15
1.8. Σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης .....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.....	17
2.1. Εισαγωγή .....	17
2.2. Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας.....	18
2.3. Προηγούμενες έρευνες σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και άλλους επαγγελματικούς κλάδους.....	19
2.4. Η περίπτωση της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτευούσης (ΕΥΔΑΠ) .....	20
2.5. Το ανθρώπινο δυναμικό της ΕΥΔΑΠ και οι κατηγορίες εργαζομένων του Οργανισμού	21
2.6. Το προσωπικό της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι .....	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	24
3.1. Εισαγωγή .....	24
3.2. Αναγκαιότητα, πρωτοτυπία και συνεισφορά της παρούσας έρευνας στο ερευνητικό πεδίο .....	24
3.3. Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας .....	27
3.4. Ερευνητικά ερωτήματα .....	27
3.5. Ερευνητικές υποθέσεις.....	28
3.6. Μεθοδολογία της έρευνας.....	29
3.7. Ο πληθυσμός-στόχος και το δείγμα της έρευνας .....	29
3.8. Το ερευνητικό εργαλείο .....	31
3.8.1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη του ερευνητικού εργαλείου .....	31
3.8.2. Η δομή του ερωτηματολογίου .....	32
3.9. Ερευνητική διαδικασία συγκέντρωσης και καταγραφής των ερευνητικών δεδομένων για ανάλυση .....	35
3.10. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων .....	36
3.11. Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας .....	37
3.12. Περιορισμοί της έρευνας.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	40
4.1. Εισαγωγή .....	40
4.2. Αποτελέσματα περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης.....	40
4.2.1. Δημογραφικά στοιχεία .....	40
4.2.2. Ανάλυση δεδομένων επαγγελματικής εξουθένωσης .....	48
4.2.2.1. Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης.....	49
4.2.2.2. Η διάσταση της αποπροσωποποίησης .....	51
4.2.2.3. Η διάσταση της μειωμένης ή περιορισμένης προσωπικής επίτευξης ή μειωμένου επιπέδου προσωπικής ολοκλήρωσης.....	52
4.2.3. Ανάλυση δεδομένων επαγγελματικής ικανοποίησης .....	54
4.2.3.1. Μισθός-παροχές-απολαβές.....	55
4.2.3.2. Επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η .....	56
4.2.3.3. Ανταμοιβές.....	57
4.2.3.4. Συνθήκες εργασίας .....	57
4.2.3.5. Σχέση με τους συναδέλφους .....	58
4.2.3.7. Επικοινωνία.....	59
4.2.3.8. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση.....	60



4.3. Αποτελέσματα επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης.....	61
4.3.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	66
4.3.1.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	66
4.3.1.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	71
Πίνακας 4.27 .....	73
4.3.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test .....	75
4.3.2.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test.....	75
4.3.2.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test.....	79
4.3.3. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal Wallis Test.....	85
4.3.3.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test .....	86
4.3.3.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test .....	87
4.3.4. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal Wallis Test .....	92
4.3.4.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test .....	92
4.3.5. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	100
4.3.5.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	100
4.3.5.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	103

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ	109
5.1. Εισαγωγή	109
5.2. Συζήτηση και συμπεράσματα της έρευνας	109
5.2.1. Ως προς το πρώτο ερευνητικό ερώτημα: βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ	109
5.2.2. Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα: ύπαρξη ή όχι διαφοροποίησης μεταξύ των επιπέδων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης	110
5.2.3. Ως προς το τρίτο ερευνητικό ερώτημα: βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ	110
5.2.4. Ως προς το τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα: ύπαρξη πιθανής σχέσης (συσχέτισης) ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση)	111
5.2.4.1. Σχέση του φύλου με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32	111
5.2.4.2. Σχέση της ηλικίας με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32	112
5.2.4.3. Σχέση του μορφωτικού επιπέδου με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32	112
5.2.4.4. Σχέση του χρόνου προϋπηρεσίας με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32	112
5.2.4.5. Σχέση της υπαλληλικής σχέσης με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32	113
5.3. Γενικά συμπεράσματα	113
5.4. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	115
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: «Ερωτηματολόγιο Έρευνας»	115
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΩΤΗ: Δημογραφικά στοιχεία	116
ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΕΥΤΕΡΗ: Ερωτήσεις για την επαγγελματική εξουθένωση	117
ΕΝΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΗ: Ερωτήσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄: «Κωδικοποίηση ερευνητικών μεταβλητών»	125
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄: «Πίνακες περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης αποτελεσμάτων με το λογισμικό πρόγραμμα SPSS»	129
I. Στατιστικά αποτελέσματα Ερωτήσεων 6-18	129
II. Στατιστικά αποτελέσματα Ερωτήσεων 19-32	135
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄: «Πίνακες επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης»	141
Βιβλιογραφία	161
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	161
Ξένη βιβλιογραφία μεταφρασμένη στην ελληνική γλώσσα	165
Ελληνική βιβλιογραφία	165

Διαδικτυακές πηγές.....	166
Νομοθεσία .....	166

## **Κατάλογος Πινάκων**

Πίνακας 3.1. Ανάλυση αξιοπιστίας ερευνητικού εργαλείου.....	42
Πίνακας 4. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος .....	46
Πίνακας 4.1. Φύλο (ερώτηση 1).....	46
Πίνακας 4.1.1. Φύλο (ερώτηση 1).....	46
Πίνακας 4.2. Ηλικία (ερώτηση 2).....	47
Πίνακας 4.2.1. Ηλικία (ερώτηση 2).....	47
Πίνακας 4.3. Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3) .....	48
Πίνακας 4.3.1. Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3) .....	49
Πίνακας 4.4. Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4).....	50
Πίνακας 4.4.1. Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4).....	50
Πίνακας 4.5. Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5).....	51
Πίνακας 4.5.1. Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5).....	51
Πίνακας 4.6. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 6, 7, 8, 9, 10, 14, 17).....	52
Πίνακας 4.7. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 11, 12) .....	54
Πίνακας 4.8. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 13, 15, 16, 18) .	56
Πίνακας 4.9. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 6-18).....	57
Πίνακας 4.10. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 19, 21) .....	58
Πίνακας 4.11. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 20, 26, 28) .....	59
Πίνακας 4.12. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερώτηση 30) .....	60
Πίνακας 4.13. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερώτηση 22) .....	61
Πίνακας 4.14. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 23, 27, 31) .....	61
Πίνακας 4.15. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 24, 29) .....	62
Πίνακας 4.16. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 25, 32) .....	63
Πίνακας 4.17. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 19-32).....	64
Πίνακας 4.18. Έλεγχος κανονικότητας κατανομής των τιμών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) .....	66

Πίνακας 4.19. Έλεγχος κανονικότητας κατανομής των τιμών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32).....	67
Πίνακας 4.20. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho ..	70
Πίνακας 4.21. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και φύλου .....	71
Πίνακας 4.22. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και φύλου .....	71
Πίνακας 4.23. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 17 και φύλου .....	72
Πίνακας 4.24. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 17 και φύλου .....	72
Πίνακας 4.25. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho ..	74
Πίνακας 4.26. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 25 και φύλου .....	75
Πίνακας 4.27. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 25 και φύλου .....	75
Πίνακας 4.28. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και φύλου .....	76
Πίνακας 4.29. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και φύλου .....	76
Πίνακας 4.30. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test .....	78
Πίνακας 4.31. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 15 και ηλικίας.....	79
Πίνακας 4.32. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 16 και ηλικίας.....	80
Πίνακας 4.33. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test .....	82
Πίνακας 4.34. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 19 και ηλικίας.....	83
Πίνακας 4.35. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και ηλικίας.....	85
Πίνακας 4.36. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 31 και ηλικίας.....	87
Πίνακας 4.37. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test .....	89
Πίνακας 4.38. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test .....	90
Πίνακας 4.39. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και μορφωτικού επιπέδου.....	91
Πίνακας 4.40. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 29 και μορφωτικού επιπέδου.....	93
Πίνακας 4.41. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test.....	95
Πίνακας 4.42. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και χρόνου προϋπηρεσίας .....	96
Πίνακας 4.43. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 14 και χρόνου προϋπηρεσίας .....	98

Πίνακας 4.44. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test.....	100
Πίνακας 4.45. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και χρόνου προϋπηρεσίας .....	100
Πίνακας 4.46. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	103
Πίνακας 4.47. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 8 και υπαλληλικής σχέσης .....	103
Πίνακας 4.48. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 8 και υπαλληλικής σχέσης .....	103
Πίνακας 4.49. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho .....	105
Πίνακας 4.50. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και υπαλληλικής σχέσης .....	106
Πίνακας 4.51. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και υπαλληλικής σχέσης .....	106
Πίνακας 4.52. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και υπαλληλικής σχέσης .....	107
Πίνακας 4.53. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και υπαλληλικής σχέσης .....	107
Πίνακας 4.54. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 24 και υπαλληλικής σχέσης .....	108
Πίνακας 4.55. Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 24 και υπαλληλικής σχέσης .....	108
Πίνακας 1. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 6 .....	144
Πίνακας 2. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 7 .....	144
Πίνακας 3. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 8 .....	145
Πίνακας 4. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 9 .....	145
Πίνακας 5. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 10 .....	146
Πίνακας 6. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 11 .....	146
Πίνακας 7. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 12 .....	147
Πίνακας 8. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 13 .....	147
Πίνακας 9. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 14 .....	148
Πίνακας 10. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 15 .....	148
Πίνακας 11. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 16 .....	149
Πίνακας 12. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 17 .....	149
Πίνακας 13. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 18 .....	150
Πίνακας 14. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 19 .....	150
Πίνακας 15. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 20 .....	151
Πίνακας 16. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 21 .....	151
Πίνακας 17. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 22 .....	151

Πίνακας 18. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 23 .....	152
Πίνακας 19. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 24 .....	152
Πίνακας 20. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 25 .....	152
Πίνακας 21. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 26 .....	153
Πίνακας 22. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 27 .....	153
Πίνακας 23. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 28 .....	153
Πίνακας 24. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 29 .....	154
Πίνακας 25. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 30 .....	154
Πίνακας 25. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 31 .....	154
Πίνακας 27. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 32 .....	155
Πίνακας 28. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 6-18) .....	156
Πίνακας 29. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 19-32) .....	159
Πίνακας 30. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 6-18) .....	162
Πίνακας 31. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 19-32) .....	166

## **Κατάλογος Διαγραμμάτων**

Διάγραμμα 4.1. Φύλο (ερώτηση 1) .....	47
Διάγραμμα 4.2. Ηλικία (ερώτηση 2) .....	48
Διάγραμμα 4.3. Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3).....	49
Διάγραμμα 4.4.Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4) .....	50
Διάγραμμα 4.5. Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5) .....	51
Διάγραμμα 4.6. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 15.....	78
Διάγραμμα 4.7. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 16.....	80
Διάγραμμα 4.8. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 19.....	83
Διάγραμμα 4.9. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 30.....	85
Διάγραμμα 4.10. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 31.....	86
Διάγραμμα 4.11. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 20.....	90
Διάγραμμα 4.12. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 29.....	92
Διάγραμμα 4.13. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 13.....	96
Διάγραμμα 4.14. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 14.....	97
Διάγραμμα 4.15. Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 22.....	100

## Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

A.E.	Ανώνυμη Εταιρεία
ΑΣΕΠ	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
EM	Ερευνητική Μεταβλητή
EYΔΑΠ	Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
EYDAP S.A.	Athens Water Supply and Sewerage Company (Société Anonyme)
ID	Identity
JSS	Job Satisfaction Survey
MBI	Maslach Burnout Inventory
M.O.	Μέσος Όρος
N	Συχνότητα
v.	νόμος
N.Π.Δ.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
N.Π.Ι.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
τ.α.	τυπική απόκλιση
SD	Standard Deviation



## Εισαγωγή

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελεί τομέα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για πολλούς ερευνητές, καθώς έχει καταστεί αντικείμενο πολυάριθμων ερευνητικών μελετών. Η σημασία του έγκειται σε μεγάλο βαθμό στην άμεση σχέση του με ένα πλαίσιο οργανωτικών αλλαγών που επηρεάζουν, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη και την εύρυθμη λειτουργία επιχειρήσεων και οργανισμών, με σκοπό να καταστούν πιο αποτελεσματικοί και αποδοτικοί, όπως επιτάσσει η σύγχρονη εποχή. Οργανισμοί και επιχειρήσεις έχουν κατανοήσει ότι μέσα σε αυτή την επίπονη και μεταβαλλόμενη διαδικασία, ο εργαζόμενος αποτελεί σημαντικό στοιχείο που συμβάλλει προς τον σκοπό αυτό. Προσπαθούν, επομένως, να παρέχουν στους υπαλλήλους τους όλα τα απαραίτητα εχέγγυα για την απρόσκοπτη εκτέλεση του έργου τους. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι οι εργασιακές συνθήκες είναι πάντα ιδανικές και απαλλαγμένες από καταστάσεις που εμποδίζουν τους εργαζομένους να εκτελέσουν με επιτυχία τα καθήκοντά τους. Πολλές φορές, υπάρχουν στρεσογόνες καταστάσεις που δοκιμάζουν τους εργαζομένους στην εργασία, προκαλώντας τους άγχος και ανησυχία σε τέτοιο βαθμό που επηρεάζεται αρνητικά η εργασιακή τους πορεία και απόδοση. Κατά συνέπεια, η σοβαρότητα των πιέσεων στο εργασιακό περιβάλλον προκαλεί, συνήθως, αρνητικές επιπτώσεις, όπως π.χ. το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Από την άλλη πλευρά, το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά κίνητρα του ατόμου για υψηλότερη απόδοση και εργασιακή αποτελεσματικότητα.

Η αποτελεσματικότητα οργανισμών και επιχειρήσεων είτε δημόσιου είτε ιδιωτικού τομέα στην εξυπηρέτηση του πολίτη στηρίζεται, σε μεγάλο βαθμό, στο ανθρώπινο δυναμικό τους. Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί βασικό μέσο για την εισαγωγή και εφαρμογή νέων αντιλήψεων και πρακτικών μέσα στα πλαίσια των οργανισμών, καθώς έχει ως στόχο την πιο αποτελεσματική άσκηση των εργασιακών καθηκόντων των υπαλλήλων με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη και την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με οργανισμούς και επιχειρήσεις. Κατά τον τρόπο αυτό, επιτακτική προβάλλει η ανάγκη συστηματικής διερεύνησης των επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης σε διάφορους επαγγελματικούς κλάδους εργαζομένων.

Σκοπός της εργασίας είναι η διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης των εργαζομένων στην ΕΥΔΑΠ καθώς και της ύπαρξης πιθανής σχέσης ανάμεσα στους δύο όρους και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά του

δείγματος. Περαιτέρω, οι ειδικότεροι στόχοι της έρευνας έχουν καθορίσει τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία είναι τα εξής:

**1<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Ποιος είναι ο **βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης** για τους εργαζομένους της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ;

**2<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Υφίσταται **διαφοροποίηση μεταξύ των επιπέδων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης** (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, περιορισμένη προσωπική επίτευξη);

**3<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Ποιος είναι ο **βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης** για τους εργαζομένους της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ;

**4<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Υπάρχει σχέση (**συσχέτιση**) ανάμεσα στην **επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζομένων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση);

**5<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Υπάρχει σχέση (**συσχέτιση**) ανάμεσα στην **επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζομένων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση);

Περαιτέρω, όπως προκύπτει από τα δύο τελευταία ερωτήματα και την ανάγκη ελέγχου ύπαρξης πιθανής σχέσης ανάμεσα στις μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, οι οποίες προσδιορίστηκαν για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, και τα προσωπικά (δημογραφικά/ατομικά) χαρακτηριστικά του δείγματος (δηλαδή φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση), οι (γενικές) ερευνητικές υποθέσεις (μία μηδενική και μία εναλλακτική) καθορίστηκαν ως εξής:

- H<sub>1.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>1.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].

- H<sub>2</sub>.0: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2</sub>.1: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].

Η παρούσα έρευνα διαρθρώνεται από πέντε κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο επιχειρείται η οριοθέτηση της έννοιας «επαγγελματική εξουθένωση» μέσα από τον καθορισμό των τριών διαστάσεών της και επιχειρείται ερμηνεία και αποσαφήνιση του όρου εννοιολογικά. Στη συνέχεια, περιγράφεται αναλυτικά το πιο γνωστό εννοιολογικό μοντέλο που αναπτύχθηκε από ερευνητές για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, διακρίνοντάς το σε τρεις (3) εννοιολογικούς άξονες, που περιλαμβάνουν τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την περιορισμένη προσωπική επίτευξη. Παράλληλα, με τον καθορισμό της παραπάνω έννοιας, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην επαγγελματική ικανοποίηση, η οποία διαχωρίζεται από την επαγγελματική εξουθένωση και διευκρινίζεται το επίπεδο της σχέσης της μεταξύ των δύο όρων.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας αναπτύσσεται θεωρητικά το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας στην Ελλάδα, με ιδιαίτερη αναφορά στην περίπτωση της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ), καθώς το δείγμα της έρευνας αποτελείται αποκλειστικά από εργαζομένους του συγκεκριμένου κοινωφελούς οργανισμού. Ειδικότερα, αναφέρονται οι κατηγορίες υπαλλήλων της ΕΥΔΑΠ, ενώ, τέλος, γίνεται αναφορά σε προηγούμενες μελέτες, οι οποίες υλοποιήθηκαν με σκοπό τη διερεύνηση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης σε διάφορους επαγγελματικούς κλάδους και γίνεται σχετική συζήτηση αναφορικά με τη συνεισφορά της παρούσας εργασίας στο ερευνητικό πεδίο ενδιαφέροντος.

Στη συνέχεια, το εμπειρικό μέρος της εργασίας αποτελείται από τρία κεφάλαια.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται το ερευνητικό πλαίσιο της έρευνας και η μεθοδολογική προσέγγιση που ακολουθήθηκε. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά γίνεται προσδιορισμός βασικών στοιχείων του ερευνητικού μέρους, όπως ο ερευνητικός σκοπός και οι ειδικότεροι στόχοι της έρευνας, καθορίζονται τα ερευνητικά ερωτήματα και διατυπώνονται οι ερευνητικές υποθέσεις. Γίνεται λόγος για την ερευνητική μέθοδο, που

χρησιμοποιήθηκε, καθώς ακολουθήθηκε η ποσοτική προσέγγιση, ενώ για τις ερευνητικές ανάγκες σχεδιάστηκε ως ερευνητικό εργαλείο ένα ενιαίο ερωτηματολόγιο, το οποίο στηρίχθηκε στο ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory (MBI) των Christina Maslach και Susan E. Jackson (University of Berkeley), για τη διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης και στο ερωτηματολόγιο JSS (Job Satisfaction Survey) του καθηγητή Paul E. Spector (Department of Psychology, University of South Florida, 1994), για την επαγγελματική ικανοποίηση. Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε στο δείγμα της έρευνας που αποτελείται από εργαζομένους της ΕΥΔΑΠ, που εργάζονται στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης του Οργανισμού. Στη συνέχεια, ακολουθεί η περιγραφή της διαδικασίας συγκέντρωσης και καταγραφής των δεδομένων της έρευνας και παρουσιάζεται η μέθοδος που ακολουθήθηκε για την ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται παρουσίαση των αποτελεσμάτων της περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν με το ερωτηματολόγιο. Από τη στατιστική ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας προέκυψαν οι γενικές τάσεις των δεδομένων και διαγνώστηκαν οι απόψεις του δείγματος, σχετικά με τα ζητήματα που τέθηκαν με το ερωτηματολόγιο.

Σε συνάρτηση με τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων, το τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας καταλήγει στη σύνθεση των συμπερασμάτων με την ανάδειξη των ερευνητικών ευρημάτων, ενώ ταυτόχρονα απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις που διατυπώθηκαν στην αρχή της ερευνητικής διαδικασίας για τη μελέτη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

#### 1.1. Εισαγωγή

Μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον που σηματοδότησε, μεταξύ άλλων, η δεκαετία του 1970, οι τότε συνθήκες της εποχής ευνόησαν τη ραγδαία οικονομική ανάπτυξη των κρατών του δυτικού κόσμου, με αποτέλεσμα τομείς όπως η βιομηχανία και η παροχή υπηρεσιών να εισέλθουν σε μία νέα εποχή αλλαγής και εξέλιξης. Μεγάλη ανάπτυξη γνώρισαν εργασιακοί τομείς, όπως ο τομέας της υγείας και της εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα να παρουσιαστεί επιτακτική η ανάγκη αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού του τρόπου λειτουργίας εταιρειών, επιχειρήσεων, οργανισμών καθώς και υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα των κρατών. Αυτό είχε ως συνέπεια τη μελέτη, τον σχεδιασμό και την αναζήτηση τρόπων για ανάπτυξη και εφαρμογή νέων και καινοτόμων διαδικασιών στο εσωτερικό των παραπάνω οργανισμών και υπηρεσιών, με άμεσο σκοπό να καταστούν ανταγωνιστικοί/ές αλλά και να αντιμετωπιστούν τυχόν υπάρχουσες δυσλειτουργίες και κακές εργασιακές πρακτικές.

Οι μεταβαλλόμενες αυτές συνθήκες προκάλεσαν την ανάγκη αναζήτησης βασικών θεμάτων που αντιμετώπιζαν οι εργαζόμενοι στις εργασιακές σχέσεις, όπως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (job burnout syndrome), το οποίο αναπτύχθηκε συστηματικά και παράλληλα με την αλλαγή και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων σε όλα τα αναπτυγμένα κράτη. Σήμερα, σχεδόν μισό αιώνα μετά τις τεράστιες αλλαγές που έλαβαν χώρα, μεταξύ άλλων, και στον τομέα της εργασίας, είναι διεθνώς αποδεκτή η ύπαρξη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο έχει ιδιαίτερα σοβαρές επιπτώσεις σε υπαλλήλους/εργαζόμενους, που, κατά κύριο λόγο, παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε επιχειρήσεις και οργανισμούς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Για το λόγο αυτό, μάλιστα, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελεί συχνά αντικείμενο έρευνας και ενδιαφέροντος για πολλούς ερευνητές, εξαιτίας της άμεσης σχέσης του με ένα σύνολο οργανωτικών αλλαγών και πρακτικών που επηρεάζουν την επιτυχία, την ανάπτυξη και την πρόοδο των οργανισμών και των υπηρεσιών καθώς και την ικανότητά τους να επιτυγχάνουν τους στρατηγικούς στόχους τους με όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο.

Στο πρώτο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους της εργασίας εξετάζονται η έννοια και οι διαστάσεις της «**επαγγελματικής εξουθένωσης**». Επιχειρείται η ερμηνεία και αποσαφήνιση από εννοιολογική άποψη του παραπάνω όρου και περιγράφεται ένα εννοιολογικό μοντέλο που αναπτύχθηκε θεωρητικά από ερευνητές, οι οποίοι ασχολήθηκαν με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται, ειδικότερα, στον εννοιολογικό προσδιορισμό των τριών αξόνων/διακρίσεων του μοντέλου, δηλαδή τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την περιορισμένη προσωπική επίτευξη. Τέλος, γίνεται προσπάθεια να προσδιορισθεί η έννοια της «**επαγγελματικής ικανοποίησης**» καθώς και να τεθούν οι διαχωριστικές γραμμές στη σχέση της με την «**επαγγελματική εξουθένωση**».

## **1.2. Η έννοια και οι διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο ενός οργανισμού, δεδομένου ότι επηρεάζει την ύπαρξη και τη βιωσιμότητα του οργανισμού, ανεξαρτητως του είδους ή της μορφής του οργανισμού, αν πρόκειται λ.χ. για επιχείρηση, υπηρεσία ή νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου (Κουτούζης, 1999). Η παραπάνω διαπίστωση αφορά, μεταξύ άλλων, δηλαδή, και το ανθρώπινο δυναμικό δημοσίων ή δημοτικών υπηρεσιών και επιχειρήσεων, το οποίο διαδραματίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική λειτουργία και βιωσιμότητα των δημόσιων οργανισμών. Μάλιστα, η συμβολή του κρίνεται καθοριστική για την ενσωμάτωση νέων πρακτικών και καινοτομιών, με σκοπό την αλλαγή οργανωτικά και λειτουργικά του εκάστοτε οργανισμού.

Η ανάγκη για εκσυγχρονισμό των λειτουργικών διαδικασιών και των εφαρμοζόμενων πρακτικών στα πλαίσια ενός οργανισμού ή υπηρεσίας καθιστά τον χώρο εργασίας ένα περιβάλλον συνεχούς αλληλεπίδρασης μεταξύ προσώπων, ενεργειών, σχεδίων και στρατηγικών. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, ο υπάλληλος/εργαζόμενος καλείται να αντιμετωπίσει ιδιαίτερα απαιτητικές καταστάσεις, που συνήθως προκαλούν άγχος, συναισθηματική φόρτιση και ψυχική πίεση, κατά τη διάρκεια της εργασίας (Tsutsumi et. al, 2009). Σύμφωνα με τον Dunham (1980), ως συνέπειες του άγχους έχουν καταγραφεί, μεταξύ άλλων, η εξάντληση, η κακή διάθεση, ο εκνευρισμός και το έλλειμμα αυτοπεποίθησης, ενώ το άγχος μπορεί να συνδεθεί, περαιτέρω, με ελλειμματική επαγγελματική ικανοποίηση, κακή κρίση και περιορισμένη λήψη αποφάσεων (Eccles, 1987).

Η επαγγελματική εξουθένωση ως όρος, σε αρχικό στάδιο, χρησιμοποιήθηκε από τον Freudenberger (1974), ο οποίος προσπάθησε με τον όρο αυτό να περιγράψει την αδυναμία αποτελεσματικής λειτουργίας ενός ανθρώπου στην εργασία του εξαιτίας της έκθεσής του σε συνεχές εργασιακό άγχος. Ωστόσο, στην ερμηνεία, διερεύνηση και αποσαφήνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης καθοριστική ήταν η συμβολή των Maslach και Jackson (1981, 1986). Οι δύο ερευνητές μέσα από την ανάπτυξη και το σχεδιασμό συστηματικής εμπειρικής έρευνας επιχείρησαν να διαπιστώσουν τους παράγοντες και τις συνιστώσες που προκαλούν εξουθένωση στο χώρο της εργασίας (Kokkinos, 2006). Μάλιστα, έχει διαπιστωθεί συσχέτιση άγχους-εξουθένωσης σε κάποιους τομείς, όπως αυτός της εκπαίδευσης (Σπυρομήτρος & Ιορδανίδης, 2017).

### **1.2.1. Το μοντέλο Maslach και Jackson**

Σύμφωνα τους Maslach και Jackson (1981), οι οποίοι ανέπτυξαν ένα πολυδιάστατο μοντέλο, προκειμένου να εξηγήσουν και να ερμηνεύσουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, διέκριναν τρεις ξεχωριστές αλλά ερευνητικά και εμπειρικά συσχετιζόμενες διαστάσεις. Στο ίδιο μοντέλο κατέληξαν, περαιτέρω, η Maslach (1982) και ο Linthicum (1994) περίπου μια δεκαετία μετά. Ειδικότερα, αυτό το γενικά αποδεκτό μοντέλο ερμηνείας και εξειδίκευσης της επαγγελματικής εξουθένωσης διακρίνει τρεις διαστάσεις, δηλαδή τρία ξεχωριστά στοιχεία, τα οποία θεωρούνται ότι συνυπάρχουν και είναι τα εξής:

- **συναισθηματική εξάντληση**, η οποία συνδέεται με συναισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης καθώς και απώλεια ή έλλειψη διάθεσης και μπορεί να ερμηνευθεί ως συναίσθημα αδυναμίας να προσφέρει άλλο ο υπάλληλος στην εργασία του και στην εξυπηρέτηση του πολίτη (Maslach & Jackson, 1986· Maslach, Jackson & Leiter, 1997).
- **αποπροσωποποίηση**, η οποία σχετίζεται με την εκδήλωση αρνητικών ή ουδέτερων συναισθημάτων, γεγονός το οποίο συνεπάγεται την απομάκρυνση του εργαζομένου από τον/τους αποδέκτη/ες των υπηρεσιών που αυτός παρέχει, και δύναται να εκδηλωθεί με την εξωτερίκευση αρνητικών στάσεων και συναισθημάτων και την ευερεθιστικότητα απέναντι στα πρόσωπα με τα οποία αλληλεπιδρά, π.χ. συναδέλφους και πολίτες/κοινό (Maslach & Jackson, 1986· Maslach, Jackson & Leiter, 1997).

- *περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης*, η οποία αφορά, κατά κύριο λόγο, συναισθήματα κατάθλιψης, χαμηλής αυτοπεποίθησης ή/και παραγωγικότητας, αποτυχίας, διαχείρισης εργασιακού άγχους και στρες κ.ά. (Σπυρομήτρος & Ιορδανίδης, 2017).

Το αρχικό στάδιο της εξουθένωσης φαίνεται, συνήθως, από το υπερβολικό επίπεδο γενικής κόπωσης που προκαλείται από την καθημερινή ανθρώπινη επαφή, μαζί με ένα σημαντικά αυξημένο επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης. Αυτό, συνεπώς, προκαλεί ένα αυξανόμενο επίπεδο ανταγωνισμού και αρνητικότητας έναντι άλλων ατόμων, ιδιαίτερα έναντι των πελατών και οδηγεί σε μείωση της προσωπικής επίτευξης του ατόμου και όλες αυτές οι καταστάσεις είναι απόρροια των εργασιακών πιέσεων.

#### **1.2.1.1. Συναισθηματική εξάντληση**

Οι Maslach και Jackson (1986) υποστηρίζουν ότι είναι δυνατόν να αντιληφθούμε την κατάσταση της εξουθένωσης ως μια συνεχή, σταθερή μεταβλητή, η οποία ποικίλλει από υψηλούς σε χαμηλούς βαθμούς στα συναισθήματα του ατόμου. Οι Maslach και Jackson (1986), επίσης, παρατήρησαν ότι η συναισθηματική εξάντληση ήταν η αρχική σοβαρή ένδειξη της εξουθένωσης η οποία οφείλεται στο ότι οι συναισθηματικοί πόροι είναι ανεπαρκείς για να καλύψουν τις απαιτήσεις της εργασίας. Υποστήριξαν ότι αυτή η αρχική ένδειξη του συνδρόμου της εξουθένωσης ήταν αποτέλεσμα της εξάντλησης των συναισθηματικών πόρων και από άτομα που θεωρούν ότι δεν ήταν σε θέση να εργαστούν και να συνεισφέρουν πλέον σε συναισθηματικό και ψυχολογικό επίπεδο.

Η καθημερινή πίεση της εργασίας ή η πιθανή συναισθηματική υπερφόρτωση μπορεί να προκαλέσει αισθήματα υπερβολικής κόπωσης και υπερέντασης (Whitaker, 1996). Η τεράστια ποσότητα ψυχολογικής ενέργειας που απαιτείται από τις ενέργειες της φροντίδας και της ενσυναίσθησης, (Chemiss, 1980) μαζί με την αντιμετώπιση και το άγχος περιστασιακά εξαντλούνται σε κρίσιμο βαθμό και ως εκ τούτου έχει οδηγήσει στον χρήσιμο όρο «συναισθηματική εξάντληση» που συμβάλλει στη διάγνωση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτή η υποκλίμακα - συναισθηματική εξάντληση - παρατηρήθηκε από τους Cordes και Dougherty (1993) ότι είναι εμφανής, ανεξάρτητα από το εργασιακό περιβάλλον του ατόμου, αλλά επισημαίνεται ότι εάν ένα άτομο δεν έλαβε συναισθηματική υποστήριξη στο χώρο εργασίας, τότε το περιστατικό της συναισθηματικής εξάντλησης φαίνεται να είναι σημαντικά υψηλό ως προς την



εμφάνισή του. Η εξουθένωση παρατηρήθηκε ότι σχετίζεται στενά με την έλλειψη θετικών, επαγγελματικών πτυχών.

#### **1.2.1.2. Αποπροσωποποίηση**

Ο μηχανισμός αντιμετώπισης της αποπροσωποποίησης, όπως ισχυρίστηκε η Maslach (1982), οδηγεί σε περιστάσεις όπου παρατηρούνται υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Οι κυνικές στάσεις και τα αρνητικά συναισθήματα που έχει ένα άτομο για τους πελάτες του, ενώ βιώνει την αποπροσωποποίηση, μπορούν να επεκταθούν σε απάνθρωπες αντιλήψεις και άθλιες απόψεις για τους άλλους ανθρώπους, όπως αυτές που έχουν ως αποτέλεσμα το άτομο να θεωρεί ότι οι άνθρωποι αξίζουν τις δοκιμασίες και τα προβλήματά τους και χαρακτηρίζεται από μια αυξανόμενη απρόσωπη απόκριση στα άτομα που λαμβάνουν τις υπηρεσίες του (Maslach & Jackson, 1986).

Η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση παρατηρήθηκαν από τον Friedman (1993) ως τα πιο σημαντικά κατασκευάσματα στην εκτίμηση του βαθμού στον οποίο οι άνθρωποι βιώνουν την εξουθένωση, μαζί με την χρόνια συναισθηματική εξάντληση που έχει παρατηρηθεί ότι παράγει χαρακτηριστικά αποπροσωποποίησης (Farber, 1991). Ο Chemiss (1980) υποστήριξε ότι με την ψυχολογική αποστασιοποίηση του εαυτού, είναι δυνατόν το άτομο να αντιμετωπίσει καλύτερα τις δυσκολίες και να εξοικονομεί ενέργεια, καθώς το βασικό κατασκευάσμα στην εκτίμηση της εξουθένωσης ήταν τα χαρακτηριστικά της αποπροσωποποίησης.

#### **1.2.1.3. Μειωμένη ή περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης**

Τα συναισθήματα τόσο της αυτοεκτίμησης όσο και της ικανότητας περιγράφονται από τον όρο «**προσωπική επίτευξη**» που αφορά τις αλληλεπιδράσεις ενός ατόμου με τους συναδέλφους του στην εργασία (Maslach, 1982). Η προσπάθεια να ανακαλυφθεί το νόημα της ζωής, είναι η βασική κινητήρια δύναμη της ανθρωπότητας, αλλά η ικανοποίηση από την εργασία μειώνεται σημαντικά εάν τα άτομα προσπαθούν να βρουν υπερβολικό νόημα στη δουλειά τους (Koeske & Thomas Kelly, 1995) και ότι η υπερβολική συμμετοχή λόγω της ανάγκης να καταγραφεί ένα αρχείο προσωπικών επιτευγμάτων στην εργασία, μπορεί να οδηγήσει ένα άτομο σε εξουθένωση. Αποτελεί σαφή ένδειξη ότι δεν είναι όλα καλά όταν κάποιος ανακαλύπτει ότι τα επιτεύγματα στην εργασία του μειώνονται και αυτό μπορεί να συμβαίνει εάν το άτομο έχει θέσει

φιλοδοξίες πολύ υψηλές, όπως οι άνθρωποι που στοχεύουν να επηρεάσουν τον κόσμο θετικά και προς το καλύτερο, όπως λ.χ. στην εκπαίδευση. Όπως παρατήρησαν οι Smith και Hancock (1995), όταν το ίδιο το έργο φαίνεται να δημιουργεί πολύ μικρή διαφορά, οι ιδεαλιστές, οι οποίοι αρχικά προσελκύονται από τη δουλειά, μπορούν να απογοητευτούν και να αποθαρρυνθούν από την πρόδοό τους. Αυτή η μείωση της προσωπικής επίτευξης, όταν βιώνεται παράλληλα με την αποπροσωποποίηση και τη συναισθηματική εξάντληση, αποτελούν βασικές μεταβλητές στην εκτίμηση και τον προσδιορισμό της εξουθένωσης (Maslach, 1982).

### **1.3. Διαδικασία και συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Οι Maslach και Jackson (1986) υποστήριξαν ότι «η εξουθένωση αποτελεί ένα πρόβλημα κακής κατάστασης παρά κακών ανθρώπων» και ενώ η εξουθένωση θεωρείται συμβατικά ως πρόβλημα ενός ατόμου, η έρευνα κατά τις τελευταίες δύο δεκαετίες έδειξε ότι η εξουθένωση οφείλεται στην πραγματικότητα στο εργασιακό κοινωνικό περιβάλλον. Το ίδιο υποστηρίχθηκε από τους Maslach και Leiter (1997).

