



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**Διερεύνηση παραγόντων εργασιακής εξουθένωσης και οργανωσιακής δέσμευσης
των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ**

της

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΠΑΝΥΤΣΙΔΟΥ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2020

*Στον παππού μου Αβραάμ
Στο γιο μου Απόστολο*

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον κύριο Βασίλη Αλετρά, καθηγητή του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας που δέχθηκε να είναι ο επιβλέπων καθηγητής μου, για την πολύτιμη βοήθειά του, για τη σταθερή επιστημονική καθοδήγησή του και για τις καίριες παρατηρήσεις του, καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Ευχαριστώ τους συναδέλφους μου, υπαλλήλους του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού που δεχθηκαν να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Ακόμη, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στο διευθυντή της Περιφερειακής Διεύθυνσης του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού Κεντρικής και Δυτικής Μακεδονίας που ενέκρινε το αίτημα για την αποστολή των ερωτηματολογίων στα υπηρεσιακά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των υπαλλήλων του συγκεκριμένου οργανισμού.

Πιστεύω ότι οι θερμότερες ευχαριστίες μου είναι λίγες, για να εκφράσουν την πολύτιμη βοήθεια και τη στήριξη την οποία μου προσέφεραν και συνεχίζουν να μου προσφέρουν οι γονείς μου.

Τέλος, ευχαριστώ το σύζυγό μου Σταύρο, για τις πολύτιμες συμβουλές που μου παρείχε σε όλα τα στάδια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας και τα τεράστια αποθέματα υπομονής του.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται τα φαινόμενα της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης των υπαλλήλων του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).

Στόχος της εργασίας ήταν να διερευνηθεί ποιοι παράγοντες από τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την εργασιακή εξουθένωση και την οργανωσιακή δέσμευση των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ, αλλά και να εντοπιστεί αν υπάρχει σχέση μεταξύ των τριών διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης.

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν 155 υπάλληλοι του ΟΑΕΔ, με διαφορετικά αντικείμενα εργασίας. Στην εργασία επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί η ποσοτική προσέγγιση της έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από τους/τις εργαζόμενους/ες που απασχολούνται στις υπηρεσίες της Κεντρικής και Δυτικής Μακεδονίας του ΟΑΕΔ το χρονικό διάστημα από 18/6/2020 έως 3/7/2020, μέσω Google Forms.

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν τα παρακάτω δύο εργαλεία μέτρησης της οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης. Για την οργανωσιακή δέσμευση, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των [Allen & Meyer \(1990\)](#), το οποίο περιέχει είκοσι τέσσερις ερωτήσεις σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, οκτώ σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση, οκτώ σχετικά με τη συνεχή δέσμευση και οκτώ σχετικά με την κανονιστική δέσμευση. Για την εργασιακή εξουθένωση χρησιμοποιήθηκε το Maslach Burnout Inventory ([Maslach & Jackson, 1981](#)) ερωτηματολόγιο, το οποίο περιέχει είκοσι δύο ερωτήσεις σε επταβάθμια κλίμακα, εννέα σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση, οκτώ σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα και πέντε σχετικά με την αποπροσωποποίηση.

Για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν διάφορες στατιστικές μέθοδοι, όπως ο έλεγχος t-test, η ανάλυση διασποράς με έναν παράγοντα, η διερευνητική και η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων και τα μοντέλα δομικών εξισώσεων. Επίσης, πραγματοποιήθηκε έλεγχος της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου. Από την ανάλυση των δεδομένων, μεταξύ άλλων, προέκυψε ότι τόσο στο ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης όσο και στο ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης διατηρούνται οι τρεις διαστάσεις αλλά με μικρότερο αριθμό ερωτήσεων. Τα αποτελέσματα της επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων, της αξιοπιστίας, της

συγκλίνουσας και της διακριτικής εγκυρότητας ήταν επαρκή έως πολύ ικανοποιητικά, ενώ η προσαρμογή του μοντέλου δομικών εξισώσεων ήταν πολύ καλή.

Ακόμη, επιβεβαιώθηκαν σε μεγάλο βαθμό όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία σχετικά με τους παράγοντες (δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά) που επιδρούν στην οργανωσιακή δέσμευση και στην εργασιακή εξουθένωση, αλλά και το μέγεθος και η κατεύθυνση της σχέσης μεταξύ των τριών διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης.

Λέξεις κλειδιά: Οργανωσιακή Δέσμευση, Εργασιακή Εξουθένωση, Διερευνητική Ανάλυση Παραγόντων, Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων, Μοντέλα Δομικών Εξισώσεων, Αξιοπιστία, Εγκυρότητα.

Abstract

This master thesis deals with the phenomena of organizational commitment and burnout of the employees of the Greek Manpower Employment Organization.

The aim of the study was to investigate which factors of demographic and occupational characteristics affect the burnout and organizational commitment of Greek Manpower Employment Organization employees, but also to identify whether there is a relationship between the three dimensions of burnout and the three dimensions of organizational commitment.

The sample of the present research consisted of 155 employees, with different objects of work. In the paper it was chosen to use the quantitative approach of the research using a questionnaire. The questionnaire was completed by the employees employed in the services of Central and Western Macedonia of Greek Manpower Employment Organization during the period 18/6/2020 to 3/7/2020, through Google Forms.

The following two tools were used for data collection to measure organizational commitment and burnout. For organizational commitment, the [Allen & Meyer \(1990\)](#) questionnaire was used, which contained twenty-four questions on a five-point likert scale, eight about affective commitment, eight about continuance commitment and eight about normative commitment. The Maslach Burnout Inventory ([Maslach & Jackson, 1981](#)) questionnaire was used for burnout, which contained twenty-two seven-point questions, nine on emotional exhaustion, eight on personal personal accomplishment, and five on depersonalization.

