



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΣΤΡΕΣ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Της

ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ ΡΑΦΤΗ ΤΟΥ ΣΠΥΡΟΥ

**Υποβλήθηκε ως αιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος στη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων**

Ιανουάριος 2021

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτριά μου κα Κάτου για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε για την εκπόνηση της εργασίας και τις συμβουλές της.

Επίσης θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον αδερφό μου Αχιλλέα για τη στήριξη, την αγάπη και τη συμπαράσταση που μου παρέχει όλα αυτά τα χρόνια.

Περίληψη

Οι μελέτες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και τους παράγοντες που την επηρεάζουν, έχει αυξηθεί τις τελευταίες δεκαετίες. Από τους παράγοντες που εμφανίζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία, όπου σε αρκετές μελέτες εμφανίζεται μία θετική σχέση, καθώς ο ικανοποιημένος εργαζόμενος είναι πιο παραγωγικός και παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες. Η επίδραση της ικανοποίησης στην ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να είναι είτε άμεση, είτε έμμεση μέσω της επίδρασης στους στρεσογόνους παράγοντες (Visser, Smets, Oort and deHaes, 2003) και στους παράγοντες της εργασιακής εξουθένωσης (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001). Αν και πολλές μελέτες στο παρελθόν υποστήριξαν την άμεση και έμμεση αυτή σχέση, η πλειονότητά τους επικεντρώθηκε στον ιδιωτικό τομέα και στην αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην παρούσα μελέτη, εξετάζουμε την άμεση και έμμεση σχέση εισάγοντας δύο καινοτομίες, το εξεταζόμενο δείγμα και την μέθοδο της αυτοαξιολόγησης. Η έρευνα διεξήχθη σε 110 εργαζομένους στα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας, οι οποίοι αξιολογούν την ικανοποίηση από την εργασία τους, το εργασιακό στρες, την εργασιακή εξουθένωση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Κατόπιν ερευνάται η σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης από την εργασία, είτε άμεσα είτε έμμεσα μέσω της επίδρασης στο εργασιακό στρες και την εργασιακή εξουθένωση. Καταλήγουμε ότι, αν και η επίδραση άμεσα και έμμεσα είναι θετική, δεν είναι στατιστικά σημαντική.

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας Εικονογραφήσεων	vi
Κατάλογος Πινάκων.....	vi
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	vi
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Θεωρητικό Υπόβαθρο.....	1
1.2 Σκοπός.....	2
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα	3
1.4 Μεθοδολογία.....	4
1.5 Περιορισμοί.....	4
1.6 Συμβολή	5
1.7 Δομή.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	7
2.1 Ελληνική Αστυνομία.....	7
2.2 Λιμενικό Σώμα.....	9
2.3 Πυροσβεστικό Σώμα	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	15
3.1 Εργασιακό Στρες.....	15
3.2 Επαγγελματική Εξουθένωση.....	17
3.3 Ικανοποίηση από την Εργασία.....	20
3.4 Ποιότητα Υπηρεσιών	23
3.5 Στρες, Ικανοποίηση από την Εργασία, Επαγγελματική Εξουθένωση και Ποιότητα Υπηρεσιών	31
3.5.1 Σχέσεις Μεταξύ Στρες, Εξουθένωση και Ικανοποίηση από την Εργασία	31
3.5.2 Ικανοποίηση από την Εργασία και Ποιότητα Υπηρεσιών	33
3.5.3 Στρες και Ποιότητα Υπηρεσιών.....	35
3.5.4 Επαγγελματική Εξουθένωση και Ποιότητα Υπηρεσιών	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	37
4.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός.....	37
4.2 Πληθυσμός και Δείγμα.....	37
4.3 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	38
4.4 Εμπειρική Διερεύνηση	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	41
5.1 Δημογραφικά Στοιχεία.....	41
5.2 Ανάλυση Παραγόντων	47
5.3 Δημογραφικά Στοιχεία και Ποιότητα Υπηρεσιών	52

5.4 Εμπειρική Διερεύνηση της Σχέσης μεταξύ Στρες, Ικανοποίησης από την Εργασία, Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ποιότητας Υπηρεσιών	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	59
6.1 Συμπεράσματα	59
6.2 Προτάσεις –Περαιτέρω Διερεύνηση	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	70

Πίνακας Εικονογραφήσεων

Κατάλογος Πινάκων

	σελ
Πίνακας 5.1: ΚΜΟ και Bartlett έλεγχοι ποιότητας δεδομένων	47
Πίνακας 5.2: Ποσοστά μεταβλητότητας των μεταβλητών	48
Πίνακας 5.3: Έλεγχος ιδιοτιμών με το κριτήριο Kaiser	49
Πίνακας 5.4: Ορθογώνια περιστροφή παραγόντων	51
Πίνακας 5.5: Έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's Alpha	52
Πίνακας 5.6: Έλεγχος συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman	53
Πίνακας 5.7: Ανάλυση διακύμανσης ANOVA	53
Πίνακας 5.8: Construct Reliability and Validity	55
Πίνακας 5.9: Discriminant Validity	56
Πίνακας 5.10: Path Coefficients	56
Πίνακας 5.11: Specific Indirect Effects	58

Κατάλογος Διαγραμμάτων

	σελ
Διάγραμμα 1.1: Ερευνητικό πλαίσιο	3
Διάγραμμα 2.1: Οργανόγραμμα Ελληνικής Αστυνομίας	8
Διάγραμμα 2.2: Οργανόγραμμα Λιμενικού Σώματος	11
Διάγραμμα 2.3: Οργανόγραμμα Πυροσβεστικού Σώματος	14
Διάγραμμα 3.1: Μοντέλο Αξιολόγησης της Ποιότητας του Gronroos	25
Διάγραμμα 3.2: Μοντέλο Αξιολόγησης της Ποιότητας των Parasuraman, Zeithaml και Berry	28
Διάγραμμα 3.3: Θεωρία των Κενών	30
Διάγραμμα 5.1: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το φύλο	41
Διάγραμμα 5.2: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση την ηλικία	42
Διάγραμμα 5.3: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση την οικογενειακή κατάσταση	43
Διάγραμμα 5.4: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης	43
Διάγραμμα 5.5: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το είδος της υπηρεσίας	44
Διάγραμμα 5.6: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τον βαθμό που φέρει	45
Διάγραμμα 5.7: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τα χρόνια υπηρεσίας	45
Διάγραμμα 5.8: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τη φύση της εργασίας	46
Διάγραμμα 5.9: Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το ωράριο	46
Διάγραμμα 5.10: Έλεγχος ιδιοτιμών με το κριτήριο Scree Test	50
Διάγραμμα 5.11: Γραφική απεικόνιση του εξεταζόμενου μοντέλου από το SmartPLS	54
Διάγραμμα 5.12: Γραφική απεικόνιση των σχέσεων του τελικού μοντέλου από το SmartPLS	57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Θεωρητικό Υπόβαθρο

Η ποιότητα των υπηρεσιών κερδίζει όλο και μεγαλύτερο ενδιαφέρον, τόσο στον ακαδημαϊκό όσο και στον επαγγελματικό κόσμο. Η αναγνώριση της σπουδαιότητας της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκύπτει από την ανάγκη απόκτησης συγκριτικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από τις επιχειρήσεις, σε ένα άκρως ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Η μέτρηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας είναι σημαντική για την στρατηγική μάρκετινγκ μιας εταιρίας, καθώς χρησιμοποιείται από πολλές εταιρίες και σε διαφορετικούς κλάδους ως ένα εργαλείο που βοηθά στην προσέλκυση και διατήρηση πελατών, ως δείκτης ικανοποίησης των πελατών και ως μέθοδος μέτρησης της αποδοτικότητας της εταιρείας. Θεωρείται όμως παράλληλα ότι η ορθή μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών έχει έναν αυξημένο βαθμό δυσκολίας.

Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από δημόσιες υπηρεσίες, και δη των σωμάτων ασφαλείας, θεωρείται παράλληλα ότι έχει έναν αυξημένο βαθμό δυσκολίας λόγω της φύσης των πελατών, της οργάνωσης των δημόσιων οργανισμών, της πολύπλοκης διαδικασίας λήψης αποφάσεων αλλά και του στόχου των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς εν αντιθέσει με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, οι δημόσιοι οργανισμοί δεν έχουν ως στόχο την διατήρηση των πελατών. Θα μπορούσε ίσως ο όρος «πελάτης», θα θεωρηθεί αδόκιμος όσον αφορά τον δημόσιο τομέα, αλλά χρησιμοποιείται συχνά κυρίως προς χάρη απλότητας για να αναφερθούμε στους αποδέκτες των δημόσιων υπηρεσιών. Κυρίως γιατί μπορεί να μην πληρώνει άμεσα ο πολίτης την όποια υπηρεσία του παρέχεται από δημόσιους οργανισμούς, πληρώνει όμως έμμεσα ως φορολογούμενος πολίτης και επιδιώκει στην το δυνατό καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που του παρέχονται.

Παράλληλα, σημαντικό ενδιαφέρον προσελκύουν και οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι έννοιες του εργασιακού στρες (work stress), της ικανοποίησης από την εργασία (job satisfaction) και της επαγγελματικής εξουθένωσης (work burnout) είναι από τους παράγοντες που έχουν κεντρίσει το ενδιαφέρον της ακαδημαϊκής και μη κοινότητας.

Το στρες εμφανίζεται ως ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας στην ψυχολογία των εργαζομένων, με αρνητικές επιπτώσεις στην αποδοτικότητα της εργασίας τους και στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, υπάρχει δηλαδή μια εμφανής αρνητική συσχέτιση μεταξύ του στρες και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Chan and Wan, 2012; Hon, 2013; Varca, 1999). Αντίστοιχη αρνητική συσχέτιση παρουσιάζεται μεταξύ της εργασιακής εξουθένωσης και της ποιότητας των υπηρεσιών (Demerouti, Xanthopoulou and Bakker, 2018; Maslach and Jackson, 1986; Singh, 2000; Wright and Hobfoll, 2004)

Αντιθέτως, εμφανίζεται να υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων και της ποιότητας των υπηρεσιών (Bitner, 1990; Schlesinger and Zornitsky, 1991; Wagenheim, Evanchitzky and Wonderlich, 2007; Yee, Yeung and Cheng, 2008). Η επίδραση της ικανοποίησης στην ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να είναι είτε άμεση, είτε έμμεση μέσω της επίδρασης στους στρεσογόνους παράγοντες (Visser, Smets, Oort and deHaes, 2003) και στους παράγοντες της εργασιακής εξουθένωσης (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001) που οδηγούν στην μείωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.2 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας, είναι η διερεύνηση της επίδρασης του εργασιακού στρες, της ικανοποίησης από την εργασία και της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ελληνικά Σώματα Ασφαλείας.

Συγκεκριμένα, οι στόχοι της παρούσας μελέτης είναι:

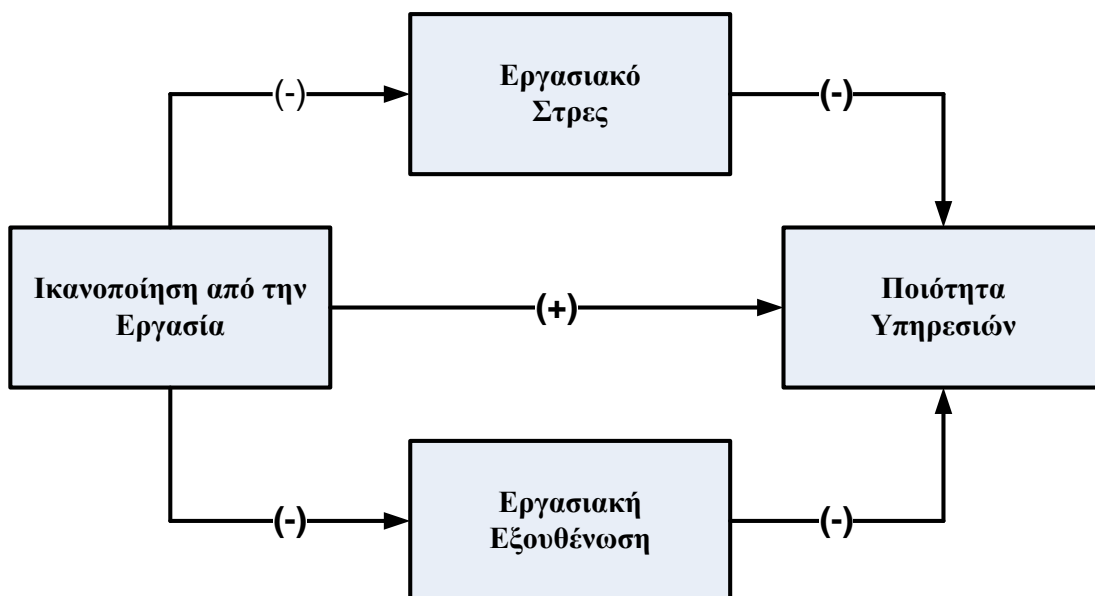
- Η θεωρητική ανάλυση του εργασιακού στρες και η θεωρητική διερεύνηση των παραγόντων που οδηγούν στην ύπαρξή του.
- Η θεωρητική ανάλυση της εργασιακής εξουθένωσης και η θεωρητική διερεύνηση των παραγόντων που οδηγούν στην ύπαρξή της.
- Η θεωρητική ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης και η θεωρητική διερεύνηση των παραγόντων που οδηγούν στην ύπαρξή της.
- Η θεωρητική ανάλυση της ποιότητας υπηρεσιών και η θεωρητική διερεύνηση των παραγόντων που την επηρεάζουν.

- Η θεωρητική και εμπειρική διερεύνηση της επίδρασης του εργασιακού στρες, της εργασιακής εξουθένωσης και της ικανοποίησης από την εργασία, στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ο προσδιορισμός των αντιλήψεων των εργαζομένων στα ελληνικά σώματα ασφαλείας, όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Από τους στόχους που αναλύθηκαν προηγουμένως, ανακύπτουν τρία ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία και θα διερευνηθούν στην παρούσα μελέτη, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1.1:

- Ποια είναι η άμεση επίδραση της ικανοποίησης από την εργασία στην ποιότητα των υπηρεσιών;
- Ποια είναι η έμμεση επίδραση της ικανοποίησης από την εργασία στην ποιότητα των υπηρεσιών, μέσω της επίδρασής της στο εργασιακό στρες;
- Ποια είναι η έμμεση επίδραση της ικανοποίησης από την εργασία στην ποιότητα των υπηρεσιών, μέσω της επίδρασής της στην εργασιακή εξουθένωση;



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 1.1
Ερευνητικό Πλαίσιο

1.4 Μεθοδολογία

Για την εμπειρική διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων, χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα που συλλέχθηκαν από ερωτηματολόγια που διακινήθηκαν σε διαφορετικών βαθμίδων εργαζομένους στα ελληνικά σώματα ασφαλείας. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε ενότητες που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία, το εργασιακό στρες με τη χρήση των ερωτηματολογίων Organizational Police Stress Questionnaire (PSQ-Org) και Operational Police Stress Questionnaire (PSQ-Op) των McCreary και Thompson (2006), την εργασιακή ικανοποίηση με τη χρήση του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector (1985), την εργασιακή εξουθένωση με την χρήση του ερωτηματολογίου Maslach Burnout Inventory - General Survey των Schaufeli, Leiter, Maslach και Jackson (1996), και την ποιότητα υπηρεσιών με την χρήση του ερωτηματολογίου ServQual των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), τροποποιημένο κατάλληλα για να συλλάβει την οπτική των εργαζομένων.

Για την ανάλυση των δεδομένων και την εμπειρική διερεύνηση χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης δεδομένων SPSS και το στατιστικό λογισμικό δημιουργίας υποδειγμάτων δομικών εξισώσεων SmartPLS.

1.5 Περιορισμοί

Κατά την εκπόνηση της μελέτης, υπήρξαν ορισμένοι περιορισμοί, οι οποίοι μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Περιορισμοί στο δείγμα και τον πληθυσμό: Λόγω της παρούσας κατάστασης με τον Covid-19 και τους περιορισμούς μετακίνησης, η διακίνηση των ερωτηματολογίων περιορίστηκε αναγκαστικά στην Περιφερειακή Ενότητα Θεσσαλονίκης. Παράλληλα, από το σύνολο των ερωτηματολογίων που διακινήθηκαν, πολλά δεν επεστράφησαν ορθώς συμπληρωμένα και αρκετά δεν επεστράφησαν καθόλου.
- Ενδεχόμενη ύπαρξη μη αξιόπιστων δεδομένων: Παρά την ρητή διαβεβαίωση για την πλήρη ανωνυμία των ερωτηθέντων, ενδεχομένως πολλοί από τους ερωτηθέντες να μην απάντησαν με πλήρη ειλικρίνεια, φοβούμενοι ότι ενδεχομένως να υπάρξουν συνέπειες. Καθώς είναι αδύνατο να ελεγχθεί η

ανεξαρτησία, η ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα των απαντήσεων των ερωτηθέντων, ενδεχομένως τα δεδομένα να μην είναι πλήρως αξιόπιστα, κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε στρεβλώσεις στα αποτελέσματα της μελέτης.

- Έλλειψη πρόσβασης σε βιβλιογραφία: Το σύνολο της βιβλιογραφίας από ακαδημαϊκά περιοδικά και βιβλία, αντλήθηκε μέσω της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και των υπηρεσιών που αυτή παρέχει. Πάρα ταύτα, υπήρχε περιορισμός πρόσβασης σε βιβλιογραφικό υλικό, κυρίως σε αγγλόφωνα βιβλία, τα οποία ενδεχομένως να συνέβαλαν στον εμπλουτισμό και την εκτενέστερη αποτύπωση του θεωρητικού υποβάθρου της παρούσας μελέτης.

Παρά τους περιορισμούς που αναφέρθηκαν, με τα υπάρχοντα μέσα και με οδηγό την υπάρχουσα βιβλιογραφία, διεξήχθη μία επιστημονικά ορθή μελέτη και διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

1.6 Συμβολή

Η καινοτομία της παρούσας διπλωματικής είναι διττή. Αρχικά χρησιμοποιούμε το ερωτηματολόγιο SERVQUAL για την διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών από την οπτική των ίδιων των εργαζομένων στα σώματα ασφαλείας. Η χρήση του ερωτηματολογίου SERVQUAL, που μελετά το χάσμα μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης που έχουν οι πελάτες για μία υπηρεσία που τους παρέχεται, είναι ευρέως διαδεδομένη στην βιβλιογραφία, ιδίως όσον αφορά τον ιδιωτικό τομέα. Η πλειονότητά τους όμως αναλύει την ποιότητα των υπηρεσιών από τον ίδιο τον πελάτη, με μικρό ποσοστό να ασχολείται με την οπτική των ίδιων των εργαζομένων. Η δεύτερη καινοτομία αφορά τον εξεταζόμενο τομέα. Η πλειονότητα της βιβλιογραφίας επικεντρώνεται σε τομείς όπως το εμπόριο, ο τουρισμός, η βιομηχανία κα. Το ποσοστό των ερευνών που επικεντρώνεται σε δημόσιους φορείς κρίνεται μικρό, με ακόμα μικρότερο να κρίνεται το ποσοστό των μελετών που χρησιμοποιούν δείγμα από το λιμενικό ή την πυροσβεστική, καθώς οι περισσότερες επικεντρώνονται σε τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η αστυνομία.

1.7 Δομή

Στο πρώτο εισαγωγικό κεφάλαιο, παρατίθενται το θεωρητικό υπόβαθρο της μελέτης, ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα, η μεθοδολογία για την διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων, καθώς και η συμβολή της μελέτης στην υπάρχουσα βιβλιογραφία.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναφέρονται συνοπτικά τα βασικά στοιχεία για τα ελληνικά σώματα ασφαλείας.

Στο τρίτο κεφάλαιο, γίνεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση για το εργασιακό στρες, την εργασιακή εξουθένωση και την ικανοποίηση από την εργασία και πως αυτά επιδρούν στην ποιότητα των υπηρεσιών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται εκτεταμένα η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

Στο πέμπτο κεφάλαιο πραγματοποιείται η ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που αποκτήθηκαν μέσω των ερωτηματολογίων και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων.

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την παρούσα μελέτη, καθώς επίσης και συγκεκριμένες προτάσεις που προκύπτουν από την ανάλυση του θέματος της μελέτης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

2.1 Ελληνική Αστυνομία

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Ελληνική Αστυνομία δημιουργήθηκε το 1984 και στη συνέχεια με τη συγχώνευση της Χωροφυλακής και της Αστυνομίας Πόλεων (νόμος 1481/1-10-1984, ΦΕΚ Α' - 152) έφτασε στη μορφή που τη γνωρίζουμε σήμερα. Σύμφωνα με το νόμο 2800/2000, αποτελεί Σώμα Ασφάλειας και η αποστολή της είναι (www.astynomia.gr):

- η εξασφάλιση της δημόσιας ειρήνης και ευταξίας για την απρόσκοπτη κοινωνική διαβίωση των πολιτών της επικράτειας της Ελλάδας
- η πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος καθώς και η προστασία του Κράτους και του δημοκρατικού πολιτεύματος, στα πλαίσια πάντα της συνταγματικής τάξης
- η πρόληψη και ο έλεγχος της τήρησης των διατάξεων που αφορούν την είσοδο-έξοδο καθώς και παραμονή και εργασία των αλλοδαπών στη χώρα, που περιλαμβάνει την αστυνομία αλλοδαπών και προστασίας των συνόρων

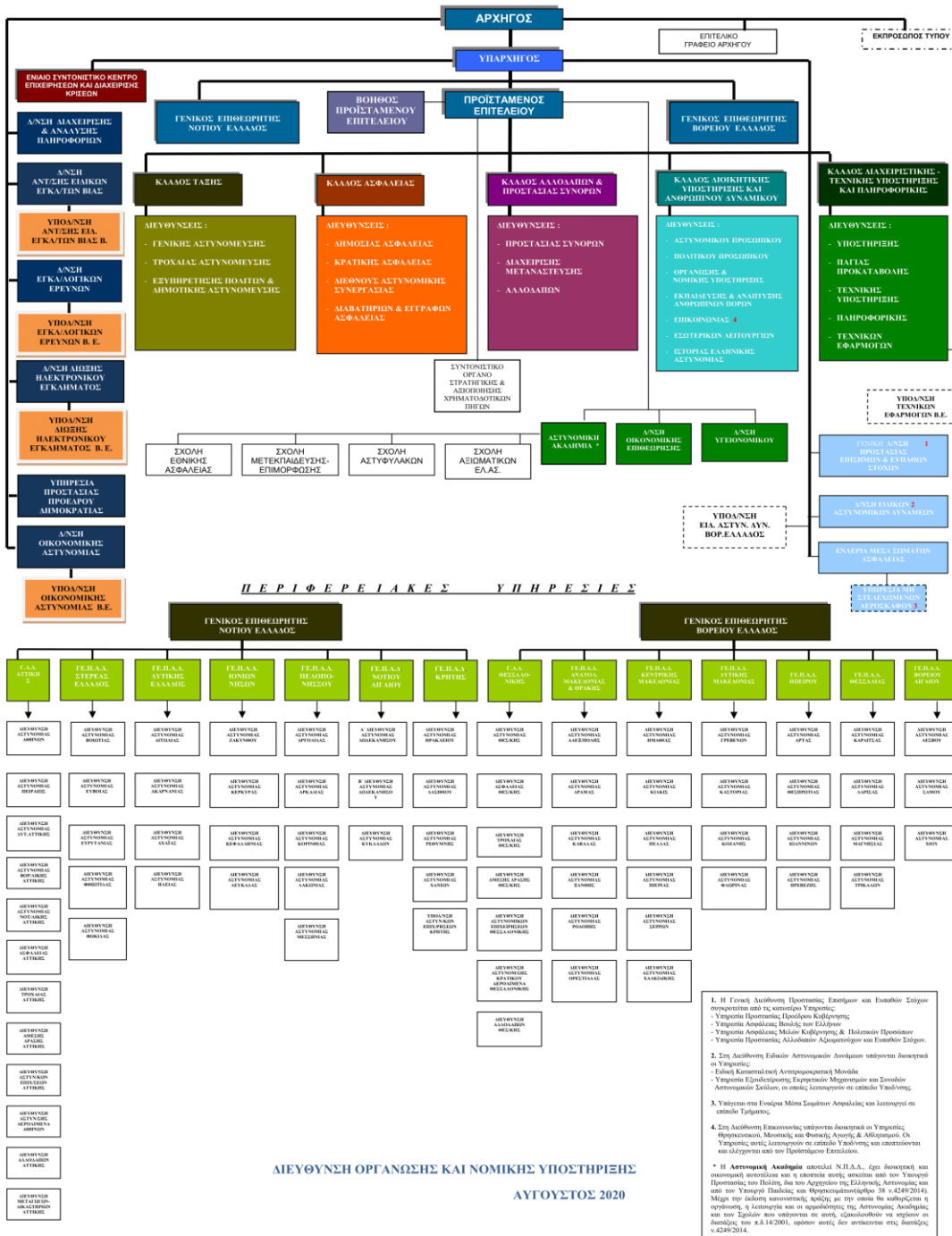
Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.1. το Αρχηγείο της συνιστά την προϊστάμενη αρχή των Κεντρικών και Περιφερειακών υπηρεσιών από τα οποία συγκροτείται η ΕΛ.ΑΣ. Η μέριμνα για την εκπλήρωση της αποστολής του Σώματος, στα πλαίσια της πολιτικής του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη αποτελεί το βασικό έργο του Αρχηγείου και στα πλαίσια της εκπλήρωσης του έργου του προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί και ελέγχει τη δράση των Υπηρεσιών του και εξασφαλίζει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους (www.astynomia.gr).