Η κατάσταση της εξάντλησης δεν είναι μια κατάσταση που προκύπτει εν μία νυκτί, αλλά είναι μια κατάσταση που προκύπτει από μια παρατεταμένη περίοδο και είναι μια αργή διαδικασία που μπορεί να διαρκέσει πολλά χρόνια. Η εξουθένωση συνήθως ξεκινά και αναπτύσσεται στα αρχικά στάδια της συναισθηματικής εξάντλησης. Αυτό μπορεί να εξελιχθεί σε υψηλότερα επίπεδα και μπορεί να παρατηρηθεί από την απόσυρση ενός ατόμου από συναδέλφους, ασθενείς, πελάτες, συναδέλφους και άλλους επαγγελματίες, με αποτέλεσμα μια περίοδο αποπροσωποποίησης.

Σε αυτό το στάδιο, το άτομο μπορεί να αναπτύξει μια πολύ κυνική στάση στην προσέγγισή του προς τους συνομηλίκους του, τους συναδέλφους του, άλλους επαγγελματίες, τους πελάτες και τη δουλειά του (Tanis et al., 2005). Παρ' όλο που οι Maslach et al. (2001) πρότειναν ότι η συναισθηματική εξάντληση θα μπορούσε να οδηγήσει σε αποπροσωποποίηση στην εξουθένωση, οι Demerouti et al. (2007) υποστήριξαν ότι «η ανάπτυξη της εξουθένωσης ακολουθεί δύο διαδικασίες» και, επίσης, πρότειναν ότι η συναισθηματική εξάντληση και η αποπροσωποποίηση τείνουν να αναπτύσσονται παράλληλα, με διαφορετικούς προγενέστερους παράγοντες επιρροής. Θεώρησαν ότι η πρώτη διαδικασία συνδέθηκε με τις απαιτήσεις της εργασίας και συχνά οδηγούσε σε υπερφόρτωση και, κατά συνέπεια, σε συναισθηματική εξάντληση.

Η δεύτερη διαδικασία που οδηγεί στην αποσύνδεση του ατόμου από την εργασία του ξεκινά από την απουσία κοινωνικής στήριξης μαζί με ανεπαρκείς πόρους εργασίας, γιατί εάν οι απαιτήσεις της εργασίας δεν ικανοποιηθούν από τους απαραίτητους πόρους, θα αρχίσει να εμφανίζεται συμπεριφορά απόσυρσης, στη συνέχεια, θα οδηγήσει σε κατάσταση αποσύνδεσης (Demerouti et al., 2007). Η προσωπική επίτευξη αποτελεί το τρίτο και τελευταίο συστατικό της εξουθένωσης, αλλά δεν θεωρείται βασικό χαρακτηριστικό αυτής, αλλά παρεπόμενο στη διαδικασία της εξουθένωσης. Αυτά τα τρία στάδια, όπως προτείνεται από τους Maslach et al. (2001) φαίνεται ότι αποτελούν τη συνηθέστερα αποδεκτή εξήγηση της εξέλιξης της εξουθένωσης και των διαφόρων σταδίων της.

#### **1.4. Εξουθένωση και συναφείς έννοιες**

Παρακάτω εξετάζονται έννοιες συναφείς με την έννοια της «εξουθένωσης» και επιχειρείται η εννοιολογική αποσαφήνισή τους, με σκοπό να καταστεί εμφανής ερμηνευτικά η διάκρισή τους από την κεντρική έννοια που διερευνάται στα πλαίσια της παρούσας εργασίας. Για τους σκοπούς της έρευνας, θεωρήθηκε σημαντικό να δοθεί έμφαση σε παρεμφερείς έννοιες όπως εξάντληση, άγχος και κατάθλιψη.

##### **1.4.1. Εξάντληση και άγχος**

Οι δύο καταστάσεις, το άγχος και η εξάντληση, συχνά θεωρούνται παρόμοιες μεταξύ τους. Ωστόσο, διαφέρουν σημαντικά στο γεγονός ότι η τελευταία είναι αποτέλεσμα ακατάπαυστων, παρατεταμένων εμπειριών άγχους, σε αντίθεση με ένα συγκεκριμένο επεισόδιο έντονου άγχους (Maslach et al., 2001), το οποίο είναι μια προσωρινή διαδικασία προσαρμογής. Η εξουθένωση, ωστόσο, είναι μια διαδικασία σταδιακής παρατεταμένης ψυχολογικής διάβρωσης, η οποία είναι το αποτέλεσμα διαφόρων κοινωνικών και συναισθηματικών χρόνιων εκθέσεων (Maslach & Leiter, 2001), η οποία μαζί με τη συμπερίληψη της προσωπικής επίτευξης και της αποπροσωποποίησης δημιουργεί ένα ευρύτερο πεδίο δράσης, όπως, σε αντίθεση, με τις καθιερωμένες έννοιες των επιπτώσεων του εργασιακού άγχους. Αν και το άγχος μπορεί να θεωρηθεί ως προγνωστικός παράγοντας της συναισθηματικής εξάντλησης (Kaden, 1999 Wertz, 2000), αυτό δεν οδηγεί αποκλειστικά και πάντα στην κατάσταση της εξουθένωσης.

#### **1.4.2. Εξουθένωση και κατάθλιψη**

Παρ' όλο που τα υψηλά ποσοστά εξουθένωσης που συνδέονται με την κατάθλιψη έχουν οδηγήσει σε σημαντική συζήτηση για το θέμα αυτό, η κατάθλιψη είναι γνωστή ως κλινικό σύνδρομο, το οποίο διαπερνά τη ζωή ενός ατόμου σε κάθε τομέα (Maslach & Leiter 1997), ενώ η εξουθένωση είναι ένας όρος που περιγράφει την κατάσταση κρίσης στη σχέση εργασίας ενός ατόμου και με ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις του με τους πελάτες (Maslach & Leiter, 2001). Μία από τις διαστάσεις της εξουθένωσης που αναπτύχθηκαν παραπάνω και, ειδικότερα, η περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή το μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης συνδέεται σε μεγάλο βαθμό με συναισθήματα κατάθλιψης, ματαιώσης, αποτυχίας, έντονου εργασιακού άγχους κ.ά. (Σπυρομήτρος & Ιορδανίδης, 2017).

#### **1.5. Μεμονωμένες πτυχές της εξουθένωσης**

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, συμπληρωματικά εξετάζεται αμέσως παρακάτω ο βαθμός συσχέτισης της κεντρικής έννοιας «εξουθένωση» με διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, όπως αυτό έχει προκύπτει από ποικίλες μελέτες, που έχουν διεξαχθεί από ερευνητές σε παγκόσμιο επίπεδο. Ειδικότερα, παρακάτω περιγράφονται τα πορίσματα ερευνών αναφορικά με συσχετιζόμενα με την εξουθένωση δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο, το επάγγελμα και τη διάρκεια απασχόλησης.

##### **1.5.1. Εξουθένωση και φύλο**

Παρότι δεν φαίνεται να υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της εξουθένωσης και του φύλου, όπως προκύπτει από μελέτες που παραγματοποιήθηκαν, χωρίς να καταγράφονται διαφορές στο φύλο όσον αφορά και στις τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης (Rafferty et al., 2001; Dormann & Zapf, 2004; Ben-Zur & Yagil, 2005). Ωστόσο, υπάρχουν επίσης ορισμένες μελέτες που υποδηλώνουν ότι οι άνδρες και οι γυναίκες είναι επιδεκτικοί ή επιδεκτικές σε ατομικό επίπεδο σε διάφορες διαφορετικές διαστάσεις εξουθένωσης, για παράδειγμα, οι άνδρες έχουν παρατηρηθεί ότι είναι πιο επιδεκτικοί στην αποπροσωποποίηση (Lewig & Dollard, 2003), ενώ οι γυναίκες μπορεί να είναι πιο ευαίσθητες στην συναισθηματική εξάντληση. Οι Dollard et al. (2000) παρατήρησαν ότι το φύλο φάνηκε να μην σχετίζεται με την προσωπική επίτευξη και την συναισθηματική εξάντληση, ενώ οι άνδρες συσχετίστηκαν με την

αποπροσωποποίηση και οι Giebels και Janssen (2005) δεν παρατήρησαν διαφορές στο φύλο στην συναισθηματική εξάντληση. Σε περιπτώσεις όπου παρατηρήθηκε ύπαρξη διαφορών μεταξύ των δύο φύλων, έχει προταθεί ότι ίσως αυτό αντικατοπτρίζει μια συγκεκριμένη πτυχή μεταξύ επαγγέλματος και φύλου και θα μπορούσε να είναι ότι οι γυναίκες που εργάζονται σε κυρίως γυναικεία επαγγέλματα υποφέρουν συχνότερα από εξουθένωση, π.χ. νοσηλευτική παρά οι γυναίκες που εργάζονται κατά κύριο λόγο σε ανδρικές θέσεις εργασίας, για παράδειγμα αστυνομία, όπου είναι πιο πιθανό να εμφανίσουν ενδείξεις αποπροσωποποίησης (Maslach et al., 2001).

### **1.5.2. Εξουθένωση και διάρκεια απασχόλησης (θητεία)**

Η διάρκεια της εργασιακής θητείας παρατηρήθηκε από τον Zohar (1997) ότι συσχετίζεται κατά έναν πολύ θετικό τρόπο με τις διαστάσεις της εξουθένωσης και οι Lewig και Dollard (2003) και Deery et al. (2002) παρατήρησαν ότι υπήρχε μια θετική σχέση μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης και διάρκειας εργασίας. Παρόλο που δεν παρατηρήθηκε συσχέτιση, είτε θετική είτε αρνητική μεταξύ της αποπροσωποποίησης ή της συναισθηματικής εξάντλησης και της θητείας, οι Alexander και Klein (2001) παρατήρησαν ότι η αίσθηση της επίτευξης των εργαζομένων σε ασθενοφόρα φαίνεται να είναι αντιστρόφως ανάλογη με τη διάρκεια της υπηρεσίας τους.

Η θητεία στην εργασία παρατηρήθηκε ότι σχετίζεται σημαντικά με αρνητικό τρόπο με την συναισθηματική εξάντληση από τους Holman et al. (2002), ενώ οι Dollard et al. (2000) παρατήρησαν ότι σε μία από τις μελέτες η συναισθηματική εξάντληση φάνηκε να είναι χαμηλότερη στους έμπειρους εκπαιδευτικούς. Οι νοσοκόμες και οι εργαζόμενοι στο σπίτι παρατηρήθηκε σε μια μελέτη από τους Omdahl και O'Donnell (1999) και σε μια άλλη μελέτη από τους Fujiwara et al. (2003) ότι δεν επηρεάζονται από τη διάρκεια της επαγγελματικής εμπειρίας όσον αφορά στις τρεις διαφορετικές διαστάσεις της εξουθένωσης. Επιπλέον, οι Giebels & Janssen (2005) παρατήρησαν ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης και θητείας σε μια ομάδα δείγματος κοινωνικών λειτουργών. Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι θα ήταν εξαιρετικά παρακινδυνευμένο να διατυπωθεί οποιοδήποτε συγκεκριμένο, σταθερό συμπέρασμα σχετικά με τη σχέση μεταξύ της εξουθένωσης και της διάρκειας της θητείας.

### **1.5.3. Εξουθένωση και επάγγελμα**

Οι Brotheridge και Grandey (2002) συνέκριναν τα επίπεδα εξουθένωσης σε διάφορα είδη επαγγέλματος, όπου, όμως, δεν παρατήρησαν σημαντικές διαφορές στα επαγγέλματα και στα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Μερικά από τα ευρήματα, ωστόσο, συμφωνούν με τις προσδοκίες και προβλέψεις σχετικά με τους τύπους επαγγέλματος που θα μπορούσαν ενδεχομένως να οδηγήσουν σε εξουθένωση. Συμπεραίνεται από τους Schaufeli και Enzmann (1998) ότι μετά από ανασκόπηση μελετών σχετικά με μια σειρά επαγγελμάτων, οι εκπαιδευτικοί έτειναν να βιώνουν ιδιαίτερες συναισθηματικές καταστάσεις και να είναι ευαίσθητοι σε υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης.

### **1.6. Η σημασία των αλλαγών ως βάση απόδοσης των εργαζομένων και των επιχειρήσεων και η επίδραση στην ικανοποίηση**

Υπάρχουν θεωρίες που διακρίνουν την αλλαγή ως μια σταδιακή αλλαγή από τον μετασχηματισμό που περιλαμβάνει τη μεταμόρφωση ενός οργανισμού (Pascal), δηλαδή της διαφοροποίησης του τρόπου που συνήθιζε να ενεργεί με έναν άλλο, της αντικατάστασης ενός συνόλου τρόπων και συμπεριφορών με άλλους. Η αλλαγή μπορεί να αναπτύσσεται σε συστηματικό επίπεδο ή προγραμματισμένο, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις είναι αποτέλεσμα τυχαίων συγκυριών (Montana, 2001). Η σημαντικότητα της αλλαγής αναφέρεται στην ανάγκη αλλά και υποχρέωση μιας επιχείρησης να ακολουθεί τις εξελίξεις, να προσαρμόζεται σε αυτές αν θέλει να επιβιώσει, αν θέλει να παραμείνει ανταγωνιστική (Certo & Certo, 2011).

Οι επιχειρήσεις που δεν ακολουθούν τις εξελίξεις μπαίνουν στο περιθώριο, πράγμα που μπορεί τελικά να τις οδηγήσει ακόμα και στην εξαφάνισή τους από την αγορά που δραστηριοποιούνται (Daft, 2004). Η σημαντικότητα της αλλαγής διαφαίνεται ακόμα περισσότερο όταν υπάρχει έντονο κλίμα οικονομικής πίεσης ή άλλων πολιτικών, οικονομικών, τεχνολογικών και λοιπών κρίσεων, σε αυτές τις περιπτώσεις, μια επιχείρηση για να επιβιώσει πρέπει να αλλάξει, πρέπει να προσαρμοστεί στις εξελίξεις διότι αν δεν το κάνει πιθανόν να οδηγηθεί σε αδιέξοδο (Kulic & Bainbridge, 2006). Παραπάνω έγινε, ήδη, μια αναφορά σε δυο βασικές κατηγορίες αλλαγών τη προγραμματισμένη, τη συστηματική και την τυχαία. Στη συνέχεια του παρόντος θα γίνει πιο διεξοδική αναφορά στις συγκεκριμένες κατηγορίες (Χυτήρης, 2011). Η προγραμματισμένη ή αλλιώς αναμενόμενη αποτελεί μια αλλαγή, η οποία είναι αποτέλεσμα της ύπαρξης ενός κενού σε επίπεδο λειτουργίας μιας επιχείρησης, για παράδειγμα αυξημένος αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων, η οποία οδηγεί την

τελευταία να προβεί σε αλλαγές για να αντιμετωπίσει το παρόν φαινόμενο. Οι αλλαγές αυτές βασίζονται σε συγκεκριμένο προγραμματισμό ανάπτυξης δράσεων.

Η απρογραμμάτιστη η αλλιώς επιβαλλόμενη είναι η αλλαγή, κατά την οποία, μια επιχείρηση δεν μπορεί να κάνει και πολλά πράγματα, απλά δέχεται τη κατάσταση και αναγκάζεται να προσαρμοστεί. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι μια ξαφνική απεργία, την οποία πρέπει να διαχειριστεί η επιχείρηση, οπότε αναγκάζεται να επιφέρει άμεσες αλλαγές στη λειτουργία της. Ακόμα είναι η διαπραγματεύσιμη βάση, της οποίας επειδή μια επιχείρηση πρέπει να επιφέρει, για παράδειγμα στην αξιολόγηση του προσωπικού, πρέπει να διαπραγματευτεί μαζί τους τις αλλαγές. Ακόμα, άλλες κατηγορίες είναι η εξελικτική, η οποία είναι αποτέλεσμα των εξελίξεων που συντελούνται στην αγορά, για παράδειγμα ανάπτυξη διαδικτύου, που υποχρεώνει την επένδυση σε σχετικά εργαλεία, είναι η προσαρμογής, όπου ο οργανισμός απλά προσαρμόζεται σε νέες καταστάσεις, όπως για παράδειγμα ένα νόμο, η μετασχηματιστική που αναφέρεται σε ριζικές αλλαγές που πρέπει να κάνει μια επιχείρηση για να επιβιώσει και, τέλος, η ριζική που μια επιχείρηση αναγκάζεται να αλλάξει τα πάντα (Μπουραντάς, 2011). Είναι βασικό να γίνει κατανοητό ότι μια επιχείρηση όταν δεν καταφέρει να αλλάξει και να ακολουθήσει τις εξελίξεις κινδυνεύει να χάσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα και να βρεθεί εκτός αγοράς.

### **1.7. Η έννοια και οι διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης**

Εδώ και πέντε (5) περίπου δεκαετίες, η επαγγελματική ικανοποίηση έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας και μελέτης από πολυάριθμους ερευνητές, οι οποίοι μέχρι σήμερα δεν έχουν καταλήξει σε έναν ευρέως αποδεκτό ορισμό της έννοιας (Antoniou, Davidson & Cooper, 2003). Σύμφωνα με τη Χαραλαμπίδου (1996), η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέεται σε μεγάλο βαθμό με το επίπεδο κάλυψης των αναγκών του ατόμου και, μεταξύ άλλων, μπορεί να προσδιοριστεί ως η θετική στάση του εργαζόμενου προς την εργασία που παρέχει και το εργασιακό αντικείμενο της θέσης εργασίας που καλύπτει στον οργανισμό. Η επαγγελματική ικανοποίηση παίρνει, δηλαδή, τη μορφή της εκπλήρωσης των προσδοκιών που θέτει ο εργαζόμενος (σε σχέση με την εργασία του) και το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο κινείται, ενεργεί και δρα καθημερινά (Χαραλαμπίδου, 1996). Στα πλαίσια ιδιωτικών οργανισμών και επιχειρήσεων, όπου επικρατούν ανταγωνιστικές και συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, αναπτύχθηκε συστηματικά η οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία, η οποία,

μεταξύ άλλων, διερευνά την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς συνδέεται άμεσα με την ψυχική υγεία και τα επίπεδα αποδοτικότητας των εργαζομένων (Κάντας, 1998). Σύμφωνα με τον ίδιο μελετητή, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να διακριθεί σε εσωγενή και εξωγενή, ανάλογα με το εάν ερευνάται σε σχέση με πτυχές εκτέλεσης των εργασιακών καθηκόντων (π.χ. εποπτεία, βαθμός υπευθυνότητας κ.ά.) ή το πλαίσιο μέσα στο οποίο παρέχεται η εργασία (π.χ. αμοιβή, ωράριο, συνθήκες εργασίας κ.ά.).

### **1.8. Σχέση μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης**

Οι Tamini και Kord (2011) διεξήγαγαν μια έρευνα για να εξετάσουν τη σχέση μεταξύ της εξάλειψης της εργασίας, της ζωής και της ικανοποίησης από την εργασία. Το δείγμα της έρευνας προήλθε από το πανεπιστήμιο Sistan και Baluchestan. Τα αποτελέσματα έδειξαν θετική σχέση μεταξύ εργασίας και ικανοποίησης ζωής και αρνητικής σχέσης μεταξύ αποπροσωποποίησης και συναισθηματικής εξάντλησης. Ταυτόχρονα αποτύπωσαν μια θετική σχέση μεταξύ της προσωπικής ολοκλήρωσης και της ζωής και της ικανοποίησης από την εργασία. Μια άλλη έρευνα των Carpi et al. (2012) μελέτησε τις σχέσεις μεταξύ εξάντλησης και ικανοποίησης των φοιτητών πανεπιστημίου. Το δείγμα αποτελείτο από 354 φοιτητές. Η μελέτη διαπίστωσε σημαντικές σχέσεις μεταξύ εξάντλησης και ικανοποίησης.

Μια ακόμη ερευνητική μελέτη από τους Sangganjanavanich και Balkin (2013) εξέτασε τη συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής εξουθένωσης και της ικανοποίησης από την εργασία. Η μελέτη εφαρμόστηκε σε εκπαιδευτικούς συμβούλους. Το αποτέλεσμα προέκυψε για να ρίξει φως στη σημασία της σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της εξουθένωσης. Οι εκπαιδευτικοί σύμβουλοι υπό θητεία αισθανόντουσαν μεγαλύτερη απογοήτευση και άγχος για την καριέρα τους σε σχέση με τους μόνιμους εκπαιδευτικούς συμβούλους, πιο συγκεκριμένα ένιωθαν μεγαλύτερη συναισθηματική εξάντληση.

Οι Khamisa et al. (2015) διεξήγαγαν έρευνα για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ διαφορετικών μεταβλητών όπως το εργασιακό άγχος, η ικανοποίηση από την εργασία, η εξάντληση από την εργασία και η γενική υγεία των νοσοκόμων. Περίπου 1200 νοσοκόμες ήταν το δείγμα από τέσσερα νοσοκομεία στη Νότια Αφρική. Η έρευνα έδειξε μια αρνητική επίδραση της εξάντλησης στην ικανοποίηση από την εργασία και



ότι μεταξύ των νοσοκόμων και άλλων επαγγελματιών υγείας, η ανεπάρκεια πόρων, η διαχείριση προσωπικού και οι κίνδυνοι ασφάλειας ήταν σημαντικοί παράγοντες για τον προσδιορισμό της εξάντλησης και της ικανοποίησης από την εργασία. Τέλος, πολλές από τις μελέτες όπως των Hunsaker et al. (2015), Leung, et al. (2015), Jasperse et al. (2014), Scanlan και Still (2013) τόνισαν τη σημασία της σχέσης μεταξύ της εξουθένωσης και των χαμηλών επιπέδων ικανοποίησης από την εργασία, με αποτέλεσμα να υπάρχει μεγαλύτερη πρόθεση για αλλαγή επαγγέλματος. Αντιθέτως, η επιβράβευση, όπως η καλύτερη αμοιβή και η αναγνώριση από τους ανώτερους στη διοίκηση, συνεισφέρει στην εργασιακή ικανοποίηση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ**

#### **2.1. Εισαγωγή**

Μέσα στα πλαίσια μιας νέας εργασιακής πραγματικότητας σε παγκόσμιο επίπεδο, ιδιαίτερα ανταγωνιστικής, όπου η παγκοσμιοποίηση συνεχώς δημιουργεί νέες ανάγκες και απαιτήσεις αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού των εργασιακών σχέσεων και των εργασιακών αντικειμένων για επιχειρήσεις, οργανισμούς και υπηρεσίες δημοσίου και ιδιωτικού ενδιαφέροντος, «τα προσόντα του 21<sup>ου</sup> αιώνα» (Abadzi, 2016: 254) διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο για την επιβίωση του εργαζομένου μέσα σε συνθήκες ιδιαίτερα ανταγωνιστικές και απαιτητικές. Τούτο συνεπάγεται τη διαρκή ανάγκη για συστηματική ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων από τον εργαζόμενο, ο οποίος συνιστά βασικό στοιχείο της επιχείρησης ή της υπηρεσίας, προκειμένου να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του ίδιου του οργανισμού αλλά και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Η παραπάνω ανάγκη καθίσταται ολοένα και πιο επιτακτική, γεγονός το οποίο είναι φυσικό να προκαλεί στον εργαζόμενο συνθήκες μόνιμου άγχους και πίεσης, που συνιστά μία από τις πηγές επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η επαγγελματική εξουθένωση σήμερα εντοπίζεται σε εργαζομένους ποικίλων οργανισμών, ανεξαρτήτως του είδους και της φύσης εκάστου οργανισμού, καθώς δεν εξαρτάται από τον ιδιωτικό ή δημόσιο χαρακτήρα της επιχείρησης ή του οργανισμού αλλά από το επίπεδο του ανταγωνισμού που αναπτύσσεται εντός των πλαισίων του εργασιακού φορέα αλλά και του περιεχομένου των αρμοδιοτήτων που ενυπάρχει σε κάθε περίγραμμα θέσης εργασίας. Δηλαδή, όσο πιο πολυδιάστατο είναι το εργασιακό

αντικείμενο και όσο πιο υψηλό είναι το επίπεδο λειτουργίας και οργάνωσης του εργασιακού φορέα, τόσο πιο πιθανή και συχνή παρουσιάζεται η περίπτωση εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στον εργαζόμενο.

Στο παρόν κεφάλαιο, εξετάζεται ο ρόλος των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας στην Ελλάδα ενώ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην περίπτωση της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ), δεδομένου ότι το δείγμα της έρευνας αποτελείται αποκλειστικά από εργαζομένους του συγκεκριμένου επαγγελματικού κλάδου. Ειδικότερα, αναλύονται οι κατηγορίες υπαλλήλων της ΕΥΔΑΠ, ενώ, τέλος, γίνεται αναφορά σε προηγούμενες μελέτες, βάσει των οποίων διερευνήθηκε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και η επαγγελματική ικανοποίηση σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας καθώς και σε άλλους επαγγελματικούς κλάδους και αποτυπώνεται η συμβολή της παρούσας έρευνας στο ερευνητικό πεδίο.

## **2.2. Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας**

Η παροχή αναγκαίων για την επιβίωση του ανθρώπου αγαθών, όπως το νερό, το ρεύμα κ.ά., έχει το χαρακτήρα πολιτικής και εμπορικής συμφωνίας μεταξύ κράτους, υπηρεσίας και πολίτη. Η ύψιστη σημασία και αξία τέτοιων αγαθών δημιουργεί την ανάγκη, από τη μια πλευρά, παρέμβασης του κράτους για διασφάλιση της παροχής του αγαθού στον πολίτη και, από την άλλη πλευρά, διαχείρισης από το κράτος και άσκησης εποπτείας στην υπηρεσία που φροντίζει για την παροχή του αγαθού στο κοινωνικό σύνολο. Ο βαθμός συμμετοχής και παρέμβασης του κράτους στην οργάνωση και λειτουργία του οργανισμού, με γνώμονα την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, καθορίζει και το επίπεδο των εργασιακών αναγκών αλλά και της ανταγωνιστικότητας μέσα στα πλαίσια του οργανισμού. Όσο πιο υψηλό το επίπεδο αυτό τόσο πιο πολλές και υψηλές είναι οι απαιτήσεις για παραγωγικότητα και ποιότητα παροχής των υπηρεσιών στα πλαίσια του οργανισμού, γεγονός το οποίο αποτελεί μία πρόσθετη πηγή άγχους για τον εργαζόμενο.

Στα πλαίσια εφαρμογής δημόσιων πολιτικών, ο πολίτης είναι το επίκεντρο, καθώς μέσα από τη σχέση του με την υπηρεσία ή την επιχείρηση είναι σε θέση να αξιολογήσει, από προσωπική εμπειρία, το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας (Σπηλιωτόπουλος, 2017). Πρωταρχικό ρόλο σε αυτή τη διαρκή σχέση μεταξύ υπηρεσίας και πολίτη, έχει ο εργαζόμενος, καθώς μέσα από την άσκηση των καθηκόντων του, αντικατοπτρίζεται η κουλτούρα του οργανισμού και το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας. Ανάλογα, επομένως, με το επίπεδο των απαιτήσεων και του

στρατηγικού σχεδιασμού του οργανισμού για αποτελεσματικότερη οργάνωση και λειτουργία του, προσδιορίζεται και καθορίζεται το εργασιακό αντικείμενο και το επίπεδο άσκησης των εργασιακών καθηκόντων. Τούτο με τη σειρά του συνιστά παράγοντα καθορισμού της συχνότητας και της έντασης αρνητικών συναισθημάτων στον εργαζόμενο, όπως λ.χ. άγχος, ευερεθιστικότητα κ.ά., τα οποία, σε πολλές περιπτώσεις, επηρεάζουν την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

### **2.3. Προηγούμενες έρευνες σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση σε υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και άλλους επαγγελματικούς κλάδους**

Στην προσπάθεια αναζήτησης πηγών για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, επισημαίνεται ότι εντοπίστηκαν πολυάριθμες εργασίες σε σχέση με το χώρο της εκπαίδευσης. Ενδεικτικά, αναφέρεται η μελέτη των Στυρομήτρου και Ιορδανίδη (2017), η οποία διερεύνησε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης σε σχέση με το επαγγελματικό άγχος των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με γεωγραφικό περιορισμό της έρευνας στην περιφέρεια δυτικής Θεσσαλονίκης. Με την έρευνα, μεταξύ άλλων, διαπιστώθηκε ότι οι τιμές της επαγγελματικής εξουθένωσης αυξάνονται όσο αυξάνεται το στρες για συγκεκριμένα εκπαιδευτικά θέματα σε συνδυασμό με το φύλο, ενώ αντίστοιχη διαπίστωση έγινε και για τις τιμές της αποπροσωποποίησης σε σχέση με το άγχος.

Μία ακόμη έρευνα σχετικά με τους παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης πραγματοποιήθηκε από τον Καλανδατζή (2018) στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα υλοποιήθηκε στον τραπεζικό χώρο και αφορούσε τραπεζικούς υπαλλήλους, ως προς τους οποίους το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης εντοπίστηκε σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα ενώ η επαγγελματική εξουθένωση εντοπίστηκε ότι έχει ενταθεί, κατά κύριο λόγο, τα τελευταία οκτώ (8) χρόνια.

Τέλος, σε άλλο εργασιακό τομέα, αυτόν του ασφαλιστικού φορέα e-ΕΦΚΑ, η Βολουδάκη (2020) διερεύνησε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους υπαλλήλους του φορέα και διαπίστωσε ότι τα υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης σε σχέση και με τις τρεις (3) επιμέρους διαστάσεις της εμφανίζουν οι υπάλληλοι που έχουν άμεση επαφή με το κοινό και εργάζονται σε θέση που σχετίζεται με την εξυπηρέτηση του πολίτη.

#### **2.4. Η περίπτωση της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ)**

Όπως προκύπτει από την επίσημη ιστοσελίδα της επιχείρησης ([www.eydap.gr](http://www.eydap.gr)), η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. ιδρύθηκε το 1980 και παρέχει υπηρεσίες ύδρευσης, αποχέτευσης και επεξεργασίας λυμάτων στην πλειονότητα των Δήμων της Περιφέρειας Αττικής, καλύπτοντας τις ανάγκες άνω του 40% του συνολικού πληθυσμού της χώρας. Με το ν. 2744 (1999) η νομική της μορφή μετατράπηκε από Ν.Π.Δ.Δ. σε Ν.Π.Ι.Δ. ([www.et.gr](http://www.et.gr)). Τον Ιανουάριο του 2000 εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Είναι η μεγαλύτερη εταιρεία της Ελλάδας στην αγορά νερού. Σύμφωνα με το Urban Water Atlas for Europe (2017), το οποίο εκδίδεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και βαθμολογούνται οι ευρωπαϊκές πόλεις για τη διαχείριση και ποιότητα του νερού τους, η ΕΥΔΑΠ βαθμολογήθηκε με άριστα αναφορικά με την ποιότητα του πόσιμου νερού. Η έδρα της βρίσκεται στο Δήμο Γαλατσίου. Εκτός από την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης έχει μια πληθώρα άλλων δραστηριοτήτων. Σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας, το οποίο είναι προσβάσιμο στην ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ (2022) το αντικείμενο και οι σκοποί της είναι:

- Η μελέτη, κατασκευή, εγκατάσταση, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση, συντήρηση, επέκταση και ανανέωση συστημάτων ύδρευσης και αποχέτευσης. Σε αυτές τις δραστηριότητες συμπεριλαμβάνονται η άντληση, αφαλάτωση, επεξεργασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή και διαχείριση των πάσης φύσεως διαχειριζόμενων υδάτων της. Επίσης, τα έργα και οι δραστηριότητες συλλογής, μεταφοράς, επεξεργασίας, αποθήκευσης και διαχείρισης των πάσης φύσεως λυμάτων (πλην των τοξικών) και η επεξεργασία, διανομή, διάθεση και διαχείριση των προϊόντων των δικτύων αποχετεύσεως.
- Η παροχή τηλεπικοινωνιών, ενεργειακών, συναφών αυτών και λοιπών υπηρεσιών και η χρησιμοποίηση του συστήματος ύδρευσης και αποχετεύσεως παραλλήλως και για άλλους σκοπούς, όπως είναι η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και ενεργειακών δραστηριοτήτων.
- Η μελέτη και εκμετάλλευση φυσικών πηγών και υδάτινων πόρων, η παραγωγή και εμφιάλωση ύδατος και πάσης φύσεως αναψυκτικών και ποτών, τα οποία εμπεριέχουν ύδωρ.
- Η εκμετάλλευση τεχνολογίας και η παροχή υπηρεσιών τεχνικής βοήθειας.

- Η πραγματοποίηση επενδύσεων συναφών με τους σκοπούς της.
- Η ανάπτυξη δραστηριοτήτων, όπως:
  - i. Η παροχή υπηρεσιών συντήρησης υδρομέτρων, επιθεώρησης δικτύων αποχέτευσης τρίτων με κάμερα, ανάληψης προγραμμάτων ποιοτικών ελέγχων νερού δικτύου τρίτων στα χιμεία της ΕΥΔΑΠ, ανάληψη μέτρησης (on-line) και καταγραφής ποιοτικών παραμέτρων υδάτινων σωμάτων με αντίστοιχη παροχή υπηρεσιών.
  - ii. Η παράλληλη λήψη ενδείξεων μετρητών άλλων οργανισμών κοινής ωφέλειας.
  - iii. Η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης, κατάρτισης και δια βίου μάθησης και η ίδρυση και λειτουργία σχολών τεχνικής κατάρτισης.
  - iv. Η ενίσχυση υπηρεσιών έρευνας και ανάπτυξης, με την ταυτόχρονη ίδρυση διατομεακού, ερευνητικού κέντρου ανάπτυξης καινοτόμων λύσεων για τις δραστηριότητες της ΕΥΔΑΠ.
  - v. Η εκτέλεση περιβαλλοντικών-πολιτιστικών έργων, η διαχείριση και λειτουργία περιβαλλοντικών πάρκων και η παραγωγή δράσεων και υπηρεσιών αξιοποίησης της ΕΥΔΑΠ.
  - vi. Η εκτέλεση εργασιών αφαίρεσης ή/και διαχείρισης αμιάντου ή υλικών που περιέχουν αμιάντο κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή αποκατάστασης των δικτύων ύδρευσης και αποχέτευσης.
  - vii. Η εμπορία παραπροϊόντων επεξεργασίας λυμάτων και ύδατος.
  - viii. Η εμφιάλωση και εμπορική διάθεση πόσιμου νερού.
  - ix. Η εγκατάσταση συστημάτων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας για ίδια ή εμπορική χρήση.
  - x. Η παραγωγή και εκμετάλλευση ευρεσιτεχνιών.
  - xi. Η παροχή υπηρεσιών συμβούλου σε θέματα αστικής ανθεκτικότητας και βιώσιμης λειτουργίας που άπτονται του αντικειμένου της.
  - xii. Η παραγωγή ύδατος από την επεξεργασία λυμάτων (ανακτημένο νερό) προς επαναχρησιμοποίηση και η εκμετάλλευση του ανακτημένου και του μη πόσιμου νερού ιδίως για σκοπούς άρδευσης, για τον εμπλουτισμό υπόγειων υδροφορέων, για βιομηχανική και δημοτική χρήση.

## **2.5. Το ανθρώπινο δυναμικό της ΕΥΔΑΠ και οι κατηγορίες εργαζομένων του Οργανισμού**

Το ανθρώπινο δυναμικό της ΕΥΔΑΠ αποτελείται από τις εξής κατηγορίες εργαζομένων: (α) τακτικό προσωπικό και (β) έκτακτο προσωπικό. Αξίζει να σημειωθεί

ότι υπάρχει ένας αριθμός μισθωμένου προσωπικού, δηλαδή οι χειριστές μηχανημάτων έργων και οι οδηγοί φορτηγών, οι οποίοι δεν ανήκουν ούτε στο τακτικό ούτε στο έκτακτο προσωπικό της ΕΥΔΑΠ. Το προσωπικό αυτό φέρει τη μοναδικότητα της προσφοράς προσωπικής εργασίας και ιδιόκτητου στόλου οχημάτων μηχανημάτων για την εκτέλεση του έργου της ΕΥΔΑΠ. Επισημαίνεται ότι οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα ανήκουν αποκλειστικά στο τακτικό και έκτακτο προσωπικό του οργανισμού.

Ως προς τις ανωτέρω δύο (2) κατηγορίες προσωπικού, γίνονται οι παρακάτω συνοπτικές επισημάνσεις.

Ειδικότερα, το τακτικό προσωπικό αποτελείται από τις παρακάτω ειδικότητες:

- Το διοικητικό-οικονομικό προσωπικό, το οποίο περιλαμβάνει διοικητικούς υπαλλήλους ανωτάτης, τεχνολογικής, μέσης και υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

- Το τεχνικό προσωπικό, το οποίο απαρτίζεται από:

i.χημικούς, πολιτικούς μηχανικούς, ηλεκτρολόγους, μηχανολόγους πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

ii.φυσικούς, χημικούς, μαθηματικούς, βιολόγους, γεωλόγους πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

iii.ηλεκτρολόγους, μηχανολόγους, ηλεκτρονικούς τεχνολογικής εκπαίδευσης.

iv.εργοδηγούς και οδηγούς μέσης εκπαίδευσης τεχνικών λυκείων.

v.τεχνικούς υπαλλήλους υποχρεωτικής εκπαίδευσης, όπως οδηγούς, ηλεκτροσυγκολλητές, ηλεκτροτεχνίτες, χειριστές εκσκαπτικών μηχανημάτων.