Various statistical methods were used to answer the research questions of the work, such as t-test, one-way analysis of variance, exploratory and confirmatory factor analysis and structural equation models. The reliability and validity of the questionnaire were also checked. The analysis of the data, among other things, showed that both the organizational commitment questionnaire and the burnout questionnaire retain the three dimensions but with a smaller number of questions. The results of confirmatory factor analysis, reliability, convergent validity and divergent were sufficient to very satisfactory, while the fit of the structural equation model was very good.

Furthermore, what is stated in the literature on the factors (demographic and occupational characteristics) that affect organizational commitment and burnout, as well as the size and direction of the relationship between the three dimensions of burnout and organizational commitment, has been largely confirmed. .

Key words : Organizational Commitment; Burnout; Exploratory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis, Structural Equation Models, Reliability, Validity.

Περιεχόμενα

1. Κεφάλαιο 1ο. Εισαγωγή	1
1.1 Σκοπός – Στόχος της εργασίας	1
1.2 Δομή της εργασίας.....	3
2. Κεφάλαιο 2ο. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας	5
2.1 Οργανωσιακή Δέσμευση	5
2.1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο και εργαλεία μέτρησης οργανωσιακής δέσμευσης	5
2.1.2 Η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την οργανωσιακή δέσμευση	10
2.2 Εργασιακή Εξουθένωση	13
2.2.1 Θεωρητικό υπόβαθρο και εργαλεία μέτρησης εργασιακής εξουθένωσης	13
2.2.2 Η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την εργασιακή εξουθένωση	19
2.3 Οργανωσιακή Δέσμευση και Εργασιακή Εξουθένωση	22
2.4 Ερευνητικά ερωτήματα.....	25
3. Κεφάλαιο 3ο. Μεθοδολογία.....	26
3.1 Εισαγωγή – Είδη ερευνών	26
3.2 Ερευνητικό εργαλείο	29
3.3 Μέθοδοι στατιστικής ανάλυσης δεδομένων	34
3.4 Περιγραφική στατιστική ανάλυση.....	41
3.4.1 Φύλο	41
3.4.2 Ηλικία.....	41
3.4.3 Επίπεδο σπουδών	42
3.4.4 Χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ.	43
3.4.5 Οικογενειακή κατάσταση	44
3.4.6 Αριθμός παιδιών	45
3.4.7 Περιγραφική στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης ...	46
3.4.8 Περιγραφική στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης....	53
4. Κεφάλαιο 4ο. Στατιστική ανάλυση δεδομένων	60
4.1 Ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης	60
4.1.1 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης.....	60
4.1.2 Οργανωσιακή δέσμευση ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων	66
4.1.3 Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης.....	73
4.1.4 Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης.....	76
4.2 Ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης	79
4.2.1 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης.....	79
4.2.2 Εργασιακή εξουθένωση ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων	85
4.2.3 Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης.....	91
4.2.4 Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης.....	94
4.3 Μοντέλο δομικών εξισώσεων.....	97
5. Κεφάλαιο 5ο. Συζήτηση – συμπεράσματα	101

Βιβλιογραφία.....	110
Παράρτημα Α. Ερωτηματολόγιο.....	117

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 3.1. Αριθμός εργαζομένων ανά υπηρεσία.....	34
Πίνακας 3.2. Κατανομή φύλου.....	41
Πίνακας 3.3. Κατανομή ηλικίας.....	42
Πίνακας 3.4. Κατανομή μεταβλητής «επίπεδο σπουδών».....	43
Πίνακας 3.5. Κατανομή μεταβλητής «χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ».....	44
Πίνακας 3.6. Κατανομή μεταβλητής «οικογενειακή κατάσταση».....	45
Πίνακας 3.7. Περιγραφικά στατιστικά μεταβλητής «αριθμός παιδιών».....	46
Πίνακας 3.8. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση.....	47
Πίνακας 3.9. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συνεχή δέσμευση.....	47
Πίνακας 3.10. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την κανονιστική δέσμευση.....	48
Πίνακας 3.11. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση.....	54
Πίνακας 3.12. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα.....	55
Πίνακας 3.13. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την αποπροσωποποίηση.....	56
Πίνακας 4.1. Ποσοστό της διακύμανσης που εξηγούν οι τρεις παράγοντες της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.....	61
Πίνακας 4.2. Πίνακας επιβαρύνσεων των παραγόντων της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.....	61
Πίνακας 4.3. Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.....	64
Πίνακας 4.4. Περιγραφικά στατιστικά κλιμάκων ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.....	64
Πίνακας 4.5. Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά.....	70
Πίνακας 4.6. Συντελεστές συσχέτισης των διαστάσεων του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης και της μεταβλητής «αριθμός παιδιών».....	71
Πίνακας 4.7. Συντελεστές συσχέτισης μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης.....	76
Πίνακας 4.8. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης.....	76
Πίνακας 4.9. Παράμετροι μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης.....	78
Πίνακας 4.10. Σύγκριση των τιμών των δεικτών AVE με τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης.....	79
Πίνακας 4.11. Ποσοστό της διακύμανσης που εξηγούν οι τρεις παράγοντες της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης.....	80
Πίνακας 4.12. Πίνακας επιβαρύνσεων των παραγόντων της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης.....	80
Πίνακας 4.13. Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης.....	82
Πίνακας 4.14. Περιγραφικά στατιστικά κλιμάκων ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης.....	83