Στην κορυφή της Ελληνικής Αστυνομίας, με διετή θητεία, βρίσκεται ο Αρχηγός ο οποίος φέρει τον βαθμό του Αντιστράτηγου, ασκεί τη Διοίκηση του Σώματος και είναι υπεύθυνος έναντι του Υπουργού Προστασίας του Πολίτη για την άσκηση των καθηκόντων του (www.astynomia.gr).

Στη συνέχεια στην ιεραρχία του Σώματος ακολουθούν ο Υπαρχηγός, ο Προϊστάμενος του Επιτελείου του Αρχηγείου, οι Γενικοί Επιθεωρητές Βορείου και Νοτίου Ελλάδος και οι Προϊστάμενοι των πέντε αυτοτελών Κλάδων του Αρχηγείου: Τάξης, Ασφάλειας,

Αλλοδαπών και Προστασίας Συνόρων, Διοικητικής Υποστήριξης και Ανθρώπινου Δυναμικού και Οικονομοτεχνικής Υποστήριξης και Πληροφορικής (www.astynomia.gr).

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΡΧΗΓΕΙΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ



Πηγή: www.astynomia.gr, 2020

Διάγραμμα 2.1
Οργανόγραμμα Ελληνικής Αστυνομίας

Η Ελληνικής Αστυνομίας απαρτίζεται από αστυνομικό και πολιτικό προσωπικό το οποίο διακρίνεται σε προσωπικό γενικών και ειδικών καθηκόντων, τους Συνοριακούς Φύλακες και τους Ειδικούς Φρουρούς. Το προσωπικό γενικών καθηκόντων υπηρετεί σε όλες τις υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας σε αντίθεση με το προσωπικό ειδικών καθηκόντων που υπηρετεί σε εξειδικευμένες υπηρεσίες και αποτελείται από επιστήμονες διαφόρων ειδικοτήτων. Το πολιτικό προσωπικό διακρίνεται σε μόνιμο και σε επί συμβάσει και ασχολείται με διοικητικής φύσεως δραστηριότητες. Οι Ειδικοί Φρουροί και οι Συνοριακοί Φύλακες αποτελούν ειδικές κατηγορίες προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας, οι μεν ασχολούνται, κυρίως, με την φύλαξη ευπαθών στόχων και τη διενέργεια περιπολιών, ενώ από την άλλη οι Συνοριακοί Φύλακες με την αντιμετώπιση της λαθρομετανάστευσης (www.astynomia.gr).

Η στελέχωση της Ελληνικής Αστυνομίας από τις Σχολές της Ελληνικής Αστυνομίας (Αστυφυλάκων και Αξιωματικών) γίνεται με το σύστημα πρόσβασης των υποψηφίων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση με ευθύνη του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων σε αντίθεση με τους Ειδικούς Φρουρούς (άνδρες και γυναίκες) και τους Συνοριακούς Φύλακες (άνδρες και γυναίκες) οι οποίοι προσλαμβάνονται στην Ελληνική Αστυνομία με αντικειμενικά κριτήρια προσδιορισμένα από το νόμο. Τέλος οι Αστυνομικοί Ειδικών Καθηκόντων, προσλαμβάνονται με ειδικά κριτήρια που ρητά καθορίζονται στην σχετική προκήρυξη (www.astynomia.gr).

2.2 Λιμενικό Σώμα

Το Λιμενικό Σώμα ιδρύεται στην Ελλάδα το 1919 με τον ιδρυτικό νόμο Ν. 1753/1919 «Περί τροποποίησης του νόμου 816 και προσθήκης συναφών διατάξεων». Σημαντικότερη καινοτομία του νόμου αυτού είναι το άρθρο 3, το οποίο προβλέπει την σύσταση ιδίου Σώματος του Λιμενικού, που αποτελείται από προσωπικό της Διεύθυνσης Εμπορικού Ναυτικού, της επιθεώρησης των υπηρεσιών αυτού, του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου και των Λιμενικών Αρχών (www.hcg.gr).

Κάποιες από τις πολύπλευρες δραστηριότητες του Λιμενικού Σώματος αποτελούν η επιτήρηση των θαλάσσιων συνόρων, η αστυνόμευση των λιμένων, η παροχή βοήθειας και διάσωσης, η προστασία του θαλασσιού περιβάλλοντος καθώς και η πάταξη της παράνομης δράσης. Στα πλαίσια της πολυδιάστατης δράσης του διαθέτει αξιόμαχα σκάφη, ναυαγοσωστικά, περιπολικά, καταδιωκτικά και αστυνομικά για κάθε κατάσταση

ανάγκης καθώς και αεροσκάφη για την επιτήρηση και αστυνόμευση του θαλασσίου χώρου, ενώ για την από ξηράς εξυπηρέτηση διαθέτει ανάλογο τροχαίο υλικό (www.hcg.gr).

Το Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυλακή είναι ένοπλο Σώμα ασφαλείας, στρατιωτικώς οργανωμένο και για αυτόν τον λόγο το ένοπλο προσωπικό του έχει την ιδιότητα του στρατιωτικού, σύμφωνα με τον Στρατιωτικό Ποινικό Κώδικα (ΣΠΚ) και διέπεται από τις διατάξεις που αφορούν τα άλλα ένοπλα Σώματα καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 129 του Κώδικα Προσωπικού Λιμενικού Σώματος, που κυρώθηκε με τον ν. 3079/2002 (ΦΕΚ 311 Α') (www.hcg.gr).

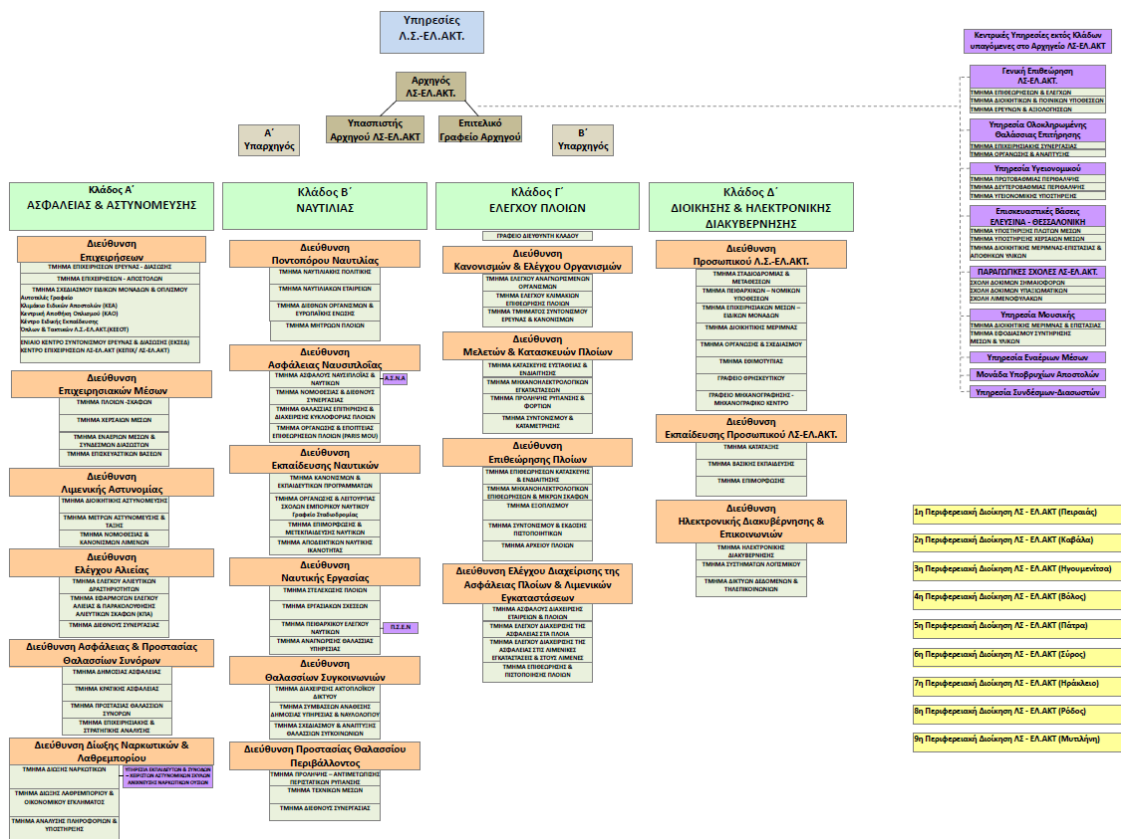
Το Λιμενικό απαρτίζεται από τις Κεντρικές Υπηρεσίες, στις οποίες ανήκει το Αρχηγείο του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής και τις υπαγόμενες σε αυτό Υπηρεσίες και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες, στις οποίες εντάσσονται οι Περιφερειακές Διοικήσεις του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής, οι υπαγόμενες σ' αυτές Λιμενικές Αρχές και οι Υπηρεσίες των Ναυτιλιακών Ακολουθών (www.hcg.gr).

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.2, στην ιεραρχία της Στρατιωτικής Ηγεσίας του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής βρίσκονται οι τρεις Αντιναύαρχοι: ο Αρχηγός, ο Υπαρχηγός και ο Επιτελάρχης. Στη συνέχεια ακολουθεί το λοιπό προσωπικό του ΛΣ το οποίο αποτελείται από Αξιωματικούς, Υπαξιωματικούς και Λιμενοφύλακες, άνδρες και γυναίκες (www.hcg.gr).

Το στελεχιακό δυναμικό του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής κατατάσσεται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το βαθμό που αυτοί φέρουν τους αξιωματικούς, τους υπαξιωματικούς και τους λιμενοφύλακες (www.hcg.gr).

Τα στελέχη του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής αποφοιτούν από τις δύο Σχολές Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής: Σχολή Δοκίμων Σημαιοφόρων Λ.Σ. - ΕΛ.ΑΚΤ. και Σχολή Δοκίμων Λιμενοφυλάκων αντίστοιχα (www.hcg.gr).

Οι Αξιωματικοί και Υπαξιωματικοί του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής προέρχονται και από απευθείας κατάταξης, χωρίς να φοιτούν στις Σχολές του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής και έχουν διάφορες ειδικότητες όπως τεχνικοί, οικονομολόγοι, γιατροί, νομικοί και ιερείς. Επίσης κατατάσσονται και οι σημαιοφόροι ειδικής μονιμότητας, χειριστές ιπτάμενων μέσων και υγειονομικοί (www.hcg.gr).



Πηγή: www.hcg.gr, 2020

Διάγραμμα 2.2 Οργανόγραμμα Λιμενικού Σώματος

2.3 Πυροσβεστικό Σώμα

Η ιστορία του Πυροσβεστικού Σώματος αρχίζει στις 28 Οκτωβρίου 1854 όπου ιδρύεται ο Λόχος Πυροσβεστών με προορισμό την εκτέλεση πυροσβεστικού έργου αλλά και διαφόρων έργων αρχιτεκτονικής και οδοποιίας. Μετά από σχεδόν 80 χρόνια στις 12 Μαΐου 1930 δημοσιεύτηκε ο Νόμος 4661 «περί διοργανώσεως Πυροσβεστικού Σώματος». Σύμφωνα με αυτόν, ιδρύεται το Πυροσβεστικό Σώμα ανεξάρτητο με δικούς του νόμους, με πλήρη αυτοδιοίκηση σε μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου και υπαγωγή στο Υπουργείο των Εσωτερικών (www.fireservice.gr).

Το Πυροσβεστικό Σώμα εντάσσεται στα Σώματα Ασφαλείας το 1968 με τον Α.Ν. 360. Με τον ίδιο νόμο ιδρύεται τη Πυροσβεστική Σχολή με τμήματα Δοκίμων Ανθυποπυραγών, Αρχιπυροσβεστών, Πυροσβεστών και Επιμόρφωσης και

Μετεκπαίδευσης. Το 1993 μετονομάζεται η Πυροσβεστική Σχολή σε Πυροσβεστική Ακαδημία και το Τμήμα Ανθυποπυραγών γίνεται ισότιμο των ΑΕΙ (www.fireservice.gr).

Σήμερα το Πυροσβεστικό Σώμα (Π.Σ.) υπάγεται στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη, με τοπική αρμοδιότητα, που εκτείνεται σε όλη την επικράτεια, εκτός από τους χώρους για τους οποίους ειδικές διατάξεις προβλέπουν αρμοδιότητα άλλων Υπηρεσιών (www.fireservice.gr).

Αποστολή του αποτελεί: (www.fireservice.gr)

- Η ασφάλεια και προστασία της ζωής και της περιουσίας των πολιτών και του κράτους, καθώς και του δασικού πλούτου και φυσικού περιβάλλοντος της χώρας από τους κινδύνους των πυρκαγιών, θεομηνιών και άλλων καταστροφών.
- Ο επιχειρησιακός σχεδιασμός της καταστολής των πάσης φύσεως πυρκαγιών και την παροχή κάθε είδους δυνατής συνδρομής για τη διάσωση των ατόμων και υλικών αγαθών, που απειλούνται από αυτές. Ο «επιχειρησιακός σχεδιασμός της καταστολής», αναφέρεται στην οργάνωση, διαχείριση και συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων δυνάμεων πυρόσβεσης και διάσωσης, του εξοπλισμού και των άλλων μέσων, ώστε να επιτυγχάνεται η άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των πυρκαγιών και των κινδύνων, που απορρέουν από αυτές.
- Η αντιμετώπιση κάθε έκτακτης ανάγκης όπως τις συνέπειες από τις φυσικές, τεχνολογικές και λοιπές καταστροφές, όπως σεισμοί, πλημμύρες, χημικές – βιολογικές – ραδιολογικές – πυρηνικές απειλές, που προκαλείται σε περίοδο ειρήνης ή πολέμου σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες καθώς και η κάθε είδους διάσωση από ατυχήματα, όπως αεροπορικά, σιδηροδρομικά, τροχαία, εργατικά, πτώση σε λίμνες ή ποταμούς, απεγκλωβισμούς κτλ
- Η παροχή συνδρομής, στο πνεύμα της διεθνούς αλληλεγγύης, προς άλλες χώρες, στο πλαίσιο των ισχυουσών διακρατικών συμφωνιών, καθώς και των υποχρεώσεων που απορρέουν από το Κοινοτικό και Διεθνές Δίκαιο.

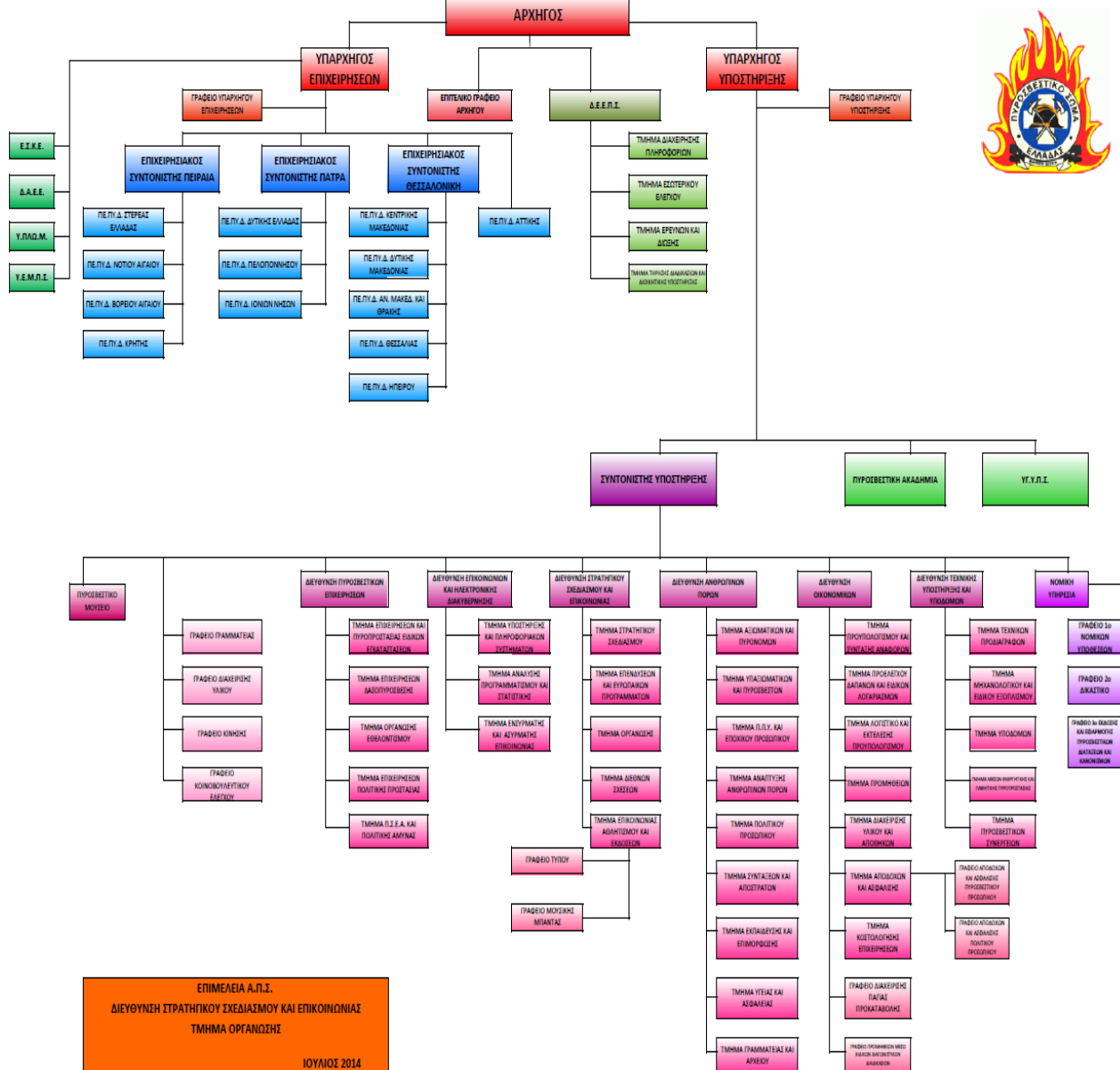
Το Αρχηγείο Πυροσβεστικού Σώματος (Α.Π.Σ.) αποτελεί την ανώτατη επιτελική Υπηρεσία, με την οποία ο Αρχηγός ασκεί τη διοίκηση του Σώματος. Το Αρχηγείο του Πυροσβεστικού Σώματος, συγκροτείται από τις Επιτελικές Διευθύνσεις του Κλάδου Επιχειρήσεων και του Κλάδου Υποστήριξης, το Επιτελείο και το Επιτελικό Γραφείο Αρχηγού. Οι Κλάδοι συντονίζονται, εποπτεύονται και ελέγχονται από τον Αρχηγό

Πυροσβεστικού Σώματος, διαρθρώνονται σε επιτελικές Διευθύνσεις και οι Διευθύνσεις σε Τμήματα και Γραφεία (www.fireservice.gr).

Το Επιτελείο του Πυροσβεστικού Σώματος χειρίζεται τα θέματα προσλήψεων, προσδιορισμού των αναγκών εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού, ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων, πειθαρχίας, λειτουργίας και καθορισμού των αρμοδιοτήτων των οργάνων και των Υπηρεσιών του Σώματος, ερμηνείας και παρακολούθησης της νομοθεσίας, εξυπηρέτησης των δημοσίων σχέσεων και γενικά οικονομικών και ασφαλιστικών θεμάτων του προσωπικού του Σώματος (www.fireservice.gr).

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 2.3, οι υπηρεσίες που απαρτίζουν το Πυροσβεστικό Σώμα είναι, το Αρχηγείο του Πυροσβεστικού Σώματος που είναι η κεντρική Προϊστάμενη Αρχή όλων των επιμέρους υπηρεσιών, οι Περιφερειακές Διοικήσεις Πυροσβεστικών Υπηρεσιών και Διοικήσεις Πυροσβεστικών Υπηρεσιών Νομών και Πόλεων που είναι επιτελικές Διοικητικές Υπηρεσίες, οι Πυροσβεστικοί Σταθμοί, τα Εθελοντικά Πυροσβεστικά Κλιμάκια, οι Ειδικές Μονάδες Αντιμετώπισης Καταστροφών (Ε.Μ.Α.Κ.) και οι Ειδικές Υπηρεσίες (Πυροσβεστική Ακαδημία, Γενική Αποθήκη Υλικού, Πυροσβεστικά Συνεργεία κτλ) (www.fireservice.gr).

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ



Πηγή: www.fireservice.gr, 2020

Διάγραμμα 2.3
Οργανόγραμμα Πυροσβεστικού Σώματος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

3.1 Εργασιακό Στρες

Το εργασιακό άγχος είναι μία απειλητική και δυσάρεστη κατάσταση για τον εργαζόμενο. Από τους πρώτους που ανέπτυξαν την ιδέα του στρες στον εργασιακό χώρο ήταν ο Selye (1936), δίνοντας σημασία κυρίως στις βιολογικές πτυχές του στρες. Έκτοτε, δόθηκε μεγάλη προσοχή από τον ακαδημαϊκό και επαγγελματικό τομέα στο εργασιακό άγχος, λόγω της σημαντικότητάς του, με τις περισσότερες μελέτες να επικεντρώνονται στις ψυχολογικές πτυχές του στρες που νιώθουν οι εργαζόμενοι, στις επιπτώσεις του στο ίδιο το άτομο και στην εργασία του, καθώς και στους τρόπους διαχείρισής του. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά η Maslach (2003), το εργασιακό στρες θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με αποτελεσματικό τρόπο, καθώς η συνεχής έκθεση των εργαζομένων στο άγχος, θα έχει δυνητικά καταστροφικές συνέπειες στην σωματική και ψυχική κατάστασή τους, καθώς επίσης και στην ποιότητα της εργασίας τους.

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, η απόδοση ενός ορισμού για το εργασιακό άγχος κρίνεται αρκετά δύσκολος, καθώς ο ορισμός διαφέρει λόγω της φύσης του ίδιου του στρες ή λόγω του διαφορετικού τρόπου που αντιλαμβάνονται οι ερευνητές το άγχος στην εργασία, καθώς επίσης και λόγω των ποικίλων μορφών αντιδράσεων και συναισθημάτων απέναντι στο στρες. Σήμερα εμφανίζονται πολλοί παράγοντες που οδηγούν σε εργασιακό στρες, μεταξύ αυτών το εργασιακό περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας οι περιορισμένοι πόροι, η οργανωτική δομή και η κακή διαχείριση, οι σχέσεις με τους συναδέλφους, οι αυξημένες απαιτήσεις από την εργασία, το φύλλο, οι περιβαλλοντικές συνθήκες κα. (Cooper and Marshall, 1976; Lazarus and Folkman, 1984; Miller, 2005; Quick, Macik-Frey and Nelson, 2007; Stinchcomb, 2004).