- Το υγειονομικό προσωπικό, δηλαδή γιατρούς και νοσηλευτές.
- Το προσωπικό μηχανογράφησης, το οποίο αποτελείται από προγραμματιστές-αναλυτές ηλεκτρονικών υπολογιστών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών τεχνολογικής εκπαίδευσης και διατηρητές.
- Το προσωπικό ειδικών καθηκόντων υποχρεωτικής εκπαίδευσης, όπως κλητήρες, φύλακες και καθαρίστριες.
- Το εργατοτεχνικό προσωπικό υποχρεωτικής εκπαίδευσης, δηλαδή εργάτες και εργατοτεχνίτες.
- Δικηγόροι και δημοσιογράφοι.

Το έκτακτο προσωπικό διακρίνεται σε (α) φοιτητές σε πρακτική, (β) συμβασιούχους ορισμένου χρόνου, οι οποίοι έχουν προσληφθεί μέσω ΑΣΕΠ, όπως οδηγοί, καταμετρητές, εργάτες και (γ) εξωτερικούς συνεργάτες ορισμένου χρόνου. Ο ρόλος του

έκτακτου προσωπικού είναι άκρως σημαντικός για την επιτέλεση του έργου κοινής ωφέλειας της ΕΥΔΑΠ και την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη.

## **2.6. Το προσωπικό της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι**

Στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης της ΕΥΔΑΠ, που εδρεύει στο Δήμο Γαλατσίου, το προσωπικό που παρέχει την εργασία του στην επιχείρηση διακρίνεται σε:

- Διοικητικό-οικονομικό προσωπικό, το οποίο αποτελείται συνολικά από 80 άτομα.
- Τεχνικό προσωπικό, και ειδικότερα:
  - vi.χημικούς, πολιτικούς μηχανικούς, ηλεκτρολόγους, μηχανολόγους, συνολικά 17 άτομα.
  - vii.φυσικούς, χημικούς, μαθηματικούς, βιολόγους, γεωλόγους, συνολικά 8 άτομα.
  - viii.ηλεκτρολόγους, μηχανολόγους, ηλεκτρονικούς, συνολικά 15 άτομα.
  - ix.εργοδηγούς και οδηγούς, συνολικά 37 άτομα.
  - x.τεχνικούς υπαλλήλους, συνολικά 85 άτομα.
    - Υγειονομικό προσωπικό, συνολικά 2 γιατρούς και 3 νοσοκόμες.
    - Προσωπικό μηχανογράφησης, το οποίο αποτελείται από προγραμματιστές-αναλυτές ηλεκτρονικών υπολογιστών (10 άτομα), χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών (3 άτομα) και διατηρητές (4 άτομα).
    - Προσωπικό ειδικών καθηκόντων, όπως κλητήρες, φύλακες (10 άτομα) και καθαρίστριες (3 άτομα).
    - Εργατοτεχνικό προσωπικό (38 εργάτες και 10 εργατοτεχνίτες).
    - Έκτακτο προσωπικό, δηλαδή φοιτητές σε πρακτική (5 άτομα), συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου, όπως οδηγοί, καταμετρητές, εργάτες (2 άτομα) και εξωτερικοί συνεργάτες ορισμένου χρόνου (100 άτομα).

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, το ανθρώπινο δυναμικό που παρέχει την εργασία του στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης της ΕΥΔΑΠ σήμερα ανέρχεται συνολικά από 432 άτομα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 3.1. Εισαγωγή

Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας αναλύεται το ερευνητικό πλαίσιο και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την πραγματοποίηση της έρευνας. Για τη διερεύνηση του κεντρικού ζητήματος που εξετάζει η εργασία, ακολουθήθηκε η **ποσοτική προσέγγιση** και ο **δειγματοληπτικός ερευνητικός σχεδιασμός**, για τις ανάγκες του οποίου σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε ένα **ερωτηματολόγιο** ως ερευνητικό εργαλείο, προκειμένου να συγκεντρωθούν ποσοτικά μετρήσιμα δεδομένα. Οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα είναι υπάλληλοι της ΕΥΔΑΠ και, πιο συγκεκριμένα, κατηγορίες των υπαλλήλων της ΕΥΔΑΠ ανήκουν στο τακτικό και έκτακτο προσωπικό.

Στο παρόν κεφάλαιο, παρουσιάζεται η αναγκαιότητα, η πρωτοτυπία και η σημασία της έρευνας ενώ, στη συνέχεια, αναλύεται το μεθοδολογικό πλαίσιο, το οποίο σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε για τη διεξαγωγή της. Το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας, που αναλύεται αμέσως παρακάτω στις επόμενες ενότητες του παρόντος κεφαλαίου, περιλαμβάνει τον **κύριο σκοπό** και τους επιμέρους **ερευνητικούς στόχους** της έρευνας, τα **ερευνητικά ερωτήματα** και τις **ερευνητικές υποθέσεις**, βάσει των οποίων προσεγγίστηκε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους της ΕΥΔΑΠ καθώς και η επαγγελματική τους ικανοποίηση, και τον προσδιορισμό, από τη μια πλευρά, του **πληθυσμού-στόχου** της έρευνας και, από την άλλη, του **δείγματος** που συμμετείχε. Αμέσως μετά, αναλύεται η ερευνητική μέθοδος, που ακολουθήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας και παρουσιάζεται το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τις ερευνητικές ανάγκες. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στη συγκέντρωση, καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων της έρευνας και αναλύεται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την εξέταση και καταγραφή των περιορισμών της έρευνας.

#### 3.2. Αναγκαιότητα, πρωτοτυπία και συνεισφορά της παρούσας έρευνας στο ερευνητικό πεδίο

Η παρούσα εργασία εξετάζει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο αποτελεί το επίκεντρο σε ένα μεγάλο φάσμα ερευνών και μελετών, που έχουν διεξαχθεί τις τελευταίες δεκαετίες σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς επηρεάζει ολοένα και περισσότερο τους εργαζομένους ενός συνεχώς αυξανόμενου αριθμού επιχειρήσεων και



οργανισμών καθώς και ολοένα περισσότερους επαγγελματικούς κλάδους και εργασιακούς φορείς. Περαιτέρω, ιδιαίτερη προσοχή αποδίδεται στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων, καθώς παρουσιάζει σε μεγάλο βαθμό σύνδεση με το επίπεδο κάλυψης των αναγκών του ατόμου και εκφράζει τη θετική στάση του προς την παρεχόμενη εργασία και το εργασιακό αντικείμενο της θέσης εργασίας.

Ο πληθυσμός μελέτης της υπό κρίση έρευνας αφορά εργαζομένους συγκεκριμένου εργασιακού φορέα, της ΕΥΔΑΠ, η οποία δύναται να υπαχθεί στην κατηγορία των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, δεδομένου ότι διαχειρίζεται και προσφέρει μονοπωλιακά ένα αγαθό, το νερό, στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής. Παρότι είναι οργανισμός κοινής ωφέλειας, η σύστασή της ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, καθώς και η διάρθρωσή της σύμφωνα με τις διατάξεις της ανώνυμης εταιρείας, έχει ως αποτέλεσμα να λειτουργεί με ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια και να υπάρχουν συνθήκες ανταγωνιστικότητας και συνεχούς οργανωτικού-λειτουργικού εκσυγχρονισμού, οι οποίες δημιουργούν στρεσογόνες και απαιτητικές καταστάσεις στον τομέα της παροχής υπηρεσιών. Από αναζήτηση παρόμοιων εργασιών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, δεν προκύπτει μέχρι σήμερα σχετική έρευνα που να αφορά αποκλειστικά και μόνο τους εργαζομένους της ΕΥΔΑΠ. Αντίθετα, όπως προκύπτει και από την ανάλυση που έχει προηγηθεί, η επαγγελματική ικανοποίηση καθώς και το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελούν ζητήματα πολυάριθμων ερευνών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό για άλλους επαγγελματικούς κλάδους, όπως η εκπαίδευση, ο τομέας της υγείας κ.ά., με αποτέλεσμα η παρούσα εργασία να συμβάλει συμπληρωματικά στην εξέταση των παραπάνω φαινομένων σε έναν διαφορετικό εργασιακό τομέα. Με βάση τις παραπάνω επισημάνσεις, η παρούσα έρευνα εξετάζει για πρώτη φορά την επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση στον εργασιακό φορέα της ΕΥΔΑΠ ενώ σημειώνεται ότι η γεωγραφική κατανομή του ερευνητικού δείγματος περιορίστηκε στην περιοχή του Κεντρικού Τομέα Αθηνών και, πιο συγκεκριμένα, στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης της ΕΥΔΑΠ, που εδρεύει στο Γαλάτσι, και αποτελεί ταυτόχρονα τον χώρο εργασίας της ερευνήτριας.

Η αξία κάθε έρευνας που διεξάγεται από τους ερευνητές έγκειται στο κατά πόσο αυτή εξυπηρετεί την ανάπτυξη της γνώσης καθώς και σε ποιο βαθμό αυτή ενισχύει και μετασχηματίζει την υπάρχουσα γνώση αλλά και συμβάλλει στην ανάπτυξη και διαμόρφωση νέας γνώσης (Creswell, 2011). Πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, οι ερευνητές καλούνται να προσδιορίσουν την αναγκαιότητα της έρευνας και να διαγνώσουν και να καθορίσουν τη σπουδαιότητα και την πρωτοτυπία της, μέσα από μια

διαδικασία επίπονη και απαιτητική, από την οποία προκύπτει η σημασία της έρευνας καθώς και οι ανάγκες που αυτή καλύπτει τη δεδομένη χρονική στιγμή.

Στην περίπτωση της παρούσας εργασίας, η διερεύνηση του επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης αποτελεί ζήτημα με ιδιαίτερη σημασία, ως προς το οποίο γίνεται συστηματική προσπάθεια σε παγκόσμιο επίπεδο, προκειμένου να ερμηνευθεί και να εξηγηθεί, καθ' όσον αφορά ολόένα και περισσότερους εργαζομένους που παρέχουν την εργασία τους σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων και οργανισμών. Η διεξαγωγή πληθώρας διερευνητικών μελετών διεθνώς για το υπό κρίση θέμα, το αναγάγει σε ζήτημα έντονου ενδιαφέροντος, στο οποίο έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή από ερευνητές ανεξαρτήτως εθνικότητας και κουλτούρας.

Επομένως, η σημασία της παρούσας εργασίας βασίζεται στην ανάγκη διερεύνησης του επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης εργαζομένων ειδικού επαγγελματικού κλάδου, αφού η ΕΥΔΑΠ διακρίνεται από ποικίλες ιδιαιτερότητες σε σχέση με τις κατηγορίες υπαλλήλων που απασχολεί και τις ανάγκες-απαιτήσεις που προκύπτουν για τους εργαζομένους από την λειτουργική της αναδιάρθρωση μέσα σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον για τον οργανισμό.

Περαιτέρω, η έλλειψη δημοσιευμένων ερευνών που έχουν σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση των εργαζομένων συγκεκριμένα στην ΕΥΔΑΠ συνιστά ενισχυτικό λόγο της αναγκαιότητας και της πρωτοτυπίας της παρούσας έρευνας, αφού μέχρι σήμερα δεν έχει διαπιστωθεί η ύπαρξη αντίστοιχων ερευνών εντός του πλαισίου της ΕΥΔΑΠ. Επισημαίνεται δε, ότι οι όροι της επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης, όπως ήδη έχει αναφερθεί, έχουν καταστεί θέμα έρευνας για έτερους επαγγελματικούς κλάδους, όπως λ.χ. η εκπαίδευση, χωρίς σε κάποια από τις ποικίλες αντίστοιχες έρευνες να έχει προβλεφθεί η διερεύνησή του στο εργασιακό επίπεδο της ΕΥΔΑΠ.

Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι το ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την επιλογή του υπό κρίση θέματος για τη διεξαγωγή της έρευνας οφείλεται στο γεγονός ότι και η ίδια η ερευνήτρια ανήκει στο ανθρώπινο δυναμικό της ΕΥΔΑΠ και παρέχει την εργασία της, μέσα σε διαρκώς μεταβαλλόμενες εργασιακές συνθήκες, οι οποίες αναδεικνύουν συχνά νέες ανάγκες αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού του οργανισμού σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να μειώνεται, από τη μια πλευρά, η επαγγελματική ικανοποίηση για τους εργαζόμενους και να αυξάνονται, από την άλλη, φαινόμενα και καταστάσεις επαγγελματικής εξουθένωσης.

### 3.3. Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας

Ο γενικός σκοπός της έρευνας, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, είναι η διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης των εργαζομένων στην ΕΥΔΑΠ. ενώ οι ειδικότεροι ή επιμέρους στόχοι της μελέτης, πιο συγκεκριμένα, συνδέονται με τη διερεύνηση:

- του **βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης** των εργαζόμενων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι, καθώς και του **βαθμού διαφοροποίησης των επιπέδων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης** (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, περιορισμένη προσωπική επίτευξη).
- του **βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης** των εργαζόμενων του κεντρικού κτηρίου διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι.
- της **ύπαρξης ή μη σχέσης ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζόμενων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι **και τα προσωπικά χαρακτηριστικά** τους, δηλαδή φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας και υπαλληλική σχέση.
- της **ύπαρξης ή μη σχέσης ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζόμενων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι **και τα προσωπικά χαρακτηριστικά** τους, δηλαδή φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας και υπαλληλική σχέση.

### 3.4. Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τον γενικό σκοπό και τους επιμέρους στόχους της παρούσας εργασίας προκρίνεται η διατύπωση των παρακάτω **πέντε (5) ερευνητικών ερωτημάτων**, ως ακολούθως:

#### 1<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:

Ποιος είναι ο **βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης** για τους εργαζομένους της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ;

#### 2<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:

Υφίσταται **διαφοροποίηση μεταξύ των επιπέδων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης** (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση, περιορισμένη προσωπική επίτευξη);

#### 3<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:

Ποιος είναι ο **βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης** για τους εργαζομένους της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ;

**4<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Υπάρχει σχέση (**συσχέτιση**) ανάμεσα στην **επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση);

**5<sup>ο</sup> ερευνητικό ερώτημα:**

Υπάρχει σχέση (**συσχέτιση**) ανάμεσα στην **επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση);

### **3.5. Ερευνητικές υποθέσεις**

Από το τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα, προκύπτει η ανάγκη ελέγχου ύπαρξης ή μη πιθανής σχέσης ανάμεσα στα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) και την επαγγελματική εξουθένωση, από τη μια πλευρά, και την επαγγελματική ικανοποίηση, από την άλλη. Δεδομένου ότι ο έλεγχος συσχέτισης μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών πραγματοποιείται με επαγωγική στατιστική ανάλυση, από την οποία μπορούν να γίνουν προβλέψεις ή υποθέσεις για τον πληθυσμό της έρευνας, στην προκειμένη περίπτωση, για τον κάθε έλεγχο διατυπώνεται μία μηδενική και μία εναλλακτική υπόθεση, οι οποίες είναι οι εξής:

- $H_{1.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].
- $H_{1.1}$ : Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].
- $H_{2.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].

- Η<sub>2</sub>.1: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].

### 3.6. Μεθοδολογία της έρευνας

Για τη διεξαγωγή της έρευνας και την προσέγγιση του κεντρικού της ζητήματος κρίθηκε καταλληλότερη η **ποσοτική μεθοδολογική προσέγγιση**, προκειμένου να διερευνηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις, που καθορίστηκαν και προσδιορίστηκαν στην προηγούμενη ενότητα.

Περαιτέρω, στην περίπτωση της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε ο **δειγματοληπτικός ερευνητικός σχεδιασμός**, με την ανάπτυξη ερευνητικού εργαλείου. Πρόκειται για ένα ανώνυμο **ερωτηματολόγιο**, το οποίο **αποτελείται αποκλειστικά από κλειστές ερωτήσεις** και απευθύνεται σε συγκεκριμένη ομάδα ατόμων. Η ομάδα αυτή αποτελεί και το δείγμα της έρευνας. Με τη **διεξαγωγή δειγματοληπτικής έρευνας** επιχειρήθηκε να διαγνωσθούν και να περιγραφούν οι προκύπτουσες τάσεις στα ερευνητικά δεδομένα που συγκεντρώθηκαν, δηλαδή να διαγνωσθούν αποτελεσματικότερα οι στάσεις και οι συμπεριφορές του πληθυσμού καθώς και η ύπαρξη ή μη ενδεχόμενης σχέσης μεταξύ των ερευνητικών μεταβλητών. Στην υπό κρίση περίπτωση, προκρίθηκε ο **δειγματοληπτικός ερευνητικός σχεδιασμός**, καθώς τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις, που προσδιορίστηκαν παραπάνω, συνδέονται με την αντίληψη απόψεων του ερευνώμενου πληθυσμού. Σημαντικό πλεονέκτημα του συγκεκριμένου ερευνητικού σχεδιασμού συνιστά η δυνατότητα προσέγγισης σε σύντομο χρονικό διάστημα μεγάλου αριθμού ατόμων σε δεδομένη χρονική στιγμή κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα.

### 3.7. Ο πληθυσμός-στόχος και το δείγμα της έρευνας

Ο **πληθυσμός μελέτης** συνίσταται σε εργαζομένους συγκεκριμένου εργοδοτικού φορέα και, ειδικότερα, πρόκειται για εργαζομένους τακτικούς και έκτακτους της ΕΥΔΑΠ, η οποία δραστηριοποιείται, παρέχοντας υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, αποκλειστικά και μόνο στο νομό Αττικής. Ο πληθυσμός μελέτης ανέρχεται περίπου σε 2.800 άτομα. Ως **πληθυσμός-στόχος** της υπό κρίση έρευνας καθορίστηκε το σύνολο των εργαζομένων που υπηρετούν στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι, όπου υπηρετεί και η ίδια η ερευνήτρια, δηλαδή **συνολικά 432 άτομα**. Έγινε χρήση της

εφαρμογής Google Forms και η αποστολή του σχετικού link στους εργαζόμενους της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ έγινε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικών κοινωνικών δικτύων. Η σχετική φόρμα ήταν διαθέσιμη προς συμπλήρωση από 02/04/2022 έως 23/04/2022. Η έρευνα, δηλαδή, περιορίστηκε γεωγραφικά στην περιοχή του Κεντρικού Τομέα Αθηνών και, πιο ειδικά, στην παραπάνω διοικητική δομή της ΕΥΔΑΠ, για λόγους ταχύτητας και ευκολίας, προκειμένου να εντοπιστούν πιο αποτελεσματικά και πιο γρήγορα οι επαγγελματικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις των εργαζομένων ώστε να τους αποσταλεί τάχιστα και άμεσα το ερευνητικό εργαλείο. Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας, κατέστη δυνατό να εντοπιστούν οι επαγγελματικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις 245 ατόμων (από τα 432), τα οποία παρέλαβαν ηλεκτρονικά το link με το ερωτηματολόγιο της έρευνας. Από τους **245 παραλήπτες**, απάντησαν οι 137 στο ερωτηματολόγιο, με αποτέλεσμα το τελικό **δείγμα της έρευνας να αποτελείται από 137 άτομα-συμμετέχοντες** στην έρευνα. Το δείγμα της έρευνας, δηλαδή, αποτελείται από **N=137** ενώ το ποσοστό ανταπόκρισης των παραληπτών του ερωτηματολογίου, οι οποίοι προθυμοποιήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο ανέρχεται σε **31,71%** επί του συνολικού πληθυσμού της κεντρικής υπηρεσίας.

Στην ποσοτική έρευνα, ιδιαίτερη σημασία έχει η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος σε σχέση με τον πληθυσμό, η οποία (αντιπροσωπευτικότητα) καθορίζει τη δυνατότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων της έρευνας στον πληθυσμό. Για τις ανάγκες της παρούσας ερευνητικής προσπάθειας, χρησιμοποιήθηκε η **δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα**, καθώς κατέστη σχετικά εύκολο και βολικό να βρεθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα επαγγελματικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις συναδέλφων της ερευνήτριας, οι οποίοι ως εργαζόμενοι και αυτοί στην ΕΥΔΑΠ ανήκαν στην ερευνώμενη επαγγελματική ομάδα ενώ έδειξαν και σχετική προθυμία να συμμετάσχουν στην έρευνα. Ο τύπος της δειγματοληψίας ήταν η **βολική δειγματοληψία**, η οποία χρησιμοποιήθηκε στην προκειμένη περίπτωση, δεδομένου ότι οι συνάδελφοι της ερευνήτριας εμφανίστηκαν διαθέσιμοι, βολικοί και πρόθυμοι να συμμετάσχουν στην έρευνα, ωστόσο, λόγω του είδους της δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε, τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας **δεν είναι γενικεύσιμα** στον πληθυσμό-στόχο, αλλά σχετίζονται αποκλειστικά και μόνο με το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα.

### **3.8. Το ερευνητικό εργαλείο**

Για την ποσοτική μέτρηση δεδομένων, κύριο όργανο μέτρησης συνιστά το ερευνητικό εργαλείο, το οποίο έχει, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, τη μορφή ερωτηματολογίου. Η χρήση ερωτηματολογίου εμφανίζει τη μεγαλύτερη απήχηση στους ερευνητές, λόγω των πλεονεκτημάτων που περιλαμβάνει. Συνήθως, ένα τέτοιο ερευνητικό εργαλείο εξασφαλίζει υψηλό αριθμό συμμετεχόντων και απαντήσεων και ενισχύει την άμεση και τάχιστα συγκέντρωση δεδομένων. Στην προκειμένη περίπτωση, έγινε **χρήση ερωτηματολογίου**, με σκοπό τη διατήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, η οποία (ανωνυμία) εξασφαλίζει την αντικειμενικότητα και την ειλικρίνεια των απαντήσεων.

#### **3.8.1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη του ερευνητικού εργαλείου**

Το ερευνητικό εργαλείο βασίστηκε στο συνδυασμό δύο ερωτηματολογίων ευρέως αποδεκτών από τη διεθνή βιβλιογραφία. Πρόκειται για το ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory (MBI) των Christina Maslach και Susan E. Jackson (University of Berkeley), που χρησιμοποιήθηκε για τη διαμόρφωση των ερωτημάτων για την επαγγελματική εξουθένωση (burnout) και το ερωτηματολόγιο JSS (Job Satisfaction Survey) του καθηγητή Paul E. Spector (Department of Psychology, University of South Florida, 1994), αναφορικά με το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασία. Τα παραπάνω ερωτηματολόγια τυγχάνουν ευρείας αποδοχής από τους ερευνητές σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς αποτελούνται ως προς τη μορφή, το περιεχόμενο και το είδος από **σύντομες και σαφείς ερωτήσεις κλειστού τύπου**, οι οποίες επιτρέπουν με ευχέρεια τη μέτρηση των ερευνητικών μεταβλητών. Από τη μελέτη των δύο παραπάνω εργαλείων αναπτύχθηκε ένα ενιαίο ερωτηματολόγιο, αποτελούμενο από τρεις (3) ενότητες, με σύντομες ερωτήσεις, διατυπωμένες σε απλή γλώσσα.

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει **δημογραφικές ερωτήσεις κλειστού τύπου**, που αφορούν ατομικά/προσωπικά και εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων. Οι υπόλοιπες δύο (2) ενότητες διακρίνονται από δύο (2) άξονες αντίστοιχα, ο πρώτος αφορά τη μεταβλητή της επαγγελματικής εξουθένωσης και ο δεύτερος αναφέρεται στη μεταβλητή της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι **ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου πολλαπλής επιλογής και (α) διαβαθμισμένης κλίμακας επτά τιμών (κλίμακα τύπου Likert με απαντήσεις: ποτέ, μερικές φορές το χρόνο, μια φορά το μήνα, μερικές φορές το μήνα, μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα, κάθε μέρα)**

όσον αφορά στις ερωτήσεις που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση και (β) **διαβαθμισμένης κλίμακας πέντε τιμών (κλίμακα τύπου Likert με απαντήσεις: διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ λίγο, ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, συμφωνώ λίγο, συμφωνώ πολύ)** αναφορικά με τις ερωτήσεις που εξετάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Η χρήση κλειστών ερωτήσεων προτιμήθηκε ιδιαίτερα για να εξασφαλισθεί, από τη μια πλευρά, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου στο σύνολό του από τους συμμετέχοντες και να αποφευχθεί η περίπτωση ελλειπόντων δεδομένων και, από την άλλη, να εξαχθούν αξιόπιστα και ομοιόμορφα στατιστικά αποτελέσματα.

### **3.8.2. Η δομή του ερωτηματολογίου**

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες.

Η πρώτη ενότητα περιέχει **πέντε (5) ερωτήσεις**, που αφορούν **δημογραφικά και προσωπικά εργασιακά στοιχεία** του δείγματος και, πιο συγκεκριμένα, φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνο προϋπηρεσίας στην ΕΥΔΑΠ και υπαλληλική σχέση με την ΕΥΔΑΠ.

Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει τον πρώτο άξονα της έρευνας, δηλαδή την επαγγελματική εξουθένωση, αποτελούμενο συνολικά από **δεκατρείς (13) ερωτήσεις** και έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τις **τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης** των Maslach και Jackson (1981), δηλαδή συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση (ή κυνισμός) και περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης (ή επαγγελματική ανεπάρκεια). Οι απαντήσεις είναι διατυπωμένες σε κλίμακα Likert, ενώ οι απαντητικές επιλογές και η βαθμολογία τους είναι οι ακόλουθες: «Ποτέ»=1, «Μερικές φορές το χρόνο»=2, «Μια φορά το μήνα»=3, «Μερικές φορές το μήνα»=4, «Μια φορά την εβδομάδα»=5, «Μερικές φορές την εβδομάδα»=6, «Κάθε μέρα»=7. Πιο συγκεκριμένα, οι **ερωτήσεις 6 έως 10, 14 και 17** σχεδιάστηκαν με σκοπό να εξεταστεί η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης του δείγματος, οι **ερωτήσεις 11 και 12** αφορούν τη διάσταση της αποπροσωποποίησης ή του κυνισμού ενώ οι **ερωτήσεις 13, 15, 16 και 18** σχετίζονται με την περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή το μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης ή αλλιώς την επαγγελματική ανεπάρκεια.

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τον δεύτερο άξονα της έρευνας, δηλαδή την **επαγγελματική ικανοποίηση** και αποτελείται συνολικά από **δεκατέσσερις (14) ερωτήσεις**, ο οποίες αναπτύχθηκαν και διαμορφώθηκαν σύμφωνα με το



ερωτηματολόγιο JSS (Job Satisfaction Survey). Οι απαντήσεις είναι διατυπωμένες σε κλίμακα Likert, ενώ οι απαντητικές επιλογές και η βαθμολογία τους είναι οι ακόλουθες: «Διαφωνώ απόλυτα»=1, «Διαφωνώ λίγο»=2, «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ»=3, «Συμφωνώ λίγο»=4, «Συμφωνώ πολύ»=5. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις διακρίθηκαν σε δύο κατηγορίες, (α) ερωτήσεις που από τη διατύπωσή τους προκύπτει θετική έννοια και (β) ερωτήσεις με αρνητική έννοια. Οι **ερωτήσεις 21, 22, 24, 26, 27, 28, 31 και 32** ενέχουν αρνητική έννοια ενώ οι **ερωτήσεις 19, 20, 23, 25, 29 και 30** θετική έννοια.

Η αρνητική έννοια των παραπάνω ερωτήσεων εντοπίζεται στην παρακάτω διατύπωση:

- «**Δεν είμαι ικανοποιημένος** από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω, πέραν του μισθού (π.χ. επιδόματα που συνδέονται με τη θέση εργασίας που καλύπτετε ως μόνιμο ή ως έκτακτο προσωπικό κ.ά. )». (ερώτηση 21)
- «Πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, **δύσκολη**». (ερώτηση 22)
  - «Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου **δεν έχει νόημα**». (ερώτηση 24)
  - «Ο/Η προϊστάμενός/ή μου **είναι άδικος/η** μαζί μου». (ερώτηση 26)
  - «Θεωρώ ότι πρέπει να **δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας** των συνεργατών μου». (ερώτηση 27)
  - «Ο/Η προϊστάμενός/η μου **ενδιαφέρεται ελάχιστα** για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της». (ερώτηση 28)
  - «**Υπάρχει κλίμα διαπληκτισμών και διαμάχης** στη δουλειά». (ερώτηση 31)
  - «Οι εργασίες μου ανατίθενται **χωρίς να επεξηγούνται πλήρως**». (ερώτηση 32)

Περαιτέρω, η θετική έννοια των υπόλοιπων ερωτήσεων εντοπίζεται στην παρακάτω διατύπωση:

- «Πιστεύω ότι **αμείβομαι δίκαια** για την εργασία που παρέχω». (ερώτηση 19)
- «Ο/Η προϊστάμενός/η μου **είναι πολύ ικανός/ή** στη δουλειά του/της». (ερώτηση 20)
- «**Συμπαθώ** τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι στο ίδιο τμήμα». (ερώτηση 23)

- «Η επικοινωνία φαίνεται καλή μέσα στον εργασιακό χώρο του κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ». (ερώτηση 25)
- «Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου». (ερώτηση 29)
- «Αισθάνομαι ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε». (ερώτηση 30)

Σύμφωνα με τον εμπνευστή του ερωτηματολογίου JSS, καθηγητή Paul E. Spector Spector (Department of Psychology, University of South Florida, 1994), προτείνεται ότι η συμφωνία του δείγματος με τις ερωτήσεις που έχουν θετική έννοια και η διαφωνία τους με τις ερωτήσεις αρνητικής έννοιας εκφράζουν την ικανοποίησή του. Στην αντίθετη περίπτωση, τυχόν διαφωνία του δείγματος με τις ερωτήσεις θετικής έννοιας και συμφωνία του με τις ερωτήσεις που ενέχουν αρνητική έννοια εκφράζει τη δυσαρέσκεια και την μη ικανοποίησή του. Οι ερωτήσεις που αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση διακρίθηκαν σε υποκατηγορίες ανάλογα με το θέμα που εξετάζουν και, πιο συγκεκριμένα, οι υποκατηγορίες αφορούν τον **μισθό-παροχές-απολαβές** (ερωτήσεις 19 και 21), την **επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η** (ερωτήσεις 20, 26 και 28), τις **ανταμοιβές** (ερώτηση 30), τις **συνθήκες εργασίας** (ερώτηση 22), τη **σχέση με τους συναδέλφους** (ερωτήσεις 23, 27 και 31), τη **φύση και το περιεχόμενο της εργασίας** (ερωτήσεις 24 και 29) και την **επικοινωνία** (ερωτήσεις 25 και 32).

Επισημαίνεται ότι το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που στάλθηκε στους παραλήπτες, εκτός από το link της φόρμας του ερωτηματολογίου, περιλαμβάνει και ένα εισαγωγικό κείμενο ενημερωτικό, παρόμοιο με συνοδευτική επιστολή, προς τους παραλήπτες του ερωτηματολογίου και ενημερώνει για το σκοπό και το περιεχόμενο της έρευνας. Ζητείται από αυτούς, εφόσον επιθυμούν, να συμπληρώσουν εθελοντικά το ερωτηματολόγιο, ενώ, παράλληλα, παρέχονται κατάλληλες εγγυήσεις ότι θα τηρηθεί απόλυτα η ανωνυμία, η εχεμύθεια και η εμπιστευτικότητα ως προς την ταυτότητά τους και τις απαντήσεις που θα συμπληρώσουν. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, το σχετικό link με τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου προς συμπλήρωση (βλ. Παράρτημα Α'), απεστάλη ηλεκτρονικά στις διαθέσιμες και ανευρεθείσες επαγγελματικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) των εργαζομένων της κεντρικής υπηρεσίας της ΕΥΔΑΠ ενώ η σχετική φόρμα του ερωτηματολογίου ήταν διαθέσιμη προς συμπλήρωση από 02/04/2022 έως 23/04/2022.

Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι για το ερευνητικό εργαλείο που σχεδιάστηκε για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας δεν κρίθηκε σκόπιμο να πραγματοποιηθεί πιλοτική έρευνα, με σκοπό τη δοκιμή του ερωτηματολογίου, καθώς το ερωτηματολόγιο βασίστηκε στα ευρέως αποδεκτά ερευνητικά εργαλεία που προαναφέρθηκαν. Συνήθως, ο πιλοτικός έλεγχος (pilot test) ενός ερωτηματολογίου πραγματοποιείται όταν το ερωτηματολόγιο σχεδιάζεται από την αρχή, χωρίς να στηρίζεται σε ήδη αναγνωρισμένα και αποδεκτά ερωτηματολόγια γνωστών ερευνητών. Για το λόγο αυτό, η συμπλήρωση και η αξιολόγηση του ερωτηματολογίου από την πιλοτική ομάδα ελέγχου, με χαρακτηριστικά παρόμοια με αυτά του δείγματος, συμβάλλει στη βελτίωσή του, η οποία πραγματοποιείται από τον ερευνητή μετά την ανατροφοδότηση που λαμβάνει από την πιλοτική ομάδα ελέγχου και αξιολόγησης σε σχέση με το ερωτηματολόγιο που πρόκειται να δοθεί για τη διεξαγωγή της εμπειρικής έρευνας.

### **3.9. Ερευνητική διαδικασία συγκέντρωσης και καταγραφής των ερευνητικών δεδομένων για ανάλυση**

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, αρχικά, αποδόθηκαν κωδικοποιημένες τιμές στα δεδομένα σε κάθε απαντητική επιλογή για κάθε ερώτημα του ερωτηματολογίου και καθορίστηκαν οι ερευνητικές μεταβλητές (EM) που επρόκειτο να διερευνηθούν. Πιο συγκεκριμένα, οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν και βαθμολογήθηκαν. Αναφορικά με την κλίμακα μέτρησης των μεταβλητών, οι μεταβλητές διακρίθηκαν, από τη μια πλευρά, σε **ιεραρχικές ή διατακτικές μεταβλητές (ordinal variiances)** και, από την άλλη πλευρά, σε **κατηγορικές ή ονομαστικές μεταβλητές (nominal variiances)**. Οι ιεραρχικές ή διατακτικές μεταβλητές φανερώνουν διάταξη και η μέτρησή τους πραγματοποιήθηκε με διαβαθμισμένες τιμές, στην περίπτωση που η μεταβλητή μπορούσε να εκφραστεί με ακέραιες τιμές σε μία κλίμακα τύπου Likert, δηλαδή από «ποτέ»=1 έως «κάθε μέρα»=7, ως προς τις ερωτήσεις που αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση και από «διαφωνώ απόλυτα»=1 έως «συμφωνώ απόλυτα»=5, ως προς τις ερωτήσεις που αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι κατηγορικές ή ονομαστικές μεταβλητές, που σχετίζονται με διακριτές ή ονομαστικές τιμές, όπως π.χ. φύλο (τιμές άνδρας=1, γυναίκα=2) μετρήθηκαν με κατηγορίες. Επισημαίνεται ότι στο Παράρτημα Β' καταγράφονται οι κωδικοποιημένες μεταβλητές της έρευνας.

### 3.10. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων

Τα ερευνητικά δεδομένα αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού λογισμικού προγράμματος SPSS 17, το οποίο αποτελεί τεκμηριωμένο και ευρέως αποδεκτό τρόπο χρήσης για την εξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων σε έρευνες και μελέτες. Κατά την εισαγωγή των δεδομένων στο πρόγραμμα SPSS, σε κάθε συμμετέχοντα στην έρευνα (συνολικά 137 άτομα) αποδόθηκε ένας αριθμός, ακολουθούμενος από έναν κώδικα (ID, π.χ. 1, 2, 3 ..... 136, 137) (EM<sub>1</sub>, βλ. Παράρτημα Β') ενώ στις υπόλοιπες στήλες καταχωρήθηκε η μεταβλητή (κάθε ερώτησης) και καταγράφηκαν οι απαντήσεις του δείγματος. Στην απάντηση κάθε συμμετέχοντα αποδόθηκε ένας αριθμός, ο οποίος εισήχθη στη στήλη που δημιουργήθηκε για τη μεταβλητή κάθε ερώτησης. Ο αριθμός σε κάθε απάντηση αντιπροσωπεύει για κάθε συμμετέχοντα μία τιμή σε κάθε μεταβλητή. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι απαντήσεις των ερωτήσεων σχετικά με την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση μετρήθηκαν σε κλίμακα τύπου *Likert* «ποτέ»=1, «μερικές φορές το χρόνο»=2, «μία φορά το μήνα»=3, «μερικές φορές το μήνα»=4, «μία φορά την εβδομάδα»=5, «μερικές φορές την εβδομάδα»=6, «κάθε μέρα»=7 (επαγγελματική εξουθένωση) και «διαφωνώ απόλυτα»=1, «διαφωνώ λίγο»=2, «ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ»=3, «συμφωνώ λίγο»=4, «συμφωνώ πολύ»=5 (επαγγελματική ικανοποίηση). Οι υπόλοιπες κατηγορικές μεταβλητές μετρήθηκαν με διακριτές ή ονομαστικές τιμές, π.χ. φύλο (άνδρας=1, γυναίκα=2).