Πίνακας 4.15. Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά	88
Πίνακας 4.16. Συντελεστές συσχέτισης των διαστάσεων του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης και της μεταβλητής «αριθμός παιδιών».....	89
Πίνακας 4.17. Συντελεστές συσχέτισης μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης	94
Πίνακας 4.18. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης	94
Πίνακας 4.19. Παράμετροι μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης	96
Πίνακας 4.20. Σύγκριση των τιμών των δεικτών AVE με τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης	97
Πίνακας 4.21. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου δομικών εξισώσεων	98
Πίνακας 4.22. Συντελεστές μοντέλου δομικών εξισώσεων	99

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 3.1. Κατανομή φύλου	41
Διάγραμμα 3.2. Κατανομή ηλικίας.....	42
Διάγραμμα 3.3. Κατανομή μεταβλητής «επίπεδο σπουδών».....	43
Διάγραμμα 3.4. Κατανομή μεταβλητής «χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ».....	44
Διάγραμμα 3.5. Κατανομή μεταβλητής «οικογενειακή κατάσταση»	45
Διάγραμμα 3.6. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)	50
Διάγραμμα 3.7. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συνεχή δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)	50
Διάγραμμα 3.8. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την κανονιστική δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)	51
Διάγραμμα 3.9. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»).....	57
Διάγραμμα 3.10. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»)	57
Διάγραμμα 3.11. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την αποπροσωποποίηση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»)	58
Διάγραμμα 4.1. Κανονικά διαγράμματα Q-Q για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης	66
Διάγραμμα 4.2. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς το φύλο	71
Διάγραμμα 4.3. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς την ηλικία	71
Διάγραμμα 4.4. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς το επίπεδο σπουδών.....	72
Διάγραμμα 4.5. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας	72
Διάγραμμα 4.6. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς την οικογενειακή κατάσταση	73
Διάγραμμα 4.7. Δομή μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης.....	74
Διάγραμμα 4.8. Κανονικά διάγραμμα Q-Q για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης	84
Διάγραμμα 4.9. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς το φύλο	89
Διάγραμμα 4.10. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς την ηλικία	90
Διάγραμμα 4.11. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς το επίπεδο σπουδών	90
Διάγραμμα 4.12. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς τα έτη προϋπηρεσίας ...	90
Διάγραμμα 4.13. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς την οικογενειακή κατάσταση	91

Διάγραμμα 4.14. Δομή μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης	92
Διάγραμμα 4.15. Δομή μοντέλου δομικών εξισώσεων	98
Διάγραμμα 4.16. Αποτελέσματα μοντέλου δομικών εξισώσεων	100

Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Όρος στα ελληνικά	Όρος στα αγγλικά
AE	Συναισθηματική Δέσμευση	Affective Commitment
AGFI	Διορθωμένος Δείκτης Καλής Προσαρμογής	Adjusted Goodness of Fit,
ANOVA	Ανάλυση διασποράς	Analysis of Variance
AVE	Average Variance Extracted	Εξαγόμενη Μέση Διακύμανση
CC	Συνεχής Δέσμευση	Continuance Commitment
CFA	Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων	Confirmatory Factor Analysis
CFI	Συγκριτικός Δείκτης Προσαρμογής	Comparative Fit Index
C.R.	Κρίσιμη Αναλογία	Critical Ratio
Df	Βαθμοί Ελευθερίας	Degrees of Freedom
DP	Αποπροσωποποίηση	Depersonalization
EE	Συναισθηματική Εξάντληση	Emotional Exhaustion
EFA	Διερευνητική Ανάλυση Παραγόντων	Exploratory Factor Analysis
GFI	Δείκτης Καλής Προσαρμογής	Goodness-Of-Fit
MBI	Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Εξουθένωσης της Maslach	Maslach Burnout Inventory
NC	Κανονιστική Δέσμευση	Normative Commitment
OLBI	Oldenburg Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Εξουθένωσης	Oldenburg Burnout Inventory
PA	Προσωπικά Επιτεύγματα	Personal Accomplishment
RMSEA	Μέσο Τετραγωνικό Σφάλμα Προσέγγισης	Root Mean Square Error of Approximation
S.E.	Τυπικό Σφάλμα	Standard Error
SEM	Μοντέλα Δομικών Εξισώσεων	structural equation models
TLI	Δείκτης Tucker-Lewis	Tucker-Lewis Index

AEI	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα	Higher education institute
IEK	Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης	Vocational Training Institute
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού	Manpower Employment Organization
κ.α.	και άλλα	and other
κ.λπ.	και λοιπά	et cetera, etc
π.χ.	παραδείγματος χάριν	for example
TEI	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα	Technological Education Institute

1. Κεφάλαιο 1ο. Εισαγωγή

1.1 Σκοπός – Στόχος της εργασίας

Τα τελευταία χρόνια, ο χώρος εργασίας αλλάζει δραματικά και οι απαιτήσεις για υψηλότερη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών αυξάνονται. Οι περισσότεροι οργανισμοί είτε στον ιδιωτικό τομέα είτε στο δημόσιο τομέα αντιμετωπίζουν σήμερα τεράστιες προκλήσεις σχετικά με την επιβίωσή τους. Η οργανωσιακή δέσμευση και η εργασιακή εξουθένωση των υπαλλήλων είναι, μεταξύ άλλων, ζητήματα ζωτικής σημασίας που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, ώστε ένας οργανισμός να είναι παραγωγικός, ανταγωνιστικός, βιώσιμος, αλλά και να επιτυγχάνει τους στόχους του.