Για τους Beehr και Newman (1978), το εργασιακό άγχος είναι μια κατάσταση που προέρχεται από την αλληλεπίδραση παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία με τον ίδιο τον εργαζόμενο και έχουν ως αποτέλεσμα να διαταράξουν ή ακόμα και να ενισχύσουν την ψυχολογική και φυσιολογική του κατάσταση και κατ' επέκταση να οδηγήσουν στην απόκλιση του ατόμου από την κανονική του λειτουργία.

Οι Lazarus και Folkman το 1984 (όπως αναφέρεται από τους Folkman and Lazarus, 1988) αναφέρουν ότι το άγχος είναι το αποτέλεσμα από την αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του και η οποία εκτιμάται προσωπικά σημαντική, ιδιαίτερα όταν

έχει σχέση με τις απαιτήσεις κατά τις οποίες υπέρβαση των πόρων, και η οποία θέτει σε κίνδυνο την υγεία του ατόμου, με τους Folkman και Lazarus (1988) να θεωρούν πως η αντιμετώπισή του συνεπάγεται μια πιο εμπειριστατωμένη διαδικασία γνωστικής αξιολόγησης, με προσδιορισμό του εάν ένα άτομο πιστεύει ότι έχει τα εχέγγυα να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις προκλήσεις που προέρχονται από έναν στρεσογόνο παράγοντα ή από μία αλλαγή.

Οι Maslach, Schaufeli και Leiter (1996) θεωρούν πως το αυξημένο εργασιακό στρες που νιώθουν οι εργαζόμενοι δεν αποτελεί πρόβλημα του ίδιου, αλλά προέρχεται από τον κοινωνικό του περίγυρο, το εργασιακό του περιβάλλον καθώς και της αλληλεπίδρασης του εργαζομένου με άλλα άτομα που το περιβάλλουν.

Για τους Quick et al. (2007), το εργασιακό άγχος είναι μία ψυχοφυσιολογική διέγερση που προέρχεται κυρίως από τις αυξημένες απαιτήσεις στον χώρο εργασίας, μία άποψη που συμερίζεται και Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία ο οποίος θεωρεί ότι «οι εργαζόμενοι βιώνουν κρίσεις άγχους όταν οι απαιτήσεις της εργασίας τους είναι υπερβολικές και υπερβαίνουν την ικανότητά τους να τις αντιμετωπίσουν».

Τα παραδοσιακά μοντέλα, κατατάσσουν το εργασιακό άγχος βάσει των παραγόντων που τον προκαλούν. Σύμφωνα με ένα από τα πλέον διαδεδομένα, οι Cooper και Marshall (1976) ανέπτυξαν ένα μοντέλο για τον προσδιορισμό του εργασιακού άγχους, το οποίο περιλαμβάνει έξι βασικούς παράγοντες για την ανάπτυξη άγχους από τους εργαζομένους:

- a) Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία (επικίνδυνες συνθήκες εργασίας, φόρτος εργασίας, εργασιακό περιβάλλον, ωράριο, φυσικός κίνδυνος, πίεση χρόνου κτλ)
- b) Ο ρόλος στον οργανισμό (ασάφεια ρόλων, σύγκρουση ρόλων, ευθύνη για τους ανθρώπους, προσδοκίες που προκύπτουν από τους ρόλους κτλ)
- c) Σχέση με άλλους (κακές διαπροσωπικές σχέσεις με το αφεντικό/ πρόεδρο, τους υφισταμένους ή τους συναδέλφους, Δυσκολίες στην ανάθεση αρμοδιοτήτων κτλ)
- d) Εξέλιξη σταδιοδρομίας (υπερ-προώθηση, υπο-προώθηση, έλλειψη ασφάλειας στην εργασία, αποτυχημένη φιλοδοξία)
- e) Οργανωτική δομή και κλίμα (μικρή ή καθόλου συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, περιορισμός συμπεριφοράς, πολιτική γραφείου, έλλειψη αποτελεσματικών διαβουλεύσεων, γραφειοκρατία)

- f) Αλληλεπίδραση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (εξωγενείς παράγοντες που περιλαμβάνουν την κοινωνική ζωή του ατόμου, όπως τα οικογενειακά προβλήματα ή τα προβλήματα γάμου, έλλειψη υποστήριξης από το προσωπικό περιβάλλον)

Μία επιπλέον θεωρία που αναπτύχθηκε από τον Hobfoll (1989), είναι αυτή της διατήρησης των πόρων, όπου το στρες ουσιαστικά είναι η αντίδραση του εργαζομένου στο περιβάλλον του, το οποίο οδηγεί στην απειλή απώλειας πόρων, αυτό με τη σειρά του οδηγεί στην καθαρή απώλεια πόρων, με τελικό αποτέλεσμα την έλλειψη κάποιου κέρδους από αυτούς τους πόρους μετά από μία σημαντική επένδυση.

Σημαντικά ερευνητικά ευρήματα έχουν τεκμηριώσει ότι το παρατεταμένο άγχος έχει αρνητικές επιπτώσεις στη στάση των εργαζομένων απέναντι στον οργανισμό (Cropanzano, Rupp, and Byrne, 2003). Αποτέλεσμα του στρες από την εργασία είναι οι σωματικές και ψυχολογικές διαταραχές, οικογενειακές διαταραχές, η απώλεια συγκέντρωσης, λάθη στην εργασία, ατυχήματα, μειωμένη παραγωγικότητα (Brewer and McMahan-Landers, 2003), ενώ αντιθέτως κάποιοι θεωρούν πως το στρες που σχετίζεται με την εργασία μπορεί να αυξήσει την δημιουργικότητα και την απόδοση των εργαζομένων (Le Fevre, Kolt and Matheny, 2006; Quick et al., 2007).

Όσον αφορά τα σώματα ασφαλείας, διάφορες μελέτες που επικεντρώθηκαν κυρίως σε αστυνομικούς, εντόπισαν δύο βασικές πηγές στρες: το οργανωτικό και το λειτουργικό άγχος. Το μεν πρώτο αναφέρεται σε παράγοντες που προέρχονται από την οργάνωση της υπηρεσίας όπως συνεχείς αλλαγές στην διοίκηση ή στην πολιτική της υπηρεσίας, μειωμένη εμπιστοσύνη στους ανωτέρους, έλλειψη επικοινωνίας με την κοινότητα ή υποστήριξης από αυτήν, η γραφειοκρατία κα. (Burke and Mikkelsen, 2006; Stinchcomb, 2004). Το δεύτερο προέρχεται από την ίδια την φύση της εργασίας, όπως ο κίνδυνος, το ωράριο, απρόβλεπτα συμβάντα κα. Από την διεθνή βιβλιογραφία φαίνεται ότι το οργανωτικό στρες είναι σημαντικότερο από το λειτουργικό στρες.

3.2 Επαγγελματική Εξουθένωση

Ο ακριβής όμως προσδιορισμός της έννοιας της επαγγελματικής εξουθένωσης κρίνεται αρκετά δύσκολος, κυρίως λόγω του εύρους των συμπτωμάτων που απαντώνται στην

βιβλιογραφία και σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση, με αποτέλεσμα την ύπαρξη πολλών διαφορετικών ή τροποποιημένων ορισμών. Η έννοια της εξουθένωσης θεωρείται αρκετά σύνθετη, που βασίζεται σε πολλούς παράγοντες και στηρίζεται από τις εμπειρίες των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους (Maslach et al., 2001), καθώς η εξουθένωση από εργασία είναι μια παρατεταμένη ανταπόκριση σε χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες που προέρχονται από τον χώρο εργασίας και επιδρούν αρνητικά στη σωματική και ψυχολογική υγεία των εργαζομένων (Maslach, 2003).

Γενικά, οι ορισμοί που έχουν αποδοθεί στην επαγγελματική εξουθένωση μπορούν να χριστούν σε δύο βασικές κατηγορίες: αυτοί που παρουσιάζουν το φαινόμενο ως κατάσταση (δηλαδή εστιάζοντας στην συναισθηματική εξάντληση, στην συμπεριφορά, σε ψυχικά συμπτώματα κα.) και αυτοί που την παρουσιάζουν ως μία δυναμική διαδικασία (δηλαδή η συμπεριφορά των εργαζομένων αλλάζει ανάλογα των ερεθισμάτων που δέχονται, όπως πίεση, άγχος, αυξημένες απαιτήσεις κα.).

Από τους πρώτους που αναφέρθηκαν στην επαγγελματική εξουθένωση, ήταν ο Freudenberger (1974), παρατηρώντας την αυξημένη ψυχολογική πίεση που βίωναν πολλοί εργαζόμενοι σε διαφορετικούς τομείς και κλάδους, και εμφάνιζαν σωματικά και ψυχολογικά συμπτώματα, θεωρώντας πως περισσότερο ευάλωτοι είναι αυτοί που έχουν υψηλή αφοσίωση στην εργασία τους, έχοντας μία διαρκή εσωτερική και εξωτερική πίεση για μεγαλύτερη απόδοση.

Σύμφωνα με τους Schaufeli και Enzmann (1998, όπως παρατίθεται από τους Schaufeli and Bakker, 2004), ο όρος επαγγελματική εξουθένωση (burnout) συνήθως χρησιμοποιείται όταν αναφερόμαστε στην πνευματική εξάντληση. Συγκεκριμένα ορίζουν την εξουθένωση ως μια «επίμονη, αρνητική εργασιακή κατάσταση του νου σε φυσιολογικά άτομα, η οποία χαρακτηρίζεται κυρίως από εξάντληση, συνοδευόμενη συνήθως από δυσφορία, αίσθηση μειωμένου κινήτρου, αίσθηση μειωμένης αποτελεσματικότητας και δημιουργία δυσλειτουργικών στάσεων και συμπεριφορών στον χώρο εργασίας», ενώ οι Maslach και Jackson (1986) όρισαν την εξουθένωση ως μία ψυχολογική και σωματική αντίδραση στο παρατεταμένο στρες και την απογοήτευση από την εργασία. Κατά τους Pines και Aronson (1988, όπως παραθέτεται από τους Cropanzano et al., 2003), η επαγγελματική εξουθένωση είναι μία κατάσταση όπου το άτομο νιώθει σωματική και ψυχική εξάντληση, συνοδευόμενη από χρόνια κόπωση.

Εμβληματικό θεωρείται στον τομέα της επαγγελματικής εξουθένωσης το έργο των Maslach και Jackson (1981), οι οποίοι ανέπτυξαν το Maslach Burnout Inventory (MBI), το οποίο έως και σήμερα είναι η πλέον διαδεδομένη μέθοδος μέτρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως στην βιβλιογραφία. Σύμφωνα με το MBI, υπάρχουν τρεις διαστάσεις της εξουθένωσης: η συναισθηματική εξάντληση, η αποπροσωποποίηση και το μειωμένο αίσθημα προσωπικών επιτευγμάτων.

Κατά την πρώτη διάσταση τα άτομα αισθάνονται συναισθηματικά στραγγισμένα από την εργασία, χωρίς ενέργεια και δυνατότητα να την ανανεώσουν, χωρίς να μπορούν να χαλαρώσουν και με ένα αίσθημα ότι πλέον δεν έχει κάτι επιπλέον να προσφέρει. Κατά την δεύτερη διάσταση είναι αυξημένο το συναίσθημα της μη ύπαρξης νοήματος και της χαμένης ταυτότητας, ενώ στη τρίτη διάσταση είναι απογοητευμένοι με τα επιτεύγματά τους όσον αφορά τον χώρο εργασίας τους και συνδέεται με έλλειψη αυτοπεποίθησης και χαμηλή αυτοεκτίμηση. (Golembiewski, Munzenrider and Stevenson, 1986, όπως αναφέρεται στον Burke, 1989). Οι Maslach et al. (2001) τροποποίησαν την θεωρία αυτή, καθώς θεωρούν ότι η εξουθένωση είναι ένα ψυχολογικό σύνδρομο που αποτελείται από την εξάντληση, την μειωμένη απόδοση και τον κυνισμό, και είναι μία αντίδραση του οργανισμού στο στρες που προέρχεται από την εργασία.

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να δημιουργείται για πολλούς λόγους. Για την Maslach (1978), η εξουθένωση είναι απόρροια της επαφής των εργαζομένων με τους πελάτες και τα προσωπικά τους προβλήματα. Από την άλλη πλευρά, το στρες θεωρείται στην διεθνή βιβλιογραφία ως ο βασικός παράγοντας προέλευσης της εξουθένωσης, όπου το άτομο δεν μπορεί να ανταπεξέλθει στους εργασιακούς παράγοντες που προκαλούν στρες (Martinussen, Richardsen, and Burke, 2007), με τους Zhao, Thurman και He (1999) να προσθέτουν ως παράγοντες της εξουθένωσης τις συνθήκες στο εργασιακό περιβάλλον, και τους Halbesleben και Buckley (2004) να προσθέτουν τους οργανωτικούς παράγοντες και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.

Οι Maslach et al. (2001), συγκεντρώνοντας τους παράγοντες που είναι υπεύθυνοι για την εξουθένωση, αναφέρουν ως βασικούς παράγοντες την απουσία πόρων, την έλλειψη ικανοποίησης, την σύγκρουση ρόλων, τον φόρτο εργασίας, το αίσθημα αδικίας, την λήψη αποφάσεων κα.

Γενικά, σε αρκετές έρευνες οι παράγοντες χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, τους εργασιακούς παράγοντες και τους προσωπικούς παράγοντες, με τα προσωπικά

χαρακτηριστικά των ατόμων όπως το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, η εμπειρία κα. να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο.

Αναλογιζόμενοι τους ορισμούς που έχουν δοθεί για την εξουθένωση και τους παράγοντες που την προκαλούν, σημαντική είναι και η αναζήτηση των επιπτώσεων που υφίστανται τα άτομα που παρουσιάζουν συμπτώματα εξουθένωσης. Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, εμφανίζουν συμπτώματα έλλειψης ενέργειας, προσοχής, αφοσίωσης, προσήλωσης στην επίτευξη των στόχων, δημιουργικότητα και αποδοτικότητα (Maslach et al., 2001), ενώ παράλληλα παρουσιάζουν μειωμένη δυνατότητα επαρκούς διαχείρισης των αλληλοεπιδράσεων με τους πελάτες με αποτέλεσμα την μειωμένη ποιότητα της εργασίας τους (Cropanzano et al., 2003; Dormann and Zapf, 2004), θυμό, εκνευρισμό και νευρικότητα (Schaufeli, Leiter and Maslach, 2009). Επίσης, πολλές φορές εμφανίζουν προβλήματα υγείας όπως δύσπνοια, υψηλή πίεση, πονοκεφάλους και γαστρεντερικές διαταραχές (Maslach et al., 2001).

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω, η επαγγελματική εξουθένωση δημιουργεί προβλήματα, όχι μόνο στο ίδιο άτομο, αλλά επίσης στην εργασία του, την οικογένειά του και στον περίγυρό του.

3.3 Ικανοποίηση από την Εργασία

Η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί ένα σημαντικό θέμα έρευνας, ειδικά όσον αφορά την οργανωσιακή συμπεριφορά, καθώς δύναται να μεταβάλει την αποδοτικότητα των εργαζομένων και του οργανισμού, ενώ φαίνεται να σχετίζεται στενά με την διαχείριση των πόρων. Παρά την σημαντικότητά της, η μέτρησή της δεν είναι τόσο εύκολη, καθώς δεν έχει ποσοτικά χαρακτηριστικά όπως για παράδειγμα η παραγωγικότητα.

Στην βιβλιογραφία, η ικανοποίηση από την εργασία λαμβάνει έναν πολυδιάστατο χαρακτήρα, όπου σε γενικές γραμμές θεωρείται ως η συνολική ικανοποίηση που νιώθει ο εργαζόμενος από την εργασία του. Σύμφωνα με τον Locke (1976, όπως εμφανίζεται στους Tietjen και Myers, 1998), η ικανοποίηση από την εργασία είναι εκείνη η ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που νιώθει ένας εργαζόμενος, από την υποκειμενική εκτίμηση της εργασιακής εμπειρίας και της εκπλήρωσης των εργασιακών του αξιών. Αντίστοιχα ο Vroom (1964) θεωρεί πως η ικανοποίηση προκύπτει από την υποκειμενική

εκτίμηση του ατόμου για τον βαθμό που τον ελκύει η εργασία του και τον βαθμό που μπορεί να επιτύχει ορισμένα επιθυμητά για τον ίδιο αποτελέσματα μέσω αυτής.

Ο Hirschfeld (2000), ορίζει την ικανοποίηση από την εργασία ως τον βαθμό στον οποίο αρέσει στους εργαζόμενους η εργασία τους, παρουσιάζοντάς τη ως μια γενική στάση που έχει ένας εργαζόμενος απέναντι στην εργασία του και υποδηλώνει τον βαθμό ικανοποίησης του εργαζομένου από την εργασία του.

Σε έναν από τους δημοφιλέστερους ορισμούς, ο Spector (1997) ορίζει την ικανοποίηση από την εργασία ως το πώς αισθάνονται οι άνθρωποι για τη δουλειά τους, στα οποία συναισθήματα περιλαμβάνονται τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά συναισθήματα. Παρόμοιο ορισμό θα δώσει και ο Armstrong (2006), ο οποίος θεωρεί πως η ικανοποίηση από την εργασία αναφέρεται στις στάσεις και τα συναισθήματα των ανθρώπων για την εργασία τους, όπου θετικές στάσεις δείχνουν την ικανοποίηση από την εργασία, ενώ οι αρνητικές στάσεις υποδηλώνουν δυσαρέσκεια στην εργασία.

Στην βιβλιογραφία αναφέρονται πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία, με έναν από τους κύριους να αναδεικνύεται το εργασιακό άγχος. Ο Herzberg (2003), εντοπίζει δύο κατηγορίες παραγόντων: αυτούς που προέρχονται από τα κίνητρα τα οποία οδηγούν στην ικανοποίηση από την εργασία, και αυτούς που έχουν σχέση με την υγιεινή και η μη ύπαρξή τους οδηγεί σε δυσαρέσκεια από την εργασία. Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία όπως η φύση της εργασίας, η εξέλιξη, η επίτευξη των στόχων κα. Στην δεύτερη κατηγορία κατατάσσονται παράγοντες όπως οι συνθήκες εργασίας, η ασφάλεια, η διοίκηση, οι διαπροσωπικές σχέσεις με τους υπολοίπους στον χώρο εργασίας κα.

Κατά τον Spector (1997), η ικανοποίηση από την εργασία περιλαμβάνει αρκετούς παράγοντες που την επηρεάζουν, όπως οι παροχές, η επικοινωνία εντός του οργανισμού, η αντιμετώπιση των συναδέλφων, οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός, η φύση της εργασίας, ευκαιρίες ανέλιξης, το εργασιακό περιβάλλον, η διοίκηση, η ασφάλεια, το ωράριο κα. Ο Hirschfeld (2000), χωρίζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία σε δύο κατηγορίες, τους εξωγενείς και τους ενδογενείς. Στην πρώτη περίπτωση περιλαμβάνονται παράγοντες εκτός της εργασίας και επηρεάζουν τα αισθήματα των εργαζομένων γι' αυτήν, ενώ στην δεύτερη περίπτωση περιλαμβάνονται οι παράγοντες που προέρχονται από την φύση της εργασίας τους.

Οι Trivellas και Dargenidou (2009), στην έρευνά τους έδειξαν πως η ικανοποίηση από την εργασία απορρέει από τις ανθρώπινες σχέσεις, από τον εμπλουτισμό της εργασίας

και το εργασιακό περιβάλλον, δηλώνοντας παράλληλα πως οι εργαζόμενοι είναι πιο παραγωγικοί όταν έχουν το αίσθημα της ικανοποίησης.

Τέλος, αρκετές μελέτες αναφέρουν ότι και αρκετά δημογραφικά χαρακτηριστικά μπορούν να επηρεάσουν την ικανοποίηση από την εργασία, όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η επαγγελματική εμπειρία (Hancer and George, 2003; Lambert, Hogan and Barton, 2001), ενώ οι Flap και Volker (2001), διαπιστώνουν πως τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και του χαρακτήρα του εργαζομένου διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο.

Όσον αφορά τις επιπτώσεις της ικανοποίησης από την εργασία, φαίνεται ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, τόσο αυξάνεται η αφοσίωσή τους προς τους στόχους του οργανισμού και αλλά και προς τον ίδιο τον οργανισμό (Hoy and Clover, 1986). Κατά την περίπτωση που οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, φαίνεται ότι τείνουν να μην προσπαθούν να αποδώσουν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, με αποτέλεσμα να μειώνεται η αποδοτικότητά τους. Παράλληλα, η δυσαρέσκεια από την εργασία φαίνεται να οδηγεί στην τάση των εργαζομένων να απουσιάζουν από την εργασία τους (Hackett, 1989; Harrison, Newman and Roth, 2006).

Τέλος, φαίνεται να υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης με την ασφάλεια στον χώρο εργασίας, καθώς φαίνεται πως όσο μεγαλύτερη είναι ικανοποίηση, τόσο μειώνονται τα εργατικά ατυχήματα (Barling, Kelloway and Iverson, 2003), ενώ αρκετές μελέτες έχουν καταδείξει ότι η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται θετικά με την υγεία του ατόμου. Χαρακτηριστικά οι Faragher, Cass και Cooper (2005) αναφέρουν πως η δυσαρέσκεια από την εργασία μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακό άγχος, εργασιακή εξουθένωση και κατάθλιψη.

Όσον αφορά την μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία, στην βιβλιογραφία έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιηθεί αρκετές μέθοδοι και ερωτηματολόγια, τα σημαντικότερα εκ των οποίων είναι (Fields, 2002):

- **Global Job Satisfaction:** Αναπτύχθηκε αρχικά από τους Warr, Cook, και Wall (1979) και αντιμετωπίζει την ικανοποίηση από την εργασία ως ένα οικοδόμημα που αποτελείται από εγγενείς και εξωγενείς πτυχές της εργασίας. Η μέθοδός τους αποτελείται από 15 στοιχεία, το εξωγενές τμήμα που περιλαμβάνει οκτώ στοιχεία και το εγγενές που περιλαμβάνει επτά στοιχεία, και ένα 16^ο στοιχείο που αξιολογεί τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία του ερωτηθέντα.

- **Job Descriptive Index:** Αναπτύχθηκε αρχικά από τους Smith, Kendall και Hulin (1969) και αξιολογεί πέντε πτυχές της ικανοποίησης από την εργασία: την εργασία, τις οικονομικές απολαβές, την εποπτεία, την ανέλιξη και τους συναδέλφους. Αποτελείται από 72 ερωτήσεις και μετρούν τα συναισθήματα που έχει ένας εργαζόμενος για την δουλειά του.
- **Job Diagnostic Survey:** Αναπτύχθηκε αρχικά από τους Hackman και Oldham (1975) και μετρά τόσο τις γενικές όσο και τις ειδικές πτυχές της ικανοποίησης από την εργασία. Παρατηρούνται τρεις πτυχές της ικανοποίησης: τα κίνητρα, την υψηλή απόδοση και την γενική ικανοποίηση.
- **Job Satisfaction Index:** Αναπτύχθηκε από τους Schriesheim και Tsui (1980) για τον καθορισμό της συνολικής ικανοποίησης και αποτελείται από 6 πεδία: την φύση της εργασίας, την εποπτεία, τους συναδέλφους, τις αποδοχές, τις ευκαιρίες ανέλιξης και γενικά την εργασία.
- **Job Satisfaction Relative to Expectations:** Αναπτύχθηκε από τους Bacharach, Bamberger και Conley (1991) για την αξιολόγηση της αντιστοίχισης της αντιληπτής ποιότητας μια εργασίας σε σχέση με τις προσδοκίες των εργαζομένων. Χρησιμοποιείται ευρέως για τον προσδιορισμό του κατά πόσο το εργασιακό άγχος, η ασάφεια ρόλων και η σύγκρουση ρόλων μπορούν να αποτρέψουν τον εργαζόμενο να ανταποκριθεί στις προσδοκίες.
- **Job Satisfaction Survey:** Αναπτύχθηκε από τον Spector (1985) και περιλαμβάνει 36 ερωτήσεις που βασίζονται σε εννέα πτυχές της εργασίας: την φύση της εργασίας, την εποπτεία, τις οικονομικές απολαβές, τις παροχές, τις ευκαιρίες ανέλιξης, τις διαδικασίες λειτουργίας, τους συναδέλφους και την επικοινωνία.
- **Minnesota Satisfaction Questionnaire:** Υπάρχουν τρεις εκδοχές του ερωτηματολογίου, δύο μακράς μορφής (1967 και 1977) με 100 ερωτήσεις χωρισμένες σε 20 υποκλίμακες και ένα μικρής μορφής με 20 ερωτήσεις χωρισμένες σε δύο υποκλίμακες (εγγενής και εξωγενής ικανοποίηση).