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με δύο τρόπους στατιστικής ανάλυσης: περιγραφική και επαγωγική. Με τη μεν πρώτη επιχειρήθηκε να αποτυπωθούν οι γενικές τάσεις στα δεδομένα και η διασπορά των τιμών, με τη δε δεύτερη να συσχετισθούν μεταξύ τους δύο ή περισσότερες μεταβλητές, προκειμένου να εντοπιστεί η ύπαρξη πιθανής σχέσης μεταξύ τους. Στην προκειμένη περίπτωση, με την **περιγραφική στατιστική ανάλυση** των δεδομένων, εντοπίστηκε η **συχνότητα (N)** εμφάνισης των απαντήσεων σε κάθε ερώτηση και τα σχετικά ποσοστά προτίμησης που συγκέντρωσε κάθε απάντηση, σύμφωνα με τις απόψεις των συμμετεχόντων. Άλλες μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν η διάγνωση του **μέσου όρου (M.O.)**, που αποτελεί το δημοφιλέστερο στατιστικό στοιχείο και προκύπτει από το σύνολο των τιμών διαιρούμενο δια του συνόλου των περιπτώσεων και η **τυπική απόκλιση (τ.α.) (standard deviation [SD])**, η οποία φανερώνει τη μεταβλητότητα των δεδομένων και είναι δείκτης της διασποράς ή της εξάπλωσης των τιμών σε μία κατανομή (Creswell, 2011). Πιο συγκεκριμένα, η τυπική απόκλιση δείχνει σε ποιο βαθμό κατά μέσο όρο

διαφέρουν οι τιμές από το μέσο όρο τους καθώς και τη διασπορά των τιμών γύρω από τον μέσο όρο (Howitt & Cramer, 2006: 60). Άλλες μετρήσεις, που πραγματοποιήθηκαν, σχετίζονται, μεταξύ άλλων, με τη **διάμεσο (median)**, δηλαδή το διαχωρισμό των τιμών στη μέση, με τις μισές να βρίσκονται πάνω από τη διάμεσο και τις υπόλοιπες κάτω από αυτή (προκειμένου να διαγνωσθεί η μεσαία τιμή ανάμεσα σε όλες) και τη **δεσπόζουσα θέση (mode)**, η οποία αντιστοιχεί στη δημοφιλέστερη τιμή που εμφανίζεται συχνότερα σε μια λίστα τιμών. Στη συνέχεια, με την **επαγωγική στατιστική ανάλυση** των δεδομένων επιχειρήθηκε να ελεγχθεί η ύπαρξη ή μη πιθανής σχέσης ανάμεσα, από τη μια πλευρά, στην **επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) και, από την άλλη πλευρά, ανάμεσα στην **επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση). Για την επαγωγική στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε, αρχικά, έλεγχος κανονικότητας της κατανομής των τιμών των ερευνητικών δεδομένων, προκειμένου να διαπιστωθεί το είδος της στατιστικής που θα χρησιμοποιούνταν για την εξέταση των ερευνητικών υποθέσεων κανονικότητας. Ειδικότερα, η κανονικότητα της κατανομής των τιμών συνεπάγεται τη χρήση παραμετρικής στατιστικής ενώ η μη κανονικότητα οδηγεί σε χρήση μη παραμετρικής στατιστικής. Στη συνέχεια, αφού διατυπώθηκαν οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις, πραγματοποιήθηκε έλεγχος της σχέσης ανάμεσα στις ερευνώμενες μεταβλητές, όπως αναλυτικά αναφέρεται στην ενότητα 4.3., με τη χρήση μη παραμετρικής στατιστικής, λόγω μη κανονικής κατανομής των τιμών. Ειδικότερα, έγινε χρήση του **συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho** για τις ανεξάρτητες κατηγορικές διμεταβλητές **φύλο** και **υπαλληλική σχέση** σε σχέση με τις εξαρτημένες συνεχείς μεταβλητές των ερωτήσεων 6-18 (που αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση) και 19-32 (που αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση) και του **τεστ Kruskal-Wallis** για τις ανεξάρτητες κατηγορικές μεταβλητές **ηλικία, μορφωτικό επίπεδο** και **χρόνος προϋπηρεσίας** σε σχέση, επίσης, με τις προαναφερθείσες εξαρτημένες συνεχείς μεταβλητές.

### **3.11. Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας**

Στην ποσοτική έρευνα, ένα καλό ερευνητικό εργαλείο πρέπει να αποτελείται από δύο βασικά χαρακτηριστικά, την αξιοπιστία και την εγκυρότητα. Η **αξιοπιστία (reliability)**

των τιμών ενός ερευνητικού εργαλείου είναι δείκτης μέτρησης σταθερότητας και συνέπειας των τιμών. Αυτό σημαίνει ότι το ερευνητικό εργαλείο αποκτά την ικανότητα για παρόμοια αποτελέσματα υπό τις ίδιες συνθήκες, καθώς συνδέεται με την επαναληπτικότητα των μετρήσεων, δηλαδή κάθε φορά που κάποιος ερευνητής χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο εργαλείο, λογικά οι τιμές θα πρέπει να βγαίνουν ίδιες ή παρόμοιες, έστω κι αν οι μετρήσεις γίνονται σε διαφορετική χρονική στιγμή αλλά, ωστόσο, κάτω από τις ίδιες συνθήκες.

Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε με τον **συντελεστή άλφα (Cronbach Alpha)**, που εκτιμά την εσωτερική συνέπεια των τιμών ενός εργαλείου στο σύνολό του (Ουζούνη & Νακάκης, 2011) και χρησιμοποιείται, κυρίως, σε περίπτωση που τα στοιχεία της έρευνας μετρώνται και βαθμολογούνται με τη μορφή συνεχών μεταβλητών (π.χ. ποτέ έως κάθε μέρα) (Creswell, 2011). Το ερωτηματολόγιο της έρευνας που διενεργήθηκε, αποτελείται από τριάντα δύο (32) ερωτήσεις (στοιχεία) και από τη μέτρηση προέκυψε το παρακάτω αποτέλεσμα:

### Πίνακας 3.1

#### Ανάλυση αξιοπιστίας ερευνητικού εργαλείου

Cronbach' s Alpha (Συντελεστής Άλφα)	N of items (αριθμός στοιχείων)
<b>,836</b>	32

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο δείκτης αξιοπιστίας μπορεί να λάβει τιμές στο διάστημα από 0 έως 1, ενώ όσο προσεγγίζει την τιμή 1 τόσο πιο ισχυρή είναι η αξιοπιστία της κλίμακας και του εργαλείου (Nunnally & Bernstein, 1994· Hatcher, 1994). Όπως προκύπτει από την παραπάνω μέτρηση, για την παρούσα έρευνα, ο δείκτης αξιοπιστίας είναι πάνω από 0,8, γεγονός το οποίο συνηγορεί στην ύπαρξη αξιοπιστίας.

Εκτός από την αξιοπιστία, πρέπει να ελέγχεται και η **εγκυρότητα** ενός ερευνητικού εργαλείου, η οποία σχετίζεται με το κατά πόσο το εργαλείο αυτό, πράγματι, μετράει αυτό, για το οποίο έχει σχεδιασθεί να μετρήσει. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, δεν πραγματοποιήθηκε έλεγχος εγκυρότητας, καθώς οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βασίσθηκαν σε ευρέως αποδεκτά από τη διεθνή βιβλιογραφία

ερωτηματολόγια (Maslach Burnout Inventory (MBI) και JSS (Job Satisfaction Survey), τα οποία έχουν χρόνια δοκιμασθεί από άποψη εγκυρότητας.

### **3.12. Περιορισμοί της έρευνας**

Η επιλογή της προαιρετικής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είχε ως αποτέλεσμα να συγκεντρωθούν 137 ερωτηματολόγια συγκριτικά με τα 245 που απεστάλησαν ηλεκτρονικά. Εντοπίζεται, επομένως, έλλειμμα 108 ερωτηματολογίων, τα οποία δεν απαντήθηκαν από τους παραλήπτες-εργαζομένους, οι οποίοι αν και παρέλαβαν το ερωτηματολόγιο, δεν απάντησαν για τους δικούς τους προσωπικούς λόγους. Τούτο είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του αριθμού του δείγματος, ο οποίος συνδυαστικά με τον τρόπο δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε στην προκειμένη περίπτωση δεν επιτρέπει τη γενίκευση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού μελέτης.

Περαιτέρω, η έρευνα περιορίστηκε γεωγραφικά στην περιοχή του Κεντρικού Τομέα Αθηνών. Η αναζήτηση πιθανών συμμετεχόντων έγινε στις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ που στεγάζονται στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης, με έδρα το Γαλάτσι, επειδή ήταν πιο εύκολο για την ερευνήτρια να εντοπίσει πιθανούς συμμετέχοντες. Μέσω των προσωπικών της επαφών και γνωριμιών με συναδέλφους της ΕΥΔΑΠ, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης, κατέστη δυνατό για την ερευνήτρια να βρει τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των συμμετεχόντων. Επιπρόσθετα, για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας ακολουθήθηκε αποκλειστικά η ποσοτική μέθοδος και έγινε χρήση ενός ερωτηματολογίου ως ερευνητικού εργαλείου, το οποίο, στο σύνολό του, αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου, περιορίζοντας, κατά τον τρόπο αυτό, τις απαντήσεις του δείγματος σε αυστηρά καθορισμένες επιλογές. Ποιοτική διερεύνηση του θέματος με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων δεν κατέστη δυνατή για λόγους υγειονομικής ασφάλειας και προστασίας, λόγω των αυξημένων μέτρων προστασίας από την πανδημία του κορωνοϊού COVID-19, γεγονός το οποίο απέκλεισε, εκ των πραγμάτων, την τριγωνοποίηση των δεδομένων που θα συλλέγονταν ποσοτικά (με ερωτηματολόγιο) και ποιοτικά (με συνέντευξη), με σκοπό την πληρέστερη εξέταση και διερεύνηση του κεντρικού θέματος της εργασίας. Επομένως, ο αριθμός συμμετεχόντων (137) συγκριτικά με τον συνολικό πληθυσμό του φορέα που προσεγγίζει τις 2.800 σε ολόκληρο το νομό Αττικής, η περιορισμένη γεωγραφική κάλυψη και η χρήση αποκλειστικά της ποσοτικής μεθόδου για τη διεξαγωγή της έρευνας συνιστούν

θεμελιώδεις περιορισμούς της παρούσας έρευνας και δεν επιτρέπουν τη γενίκευση των ερευνητικών ευρημάτων στο σύνολο του πληθυσμού μελέτης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **4.1. Εισαγωγή**

Το τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας περιλαμβάνει αναλυτικά τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης των ερευνητικών δεδομένων που συγκεντρώθηκαν από τη διεξαγωγή της έρευνας. Η στατιστική ανάλυση χωρίστηκε σε δύο μέρη, το ένα μέρος αφορά την περιγραφική στατιστική ανάλυση, που συνδέεται με μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων και το δεύτερο αφορά την επαγωγική στατιστική ανάλυση, με την οποία ελέγχθηκε πιθανή συσχέτιση ανάμεσα, από τη μια πλευρά, στην **επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζόμενων και τα **δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά** τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) και, από την άλλη πλευρά, ανάμεσα στην **επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζόμενων και τα **δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά** τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση).

#### **4.2. Αποτελέσματα περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης**

##### **4.2.1. Δημογραφικά στοιχεία**

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος εξετάστηκαν με τη χρήση πέντε (5) κατηγορικών ή ονομαστικών μεταβλητών (nominal variances) ανά ερώτηση, σε σύνολο πέντε ερωτήσεων (ερωτήσεις 1-5). Αυτές οι μεταβλητές είναι οι εξής: φύλο (EM<sub>2</sub>), ηλικία (EM<sub>3</sub>), μορφωτικό επίπεδο (EM<sub>4</sub>), χρόνος προϋπηρεσίας (EM<sub>5</sub>) και υπαλληλική σχέση (EM<sub>6</sub>). Οι επιμέρους πέντε (5) κατηγορίες καθώς και τα αποτελέσματα ανάλυσης των δημογραφικών δεδομένων αποτυπώνονται συνολικά στον παρακάτω πίνακα (Πιν. 2), όπου παρουσιάζεται η συχνότητα εμφάνισής τους και τα αντίστοιχα ποσοστά επί τοις εκατό (%).



## Πίνακας 4

### Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Ερωτήσεις (1-5)	Κατηγορίες	N	%
<b>Φύλο</b>	Άνδρας	64	46,7
	Γυναίκα	73	53,3
<b>Ηλικία</b>	Έως 29	5	3,6
	30-39	57	41,6
	40-49	25	18,2
	50-59	36	26,3
	60 και άνω	14	10,2
<b>Μορφωτικό επίπεδο</b>	Απόφοιτος/η Δημοτικού	18	13,1
	Απόφοιτος/η Γυμνασίου	24	17,5
	Απόφοιτος/η Λυκείου	31	22,6
	Απόφοιτος/η ΑΕΙ – ΤΕΙ	45	32,8
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	17	12,4
	Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου σπουδών	2	1,5
<b>Προϋπηρεσία</b>	Έως 1 έτος	5	3,6
	1-5 έτη	40	29,2
	5-10 έτη	47	34,3
	Πάνω από 10 έτη	45	32,8
<b>Υπαλληλική σχέση</b>	Τακτικό προσωπικό	65	47,4
	Έκτακτο προσωπικό	72	52,6

N=συχνότητα, %=Ποσοστό τοις εκατό.

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στους πίνακες και τα διαγράμματα που ακολουθούν παρουσιάζεται αναλυτικά το προφίλ των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα των πινάκων έχουν εξαχθεί από το λογισμικό πρόγραμμα SPSS ενώ τα διαγράμματα σχεδιάστηκαν βάσει των αποτελεσμάτων που προέκυψαν. Ειδικότερα:

**Πίνακας 4.1.**  
**Φύλο (ερώτηση 1)**

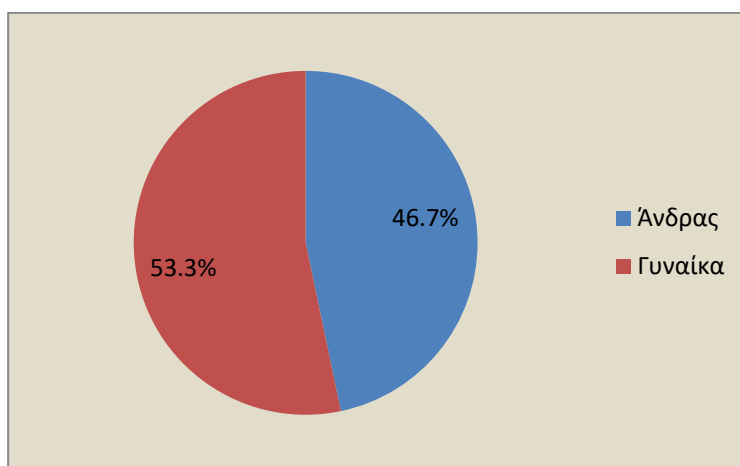
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	64	46,7	46,7	46,7
	ΓΥΝΑΙΚΑ	73	53,3	53,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.1.1.**  
**Φύλο (ερώτηση 1)**

N	Valid	137
	Missing	0
Mean		1,5328
Median		2,0000
Mode		2,00
Std. Deviation		,50075
Minimum		1,00
Maximum		2,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.1**  
**Φύλο (ερώτηση 1)**

Όπως προκύπτει από το παραπάνω διάγραμμα, από τους 137 συμμετέχοντες, υπερτερεί το ποσοστό των γυναικών (73 άτομα-53,3%) έναντι των ανδρών (64 άτομα-46,7%). Στον πίνακα 4.1.1. αποτυπώνονται συνολικά οι μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων για τη μεταβλητή **φύλο** (Μ.Ο. 1,5328, διάμεσος 2,0000, δεσπόζουσα θέση 2,00 και τ.α. 0,50075).

**Πίνακας 4.2.**  
**Ηλικία (ερώτηση 2)**

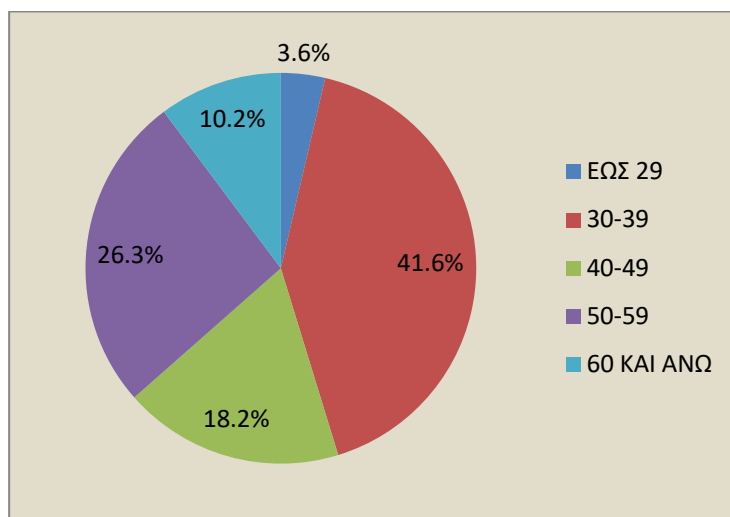
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 29	5	3,6	3,6	3,6
	30-39	57	41,6	41,6	45,3
	40-49	25	18,2	18,2	63,5
	50-59	36	26,3	26,3	89,8
	60 ΚΑΙ ΑΝΩ	14	10,2	10,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.2.1.**  
**Ηλικία (ερώτηση 2)**

N	Valid	137
	Missing	0
Mean		2,9781
Median		3,0000
Mode		2,00
Std. Deviation		1,11452
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.2.  
**Ηλικία (ερώτηση 2)**

Ως προς τη μεταβλητή **ηλικία**, πρέπει να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία του δείγματος ανήκει στις τρεις ενδιάμεσες κατηγορίες (30-39 40-49 και 50-59), με ποσοστά 41,6% (57 άτομα), 18,2% (25 άτομα) και 26,28% (36 άτομα) αντίστοιχα. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των δύο ακραίων κατηγοριών (έως 29 και 60 και άνω), όπου κυμάνθηκαν σε 3,6% (5 άτομα) και 10,2% (14 άτομα) αντίστοιχα. Στον πίνακα 4.2.1. αποτυπώνονται συνολικά οι μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων για τη μεταβλητή **ηλικία** (Μ.Ο. 2,9781, διάμεσος 2,0000, δεσπόζουσα θέση 2,00 και τ.α. 1,11452).

**Πίνακας 4.3**  
**Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3)**

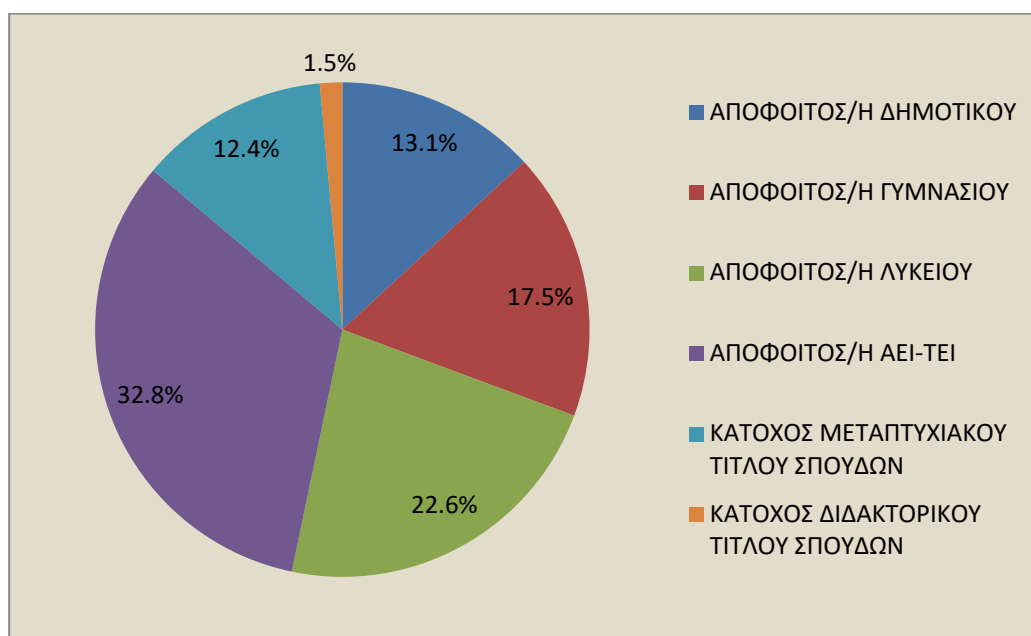
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ/Η ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ	18	13,1	13,1	13,1
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ/Η ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	24	17,5	17,5	30,7
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ/Η ΛΥΚΕΙΟΥ	31	22,6	22,6	53,3
	ΑΠΟΦΟΙΤΟΣ/Η ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ-ΤΕΙ	45	32,8	32,8	86,1
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ	17	12,4	12,4	98,5
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ	2	1,5	1,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.3.1.**  
**Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3)**

N	Valid	137
	Missing	0
Mean		3,1825
Median		3,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		1,27890
Minimum		1,00
Maximum		6,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.3.**  
**Μορφωτικό επίπεδο (ερώτηση 3)**

Τα ποσοστά για τη μεταβλητή **μορφωτικό επίπεδο** μοιράστηκαν, κατά κύριο λόγο, στις πρώτες τέσσερις κατηγορίες (απόφοιτος/η δημοτικού, γυμνασίου, λυκείου και ΑΕΙ-ΤΕΙ), με την πλειοψηφία του δείγματος να παρουσιάζει 13, 1% (18 άτομα), 17,5% (24 άτομα), 22,6% (31 άτομα) και 32,8% (45 άτομα) για καθεμιά από τις παραπάνω κατηγορίες αντίστοιχα. Μικρότερα είναι τα ποσοστά των δύο τελευταίων κατηγοριών (κάτοχος μεταπτυχιακού και διδακτορικού τίτλου σπουδών), όπου κυμάνθηκαν σε 12,4% (17 άτομα) και 1,5% (2 άτομα) αντίστοιχα. Στον πίνακα 4.3.1. αποτυπώνονται συνολικά οι μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων για τη

μεταβλητή **μορφωτικό επίπεδο** (Μ.Ο. 3,1825, διάμεσος 3,0000, δεσπόζουσα θέση 4,00 και τ.α. 1,27890).

**Πίνακας 4.4**  
**Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4)**

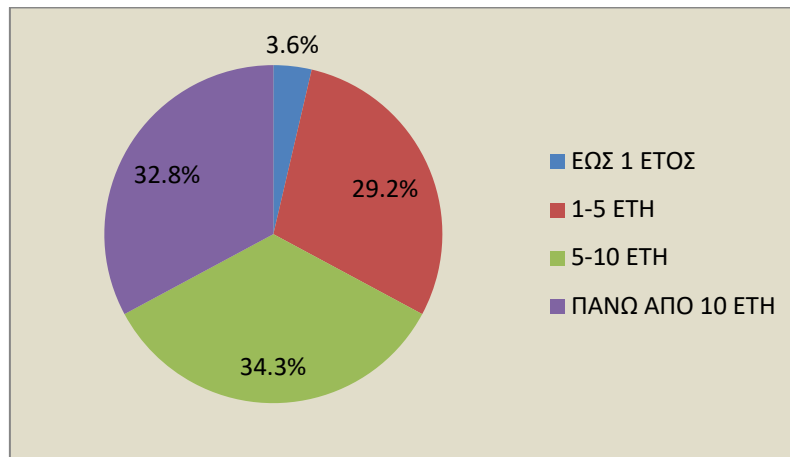
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΩΣ 1 ΕΤΟΣ	5	3,6	3,6	3,6
	1-5 ΕΤΗ	40	29,2	29,2	32,8
	5-10 ΕΤΗ	47	34,3	34,3	67,2
	ΠΑΝΩ ΑΠΟ 10 ΕΤΗ	45	32,8	32,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.4.1**  
**Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4)**

N	Valid	137
	Missing	0
Mean		2,9635
Median		3,0000
Mode		3,00
Std. Deviation		,87790
Minimum		1,00
Maximum		4,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.4.  
Χρόνος Προϋπηρεσίας (ερώτηση 4)

Ως προς τη μεταβλητή **χρόνος προϋπηρεσίας**, οι δύο κατηγορίες (5-10 έτη και πάνω από 10 έτη), κυμάνθηκαν περίπου στα ίδια επίπεδα και συγκέντρωσαν μαζί ποσοστό μεγαλύτερο του 60%, και πιο συγκεκριμένα 34,3% (47 άτομα) και 32,8% (45 άτομα) αντίστοιχα. Σε αρκετά υψηλά επίπεδα κυμάνθηκε και η κατηγορία 1-5 έτη με ποσοστό 29,2% (40 άτομα) ενώ ιδιαίτερα χαμηλό ποσοστό συγκέντρωσε η κατηγορία έως 1 έτος (3,6%-5 άτομα). Στον πίνακα 4.4.1. αποτυπώνονται συνολικά οι μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων για τη μεταβλητή **χρόνος προϋπηρεσίας** (Μ.Ο. 2,9635, διάμεσος 3,0000, δεσπόζουσα θέση 3,00 και τ.α. 0,87790).

Πίνακας 4.5  
Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5)

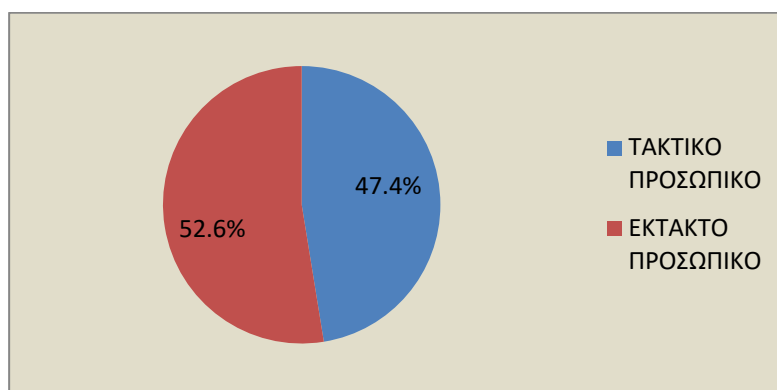
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΤΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	65	47,4	47,4	47,4
	ΕΚΤΑΚΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	72	52,6	52,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.5.1**  
**Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5)**

N	Valid	137
	Missing	0
Mean		1,5255
Median		2,0000
Mode		2,00
Std. Deviation		,50118
Minimum		1,00
Maximum		2,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.5**  
**Υπαλληλική Σχέση (ερώτηση 5)**

Τέλος, ως προς τη μεταβλητή **υπαλληλική σχέση**, οι δύο κατηγορίες κυμάνθηκαν με μικρή διαφορά στα ίδια περίπου επίπεδα, με 47,4% (65 άτομα) το τακτικό προσωπικό και 52,6% (72 άτομα) το έκτακτο προσωπικό. Στον πίνακα 4.5.1. αποτυπώνονται συνολικά οι μετρήσεις κεντρικής τάσης και μεταβλητότητας των δεδομένων για τη μεταβλητή **υπαλληλική σχέση** (Μ.Ο. 1,5255, διάμεσος 2,0000, δεσπόζουσα θέση 2,00 και τ.α. 0,50118).

#### **4.2.2. Ανάλυση δεδομένων επαγγελματικής εξουθένωσης**

Αμέσως παρακάτω ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν για τις ερωτήσεις 6-18 του ερωτηματολογίου, οι οποίες αφορούν τις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (1. συναισθηματική



εξάντληση=ερωτήσεις 6, 7, 8, 9, 10, 14, 17, 2. αποπροσωποποίηση ή κυνισμός=ερωτήσεις 11, 12 και 3. περιορισμένη προσωπική επίτευξη ή μειωμένο επίπεδο προσωπικής ολοκλήρωσης ή επαγγελματική ανεπάρκεια=ερωτήσεις 13, 15, 16, 18). Επισημαίνεται ότι οι επιλογές των επτά (7) απαντήσεων στις ερωτήσεις (Ποτέ, Μερικές φορές το χρόνο, Μια φορά το μήνα, Μερικές φορές το μήνα, Μια φορά την εβδομάδα, Μερικές φορές την εβδομάδα, Κάθε μέρα) αριθμήθηκαν από 1 έως 7 αντίστοιχα, με ελάχιστο (minimum) το 1 και μέγιστο (maximum) το 7.

#### 4.2.2.1. Η διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης

Αναφορικά με την πρώτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, προέκυψαν τα παρακάτω στατιστικά αποτελέσματα, τα οποία αποτυπώνουν τις συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις αντίστοιχες ερωτήσεις:

**Πίνακας 4.6.**

**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 6, 7, 8, 9, 10, 14, 17)**

ΕΡΩΤΗΣΗ:		Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
6.	Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου.	N=2 1,5%	N=2 1,5%	N=4 2,9%	N=14 10,2%	N=39 28,5%	N=45 32,8%	N=1 22,6%
7.	Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά.	N=2 1,5%	N=2 1,5%	N=4 2,9%	N=20 14,6%	N=39 28,5%	N=48 35,0%	N=22 16,1%
8.	Νιώθω ότι εργαζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.	N=2 1,5%	N=3 2,2%	N=4 2,9%	N=16 11,7%	N=43 31,4%	N=44 32,1%	N=25 18,2%
9.	Νιώθω «άδειος/α» την ώρα που σχολάω από την εργασία μου.	N=3 2,2%	N=7 5,1%	N=12 8,8%	N=31 22,6%	N=39 28,5%	N=37 27,0%	N=8 5,8%
10.	Νιώθω εξουθενωμένος/η από την εργασία μου.	N=3 2,2%	N=5 3,6%	N=5 3,6%	N=27 19,7%	N=44 32,1%	N=38 27,7%	N=15 10,9%
14.	Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου.	N=4 2,9%	N=12 8,8%	N=17 12,4%	N=30 21,9%	N=39 28,5%	N=29 21,2%	N=6 4,4%
17.	Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία.	N=13 9,5%	N=23 16,8%	N=35 25,5%	N=31 22,6%	N=17 12,4%	N=14 10,2%	N=4 2,9%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, πρέπει να γίνουν οι εξής επισημάνσεις:

i) η **μεταβλητή αίσθημα ψυχικής εξάντλησης από την εργασία (ερώτηση 6)** ανήλθε σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα, καθώς σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων η συχνότητα εμφάνισης αισθήματος ψυχικής εξάντλησης από την εργασία κυμαίνεται από μια φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $28,5\%+32,8\%+22,6\%=83,9\%$  και  $39+45+31=115$  άτομα).

ii) για τη **μεταβλητή αίσθημα κούρασης όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά (ερώτηση 7)**, επίσης, διαγνώστηκαν παρόμοια με την μεταβλητή της ερώτησης 6 αποτελέσματα, καθώς η συχνότητα εμφάνισης της μεταβλητής, κατά κύριο λόγο, αποτυπώνεται στις απαντήσεις από μια φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $28,5\%+35,0\%+16,1\%=79,6\%$  και  $39+48+22=109$  άτομα).

iii) η **μεταβλητή της ερώτησης 8 (αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά)** κυμάνθηκε σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα, όπως και οι προηγούμενες δύο μεταβλητές. Ειδικότερα, οι περισσότερες απαντήσεις διαμοιράστηκαν στις απαντητικές επιλογές από μια φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $31,4\%+32,1\%+18,2\%=81,7\%$  και  $43+44+25=113$  άτομα).

iv) η **μεταβλητή αίσθημα κενού την ώρα που σχολάζω από την εργασία (ερώτηση 9)** συγκέντρωσε τα μεγαλύτερα ποσοστά στις επιλογές από μία φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $28,5\%+27,0\%+5,8\%=61,3\%$  και  $39+37+8=84$  άτομα).

v) σε σχέση με την προηγούμενη μεταβλητή και η **μεταβλητή αίσθημα εξουθένωσης από την εργασία (ερώτηση 10)** συγκέντρωσε τις περισσότερες απαντήσεις στις επιλογές από μία φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $32,1\%+27,7\%+10,9\%=70,7\%$  και  $44+38+15=97$  άτομα).

vi) στα ίδια περίπου επίπεδα με τις προηγούμενες τρεις μεταβλητές ανήλθε και η **μεταβλητή της ερώτησης 14 (αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία)**, με απαντήσεις από μία φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα ( $28,5\%+21,2\%+4,4\%=54,1\%$  και  $39+29+6=74$  άτομα).

vii) τέλος, διαφορετική εικόνα παρουσιάζει η **μεταβλητή της ερώτησης 17 (αίσθημα ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία)**, με τα μεγαλύτερα ποσοστά να συγκεντρώνουν οι απαντήσεις από ποτέ έως μερικές φορές το μήνα ( $9,5\%+16,8\%+25,5\%+22,6\%=74,4\%$  και  $13+23+35+31=102$  άτομα). Αντίθετα, οι απαντήσεις που δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες είναι στα όρια της αντοχής τους,

κυμάνθηκαν σε ποσοστό 25,5% (12,4%+10,2%+2,9%), δηλαδή περίπου το ¼ των συμμετεχόντων απάντησε ότι αισθάνεται ότι βρίσκεται στα όρια της αντοχής του σε αυτή την εργασία.

Συμφώνως με όσα προαναφέρθηκαν, από τις απαντήσεις των εργαζομένων προέκυψαν υψηλά επίπεδα των μεταβλητών 6, 7, 8, 9, 10 και 14, ενώ η μεταβλητή 17 κυμάνθηκε σε μεσαία επίπεδα. Σε γενικές γραμμές, δηλαδή, η συναισθηματική εξάντληση (πρώτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης) ανήλθε σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα.

#### 4.2.2.2. Η διάσταση της αποπροσωποποίησης

Αναφορικά με την υπό κρίση διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, προέκυψαν τα παρακάτω στατιστικά αποτελέσματα, τα οποία αποτυπώνουν τις συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις αντίστοιχες ερωτήσεις:

**Πίνακας 4.7**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 11, 12)**

<b>ΕΡΩΤΗΣΗ:</b>		Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
11.	Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την εργασία.	N=6 4,4%	N=20 14,6%	N=49 35,8%	N=36 26,3%	N=17 12,4%	N=7 5,1%	N=2 1,5%
12.	Με προβληματίζει ότι σιγά-σιγά αυτή η εργασία με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.	N=7 5,1%	N=37 27,0%	N=46 33,6%	N=26 19,0%	N=13 9,5%	N=5 3,6%	N=3 2,2%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, πρέπει να γίνουν οι εξής επισημάνσεις:

i) η μεταβλητή **αίσθημα λιγότερης ευαισθησίας προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την εργασία (ερώτηση 11)** διαμορφώνεται σε χαμηλά έως μεσαία

επίπεδα, καθώς σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων η συχνότητα εμφάνισης της μεταβλητής κυμαίνεται από ποτέ έως μερικές φορές το μήνα ( $4,4\%+14,6\%+35,8\%+26,3=81,1\%$  και  $6+20+49+36=111$  άτομα).

ii) για τη μεταβλητή προβληματισμός ότι σιγά-σιγά αυτή η εργασία οδηγεί σε συναισθηματική σκληρότητα (ερώτηση 12), επίσης, διαγνώστηκαν παρόμοια με την μεταβλητή της προηγούμενης ερώτησης αποτελέσματα, καθώς η συχνότητα εμφάνισης της μεταβλητής, κατά κύριο λόγο, αποτυπώνεται στις απαντήσεις από μερικές φορές το χρόνο έως μερικές φορές το μήνα ( $27,0\%+33,6\%+19,0\%=79,6\%$  και  $37+46+26=109$  άτομα).