Η οργανωσιακή δέσμευση ορίζεται με βάση το πόσο ισχυρή είναι η ταυτότητα ενός ατόμου και η δέσμευσή του με τον οργανισμό στον οποίο απασχολείται ([Porter, Steers & Boulian, 1973](#)), καθώς και ταυτοποίηση του εργαζομένου με τις αξίες και τους στόχους του οργανισμού ([Porter et al., 1974](#)). Όταν ένας οργανισμός είναι σε θέση να προσλαμβάνει προσωπικό, να εκπαιδεύει το προσωπικό του και, στη συνέχεια, να διατηρεί στο προσωπικό του εξειδικευμένα άτομα, τότε ο οργανισμός παραμένει σταθερός, τόσο όσο αφορά την παραγωγικότητα όσο και την οικονομική βιωσιμότητά του ([Faloye, 2014](#)). Η οργανωσιακή δέσμευση έχει άμεση σχέση με την ψυχολογική προσκόλληση των εργαζομένων με τον οργανισμό που απασχολούνται, με την εσωτερίκευση και την ταύτιση με τις ανάγκες και τις αξίες του οργανισμού ([O'Reilly & Chatman \(1986\)](#)). Η οργανωσιακή δέσμευση αντιμετωπίστηκε, αρχικά, ως μονοδιάστατη έννοια ([Mowday, Steers & Porter, 1978](#); [Porter, Mowday & Steers, 1979](#)), και έπειτα ως πολυδιάστατη έννοια ([Allen & Meyer, 1990](#); [McGee & Ford, 1987](#); [Meyer & Allen, 1984, 1991](#); [O'Reilly & Chatman, 1986](#)). Σύμφωνα με το μοντέλο των [Allen & Meyer \(1990\)](#), η οργανωσιακή δέσμευση έχει τρεις διαστάσεις, τη συναισθηματική δέσμευση, την κανονιστική δέσμευση και τη συνεχή δέσμευση. Η συναισθηματική δέσμευση είναι η συναισθηματική προσκόλληση που νιώθει ο εργαζόμενος με τον οργανισμό και καθορίζεται από την αφοσίωση και τη συναισθηματική ταύτισή του με τον οργανισμό. Η κανονιστική δέσμευση είναι το αίσθημα υποχρέωσης του ατόμου προς τον οργανισμό και η προσκόλλησή του με τις αξίες και τους στόχους του οργανισμού. Η δέσμευση συνέχειας αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τις οικονομικές απώλειες που θα έχει ο εργαζόμενος, αν αποχωρήσει από τον οργανισμό. Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των

[Allen & Meyer \(1990\)](#), γιατί είναι εμπειρικά επικυρωμένο και χρησιμοποιείται στις περισσότερες μελέτες σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση ([WeiBo, Kaur & Jun, 2010](#)). Ένα από τα ερευνητικά ερωτήματα που εξετάζονται στη μελέτη είναι αν η δομή των τριών διαστάσεων του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης είναι ίδια με τη δομή του πρωτότυπου ερωτηματολογίου και αν η δομή είναι είτε ίδια είτε όχι, με βάση τις αναλύσεις που χρησιμοποιήθηκαν, να επιβεβαιωθεί η δομή του εργαλείου μέτρησης που προκύπτει με διάφορους στατιστικούς δείκτες, όπως η αξιοπιστία και η εγκυρότητα. Η οργανωσιακή δέσμευση επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, όπως η ικανοποίηση από την εργασία, το περιβάλλον εργασίας, η επαγγελματική δέσμευση, αλλά και από τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων ([Al-Jabari & Ghazzawi, 2019](#)). Ένας από τους στόχους της μελέτης ήταν να διερευνηθεί η σχέση των διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, καθώς και να διαπιστωθεί αν τα ευρήματα είναι σύμφωνα με όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία.

Η εργασιακή εξουθένωση (burnout) αποτελεί επίσης αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας. Η εργασιακή εξουθένωση χαρακτηρίζεται από κινισμό, αρνητικότητα, απουσία γνώσης, ψυχοσωματικά προβλήματα και σωματικές ασθένειες ([Freudenberger, 1974, 1975](#)), οδηγεί σε αρνητικά συναισθήματα για τους πελάτες ή τους ασθενείς, και σε ψυχοσωματικές κρίσεις ([Maslach & Jackson, 1981](#)), καθώς και σε φυσική, σωματική αλλά και διανοητική εξάντληση ([Malakh-Pines, Aronson & Kafry, 1981; Maslach, 1982a, 1982b; Paine, 1982](#)). Η εργασιακή εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο άγχους και διαχωρίζεται σε τρεις συνιστώσες, τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων ([Maslach, 1982a; Maslach & Jackson, 1981; Pines & Maslach, 1980](#)). Η συναισθηματική εξάντληση είναι η έλλειψη συναισθημάτων του εργαζόμενου, οφείλεται στις απαιτήσεις από την εργασία και προκαλείται από το αίσθημα που νιώθει ο εργαζόμενος, γιατί δε μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εργασίας του ([Lee & Ashforth, 1990](#)). Η αποπροσωποποίηση είναι η αποστασιοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του, από τους συναδέλφους του και από τους πελάτες του ([Cordes & Dougherty, 1993](#)). Η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι συναίσθημα αποτυχίας και χαμηλή αυτοεκτίμηση που νιώθει ο εργαζόμενος, τα οποία συνεπάγονται την άρνηση εργασίας ([Bakker et al., 2000; Maslach & Leiter, 1997](#)). Από τα διάφορα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης, στην παρούσα εργασία