3.4 Ποιότητα Υπηρεσιών

Ως ποιότητα, συχνά αναφέρεται η ακαθόριστη εκείνη ιδιότητα που δεν μπορεί να προσδιοριστεί με σαφήνεια από τους καταναλωτές, και προσδίδει μία αίσθηση πολυτέλειας στο προϊόν (Carman, 1990). Αν και αρχικά η έννοια της ποιότητας

χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά στα υλικά προϊόντα, σταδιακά άρχισε να εφαρμόζεται και σε άυλα προϊόντα όπως οι υπηρεσίες. Η ποιότητα της υπηρεσίας σχετίζεται κυρίως με τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας, όπου, σε αντίθεση με τα υλικά προϊόντα, το μοναδικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών είναι οι αλληλεπιδράσεις σε πραγματικό χρόνο με τους πελάτες. Η έννοια της υπηρεσίας ορίζεται μέσω τριών πτυχών: των προϋποθέσεων, της διαδικασίας και του αποτελέσματος της διαδικασίας (Barger and Grandey, 2006).

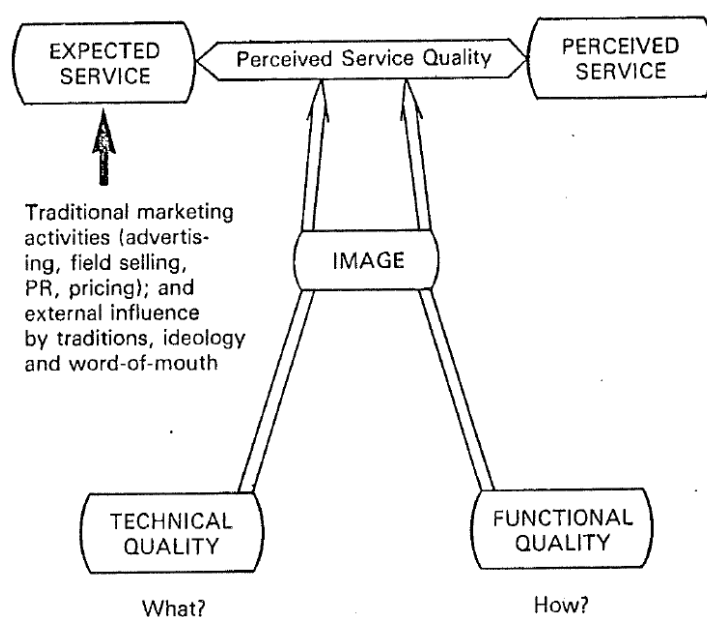
Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών θεωρείται σημαντικό ζήτημα για την στρατηγική μιας επιχείρησης, ώστε να αποκτήσει ένα σαφές στρατηγικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985). Η έρευνα γύρω από την ποιότητα των υπηρεσιών θεωρείται πολύ σημαντική λόγω της σύνδεσής της με κρίσιμα ζητήματα που αφορούν τις επιχειρήσεις, όπως η κερδοφορία, το κόστος, η φήμη, η διατήρηση και η ικανοποίηση των πελατών (Buttle, 1996). Η μέτρηση βέβαια της ποιότητας υπηρεσιών κρίνεται δύσκολη, καθώς η υπηρεσία είναι από την φύση της άυλη, ετερογενής και παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα, κάτι που καθιστά την έρευνα γύρω από την μέτρησή της πολύ σημαντική.

Ειδικά όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών και την ποιότητα των υπηρεσιών, υπάρχει εκτενής βιβλιογραφία, καθώς λόγω της ισχυρής τους συσχέτισης, υπάρχει μία τάση σύγχυσης όσον αφορά την έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης του πελάτη, όπου συχνά θεωρούνται ταυτόσημοι. Οι Parasuraman et al. (1988) διακρίνουν τις δύο έννοιες λέγοντας ότι η αντιληπτή ποιότητα σχετίζεται αλλά δεν είναι ταυτόσημη με την ικανοποίηση, σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου η ικανοποίηση από την χρήση μιας υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει με την πάροδο του χρόνου σε μία συγκεκριμένη αντίληψη για την ποιότητα της υπηρεσίας που έλαβαν. Σε γενικές γραμμές, η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να προέλθει από την χρήση μιας υπηρεσίας, ενώ η θετική ή αρνητική αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας μπορεί να προέλθει όχι μόνο από την χρήση της υπηρεσίας, αλλά επίσης από τα σχόλια και τις πεποιθήσεις που υπάρχουν στο περιβάλλον του.

Όπως φαίνεται από την διεθνή βιβλιογραφία, η ποιότητα των υπηρεσιών είναι καθαρά θέμα αντίληψης και βασίζεται στην θεωρία της επιβεβαίωσης των προσδοκιών, ενώ υπάρχει κοινή παραδοχή για τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της (Grönroos, 1984; Grönroos, 1988; Parasuraman et al., 1985; Parasuraman et al., 1988). Σύμφωνα με τους Dotchin και Oakland (1994), η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να οριστεί όταν η υπηρεσία μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του καταναλωτή. Η

έννοια της ποιότητας της υπηρεσίας μπορεί να οριστεί με διαφορετικούς τρόπους ανάλογα με τις πτυχές και τις μεθόδους ή τις προσεγγίσεις που χρησιμοποιεί ο κάθε ερευνητής.

Ο Grönroos (1984), ήταν ο πρώτος που εισήγαγε την έννοια της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, δηλαδή εκτίμηση ή στάση των καταναλωτών ως προς την ανωτερότητα μιας παρεχόμενης υπηρεσίας. Σύμφωνα με τα γραφόμενά του, η ποιότητα των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει την ποιότητα που αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές κατά την χρήση της υπηρεσίας και τις προσδοκίες για τις υπηρεσίες κατά τη διαδικασία αγοράς της υπηρεσίας, και ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο. Συγκεκριμένα η προσέγγισή του ορίζει την ποιότητα μέσω δύο πτυχών: της τεχνικής ποιότητας και της λειτουργικής ποιότητας. Η τεχνική διάσταση αφορά το αποτέλεσμα της παρεχόμενης υπηρεσίας, ενώ η λειτουργική διάσταση αφορά τον τρόπο με τον οποίο ο καταναλωτής λαμβάνει την παρεχόμενη υπηρεσία. Τα δύο αυτά στοιχεία σχηματίζουν την «εικόνα» της εταιρείας, που εν τέλει επηρεάζει την αντίληψη της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας από τον πελάτη (βλ. Διάγραμμα 3.1).



Πηγή: Grönroos, 1984

Διάγραμμα 3.1
Μοντέλο Αξιολόγησης της Ποιότητας του Gronroos

Το 2001, ο Grönroos θα καταλήξει σε επτά κριτήρια για το πως αντιλαμβάνεται ο πελάτης την καλή ποιότητα των υπηρεσιών:

1. τους τρόπους συμπεριφοράς των εργαζομένων,
2. την ευκολία πρόσβασης προς την εταιρεία και την ευελιξία του ωραρίου της,
3. ο επαγγελματισμός των εργαζομένων και οι γνώσεις τους για την εξυπηρέτηση των πελατών,
4. την αξιοπιστία της εταιρείας ότι θα τηρήσει τις υποσχέσεις της, το οποίο οδηγεί στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης,
5. η φήμη της εταιρείας που μπορεί να εκληφθεί ως εγγύηση από τον πελάτη, με αποτέλεσμα την αφοσίωσή του,
6. ο χώρος όπου παρέχεται η υπηρεσία και ενδέχεται να οδηγήσει στην αντίληψη υψηλότερης ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας,
7. η εταιρεία προσπαθεί να αντιμετωπίσει άμεσα οποιοδήποτε πρόβλημα ή λάθος που μπορεί να προκύψει και μάλιστα με έναν τρόπο που κρίνεται αποδεκτός από τον πελάτη

Οι Lehtinen και Lehtinen (1991), στο μοντέλο τους όρισαν τρεις παράγοντες που καθορίζουν την αντίληψη των καταναλωτών για την ποιότητα των υπηρεσιών: α) την τεχνική ποιότητα, β) την εταιρική ποιότητα και γ) την ποιότητα αλληλεπίδρασης των εργαζομένων με τους καταναλωτές, ενώ οι McDougall και Levesque (1995) ανέπτυξαν το δικό τους Μοντέλο των Τριών Παραγόντων που περιλαμβάνει την τεχνική ποιότητα, την λειτουργική ποιότητα και το φυσικό περιβάλλον.

Στο δικό του μοντέλο ο Gummesson (2007) αναφέρει ότι η αντίληψη του καταναλωτή για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας διαμορφώνεται από τις προσδοκίες του, από τις πρότερες εμπειρίες του, την άποψη που έχει για την εταιρία που παρέχει την υπηρεσία, καθώς και την άποψή του για την επωνυμία της υπηρεσίας που λαμβάνει.

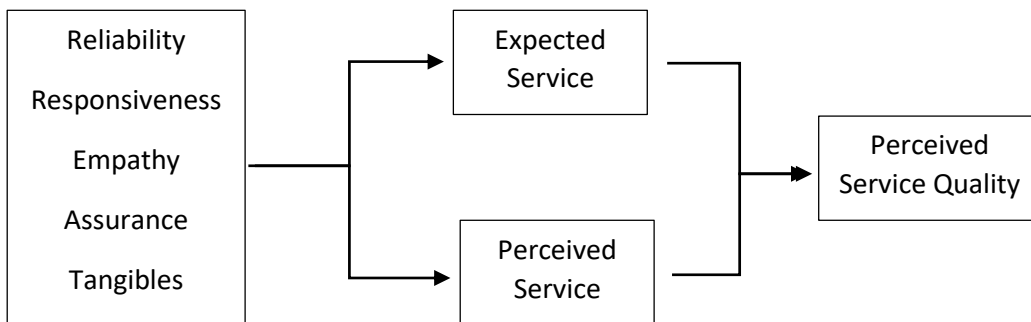
Οι Parasuraman et al. (1988) ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών ως την αξιολόγηση ή αντίληψη που έχουν οι καταναλωτές όσον αφορά ανωτερότητα μιας παρεχόμενης υπηρεσίας, ενώ αναφέρουν πως η αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας ανακύπτει από τον βαθμό και την κατεύθυνση της διαφοράς μεταξύ της αρχικής προσδοκίας και της τελικής του αντίληψης του καταναλωτή από την χρήση της υπηρεσίας. Αν η τελική αντίληψη είναι καλύτερη από την προσδοκώμενη τότε έχουμε υψηλή ποιότητα, αν η τελική αντίληψη είναι όμοια με την προσδοκώμενη τότε η υπηρεσία κρίνεται

ικανοποιητική, ενώ αν η τελική αντίληψη είναι χειρότερη της προσδοκώμενης τότε η υπηρεσία κρίνεται χαμηλής ποιότητας. Οπότε, μια αρνητική απόκλιση μεταξύ των αντιλήψεων και των προσδοκιών προκαλεί δυσαρέσκεια των πελατών, ενώ μια θετική απόκλιση οδηγεί σε ικανοποίηση των πελατών.

Στην πρώτη τους κατηγοριοποίηση, ορίζουν αρχικά δέκα διαστάσεις (Parasuraman et al., 1985): την αξιοπιστία της παρεχόμενης υπηρεσίας, την ανταπόκριση των εργαζομένων, την αρμοδιότητα των εργαζομένων, την ευγένεια των εργαζομένων, την πρόσβαση στο χώρο που παρέχεται η υπηρεσία, την επικοινωνία μεταξύ της επιχείρησης και του πελάτη, την αφοσίωση του πελάτη, την ασφάλεια που παρέχεται στον πελάτη, την κατανόηση του πελάτη και την απτή διάσταση. Στην δεύτερη μελέτη τους, εν τέλει καταλήγουν σε πέντε διαστάσεις της ποιότητας μιας υπηρεσίας (Parasuraman et al., 1988): την απτή διάσταση, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την διασφάλιση και την ενσυναίσθηση.

1. Απτή διάσταση: ο εξοπλισμός της επιχείρησης, οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του προσωπικού κα.
2. Αξιοπιστία: η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία με ακρίβεια, όπως το υποσχέθηκε
3. Ανταπόκριση: οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πελάτες και να εξυπηρετήσουν τα αιτήματά τους
4. Διασφάλιση: οι εργαζόμενοι είναι ευγενείς και έχουν τις απαραίτητες γνώσεις, ενώ έχουν την δυνατότητα δημιουργήσουν το αίσθημα της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας στους πελάτες
5. Ενσυναίσθηση: η επιχείρηση προσπαθεί να παρέχει όσο το δυνατόν μεγαλύτερο όφελος στους πελάτες μέσω της εξατομικευμένης παρεχόμενης υπηρεσίας, καθώς κατανοεί τα θέλω και τα προβλήματα των πελατών

Στο Διάγραμμα 3.2 απεικονίζεται το τελικό μοντέλο της ποιότητας υπηρεσιών των Parasuraman et al. (1988).



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 3.2

Μοντέλο Αξιολόγησης της Ποιότητας των Parasuraman, Zeithaml και Berry

Το μοντέλο αυτό των Parasuraman et al. (1988) ονομάζεται SERVQUAL και είναι από τα πλέον χρησιμοποιούμενα στην διεθνή βιβλιογραφία. Το μοντέλο αυτό αποτελείται από 22 ερωτήσεις που καλούνται να απαντήσουν οι ερωτηθέντες και αφορούν τις πέντε προαναφερθείσες διαστάσεις. Σε κάθε ερώτηση, θα πρέπει να απαντήσουν στην ίδια ερώτηση τόσο για τις προσδοκίες τους για μια υπηρεσία όσο και για το πως την αντιλήφθηκαν.

Από την διαφορά μεταξύ της αντίληψης και των προσδοκιών, προκύπτουν τρεις εκδοχές:

- a) Η αντίληψη να είναι μεγαλύτερη από τις προσδοκίες, οπότε η ποιότητα της υπηρεσίας είναι υψηλή
- b) Η αντίληψη να είναι μικρότερη από τις προσδοκίες, οπότε η ποιότητα της υπηρεσίας είναι χαμηλή
- c) Η αντίληψη είναι όμοια με τις προσδοκίες

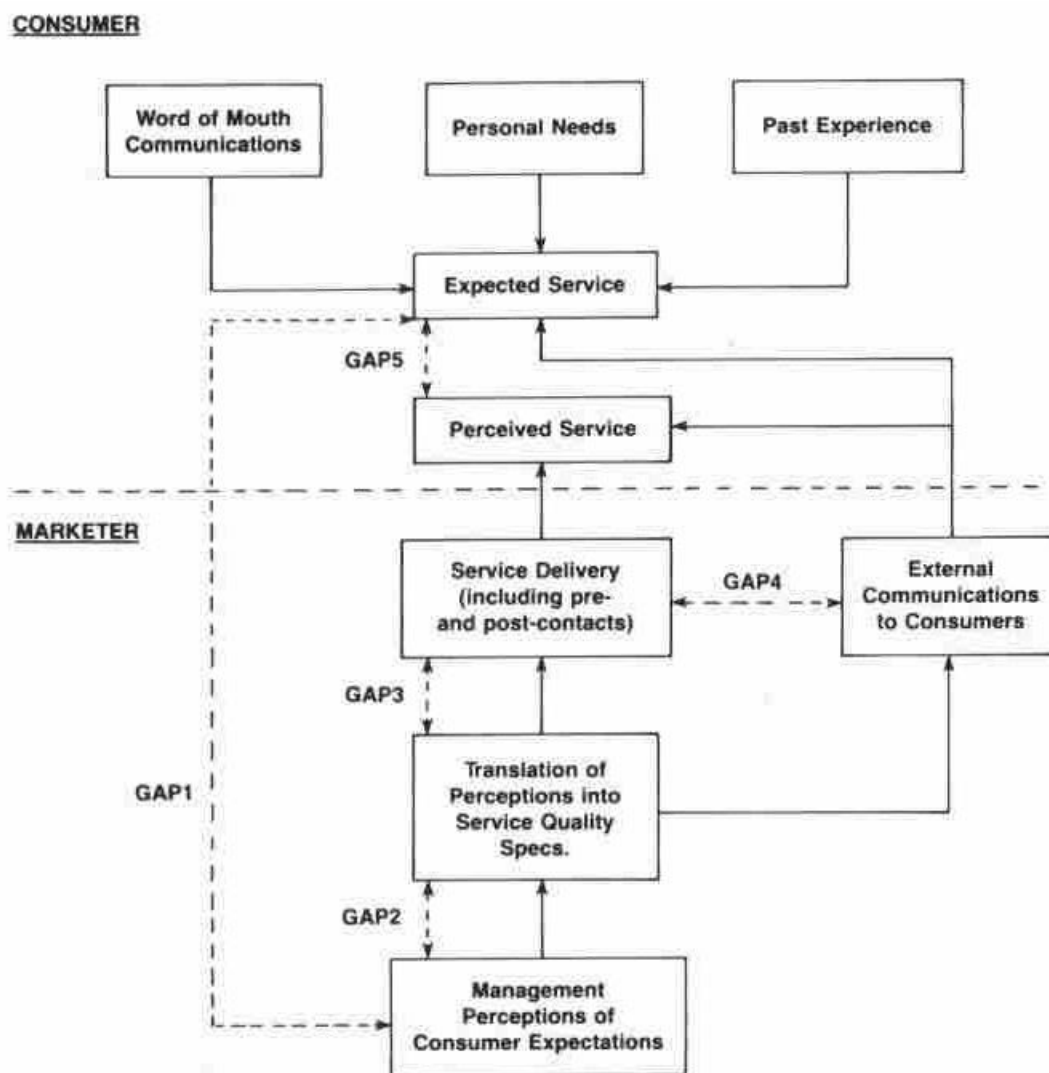
Βασιζόμενη στην δεύτερη περίπτωση, όπου η αντίληψη είναι μικρότερη από τις προσδοκίες και δημιουργείται ένα κενό, δημιουργήθηκε η Θεωρία των Κενών (Parasuraman et al., 1985). Σύμφωνα με την θεωρία τους, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 3.3, το αρνητικό κενό που δημιουργείται μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας προέρχεται από πέντε αιτίες:

1. Κενό γνώσης: Το κενό γνώσης προκύπτει από τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του πελάτη για την υπηρεσία και της παροχής αυτής της υπηρεσίας από την εταιρεία. Ουσιαστικά, αυτό το κενό προκύπτει επειδή η διοίκηση της εταιρείας δεν γνωρίζει ακριβώς τι περιμένουν οι πελάτες. Υπάρχουν αρκετοί

λόγοι για τους οποίους αυτό μπορεί να συμβεί, όπως η έλλειψη διαχείρισης πελατών και αλληλεπίδραση μαζί τους, η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων και της διοίκησης, η ανεπαρκής έρευνα αγοράς, η ανεπαρκής εφαρμογή του μάρκετινγκ σχέσεων και η αποτυχία ακρόασης παραπόνων πελατών.

2. Κενό προτύπων: Το κενό πολιτικής προκύπτει από τη διαφορά μεταξύ του πως αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των πελατών η διοίκηση της εταιρίας και του πως μεταφράζει αυτήν την αντίληψη σε πρότυπα παροχής υπηρεσιών. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους μπορεί να προκύψει αυτό το κενό, όπως η έλλειψη πόρων, η έλλειψη προτύπων εξυπηρέτησης πελατών, τα λάθος καθορισμένα ή και ανύπαρκτα επιθυμητά επίπεδα υπηρεσιών, η μη αξιολόγηση των υπηρεσιών από τους πελάτες, η αποτυχία τακτικής ενημέρωσης και αναβάθμισης των προτύπων υπηρεσιών και η έλλειψη ενδιαφέροντος από την εταιρεία να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες.
3. Κενό διανομής: Το κενό διανομής προκύπτει από τη διαφορά μεταξύ του προτύπου της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας και της πραγματικής διανομής της υπηρεσίας. Αυτό το κενό μπορεί να προκύψει για διάφορους λόγους, όπως οι μη ξεκάθαρες πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού, η αποτυχία αντιστοίχισης της προσφοράς με τη ζήτηση, οι ελλειπείς γνώσεις του εργαζόμενου για τις υπηρεσίες και η ελλιπής εκπαίδευσή του, ο ανεπαρκής καθορισμός των αρμοδιοτήτων του εκάστοτε εργαζόμενου, η έλλειψη θέλησης ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη από τον εργαζόμενο και η έλλειψη συνεργασίας εντός της ομάδας εργασίας για την παράδοση της υπηρεσίας.
4. Κενό επικοινωνίας: Το κενό επικοινωνίας είναι το χάσμα μεταξύ του τι επικοινωνείται προς τους πελάτες (πχ μέσω της διαφήμισης) και του τι εν τέλει παραδίδεται σε αυτούς, με αποτέλεσμα την δυσαρέσκειά του γιατί η υπηρεσία που λαμβάνουν δεν είναι αυτή που τους υποσχέθηκαν. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους μπορεί να συμβεί αυτό, όπως οι υπερβολικές υποσχέσεις προς τους πελάτες για την παρεχόμενη υπηρεσία και δημιουργία αυξημένων προσδοκιών, λάθος επικοινωνιακή στρατηγική, ανεπαρκής επικοινωνία μεταξύ του εμπορικού και του διαφημιστικού τμήματος.
5. Κενό πελατών: Το κενό πελατών είναι η συνολική διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και των αντιλήψεων των πελατών για το επίπεδο της υπηρεσίας που έλαβε. Αυτό το κενό εμφανίζεται επειδή οι πελάτες δεν κατανοούν πάντα τι έχει κάνει η υπηρεσία για αυτούς ή παρερμηνεύουν την ποιότητα της

υπηρεσίας. Αυτό το κενό προκύπτει από ένα από τα υπόλοιπα τέσσερα κενά ή από την εσφαλμένη αντίληψη που έχει ο πελάτης για την ποιότητα της υπηρεσίας που έλαβε. Το κενό αυτό είναι πολύ σοβαρό, καθώς μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια πελατών, και για να καταφέρει να το καλύψει θα πρέπει πρώτα να κλείσουν τα υπόλοιπα τέσσερα κενά.



Πηγή: Parasuraman, Zeithaml και Berry, 1985

Διάγραμμα 3.3 Θεωρία των Κενών

Οι Frost και Kumar (2000), βασισμένοι στη θεωρία των κενών, ανέπτυξαν ένα μοντέλο όπου η ποιότητα των υπηρεσιών μετράται μέσω της σχέσης μεταξύ των εσωτερικών πελατών και των εσωτερικών προμηθευτών. Οι μεν πρώτοι αποτελούν το προσωπικό που

βρίσκεται μπροστά στην πρώτη γραμμή, ενώ οι δεύτεροι αποτελούν το υποστηρικτικό προσωπικό. Παράλληλα, οι Cronin και Taylor (1994) ανέπτυξαν ένα μοντέλο όπου μετρούν μόνο την αντίληψη των πελατών και όχι τις προσδοκίες τους, το οποίο μοντέλο ονομάζουν SERVPERF, και ελέγχουν πως βιώνουν οι πελάτες την παρεχόμενη υπηρεσία.