Συμφώνως με τα όσα προαναφέρθηκαν, από τις απαντήσεις των εργαζομένων σχετικά με τις μεταβλητές 11 και 12 προέκυψαν μεσαία έως χαμηλά επίπεδα στη σχετική διαβάθμιση. Δηλαδή η αποπροσωποποίηση (δεύτερη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης) έχει παραμείνει σε χαμηλά επίπεδα, γεγονός από το οποίο προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι ελάχιστες φορές εμφανίζουν κυνισμό ή αισθάνονται συναισθηματική σκληρότητα λόγω της εργασίας τους.

#### 4.2.2.3. Η διάσταση της μειωμένης ή περιορισμένης προσωπικής επίτευξης ή μειωμένου επιπέδου προσωπικής ολοκλήρωσης

Αναφορικά με την τελευταία διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα, τα οποία αποτυπώνουν τις συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις αντίστοιχες ερωτήσεις:

**Πίνακας 4.8**

**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 13, 15, 16, 18)**

<b>ΕΡΩΤΗΣΗ:</b>		Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
13.	Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.	N=7 5,1%	N=21 15,3%	N=35 25,5%	N=24 17,5%	N=26 19,0%	N=19 13,9%	N=5 3,6%
15.	Στο τέλος της ημέρας, έχω καλή διάθεση που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων.	N=3 2,2%	N=3 2,2%	N=5 3,6%	N=31 22,6%	N=44 32,1%	N=45 32,8%	N=6 4,4%

16.	Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία.	N=4 2,9%	N=6 4,4%	N=9 6,6%	N=29 21,2%	N=41 29,9%	N=35 25,5%	N=13 9,5%
18.	Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία μου.	N=4 2,9%	N=4 2,9%	N=8 5,8%	N=24 17,5%	N=53 38,7%	N=29 21,2%	N=15 10,9%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, πρέπει να γίνουν οι εξής επισημάνσεις:

i) η **μεταβλητή αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητας (ερώτηση 13)** ανήλθε σε μεσαία επίπεδα, σύμφωνα με τη συχνότητα εμφάνισης των επιλογών από μερικές φορές το χρόνο έως μερικές φορές το μήνα ( $15,3\%+25,5\%+17,5\%=58,3\%$  και  $21+35+24=80$  άτομα) ενώ, αξίζει να σημειωθεί ότι οι απαντήσεις μια φορά την εβδομάδα και μερικές φορές την εβδομάδα συγκέντρωσαν μαζί  $32,9\%$  (45 άτομα), δηλαδή περίπου το  $\frac{1}{3}$  των ερωτηθέντων αισθάνονται γεμάτοι δύναμη και ενεργητικότητα άνω του μέσου επιπέδου σε σχέση με τα υπόλοιπα περίπου  $\frac{2}{3}$  των ερωτηθέντων.

ii) για τη **μεταβλητή αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων (ερώτηση 15)**, η συχνότητα εμφάνισής της, κατά κύριο λόγο, κυμαίνεται σε επίπεδα άνω του μέσου επιπέδου, με απαντήσεις από μερικές φορές το μήνα έως μερικές φορές την εβδομάδα ( $22,6\%+32,1\%+32,8\%=87,5\%$  και  $31+44+45=120$  άτομα).

iii) η **μεταβλητή της ερώτησης 16 (αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία)** κυμαίνεται, επίσης, σε επίπεδα άνω του μέσου επιπέδου, με απαντήσεις από μερικές φορές το μήνα έως μερικές φορές την εβδομάδα ( $21,2\%+29,9\%+25,5\%=76,6\%$  και  $29+41+35=105$  άτομα).

iv) τέλος, η **μεταβλητή ήρεμη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν στην εργασία (ερώτηση 18)** παρουσιάζει παρόμοια αποτελέσματα με τις παραπάνω μεταβλητές (άνω του μέσου επιπέδου), δηλαδή από μερικές φορές το μήνα έως μερικές φορές την εβδομάδα ( $17,5\%+38,7\%+21,2\%=77,4\%$  και  $24+53+29=106$  άτομα).

Σύμφωνα με τα όσα προαναφέρθηκαν, από τις απαντήσεις των εργαζομένων προέκυψε ότι η διάσταση της μειωμένης ή περιορισμένης προσωπικής επίτευξης ή μειωμένου επιπέδου προσωπικής ολοκλήρωσης ανέρχεται σε μεσαία περίπου επίπεδα.

#### 4.2.2.4. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση

Από τη σύγκριση του Μ.Ο. (Mean) των ερωτήσεων και της δεσπόζουσας θέσης (Mode) σε κάθε απάντηση, βάσει των αποτελεσμάτων του παρακάτω πίνακα, προκύπτει ότι υψηλά επίπεδα των μεταβλητών παρουσιάζουν οι ερωτήσεις, όπου ο Μ.Ο. βρέθηκε άνω του 5 (ερωτήσεις 6, 7, 8, 10) και δεσπόζουσα θέση 6 και 5, ενώ ο Μ.Ο. άνω του 4 (ερώτηση 9, 14, 15, 16, 18) δείχνει μέσο επίπεδο των ερευνώμενων μεταβλητών και ο Μ.Ο. άνω του 3 δείχνει επίπεδο κάτω του μέσου. Όσο υψηλότερος είναι ο Μ.Ο. αυτό αποτυπώνει μια αρνητικότερη κατάσταση. Οι ερωτήσεις κάθε διάστασης της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτυπώνονται με το ίδιο χρώμα στον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας 4.9.**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 6-18)**

	Ερώτηση 6	Ερώτηση 7	Ερώτηση 8	Ερώτηση 9	Ερώτηση 10	Ερώτηση 11	Ερώτηση 12	Ερώτηση 13	Ερώτηση 14	Ερώτηση 15	Ερώτηση 16	Ερώτηση 17	Ερώτηση 18
N Valid	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5,5182	5,3650	5,3869	4,7445	5,0292	3,4891	3,2044	3,8613	4,4526	4,9635	4,8540	3,5401	4,9343
Median	6,0000	6,0000	6,0000	5,0000	5,0000	3,0000	3,0000	4,0000	5,0000	5,0000	5,0000	3,0000	5,0000
Mode	6,00	6,00	6,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	6,00	5,00	3,00	5,00
Std. Deviation	1,24913	1,22400	1,25586	1,35597	1,32255	1,24332	1,30124	1,54911	1,43983	1,19686	1,40137	1,54356	1,34057
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

#### 4.2.3. Ανάλυση δεδομένων επαγγελματικής ικανοποίησης

Αμέσως παρακάτω ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν για τις ερωτήσεις 19-32 του ερωτηματολογίου, οι οποίες αφορούν τις ερευνώμενες υποκατηγορίες της επαγγελματικής ικανοποίησης: (α) **μισθός-παροχές-απολαβές** (ερωτήσεις 19 και 21), (β) **επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η** (ερωτήσεις 20, 26 και 28), (γ) **ανταμοιβές** (ερώτηση 30), (δ) **συνθήκες εργασίας** (ερώτηση 22), (ε) **σχέση με τους συναδέλφους** (ερωτήσεις 23, 27 και 31), (στ) **φύση και περιεχόμενο της εργασίας** (ερωτήσεις 24 και 29) και (ζ) **επικοινωνία** (ερωτήσεις

25 και 32). Επισημαίνεται ότι οι επιλογές των πέντε (5) απαντήσεων στις ερωτήσεις (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ λίγο, Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ λίγο, Συμφωνώ απόλυτα) αριθμήθηκαν από 1 έως 5 αντίστοιχα, με **ελάχιστο (minimum)** το 1 και **μέγιστο (maximum)** το 5.

#### 4.2.3.1. Μισθός-παροχές-απολαβές

Παρακάτω αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης:

**Πίνακας 4.10**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 19, 21)**

<b>ΕΡΩΤΗΣΗ:</b>		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
19.	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω.	N=32 23,4%	N=52 38,0%	N=25 18,2%	N=17 12,4%	N=11 8,0%
21.	Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω, πέραν του μισθού (π.χ. επιδόματα που συνδέονται με τη θέση εργασίας που καλύπτετε ως μόνιμο ή ως έκτακτο προσωπικό κ.ά. ).	N=3 2,2%	N=7 5,1%	N=14 10,2%	N=70 51,1%	N=43 31,4%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνονται τα εξής:

- i) αναφορικά με τη **μεταβλητή πίστη ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω (ερώτηση 19)**, σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων ποσοστό 61,4% (23,4%+38,0%, 32+52=84 άτομα) πιστεύει ότι δεν αμείβεται δίκαια για την εργασία που παρέχει.
- ii) για τη **μεταβλητή μη ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές, πέραν του μισθού (ερώτηση 21)**, προέκυψε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένη από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνει πέραν του μισθού (51,1%+31,4%=82,5% και 70+43=113 άτομα).

#### 4.2.3.2. Επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης:

**Πίνακας 4.11**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 20, 26, 28)**

ΕΡΩΤΗΣΗ:		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
20.	Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της.	N=37 27,0%	N=58 42,3%	N=24 17,5%	N=11 8,0%	N=7 5,1%
26.	Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου.	N=33 24,1%	N=61 44,5%	N=32 23,4%	N=8 5,8%	N=3 2,2%
28.	Ο/Η προϊστάμενός/η μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της.	N=6 4,4%	N=30 21,9%	N=49 35,8%	N=47 34,3%	N=5 3,6%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνονται τα εξής:

- i) ως προς τη μεταβλητή **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της (ερώτηση 20)**, σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων ποσοστό 69,3% (27,0%+42,3%, 37+58=95 άτομα) απάντησε ότι ο/η προϊστάμενος/η δεν είναι ικανός/ή στη δουλειά του/της.
- ii) για τη μεταβλητή **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου (ερώτηση 26)**, προέκυψε ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι ο/η προϊστάμενος/η τους δεν είναι άδικος/η μαζί τους (24,1%+44,5%=68,6% και 33+61=94 άτομα).
- iii) ως προς τη μεταβλητή **ο/η προϊστάμενός/η μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (ερώτηση 28)**, ποσοστό 35,8% (49 άτομα), δηλαδή πάνω από το  $\frac{1}{3}$  των ερωτηθέντων ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε με την ερώτηση, ενώ ποσοστό 34,3% (47 άτομα), πάνω από το  $\frac{1}{3}$ , συμφώνησε με τη διατύπωση της ερώτησης.



#### 4.2.3.3. Ανταμειβές

Αμέσως, παρακάτω αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε η παρακάτω ερώτηση:

**Πίνακας 4.12.**

#### Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερώτηση 30)

ΕΡΩΤΗΣΗ:		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
30.	Αισθάνομαι ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.	N=28 20,4%	N=60 43,8%	N=42 30,7%	N=5 3,6%	N=2 1,5%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνεται ότι αναφορικά με τη μεταβλητή **αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε (ερώτηση 30)**, ποσοστό 64,2% (20,4%+43,8%, 28+60=98 άτομα) απάντησε ότι δεν αισθάνεται πως οι προσπάθειές του ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.

#### 4.2.3.4. Συνθήκες εργασίας

Παρακάτω αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε η παρακάτω ερώτηση:

**Πίνακας 4.13**

#### Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερώτηση 22)

ΕΡΩΤΗΣΗ:		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
22.	Πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη.	N=3 2,2%	N=5 3,6%	N=26 19,0%	N=74 54,0%	N=29 21,2%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνεται ότι αναφορικά με τη μεταβλητή **πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την**

διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη (ερώτηση 22), ποσοστό 75,2% (54,0%+21,2%, 74+29=103 άτομα) απάντησε ότι θεωρεί πως πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη.

#### 4.2.3.5. Σχέση με τους συναδέλφους

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης:

**Πίνακας 4.14**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 23, 27, 31)**

ΕΡΩΤΗΣΗ:		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
23.	Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι στο ίδιο τμήμα.	N=1 0,7%	N=3 2,2%	N=5 3,6%	N=53 38,7%	N=75 54,7%
27.	Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου.	N=15 10,9%	N=26 19,0%	N=57 41,6%	N=28 20,4%	N=11 8,0%
31.	Υπάρχει κλίμα διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά.	N=43 31,4%	N=61 44,5%	N=26 19,0%	N=5 3,6%	N=2 1,5%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνονται τα εξής:

i) ως προς τη **μεταβλητή αίσθημα συμπάθειας προς τους συναδέλφους (ερώτηση 23)**, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμπαθεί τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται στο ίδιο τμήμα (38,7%+54,7%=93,4%, 53+75=128 άτομα).

ii) για τη **μεταβλητή πιο σκληρή δουλειά εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων (ερώτηση 27)**, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με το περιεχόμενο της ερώτησης (41,6% και 57 άτομα).

iii) τέλος, ως προς τη **μεταβλητή ύπαρξη κλίματος διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά (ερώτηση 31)**, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά σε ποσοστό 75,9% (31,4%+44,5%, 43+61=104 άτομα).

#### 4.2.3.6. Φύση και περιεχόμενο της εργασίας

Αμέσως παρακάτω αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης:

**Πίνακας 4.15**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 24, 29)**

<b>ΕΡΩΤΗΣΗ:</b>		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα
24.	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου δεν έχει νόημα.	N=50 36,5%	N=56 40,9%	N=21 15,3%	N=6 4,4%	N=4 2,9%
29.	Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.	N=2 1,5%	N=10 7,3%	N=37 27,0%	N=55 40,1%	N=33 24,1%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνονται τα εξής:

i) ως προς τη **μεταβλητή αίσθημα μερικές φορές ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα (ερώτηση 24)**, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά (36,5%+40,9%=77,4%, 50+56=106 άτομα).

ii) για τη **μεταβλητή αίσθημα υπερηφάνειας κατά την εκτέλεση της εργασίας (ερώτηση 29)**, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά (40,1%+24,1%=64,2%, 55+33=88 άτομα).

#### 4.2.3.7. Επικοινωνία

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται οι συχνότητες και τα ποσοστά, που συγκέντρωσε κάθε απάντηση στις ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης:

**Πίνακας 4.16.**

**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 25, 32)**

<b>ΕΡΩΤΗΣΗ:</b>		<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>Διαφωνώ λίγο</b>	<b>Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ</b>	<b>Συμφωνώ λίγο</b>	<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>
25.	Η επικοινωνία φαίνεται καλή μέσα στον εργασιακό χώρο της Κεντρικής Υπηρεσίας Διοίκησης της ΕΥΔΑΠ.	N=3 2,2%	N=6 4,4%	N=15 10,9%	N=65 47,4%	N=48 35,0%
32.	Οι εργασίες μου ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.	N=6 4,4%	N=10 7,3%	N=41 29,9%	N=66 48,2%	N=14 10,2%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Σε σχέση με τα παραπάνω αποτελέσματα, επισημαίνονται τα εξής:

i) ως προς τη **μεταβλητή ύπαρξη καλής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας (ερώτηση 25)**, η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά (47,4%+35,0%=82,4%, 65+48=113 άτομα).

ii) για τη **μεταβλητή ανάθεση εργασιών χωρίς πλήρη επεξήγηση (ερώτηση 32)**, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε θετικά (48,2%+10,2%=58,4%, 66+14=80 άτομα) ενώ ποσοστό περίπου  $\frac{1}{3}$  (29,9%, 41 άτομα) δεν έδωσε σαφή απάντηση, καθώς ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε με την ερώτηση.

**4.2.3.8. Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση**

**Πίνακας 4.17**  
**Συγκεντρωτικά στατιστικά αποτελέσματα (ερωτήσεις 19-32)**

	Ερώτηση 19	Ερώτηση 20	Ερώτηση 21	Ερώτηση 22	Ερώτηση 23	Ερώτηση 24	Ερώτηση 25	Ερώτηση 26	Ερώτηση 27	Ερώτηση 28	Ερώτηση 29	Ερώτηση 30	Ερώτηση 31	Ερώτηση 32
N Valid	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2,4380	2,2190	4,0438	3,8832	4,4453	1,9635	4,0876	2,1752	2,9562	3,1095	3,7810	2,2190	1,9927	3,5255
Median	2,0000	2,0000	4,0000	4,0000	5,0000	2,0000	4,0000	2,0000	3,0000	3,0000	4,0000	2,0000	2,0000	4,0000
Mode	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00
Std. Deviation	1,20575	1,08949	,90642	,85806	,73684	,98076	,91132	,93854	1,07696	,93682	,94492	,86361	,88697	,93211
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τη σύγκριση της δεσπόζουσας θέσης (Mode) σε κάθε απάντηση, βάσει των αποτελεσμάτων του παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι ο αριθμός 2 δείχνει διαφωνία των ερωτηθέντων με τη διατύπωση της ερώτησης (ερώτηση 19, 20, 24, 26, 30, 31), οι αριθμοί 4 και 5 δείχνουν συμφωνία και έντονη συμφωνία των ερωτηθέντων με τη διατύπωση της ερώτησης (ερώτηση 21, 22, 23, 25, 29, 32) ενώ ο αριθμός 3 δείχνει μη σαφή απάντηση στην ερώτηση, αφού οι ερωτηθέντες ούτε διαφώνησαν ούτε συμφώνησαν με τη διατύπωση της ερώτησης (ερώτηση 27, 28). Οι ερωτήσεις κάθε υποκατηγορίας της επαγγελματικής ικανοποίησης αποτυπώνονται με το ίδιο χρώμα στον παραπάνω πίνακα.

#### **4.3. Αποτελέσματα επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης**

Από το τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα προκύπτει η ανάγκη ελέγχου ύπαρξης ή ανυπαρξίας σχέσης ανάμεσα (α) στην **επαγγελματική εξουθένωση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) και (β) ανάμεσα στην **επαγγελματική ικανοποίηση** των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση). Προκειμένου να ελεγχθούν οι ερευνητικές υποθέσεις, που παρουσιάστηκαν παραπάνω στην ενότητα 3.5. με τον τίτλο «Ερευνητικές υποθέσεις»,

πραγματοποιήθηκε, αρχικά, έλεγχος κανονικότητας της κατανομής των τιμών των ερευνητικών δεδομένων.

Ειδικότερα, εκτιμήθηκε η υπόθεση της κανονικότητας κατανομής των τιμών, διότι σε περίπτωση κανονικής κατανομής ο έλεγχος των βασικών υποθέσεων πραγματοποιείται με παραμετρική στατιστική ενώ, σε περίπτωση μη κανονικότητας της κατανομής, με μη παραμετρική στατιστική. Οι υποθέσεις, που προσδιορίστηκαν, για τον έλεγχο κανονικότητας της κατανομής, είναι οι εξής:

- $H_{1.0}$ : Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Μηδενική Υπόθεση].

- $H_{1.1}$ : Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Εναλλακτική Υπόθεση].

- $H_{2.0}$ : Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Μηδενική Υπόθεση].

- $H_{2.1}$ : Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Εναλλακτική Υπόθεση].

Για την ικανοποίηση της προϋπόθεσης κανονικότητας της κατανομής, πρέπει να ισχύει η μηδενική υπόθεση. Ο έλεγχος της υπόθεσης κανονικότητας της κατανομής των τιμών πραγματοποιήθηκε με τα **Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk Tests**, τα αποτελέσματα των οποίων αποτυπώνονται στους παρακάτω πίνακες (Πιν. 4.18 και Πιν. 4.19). Για την απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης, το επίπεδο σημαντικότητας (ή επίπεδο άλφα), το οποίο σχετίζεται με την πιθανότητα οι όποιες παρατηρούμενες διαφορές να οφείλονται στην τύχη, ορίστηκε για όλες τις υποθέσεις σε 0,05 (Creswell, 2011: 227). Δηλαδή στην περίπτωση που το επίπεδο σημαντικότητας είναι μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, ενώ στην περίπτωση που το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05 ( $p > 0,05$ ), τότε γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, που σημαίνει ότι υπάρχει κανονική κατανομή των τιμών.

**Πίνακας 4.18**

**Έλεγχος κανονικότητας κατανομής των τιμών της επαγγελματικής εξουθένωσης  
(ερωτήσεις 6-18)**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Ερώτηση 6	,205	137	,000	,870	137	,000
Ερώτηση 7	,209	137	,000	,885	137	,000
Ερώτηση 8	,197	137	,000	,880	137	,000
Ερώτηση 9	,188	137	,000	,920	137	,000
Ερώτηση 10	,199	137	,000	,902	137	,000
Ερώτηση 11	,200	137	,000	,933	137	,000
Ερώτηση 12	,219	137	,000	,910	137	,000
Ερώτηση 13	,171	137	,000	,944	137	,000
Ερώτηση 14	,188	137	,000	,933	137	,000
Ερώτηση 15	,206	137	,000	,877	137	,000
Ερώτηση 16	,191	137	,000	,916	137	,000
Ερώτηση 17	,155	137	,000	,944	137	,000
Ερώτηση 18	,228	137	,000	,902	137	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.19**

**Έλεγχος κανονικότητας κατανομής των τιμών της επαγγελματικής ικανοποίησης  
(ερωτήσεις 19-32)**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Ερώτηση 19	0,255	137	0	0,872	137	0
Ερώτηση 20	0,273	137	0	0,848	137	0
Ερώτηση 21	0,306	137	0	0,792	137	0
Ερώτηση 22	0,306	137	0	0,822	137	0
Ερώτηση 23	0,322	137	0	0,694	137	0
Ερώτηση 24	0,259	137	0	0,815	137	0
Ερώτηση 25	0,287	137	0	0,794	137	0

Ερώτηση 26	0,26	137	0	0,861	137	0
Ερώτηση 27	0,217	137	0	0,909	137	0
Ερώτηση 28	0,209	137	0	0,888	137	0
Ερώτηση 29	0,234	137	0	0,876	137	0
Ερώτηση 30	0,242	137	0	0,863	137	0
Ερώτηση 31	0,256	137	0	0,837	137	0
Ερώτηση 32	0,279	137	0	0,852	137	0
a. Lilliefors Significance Correction						

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τον παραπάνω έλεγχο κανονικότητας διαπιστώθηκε ότι η κατανομή των τιμών των ερωτήσεων 6-18 (για την επαγγελματική εξουθένωση) και των ερωτήσεων 19-32 (για την επαγγελματική ικανοποίηση) δεν έχουν κανονική κατανομή (Sig<0,05) ή ( $p<0,05$ ), καθώς το επίπεδο σημαντικότητας (επίπεδο άλφα) είναι  $p=0,00$ . Η έλλειψη κανονικότητας στην κατανομή των τιμών συνεπάγεται την απόρριψη των μηδενικών υποθέσεων κανονικότητας καθώς και τη χρήση μη παραμετρικής στατιστικής για τον έλεγχο των ερευνητικών (βασικών) υποθέσεων στη συνέχεια. Επομένως, στην προκειμένη περίπτωση απορρίπτονται οι μηδενικές υποθέσεις κανονικότητας και γίνονται δεκτές οι εναλλακτικές, ως εξής:

- H<sub>1.1</sub>: Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Εναλλακτική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Η κατανομή των τιμών που αφορούν τις μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά διαφορετική από την κανονική [Εναλλακτική Υπόθεση].

Για την εξέταση των βασικών ερευνητικών υποθέσεων, έπρεπε να διερευνηθεί χωριστά η πιθανή σχέση ανάμεσα στις εξαρτημένες μεταβλητές, δηλαδή τις EM<sub>7</sub> έως EM<sub>33</sub>, και τις ανεξάρτητες μεταβλητές, δηλαδή τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση). Επισημαίνεται ότι οι **ανεξάρτητες μεταβλητές φύλο και υπαλληλική σχέση** είναι κατηγορικές και αποτελούνται από δύο (2) κατηγορίες (άνδρας-γυναίκα, τακτικό προσωπικό-έκτακτο προσωπικό). Οι υπόλοιπες



ανεξάρτητες μεταβλητές (**ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας**) είναι, επίσης, κατηγορικές, ωστόσο, αποτελούνται από περισσότερες των δύο κατηγοριών (**ηλικία**-πέντε (5) κατηγορίες → έως 29, 30-39, 40-49, 50-59, 60 και άνω, **μορφωτικό επίπεδο**-έξι (6) κατηγορίες → απόφοιτος/η δημοτικού, απόφοιτος/η γυμνασίου, απόφοιτος/η Λυκείου, απόφοιτος/η Πανεπιστημίου-ΤΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, κάτοχος διδακτορικού τίτλου σπουδών, **χρόνος προϋπηρεσίας**-τέσσερις (4) κατηγορίες → έως 1 έτος, 1-5 έτη, 5-10 έτη, πάνω από 10 έτη). Οι είκοσι επτά (27) **εξαρτημένες μεταβλητές** των ερωτήσεων 6-18 για την επαγγελματική εξουθένωση και των ερωτήσεων 19-32 για την επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζονται αναλυτικά στο Παράρτημα Β'. Αποτελούνται οι μεν πρώτες από επτά (7) συνεχείς διαβαθμισμένες τιμές, οι δε δεύτερες από πέντε (5) συνεχείς διαβαθμισμένες τιμές. Στην προκειμένη περίπτωση, πραγματοποιήθηκε έλεγχος πιθανής σχέσης (ισχυρής ή ασθενούς) μεταξύ των ανεξάρτητων και των εξαρτημένων μεταβλητών μεταξύ τους, της κάθε εξαρτημένης μεταβλητής με όλες τις ανεξάρτητες, λαμβανομένου υπ' όψιν ότι οι εξαρτημένες μεταβλητές δεν παρουσιάζουν κανονικότητα στην κατανομή των τιμών. Πιο συγκεκριμένα, διερευνήθηκε η πιθανή ύπαρξη μεταξύ τους στατιστικά σημαντικής σχέσης (ισχυρής ή ασθενούς, ανάλογα με τα στατιστικά αποτελέσματα), με τη χρήση μη παραμετρικής στατιστικής (λόγω της μη κανονικής κατανομής των τιμών) και, ειδικότερα, έγινε χρήση του **συντελεστή δισεριακής συσχέτισης Spearman's rho**, στην περίπτωση των ανεξάρτητων κατηγορικών διμεταβλητών (φύλο, υπαλληλική σχέση), και του **τεστ Kruskal-Wallis**, στην περίπτωση των υπόλοιπων ανεξάρτητων κατηγορικών μεταβλητών (ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας), σε σχέση με τις εξαρτημένες συνεχείς μεταβλητές των ερωτήσεων 6-18 (που αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση) και 19-32 (που αφορούν την επαγγελματική ικανοποίηση). Το επίπεδο σημαντικότητας ορίστηκε σε **p=0,05**, ενώ όπου το επίπεδο σημαντικότητας είναι μικρότερο του 0,05 (**p<0,05**), αυτό συνεπάγεται ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, ενώ, όπου το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 0,05 (**p>0,05**), τούτο συνεπάγεται πλήρη ανεξαρτησία των μεταβλητών μεταξύ τους, δηλαδή υπάρχει ασθενής σχέση μεταξύ τους.

Υπενθυμίζεται ότι, όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις, που ελέγχθηκαν, είναι οι ακόλουθες:

▪  $H_{1.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].

▪ H<sub>1.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].

▪ H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Μηδενική Υπόθεση].

▪ H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση) [Εναλλακτική Υπόθεση].

Παρακάτω ακολουθούν τα αποτελέσματα της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης, που αφορούν στον έλεγχο των βασικών ερευνητικών υποθέσεων σχετικά με την ύπαρξη ισχυρής ή ασθενούς σχέσης ανάμεσα στις ερευνώμενες μεταβλητές.

#### **4.3.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho, προέκυψαν τα αποτελέσματα που αναφέρονται παρακάτω. Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά αποτελέσματα χωρίστηκαν σε δύο μέρη, δηλαδή σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές που αφορούν, από τη μια πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση και, από την άλλη, την επαγγελματική ικανοποίηση. Όπου βρέθηκε ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε, στη συνέχεια, διασταύρωση πινάκων δεδομένων (*crosstabulation*) για την εξαγωγή των αντίστοιχων αποτελεσμάτων.

##### **4.3.1.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητας** (ερώτηση 13), η οποία περιλαμβάνεται στη διάσταση της περιορισμένης προσωπικής επίτευξης και τη μεταβλητή **αίσθημα ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία** (ερώτηση 17), η οποία αφορά τη συναισθηματική εξάντληση, καθώς το επίπεδο

σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.20). Στο Παράρτημα Δ' αποτυπώνονται τα συνολικά στατιστικά αποτελέσματα της υποενότητας 4.3.1.1.

Ειδικότερα, στην ερώτηση 13 προέκυψε ότι οι άνδρες αισθάνονται σπανιότερα δύναμη και ενεργητικότητα σε σχέση με τις γυναίκες, καθώς οι απαντήσεις των ανδρών κυμάνθηκαν σε ιδιαίτερα αρνητικά επίπεδα από ποτέ έως μια φορά το μήνα (44 απαντήσεις σε σύνολο 64 ανδρών, ποσοστό 68,73% έναντι ποσοστού 29,10% των γυναικών) (Πιν. 4.21, Πιν. 4.22), ενώ στην ερώτηση 17 η πλειοψηφία των γυναικών απάντησε ότι σπανιότερα αισθάνεται ότι βρίσκονται στα όρια της αντοχής της σε αυτή την εργασία σε σχέση με τους άνδρες (ποτέ έως μια φορά το μήνα, 47 από τις 73 γυναίκες του δείγματος, ποσοστό 64,36% έναντι ποσοστού 37,49% των ανδρών) (Πιν. 4.23, Πιν. 4.24).

#### Πίνακας 4.20

Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho

Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 13
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	,527**
		Sig. (2-tailed)	.	0
		N	137	137
	Ερώτηση 13	Correlation Coefficient	,527**	1
		Sig. (2-tailed)	0	.
		N	137	137
N	137	137		
Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 17
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-,247**

		Sig. (2-tailed)	.	0,004
		N	137	137
	Ερώτηση 17	Correlation Coefficient	-,247**	1
		Sig. (2-tailed)	0,004	.
		N	137	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.21**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και φύλου**

Crosstabulation									
Count									
		Ερώτηση 13							Total
		ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	7	18	19	12	5	2	1	64
	ΓΥΝΑΙΚΑ	0	3	16	12	21	17	4	73
Total		7	21	35	24	26	19	5	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.22**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και φύλου**

Crosstabulation										
Ερώτηση 13										
			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	Total
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	7	18	19	12	5	2	1	64
		% within ΦΥΛΟ	10,90%	28,10%	29,70%	18,80%	7,80%	3,10%	1,60%	100,00%
		% within Ερώτηση 13	100,00%	85,70%	54,30%	50,00%	19,20%	10,50%	20,00%	46,70%

		% of Total	5,10%	13,10%	13,90%	8,80%	3,60%	1,50%	0,70%	46,70%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	0	3	16	12	21	17	4	73
		% within ΦΥΛΟ	0,00%	4,10%	21,90%	16,40%	28,80%	23,30%	5,50%	100,00%
		% within Ερώτηση 13	0,00%	14,30%	45,70%	50,00%	80,80%	89,50%	80,00%	53,30%
		% of Total	0,00%	2,20%	11,70%	8,80%	15,30%	12,40%	2,90%	53,30%
Total		Count	7	21	35	24	26	19	5	137
		% within ΦΥΛΟ	5,10%	15,30%	25,50%	17,50%	19,00%	13,90%	3,60%	100,00%
		% within Ερώτηση 13	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		% of Total	5,10%	15,30%	25,50%	17,50%	19,00%	13,90%	3,60%	100,00%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

### Πίνακας 4.23

#### Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 17 και φύλου

Crosstabulation									
Count									
		Ερώτηση 17							Total
		ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	4	7	13	18	13	7	2	64
	ΓΥΝΑΙΚΑ	9	16	22	13	4	7	2	73
Total		13	23	35	31	17	14	4	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

### Πίνακας 4.24.

#### Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 17 και φύλου

Crosstabulation				
		Ερώτηση 17		Total

			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝ Ο	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝ Α	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑ ΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑ ΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	4	7	13	18	13	7	2	64
		% within ΦΥΛΟ	6,30%	10,90%	20,30%	28,10%	20,30%	10,90%	3,10%	100,00%
		% within Ερώτηση 17	30,80%	30,40%	37,10%	58,10%	76,50%	50,00%	50,00%	46,70%
		% of Total	2,90%	5,10%	9,50%	13,10%	9,50%	5,10%	1,50%	46,70%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	9	16	22	13	4	7	2	73
		% within ΦΥΛΟ	12,30%	21,90%	30,10%	17,80%	5,50%	9,60%	2,70%	100,00%
		% within Ερώτηση 17	69,20%	69,60%	62,90%	41,90%	23,50%	50,00%	50,00%	53,30%
		% of Total	6,60%	11,70%	16,10%	9,50%	2,90%	5,10%	1,50%	53,30%
Total	Count	13	23	35	31	17	14	4	137	
	% within ΦΥΛΟ	9,50%	16,80%	25,50%	22,60%	12,40%	10,20%	2,90%	100,00%	
	% within Ερώτηση 17	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	9,50%	16,80%	25,50%	22,60%	12,40%	10,20%	2,90%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητα** (ερώτηση 13) και **αίσθημα ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία** (ερώτηση 17), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>1.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18 και το φύλο [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>1.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 13, 17 και το φύλο [Εναλλακτική Υπόθεση].

**4.3.1.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**  
 Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **ύπαρξη καλής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας** (ερώτηση 25), η οποία περιλαμβάνεται στην υποκατηγορία επικοινωνία και τη μεταβλητή **αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε** (ερώτηση 30), η οποία αφορά την υποκατηγορία ανταμοιβές, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.25). Στο Παράρτημα Δ' αποτυπώνονται τα συνολικά στατιστικά αποτελέσματα της υποενότητας 4.3.1.2.

Ειδικότερα, στην ερώτηση 25 προέκυψε ότι οι γυναίκες περισσότερο από τους άνδρες θεωρούν ότι υπάρχει καλή επικοινωνία στο χώρο εργασίας (64 απαντήσεις σε σύνολο 73 γυναικών, ποσοστό 87,66% έναντι ποσοστού 76,55% των ανδρών, με τη διαφορά να ανέρχεται περίπου στο 11,0%) (Πιν. 4.26, Πιν. 4.27), περαιτέρω δε σχεδόν διπλάσιο ποσοστό ανδρών (σε σχέση με τις γυναίκες) δηλαδή 15,62% στη συγκεκριμένη ερώτηση δεν έδωσε σαφή απάντηση σε σχέση με το ποσοστό 6,84% των γυναικών (καθώς επέλεξαν την απάντηση ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ), ενώ στην ερώτηση 30 σε σχέση με τους άνδρες η πλειοψηφία των γυναικών απάντησε ότι αισθάνεται πως οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε (55 από τις 73 γυναίκες σε σχέση με 33 άνδρες σε σύνολο 64 ανδρών) (Πιν. 4.28, Πιν. 4.29) ενώ στην ίδια ερώτηση ποσοστό 43,75% των ανδρών ούτε διαφώνησε ούτε συμφώνησε με τη διατύπωση της ερώτησης έναντι ποσοστού 19,17% των γυναικών.

**Πίνακας 4.25**

**Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 25
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	,234**
		Sig. (2-tailed)	.	0,006
	N		137	137
	Ερώτηση 25	Correlation Coefficient	,234**	1

		Sig. (2-tailed)	0,006	.
		N	137	137
Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 30
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-,232**
		Sig. (2-tailed)	.	0,006
		N	137	137
	Ερώτηση 30	Correlation Coefficient	-,232**	1
		Sig. (2-tailed)	0,006	.
		N	137	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.26**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 25 και φύλου**

Crosstabulation							
Count							
		Ερώτηση 25					Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	2	3	10	34	15	
	ΓΥΝΑΙΚΑ	1	3	5	31	33	73
Total		3	6	15	65	48	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Πίνακας 4.27**

Crosstabulation								
		Ερώτηση 25						Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ		
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	2	3	10	34	15	64
		% within ΦΥΛΟ	3,10%	4,70%	15,60%	53,10%	23,40%	100,00%
		% within Ερώτηση 25	66,70%	50,00%	66,70%	52,30%	31,30%	46,70%
		% of Total	1,50%	2,20%	7,30%	24,80%	10,90%	46,70%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	1	3	5	31	33	73
		% within ΦΥΛΟ	1,40%	4,10%	6,80%	42,50%	45,20%	100,00%
		% within Ερώτηση 25	33,30%	50,00%	33,30%	47,70%	68,80%	53,30%
		% of Total	0,70%	2,20%	3,60%	22,60%	24,10%	53,30%
Total		Count	3	6	15	65	48	137
		% within ΦΥΛΟ	2,20%	4,40%	10,90%	47,40%	35,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 25	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		% of Total	2,20%	4,40%	10,90%	47,40%	35,00%	100,00%

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 25 και φύλου**

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.28**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και φύλου**

Crosstabulation							
Count							
		Ερώτηση 30					Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	9	24	28	2	1	64
	ΓΥΝΑΙΚΑ	19	36	14	3	1	73
Total		28	60	42	5	2	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.29**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και φύλου**

Crosstabulation								
			Ερώτηση 30					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	9	24	28	2	1	64
		% within ΦΥΛΟ	14,1%	37,5%	43,8%	3,1%	1,6%	100,0%
		% within Ερώτηση 30	32,1%	40,0%	66,7%	40,0%	50,0%	46,7%
		% of Total	6,6%	17,5%	20,4%	1,5%	,7%	46,7%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	19	36	14	3	1	73
		% within ΦΥΛΟ	26,0%	49,3%	19,2%	4,1%	1,4%	100,0%
		% within Ερώτηση 30	67,9%	60,0%	33,3%	60,0%	50,0%	53,3%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **ύπαρξη καλής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας** (ερώτηση 25) και **αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε** (ερώτηση 30), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ

για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 32 και το φύλο [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 25, 30 και το φύλο [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### **4.3.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test**

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε με το Kruskal-Wallis Test, προέκυψαν τα αποτελέσματα που αναφέρονται παρακάτω. Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά αποτελέσματα χωρίστηκαν σε δύο μέρη, δηλαδή σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές που αφορούν, από τη μια πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση και, από την άλλη, την επαγγελματική ικανοποίηση. Όπου βρέθηκε ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε, στη συνέχεια, διασταύρωση πινάκων δεδομένων (*crosstabulation*) για την εξαγωγή των αντίστοιχων αποτελεσμάτων.