χρησιμοποιήθηκε το Maslach Burnout Inventory ([Maslach & Jackson, 1981](#)) ερωτηματολόγιο, γιατί έχει χαρακτηριστεί ως το πιο ικανοποιητικό εργαλείο μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης ([Lindblom et al., 2006](#)). Σκοπός είναι να διαπιστωθεί αν η δομή των διαστάσεων του Maslach Burnout Inventory ερωτηματολογίου διατηρείται με βάση τις αναλύσεις της παρούσας μελέτης και στην περίπτωση που δε διατηρείται, να ελεγχθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα του εργαλείου μέτρησης που προκύπτει. Η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, όπως τα χαρακτηριστικά της εργασίας, τα προσωπικά χαρακτηριστικά και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ([Schaufeli & Enzmann, 1998](#)). Στη διπλωματική εργασία θα διερευνηθεί ποιοι παράγοντες από τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων επηρεάζουν και κατά πόσο τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, καθώς και αν τα αποτελέσματα είναι σύμφωνα με τα βιβλιογραφικά δεδομένα.

Η σχέση οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης αποτελεί αντικείμενο μελέτης πολλών ερευνητών ([Hakanen, Schaufeli & Ahola \(2008\)](#); [King & Sethi \(1997\)](#); [Leiter & Maslach, 1988](#); [Maier, Laumer & Eckhardt \(2015\)](#); [Peng et al., 2016](#); [Saririk et al. \(2019\)](#); [Schaufeli & Buunk, 2003](#)). Στις εργασίες τους αναφέρουν ότι η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει την οργανωσιακή δέσμευση, συσχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση και θετικά με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, ότι η εξάντληση από την εργασία είναι ένας σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει σε χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία και σε μικρότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης και ότι η οργανωσιακή δέσμευση, η ικανοποίηση από την εργασία και η εργασιακή εξουθένωση είναι παράγοντες που συσχετίζονται σημαντικά ο ένας με τον άλλο. Το τελευταίο ερευνητικό ερώτημα που θα επιχειρηθεί να απαντηθεί σε αυτή τη διπλωματική εργασία είναι αν υπάρχει σχέση μεταξύ των τριών διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης και, αν ναι, ποιο είναι το μέγεθος και η κατεύθυνση αυτής της σχέσης.

1.2 Δομή της εργασίας

Το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας είναι το εισαγωγικό κεφάλαιο, στο οποίο περιγράφονται περιληπτικά οι έννοιες της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης και εξηγούνται ο σκοπός και οι στόχοι της μελέτης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται η κριτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Δίνονται οι ορισμοί της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης, περιγράφεται αναλυτικά το θεωρητικό υπόβαθρο και τα εργαλεία μέτρησης που υπάρχουν σχετικά με τις δύο παραπάνω έννοιες, αναφέρονται οι λόγοι και τα κριτήρια επιλογής των συγκεκριμένων ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα εργασία και παρουσιάζεται, βιβλιογραφικά, η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων με τις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης. Ακόμη, γίνεται εκτενής αναφορά στο αν η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει και πως την οργανωσιακή δέσμευση. Στο τέλος του 2^{ου} κεφαλαίου παρατίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η ερευνητική μεθοδολογία που εφαρμόστηκε στη μελέτη. Γίνεται αναφορά στα είδη των ερευνών που υπάρχουν στα στάδια μιας έρευνας, στις τρεις προσεγγίσεις, ποιοτική, ποσοτική και μεικτή, με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Ακόμη, αναφέρεται γιατί στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση με τη χρήση ερωτηματολογίου, ο τρόπος κατασκευής ενός ερωτηματολογίου, τα βασικά σημεία για τη σχεδίαση ενός ερωτηματολογίου και τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα εργασία. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι στατιστικές μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων των ερωτηματολογίων και αναφέρονται διεξοδικά οι προϋποθέσεις των στατιστικών αναλύσεων και οι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποιήθηκαν, καθώς και οι ιδιότητες των δεικτών που χρησιμοποιούνται. Ακόμη, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης. Ακόμη, δίνονται τα μοντέλα των επιβεβαιωτικών παραγοντικών αναλύσεων για τα ερωτηματολόγια της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης, καθώς και το μοντέλο δομικών εξισώσεων μεταξύ εργασιακής εξουθένωσης και οργανωσιακής δέσμευσης.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο αναφέρονται περιληπτικά τα συμπεράσματα της μελέτης και γίνεται μια σύνοψη των αποτελεσμάτων της διπλωματικής εργασίας. Ακόμη, γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων των ερευνητικών ερωτημάτων με όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Στο τέλος του κεφαλαίου παρουσιάζονται αναλυτικά οι περιορισμοί της μελέτης.

2. Κεφάλαιο 2ο. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

Σ' αυτό το κεφάλαιο γίνεται η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση και την εργασιακή εξουθένωση. Περιγράφεται αναλυτικά το θεωρητικό υπόβαθρο και τα εργαλεία μέτρησης που υπάρχουν σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση και την εργασιακή εξουθένωση. Επιπλέον, αναφέρονται οι λόγοι και τα κριτήρια επιλογής των συγκεκριμένων ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα εργασία. Επίσης, παρουσιάζεται, βιβλιογραφικά, η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων με τις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης. Ακόμη, γίνεται εκτενής αναφορά στην ενδεχόμενη επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης στην οργανωσιακή δέσμευση. Στο τέλος του κεφαλαίου παρατίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.