Τέλος, οι Brady και Cronin (2001) ανέπτυξαν ένα ιεραρχικό μοντέλο για την συνολική ποιότητα που αποτελείται από τρεις διαστάσεις: τη ποιότητα αλληλεπίδραση, την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος και την ποιότητα του αποτελέσματος. Ομοίως, οι Dagger, Sweeney και Johnson (2007) ανέπτυξαν το δικό τους ιεραρχικό μοντέλο που αντικατοπτρίζει τις αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών και περιλαμβάνει τέσσερις πτυχές: την διαπροσωπική ποιότητα, την τεχνική ποιότητα, την ποιότητα περιβάλλοντος και την διοικητική ποιότητα.

3.5 Στρες, Ικανοποίηση από την Εργασία, Επαγγελματική Εξουθένωση και Ποιότητα Υπηρεσιών

3.5.1 Σχέσεις Μεταξύ Στρες, Εξουθένωση και Ικανοποίηση από την Εργασία

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, το εργασιακό άγχος έχει αρνητική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την εργασία. Το άγχος πιστεύεται ότι προκαλεί κατάθλιψη, κόπωση και κατά συνέπεια μείωση της αυτοεκτίμησης, τα οποία οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης και σε τάση απουσίας από την εργασία. Στον αντίποδα, η υψηλή ικανοποίηση από την εργασία, οδηγεί σε μείωση του εργασιακού άγχους (Visser et al., 2003). Οι Antoniou, Davidson και Cooper (2003), αναφέρουν πως η ικανοποίηση από την εργασία μειώνεται όταν αυξάνονται οι στρεσογόνοι παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η απόδοση και παραγωγικότητα των εργαζομένων. Για τον λόγο αυτό θεωρείται ζωτικής σημασίας οι εργαζόμενοι να αναπτύξουν εκείνες τις ικανότητες που θα τους βοηθήσουν να διαχειριστούν και να ελέγξουν τα επίπεδα άγχους που νιώθουν, το οποίο θα οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης (Guinot, Chiva and Roca-Puig, 2014).

Πολλές μελέτες επίσης, έχουν υποστηρίξει ότι υπάρχει τόσο άμεση όσο και έμμεση επίπτωση της ικανοποίησης στην εξουθένωση. Μάλιστα η σχέση μεταξύ ικανοποίησης

και εξουθένωσης από την εργασία είναι αρνητική, δηλαδή η εξουθένωση αποτελεί αιτία δυσαρέσκειας από την εργασία (Kalliath and Morris, 2002; Lee and Ok, 2012), με αποτέλεσμα να αυξάνεται η τάση για απουσία από την εργασία, μειώνεται δέσμευση που νιώθει ο εργαζόμενος και αυξάνεται η πρόθεσή του για αποχώρηση από την εταιρεία (Maslach et al., 2001). Παρόμοια αντίληψη έχουν και οι Brewer και Clippard (2002), οι οποίοι θεωρούν πως από τη στιγμή που η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί μία μορφή του εργασιακού στρες, τότε θα πρέπει να είναι αναμενόμενο να οδηγείται το άτομο σε χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία. είναι μια μορφή εργασιακού στρες, οπότε αναμένεται να συνδέεται με τη χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία. Πάρα ταύτα, η αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο δεν φαίνεται να είναι υψηλή, οπότε δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι η μία επικαλύπτει την άλλη. Παράλληλα, στην βιβλιογραφία υπάρχει διχογνωμία όσον αφορά την κατεύθυνση της σχέσης μεταξύ των δύο, καθώς δεν είναι εμφανές αν η ικανοποίηση επηρεάζει την εξουθένωση ή το αντίθετο.

Το εργασιακό στρες έχει άμεση σύνδεση με την επαγγελματική εξουθένωση, σε τέτοιο βαθμό που είναι μάλιστα συχνό το φαινόμενο της σύγχυσης της έννοιας της επαγγελματικής εξουθένωσης με αυτήν του επαγγελματικού στρες. Ο διαχωρισμός μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και του εργασιακού άγχους είναι πολύ δύσκολος, καθώς πολλοί συγχέουν τις δύο αυτές έννοιες, με την Maslach (1986) να συμβάλει καθοριστικά στην οριστική διαφοροποίηση των δύο εννοιών. Η εξουθένωση είναι διαφορετική από το εργασιακό άγχος σε διάφορα σημεία, καθώς αναφέρεται στην βιβλιογραφία ως αποτέλεσμα του παρατεταμένου άγχους, χαρακτηρίζεται από πολυδιάστατη συμπτωματολογία, συγκεκριμένες στάσεις και φαίνεται εν μέρει να είναι αποτέλεσμα υψηλού αρχικού επιπέδου κινήτρου. Παρόμοια άποψη εκφράζει και ο Cherniss (1980, όπως εμφανίζεται στον Cherniss, 1989), ο οποίος αναφέρει πως το άγχος θα πρέπει να είναι ο λογικός πρώτος παράγοντας της εξουθένωσης που θα πρέπει να ελέγξουμε. Οι Skirrow και Hatton (2007) εξέτασαν διάφορες μελέτες που σχετίζονταν με την εξουθένωση από την εργασία και διαπίστωσαν ότι η προκλητική συμπεριφορά, τα προβλήματα συγκρούσεων στο σπίτι, το ωράριο και οι υπερωρίες, η έλλειψη υποστήριξης από την διοίκηση και η ασάφεια των ρόλων, είναι μερικοί από τους σημαντικότερους στρεσογόνους παράγοντες που οδηγούν στην εξουθένωση του εργαζομένου.

Σταχυολογώντας, μεταξύ των τριών, φαίνεται να υπάρχει μία αιτιώδης γραμμή, όπου το άγχος από την εργασία οδηγεί σε εξουθένωση που με την σειρά της οδηγεί σε

δυσαρέσκεια από την εργασία (Boswell, Olson-Buchanan, and LePine, 2004; Cherniss, 1980, όπως εμφανίζεται στον Cherniss, 1989).

3.5.2 Ικανοποίηση από την Εργασία και Ποιότητα Υπηρεσιών

Η σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της ποιότητας των υπηρεσιών, έχει μελετηθεί και αποδειχθεί σε αρκετές μελέτες. Οι εργαζόμενοι, όταν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους λόγω της θετικής μεταχείρισης από την επιχείρηση ή λόγω του εργασιακού περιβάλλοντος, φαίνεται να είναι πιο αφοσιωμένοι στην συνεχή βελτίωσή τους και στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, έχουν υψηλό κίνητρο και υψηλότερη αποδοτικότητα. Βάσει αυτών εμφανίζεται στην βιβλιογραφία να υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων, της ικανοποίησης των πελατών και της ποιότητας των υπηρεσιών (Bitner, 1990; Hartline and Ferrell, 1996; Loveman, 1998; Schlesinger and Zornitsky, 1991; Schneider and Bowen, 1993; Solomon, Surprenant, Czepiel and Gutman, 1985; Wagenheim et al., 2007; Yee et al., 2008).

Οι Solomon et al. (1985) αναφέρουν την θετική σχέση μεταξύ των δύο, δηλαδή είναι ικανοποιημένος ο εργαζόμενος τείνει να παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες, καθώς οι εργαζόμενοι αποτελούν μέρος της υπηρεσίας και δεν είναι απλά αυτοί που την παράγουν και την παρέχουν. Ο Bitner (1990) κατέληξε σε παρόμοια συμπεράσματα, καθώς διαπίστωσε μία σημαντική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και αποδοτικότητας των εργαζομένων, με αποτέλεσμα να παρατηρήσει ότι η χαμηλή ικανοποίηση του εργαζομένου από την εργασία του θα οδηγήσει σε μειωμένη ποιότητα υπηρεσιών. Παρατήρησαν επίσης ότι η συμπεριφορά των εργαζομένων που προκύπτει από την ικανοποίησή τους από την εργασία, δύναται να επηρεάσει την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Αντίστοιχα, οι Bolton και Drew (1991) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να επηρεάσει άμεσα την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους.

Οι Schlesinger και Zornitsky (1991), στην έρευνα που πραγματοποίησαν κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της αντίληψης των εργαζομένων για την ποιότητα των υπηρεσιών τόσο με την ικανοποίηση από την εργασία, όσο και με την αντίληψη που έχουν οι ίδιοι για την ικανότητά τους να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες. Παράλληλα διαπιστώνουν ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ του κενού που προκύπτει από τις αντιλήψεις των εργαζομένων για την ποιότητα των υπηρεσιών και της

πραγματικής ικανοποίησης των πελατών από την παρεχόμενη υπηρεσία, τόσο με την ικανοποίηση από την εργασία όσο και από την ικανότητά του να παρέχουν ποιοτική υπηρεσία.

Οι Yoon, Beatty και Suh (2001), μέσω της εμπειρικής τους διερεύνησης, συνδυάζοντας τις αντιλήψεις των πελατών και των υπαλλήλων πρώτης γραμμής, δείχνουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει τις αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Αντίστοιχα, οι Wagenheim et al. (2007) στην εμπειρική τους ανάλυση έδειξαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία των εργαζομένων επηρεάζει την ικανοποίηση των πελατών, και κατ' επέκταση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών, ακόμα κι αν οι εργαζόμενοι δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες. Βέβαια δείχνουν ότι ο βαθμός επηρεασμού της αντίληψης των πελατών είναι μεγαλύτερος από τους πελάτες πρώτης γραμμής. Για τον λόγο αυτό θεωρούν ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι σημαντική για το σύνολο των εργαζομένων και όχι μόνο για αυτούς που έχουν άμεση αλληλεπίδραση με τους πελάτες.

Επίσης, οι Yee et al. (2008), εκτός από την σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο που προκύπτει από την εμπειρική του έρευνα, αναφέρουν επίσης ότι η ικανοποίηση από την εργασία, μέσω της θετικής τους διάθεσης και συμπεριφοράς που οδηγούν σε αυξημένη ποιότητα υπηρεσιών, οδηγεί σε ικανοποίηση των πελατών και εν τέλει σε αυξημένη κερδοφορία των επιχειρήσεων. Αναφέρουν παράλληλα ότι η κερδοφορία της επιχείρησης έχει μία μέτρια επιρροή στην ικανοποίηση των εργαζομένων, σχηματίζοντας ένα κύκλο μεταξύ της ικανοποίησης, της ποιότητας και του κέρδους. Οι Voss et al. (2005), αντίστοιχα, αναφέρουν ότι προοδευτικές πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού οδηγούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει τόσο την ποιότητα των υπηρεσιών όσο και την ικανοποίηση των πελατών τόσο στους δημόσιους όσο και στους ιδιωτικούς οργανισμούς.

Τέλος, κατά τους Whitman, Van Rooy και Viswesvaran (2010), μέσω των διαδικασιών κοινωνικής ανταλλαγής και αμοιβαιότητας, η ικανοποίηση από την εργασία αναμένεται να παρακινήσει τους εργαζόμενους να επιτύχουν τέτοιες συμπεριφορές που δύναται να επιδράσουν στην διαμόρφωση θετικής αντίληψης των εργαζομένων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

3.5.3 Στρες και Ποιότητα Υπηρεσιών

Το στρες εμφανίζεται ως ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας στην ψυχολογία των εργαζομένων, οδηγώντας τους ορισμένες φορές σε δυσλειτουργικές συμπεριφορές, δημιουργώντας αρνητικές επιπτώσεις την αποδοτικότητα της εργασίας τους και στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν (Hon, 2013). Το τελευταίο κρίνεται σημαντικό για τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων, αλλά ιδιαίτερα για τις επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες, οι οποίες σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον προσπαθούν να προσφέρουν ποιοτικότερες υπηρεσίες για να αυξήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

Η πίεση για την απόδοση ποιοτικότερων υπηρεσιών, οδηγεί σε αύξηση της πίεσης που νιώθουν οι εργαζόμενοι, κάτι που εν τέλει οδηγεί στην αύξηση του στρες που νιώθουν από την εργασία τους, το οποίο μπορεί να μειώσει εν τέλει την ποιότητα των υπηρεσιών (Varca, 1999), υπάρχει δηλαδή μία αρνητική συσχέτιση μεταξύ του στρες και της ποιότητας των υπηρεσιών (Hon, 2013). Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι Chan και Wan (2012), οι οποίοι αναφέρουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών εμφανιζόταν ιδιαίτερα χαμηλή από τους εργαζομένους που είχαν υψηλά επίπεδα στρες, ενώ αντιθέτως ήταν αρκετά υψηλή όταν οι εργαζόμενοι έχουν χαμηλά επίπεδα στρες.

Ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της παροχής υπηρεσιών φαίνεται να αυξάνει το στρες των εργαζομένων, λόγω της διαπροσωπικής επαφής. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι σε δημόσιους φορείς, που είναι προσανατολισμένοι όχι μόνο στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά και στην επίτευξη της κοινωνικής ευημερίας και διατήρησης της εμπιστοσύνης των πολιτών, τείνουν να νιώθουν ακόμα μεγαλύτερη πίεση και στρες.

3.5.4 Επαγγελματική Εξουθένωση και Ποιότητα Υπηρεσιών

Όπως αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, η εξουθένωση είναι ένα σημαντικό ζήτημα όσον αφορά τις επιπτώσεις της στους εργαζομένους, κεντρίζοντας το ενδιαφέρον της ακαδημαϊκής κοινότητας. Εκτός όμως από τις επιπτώσεις στους εργαζομένους, ενδιαφέρον προκαλεί και οι επιπτώσεις της στις εταιρείες παροχής υπηρεσιών καθώς και στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν.

Ειδικά επειδή η παροχή υπηρεσιών γίνεται συνήθως μέσω της διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης των εργαζομένων με τους πελάτες, αυτές οι θέσεις εργασίας απαιτούν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εμπλοκής και μπορούν να οδηγήσουν σε εξουθένωση των εργαζομένων. Όπως αναφέρει ο Singh (2000), η εξουθένωση από την εργασία οδηγεί σε ψυχολογική πίεση των εργαζομένων, τάση για απουσία από την εργασία και μειωμένη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν.

Για παράδειγμα, οι Kyriacou και Sutcliffe (1978), είχαν αποδείξει στην έρευνά τους σε σχολεία της Αγγλίας, ότι καθηγητές με συμπτώματα εξουθένωσης τείνουν να στην μειωμένη ποιότητα διδασκαλίας. Αντιστοίχως, οι Maslach και Jackson (1986), αναφέρουν η εξουθένωση μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της ποιότητας της υπηρεσίας ή φροντίδας που παρέχουν οι εργαζόμενοι. Επίσης, οι Leiter, Harvie και Frizzell (1998), στην έρευνά τους για το νοσηλευτικό προσωπικό, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η εξουθένωση των νοσηλευτών οδηγεί σε μειωμένη ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες φροντίδας. Σε παρόμοια αποτελέσματα καταλήγουν και οι McHugh, Kutney-Lee, Cimiotti, Sloane και Aiken (2011), όπου όταν οι νοσηλευτές νιώθουν μεγαλύτερη εξουθένωση, τότε εμφανίζονται προβλήματα με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών φροντίδας.

Οι εργαζόμενοι ξοδεύουν πόρους, όπως χρόνο και ενέργεια, οπότε νιώθουν εξουθένωση λόγω απώλειας πόρων. Όταν οι εργαζόμενοι νιώσουν αυτήν την απώλεια πόρων, τείνουν να προσπαθούν να κάνουν διατήρηση των πόρων μειώνοντας την προσπάθειά τους για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών (Wright and Hobfoll, 2004).

Κατά τους Garman, Corrigan και Morris (2002), η σχέση μεταξύ της εξουθένωσης του κυνισμού και ποιότητας της υπηρεσίας θεωρείται συνήθως αρνητική, καθώς η εξουθένωση τους φυσικούς και πνευματικούς πόρους των εργαζομένων με αποτέλεσμα την αρνητική στάση τους έναντι των πελατών και την απροθυμία τους να προσπαθήσουν για θετική αλληλεπίδραση με τους πελάτες (Bakker, Demerouti, and Verbeke, 2004). Οπότε φαίνεται πως η εξουθένωση μειώνει το κίνητρο των υπαλλήλων για την ανάπτυξη θετικών συμπεριφορών με γνώμονα τον πελάτη, κάτι που οδηγεί σε αρνητική επίδραση στην αντίληψη του πελάτη για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας (Demerouti et al., 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μία πρωτογενή μελέτη της σχέσης μεταξύ του εργασιακού άγχους, της εργασιακής εξουθένωσης και της ικανοποίησης από την εργασία με την ποιότητα των υπηρεσιών. Στις πρωτογενείς μελέτες χρησιμοποιούνται πρωτογενή δεδομένα, δηλαδή δεδομένα που δεν είναι εκ των προτέρων διαθέσιμα και απαιτείται η συλλογή τους μέσω ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων ή άλλων μεθόδων. Δεδομένου του ερευνητικού σκοπού της παρούσας μελέτης, κρίθηκε αναγκαίο για την συλλογή των δεδομένων η δημιουργία και διακίνηση ενός εξειδικευμένου ερωτηματολογίου.

Τα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια διακινήθηκαν σε εργαζομένους στα ελληνικά σώματα ασφαλείας, δηλαδή εργαζόμενους στην Ελληνική Αστυνομία, το Λιμενικό Σώμα και την Πυροσβεστική Υπηρεσία, ανεξαρτήτου βαθμίδας ή φύση της θέσης τους.

4.2 Πληθυσμός και Δείγμα

Ως πληθυσμός ορίζεται το σύνολο των υπηρετούντων στα ελληνικά σώματα ασφαλείας. Καθώς είναι φύση αδύνατον να διακινήθει το ερωτηματολόγιο στο σύνολο των εργαζομένων, επιλέχθηκε ένας αντιπροσωπευτικός πληθυσμός στόχος που κρίνεται ικανοποιητικός για τους στόχους της μελέτης.

Ως πληθυσμός στόχος ορίστηκαν και συνολικά διακινήθηκαν 200 ερωτηματολόγια σε διάφορες υπηρεσίες της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης. Ο πληθυσμός στόχος περιλαμβάνει εργαζομένους και στα τρία σώματα ασφαλείας, ανεξαρτήτου βαθμίδας, ενώ παράλληλα προβλέφθηκε στον πληθυσμό στόχο να υπάρχουν εργαζόμενοι σε διοικητικές υπηρεσίες και δουλειές γραφείου, με σκοπό την ολιστική διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

Εν τέλει, επεστράφησαν συνολικά 110 πλήρως και ορθώς απαντημένα ερωτηματολόγια, δηλαδή το 55% του συνόλου των ερωτηθέντων. Τα 110 άτομα που απάντησαν το ερωτηματολόγιο, αποτελούν και το δείγμα της παρούσας μελέτης.

4.3 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

Για τις ανάγκες συλλογής των απαραίτητων δεδομένων, συγκροτήθηκε ένα εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο το οποίο διακινήθηκε με δύο μεθόδους την περίοδο 15 Οκτωβρίου 2020 έως και 15 Νοεμβρίου 2020. Κατά την πρώτη μέθοδο, δόθηκε εκτύπωση του ερωτηματολογίου στον ερωτηθέντα και η παραλαβή του έγινε επίσης σε εκτυπωμένη μορφή. Στη δεύτερη μέθοδο, το ερωτηματολόγιο δομήθηκε μέσω της πλατφόρμας Google Forms και διακινήθηκε μέσω e-mail. Και στις δύο μεθόδους, διασφαλίστηκε η πλήρης ανωνυμία όσων παρέλαβαν το ερωτηματολόγιο και φυσικά όσων το απάντησαν, με αποτέλεσμα την μη δυνατότητα εντοπισμού του ερωτηθέντα. Στα ερωτηματολόγια έχουν πρόσβαση μόνο η συντάκτρια της παρούσας μελέτης και η επιβλέπουσα καθηγήτρια.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πέντε ενότητες με ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία, το εργασιακό άγχος, την εργασιακή εξουθένωση, την ικανοποίηση από την εργασία και την ποιότητα υπηρεσιών:

Στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται 9 ερωτήσεις που αφορούν τα ατομικά χαρακτηριστικά του ερωτηθέντα, με σκοπό να συλλέξουμε στοιχεία τόσο για το ίδιο το άτομο (φύλλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαιδευτικό επίπεδο), όσο και για την εργασία του (υπηρεσία που υπηρετεί, βαθμίδα, χρόνια υπηρεσίας, φύση της εργασίας, ωράριο)

Στην δεύτερη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση από την εργασία. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS) του Spector (1985), το οποίο αξιολογεί εννέα διαστάσεις της ικανοποίησης από την εργασία που σχετίζονται με τη συνολική ικανοποίηση, και έχει μελετηθεί εκτεταμένα στην βιβλιογραφία όσον αφορά την αξιοπιστία και την εγκυρότητά του. Παράλληλα, είναι από τις πλέον χρησιμοποιούμενες μεθόδους στην βιβλιογραφία. Από τις συνολικές 36 ερωτήσεις του αρχικού ερωτηματολογίου, επιλέχθηκαν 14 αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις με την χρήση της κλίμακας Likert 5 βαθμίδων, από το «1. Διαφωνώ Απόλυτα» έως «5. Συμφωνώ Απόλυτα».

Στην τρίτη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν την εργασιακή εξουθένωση. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory - General Survey των Schaufeli et al.

(1996). Το Maslach Burnout Inventory (MBI) είναι το πλέον διαδεδομένο μέσο για την μέτρηση της εξουθένωσης των εργαζομένων και διατίθεται σε τρεις εκδόσεις: Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS), Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES) και Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). Το MBI-HSS αφορά τους επαγγελματίες υγείας, το MBI-ES αφορά τους εκπαιδευτικούς, ενώ το MBI-GS είναι ένα γενικό μη εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο. Από τα τρία επιλέχθηκε το MBI-GS, λόγω της μη εξειδίκευσής του και την δυνατότητα της χρήσης του για το σύνολο των επαγγελματιών. Παράλληλα, είναι μικρότερο σε σχέση με τα άλλα δύο και περιλαμβάνει 16 ερωτήσεις σε τρεις κλίμακες, όμοιες με αυτές των άλλων δύο μορφών: Εξάντληση, Κυνισμός και Επαγγελματική αποτελεσματικότητα. Από τις 16 ερωτήσεις, επιλέχθηκαν 10 αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις με την χρήση της κλίμακας Likert 5 βαθμίδων, από το «1. Ποτέ» έως «5. Πολύ Συχνά».

Στην τέταρτη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν το εργασιακό στρες. Λόγω της φύσης της εργασίας των σωμάτων ασφαλείας, αντί των γενικών ερωτηματολογίων που έχουν χρησιμοποιηθεί στην βιβλιογραφία, επιλέχθηκε η χρήση δύο εξειδικευμένων για αστυνομικούς ερωτηματολόγια, τα οποία κρίθηκαν κατάλληλα για τους λιμενικούς και τους πυροσβέστες, τα Organizational Police Stress Questionnaire (PSQ-Org) και Operational Police Stress Questionnaire (PSQ-Op) των McCreary και Thompson (2006). Το PSQ-Org έχει βρεθεί αξιόπιστο και έγκυρο όσον αφορά τις συσχετίσεις μεταξύ του αντιληπτού στρες και της συχνότητας, τους γενικούς στρεσογόνους παράγοντες από την ζωή και την ικανοποίηση από την εργασία. Το PSQ-Op είναι ένα σύντομο ψυχομετρικό μέσο μέτρησης των στρεσογόνων παραγόντων που σχετίζονται με την φύση της εργασίας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την έρευνα των συσχετισμών μεταξύ του στρες, της σωματικής υγείας και της ψυχολογικής ευεξίας (McCreary and Thompson, 2006). Από τις 20 ερωτήσεις που περιέχει κάθε ερωτηματολόγιο, επιλέχθηκαν 12 ερωτήσεις από το καθένα με την χρήση της κλίμακας Likert 5 βαθμίδων, από το «1. Καθόλου άγχος» έως «5. Πάρα πολύ άγχος».