##### **4.3.2.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test**

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων** (ερώτηση 15) και τη μεταβλητή **αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία** (ερώτηση 16), οι οποίες περιλαμβάνονται στη διάσταση της περιορισμένης προσωπικής επίτευξης, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.30).

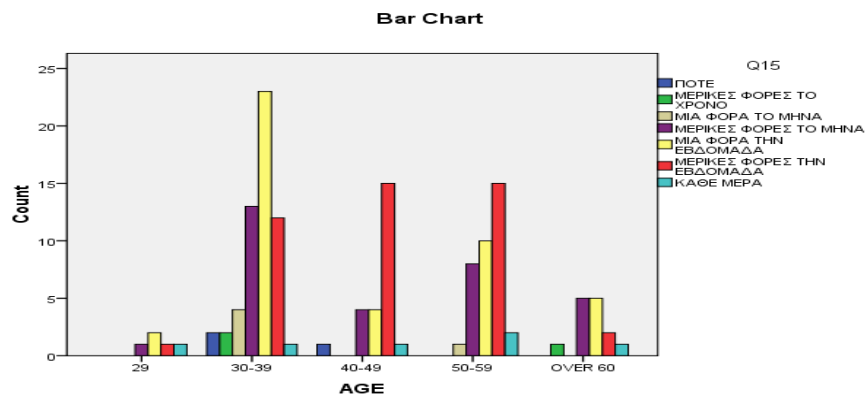
Ειδικότερα, στην ερώτηση 15 προέκυψε ότι, σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικίες, η ηλικιακή ομάδα έως 29 ετών αισθάνεται πιο συχνά καλή διάθεση επειδή στο τέλος της ημέρας έφερε εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσει (βλ. Διάγραμμα 4.6, Πιν. 4.31) ενώ, επίσης, παρόμοια αποτελέσματα προέκυψαν σε σχέση με την ίδια ηλικιακή ομάδα, η οποία αισθάνεται συχνότερα ότι έχει καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία (βλ. Διάγραμμα 4.7, Πιν. 4.32).

**Πίνακας 4.30**

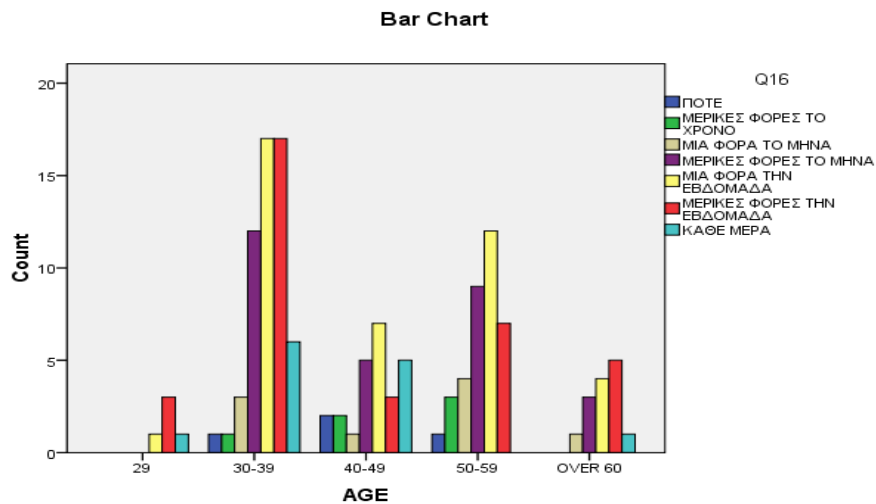
**Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test**

	Ερώτηση 6	Ερώτηση 7	Ερώτηση 8	Ερώτηση 9	Ερώτηση 10	Ερώτηση 11	Ερώτηση 12	Ερώτηση 13	Ερώτηση 14	Ερώτηση 15	Ερώτηση 16	Ερώτηση 17	Ερώτηση 18
Chi-Square	5,855	2,436	6,342	3,472	6,613	3,272	2,245	3,138	,554	12,289	10,752	4,632	,979
df	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,210	,656	,175	,482	,158	,513	,691	,535	,968	<b>,015</b>	<b>,029</b>	,327	,913
a. Kruskal Wallis Test													
b. Grouping Variable: ΗΛΙΚΙΑ													

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.6**  
**Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 15**



Διάγραμμα 4.7  
Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 16

**Πίνακας 4.32**  
Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 16 και ηλικίας

Crosstabulation										
			Ερώτηση 16							Total
			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΗΛΙΚΙΑ	29	Count	0	0	0	0	1	3	1	5
		% within ΗΛΙΚΙΑ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 16	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,40%	8,60%	7,70%	3,60%
		% of Total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,70%	2,20%	0,70%	3,60%
	30-39	Count	1	1	3	12	17	17	6	57
		% within ΗΛΙΚΙΑ	1,80%	1,80%	5,30%	21,10%	29,80%	29,80%	10,50%	100,00%
		% within Ερώτηση 16	25,00%	16,70%	33,30%	41,40%	41,50%	48,60%	46,20%	41,60%
		% of Total	0,70%	0,70%	2,20%	8,80%	12,40%	12,40%	4,40%	41,60%

	40-49	Count	2	2	1	5	7	3	5	25
		% within ΗΛΙΚΙΑ	8,00%	8,00%	4,00%	20,00%	28,00%	12,00%	20,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 16	50,00%	33,30%	11,10%	17,20%	17,10%	8,60%	38,50%	18,20%
		% of Total	1,50%	1,50%	0,70%	3,60%	5,10%	2,20%	3,60%	18,20%
	50-59	Count	1	3	4	9	12	7	0	36
		% within ΗΛΙΚΙΑ	2,80%	8,30%	11,10%	25,00%	33,30%	19,40%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 16	25,00%	50,00%	44,40%	31,00%	29,30%	20,00%	0,00%	26,30%
		% of Total	0,70%	2,20%	2,90%	6,60%	8,80%	5,10%	0,00%	26,30%
	OVER 60	Count	0	0	1	3	4	5	1	14
		% within ΗΛΙΚΙΑ	0,00%	0,00%	7,10%	21,40%	28,60%	35,70%	7,10%	100,00%
		% within Ερώτηση 16	0,00%	0,00%	11,10%	10,30%	9,80%	14,30%	7,70%	10,20%
		% of Total	0,00%	0,00%	0,70%	2,20%	2,90%	3,60%	0,70%	10,20%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων** (ερώτηση 15) και **αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία** (ερώτηση 16), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>1.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18 και την ηλικία [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>1.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 15, 16 και την ηλικία [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### 4.3.2.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις μεταβλητές **πίστη ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω** (ερώτηση 19) (υποκατηγορία μισθός-παροχές-απολαβές), **αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε** (ερώτηση 30) (υποκατηγορία ανταμοιβές) και **ύπαρξη κλίματος διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά** (ερώτηση 31) (υποκατηγορία σχέση με τους συναδέλφους), καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.33).

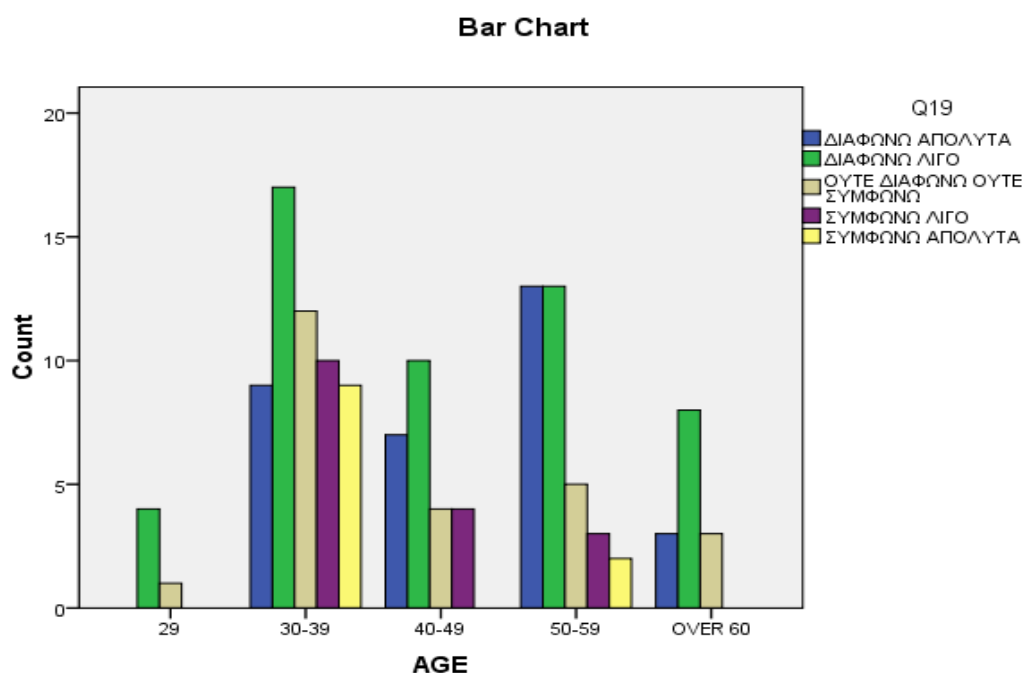
Ειδικότερα, στις ερωτήσεις 19, 30 και 31 προέκυψε ότι η ηλικιακή ομάδα 50-59 ετών σε σχέση με τις υπόλοιπες διαφωνεί κατηγορηματικά ότι αμείβεται δίκαια για την εργασία που παρέχει ενώ, επίσης, διαφωνία προβάλλει και η ηλικιακή ομάδα έως 29 ετών σε ποσοστό 80% σε σχέση με τις υπόλοιπες. Η ηλικιακή ομάδα άνω των 60 ετών αισθάνεται περισσότερο από τις υπόλοιπες ότι οι προσπάθειές της δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε και, τέλος, θεωρεί κατηγορηματικά ότι δεν υπάρχει κλίμα διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά, με την ηλικιακή ομάδα των έως 29 ετών, επίσης, να θεωρεί το ίδιο σε μεγάλο βαθμό (βλ. Διαγράμματα 4.8, 4.9, 4.10, Πιν. 4.34, 4.35, 4.36).

**Πίνακας 4.33**

#### Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «ηλικία» με το Kruskal-Wallis Test

	Ερώτηση 19	Ερώτηση 20	Ερώτηση 21	Ερώτηση 22	Ερώτηση 23	Ερώτηση 24	Ερώτηση 25	Ερώτηση 26	Ερώτηση 27	Ερώτηση 28	Ερώτηση 29	Ερώτηση 30	Ερώτηση 31	Ερώτηση 32
Chi-Square	11,766	5,554	2,925	2,596	1,379	3,687	4,982	3,560	8,302	6,347	5,039	13,621	10,890	,928
df	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,019	,235	,570	,628	,848	,450	,289	,469	,081	,175	,283	,009	,028	,920
a. Kruskal Wallis Test														
b. Grouping Variable: ΗΛΙΚΙΑ														

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.8  
Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 19

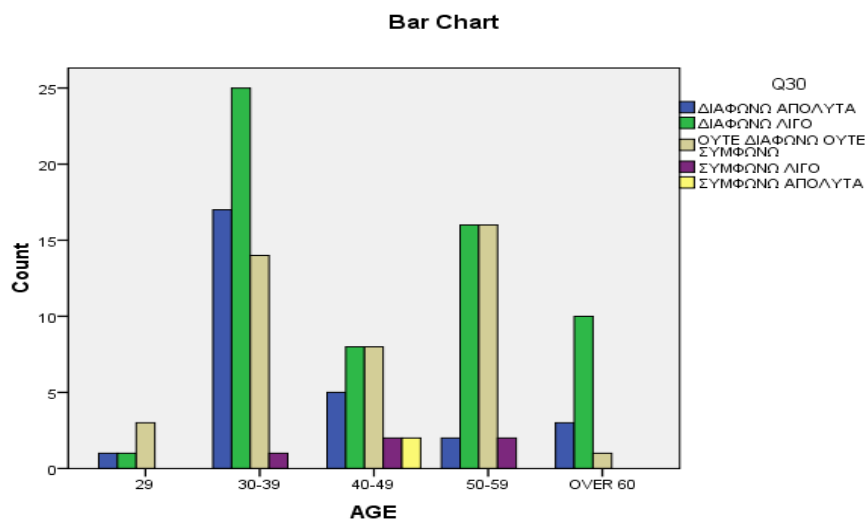
**Πίνακας 4.34**  
Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 19 και ηλικίας

Crosstabulation								
			Ερώτηση 19					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΗΛΙΚΙΑ	29	Count	0	4	1	0	0	5
		% within ΗΛΙΚΙΑ	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 19	0,00%	7,70%	4,00%	0,00%	0,00%	3,60%
		% of Total	0,00%	2,90%	0,70%	0,00%	0,00%	3,60%
	30-39	Count	9	17	12	10	9	57
		% within ΗΛΙΚΙΑ	15,80%	29,80%	21,10%	17,50%	15,80%	100,00%
		% within Ερώτησ η 19	28,10%	32,70%	48,00%	58,80%	81,80%	41,60%
		% of Total	6,60%	12,40%	8,80%	7,30%	6,60%	41,60%



	40-49	Count	7	10	4	4	0	25
		% within ΗΛΙΚΙΑ	28,00%	40,00%	16,00%	16,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 19	21,90%	19,20%	16,00%	23,50%	0,00%	18,20%
		% of Total	5,10%	7,30%	2,90%	2,90%	0,00%	18,20%
	50-59	Count	13	13	5	3	2	36
		% within ΗΛΙΚΙΑ	36,10%	36,10%	13,90%	8,30%	5,60%	100,00%
		% within Ερώτησ η 19	40,60%	25,00%	20,00%	17,60%	18,20%	26,30%
		% of Total	9,50%	9,50%	3,60%	2,20%	1,50%	26,30%
	OVE R 60	Count	3	8	3	0	0	14
		% within ΗΛΙΚΙΑ	21,40%	57,10%	21,40%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 19	9,40%	15,40%	12,00%	0,00%	0,00%	10,20%
		% of Total	2,20%	5,80%	2,20%	0,00%	0,00%	10,20%
Total	Count	32	52	25	17	11	137	
	% within ΗΛΙΚΙΑ	23,40%	38,00%	18,20%	12,40%	8,00%	100,00%	
	% within Ερώτησ η 19	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	23,40%	38,00%	18,20%	12,40%	8,00%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



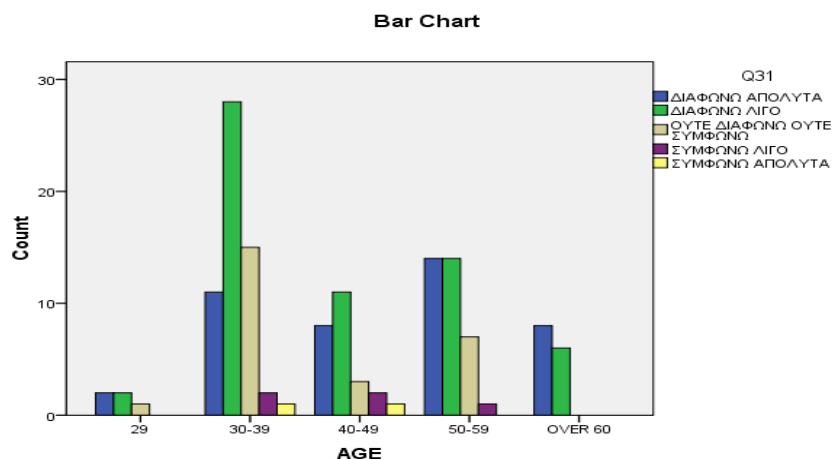
Διάγραμμα 4.9  
Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 30

**Πίνακας 4.35**  
Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 30 και ηλικία

Crosstabulation								
			Ερώτηση 30					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΗΛΙΚΙΑ	29	Count	1	1	3	0	0	5
		% within ΗΛΙΚΙΑ	20,00%	20,00%	60,00%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 30	3,60%	1,70%	7,10%	0,00%	0,00%	3,60%
		% of Total	0,70%	0,70%	2,20%	0,00%	0,00%	3,60%
	30-39	Count	17	25	14	1	0	57
		% within ΗΛΙΚΙΑ	29,80%	43,90%	24,60%	1,80%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 30	60,70%	41,70%	33,30%	20,00%	0,00%	41,60%
		% of Total	12,40%	18,20%	10,20%	0,70%	0,00%	41,60%

	40-49	Count	5	8	8	2	2	25
		% within ΗΛΙΚΙΑ Α	20,00%	32,00%	32,00%	8,00%	8,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 30	17,90%	13,30%	19,00%	40,00%	100,00%	18,20%
		% of Total	3,60%	5,80%	5,80%	1,50%	1,50%	18,20%
	50-59	Count	2	16	16	2	0	36
		% within ΗΛΙΚΙΑ Α	5,60%	44,40%	44,40%	5,60%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 30	7,10%	26,70%	38,10%	40,00%	0,00%	26,30%
		% of Total	1,50%	11,70%	11,70%	1,50%	0,00%	26,30%
	OVER 60	Count	3	10	1	0	0	14
		% within ΗΛΙΚΙΑ Α	21,40%	71,40%	7,10%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 30	10,70%	16,70%	2,40%	0,00%	0,00%	10,20%
		% of Total	2,20%	7,30%	0,70%	0,00%	0,00%	10,20%
Total	Count	28	60	42	5	2	137	
	% within ΗΛΙΚΙΑ Α	20,40%	43,80%	30,70%	3,60%	1,50%	100,00%	
	% within Ερώτηση 30	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	20,40%	43,80%	30,70%	3,60%	1,50%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.10**  
**Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 31**

**Πίνακας 4.36**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 31 και ηλικίας**

Crosstabulation								
			Ερώτηση31					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΗΛΙΚΙΑ	29	Count	2	2	1	0	0	5
		% within ΗΛΙΚΙΑ	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 31	4,70%	3,30%	3,80%	0,00%	0,00%	3,60%
		% of Total	1,50%	1,50%	0,70%	0,00%	0,00%	3,60%
	30-39	Count	11	28	15	2	1	57
		% within ΗΛΙΚΙΑ	19,30%	49,10%	26,30%	3,50%	1,80%	100,00%
		% within Ερώτησ η 31	25,60%	45,90%	57,70%	40,00%	50,00%	41,60%
		% of Total	8,00%	20,40%	10,90%	1,50%	0,70%	41,60%
	40-49	Count	8	11	3	2	1	25
		% within ΗΛΙΚΙΑ	32,00%	44,00%	12,00%	8,00%	4,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 31	18,60%	18,00%	11,50%	40,00%	50,00%	18,20%
		% of Total	5,80%	8,00%	2,20%	1,50%	0,70%	18,20%

		Total						
	50-59	Count	14	14	7	1	0	36
		% within ΗΛΙΚΙΑ	38,90%	38,90%	19,40%	2,80%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 31	32,60%	23,00%	26,90%	20,00%	0,00%	26,30%
		% of Total	10,20%	10,20%	5,10%	0,70%	0,00%	26,30%
	OVE R 60	Count	8	6	0	0	0	14
		% within ΗΛΙΚΙΑ	57,10%	42,90%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτησ η 31	18,60%	9,80%	0,00%	0,00%	0,00%	10,20%
		% of Total	5,80%	4,40%	0,00%	0,00%	0,00%	10,20%
Total	Count	43	61	26	5	2	137	
	% within ΗΛΙΚΙΑ	31,40%	44,50%	19,00%	3,60%	1,50%	100,00%	
	% within Ερώτησ η 31	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	31,40%	44,50%	19,00%	3,60%	1,50%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **πίστη ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω** (ερώτηση 19), **αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε** (ερώτηση 30) και **ύπαρξη κλίματος διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά** (ερώτηση 31), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32 και την ηλικία [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 19, 30, 31 και την ηλικία [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### 4.3.3. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal Wallis Test

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε με το Kruskal-Wallis Test, προέκυψαν τα αποτελέσματα που αναφέρονται παρακάτω. Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά αποτελέσματα χωρίστηκαν σε δύο μέρη, δηλαδή σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές που αφορούν, από τη μια πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση και, από

την άλλη, την επαγγελματική ικανοποίηση. Όπου βρέθηκε ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε, στη συνέχεια, διασταύρωση πινάκων δεδομένων (*crosstabulation*) για την εξαγωγή των αντίστοιχων αποτελεσμάτων.

#### 4.3.3.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test

Από τον στατιστικό έλεγχο, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς κάποια μεταβλητή από τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-18, που αφορούν την επαγγελματική εξουθένωση, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας δεν βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.37).

**Πίνακας 4.37**

#### Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test

	Ερώτηση 6	Ερώτηση 7	Ερώτηση 8	Ερώτηση 9	Ερώτηση 10	Ερώτηση 11	Ερώτηση 12	Ερώτηση 13	Ερώτηση 14	Ερώτηση 15	Ερώτηση 16	Ερώτηση 17	Ερώτηση 18
Chi-Square	6,183	6,862	10,500	3,540	3,694	8,909	1,517	5,669	7,524	2,094	1,459	8,308	3,172
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,289	,231	,062	,617	,594	,113	,911	,340	,184	,836	,918	,140	,674
a. Kruskal Wallis Test													
b. Grouping Variable: ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ													

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, ως προς όλες τις μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- $H_{1.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 και το μορφωτικό επίπεδο [Μηδενική Υπόθεση].

#### 4.3.3.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις μεταβλητές **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της** (ερώτηση 20) (υποκατηγορία επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η) και **αίσθημα υπερηφάνειας κατά την εκτέλεση της εργασίας** (ερώτηση 29) (υποκατηγορία φύση και περιεχόμενο της εργασίας), καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.38).

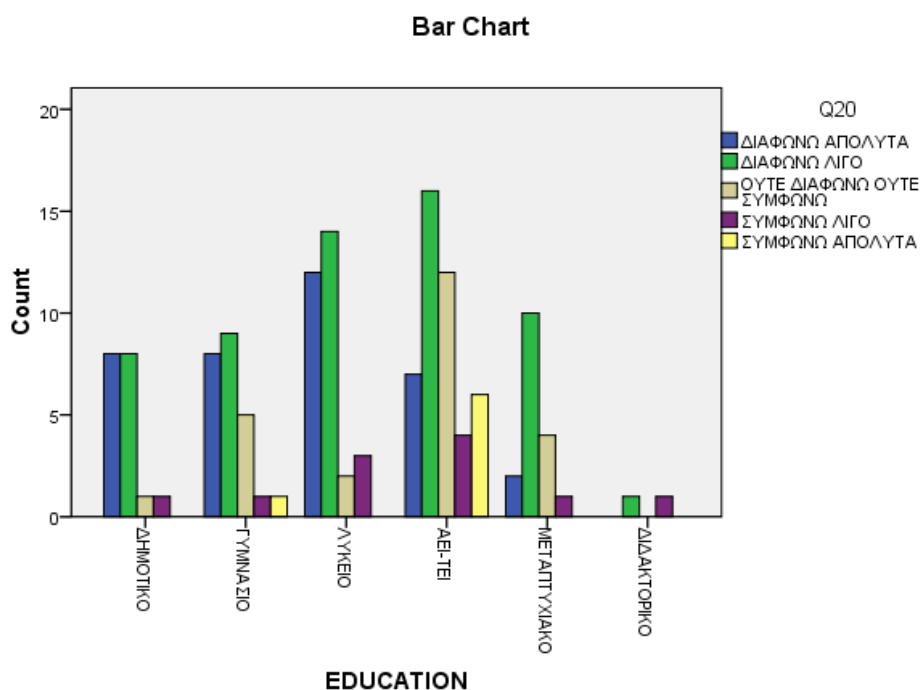
Ειδικότερα, στην ερώτηση 20 προέκυψε ότι οι απόφοιτοι δημοτικού αμφισβητούν σε μεγαλύτερο βαθμό την ικανότητα του/της προϊσταμένου/ης στη δουλειά του/της ενώ αισθάνονται περισσότερο σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες υπερηφάνεια κατά την εκτέλεση της εργασίας τους (ερώτηση 29) (βλ. Διαγράμματα 4.11, 4.12, Πιν. 4.39, 4.40).

**Πίνακας 4.38**

#### Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «μορφωτικό επίπεδο» με το Kruskal-Wallis Test

	Ερώτηση 19	Ερώτηση 20	Ερώτηση 21	Ερώτηση 22	Ερώτηση 23	Ερώτηση 24	Ερώτηση 25	Ερώτηση 26	Ερώτηση 27	Ερώτηση 28	Ερώτηση 29	Ερώτηση 30	Ερώτηση 31	Ερώτηση 32
Chi-Square	2,166	16,674	7,921	7,158	5,396	4,579	8,346	3,213	1,761	4,724	15,493	4,316	2,145	8,823
df	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,826	,005	,161	,209	,369	,469	,138	,667	,881	,450	,008	,505	,829	,116
a. Kruskal Wallis Test														
b. Grouping Variable: ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ														

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.11**  
**Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 20**

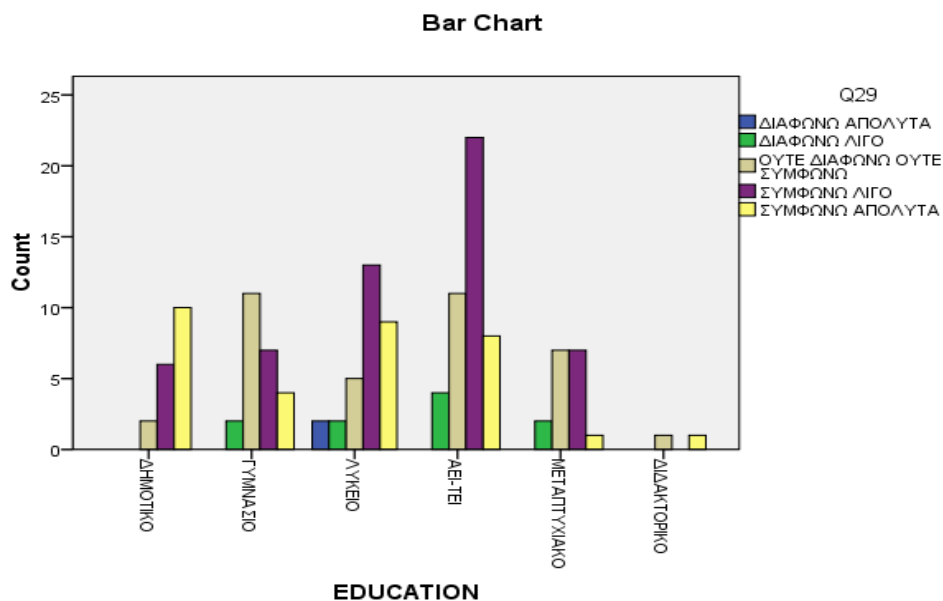
**Πίνακας 4.39**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και μορφωτικού επιπέδου**

Crosstabulation								
			Ερώτηση 20					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	Count	8	8	1	1	0	18
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	44,40%	44,40%	5,60%	5,60%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 20	21,60%	13,80%	4,20%	9,10%	0,00%	13,10%
		% of Total	5,80%	5,80%	0,70%	0,70%	0,00%	13,10%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	Count	8	9	5	1	1	24
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	33,30%	37,50%	20,80%	4,20%	4,20%	100,00%



		% within Ερώτηση 20	21,60%	15,50%	20,80%	9,10%	14,30%	17,50%
		% of Total	5,80%	6,60%	3,60%	0,70%	0,70%	17,50%
	ΛΥΚΕΙΟ	Count	12	14	2	3	0	31
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	38,70%	45,20%	6,50%	9,70%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 20	32,40%	24,10%	8,30%	27,30%	0,00%	22,60%
		% of Total	8,80%	10,20%	1,50%	2,20%	0,00%	22,60%
	ΑΕΙ-ΤΕΙ	Count	7	16	12	4	6	45
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	15,60%	35,60%	26,70%	8,90%	13,30%	100,00%
		% within Ερώτηση 20	18,90%	27,60%	50,00%	36,40%	85,70%	32,80%
		% of Total	5,10%	11,70%	8,80%	2,90%	4,40%	32,80%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	2	10	4	1	0	17
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	11,80%	58,80%	23,50%	5,90%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 20	5,40%	17,20%	16,70%	9,10%	0,00%	12,40%
		% of Total	1,50%	7,30%	2,90%	0,70%	0,00%	12,40%
	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	Count	0	1	0	1	0	2
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%
% within Ερώτηση 20		0,00%	1,70%	0,00%	9,10%	0,00%	1,50%	
% of Total		0,00%	0,70%	0,00%	0,70%	0,00%	1,50%	
Total	Count	37	58	24	11	7	137	
	% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	27,00%	42,30%	17,50%	8,00%	5,10%	100,00%	
	% within Ερώτηση 20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	27,00%	42,30%	17,50%	8,00%	5,10%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.12.**  
**Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 29**

**Πίνακας 4.40**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 29 και μορφωτικού επιπέδου**

Crosstabulation							
			Ερώτηση 29				
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	Count	0	0	2	6	10
ΕΠΙΠΕΔΟ		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	0,00%	11,10%	33,30%	55,60%
		% within Ερώτηση 29	0,00%	0,00%	5,40%	10,90%	30,30%

		% of Total	0,00%	0,00%	1,50%	4,40%	7,30%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	Count	0	2	11	7	4
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	8,30%	45,80%	29,20%	16,70%
		% within Ερώτηση 29	0,00%	20,00%	29,70%	12,70%	12,10%
		% of Total	0,00%	1,50%	8,00%	5,10%	2,90%
	ΛΥΚΕΙΟ	Count	2	2	5	13	9
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	6,50%	6,50%	16,10%	41,90%	29,00%
		% within Ερώτηση 29	100,00%	20,00%	13,50%	23,60%	27,30%
		% of Total	1,50%	1,50%	3,60%	9,50%	6,60%
	ΑΕΙ-ΤΕΙ	Count	0	4	11	22	8
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	8,90%	24,40%	48,90%	17,80%
		% within Ερώτηση 29	0,00%	40,00%	29,70%	40,00%	24,20%
		% of Total	0,00%	2,90%	8,00%	16,10%	5,80%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	2	7	7	1
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	11,80%	41,20%	41,20%	5,90%
		% within Ερώτηση 29	0,00%	20,00%	18,90%	12,70%	3,00%
		% of Total	0,00%	1,50%	5,10%	5,10%	0,70%
	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	Count	0	0	1	0	1
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
		% within Ερώτηση 29	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	3,00%
		% of Total	0,00%	0,00%	0,70%	0,00%	0,70%
Total		Count	2	10	37	55	33
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	1,50%	7,30%	27,00%	40,10%	24,10%
		% within Ερώτηση 29	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

	% of Total	1,50%	7,30%	27,00%	40,10%	24,10%
--	------------	-------	-------	--------	--------	--------

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της** (ερώτηση 20) και **αίσθημα υπερηφάνειας κατά την εκτέλεση της εργασίας** (ερώτηση 29), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32 και το μορφωτικό επίπεδο [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 20, 29 και το μορφωτικό επίπεδο [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### 4.3.4. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal Wallis Test

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε με το Kruskal-Wallis Test, προέκυψαν τα αποτελέσματα που αναφέρονται παρακάτω. Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά αποτελέσματα χωρίστηκαν σε δύο μέρη, δηλαδή σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές που αφορούν, από τη μια πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση και, από την άλλη, την επαγγελματική ικανοποίηση. Όπου βρέθηκε ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε, στη συνέχεια, διασταύρωση πινάκων δεδομένων (*crosstabulation*) για την εξαγωγή των αντίστοιχων αποτελεσμάτων.

##### 4.3.4.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητας** (ερώτηση 13), η οποία περιλαμβάνεται στη διάσταση της περιορισμένης προσωπικής επίτευξης και τη μεταβλητή **αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία** (ερώτηση 14), η οποία αφορά τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.41).

Ειδικότερα, στην ερώτηση 13 προέκυψε ότι, σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες, η κατηγορία με 1-5 έτη προϋπηρεσίας αισθάνεται σπανιότερα δύναμη και ενεργητικότητα (βλ. Διάγραμμα 4.13, Πιν. 4.42) ενώ οι κατηγορίες με 1-5 έτη και 5-10

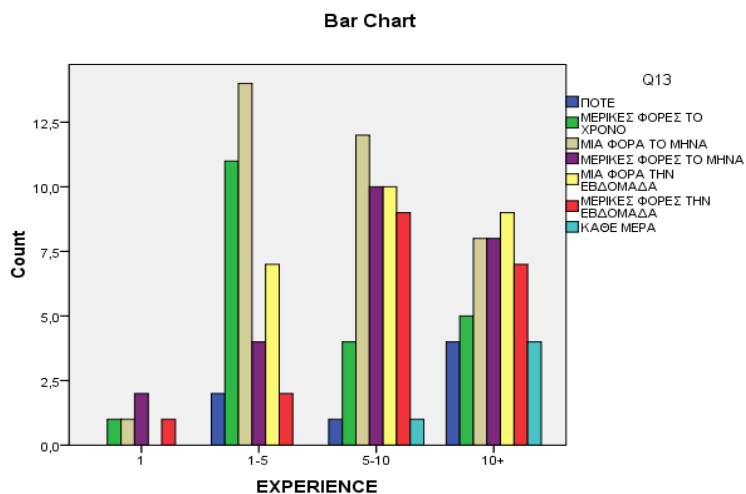
έτη προϋπηρεσίας αισθάνονται συχνότερα απογοήτευση από την εργασία (βλ. Διάγραμμα 4.14, Πιν. 4.43).