2.1 Οργανωσιακή Δέσμευση

Η οργανωσιακή δέσμευση (organizational commitment) απασχολεί πολλούς ερευνητές τα τελευταία 60 έτη.

2.1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο και εργαλεία μέτρησης οργανωσιακής δέσμευσης

Τα θεμέλια για την επιστημονική διερεύνηση της «δέσμευσης» τα εισήγαγε ο [Becker \(1960\)](#), ο οποίος υποστήριξε ότι ο όρος αυτός παρουσιάζει αυξανόμενη χρήση στις κοινωνιολογικές συζητήσεις. Οι κοινωνιολόγοι χρησιμοποιούν τον όρο «δέσμευση» σε αναλύσεις, τόσο σε ατομικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο οργανισμών. Επιπλέον, χρησιμοποιούν τον όρο είτε σαν περιγραφική έννοια είτε σαν ανεξάρτητη μεταβλητή, για να τονίσουν και να μετρήσουν χαρακτηριστικές αντιδράσεις συγκεκριμένων ανθρώπων ή ομάδων. Ακόμη, τον χρησιμοποιούν και για την ανάλυση μεγάλης ποικιλίας φαινομένων, όπως: δύναμη, θρησκεία, στρατολόγηση, γραφειοκρατική συμπεριφορά, πολιτική συμπεριφορά, κ.α.

Οι [Porter, Steers & Boulian \(1973\)](#) επιβεβαίωσαν ότι η οργανωσιακή δέσμευση ορίζεται με βάση το πόσο ισχυρή είναι η ταυτότητα ενός ατόμου και η σχέση του με

τον οργανισμό στον οποίο απασχολείται. Αυτού του τύπου η δέσμευση μπορεί να χαρακτηριστεί από τουλάχιστον τρεις παράγοντες:

1. Τη δυνατή πίστη στους στόχους και τις αξίες του οργανισμού στον οποίο ένας εργαζόμενος απασχολείται και την αποδοχή αυτών.
2. Τη βούληση του εργαζόμενου να καταβάλει σημαντική προσπάθεια για τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.
3. Την ξεκάθαρη επιθυμία του εργαζόμενου να παραμείνει μέλος του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.

Οι ερευνητές σχεδίασαν ένα ερωτηματολόγιο με 15 ερωτήσεις, για να μετρήσουν το βαθμό στον οποίο τα άτομα νιώθουν δεσμευμένα με τον οργανισμό, που αποτελεί τον εργοδότη. Σ' αυτό το εργαλείο περιλαμβάνονται θέματα, που αφορούν τις αντιλήψεις των ερωτώμενων σε σχέση με την πίστη στον οργανισμό, την προθυμία τους να καταβάλουν μεγάλη προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων και την αποδοχή των αξιών του οργανισμού. Όλες οι ερωτήσεις αντικατοπτρίζονται από δηλώσεις σε επταβάθμια κλίμακα τύπου Likert ([Likert, 1932](#)).

Οι [Mowday, Steers & Porter \(1978\)](#) και [Porter, Mowday & Steers \(1979\)](#) ανέπτυξαν ένα ερωτηματολόγιο με δεκαπέντε ερωτήσεις σε 2.563 εργαζόμενους με διαφοροποιήσεις στα καθήκοντά τους, που εργάζονται σε εννέα διαφορετικούς οργανισμούς. Στην εργασία τους πραγματοποίησαν ποικιλία αναλύσεων. Εστίασαν στην παροχή πληροφορίας σχετικά με τις ακόλουθες ψυχομετρικές ιδιότητες του εργαλείου:

1. Μέση και τυπική απόκλιση.
2. Αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας.
3. Αξιοπιστία επανελέγχου
4. Συγκλίνουσα εγκυρότητα.
5. Εγκυρότητα διακριτικής ικανότητας
6. Προγνωστική εγκυρότητα.
7. Κανονικότητες (norms).

Διαπίστωσαν ότι η οργανωσιακή δέσμευση είναι σημαντική και πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μαζί με άλλους καθοριστικούς παράγοντες, για να προσδιοριστεί ένα μοντέλο της συμπεριφοράς των υπαλλήλων στους οργανισμούς.

Η δέσμευση αντιμετωπίστηκε ως μια μονοδιάστατη έννοια στις μελέτες των [Mowday, Steers & Porter \(1978\)](#) και [Porter, Mowday & Steers \(1979\)](#). Αντίθετα, στις εργασίες των [Meyer & Allen \(1984\)](#), [O'Reilly & Chatman \(1986\)](#), [McGee & Ford \(1987\)](#), [Allen & Meyer \(1990\)](#), [Meyer & Allen \(1991\)](#) αναφέρεται ότι η οργανωσιακή δέσμευση μπορεί να έχει δύο ή και τρεις διαστάσεις, όπως η συναισθηματική δέσμευση (affective commitment, AC), η συνεχής δέσμευση (continuance commitment, CC) και η κανονιστική δέσμευση (normative commitment, NC).

Οι έρευνες σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση, συνήθως, δεν επικεντρώνονταν στις υποκείμενες διαστάσεις της ψυχολογικής προσκόλλησης στον οργανισμό ([O'Reilly & Chatman \(1986\)](#)). Οι [O'Reilly & Chatman \(1986\)](#) πραγματοποίησαν δύο έρευνες σε 82 υπαλλήλους πανεπιστημίου 162 και φοιτητές. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η ψυχολογική προσκόλληση μπορεί να βασίζεται στη συμμόρφωση, στην ταύτιση και στην εσωτερίκευση. Η ταύτιση και η εσωτερίκευση σχετίζονται θετικά με τις κοινωνικές συμπεριφορές και σχετίζονται αρνητικά με τον κύκλο εργασιών. Η εσωτερίκευση μπορεί να προβλέψει χρηματοδοτικές δωρεές σε μια εκστρατεία συγκέντρωσης χρημάτων. Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδηλώνουν τη σημασία του σαφούς προσδιορισμού των υποκείμενων διαστάσεων της δέσμευσης χρησιμοποιώντας έννοιες ψυχολογικής προσκόλλησης και τις διάφορες μορφές που μπορεί να λάβει αυτή η προσκόλληση.