Στην πέμπτη και τελευταία ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν την ποιότητα υπηρεσιών. Καθώς σκοπός της μελέτης είναι η μέτρηση της ποιότητας όπως την αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι και όχι οι πελάτες όπως στην πλειονότητα της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο ServQual των Parasuraman et al. (1988), τροποποιημένο κατάλληλα για να συλλάβει την οπτική των εργαζομένων, όπως οι Mukherjee και Malhotra (2006). Το ServQual, το οποίο εμφανίζει στην βιβλιογραφία υψηλή αξιοπιστία και εγκυρότητα, έχει σχεδιαστεί για την μέτρηση

της ποιότητας υπηρεσιών μέσα από 22 ζεύγη ερωτήσεων χωρισμένα σε πέντε διαστάσεις, αποτυπώνοντας τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των ερωτηθέντων. Στην βιβλιογραφία, εκτός από την κανονική έκδοση με τα 22 ζεύγη ερωτήσεων, υπάρχουν και μικρότερα πιο σύντομα. Αντιστοίχως, στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε ένα συντομότερο ερωτηματολόγιο που αποτελείται από 11 ζεύγη ερωτήσεων με την χρήση της κλίμακας Likert 5 βαθμίδων, από το «1. Διαφωνώ απόλυτα» έως «5. Συμφωνώ απόλυτα». Με την χρήση των 11 αυτών ζευγών ερωτήσεων, θα αποτυπωθεί το χάσμα μεταξύ αντιληπτής και πραγματικής ποιότητας των υπηρεσιών.

4.4 Εμπειρική Διερεύνηση

Για την ανάλυση των δεδομένων και την εμπειρική διερεύνηση χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης δεδομένων SPSS και το στατιστικό λογισμικό δημιουργίας υποδειγμάτων δομικών εξισώσεων SmartPLS. Στην εμπειρική διερεύνηση χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική, η ανάλυση συχνοτήτων, η ανάλυση μέσων τιμών, η μέθοδος ANOVA για την ανάλυση των διαφορών των μέσων τιμών, ανάλυση συσχετίσεων, παραγοντική ανάλυση μέσω διασταυρούμενων πινάκων και η ανάλυση των παραγόντων και των πολλαπλών παλινδρομήσεων μεταξύ τους με την μέθοδο PLS (Partial Least Squares).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

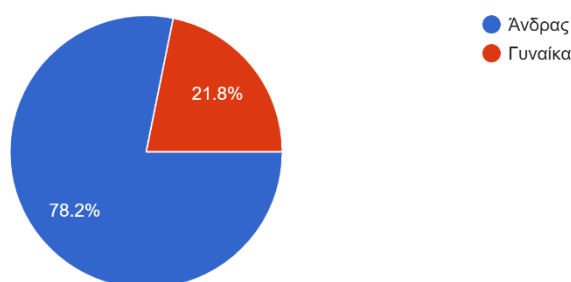
Στο κεφάλαιο αυτό, μετά και την συλλογή των πρωτογενών δεδομένων από τους εργαζόμενους στα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας, επιχειρείται η παρουσίαση και ανάλυσή τους, σύμφωνα με τα ερευνητικά ερωτήματα και την μεθοδολογία που αναφέρθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια. Αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των 110 ατόμων που απάντησαν ορθά τα ερωτηματολόγια, εν συνεχεία διενεργείται η παραγοντική ανάλυση, κατόπιν εξετάζουμε την σχέση των προσωπικών στοιχείων των ατόμων με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, και τέλος ερευνούμε τις σχέσεις μεταξύ στρες, εξουθένωσης, ικανοποίησης από την εργασία και ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί.

5.1 Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5.1, η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση το φύλο, δείχνει ότι 81 ερωτηθέντες (το 78,2% των ερωτηθέντων) είναι άνδρες, ενώ 32 ερωτηθέντες (το 21,8% των ερωτηθέντων) είναι γυναίκες.

110 responses



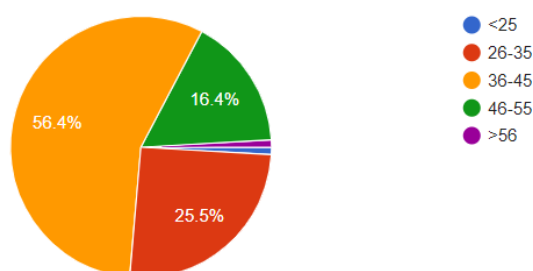
Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 5.1
Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το φύλο

Ηλικία

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση την ηλικία (βλ. Διάγραμμα 5.2), δείχνει ότι 1 άτομο (το 0,9% των ερωτηθέντων) είναι μικρότερο των 25 ετών, 28 άτομα (το 25,5% των ερωτηθέντων) είναι μεταξύ 26 και 35 ετών, 62 άτομα (το 56,4% των ερωτηθέντων) είναι μεταξύ 36 και 45 ετών, 18 άτομα (το 16,4% των ερωτηθέντων) είναι μεταξύ 46 και 55 ετών, ενώ 1 άτομο (το 0,9% των ερωτηθέντων) είναι μεγαλύτερο των 56 ετών.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

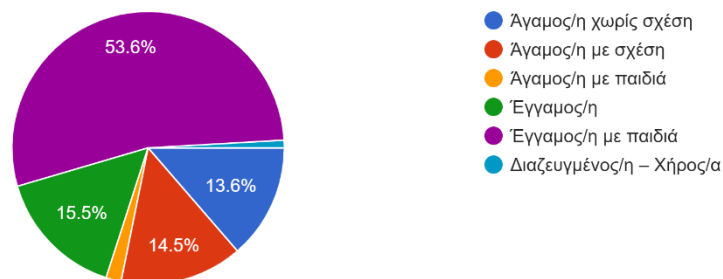
Διάγραμμα 5.2

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση την ηλικία

Οικογενειακή Κατάσταση

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση την οικογενειακή κατάσταση (βλ. Διάγραμμα 5.3), δείχνει ότι 15 άτομα (το 13,6% των ερωτηθέντων) είναι Άγαμος/η χωρίς σχέση, 16 άτομα (το 14,5% των ερωτηθέντων) είναι Άγαμος/η με σχέση, 2 άτομα (το 1,8% των ερωτηθέντων) είναι Άγαμος/η με παιδιά, 17 άτομα (το 15,5% των ερωτηθέντων) είναι Έγγαμος/η, 59 άτομα (το 53,6% των ερωτηθέντων) είναι Έγγαμος/η με παιδιά, ενώ 1 άτομο (το 0,9% των ερωτηθέντων) είναι Διαζευγμένος/η – Χήρος/α.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

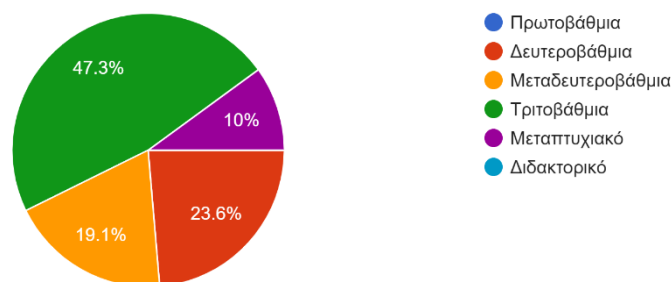
Διάγραμμα 5.3

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση την οικογενειακή κατάσταση

Εκπαιδευτικό Επίπεδο

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5.4, η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση το εκπαιδευτικό επίπεδο, δείχνει ότι 26 άτομα (το 23,6% των ερωτηθέντων) είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 21 άτομα (το 19,1% των ερωτηθέντων) είναι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 52 άτομα (το 47,3% των ερωτηθέντων) είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ 11 άτομα (το 10% των ερωτηθέντων) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

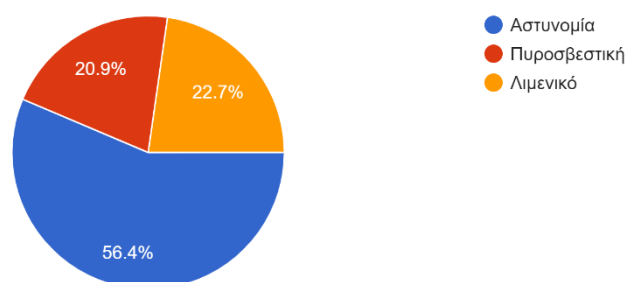
Διάγραμμα 5.4

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης

Υπηρεσία

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση την υπηρεσία που υπηρετούν (βλ. Διάγραμμα 5.5), δείχνει ότι 62 άτομα (το 56,4% των ερωτηθέντων) είναι υπηρετούν στην ελληνική αστυνομία, 23 άτομα (το 20,9% των ερωτηθέντων) είναι υπηρετούν στην πυροσβεστική υπηρεσία, ενώ 25 άτομα (το 22,7% των ερωτηθέντων) είναι υπηρετούν στο λιμενικό σώμα.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

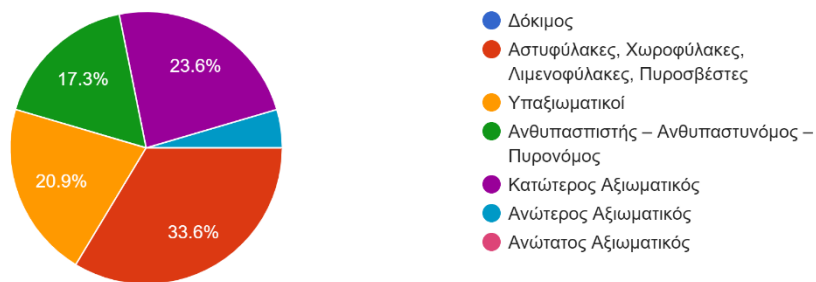
Διάγραμμα 5.5

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το είδος της υπηρεσίας

Βαθμίδα

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση τον βαθμό που κατέχουν (βλ. Διάγραμμα 5.6), δείχνει ότι 37 άτομα (το 33,6% των ερωτηθέντων) είναι Αστυφύλακες-Χωροφύλακες-Λιμενοφύλακες-Πυροσβέστες, 23 άτομα (το 20,9% των ερωτηθέντων) είναι Υπαξιωματικοί, 19 άτομα (το 17,3% των ερωτηθέντων) είναι Ανθυπασπιστής-Ανθυπαστυνόμος-Πυρονόμος, 26 άτομα (το 23,6% των ερωτηθέντων) είναι Κατώτερος Αξιωματικός, ενώ 5 άτομα (το 4,5% των ερωτηθέντων) είναι Ανώτερος Αξιωματικός.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

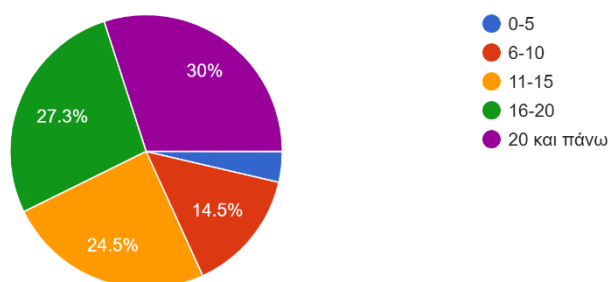
Διάγραμμα 5.6

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τον βαθμό που φέρει

Χρόνια Υπηρεσίας

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5.7, η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση τα χρόνια που υπηρετούν στην υπηρεσία τους, δείχνει ότι 4 άτομα (το 3,6% των ερωτηθέντων) υπηρετούν 0 έως 5 έτη, 16 άτομα (το 14,5% των ερωτηθέντων) υπηρετούν 6 έως 10 έτη, 27 άτομα (το 24,5% των ερωτηθέντων) υπηρετούν 11 έως 15 έτη, 30 άτομα (το 27,3% των ερωτηθέντων) υπηρετούν 16 έως 20 έτη, ενώ 33 άτομα (το 30% των ερωτηθέντων) υπηρετούν άνω των 20 ετών.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

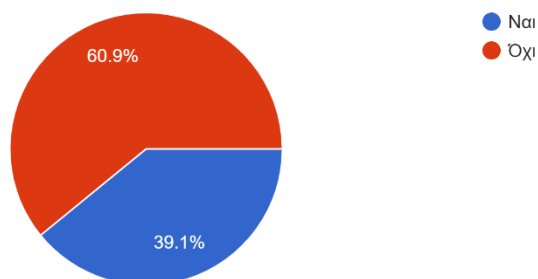
Διάγραμμα 5.7

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τα χρόνια υπηρεσίας

Φύση της εργασίας

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση τη φύση της εργασίας (βλ. Διάγραμμα 5.8), δείχνει ότι 43 ερωτηθέντες (το 39,1% των ερωτηθέντων) εργάζονται σε γραφείο, ενώ 67 ερωτηθέντες (το 60,9% των ερωτηθέντων) εργάζονται σε εξωτερικούς χώρους.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

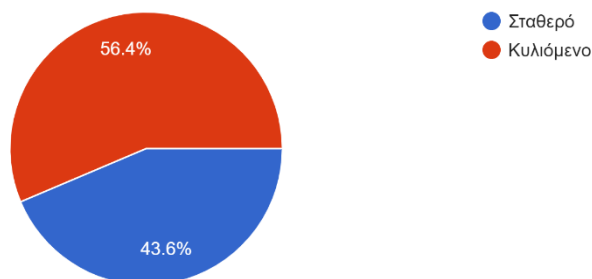
Διάγραμμα 5.8

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση τη φύση της εργασίας

Ωράριο

Η κατανομή των ερωτηθέντων με βάση το ωράριο εργασίας (βλ. Διάγραμμα 5.9), δείχνει ότι 48 ερωτηθέντες (το 43,6% των ερωτηθέντων) έχουν σταθερό ωράριο, ενώ 62 ερωτηθέντες (το 56,4% των ερωτηθέντων) έχουν κυλιόμενο ωράριο.

110 responses



Πηγή: Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 5.9

Κατανομή ερωτηθέντων με βάση το ωράριο

5.2 Ανάλυση Παραγόντων

Η ανάλυση παραγόντων αποτελεί μια διερευνητική – επαγωγική τεχνική που χρησιμοποιεί μαθηματικές διαδικασίες για την ανακάλυψη μοτίβων σε ένα σύνολο παρατηρούμενων δεδομένων, με σκοπό την ερμηνεία τους και την ανακάλυψη υποκείμενων παραγόντων, δηλαδή υποσύνολα μεταβλητών που έχουν ομαδοποιηθεί βάσει του βαθμού συσχέτισής τους. Οι παράγοντες που προκύπτουν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ερμηνεία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων και την δημιουργία μεταβλητών που με την σειρά τους μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διμεταβλητές, πολυμεταβλητές και οικονομετρικές αναλύσεις. Η μέθοδος αυτή, και η οποία θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα μελέτη, ονομάζεται Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση (Exploratory Factor Analysis – EFA).

Αρχικά, αξιολογούμε την επάρκεια του δείγματος μέσω του δείκτη KMO (Kaiser–Meyer–Olkin test) και του δείκτη σφαιρικότητας του Bartlett, όπου ελέγχουν αν ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών, επιτρέπει την διενέργεια της παραγοντικής ανάλυσης. Για να έχουμε την δυνατότητα της διενέργειας της παραγοντικής ανάλυσης, θα πρέπει ο δείκτης KMO να είναι μεγαλύτερος του 0.5 και ο δείκτης Bartlett να είναι στατιστικά σημαντικός ($p < 0.05$). Όπως παρατηρούμε στον Πίνακα 5.1, ισχύουν και οι δύο προϋποθέσεις, καθώς ο μεν δείκτης KMO είναι μεγαλύτερος του 0.5 (0.833), ενώ ο δείκτης Bartlett είναι στατιστικά σημαντικός ($p = 0.000$).

Πίνακας 5.1

KMO και Bartlett έλεγχοι ποιότητας δεδομένων

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,833
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	970,142
	df	153
	Sig.	,000

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Εν συνεχεία, μέσω του πίνακα των Communalities, ελέγχουμε το ποσοστό της μεταβλητότητας της κάθε μεταβλητής που εξηγείται από τους παράγοντες που έχουμε εξάγει. Ικανοποιητικό θεωρείται όταν μία μεταβλητή έχει Communalities - Extraction μεγαλύτερο από 0.3. Στον παρακάτω πίνακα, παρατηρούμε ότι 18 ερωτήσεις πληρούν το όριο του 0.3.

Πίνακας 5.2
Ποσοστά μεταβλητότητας των μεταβλητών

Communalities		
	Initial	Extraction
ΑΕργασιακήΙκανοποίηση3	,413	,349
ΑΕργασιακήΙκανοποίηση4	,551	,542
Εργασιακήικανοποίηση8	,486	,437
Εργασιακήικανοποίηση9	,590	,673
Εργασιακήικανοποίηση10	,353	,310
ΕργασιακήΕξουθένωση1	,664	,768
ΕργασιακήΕξουθένωση2	,481	,492
ΕργασιακήΕξουθένωση3	,572	,630
ΕργασιακήΕξουθένωση5	,409	,353
ΕργασιακόΆγχος16	,541	,557
ΕργασιακόΆγχος17	,635	,673
ΕργασιακόΆγχος18	,706	,767
ΕργασιακόΆγχος19	,686	,715
ΕργασιακόΆγχος20	,540	,533
ΠοιότηταΥπηρεσιών6	,510	,452
ΠοιότηταΥπηρεσιών8	,466	,395
ΠοιότηταΥπηρεσιών10	,635	,670
ΠοιότηταΥπηρεσιών11	,672	,800

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Κατόπιν, ελέγχουμε τον Πίνακα 5.3 Total Variance Explained, ο οποίος μας δείχνει τις ιδιοτιμές και το ποσοστό της διακύμανσης που ερμηνεύει η κάθε ιδιοτιμή. Ελέγχοντας το πεδίο Eigenvalue, που μας δείχνει το ποσοστό της διακύμανσης που ερμηνεύεται από τους παράγοντες, μπορούμε μέσω του κριτηρίου Kaiser να προσδιορίσουμε τον αριθμό των παραγόντων, όταν το Eigenvalue είναι μεγαλύτερο της μονάδας.

Επομένως, παρατηρούμε ότι συνολικά 4 παράγοντες εξηγούν το 56,20% της συνολικής διακύμανσης.

Πίνακας 5.3
Έλεγχος ιδιοτιμών με το κριτήριο Kaiser

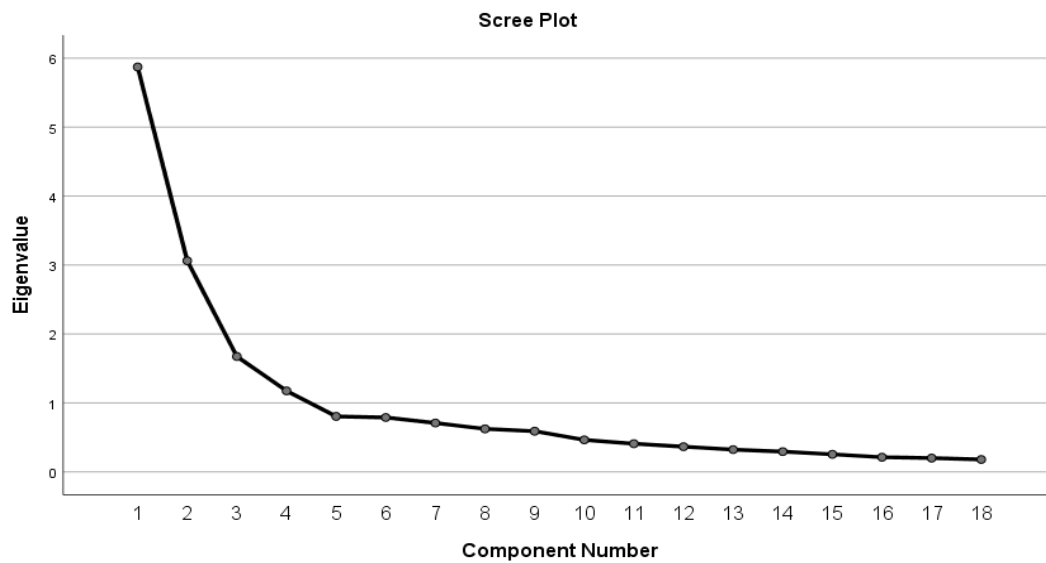
Factor	Total Variance Explained						Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5,872	32,620	32,620	5,415	30,082	30,082	4,391
2	3,061	17,007	49,627	2,639	14,661	44,743	2,676
3	1,673	9,295	58,921	1,279	7,106	51,849	3,785
4	1,175	6,529	65,451	,783	4,351	56,200	4,095
5	,805	4,471	69,921				
6	,789	4,383	74,304				
7	,708	3,936	78,240				
8	,623	3,463	81,703				
9	,590	3,277	84,980				
10	,465	2,581	87,561				
11	,409	2,271	89,833				
12	,366	2,031	91,864				
13	,323	1,795	93,659				
14	,294	1,634	95,293				
15	,255	1,416	96,708				
16	,213	1,181	97,889				
17	,200	1,112	99,001				
18	,180	,999	100,000				

Extraction Method: Maximum Likelihood.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουμε μέσω της χρήσης του Scree Test του Cattell, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5.10.



Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 5.10

Έλεγχος ιδιοτιμών με το κριτήριο Scree Test

Εν συνεχεία, καθώς όλες οι μεταβλητές συσχετίζονται σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό με όλους τους παράγοντες, χρησιμοποιούμε την ορθογώνια μέθοδο περιστροφής αξόνων Varimax, με σκοπό την μεγιστοποίηση του αθροίσματος των διακυμάνσεων των τετραγωνικών φορτίων κάθε στήλης της μήτρας, ώστε να βελτιώσει την ικανότητα ερμηνείας της έννοιας των εκάστοτε παράγοντα.

Εν τέλει, μέσω της περιστροφής των αξόνων, θα οδηγηθούμε στην συγκέντρωση των ερωτήσεων σε ομάδες, όπου στην ουσία κάθε ομάδα αποτελεί έναν παράγοντα. Για να θεωρήσουμε ότι μία μεταβλητή εντάσσεται σε έναν παράγοντα, θα πρέπει η τιμή της να είναι μεγαλύτερη το 0.5. Όπως παρατηρούμε στον Πίνακα 5.4, δημιουργούνται τέσσερις παράγοντες: Εργασιακή Ικανοποίηση, Εργασιακό Άγχος, Εργασιακή Εξουθένωση και Ποιότητα Υπηρεσιών.

Πίνακας 5.4

Ορθογώνια περιστροφή παραγόντων

Rotated Component Matrix^a

	Factor			
	1	2	3	4
ΑΕργασιακή Ικανοποίηση3			,671	
ΑΕργασιακή Ικανοποίηση4			,688	
Εργασιακή Ικανοποίηση8			,736	
Εργασιακή Ικανοποίηση9			,783	
Εργασιακή Ικανοποίηση10			,552	
Εργασιακή Εξουθένωση1				,776
Εργασιακή Εξουθένωση2				,746
Εργασιακή Εξουθένωση3				,779
Εργασιακή Εξουθένωση5				,542
Εργασιακό Άγχος16	,729			
Εργασιακό Άγχος17	,834			
Εργασιακό Άγχος18	,785			
Εργασιακό Άγχος19	,765			
Εργασιακό Άγχος20	,726			
Ποιότητα Υπηρεσιών6		,776		
Ποιότητα Υπηρεσιών8		,751		
Ποιότητα Υπηρεσιών10		,826		
Ποιότητα Υπηρεσιών11		,879		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Τέλος, μέσω του εργαλείου Cronbach's Alpha προσδιορίζουμε την αξιοπιστία των τεσσάρων κλιμάκων που έχουμε εξάγει. Μια υψηλή τιμή, ειδικά μεγαλύτερη του 0.7, δείχνει μια αξιόπιστη κλίμακα. Στον επόμενο πίνακα παρατηρούμε ότι και οι τέσσερις παράγοντες που έχουμε εξάγει έχουν τιμή Cronbach's Alpha μεγαλύτερη του 0.7, επομένως οι κλίμακες είναι καλές και αξιόπιστες, το οποίο μας επιτρέπει να προχωρήσουμε στην ανάλυσή μας.