**Πίνακας 4.41**

**Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test**

	Ερώτ ηση 6	Ερώτ ηση 7	Ερώτ ηση 8	Ερώτ ηση 9	Ερώτ ηση 10	Ερώτ ηση 11	Ερώτ ηση 12	Ερώτ ηση 13	Ερώτ ηση 14	Ερώτ ηση 15	Ερώτ ηση 16	Ερώτ ηση 17	Ερώτ ηση 18
Chi-Square	0,914	3,738	2,812	1,99	2,393	0,469	2,414	10,369	8,334	1,99	3,76	3,43	2,26
df	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	0,822	0,291	0,422	0,574	0,495	0,926	0,491	0,016	0,04	0,574	0,29	0,33	0,519
a. Kruskal Wallis Test													
b. Grouping Variable: ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ													

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Διάγραμμα 4.13.**

**Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 13**

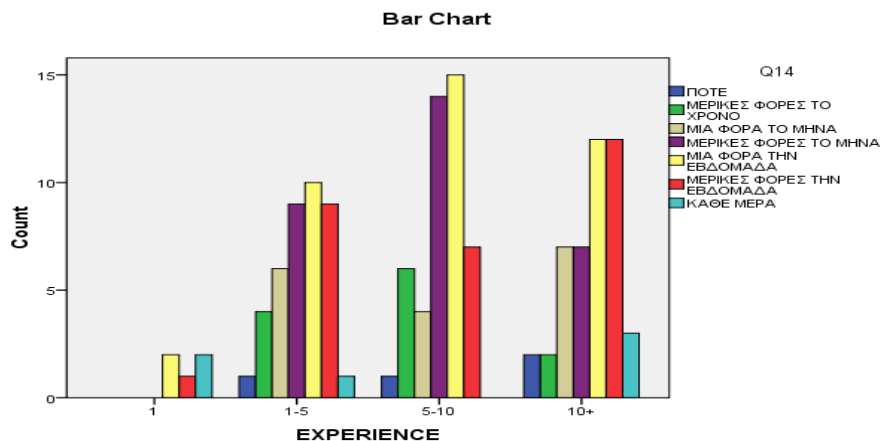
**Πίνακας 4.42**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 13 και χρόνου προϋπηρεσίας**

			Ερώτηση 13							Total
			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΧΡΟΝΟΣ  ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	Count	0	1	1	2	0	1	0	5
		% within ΧΡΟΝΟΣ	0,00 %	20,00 %	20,00 %	40,00 %	0,00%	20,00%	0,00 %	100,00%
		ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ								
		% within Ερώτηση 13	0,00 %	4,80%	2,90 %	8,30%	0,00%	5,30%	0,00 %	3,60 %
	% of Total	0,00 %	0,70%	0,70 %	1,50%	0,00%	0,70%	0,00 %	3,60 %	
	1-Μαϊ	Count	2	11	14	4	7	2	0	40
		% within ΧΡΟΝΟΣ	5,00 %	27,50 %	35,00 %	10,00 %	17,50%	5,00%	0,00 %	100,00%
		ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ								
		% within Ερώτηση 13	28,60 %	52,40 %	40,00 %	16,70 %	26,90%	10,50%	0,00 %	29,20 %
	% of Total	1,50 %	8,00%	10,20 %	2,90%	5,10%	1,50%	0,00 %	29,20 %	
	5-Οκτ	Count	1	4	12	10	10	9	1	47
		% within ΧΡΟΝΟΣ	2,10 %	8,50%	25,50 %	21,30 %	21,30%	19,10%	2,10 %	100,00%
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ										

		% within Ερώτηση 13	14,30 %	19,00 %	34,30 %	41,70 %	38,50%	47,40%	20,00 %	34,30 %
		% of Total	0,70 %	2,90%	8,80 %	7,30%	7,30%	6,60%	0,70 %	34,30 %
	10 +	Count	4	5	8	8	9	7	4	45
		% within ΧΡΟΝΟΣ	8,90 %	11,10 %	17,80 %	17,80 %	20,00%	15,60%	8,90 %	100,00%
		ΠΡΟΫΠΗΡ ΕΣΙΑΣ								
		% within Ερώτηση 13	57,10 %	23,80 %	22,90 %	33,30 %	34,60%	36,80%	80,00 %	32,80 %
% of Total	2,90 %	3,60%	5,80 %	5,80%	6,60%	5,10%	2,90 %	32,80 %		
Total	Count	7	21	35	24	26	19	5	137	
	% within ΧΡΟΝΟΣ	5,10 %	15,30 %	25,50 %	17,50 %	19,00%	13,90%	3,60 %	100,00%	
	ΠΡΟΫΠΗΡ ΕΣΙΑΣ									
	% within Ερώτηση 13	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00 %	
% of Total	5,10 %	15,30 %	25,50 %	17,50 %	19,00%	13,90%	3,60 %	100,00 %		

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.14  
Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 14

Επομένως, για τις μεταβλητές **αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητας** (ερώτηση 13) και **αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία** (ερώτηση 14), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- $H_{1.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18 και τον χρόνο προϋπηρεσίας [Μηδενική Υπόθεση].
- $H_{1.1}$ : Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 13, 14 και τον χρόνο προϋπηρεσίας [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### 4.3.4.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης μεταβλητής «χρόνος προϋπηρεσίας» με το *Kruskal-Wallis Test*

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη** (ερώτηση 22), η οποία αφορά την υποκατηγορία συνθήκες εργασίας, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.44).

Ειδικότερα, προέκυψε ότι, σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες, οι κατηγορίες έως 1 έτος και με 5-10 έτη προϋπηρεσίας θεωρούν συχνότερα ότι πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη (βλ. Διάγραμμα 4.15, Πιν. 4.45).



**Πίνακας 4.43**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 14 και χρόνου προϋπηρεσίας**

Crosstabulation										
			Ερώτηση 14						Total	
			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ		ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ
ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	Count	0	0	0	0	2	1	2	5
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	40,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 14	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,10%	3,40%	33,30%	3,60%
		% of Total	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,70%	1,50%	3,60%
	1-Μαϊ	Count	1	4	6	9	10	9	1	40
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,50%	10,00%	15,00%	22,50%	25,00%	22,50%	2,50%	100,00%
		% within Ερώτηση 14	25,00%	33,30%	35,30%	30,00%	25,60%	31,00%	16,70%	29,20%
		% of Total	0,70%	2,90%	4,40%	6,60%	7,30%	6,60%	0,70%	29,20%
	5-Οκτ	Count	1	6	4	14	15	7	0	47
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,10%	12,80%	8,50%	29,80%	31,90%	14,90%	0,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 14	25,00%	50,00%	23,50%	46,70%	38,50%	24,10%	0,00%	34,30%
		% of Total	0,70%	4,40%	2,90%	10,20%	10,90%	5,10%	0,00%	34,30%
10+	Count	2	2	7	7	12	12	3	45	
	% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	4,40%	4,40%	15,60%	15,60%	26,70%	26,70%	6,70%	100,00%	
	% within Ερώτηση 14	50,00%	16,70%	41,20%	23,30%	30,80%	41,40%	50,00%	32,80%	
	% of Total	1,50%	1,50%	5,10%	5,10%	8,80%	8,80%	2,20%	32,80%	
Total	Count	4	12	17	30	39	29	6	137	
	% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,90%	8,80%	12,40%	21,90%	28,50%	21,20%	4,40%	100,00%	
	% within Ερώτηση 14	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

	% of Total	2,90%	8,80%	12,40%	21,90%	28,50%	21,20%	4,40%	100,00%
--	------------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	-------	---------

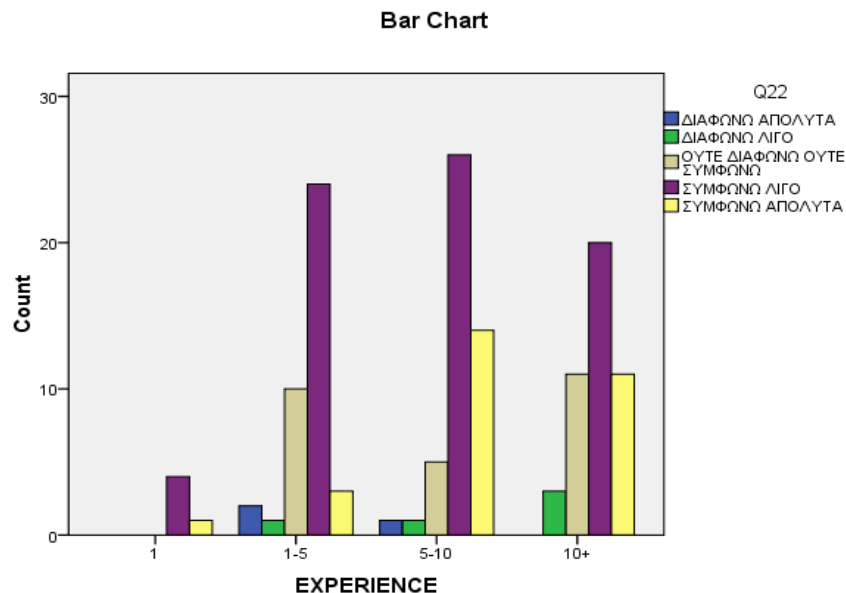
Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

#### Πίνακας 4.44

Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης μεταβλητής  
«χρόνος προϋπηρεσίας» με το Kruskal-Wallis Test

	Ερώτηση 19	Ερώτηση 20	Ερώτηση 21	Ερώτηση 22	Ερώτηση 23	Ερώτηση 24	Ερώτηση 25	Ερώτηση 26	Ερώτηση 27	Ερώτηση 28	Ερώτηση 29	Ερώτηση 30	Ερώτηση 31	Ερώτηση 32
Chi-Square	7,322	5,197	1,284	7,959	3,514	4,191	5,122	2,229	1,535	1,698	,023	3,915	2,352	7,359
df	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,062	,158	,733	,047	,319	,242	,163	,526	,674	,637	,999	,271	,503	,061
a. Kruskal Wallis Test														
b. Grouping Variable: ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΪΠΗΡΕΣΙΑΣ														

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



Διάγραμμα 4.15.

Στατιστικά αποτελέσματα ερώτησης 22

Πίνακας 4.45

Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και χρόνου προϋπηρεσίας

Crosstabulation								
			Ερώτηση 22					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	Count	0	0	0	4	1	5
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	0,00%	0,00%	0,00%	5,40%	3,40%	3,60%
		% of Total	0,00%	0,00%	0,00%	2,90%	0,70%	3,60%
	1-Μαϊ	Count	2	1	10	24	3	40
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	5,00%	2,50%	25,00%	60,00%	7,50%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	66,70%	20,00%	38,50%	32,40%	10,30%	29,20%
		% of Total	1,50%	0,70%	7,30%	17,50%	2,20%	29,20%
	5-Οκτ	Count	1	1	5	26	14	47
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,10%	2,10%	10,60%	55,30%	29,80%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	33,30%	20,00%	19,20%	35,10%	48,30%	34,30%
		% of Total	0,70%	0,70%	3,60%	19,00%	10,20%	34,30%
	10+	Count	0	3	11	20	11	45
		% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	0,00%	6,70%	24,40%	44,40%	24,40%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	0,00%	60,00%	42,30%	27,00%	37,90%	32,80%
		% of Total	0,00%	2,20%	8,00%	14,60%	8,00%	32,80%
Total	Count	3	5	26	74	29	137	
	% within ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%	
	% within Ερώτηση 22	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τη μεταβλητή πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη (ερώτηση 22), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 και τον χρόνο προϋπηρεσίας [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στη μεταβλητή της ερώτησης 22 και τον χρόνο προϋπηρεσίας [Εναλλακτική Υπόθεση].

#### **4.3.5. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Από τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho, προέκυψαν τα αποτελέσματα που αναφέρονται παρακάτω. Επισημαίνεται ότι τα στατιστικά αποτελέσματα χωρίστηκαν σε δύο μέρη, δηλαδή σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές που αφορούν, από τη μια πλευρά, την επαγγελματική εξουθένωση και, από την άλλη, την επαγγελματική ικανοποίηση. Όπου βρέθηκε ισχυρή σχέση μεταξύ των μεταβλητών, πραγματοποιήθηκε, στη συνέχεια, διασταύρωση πινάκων δεδομένων (*crosstabulation*) για την εξαγωγή των αντίστοιχων αποτελεσμάτων.

##### **4.3.5.1. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής εξουθένωσης (ερωτήσεις 6-18) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τη μεταβλητή **αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά** (ερώτηση 8), η οποία περιλαμβάνεται στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.46). Στο Παράρτημα Δ' αποτυπώνονται τα συνολικά στατιστικά αποτελέσματα της υποενότητας 4.3.5.1.

Ειδικότερα, στην ερώτηση 8 προέκυψε ότι το έκτακτο προσωπικό σε σχέση με το τακτικό θεωρεί ότι συχνότερα εργάζεται πολύ σκληρά στη δουλειά, καθώς οι

απαντήσεις κυμάνθηκαν από μια φορά την εβδομάδα έως κάθε μέρα (63 σε σύνολο 72 εργαζομένων) (Πιν. 4.47, 4.48).

**Πίνακας 4.46**

**Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 8
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1,000	,207*
		Sig. (2-tailed)	.	,015
		N	137	137
	Ερώτηση 8	Correlation Coefficient	,207*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,015	.
		N	137	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.47**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 8 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation										
Count										
		Ερώτηση 8								
		ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	Total	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	2	2	3	9	22	19	8	65	
	ΕΚΤΑΚΤΟ	0	1	1	7	21	25	17	72	
Total		2	3	4	16	43	44	25	137	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.48**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 8 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation										
			Ερώτηση 8							Total
			ΠΟΤΕ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝ	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	Count	2	2	3	9	22	19	8	65
		% within ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	3,10 %	3,10%	4,60 %	13,80 %	33,80%	29,20%	12,30 %	100,00%
		% within Ερώτηση 8	100,00%	66,70 %	75,00 %	56,30 %	51,20%	43,20%	32,00 %	47,40 %
		% of Total	1,50 %	1,50%	2,20 %	6,60%	16,10%	13,90%	5,80 %	47,40 %
	ΕΚΤΑΚΤΟ	Count	0	1	1	7	21	25	17	72
		% within ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	0,00 %	1,40%	1,40 %	9,70%	29,20%	34,70%	23,60 %	100,00%
		% within Ερώτηση 8	0,00 %	33,30 %	25,00 %	43,80 %	48,80%	56,80%	68,00 %	52,60 %
		% of Total	0,00 %	0,70%	0,70 %	5,10%	15,30%	18,20%	12,40 %	52,60 %
Total	Count	2	3	4	16	43	44	25	137	
	% within ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	1,50 %	2,20%	2,90 %	11,70 %	31,40%	32,10%	18,20 %	100,00%	
	% within Ερώτηση 8	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00 %	
	% of Total	1,50 %	2,20%	2,90 %	11,70 %	31,40%	32,10%	18,20 %	100,00 %	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τη μεταβλητή **αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά** (ερώτηση 8), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- $H_{1.0}$ : Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 και την υπαλληλική σχέση [Μηδενική Υπόθεση].
- $H_{1.1}$ : Υπάρχει σχέση ανάμεσα στη μεταβλητή της ερώτησης 8 και την υπαλληλική σχέση [Εναλλακτική Υπόθεση].

**4.3.5.2. Έλεγχος πιθανής σχέσης μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης (ερωτήσεις 19-32) και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Από τον στατιστικό έλεγχο, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις μεταβλητές **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της** (ερώτηση 20), η οποία ανήκει στην υποκατηγορία επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η, **πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη** (ερώτηση 22), η οποία αφορά την υποκατηγορία συνθήκες εργασίας και **αίσθημα μερικές φορές ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα** (ερώτηση 24), η οποία συνδέεται με την υποκατηγορία φύση και περιεχόμενο της εργασίας, καθώς το επίπεδο σημαντικότητας βρέθηκε μικρότερο του 0,05 ( $p < 0,05$ ) (βλ. Πιν. 4.49). Στο Παράρτημα Δ' αποτυπώνονται τα συνολικά στατιστικά αποτελέσματα της υποενοτήτας 4.3.5.2.

Ειδικότερα, στην ερώτηση 20 προέκυψε ότι σε σχέση με το έκτακτο, το τακτικό προσωπικό διαφωνεί απόλυτα ότι **ο/η προϊστάμενος/η είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της** (Πιν. 4.50, 4.51), ενώ στις ερωτήσεις 22 και 24 το έκτακτο προσωπικό συμφωνεί απόλυτα (περισσότερο από το τακτικό) ότι **πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη**, αν και εντοπίζεται διαφορά περίπου 10% υπέρ του τακτικού προσωπικού στις επιλογές συμφωνώ λίγο και ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ (Πιν. 4.52, 4.53) και διαφωνεί απόλυτα ότι **αισθάνεται μερικές φορές ότι η εργασία του δεν έχει νόημα** περισσότερο από το τακτικό προσωπικό (Πιν. 4.54, 4.55).

**Πίνακας 4.49**

**Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho**

Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 20
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	,180*
		Sig. (2-tailed)	.	0,035

		N	137	137
	Ερώτηση 20	Correlation Coefficient	,180*	1
		Sig. (2-tailed)	0,035	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 22
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	,194*
		Sig. (2-tailed)	.	0,023
		N	137	137
	Ερώτηση 22	Correlation Coefficient	,194*	1
		Sig. (2-tailed)	0,023	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 24
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-,400**
		Sig. (2-tailed)	.	0
		N	137	137
	Ερώτηση 24	Correlation Coefficient	-,400**	1
		Sig. (2-tailed)	0	.
		N	137	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας



**Πίνακας 4.50**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation							
Count							
		Ερώτηση 20					Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	25	22	11	4	3	65
	ΕΚΤΑΚΤΟ	12	36	13	7	4	72
Total		37	58	24	11	7	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.51**  
**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 20 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation								
			Ερώτηση 22					Total
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	Count	1	2	16	39	7	65
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	1,50%	3,10%	24,60%	60,00%	10,80%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	33,30%	40,00%	61,50%	52,70%	24,10%	47,40%
		% of Total	0,70%	1,50%	11,70%	28,50%	5,10%	47,40%
	ΕΚΤΑΚΤΟ	Count	2	3	10	35	22	72
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	2,80%	4,20%	13,90%	48,60%	30,60%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	66,70%	60,00%	38,50%	47,30%	75,90%	52,60%
		% of Total	1,50%	2,20%	7,30%	25,50%	16,10%	52,60%
Total		Count	3	5	26	74	29	137

	% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%
	% within Ερώτηση 22	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	% of Total	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.52**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation							
Count							
		Ερώτηση 22					Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	1	2	16	39	7	65
	ΕΚΤΑΚΤΟ	2	3	10	35	22	72
Total		3	5	26	74	29	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.53**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 22 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation								
		Ερώτηση 22					Total	
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ		
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	Count	1	2	16	39	7	65
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	1,50%	3,10%	24,60%	60,00%	10,80%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	33,30%	40,00%	61,50%	52,70%	24,10%	47,40%
		% of Total	0,70%	1,50%	11,70%	28,50%	5,10%	47,40%
	ΕΚΤΑΚΤΟΣ	Count	2	3	10	35	22	72
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	2,80%	4,20%	13,90%	48,60%	30,60%	100,00%

		% within Ερώτηση 22	66,70%	60,00%	38,50%	47,30%	75,90%	52,60%
		% of Total	1,50%	2,20%	7,30%	25,50%	16,10%	52,60%
Total		Count	3	5	26	74	29	137
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%
		% within Ερώτηση 22	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		% of Total	2,20%	3,60%	19,00%	54,00%	21,20%	100,00%

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.54.**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 24 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation							
Count							
		Ερώτηση 24					Total
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	13	27	17	5	3	65
	ΕΚΤΑΚΤΟ	37	29	4	1	1	72
Total		50	56	21	6	4	137

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

**Πίνακας 4.55**

**Διασταύρωση πινάκων ερώτησης 24 και υπαλληλικής σχέσης**

Crosstabulation								
		Ερώτηση 24					Total	
		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ		
ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	ΤΑΚΤΙΚΟ	Count	13	27	17	5	3	65
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	20,00%	41,50%	26,20%	7,70%	4,60%	100,00%

		% within Ερώτηση 24	26,00%	48,20%	81,00%	83,30%	75,00%	47,40%
		% of Total	9,50%	19,70%	12,40%	3,60%	2,20%	47,40%
	ΕΚΤΑΚ ΤΟ	Count	37	29	4	1	1	72
		% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	51,40%	40,30%	5,60%	1,40%	1,40%	100,00%
		% within Ερώτηση 24	74,00%	51,80%	19,00%	16,70%	25,00%	52,60%
		% of Total	27,00%	21,20%	2,90%	0,70%	0,70%	52,60%
Total	Count	50	56	21	6	4	137	
	% within ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ	36,50%	40,90%	15,30%	4,40%	2,90%	100,00%	
	% within Ερώτηση 24	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	% of Total	36,50%	40,90%	15,30%	4,40%	2,90%	100,00%	

Πηγή: επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Επομένως, για τις μεταβλητές **ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της** (ερώτηση 20), **πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη** (ερώτηση 22) και **αίσθημα μερικές φορές ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα** (ερώτηση 24), απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και γίνεται δεκτή η εναλλακτική, ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση, ως εξής:

- H<sub>2.0</sub>: Δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 19, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 και την υπαλληλική σχέση [Μηδενική Υπόθεση].
- H<sub>2.1</sub>: Υπάρχει σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές των ερωτήσεων 20, 22, 24 και την υπαλληλική σχέση [Εναλλακτική Υπόθεση].

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

#### 5.1. Εισαγωγή

Σε συνέχεια, των αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης των ερευνητικών δεδομένων που συγκεντρώθηκαν, στο παρόν κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζονται συνολικά με κριτική διάθεση τα ευρήματα της έρευνας και δίνονται απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα και τις ερευνητικές υποθέσεις που προσδιορίστηκαν αρχικά για τις ερευνητικές ανάγκες.

#### 5.2. Συζήτηση και συμπεράσματα της έρευνας

##### 5.2.1. Ως προς το πρώτο ερευνητικό ερώτημα: βαθμός επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ

Με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα διερευνήθηκε το επίπεδο επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ σε σχέση με τις τρεις (3) διαστάσεις που αναπτύχθηκαν θεωρητικά και εννοιολογικά στο θεωρητικό μέρος της εργασίας. Από τις μετρήσεις διαπιστώθηκε ότι στους εργαζόμενους εμφανίζουν ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα οι με αρνητικό περιεχόμενο μεταβλητές **αίσθημα ψυχικής εξάντλησης από την εργασία, αίσθημα εξουθένωσης από την εργασία, αίσθημα κούρασης όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά και αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά**. Ιδιαίτερα υψηλά κινήθηκαν και οι, επίσης με αρνητικό περιεχόμενο, μεταβλητές **αίσθημα κενού την ώρα που σχολάζω από την εργασία και αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία**. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι, κατά μέσο όρο, σχετικά ικανοποιητικά κινήθηκαν και οι με θετικό περιεχόμενο μεταβλητές **αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων, αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία και ήρεμη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν στην εργασία**. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η τοποθέτηση του δείγματος εμφανίζει τα πιο υψηλά επίπεδα στις μεταβλητές που έχουν αρνητικό περιεχόμενο, με αποτέλεσμα το επίπεδο εξουθένωσης να παρουσιάζεται ιδιαίτερα υψηλό.

### **5.2.2. Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα: ύπαρξη ή όχι διαφοροποίησης μεταξύ των επιπέδων των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης**

Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, από την έρευνα προέκυψε ότι το δείγμα εμφανίζει ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά ως προς τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, με τις μεταβλητές **αίσθημα ψυχικής εξάντλησης από την εργασία, αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά και αίσθημα κούρασης όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά** να εμφανίζουν ιδιαίτερα αυξημένα ποσοστά και να ακολουθούν με, επίσης, υψηλά ποσοστά οι μεταβλητές **αίσθημα κενού την ώρα που σχολάω από την εργασία, αίσθημα εξουθένωσης από την εργασία και αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία**. Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω μεταβλητές έχουν όλες αρνητικό περιεχόμενο και, για το λόγο αυτό, οι απαντήσεις του δείγματος έδειξαν υψηλό επίπεδο συναισθηματικής εξάντλησης των συμμετεχόντων σε σχέση με τις υπόλοιπες δύο διαστάσεις της εξουθένωσης. Ως προς τη διάσταση της μειωμένης ή περιορισμένης προσωπικής επίτευξης, διαπιστώθηκε συμφωνία του δείγματος με τις θετικού περιεχομένου μεταβλητές **αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων, αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία και ήρεμη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν στην εργασία**, με αποτέλεσμα το δείγμα να εμφανίζει αυξημένη προσωπική επίτευξη. Τέλος, σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα κινήθηκε και η διάσταση της αποπροσωποποίησης, με το δείγμα να είναι συναισθηματικά ευαισθητοποιημένο με τους ανθρώπους, χωρίς να έχει επηρεαστεί από συναισθηματική σκληρότητα αλλά και να μην εμφανίζει λιγότερη ευαισθησία προς τους ανθρώπους λόγω της εργασίας που παρέχει. Επομένως, από την έρευνα διαπιστώθηκε ιδιαίτερα υψηλή συναισθηματική εξάντληση των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ. Αντιθέτως αποτυπώνεται μειωμένη προσωπική επίτευξη και αποπροσωποποίηση που βρέθηκαν σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα.

### **5.2.3. Ως προς το τρίτο ερευνητικό ερώτημα: βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ**

Με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα διερευνήθηκε το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ σε σχέση με τις επτά (7) υποκατηγορίες που αναπτύχθηκαν θεωρητικά και εννοιολογικά στο θεωρητικό μέρος της εργασίας.

Από τις μετρήσεις διαπιστώθηκε έντονη διαφωνία του δείγματος ως προς τις μεταβλητές που έχουν θετική έννοια, δηλαδή **πίστη ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω, ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της και αίσθημα ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε**. Αυτή η διαφωνία του δείγματος στις ερωτήσεις θετικής έννοιας εκφράζουν την έντονη δυσαρέσκεια και την μη ικανοποίησή του. Αξίζει, ωστόσο, να σημειωθεί ότι σε σχέση με την υποκατηγορία σχέση με τους συναδέλφους, η μεταβλητή **ύπαρξη κλίματος διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά** εμφάνισε έντονη διαφωνία, γεγονός από το οποίο συνεπάγεται ότι το δείγμα θεωρεί στο εργασιακό περιβάλλον τη σχέση μεταξύ συναδέλφων ιδιαίτερα καλή. Περαιτέρω, το δείγμα θεωρεί σε μεγάλο βαθμό ότι **η εργασία του έχει νόημα** καθώς και ότι **ο/η προϊστάμενός/η του δεν είναι άδικος/η μαζί του**. Ωστόσο, αναφορικά με την υποκατηγορία επίβλεψη-εποπτεία από τον/την προϊστάμενο/η, κυρίως, η τάση που επικρατεί στους συμμετέχοντες είναι η ανεπάρκειά του/της σε σχέση με το περιεχόμενο και το αντικείμενο της θέσης ευθύνης του/της, καθώς η πλειοψηφία του δείγματος απάντησε ότι ο/η προϊστάμενος/η δεν είναι πολύ ικανός/ή.

#### **5.2.4. Ως προς το τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα: ύπαρξη πιθανής σχέσης (συσχέτισης) ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζόμενων και τα δημογραφικά και ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, χρόνος προϋπηρεσίας, υπαλληλική σχέση)**

Ως προς το τέταρτο και πέμπτο ερευνητικό ερώτημα, από την έρευνα διαπιστώθηκε, σε γενικές γραμμές, σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση και τα προσωπικά στοιχεία του δείγματος ως προς συγκεκριμένες μεταβλητές των δύο παραπάνω όρων, που μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

##### **5.2.4.1. Σχέση του φύλου με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32**

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, διαπιστώθηκε ότι οι άνδρες του δείγματος αισθάνονται πιο σπάνια δύναμη και ενεργητικότητα σε σχέση με τις γυναίκες αλλά και πιο συχνά βρίσκονται στα όρια της αντοχής τους σε αυτή την εργασία σε σχέση με τις γυναίκες. Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, οι γυναίκες θεωρούν περισσότερο από τους άνδρες ότι υπάρχει καλή επικοινωνία στο χώρο εργασίας αλλά, ωστόσο, αισθάνονται πως οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως

θα έπρεπε, σε σχέση με τους άνδρες που έχουν αντίθετη άποψη, οι οποίοι αισθάνονται, σε γενικές γραμμές, ότι οι προσπάθειές τους ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.

#### **5.2.4.2. Σχέση της ηλικίας με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32**

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, διαπιστώθηκε ότι η ηλικιακή ομάδα έως 29 ετών αισθάνεται συχνότερα καλή διάθεση επειδή στο τέλος της ημέρας έφερε εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσει καθώς και ότι έχει καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία.

Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, προέκυψε ότι οι ηλικιακές ομάδες 50-59 ετών και έως 29 ετών θεωρούν ότι δεν αμείβονται δίκαια για την εργασία που παρέχουν, ενώ η ομάδα άνω των 60 ετών αισθάνεται περισσότερο από τις υπόλοιπες ότι οι προσπάθειές της δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε και, τέλος, οι δύο ακραίες ομάδες (άνω των 60 ετών και έως 29 ετών) θεωρούν δεν υπάρχει κλίμα διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά.

#### **5.2.4.3. Σχέση του μορφωτικού επιπέδου με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32**

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς κάποια μεταβλητή, ενώ ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση διαπιστώθηκε ότι οι απόφοιτοι δημοτικού θεωρούν ότι ο/η προϊστάμενός/η τους δεν είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της ενώ αισθάνονται περισσότερο, σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικιακές κατηγορίες, υπερηφάνεια κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

#### **5.2.4.4. Σχέση του χρόνου προϋπηρεσίας με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32**

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, διαπιστώθηκε ότι, σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες, η κατηγορία με 1-5 έτη προϋπηρεσίας αισθάνεται πιο σπάνια δύναμη και ενεργητικότητα ενώ οι κατηγορίες με 1-5 έτη και 5-10 έτη προϋπηρεσίας αισθάνονται συχνότερα απογοήτευση από την εργασία.

Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, προέκυψε ότι οι κατηγορίες έως 1 έτος και με 5-10 έτη προϋπηρεσίας θεωρούν συχνότερα ότι πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν τη διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη.



#### **5.2.4.5. Σχέση της υπαλληλικής σχέσης με τις μεταβλητές των ερωτήσεων 6-32**

Αναφορικά με την επαγγελματική εξουθένωση, διαπιστώθηκε ότι το έκτακτο προσωπικό θεωρεί συχνότερα ότι εργάζεται πολύ σκληρά στη δουλειά, ενώ αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση το τακτικό προσωπικό θεωρεί περισσότερο από το έκτακτο ότι ο/η προϊστάμενος/η δεν είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της. Αντίθετα, το έκτακτο προσωπικό θεωρεί σε μεγαλύτερο βαθμό ότι πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη, ενώ δεν συμφωνεί ότι μερικές φορές ότι η εργασία του δεν έχει νόημα.

### **5.3. Γενικά συμπεράσματα**

Στην παρούσα έρευνα μελετήθηκε το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης σε υπαλλήλους της κεντρικής υπηρεσίας της ΕΥΔΑΠ, καθώς είναι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα των υπαλλήλων και συνεπώς την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού. Διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης σε σχέση με τις υπόλοιπες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δεν πιστεύει ότι αμείβεται δίκαια για την εργασία που παρέχει και ότι οι προσπάθειές του ανταμείβονται όπως θα έπρεπε, δεν πιστεύει επίσης ότι ο προϊστάμενός του είναι ικανός στη δουλειά του. Παρ' όλα αυτά, πιστεύει ότι υπάρχει θετικό κλίμα στο εργοστασιακό περιβάλλον και ότι ο προϊστάμενός του δεν είναι άδικος μαζί του. Διαπιστώθηκε ότι οι άντρες αισθάνονται πιο σπάνια δύναμη κι ενεργητικότητα σε σχέση με τις γυναίκες, ενώ οι γυναίκες θεωρούν ότι υπάρχει καλή επικοινωνία στο χώρο της εργασίας αλλά αισθάνονται πως οι προσπάθειές τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε. Ακόμη, βρέθηκε ότι οι απόφοιτοι δημοτικού αισθάνονται περισσότερο υπερηφάνεια, σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες, κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί, ότι το έκτακτο προσωπικό αισθάνεται συχνότερα, σε σχέση με το τακτικό, ότι εργάζεται πολύ σκληρά στη δουλειά.

### **5.4. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Οι προβληματισμοί που αναπτύχθηκαν στην εργασία δεν εξαντλούνται στις πτυχές που εξετάστηκαν στα πλαίσια της παρούσας έρευνας. Αντίστοιχες έρευνες θα μπορούσαν να διεξαχθούν μελλοντικά σε μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ. Για παράδειγμα θα μπορούσαν να αναζητηθούν συμμετέχοντες σε όλο το νομό Αττικής, προκειμένου να καλυφθεί γεωγραφικά μία

ευρύτερη περιοχή, ώστε τα ερευνητικά αποτελέσματα να μπορούν να γενικευθούν στο γενικό πληθυσμό των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ. Επιπρόσθετα, για την πληρέστερη εξέταση και διερεύνηση του κεντρικού θέματος της εργασίας θα μπορούσαν να διεξαχθούν μελλοντικά έρευνες με τη χρήση ποσοτικής (ερωτηματολόγιο) αλλά και ποιοτικής μεθόδου (συνεντεύξεις) συνδυαστικά, προκειμένου να γίνει τριγωνοποίηση των δεδομένων. Τέλος, θα ήταν πολύ ενδιαφέρον να γίνει μελλοντικά σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης με αυτά που θα προκύψουν από αντίστοιχες έρευνες σε άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας στην Ελλάδα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: «Ερωτηματολόγιο Έρευνας»

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Στο πλαίσιο παρακολούθησης του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» στο Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και για τις ανάγκες ολοκλήρωσης της διπλωματικής μου εργασίας, διεξάγω έρευνα που αφορά αποκλειστικά τους εργαζόμενους της ΕΥΔΑΠ, οι οποίοι παρέχουν την εργασία τους στην κεντρική υπηρεσία διοίκησης της ΕΥΔΑΠ στο Γαλάτσι. Η έρευνα έχει ως στόχο τη διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής εξουθένωσης και ικανοποίησης των εργαζομένων σε σχέση με την εργασία τους.