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται και από τις δύο μελέτες υποστηρίζουν την κεντρική έρευνα, στην οποία αποσκοπούσαν οι ερωτήσεις. Πρώτον, η ομοιότητα της δομής των παραγόντων υποδηλώνει ότι μπορεί να υπάρχουν τουλάχιστον τρεις διαστάσεις στις οποίες βασίζεται η ψυχολογική δέσμευση κάποιου σ' έναν οργανισμό. Δεύτερον, τα αποτελέσματα και από τις δύο μελέτες, δείχνουν, επίσης, ότι υπάρχουν ισχυροί δεσμοί μεταξύ της δέσμευσης, που βασίζονται στην εσωτερίκευση και στην ταύτιση και, επιπρόσθετα, στις κοινωνικές συμπεριφορές. Η δέσμευση που βασίζεται στη συμμόρφωση, με εξαίρεση τη σημαντική συσχέτιση με την πρόθεση αποχώρησης, δε σχετίζεται με συμπεριφορές εξωστρέφειας ή τον πραγματικό κύκλο εργασιών. Φαίνεται ότι οι εθελοντικές συμπεριφορές σε κρίσιμες στιγμές, που δεν καθορίζονται από την ανάθεση καθηκόντων, είναι περισσότερο αποτέλεσμα της ταύτισης και της εσωτερικοποίησης παρά της εμπλοκής με τον οργανισμό.

Οι [McGee & Ford \(1987\)](#) μελέτησαν δύο διαφορετικές απόψεις της οργανωσιακής δέσμευσης. Η μία την αντιμετωπίζει ως στάση και η άλλη ως συμπεριφορά. Οι [Meyer & Allen \(1984\)](#) αναγνώρισαν τη σημασία και των δύο προσεγγίσεων (ονόμασαν την πρώτη συναισθηματική και τη δεύτερη διαρκή δέσμευση) και ανέπτυξαν κλίμακες για τη μέτρηση της καθεμιάς. Στη μελέτη τους επανεξέτασαν ορισμένες ψυχομετρικές ιδιότητες αυτών των κλιμάκων. Η κλίμακα της συναισθηματικής δέσμευσης φάνηκε να είναι μονοδιάστατη και είχε καλή αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής. Για την κλίμακα διαρκούς δέσμευσης ωστόσο, προσδιορίστηκαν δύο διαφορετικές διαστάσεις. Στην πρώτη αντανακλάται η δέσμευση που βασίζεται σε λίγες υπάρχουσες εναλλακτικές για απασχόληση και στη δεύτερη αντανακλάται η δέσμευση που βασίζεται στην αυτοθυσία και σχετίζεται με την αποχώρηση από τον οργανισμό. Η συναισθηματική δέσμευση συσχετίστηκε σημαντικά και αρνητικά με την πρώτη διάσταση (λίγες εναλλακτικές) και σημαντικά και θετικά με τη δεύτερη διάσταση (υψηλή αυτοθυσία).

Οι [Allen & Meyer \(1990\)](#) θεώρησαν ένα εννοιολογικό μοντέλο, με βάση το οποίο η οργανωσιακή δέσμευση περιλαμβάνει τρεις διαστάσεις:

- (1) συναισθηματική δέσμευση (affective commitment),
- (2) κανονιστική δέσμευση (normative commitment) και
- (3) συνεχή δέσμευση (continuance commitment)

Η επικρατέστερη προσέγγιση στη βιβλιογραφία σε σχέση με την οργανωσιακή δέσμευση είναι αυτή στην οποία η δέσμευση θεωρείται μια συναισθηματική προσκόλληση στον οργανισμό τέτοια, που το αφοσιωμένο άτομο ταυτίζεται, αναμειγνύεται και απολαμβάνει τη συμμετοχή του ως μέλος του οργανισμού. Η συναισθηματική δέσμευση ενός υπαλλήλου προς τον οργανισμό καθορίζεται από την επιλογή του εργαζόμενου να παραμένει αφοσιωμένος σ' αυτόν, λόγω συναισθηματικής ταύτισης (συναισθηματική προσκόλληση στον οργανισμό). Η κανονιστική δέσμευση συνιστά αισθήματα υποχρέωσης του ατόμου, που βασίζονται στη συνειδητή προσκόλληση στους στόχους του οργανισμού (συνειδητή υποχρέωση προς τον οργανισμό). Τέλος, η δέσμευση συνέχειας είναι ο βαθμός στον οποίο ο υπάλληλος νιώθει δέσμευση ως προς την οικονομική του κατάσταση (οικονομικές απώλειες που συνεπάγεται η αποχώρηση από τον οργανισμό).

Επιπλέον, σύμφωνα με τους [Allen & Meyer \(1996\)](#), η οργανωσιακή δέσμευση αποτελεί έναν ψυχολογικό δεσμό που μειώνει την πρόθεση των ατόμων να αποχωρήσουν οικειοθελώς από τον οργανισμό.