Πίνακας 5.5
Έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach's Alpha

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Εργασιακό άγχος	0,787	5
Εργασιακή Ικανοποίηση	0,875	5
Εργασιακή Εξουθένωση	0,84	4
Ποιότητα Υπηρεσιών	0,797	4

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

5.3 Δημογραφικά Στοιχεία και Ποιότητα Υπηρεσιών

Για την ανάλυση της σχέσης μεταξύ των δημογραφικών στοιχείων και της ποιότητας των υπηρεσιών, χρησιμοποιούμε δύο μεθόδους, την μέθοδο ANOVA και την ανάλυση συσχέτισης.

Για την ανάλυση της συσχέτισης, υπάρχουν δύο συντελεστές που συσχέτισης που μπορούν να ελεγχθούν, ο συντελεστής Pearson και ο συντελεστής Spearman. Καθώς στην συγκεκριμένη μελέτη, δεν είναι όλες οι εξεταζόμενες μεταβλητές ποσοτικές, θα χρησιμοποιήσουμε τον μη παραμετρικό συντελεστή του Spearman.

Από τον Πίνακα 5.6, παρατηρούμε ότι από όλα τα δημογραφικά στοιχεία, το μοναδικό που εμφανίζεται να έχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την ποιότητα υπηρεσιών είναι το είδος της υπηρεσίας που υπηρετούν οι ερωτηθέντες ($p < 0.05$). Μάλιστα, η συσχέτιση αυτή είναι θετική (coefficient=0.380). Αυτό μας δείχνει ότι η αντίληψη για την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται, είναι διαφορετική ανάλογα με την υπηρεσία που υπηρετεί ο κάθε ερωτηθέντας.

Πίνακας 5.6

Έλεγχος συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman

		Correlations									
		Φύλο	Ηλικία	Οικογενειακή κατάσταση	Επίπεδο Εκπαίδευσης	Είδος Υπηρεσίας που Υπηρετείτε	Βαθμίδα	Χρόνια Υπηρεσίας	Εργάζεστε σε Γραφείο	Ωράριο	
Spearman's rho	ServQual	Correlation Coefficient	0,000	0,100	-0,024	-0,147	,380**	0,038	-0,057	0,102	0,095
		Sig. (2-tailed)	0,997	0,299	0,800	0,126	0,000	0,693	0,552	0,291	0,321
		N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

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

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

Η μέθοδος της Ανάλυσης της Διακύμανσης ANOVA προς έναν παράγοντα (one-way ANOVA), ελέγχει την υπόθεση ότι η μέσες τιμές των μεταβλητών που ελέγχουμε είναι ίσες. Από την ανάλυση του Πίνακα 5.7, προκύπτει ότι υπάρχει σημαντική σχέση μόνο μεταξύ του είδους της υπηρεσίας που υπηρετούν οι ερωτηθέντες και της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς είναι το μοναδικό που εμφανίζεται να έχει στατιστικά σημαντική σχέση ($p < 0.05$). Αντιθέτως, δεν φαίνεται να προκύπτει κάποια στατιστικώς σημαντική σχέση με κάποιο από τα υπόλοιπα δημογραφικά στοιχεία. Τα αποτελέσματα της μεθόδου ANOVA έρχονται σε συμφωνία με τα αποτελέσματα από την ανάλυση της συσχέτισης που αναφέραμε προηγουμένως.

Πίνακας 5.7

Ανάλυση διακύμανσης ANOVA

		ANOVA								
		Φύλο	Ηλικία	Οικογενειακή κατάσταση	Επίπεδο Εκπαίδευσης	Είδος Υπηρεσίας που Υπηρετείτε	Βαθμίδα	Χρόνια Υπηρεσίας	Εργάζεστε σε Γραφείο	Ωράριο
ServQual		,645	,764	,891	,449	,000	,482	,400	,322	,403

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

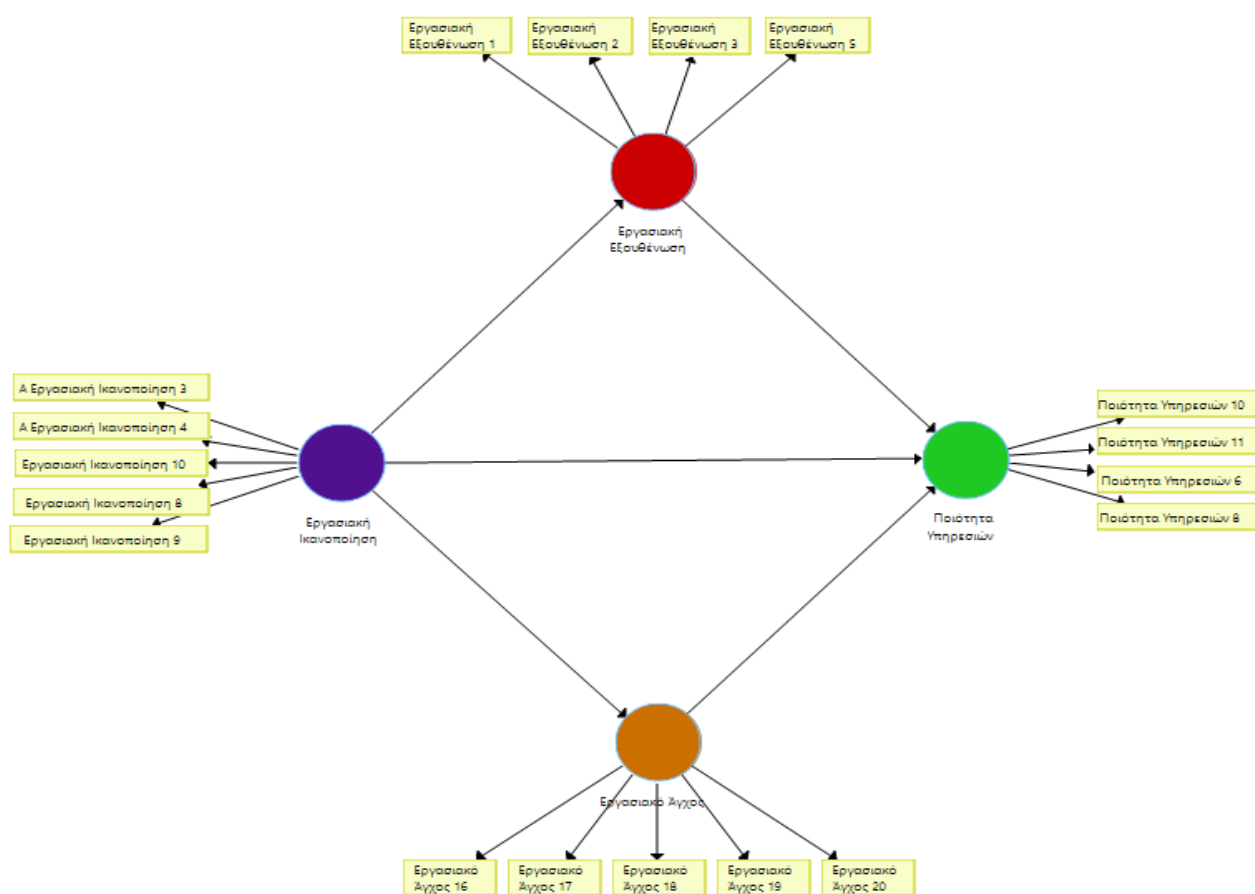
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πηγή: SPSS, Επεξεργασία από συντάκτη

5.4 Εμπειρική Διερεύνηση της Σχέσης μεταξύ Στρες, Ικανοποίησης από την Εργασία, Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Ποιότητας Υπηρεσιών

Στη συνέχεια, από τις τελικές ερωτήσεις του “Rotated Component Matrix” και την δημιουργία των τεσσάρων παραγόντων, δημιουργήθηκε το μοντέλο του Διαγράμματος 5.11 στο SmartPLS, μέσω του οποίου θα εξεταστεί αν επαληθεύονται οι αρχικές υποθέσεις:

1. H1: Η εργασιακή ικανοποίηση έχει θετική άμεση σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών
2. H2: Η εργασιακή ικανοποίηση έχει αρνητική άμεση σχέση με την εργασιακή εξουθένωση, που οδηγεί σε θετική έμμεση επίδραση στην ποιότητα υπηρεσιών
3. H3: Η εργασιακή ικανοποίηση έχει αρνητική άμεση σχέση με το εργασιακό άγχος, που οδηγεί σε θετική έμμεση επίδραση στην ποιότητα υπηρεσιών



Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 5.11

Γραφική απεικόνιση του εξεταζόμενου μοντέλου από το SmartPLS

Στο πρώτο στάδιο, εξετάζοντας το μοντέλο με τη διαδικασία PLS Algorithm, αξιολογείται η εσωτερική αξιοπιστία και η συνοχή του. Η αξιολόγηση αφορά τόσο την αξιοπιστία (reliability) όσο και την εγκυρότητα (validity) του τρόπου υπολογισμού της κάθε μεταβλητής, ώστε να ελεγχθεί κατά πόσον τα αποτελέσματα του τρόπου μέτρησης είναι επαναλήψιμα και ακριβή (αντίστοιχα). Για να το επιτύχουμε αυτό, εξετάζονται οι μεταβλητές του “Discriminant Validity” και του “Construct Reliability and Validity”.

Construct Reliability and Validity

Από την εξέταση του Πίνακα 5.8 και των δεικτών του Cronbach’s Alpha (> 0.7), του Composite Reliability (> 0.7) και του AVE (> 0.5), προκύπτει ότι η δομή είναι αξιόπιστη, επομένως είναι αποδεκτή για τη συνέχιση της ανάλυσης.

Πίνακας 5.8
Construct Reliability and Validity

Construct Reliability and Validity	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Εργασιακή Εξουθένωση	0.808	0.811	0.875	0.638
Εργασιακή Ικανοποίηση	0.789	0.802	0.856	0.545
Εργασιακό Άγχος	0.875	0.902	0.908	0.665
Ποιότητα Υπηρεσιών	0.839	0.853	0.892	0.675

Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη

Discriminant Validity

Από τον Πίνακα 5.9 του HTMT γίνεται φανερό ότι κάθε “factor” είναι ξεχωριστός από τους άλλους, καθώς όλα τα αποτελέσματα έχουν τιμή κάτω από 0,8.

Πίνακας 5.9
Discriminant Validity

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Εργασιακή Εξουθένωση	Εργασιακή Ικανοποίηση	Εργασιακό Άγχος	Ποιότητα Υπηρεσιών
Εργασιακή Εξουθένωση				
Εργασιακή Ικανοποίηση	0.705			
Εργασιακό Άγχος	0.644	0.517		
Ποιότητα Υπηρεσιών	0.181	0.154	0.278	

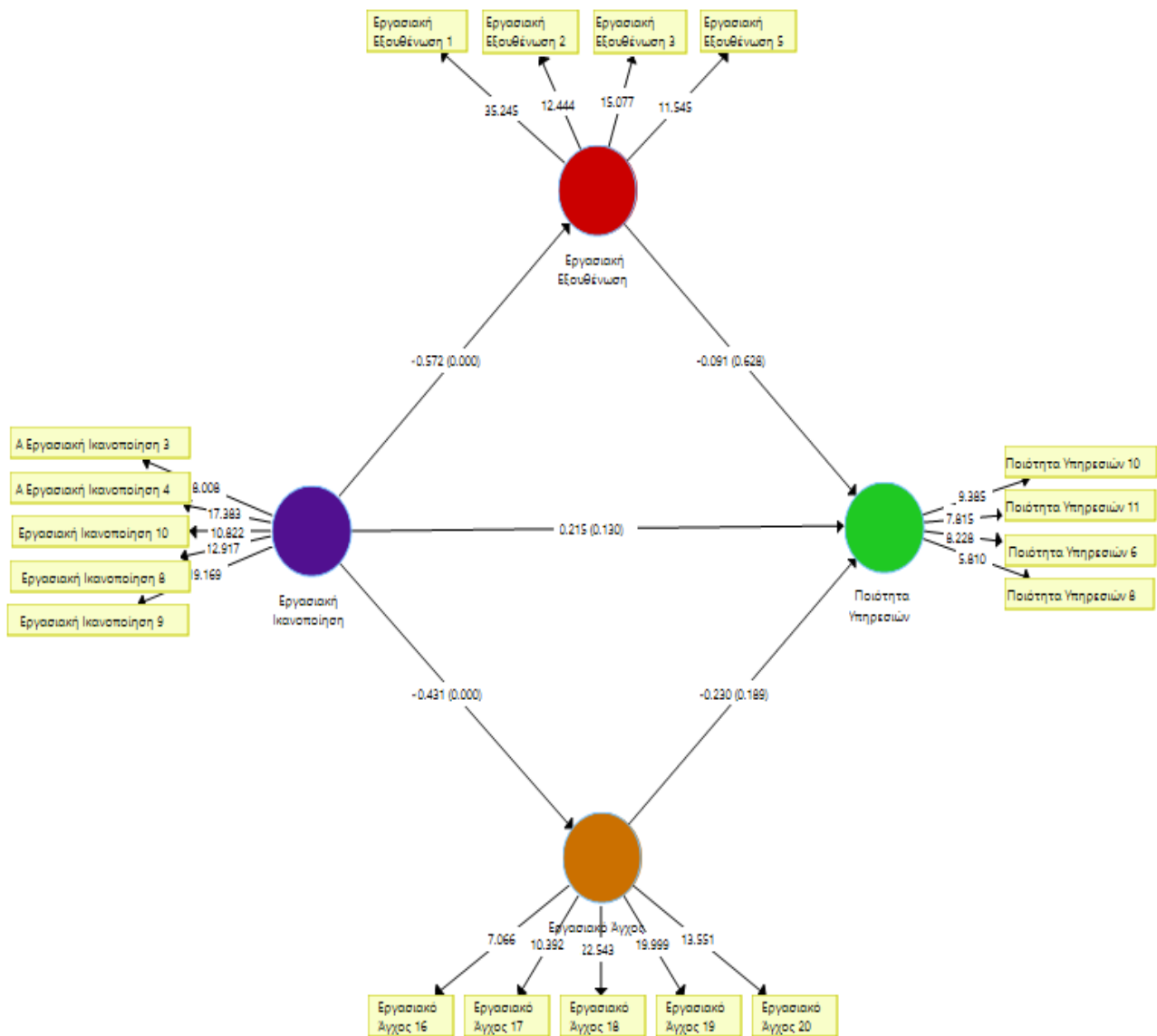
Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη

Στο τελικό στάδιο, για να διαπιστώσουμε αν οι σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντικές και να επιβεβαιώσουμε ή απορρίψουμε τις υποθέσεις της έρευνας, τρέχουμε τη διαδικασία «bootstrapping». Από τον Πίνακα 5.10 “Path Coefficients”, όσο και από το μοντέλο του Διαγράμματος 5.12, επαληθεύονται ή απορρίπτονται οι εξεταζόμενες υποθέσεις, εξετάζεται πως επηρεάζονται οι μεταβλητές μεταξύ τους, ενώ παράλληλα εξετάζεται η σημαντικότητα των σχέσεών τους.

Πίνακας 5.10
Path Coefficients

Path Coefficients	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Εργασιακή Εξουθένωση -> Ποιότητα Υπηρεσιών	-0.091	-0.090	0.187	0.485	0.628
Εργασιακή Ικανοποίηση -> Εργασιακή Εξουθένωση	-0.572	-0.585	0.063	9.100	0.000
Εργασιακή Ικανοποίηση -> Εργασιακό Άγχος	-0.431	-0.441	0.086	4.993	0.000
Εργασιακή Ικανοποίηση -> Ποιότητα Υπηρεσιών	0.215	0.219	0.142	1.514	0.130
Εργασιακό Άγχος -> Ποιότητα Υπηρεσιών	-0.230	-0.241	0.175	1.313	0.189

Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη



Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη

Διάγραμμα 5.12

Γραφική απεικόνιση των σχέσεων του τελικού μοντέλου από το SmartPLS

Από τη μελέτη του πίνακα «Path Coefficients», παρατηρώντας τα «P-Values» αλλά και τα «Sample Mean» συνάγονται τα εξής συμπεράσματα:

- Η σχέση της Εργασιακής Εξουθένωσης με την Ποιότητα Υπηρεσιών είναι μεν αρνητική (αν αυξάνεται η Εξουθένωση μειώνεται η Ποιότητα) αλλά στατιστικά ασήμαντη (P-Values 0.628).

- Η σχέση της Εργασιακής Ικανοποίησης με την Εργασιακής Εξουθένωσης είναι αρνητική (αν αυξάνεται η Ικανοποίηση μειώνεται η Εξουθένωση) και στατιστικά σημαντική (P-Values 0.000).
- Η σχέση της Εργασιακής Ικανοποίησης με το Εργασιακό Άγχος είναι επίσης αρνητική (αν αυξάνεται η Ικανοποίηση μειώνεται το Άγχος) και στατιστικά σημαντική (P-Values 0.000).
- Η σχέση της Εργασιακής Ικανοποίησης με την Ποιότητα Υπηρεσιών είναι θετική (αν αυξάνεται η Ικανοποίηση αυξάνεται και η Ποιότητα) αλλά στατιστικά ασήμαντη (P-Values 0.130).
- Τελός η σχέση του Εργασιακού Άγχος με την Ποιότητα Υπηρεσιών είναι και αυτή αρνητική (αν αυξάνεται το Άγχος μειώνεται η Ποιότητα) αλλά στατιστικά ασήμαντη (P-Values 0.189).

Από την ανάλυση της άμεσης σχέσης της εργασιακής ικανοποίησης και της ποιότητας υπηρεσιών, αν και είναι θετική, δεν φαίνεται να είναι στατιστικά σημαντική. Από την ανάλυση των έμμεσων σχέσεων στον Πίνακα 5.11 των «Specific Indirect Effects», γίνεται φανερό ότι ναι μεν η Εργασιακή Ικανοποίηση μέσω της αρνητικής σχέσης με την Εργασιακή Εξουθένωση και του Εργασιακού Άγχους έχει θετική επίδραση στην ποιότητα υπηρεσιών αλλά η επίδραση αυτή είναι στατιστικά ασήμαντη και στις δυο περιπτώσεις.

Πίνακας 5.11
Specific Indirect Effects

Specific Indirect Effects	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Εργασιακή Ικανοποίηση -> Εργασιακή Εξουθένωση -> Ποιότητα Υπηρεσιών	-0.052	-0.054	0.109	0.475	0.635
Εργασιακή Ικανοποίηση -> Εργασιακό Άγχος -> Ποιότητα Υπηρεσιών	-0.099	-0.106	0.075	1.315	0.189

Πηγή: SmartPLS, Επεξεργασία από συντάκτη

Όπως φαίνεται, τόσο η άμεση όσο και η έμμεση επίδραση της εργασιακής ικανοποίησης των ελληνικών σωμάτων ασφαλείας στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, αν και είναι θετική δεν είναι στατιστικά σημαντική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα

Η παρούσα μελέτη αποτέλεσε μία πρωτογενής έρευνα της επίδρασης της εργασιακής ικανοποίησης, της εργασιακής εξουθένωσης και του εργασιακού στρες, στην ποιότητα υπηρεσιών που παρέχουν τα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας. Για τον σκοπό αυτό, δημιουργήθηκε και διακινήθηκε ένα κατάλληλα εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο, σε εργαζόμενους στα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης. Η ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου περιλάμβανε διάφορες μεθόδους όπως περιγραφική στατιστική, ανάλυση των διακυμάνσεων με την μέθοδο ANOVA, ανάλυση συσχετίσεων μέσω του συντελεστή Spearman, παραγοντική ανάλυση και διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών μέσω του εργαλείου SmartPLS.

Από την παραγοντική ανάλυση που διενεργήθηκε, προέκυψαν τέσσερις μεταβλητές που αντιστοιχούν η κάθε μία στην εργασιακή ικανοποίηση, στο εργασιακό στρες, στην εργασιακή εξουθένωση και στην ποιότητα υπηρεσιών. Με την χρησιμοποίηση αυτών των μεταβλητών, καταφέραμε να εξάγουμε κάποια σημαντικά συμπεράσματα.

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, μέσω της ανάλυσης συσχετίσεων και της ανάλυσης των διακυμάνσεων των μεταβλητών, φαίνεται ότι τα ιδιαίτερα προσωπικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων δεν επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Μόνη εξαίρεση αποτελεί το είδος της υπηρεσίας που υπηρετεί ο κάθε ερωτηθέντας, το οποίο εμφανίζει μία θετική και στατιστικά σημαντική σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, δηλαδή η αντίληψη για την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται, είναι διαφορετική ανάλογα με την υπηρεσία που υπηρετεί ο κάθε ερωτηθέντας.

Όσον αφορά τις εξεταζόμενες σχέσεις μεταξύ των τεσσάρων μεταβλητών/ παραγόντων, παρατηρούμε ότι η ικανοποίηση από την εργασία, άμεσα ή έμμεσα, εμφανίζει θετική αλλά στατιστικά ασήμαντη σχέση με την ποιότητα υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, αν και προκύπτει αρνητική και στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και των δύο ενδιάμεσων παραγόντων της εργασιακής εξουθένωσης και του εργασιακού στρες, κάτι που συμφωνεί με την υπάρχουσα διεθνή βιβλιογραφία, η αρνητική σχέση που προκύπτει μεταξύ των δύο ενδιάμεσων παραγόντων και της

ποιότητας υπηρεσιών είναι στατιστικά ασήμαντη. Οπότε, συμπεραίνουμε ότι παρά την έμμεση θετική επίδραση της εργασιακής ικανοποίησης στην ποιότητα των υπηρεσιών, αυτή είναι στατιστικά ασήμαντη. Σε παρόμοιο συμπέρασμα καταλήγουμε και κατά την εξέταση της άμεσης σχέσης μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να καταλήγουμε στο τελικό συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση από την εργασία δεν εμφανίζεται να έχει κάποια στατιστικά σημαντική επίδραση, κατά οποιονδήποτε τρόπο, στους εργαζομένους στα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας.

6.2 Προτάσεις –Περαιτέρω Διερεύνηση

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση του αν και κατά πόσο επηρεάζει την Ποιότητα Υπηρεσιών η Εργασιακή Ικανοποίηση, είτε άμεσα είτε έμμεσα μέσω της επιρροής της στο Εργασιακό Άγχος και την Εργασιακή Εξουθένωση. Λόγω των επιδημιολογικών συνθηκών κατά την διάρκεια συγγραφής της παρούσας μελέτης, αυτή περιορίστηκε στην αναζήτηση πρωτογενών δεδομένων από εργαζόμενους στα Σώματα Ασφαλείας της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης. Για την εξαγωγή καλύτερων, ασφαλέστερων και πιο αξιόπιστων αποτελεσμάτων, θα πρέπει μελλοντικά να συλλεχθούν δεδομένα και από άλλες περιφέρειες της Ελλάδας. Μια έρευνα σε μεγαλύτερη γεωγραφική έκταση, για παράδειγμα στην Περιφέρεια Αττικής, θα μπορούσε να εξάγει διαφορετικά αποτελέσματα καθώς το άγχος, η εξουθένωση και η ικανοποίηση από την εργασία που νιώθουν τα Σώματα Ασφαλείας στην εν λόγω περιοχή, πιθανόν να διαφέρουν από αυτά της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης, οπότε ενδεχομένως να υπάρχει διαφορά στα αποτελέσματα για την επιρροή τους στην Ποιότητα Υπηρεσιών.