Η συμβολή σας είναι απαραίτητη αλλά και απολύτως αναγκαία για τη διεξαγωγή και ολοκλήρωση της έρευνας καθώς οι απαντήσεις σας στο παρακάτω ερωτηματολόγιο θα συμβάλλουν σημαντικά στη διερεύνηση του θέματος της εργασίας. Επισημαίνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια τόσο ως προς τη συμμετοχή σας στην έρευνα όσο και ως προς το περιεχόμενο των απαντήσεών σας. Οι απαντήσεις που θα δώσετε στις παρακάτω ερωτήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Θα ήταν ιδιαίτερα σημαντική η εισαγωγή σας στο link της έρευνας που σας έχει αποσταλεί με το παρόν e-mail καθώς και η συμπλήρωση της φόρμας του ερωτηματολογίου από εσάς, η οποία είναι διαθέσιμη από 02/04/2022 έως 23/04/2022, για την ταχύτερη ολοκλήρωση της έρευνας, τα αποτελέσματα της οποίας θα γνωστοποιηθούν σε όποιον συνάδελφο επιθυμεί να λάβει τη σχετική ενημέρωση.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας καθώς και για την πολύτιμη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση,

Σοφία Μαρίνα Σομπόνη

E-mail: sofia.somb@hotmail.com.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΩΤΗ: Δημογραφικά στοιχεία**

Παρακάτω καλείστε να συμπληρώσετε τα ατομικά και εργασιακά σας στοιχεία, τα οποία είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Παρακαλώ επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

### **1. Φύλο**

Ανδρας

Γυναίκα

### **2. Ηλικία**

Έως 29

30-39

40-49

50-59

60 και άνω

### **3. Μορφωτικό επίπεδο (παρακαλώ επιλέξτε το ανώτερο πτυχίο που διαθέτετε)**

Απόφοιτος/η Δημοτικού

Απόφοιτος/η Γυμνασίου

Απόφοιτος/η Λυκείου

Απόφοιτος/η ΑΕΙ - ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών

Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου σπουδών

### **4. Χρόνος προϋπηρεσίας στην ΕΥΔΑΠ**

Έως 1 έτος

1-5 έτη

5-10 έτη

Πάνω από 10 έτη

### **5. Υπαλληλική σχέση με την ΕΥΔΑΠ**

Τακτικό προσωπικό

Έκτακτο προσωπικό

## **ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΕΥΤΕΡΗ: Ερωτήσεις για την επαγγελματική εξουθένωση**

Σε αυτή την ενότητα καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στην εργασία. Παρακαλώ επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

### **6. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος/η από την εργασία μου.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

### **7. Νιώθω κουρασμένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

### **8. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**9. Νιώθω «άδειος/α» την ώρα που σχολάζω από την εργασία μου.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**10. Νιώθω εξουθενωμένος/η από την εργασία μου.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**11. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την εργασία.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**12. Με προβληματίζει ότι σιγά-σιγά αυτή η εργασία με κάνει συναισθηματικά πιο σκληρό/ή.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα

Μερικές φορές την εβδομάδα

Κάθε μέρα

**13. Νιώθω γεμάτος/η δύναμη και ενεργητικότητα.**

Ποτέ

Μερικές φορές το χρόνο

Μια φορά το μήνα

Μερικές φορές το μήνα

Μια φορά την εβδομάδα

Μερικές φορές την εβδομάδα

Κάθε μέρα

**14. Νιώθω απογοητευμένος/η από την εργασία μου.**

Ποτέ

Μερικές φορές το χρόνο

Μια φορά το μήνα

Μερικές φορές το μήνα

Μια φορά την εβδομάδα

Μερικές φορές την εβδομάδα

Κάθε μέρα

**15. Στο τέλος της ημέρας, έχω καλή διάθεση που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων.**

Ποτέ

Μερικές φορές το χρόνο

Μια φορά το μήνα

Μερικές φορές το μήνα

Μια φορά την εβδομάδα

Μερικές φορές την εβδομάδα

Κάθε μέρα

**16. Νιώθω ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**17. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**18. Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στην εργασία μου.**

- Ποτέ
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μια φορά το μήνα
- Μερικές φορές το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μερικές φορές την εβδομάδα
- Κάθε μέρα

**ΕΝΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΗ: Ερωτήσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση**

Σε αυτή την ενότητα καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν το αίσθημα της επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασία. Παρακαλώ επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

**19. Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω.**

- Διαφωνώ απόλυτα



- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**20. Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**21. Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω, πέραν του μισθού (π.χ. επιδόματα που συνδέονται με τη θέση εργασίας που καλύπτεται ως μόνιμο ή ως έκτακτο προσωπικό κ.ά. ).**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**22. Πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**23. Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζομαι στο ίδιο τμήμα.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο

Συμφωνώ απόλυτα

**24. Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου δεν έχει νόημα.**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ λίγο

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ λίγο

Συμφωνώ απόλυτα

**25. Η επικοινωνία φαίνεται καλή μέσα στον εργασιακό χώρο της κεντρικής υπηρεσίας διοίκησης της ΕΥΔΑΠ.**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ λίγο

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ λίγο

Συμφωνώ απόλυτα

**26. Ο/Η προϊστάμενός/ή μου είναι άδικος/η μαζί μου.**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ λίγο

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ λίγο

Συμφωνώ απόλυτα

**27. Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου.**

Διαφωνώ απόλυτα

Διαφωνώ λίγο

Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ

Συμφωνώ λίγο

Συμφωνώ απόλυτα

**28. Ο/Η προϊστάμενός/η μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**29. Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**30. Αισθάνομαι ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**31. Υπάρχει κλίμα διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**32. Οι εργασίες μου ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.**

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

**ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ, ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ  
ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΑΣ.**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β': «Κωδικοποίηση ερευνητικών μεταβλητών»

- EM<sub>1</sub> μεταβλητή **ID-κωδικός αριθμός** που αποδίδεται σε κάθε άτομο του δείγματος (από 1 έως 127)
- EM<sub>2</sub> μεταβλητή **φύλο** (ερώτηση 1)
- EM<sub>3</sub> μεταβλητή **ηλικία** (ερώτηση 2)
- EM<sub>4</sub> μεταβλητή **μορφωτικό επίπεδο** (ερώτηση 3)
- EM<sub>5</sub> μεταβλητή **χρόνος προϋπηρεσίας** (ερώτηση 4)
- EM<sub>6</sub> μεταβλητή **υπαλληλική σχέση** (ερώτηση 5)
- EM<sub>7</sub> μεταβλητή **αίσθημα ψυχικής εξάντλησης από την εργασία** (ερώτηση 6)
- EM<sub>8</sub> μεταβλητή **αίσθημα κούρασης όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μια μέρα στη δουλειά** (ερώτηση 7)
- EM<sub>9</sub> μεταβλητή **αίσθημα ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά** (ερώτηση 8)
- EM<sub>10</sub> μεταβλητή **αίσθημα κενού την ώρα που σχολάζω από την εργασία** (ερώτηση 9)
- EM<sub>11</sub> μεταβλητή **αίσθημα εξουθένωσης από την εργασία** (ερώτηση 10)
- EM<sub>12</sub> μεταβλητή **αίσθημα λιγότερης ευαισθησίας προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή την εργασία** (ερώτηση 11)
- EM<sub>13</sub> μεταβλητή **προβληματισμός ότι σιγά-σιγά αυτή η εργασία οδηγεί σε συναισθηματική σκληρότητα** (ερώτηση 12)
- EM<sub>14</sub> μεταβλητή **αίσθημα δύναμης και ενεργητικότητας** (ερώτηση 13)
- EM<sub>15</sub> μεταβλητή **αίσθημα απογοήτευσης από την εργασία** (ερώτηση 14)
- EM<sub>16</sub> μεταβλητή **αίσθημα καλής διάθεσης, στο τέλος της ημέρας, που έφερα εις πέρας τις εργασίες που έπρεπε να εκτελέσω στα πλαίσια άσκησης των εργασιακών μου καθηκόντων** (ερώτηση 15)
- EM<sub>17</sub> μεταβλητή **αίσθημα ότι έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή την εργασία** (ερώτηση 16)

- EM<sub>18</sub> μεταβλητή **αίσθημα** ότι βρίσκομαι στα όρια αντοχής μου σε αυτή την εργασία (ερώτηση 17)
- EM<sub>19</sub> μεταβλητή ήρεμη αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν στην εργασία (ερώτηση 18)
- EM<sub>20</sub> μεταβλητή **πίστη** ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που παρέχω (ερώτηση 19)
- EM<sub>21</sub> μεταβλητή ο/η προϊστάμενός/η μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του/της (ερώτηση 20)
- EM<sub>22</sub> μεταβλητή **μη ικανοποίηση** από τις πρόσθετες παροχές, πέραν του μισθού (ερώτηση 21)
- EM<sub>23</sub> μεταβλητή πολλοί από τους ισχύοντες κανονισμούς και διαδικασίες καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς, δύσκολη (ερώτηση 22)
- EM<sub>24</sub> μεταβλητή **αίσθημα** συμπάθειας προς τους συναδέλφους (ερώτηση 23)
- EM<sub>25</sub> μεταβλητή **αίσθημα** μερικές φορές ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα (ερώτηση 24)
- EM<sub>26</sub> μεταβλητή **ύπαρξη** καλής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας (ερώτηση 25)
- EM<sub>27</sub> μεταβλητή ο/η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η μαζί μου (ερώτηση 26)
- EM<sub>28</sub> μεταβλητή **πιο σκληρή** δουλειά εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων (ερώτηση 27)
- EM<sub>29</sub> μεταβλητή ο/η προϊστάμενός/η μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (ερώτηση 28)
- EM<sub>30</sub> μεταβλητή **αίσθημα** υπερηφάνειας κατά την εκτέλεση της εργασίας (ερώτηση 29)
- EM<sub>31</sub> μεταβλητή **αίσθημα** ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε (ερώτηση 30)
- EM<sub>32</sub> μεταβλητή **ύπαρξη** κλίματος διαπληκτισμών και διαμάχης στη δουλειά (ερώτηση 31)
- EM<sub>33</sub> μεταβλητή **ανάθεση** εργασιών χωρίς πλήρη επεξήγηση (ερώτηση 32)

Οι ερευνητικές μεταβλητές διακρίθηκαν σε δύο κατηγορίες:

- Ιεραρχικές ή διατακτικές μεταβλητές (ordinal variances)
- Κατηγορικές ή ονομαστικές μεταβλητές (nominal variances)

Αναφορικά με την κωδικοποίηση των ιεραρχικών ή διατακτικών ερευνητικών μεταβλητών, ισχύουν τα εξής:

- Οι μεταβλητές EM<sub>8</sub> έως και EM<sub>19</sub> κωδικοποιήθηκαν με την απόδοση των παρακάτω αριθμητικών τιμών σε κάθε απαντητική επιλογή ως ακολούθως:

<b>Ποτέ</b>	<b>1</b>
<b>Μερικές φορές το χρόνο</b>	<b>2</b>
<b>Μια φορά το μήνα</b>	<b>3</b>
<b>Μερικές φορές το μήνα</b>	<b>4</b>
<b>Μια φορά την εβδομάδα</b>	<b>5</b>
<b>Μερικές φορές την εβδομάδα</b>	<b>6</b>
<b>Κάθε μέρα</b>	<b>7</b>

- Οι μεταβλητές EM<sub>20</sub> έως και EM<sub>33</sub> κωδικοποιήθηκαν με την απόδοση των παρακάτω αριθμητικών τιμών σε κάθε απαντητική επιλογή ως ακολούθως:

<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>1</b>
<b>Διαφωνώ λίγο</b>	<b>2</b>
<b>Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ</b>	<b>3</b>
<b>Συμφωνώ λίγο</b>	<b>4</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>5</b>

- Οι μεταβλητές των δημογραφικών στοιχείων (EM<sub>2</sub>, EM<sub>3</sub>, EM<sub>4</sub>, EM<sub>5</sub> και EM<sub>6</sub>) κωδικοποιήθηκαν με την απόδοση των παρακάτω αριθμητικών τιμών σε κάθε απαντητική επιλογή ως ακολούθως:

- **Φύλο**

<b>Άνδρας</b>	<b>1</b>
<b>Γυναίκα</b>	<b>2</b>

- **Ηλικία**

<b>Έως 29</b>	<b>1</b>
<b>30-39</b>	<b>2</b>

<b>40-49</b>	<b>3</b>
<b>50-59</b>	<b>4</b>
<b>60 και άνω</b>	<b>5</b>

- **Μορφωτικό επίπεδο**

<b>Απόφοιτος/η Δημοτικού</b>	<b>1</b>
<b>Απόφοιτος/η Γυμνασίου</b>	<b>2</b>
<b>Απόφοιτος/η Λυκείου</b>	<b>3</b>
<b>Απόφοιτος/η ΑΕΙ - ΑΤΕΙ</b>	<b>4</b>
<b>Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών</b>	<b>5</b>
<b>Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου σπουδών</b>	<b>6</b>

- **Χρόνος προϋπηρεσίας στην ΕΥΔΑΠ**

<b>Έως 1 έτος</b>	<b>1</b>
<b>1-5 έτη</b>	<b>2</b>
<b>5-10 έτη</b>	<b>3</b>
<b>Πάνω από 10 έτη</b>	<b>4</b>

- **Υπαλληλική σχέση με την ΕΥΔΑΠ**

<b>Τακτικό προσωπικό</b>	<b>1</b>
<b>Έκτακτο προσωπικό</b>	<b>2</b>



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ': «Πίνακες περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης αποτελεσμάτων με το λογισμικό πρόγραμμα SPSS»**

**I. Στατιστικά αποτελέσματα Ερωτήσεων 6-18**

**Πίνακας 1. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	2	1,5	1,5	1,5
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	2	1,5	1,5	2,9
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	4	2,9	2,9	5,8
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	14	10,2	10,2	16,1
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	39	28,5	28,5	44,5
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	45	32,8	32,8	77,4
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	31	22,6	22,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 2. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	2	1,5	1,5	1,5
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	2	1,5	1,5	2,9
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	4	2,9	2,9	5,8
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	20	14,6	14,6	20,4
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	39	28,5	28,5	48,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	48	35,0	35,0	83,9
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	22	16,1	16,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 3. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	2	1,5	1,5	1,5

ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	3	2,2	2,2	3,6
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	4	2,9	2,9	6,6
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	16	11,7	11,7	18,2
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	43	31,4	31,4	49,6
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	44	32,1	32,1	81,8
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	25	18,2	18,2	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 4. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	3	2,2	2,2	2,2
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	7	5,1	5,1	7,3
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	12	8,8	8,8	16,1
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	31	22,6	22,6	38,7
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	39	28,5	28,5	67,2
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	37	27,0	27,0	94,2
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	8	5,8	5,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 5**

**Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	3	2,2	2,2	2,2
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	5	3,6	3,6	5,8
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	5	3,6	3,6	9,5
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	27	19,7	19,7	29,2
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	44	32,1	32,1	61,3
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	38	27,7	27,7	89,1
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	15	10,9	10,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 6**

**Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	6	4,4	4,4	4,4
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	20	14,6	14,6	19,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	49	35,8	35,8	54,7
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	36	26,3	26,3	81,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	17	12,4	12,4	93,4
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	7	5,1	5,1	98,5
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	2	1,5	1,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 7. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	7	5,1	5,1	5,1
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	37	27,0	27,0	32,1

ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	46	33,6	33,6	65,7
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	26	19,0	19,0	84,7
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	13	9,5	9,5	94,2
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	5	3,6	3,6	97,8
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	3	2,2	2,2	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 8. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΤΕ	7	5,1	5,1	5,1
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	21	15,3	15,3	20,4
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	35	25,5	25,5	46,0
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	24	17,5	17,5	63,5
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	26	19,0	19,0	82,5
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	19	13,9	13,9	96,4
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	5	3,6	3,6	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 9. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΠΟΤΕ	4	2,9	2,9	2,9

ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	12	8,8	8,8	11,7
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	17	12,4	12,4	24,1
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	30	21,9	21,9	46,0
ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	39	28,5	28,5	74,5
ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	29	21,2	21,2	95,6
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	6	4,4	4,4	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 10. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	3	2,2	2,2	2,2
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	3	2,2	2,2	4,4
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	5	3,6	3,6	8,0
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	31	22,6	22,6	30,7
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	44	32,1	32,1	62,8
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	45	32,8	32,8	95,6
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	6	4,4	4,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 11. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	ΠΟΤΕ	4	2,9	2,9	2,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	6	4,4	4,4	7,3
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	9	6,6	6,6	13,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	29	21,2	21,2	35,0
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	41	29,9	29,9	65,0
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	35	25,5	25,5	90,5
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	13	9,5	9,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 12. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	13	9,5	9,5	9,5
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	23	16,8	16,8	26,3
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	35	25,5	25,5	51,8
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	31	22,6	22,6	74,5
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	17	12,4	12,4	86,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	14	10,2	10,2	97,1
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	4	2,9	2,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 13. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΟΤΕ	4	2,9	2,9	2,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ	4	2,9	2,9	5,8
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ	8	5,8	5,8	11,7
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	24	17,5	17,5	29,2
	ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	53	38,7	38,7	67,9
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	29	21,2	21,2	89,1
	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	15	10,9	10,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

## II. Στατιστικά αποτελέσματα Ερωτήσεων 19-32

**Πίνακας 14. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	32	23,4	23,4	23,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	52	38,0	38,0	61,3
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	25	18,2	18,2	79,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	17	12,4	12,4	92,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	8,0	8,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 15. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	37	27,0	27,0	27,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	58	42,3	42,3	69,3
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	24	17,5	17,5	86,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	11	8,0	8,0	94,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	5,1	5,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 16. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	2,2	2,2	2,2
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	7	5,1	5,1	7,3
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	14	10,2	10,2	17,5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	70	51,1	51,1	68,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	43	31,4	31,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 17. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	2,2	2,2	2,2
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	3,6	3,6	5,8
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	26	19,0	19,0	24,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	74	54,0	54,0	78,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	29	21,2	21,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 18. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 23**



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	,7	,7	,7
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	3	2,2	2,2	2,9
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	5	3,6	3,6	6,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	53	38,7	38,7	45,3
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	75	54,7	54,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 19. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	50	36,5	36,5	36,5
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	56	40,9	40,9	77,4
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	21	15,3	15,3	92,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	6	4,4	4,4	97,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	2,9	2,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 20. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	2,2	2,2	2,2
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	6	4,4	4,4	6,6
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	15	10,9	10,9	17,5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	65	47,4	47,4	65,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	48	35,0	35,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 21. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	33	24,1	24,1	24,1
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	61	44,5	44,5	68,6
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	32	23,4	23,4	92,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	8	5,8	5,8	97,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	2,2	2,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 22. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	15	10,9	10,9	10,9
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	26	19,0	19,0	29,9
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	57	41,6	41,6	71,5
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	28	20,4	20,4	92,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	8,0	8,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 23. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	4,4	4,4	4,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	30	21,9	21,9	26,3
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	49	35,8	35,8	62,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	47	34,3	34,3	96,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	3,6	3,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 24. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 29**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	1,5	1,5	1,5
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	7,3	7,3	8,8
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	37	27,0	27,0	35,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	55	40,1	40,1	75,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	33	24,1	24,1	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 25. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 30**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	28	20,4	20,4	20,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	60	43,8	43,8	64,2
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	42	30,7	30,7	94,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	3,6	3,6	98,5
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	1,5	1,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 26. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 31**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	43	31,4	31,4	31,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	61	44,5	44,5	75,9
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	26	19,0	19,0	94,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	5	3,6	3,6	98,5
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	1,5	1,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

**Πίνακας 27. Συγκεντρωτικά Στατιστικά Στοιχεία-ΕΡΩΤΗΣΗ 32**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	4,4	4,4	4,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	10	7,3	7,3	11,7
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	41	29,9	29,9	41,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΛΙΓΟ	66	48,2	48,2	89,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	14	10,2	10,2	100,0
Total	137	100,0	100,0	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ': «Πίνακες επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης»

Πίνακας 28. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 6-18)

Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 6
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,021
		Sig. (2-tailed)	.	0,803
		N	137	137
	Ερώτηση 6	Correlation Coefficient	-0,021	1
		Sig. (2-tailed)	0,803	.
		N	137	137
Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 7
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,069
		Sig. (2-tailed)	.	0,424
		N	137	137
	Ερώτηση 7	Correlation Coefficient	0,069	1
		Sig. (2-tailed)	0,424	.
		N	137	137
Correlations				

			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 8
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,065
		Sig. (2-tailed)	.	0,447
		N	137	137
	Ερώτηση 8	Correlation Coefficient	-0,065	1
		Sig. (2-tailed)	0,447	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 9
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,047
		Sig. (2-tailed)	.	0,587
		N	137	137
	Ερώτηση 9	Correlation Coefficient	-0,047	1
		Sig. (2-tailed)	0,587	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 10
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,006
		Sig. (2-tailed)	.	0,943
		N	137	137
	Ερώτηση 10	Correlation Coefficient	-0,006	1
		Sig. (2-tailed)	0,943	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 11

Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,085
		Sig. (2-tailed)	.	0,322
		N	137	137
	Ερώτηση 11	Correlation Coefficient	-0,085	1
		Sig. (2-tailed)	0,322	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 12
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,059
		Sig. (2-tailed)	.	0,494
		N	137	137
	Ερώτηση 12	Correlation Coefficient	0,059	1
		Sig. (2-tailed)	0,494	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 13
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	,527**
		Sig. (2-tailed)	.	0
		N	137	137
	Ερώτηση 13	Correlation Coefficient	,527**	1
		Sig. (2-tailed)	0	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 14
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,166

		Sig. (2-tailed)	.	0,053
		N	137	137
	Ερώτηση 14	Correlation Coefficient	0,166	1
		Sig. (2-tailed)	0,053	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 15
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,041
		Sig. (2-tailed)	.	0,637
		N	137	137
	Ερώτηση 15	Correlation Coefficient	0,041	1
		Sig. (2-tailed)	0,637	.
		N	137	137
	<b>Correlations</b>			
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 16
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,081
		Sig. (2-tailed)	.	0,345
		N	137	137
	Ερώτηση 16	Correlation Coefficient	0,081	1
		Sig. (2-tailed)	0,345	.
		N	137	137
	<b>Correlations</b>			
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 17
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-,247**
		Sig. (2-tailed)	.	0,004
		N	137	137



	Ερώτηση 17	Correlation Coefficient	-,247**	1
		Sig. (2- tailed)	0,004	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 18
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,058
		Sig. (2- tailed)	.	0,499
		N	137	137
	Ερώτηση 18	Correlation Coefficient	0,058	1
		Sig. (2- tailed)	0,499	.
		N	137	137

**Πίνακας 29. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «φύλο» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 19-32)**

Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 19
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,007
		Sig. (2-tailed)	.	0,938
		N	137	137
	Ερώτηση 19	Correlation Coefficient	-0,007	1
		Sig. (2-tailed)	0,938	.
		N	137	137
Correlations				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 20
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,004
		Sig. (2-tailed)	.	0,966
		N	137	137
	Ερώτηση 20	Correlation Coefficient	-0,004	1
		Sig. (2-tailed)	0,966	.
		N	137	137
Correlations				

			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 21
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,096
		Sig. (2-tailed)	.	0,263
		N	137	137
	Ερώτηση 21	Correlation Coefficient	-0,096	1
		Sig. (2-tailed)	0,263	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 22
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,064
		Sig. (2-tailed)	.	0,457
		N	137	137
	Ερώτηση 22	Correlation Coefficient	0,064	1
		Sig. (2-tailed)	0,457	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 23
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,028
		Sig. (2-tailed)	.	0,748
		N	137	137
	Ερώτηση 23	Correlation Coefficient	-0,028	1
		Sig. (2-tailed)	0,748	.

		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 24
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,066
		Sig. (2-tailed)	.	0,442
		N	137	137
	Ερώτηση 24	Correlation Coefficient	0,066	1
		Sig. (2-tailed)	0,442	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 25
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	,234**
		Sig. (2-tailed)	.	0,006
		N	137	137
	Ερώτηση 25	Correlation Coefficient	,234**	1
		Sig. (2-tailed)	0,006	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 26
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,02
		Sig. (2-tailed)	.	0,82
		N	137	137

	Ερώτηση 26	Correlation Coefficient	-0,02	1
		Sig. (2- tailed)	0,82	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 27
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,03
		Sig. (2- tailed)	.	0,727
		N	137	137
	Ερώτηση 27	Correlation Coefficient	-0,03	1
		Sig. (2- tailed)	0,727	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 28
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	0,103
		Sig. (2- tailed)	.	0,23
		N	137	137
	Ερώτηση 28	Correlation Coefficient	0,103	1
		Sig. (2- tailed)	0,23	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 29
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,157
		Sig. (2- tailed)	.	0,067
		N	137	137
	Ερώτηση 29	Correlation Coefficient	-0,157	1

		Sig. (2-tailed)	0,067	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 30
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-,232**
		Sig. (2-tailed)	.	0,006
		N	137	137
	Ερώτηση 30	Correlation Coefficient	-,232**	1
		Sig. (2-tailed)	0,006	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 31
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,047
		Sig. (2-tailed)	.	0,582
		N	137	137
	Ερώτηση 31	Correlation Coefficient	-0,047	1
		Sig. (2-tailed)	0,582	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΦΥΛΟ	Ερώτηση 32
Spearman's rho	ΦΥΛΟ	Correlation Coefficient	1	-0,041
		Sig. (2-tailed)	.	0,63
		N	137	137
	Ερώτηση 32	Correlation Coefficient	-0,041	1
		Sig. (2-tailed)	0,63	.
		N	137	137

**Πίνακας 30. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 6-18)**

Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 6
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,054
		Sig. (2-tailed)	.	0,529
		N	137	137
	Ερώτηση 6	Correlation Coefficient	0,054	1
		Sig. (2-tailed)	0,529	.
		N	137	137
Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 7
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,072
		Sig. (2-tailed)	.	0,401
		N	137	137
	Ερώτηση 7	Correlation Coefficient	-0,072	1
		Sig. (2-tailed)	0,401	.
		N	137	137
Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 8
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	,207*
		Sig. (2-tailed)	.	0,015
		N	137	137

	Ερώτηση 8	Correlation Coefficient	,207*	1
		Sig. (2-tailed)	0,015	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 9
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,118
		Sig. (2-tailed)	.	0,17
		N	137	137
	Ερώτηση 9	Correlation Coefficient	-0,118	1
		Sig. (2-tailed)	0,17	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 10
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,061
		Sig. (2-tailed)	.	0,478
		N	137	137
	Ερώτηση 10	Correlation Coefficient	-0,061	1
		Sig. (2-tailed)	0,478	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 11
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,045
		Sig. (2-tailed)	.	0,603
		N	137	137



	Ερώτηση 11	Correlation Coefficient	-0,045	1
		Sig. (2-tailed)	0,603	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 12
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,057
		Sig. (2-tailed)	.	0,511
		N	137	137
	Ερώτηση 12	Correlation Coefficient	0,057	1
		Sig. (2-tailed)	0,511	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 13
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,017
		Sig. (2-tailed)	.	0,846
		N	137	137
	Ερώτηση 13	Correlation Coefficient	0,017	1
		Sig. (2-tailed)	0,846	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 14
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,004
		Sig. (2-tailed)	.	0,963
		N	137	137

	Ερώτηση 14	Correlation Coefficient	0,004	1
		Sig. (2-tailed)	0,963	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 15
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,002
		Sig. (2-tailed)	.	0,98
		N	137	137
	Ερώτηση 15	Correlation Coefficient	0,002	1
		Sig. (2-tailed)	0,98	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 16
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,016
		Sig. (2-tailed)	.	0,851
		N	137	137
	Ερώτηση 16	Correlation Coefficient	-0,016	1
		Sig. (2-tailed)	0,851	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 17
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,025
		Sig. (2-tailed)	.	0,77
		N	137	137

	Ερώτηση 17	Correlation Coefficient	0,025	1
		Sig. (2-tailed)	0,77	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 18
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,106
		Sig. (2-tailed)	.	0,219
		N	137	137
	Ερώτηση 18	Correlation Coefficient	-0,106	1
		Sig. (2-tailed)	0,219	.
		N	137	137

**Πίνακας 31. Έλεγχος σχέσης εξαρτημένων μεταβλητών και της ανεξάρτητης διμεταβλητής «υπαλληλική σχέση» με τον συντελεστή δισειριακής συσχέτισης Spearman's rho (ερωτήσεις 19-32)**

<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 19
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,032
		Sig. (2-tailed)	.	0,708
		N	137	137
	Ερώτηση 19	Correlation Coefficient	-0,032	1
		Sig. (2-tailed)	0,708	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				

			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 20
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	,180*
		Sig. (2-tailed)	.	0,035
		N	137	137
	Ερώτηση 20	Correlation Coefficient	,180*	1
		Sig. (2-tailed)	0,035	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 21
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,012
		Sig. (2-tailed)	.	0,892
		N	137	137
	Ερώτηση 21	Correlation Coefficient	0,012	1
		Sig. (2-tailed)	0,892	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 22
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	,194*
		Sig. (2-tailed)	.	0,023
		N	137	137
	Ερώτηση 22	Correlation Coefficient	,194*	1
		Sig. (2-tailed)	0,023	.
		N	137	137

Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 23
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,05
		Sig. (2-tailed)	.	0,56
		N	137	137
	Ερώτηση 23	Correlation Coefficient	0,05	1
		Sig. (2-tailed)	0,56	.
		N	137	137
Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 24
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-,400**
		Sig. (2-tailed)	.	0
		N	137	137
	Ερώτηση 24	Correlation Coefficient	-,400**	1
		Sig. (2-tailed)	0	.
		N	137	137
Correlations				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 25
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,042
		Sig. (2-tailed)	.	0,625
		N	137	137
	Ερώτηση 25	Correlation Coefficient	0,042	1

		Sig. (2-tailed)	0,625	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 26
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,01
		Sig. (2-tailed)	.	0,911
		N	137	137
	Ερώτηση 26	Correlation Coefficient	0,01	1
		Sig. (2-tailed)	0,911	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 27
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,106
		Sig. (2-tailed)	.	0,217
		N	137	137
	Ερώτηση 27	Correlation Coefficient	0,106	1
		Sig. (2-tailed)	0,217	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 28
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,111
		Sig. (2-tailed)	.	0,195

		N	137	137
	Ερώτηση 28	Correlation Coefficient	-0,111	1
		Sig. (2-tailed)	0,195	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 29
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,107
		Sig. (2-tailed)	.	0,214
		N	137	137
	Ερώτηση 29	Correlation Coefficient	-0,107	1
		Sig. (2-tailed)	0,214	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 30
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	0,125
		Sig. (2-tailed)	.	0,147
		N	137	137
	Ερώτηση 30	Correlation Coefficient	0,125	1
		Sig. (2-tailed)	0,147	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 31

Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,145
		Sig. (2-tailed)	.	0,09
		N	137	137
	Ερώτηση 31	Correlation Coefficient	-0,145	1
		Sig. (2-tailed)	0,09	.
		N	137	137
<b>Correlations</b>				
			ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Ερώτηση 32
Spearman's rho	ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	Correlation Coefficient	1	-0,065
		Sig. (2-tailed)	.	0,451
		N	137	137
	Ερώτηση 32	Correlation Coefficient	-0,065	1
		Sig. (2-tailed)	0,451	.
		N	137	137



## Βιβλιογραφία

### Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Abadzi, H. (2016). Training 21st-century workers: Facts, fiction, and memory illusions. *International Review of Education*, 62 (3), 253-278. DOI: 10.1007/s11159-016-9565-6
- Alexander, D., & Klein, S. (2001). Ambulance Personnel and Critical Incidents - Impact of Accident and Emergency Work on Mental Health and Emotional Well-Being. *British Journal of Psychiatry*, 178, 76-81.
- Antoniou, A. S., Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 592-621.
- Baimbridge, C. (1996). *Designing for change: A practical guide to business transformation*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Ben-Zur, H., & Yagil, D. (2005). The relationship between Empowerment, Aggressive Behaviours of Customers, Coping and Burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (1), 81-100.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional Labour and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behaviour*, 60 (1), 17-39.
- Capri, B., Osman, M. O., Ozkurt, B., & Karakus, F. (2012). General Self-Efficacy beliefs, Life Satisfaction and Burnout of University Students. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 47 (1), 968-973.
- Certo, S.C., & Certo, S.T. (2011). *Modern Management: Concepts and Skills* (12<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Chemiss, C. (1980). *Staff Burnout. Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Deery, S., Iverson, R., & Walsh, J. (2002). Work Relationships in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal. *Journal of Management Studies*, 39 (4), 471-496.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2007). The Job Demands Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dollard, M., Winefield, H., Winefield, A., & de Jonge, J. (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: a test of the demand-control-

- support model. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 73 (4), 501-510.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1), 61-82.
- Dunham, J. (1980). An explanatory comparative study of staff stress in English and German comprehensive schools. *Educational Review*, 32 (1), 11-20.
- Eccles, J. S. (1987). Gender roles and women' s achievement-related decisions. *Psychology of women quarterly*, 11 (2), 135-172.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30 (1), 159-165.
- Friedman, I. A. (1993). Burnout in teachers: The concept and its unique core meaning. *Educational and Psychological Measurement*, 53 (4), 1035-1044.
- Fujiwara, K., Tsukishima, E., Tsutsumi, A., Kawakami, N., & Kishi, R. (2003). Interpersonal Conflict, Social Support, and Burnout Among Home Care Workers in Japan. *Journal of Occupational Health*, 45 (5), 313-320.
- Giebels, E., & Janssen, O. (2005). Conflict Stress and Reduced Well-Being at Work: the Buffering Effect of Third Party Help. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 14 (2), 137-156.
- Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to using the SAS System for factor analysis and structural equation modeling* . Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labour and Well-Being in Call Centres. *Motivation and Emotion*, 26 (1), 57-81.
- Hunsaker, S., Chen Hsiu, C., Maughan, D., & Heaston, S. (2015). Factors That Influence the Development of Compassion Fatigue Burnout and Compassion Satisfaction in Emergency Department Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47 (2), pp.186–194.
- Jasperse, M., Herst, P., & Dungey, G. (2014). Evaluating stress, burnout and job satisfaction in New Zealand radiation oncology departments. *European Journal of Cancer Care*, 23, 82-88.
- Kaden, R. (1999). Therapist Burnout: the Contributions of Role Stress, Patient Behaviour Stress, and Therapeutic Personality. *Unpublished Doctoral Dissertation*, Seton Hall University, New Jersey.

- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12 (1), 652-66.
- Kokkinos, C. M. (2006). Factor structure and psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Educators Survey among elementary and secondary school teachers in Cyprus. *Stress and Health*, 22 (1), 25-33.
- Koeske, G. F., & Thomas Kelly M.S.W. (1995). The impact of overinvolvement on burnout and job satisfaction. *American Journal of Orthopsychiatry*, 65, 282-292.
- Kulic, C., & Bainbridge, H. T. (2006). HR and the line: The distribution of HR activities in Australian organisations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 44 (2), 240-256.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2001). *Burnout and Health. Handbook of health psychology*. London: Lawrence Erlbaum.
- Leung, J., Rioseco, P., & Munro, P. (2015). Stress, Satisfaction and Burnout Amongst Australian and New Zealand Radiation Oncologists. *Journal of Medical Imaging and Radiation Oncology*, 59 (1), 115-24.
- Lewig, K., & Dollard, M. (2003). Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Centre Workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 366-393.
- Linthicum, G.H. (1994). An Analysis of the extent to which school district superintendents experience burnout. *Dissertation Abstracts International*, 55, 08A. (UMI No. 9501593).
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analysing a Complex Phenomenon. In W. S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills: Sage Publications.
- Maslach, C, & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C, & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach burnout inventory. *Evaluating Stress: A Book of Resources*, 3, 191-218.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*, 397-422.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (2011). *Psychometric theory* (3<sup>rd</sup> ed.). New York, N.Y: McGraw-Hill Inc.
- Omdahl, B., & O'Donnell, C. (1999). Emotional Contagion, Empathic Concern and Communicative Responsiveness as Variables Affecting Nurses' Stress and Occupational Commitment. *Journal of Advanced Nursing*, *29* (6), 1351-1359.
- Rafferty, Y., Friend, R., & Landsbergis, P. (2001). The association between job skill discretion, decision authority and burnout. *Work and Stress*, *15* (1), 73-85.
- Sangganjanavanich, V., & Balkin, R. (2013). Burnout and Job Satisfaction Among Counselor Educators. *Journal Of Humanistic Counseling*, *52*, 67-79.
- Scanlan, J., & Still, M., (2013). Job Satisfaction, Burnout and Turnover Intention in Occupational Therapists Working in Mental Health. *Australian Occupational Therapy Journal*, *60*, 310-318.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice*. London: Taylor & Francis.
- Smith, K., & Hancock, P. A. (1995). Situation awareness is adaptive, externally directed consciousness. *The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, *37* (1), 137-148.
- Tamini, B., & Kord, B., (2011). Burnout Components as Predictors of Job & Life Satisfaction of University Employees. *The Indian Journal of Industrial Relations*, *47* (1), 126-137.
- Tanis, T., Le Blanc, P., Schaufeli, W., & Schreurs, P (2005). Are There Causal Relationships between the Dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A Review and Two Longitudinal Tests. *Work & Stress*, *19*, 238-255.
- Tsutsumi, A., Kayaba, K., Kario, K., & Ishikawa, S. (2009). Prospective study on occupational stress and risk of stroke. *Archives of Internal Medicine*, *169* (1), 56-61.
- Whitaker, K. (1996). Exploring Causes of Principal Burnout. *Journal of Educational Administration*, *34* (1), 60-77.
- Wertz, J. J. (2000). Relation of occupational stress, coping resources, personal strain and burnout in psychology interns. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, *60* (11-B), 5821.
- Zohar, D. (1997). Predicting burnout with a hassle-based measure of role demands. *Journal of Organisational Behaviour*, *18* (2), 101-115.

### **Ξένη βιβλιογραφία μεταφρασμένη στην ελληνική γλώσσα**

- Creswell, J. W. (2011). *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση: Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας*. (μτφ.: Ν. Κουβαράκου). Αθήνα: Ίων. (έτος έκδοσης πρωτοτύπου 2002).
- Daft, R. (2004). *Οργανωσιακή θεωρία και σχεδιασμός* (μτφ.: Α. Σοκοδήμος). Αθήνα: Κλειδάριθμος. (έτος έκδοσης πρωτοτύπου 1986).
- Howitt, D., & Cramer, D. (2006). *Στατιστική με το SPSS 13* (μτφ.: Μ. Μικέδης). Αθήνα: Κλειδάριθμος. (έτος έκδοσης πρωτοτύπου 2005).
- Montana, P. J., & Charnov, B. H. (2001). *Μάνατζμεντ* (μτφ.: Σ. Κατσαντώνη, & Γ. Κατσαντώνης). Αθήνα: Κλειδάριθμος. (έτος έκδοσης πρωτοτύπου 1993).

### **Ελληνική βιβλιογραφία**

- Βολουδάκη, Ε. (2020). *Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης. Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ: Β΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής Αθηνών Κεντρικού Τομέα* (Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία). Αιγάλεω: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.
- Καζάζης, Ν. (2012). *Αποτελεσματικό μάρκετινγκ για κερδοφόρες πωλήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένος.
- Καλανδατζής, (2018). *Επαγγελματική εξουθένωση και επαγγελματική ικανοποίηση στον τραπεζικό τομέα. Η περίπτωση της Εθνικής Τράπεζας* (Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία). Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κουτούζης, Μ. (1999). *Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ. Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων* (Τόμος Α΄). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Μάλλιαρης, Π. (2012). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.
- Μπουραντάς, Δ. (2011). *Μάνατζμεντ των επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένος.
- Ουζούνη, Χ., & Νακάκης, Κ. (2011). Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των εργαλείων μέτρησης σε ποσοτικές μελέτες. *Νοσηλευτική*, 50 (2), 231-239.
- Παπαδάκης, Ν. (2012). *Στρατηγική των επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένος.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2017). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου* (15<sup>η</sup> έκδοση, Τόμος 1). Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Σπυρομήτρος, Α., & Ιορδανίδης, Γ. (2017). Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικό άγχος των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης: η περίπτωση της περιφέρειας δυτικής Θεσσαλονίκης. *Επιστημονική Επετηρίδα*

*Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, 10, 142-186. DOI: 10.12681/jret.13781*

Χαραλαμπίδου, Ε. (1996). *Επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών στο χώρο του νοσοκομείου* (Διδακτορική Διατριβή). Αθήνα: Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Χυτήρης, Λ. (2011). *Διοίκηση των επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.

#### **Διαδικτυακές πηγές**

<https://www.eydap.gr> Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας

<https://www.et.gr> Εθνικό Τυπογραφείο

#### **Νομοθεσία**

Νόμος 2744 (1999). Ρυθμίσεις θεμάτων της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (Ε.ΥΔ.Α.Π.) και άλλες διατάξεις. *Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης*, τ. Α, 222, 4307-4316.