Παράλληλα, σε μια μελλοντική έρευνα θα είχε ενδιαφέρον να εξεταστεί αν υπάρχει κάποιο σύστημα αξιολόγησης και ανταμοιβών στα Σώματα Ασφαλείας, καθώς επίσης και πως αυτό ενδέχεται να επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, είτε άμεσα είτε έμμεσα μέσω της επιρροής ενδιάμεσων παραγόντων όπως η ικανοποίηση από την εργασία. Στο ελληνικό δημόσιο παρατηρείται ότι τα συστήματα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού υπολείπονται αυτών των εταιρειών του ιδιωτικού τομέα, αν και τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού. Γνωστό παράδειγμα αποτελεί η προσπάθεια υιοθέτησης του συστήματος HPWS (High-Performance Work System - Συστήματα Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Υψηλής Απόδοσης), τα οποία αποτελούν δέσμες πρακτικών στη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού, από την ΑΑΔΕ

(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων). Τα HPWS, αν και εφαρμόζονται διεθνώς εδώ και σχεδόν τρεις δεκαετίες, άρχισαν να εφαρμόζονται τα τελευταία χρόνια και στην Ελλάδα, κυρίως σε ιδιωτικές επιχειρήσεις. Μία ενδιαφέρουσα μελλοντική μελέτη, θα ήταν η διερεύνηση του κατά πόσο η εφαρμογή τους στα Σώματα Ασφαλείας της Ελλάδας, δηλαδή η δημιουργία ενός περιβάλλοντος εντός του οργανισμού όπου ο εργαζόμενος έχει μεγαλύτερη συμμετοχή και ευθύνη, θα επηρέαζε θετικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως αρκετές εμφανίζεται στην διεθνή βιβλιογραφία (Chang and Chen, 2011; Liao, Toya, Lepak and Hong, 2009).

Τέλος ένα ακόμα ενδιαφέρον θέμα προς διερεύνηση, είναι το κατά πόσο επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών και με ποιόν τρόπο, η ύπαρξη ή μη ισορροπίας μεταξύ της εργασιακής και προσωπικής ζωής (work-life balance), καθώς η μη ύπαρξη ισορροπίας μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα άγχους, εξουθένωσης και συναισθηματικής εξάντλησης, που όπως αναλύθηκε στην παρούσα μελέτη, επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών (Berry, Parasuraman and Zeithaml, 1994; Haar, Russo, Sunyer and Ollier-Malaterre, 2014).

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Antoniou, A.S., Davidson, M.J. and Cooper CL. (2003) Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*. 18. p. 592-621.
2. Armstrong, M. (2006) *A Handbook of Human resource Management Practice, 10th Edition*. Kogan Page Publishing, London.
3. Bacharach, S., Bamberger, P. and Conley, S. (1991) Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*. 12. p. 39 - 53.
4. Bakker, A. B., Demerouti, E., and Verbeke, W. (2004) Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*. 43. p. 83–104.
5. Barger, P.B., and Grandey, A.A. (2006) Service with a Smile and Encounter Satisfaction: Emotional Contagion and Appraisal Mechanisms. *Academy of Management Journal*. 49(6). p. 1229–1238
6. Barling, J., Kelloway, E.K., Iverson, R.D. (2003) Accidental outcomes: attitudinal consequences of workplace injuries. *Journal of Occupational Health Psychology*. 8(1). p. 74-85
7. Beehr, T.A. and Newman, J.E. (1978) Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*. 31. p. 665-699
8. Berry, L.L., Parasuraman, A. and Zeithaml., A.V (1994) Improving service quality in America: lessons learned. *Academy of Management Perspectives*. 8(2). p. 32-45.
9. Bitner, M. (1990) Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses, *Journal of Marketing*. 54(1). p. 69-82
10. Bolton, R.H. and Drew, J.H. (1991) A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*. 17. p. 375-384.
11. Boswell, W.R., Olson-Buchanan, J.B. and LePine, M.A. (2004) Relations between stress and work outcomes: The role of the felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*. 64(1). p. 165-181

12. Brady, M. and Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*. 65. p. 34–49.
13. Brewer, E. and Clippard, L. (2002) Burnout and job satisfaction, *Human Resource Development Quarterly* 13(2). p. 169-186.
14. Brewer, E. and McMahan, J. (2003) Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators. *Journal of Vocational Education Research*. 28. p. 125-140
15. Burke, R.J. (1989). Toward a Phase Model of Burnout: Some Conceptual and Methodological Concerns. *Group and Organization Studies*. 14(1). p. 23–32
16. Burke, R.J., and Mikkelsen, A. (2006) Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*. 13(1). p. 64–83
17. Buttle, F. (1996) SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1). p. 8–32.
18. Carman, J. (1990) Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*. 66. p. 33-55.
19. Chan, K.W., and Wan, E.W. (2012) How Can Stressed Employees Deliver Better Customer Service? The Underlying Self-Regulation Depletion Mechanism. *Journal of Marketing*. 76(1). p. 119–137.
20. Chang, P-C and Chen S-J. (2011) Crossing the level of employee's performance: HPWS, affective commitment, human capital, and employee job performance in professional service organizations. *The International Journal of Human Resource Management*. 22(4). p. 883-901.
21. Cherniss, C. (1989) Burnout in new professionals: A long-term follow-up study. *Journal of Health and Human Resources Administration*. 12. p. 11–24.
22. Cooper, C.L., and Marshall, J. (1976) Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*. 49(1). p. 11–28
23. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*. 58(1). p. 125-131.
24. Cropanzano, R., Rupp, D., and Byrne, Z. (2003) The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*. 88. p. 160–169.

25. Dagger, T.S., Sweeney, J.C., and Johnson, L.W. (2007). A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of an Integrated Model. *Journal of Service Research*. 10(2). p. 123–142.
26. Demerouti, E., Xanthopoulou, D., and Bakker, A. (2018). How do cynical employees serve their customers? A multi-method study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 27. p. 16–27.
27. Dormann, C., and Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(1). p.61–82
28. Dotchin, J.A. and Oakland, J.S. (1994) Total Quality Management in Services Part 2: Service Quality. *International Journal of Quality and Reliability Management*. 11(3). p.27-42.
29. Faragher, EB, Cass, M. and Cooper CL. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*. 62(2). p. 105-12.
30. Fields, D. (2002). *Taking the measure of work: a guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. SAGE Publications, Inc
31. Flap, H., and Völker, B. (2001). Goal specific social capital and job satisfaction: Effects of different types of networks on instrumental and social aspects of work. *Social Networks*. 23(4). p. 297–320
32. Folkman, S., and Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*. 54(3). p. 466–475
33. Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1). p. 159-165
34. Frost, F.A. and Kumar, M. (2000) INTSERVQUAL: an internal adaptation of the GAP model in a large service organization. *Journal of Services Marketing*, 14(5). p. 358-377.
35. Garman, A.N., Corrigan, P.W. and Morris, S. (2002). Staff burnout and patient satisfaction: Evidence of relationships at the care unit level. *Journal of Occupational Health Psychology*. 7. p. 235–241.
36. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 18(4). p. 36-45.
37. Grönroos, C. (1988). The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*. 9. p. 10-13.
38. Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake?. *Managing Service Quality: An International Journal*. 11(3). p. 150-152

39. Gummesson, E. (2007). Exit services marketing – Entering service marketing. *Journal of Customer Behaviour*. 6(2). p. 113–141
40. Guinot, J., Chiva, R. and Roca-Puig, V. (2014). Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: An empirical study. *Personnel Review*. 43(1). p. 96-115.
41. Haar, J., Russo, M., Sunyer, A. and Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of Work-Life Balance on Job Satisfaction, Life Satisfaction and Mental Health: A Study across Seven Cultures. *Journal of Vocational Behavior*. 85. p. 361-373.
42. Hackett, R.D. (1989), Work attitudes and employee absenteeism: A synthesis of the literature. *Journal of Occupational Psychology*. 62. p. 235-248
43. Hackman, J.R., and Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2). p. 159–170
44. Halbesleben, J.R.B. and Buckley, M.R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*. 30(6). p. 859–879
45. Hancer, M., and George, R.T. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using The Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 27(1). p. 85–100
46. Harrison, D.A., Newman, D.A., and Roth, P.L. (2006). How important are the job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*. 49. p. 305-325.
47. Hartline, M.D. and Ferrell, O.C. (1996). The management of customer-contact service employees: an empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4). p. 52-69.
48. Herzberg, F. (2003). One More Time: How do You Motivate Employees?. *Harvard business review*. 81. p. 87-96.
49. Hirschfeld, R.R. (2000). Validity studies. Does revising the intrinsic and extrinsic subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form make a difference?. *Educational Psychological Measurement*, 60(2), p. 255–270.
50. Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 44(3). p. 513–524
51. Hon, A. (2013). Does job creativity requirement improve service performance? A multilevel analysis of work stress and service environment. *International Journal of Hospitality Management*. 35. p. 161–170
52. Hoy, W.K., and Clover, S.I.R. (1986). Elementary School Climate: A Revision of the OCDQ. *Educational Administration Quarterly*. 22. p. 93-110

53. Kalliath, T. and Morris, R. (2002) Job Satisfaction among Nurses: A Predictor of Burnout Levels. *Journal of Nursing Administration*. 32. p. 648-654.
54. Kyriacou, C., and Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*. 48(2). p. 159–167
55. Lambert, E., Hogan, N. and Barton, S. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The Social Science Journal*. 38. p. 233-250
56. Lee, J. and Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*. 31. p. 1101-1112
57. Le Fevre, M., Kolt, G. and Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: Which way first?. *Journal of Managerial Psychology*. 21. p. 547-565.
58. Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1991) Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*. 11(3). p. 287-303
59. Leiter, M.P., Harvie, P., and Frizzel, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social Science and Medicine*. 47. p. 1611–1617.
60. Liao, H., Toya, K., Lepak, D. P., and Hong, Y. (2009). Do they see eye to eye? Management and employee perspectives of high-performance work systems and influence processes on service quality. *Journal of Applied Psychology*. 94(2). p.371-391.
61. Loveman, G.W. (1998). Employee satisfaction, customer loyalty and financial performance: an empirical examination of the service profit chain in retail banking. *Journal of Service Research*. 1(1). p. 18 – 31
62. Martinussen, M., Richardsen, A.M., and Burke, R.J. (2007). Job demands, job resources and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*. 35. p. 239–249
63. Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 34. p. 111-124
64. Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 12(5). p. 189–192
65. Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2. p. 99-113.

66. Maslach, C., Schaufeli, W.B., and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 52. p. 397–422.
67. McCreary, D. R., and Thompson, M. M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*. 13(4). p. 494–518.
68. McDougall G.H.G. and Levesque, J.T. (1995) A Revised View of Service Quality Dimensions. *Journal of Professional Services Marketing*, 11(1). p. 189-210
69. McHugh, MD, Kutney-Lee, A, Cimiotti, JP, Sloane, DM and Aiken, LH. (2011) Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care. *Health Affairs*. 30(2) p. 202-210
70. Miller, J. (2005). A practical guide to performance measurement. *Journal of Corporate Accounting and Finance*. 16. p. 71-75
71. Mukherjee, A. and Malhotra, N. (2006). Does role clarity explain employee-perceived service quality? A study of antecedents and consequences in call centres. *International Journal of Service Industry Management*. 17(5). p. 444-473
72. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49. p. 41-50.
73. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64. p. 12-40.
74. Quick, J.C., Macik-Frey, M., and Cooper, C.L. (2007). Managerial dimensions of organizational health: The healthy leader at work. *Journal of Management Studies*. 44(2). p. 189–205.
75. Schaufeli, W., and Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25. p. 293-315.
76. Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., and Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *The Career Development International*. 14(3). p. 204–220
77. Schlesinger, L.A. and Zornitsky, J. (1991). Job Satisfaction, Service Capability, and Customer Satisfaction: An Examination of Linkage and Management Implications. *Human Resource Planning*, 14(2). p. 141-149.
78. Schneider, B. and Bowen, D.E. (1993). The service organisation: human research management is crucial. *Organisational Dynamics*. 21(4). p. 423-433.

79. Singh, J. (2000). Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations. *Journal of Marketing*. 64. p. 15-34.
80. Skirrow, P. and Hatton, C. (2007), 'Burnout' Amongst Direct Care Workers in Services for Adults with Intellectual Disabilities: A Systematic Review of Research Findings and Initial Normative Data. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20. p. 131-144
81. Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., and Gutman, E. G. (1985). A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter. *Journal of Marketing*. 49(1). p. 99–111
82. Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*. 13. p. 693-713
83. Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications, Inc.
84. Stinchcomb, J.B. (2004). Searching for Stress in All the Wrong Places: Combating Chronic Organizational Stressors in Policing. *Police Practice and Research*. 5. p. 259-277
85. Tietjen, M.A. and Myers, R.M. (1998), Motivation and job satisfaction. *Management Decision*. 36(4). p. 226-231
86. Trivellas, P. and Dargenidou, D. (2009) Organizational Culture, Job Satisfaction, and Higher Education Service Quality. The Case of Technological Education Institute of Larissa. *The TQM Journal*, 21(4), p. 382-399.
87. Varca, P.E. (1999). Work stress and customer service delivery. *Journal of Services Marketing*. 13(3). p. 229-241
88. Visser, M.R.M., Smets, E.M.A., Oort, F.J. and deHaes, C.J.M. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association Journal*. 168. p. 271– 276.
89. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Willey and sons.
90. Wagenheim, F.W., Evanschitzky, H. and Wonderlich, M. (2007) Does The Employee-Customer Satisfaction Link Hold for All Employee Groups?. *Journal of Business Research*. 60(7). p. 690-697.
91. Warr, P., Cook, J. and Wall, T. (1979) Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52. p. 129-148.

92. Whitman, D., Van Rooy, D., and Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*. 63. p. 41–81.
93. Wright, T.A. and Hobfoll, S.E. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business and Management*. 9(4). p. 389-406.
94. Yee, R.W.Y., Yeung, A.C.L. and Cheng, T.C.E. (2008). The Impact of Employee Satisfaction on Quality and Profitability in High Contact Service Industries. *Journal of Operations Management*. 26(5). p. 651-668.
95. Yoon, M.H., Beatty, S.E. and Suh, J. (2001). The effect of work climate on critical employee and customer outcomes. *International Journal of Service Industry Management*. 12(5). p. 500- 521
96. Zhao, J., Thurman, Q., and He, N. (1999). Sources of job satisfaction among police officers: A test of demographic and work environment models. *Justice Quarterly*. 16(1) p. 153-173.

Ηλεκτρονικές Πηγές

1. Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων – ΑΑΔΕ (n.d.). Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού. Προς ένα νέο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού στην ΑΑΔΕ. [Online] Διαθέσιμο στο: https://www.aade.gr/dl_assets/vat/HRMS.pdf
[Ανακτήθηκε: 28 Νοεμβρίου 2020]
2. Ελληνική Αστυνομία: www.astynomia.gr
3. Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδας: www.fireservice.gr
4. Λιμενικό Σώμα: www.hcg.gr
5. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία – ΕΟΑΥΕ (n.d.). Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress>
[Ανακτήθηκε: 28 Νοεμβρίου 2020]

ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Ερωτηματολόγιο

Στρες, εργασιακή ικανοποίηση, εξουθένωση και ποιότητα υπηρεσιών στα Σώματα Ασφαλείας της Ελλάδας

Αξιότιμε κύριε/ αξιότιμη κυρία,

Ονομάζομαι Ράφτη Σταυρούλα και είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Το παρόν ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε για της ανάγκες της διπλωματικής μου εργασίας και αποτελεί μέρος της εμπειρικής διερεύνησης της σχέσης του εργασιακού στρες, την εργασιακή ικανοποίηση, την εργασιακή εξουθένωση και την ποιότητα των υπηρεσιών στα Ελληνικά Σώματα Ασφαλείας.

Η συμμετοχή σας στην μελέτη είναι εθελοντική και κρίνεται σημαντική για την εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων.

Η ανωνυμία των ερωτηθέντων διαφυλάσσεται απόλυτα και πρόσβαση στα ερωτηματολόγια θα έχουν μόνο οι άμεσα σχετιζόμενοι με την έρευνα.

Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τα ερωτηματολόγια και **να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις** με ειλικρίνεια. Σας ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας στην ερευνητική μας προσπάθεια.

Με εκτίμηση,

Ράφτη Σταυρούλα

1. Ερωτηματολόγιο δημογραφικών στοιχείων

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντηση που σας εκφράζει.

A/A	Ερώτηση	Απάντηση
1.1	Φύλο	1. Άνδρας 2. Γυναίκα
1.2	Ηλικία	1. <25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. >56
1.3	Οικογενειακή κατάσταση	1. Άγαμος/η χωρίς σχέση 2. Άγαμος/η με σχέση 3. Άγαμος/η με παιδιά 4. Έγγαμος/η 5. Έγγαμος/η με παιδιά 6. Διαζευγμένος/η – Χήρος/α
1.4	Επίπεδο Εκπαίδευσης	1. Πρωτοβάθμια 2. Δευτεροβάθμια 3. Μεταδευτεροβάθμια 4. Τριτοβάθμια 5. Μεταπτυχιακό 6. Διδακτορικό
1.5	Είδος Υπηρεσίας που υπηρετείτε	1. Αστυνομία 2. Πυροσβεστική 3. Λιμενικό
1.6	Βαθμίδα	1. Δόκιμος 2. Αστυφύλακες, Χωροφύλακες, Λιμενοφύλακες, Πυροσβέστες 3. Υπαξιωματικοί 4. Ανθυπασπιστής – Ανθυπαστυνόμος – Πυρονόμος 5. Κατώτερος Αξιωματικός 6. Ανώτερος Αξιωματικός 7. Ανώτατος Αξιωματικός
1.7	Χρόνια υπηρεσίας	1. 0-5 2. 6-10 3. 11-15 4. 16-20 5. 20 και πάνω
1.8	Εργάζεστε σε γραφείο;	1. Ναι 2. Όχι
1.9	Ωράριο	1. Σταθερό 2. Κυλιόμενο

2. Ερωτηματολόγιο εργασιακής ικανοποίησης

Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις

A/A	Ερώτηση	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
2.1	Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια για τη δουλειά που κάνω.					
2.2	Υπάρχει μικρή πιθανότητα προαγωγής στη δουλειά μου.					
2.3	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του/της.					
2.4	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε.					
2.5	Πολλοί από τους κανόνες, τις διαδικασίες και την γραφειοκρατία, κάνουν τη σωστή εκτέλεση της εργασίας δύσκολη.					
2.6	Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους εργάζομαι.					
2.7	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η δουλειά μου είναι ανούσια.					
2.8	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι άδικος προς εμένα.					
2.9	Δεν αισθάνομαι πως η εργασία που κάνω εκτιμάται.					
2.10	Θεωρώ ότι πρέπει να εργαστώ πιο σκληρά στη δουλειά μου, λόγω της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι.					
2.11	Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας.					
2.12	Συχνά αισθάνομαι πως δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό.					
2.13	Νιώθω περήφανος κάνοντας τη δουλειά μου.					
2.14	Υπάρχουν αρκετές διαφωνίες και διαμάχες στη δουλειά.					

3. Ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης

Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις

A/A	Ερώτηση	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ Συχνά
3.1	Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου					
3.2	Αισθάνομαι σωματικά εξαντλημένος στο τέλος μιας εργάσιμης μέρας					
3.3	Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμη μια μέρα στην δουλειά					
3.4	Μπορώ να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου					
3.5	Πλέον ενδιαφέρομαι λιγότερο για τη δουλειά μου σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησα					
3.6	Κατά τη γνώμη μου, είμαι καλός στη δουλειά μου					
3.7	Νιώθω ενθουσιασμένος/η όταν επιτυγχάνω κάτι στη δουλειά μου					
3.8	Έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά					
3.9	Θέλω απλώς να κάνω τη δουλειά μου χωρίς να με ενοχλούν					
3.10	Αμφισβητώ τη σπουδαιότητα της δουλειάς μου					

4. Ερωτηματολόγιο εργασιακού άγχους

Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις

Operational Police Stress Questionnaire (PSQ-Op)

A/A	Ερώτηση	Καθόλου άγχος	Λίγο άγχος	Μέτριο άγχος	Αρκετό άγχος	Πάρα πολύ άγχος
4.1	Δουλεύοντας μόνος/η τη νύχτα					
4.2	Κίνδυνος τραυματισμού στη δουλειά					
4.3	Δραστηριότητες στο ρεπό μου που σχετίζονταν με την εργασία μου					
4.4	Τραυματικά γεγονότα (π.χ. βία, θάνατος, τραυματισμός)					
4.5	Οργάνωση της προσωπικής μου ζωής εκτός εργασίας					
4.6	Γραφειοκρατική εργασία					
4.7	Κούραση από κυκλικό ωράριο, υπερωρίες κ.ά.					
4.8	Προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία μου					
4.9	Έλλειψη κατανόησης από την οικογένεια και τους φίλους μου για τη δουλειά μου					
4.10	Το να βρω φίλους εκτός δουλειάς					
4.11	Αρνητικά σχόλια από τους άλλους					
4.12	Αισθάνομαι ότι συνεχώς δουλεύω					

Organizational Police Stress Questionnaire (PSQ-Org)

A/A	Ερώτηση	Καθόλου άγχος	Λίγο άγχος	Μέτριο άγχος	Αρκετό άγχος	Πάρα πολύ άγχος
4.13	Συνεργασία με τους συναδέλφους μου					
4.14	Η αίσθηση ότι ισχύουν διαφορετικοί κανόνες για διαφορετικά άτομα (π.χ. ευνοιοκρατία)					
4.15	Αισθάνομαι ότι συνεχώς πρέπει να αποδεικνύω ότι είμαι καλός στη δουλειά μου					
4.16	Υπερβολικές διοικητικές εργασίες					
4.17	Συνεχείς διοικητικές και νομοθετικές αλλαγές					
4.18	Έλλειψη προσωπικού					
4.19	Πολύπλοκες και χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες					
4.20	Έλλειψη εκπαίδευσης για νέο εξοπλισμό					
4.21	Νιώθω πίεση από μόνος μου να εργαστώ ακόμη και στον ελεύθερο χρόνο μου					
4.22	Συνεργασία με τους προϊστάμενούς μου					
4.23	Έλλειψη πόρων ή ακατάλληλος εξοπλισμός					
4.24	Εσωτερικές έρευνες					

5. Ερωτηματολόγια Ποιότητας Υπηρεσιών

Παρακαλώ σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις

Προσδοκίες εργαζομένων

A/A	Ερώτηση	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
5.1	Θα πρέπει να διαθέτουμε σύγχρονο εξοπλισμό					
5.2	Τα υλικά που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας θα πρέπει να έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση					
5.3	Όταν υποσχόμαστε να κάνουμε κάτι σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, θα πρέπει να το κάνουμε					
5.4	Θα πρέπει να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας σωστά από την πρώτη φορά					
5.5	Θα πρέπει να παρέχουμε άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες					
5.6	Θα πρέπει να είμαστε πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουμε τους πολίτες					
5.7	Οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να μας εμπιστευτούν					
5.8	Θα πρέπει να είμαστε μονίμως ευγενικοί προς του πολίτες					
5.9	Θα πρέπει να έχουμε τις απαιτούμενες γνώσεις για να απαντήσουμε στις ερωτήσεις των πολιτών					
5.10	Θα πρέπει να δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στα προβλήματα των πολιτών					
5.11	Θα πρέπει να κατανοούμε τις συγκεκριμένες ανάγκες των πολιτών					

Αντίληψη εργαζομένων

A/A	Ερώτηση	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
5.12	Διαθέτουμε σύγχρονο εξοπλισμό					
5.13	Τα υλικά που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση					
5.14	Όταν υποσχόμαστε να κάνουμε κάτι σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, το κάνουμε					
5.15	Παρέχουμε τις υπηρεσίες μας σωστά από την πρώτη φορά					
5.16	Παρέχουμε άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες					
5.17	Είμαστε πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουμε τους πολίτες					
5.18	Οι πολίτες μπορούν να μας εμπιστευτούν					
5.19	Είμαστε μονίμως ευγενικοί προς του πολίτες					
5.20	Έχουμε τις απαιτούμενες γνώσεις για να απαντήσουμε στις ερωτήσεις των πολιτών					
5.21	Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στα προβλήματα των πολιτών					
5.22	Κατανοούμε τις συγκεκριμένες ανάγκες των πολιτών					