Οι [Meyer & Allen \(1991\)](#) αναφέρουν ότι η συναισθηματική δέσμευση αντανακλά την επιθυμία να παραμείνει κάποιος μέλος του οργανισμού. Η επιθυμία αυτή αναπτύσσεται σε μεγάλο βαθμό λόγω της εργασιακής εμπειρίας, που δημιουργεί συναισθήματα άνεσης και προσωπικής ικανότητας αλλά και των προσωπικών χαρακτηριστικών του εργαζόμενου, δηλαδή τα στοιχεία της προσωπικότητάς του. Οι συνθήκες εργασίας (ενδιαφέρον για το αντικείμενο, υποστήριξη, σαφήνεια ρόλων, σχέση με την ηγεσία του οργανισμού και εξέλιξη), αποτελούν θεμελιώδη παράγοντα για τη συναισθηματική δέσμευση. Προφανώς, αν η συναισθηματική δέσμευση του εργαζόμενου με τον οργανισμό όπου εργάζεται είναι ικανοποιητική, τότε ο εργαζόμενος δύσκολα θα αποχωρήσει από αυτόν.

Η δέσμευση συνέχειας αντανακλά την αναγνώριση των οικονομικών συνεπειών και οτιδήποτε αυξάνει αυτήν την πιθανότητα, αποτελεί αντικίνητρο. Οι πιο συχνές μελέτες σε σχέση με τα αντικίνητρα είναι τα παράπλευρα στοιχήματα (side bets), οι επενδύσεις και η διαθεσιμότητα εναλλακτικών. Επίσης, αντανακλά την ανάγκη να παραμείνει κάποιος στον οργανισμό, επειδή συνειδητοποιεί τις απώλειες που συνεπάγεται η αποχώρηση (π.χ. συσχετιζόμενα συμφέροντα). Αν ο εργαζόμενος επενδύσει στον οργανισμό, στον οποίο εργάζεται, τότε το κόστος της αποχώρησης θα είναι πολύ μεγάλο. Η δέσμευση συνέχειας αντανακλά και το δέσιμο των εργαζομένων με τον οργανισμό, παρόλο που οι στόχοι και οι επιδιώξεις του οργανισμού μπορούν να μη συμβαδίζουν με τις δικές τους. Επίσης, η συνεχής επιμόρφωση και η προσπάθεια ενός οργανισμού, για να αποκτήσει το προσωπικό τις απαραίτητες ικανότητες, ώστε να μπορεί να φέρει εις πέρας την εργασία του, αποτελεί μορφή της δέσμευσης συνέχειας. Ο εργαζόμενος επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, προσωπικούς, οικογενειακούς, οικονομικούς, κ.α., οι οποίοι αντανακλούν στην απόφασή του να παραμείνει ή όχι στον οργανισμό που εργάζεται. Η ανάγκη να παραμείνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται, που γίνεται και επιθυμία, και η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών σχετικά με την εύρεση νέας εργασίας είναι παράγοντες της δέσμευσης συνέχειας.

Η κανονιστική δέσμευση αντανακλά την υποχρέωση να παραμένει ο εργαζόμενος αποτελεσματικός, λόγω μιας εσωτερικής νόρμας αφοσίωσης και/ή της απολαβής

εύνοιας ως αποπληρωμή. Οι αξίες που έχει ως προσωπικότητα, η ηθική, η αφοσίωση στον οργανισμό που εργάζεται, η αξία να παραμένει πιστός σε αυτόν, είναι παράγοντες που σχετίζονται με την κανονιστική δέσμευση. Αν και δεν είναι σίγουρο ότι οι τρεις αυτές προσεγγίσεις αποτελούν τη σύσταση της δέσμευσης, θεωρείται ότι κάθε εργαζόμενος έχει το δικό του προφίλ δέσμευσης, το οποίο αντανακλά το βαθμό, την ανάγκη και την υποχρέωση να παραμείνει στον οργανισμό. Τέλος, παρόλο που η πιθανότητα να αποχωρήσει κάποιος από τον οργανισμό μειώνεται κάθε φορά που ενδυναμώνεται κάποιος από του τρεις παράγοντες, διερευνάται η διαφοροποίηση της επίδρασης τους στην επαγγελματική συμπεριφορά.

Οι [Cooper-Hakim & Viswesvaran \(2005\)](#) μελέτησαν 997 άρθρα σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση. Διαπίστωσαν την ύπαρξη μιας κοινής ψυχολογικής δομής που βασίζεται σε διαφορετικές μορφές δέσμευσης, με εξαίρεση τη δέσμευση υπολογισμού, συνέχειας και ένωσης.

Συμπερασματικά, όλα τα θεωρητικά μοντέλα που παρουσιάζονται παραπάνω έχουν τα δικά τους πλεονεκτήματα και αδυναμίες, αλλά το μοντέλο των [Allen & Meyer \(1990\)](#) είναι το πιο δημοφιλές και χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα οργανωσιακής συμπεριφοράς. Στην εργασία των [WeiBo, Kaur & Jun \(2010\)](#) παρουσιάζονται αναλυτικά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαφορετικών μοντέλων μέτρησης της οργανωσιακής δέσμευσης. Διαπίστωσαν ότι η προσέγγιση των [Porter, Mowday & Steers \(1979\)](#) δεν έχει καλή εγκυρότητα περιεχομένου και διακρίνουσα εγκυρότητα, ενώ η προσέγγιση των [O'Reilly & Chatman \(1986\)](#) είναι σχετικά ασαφής ως προς τις προτάσεις σχετικά με την ψυχολογική προσκόλληση. Ανέφεραν, επίσης, ότι η προσέγγιση των [Allen & Meyer \(1990\)](#) είναι εμπειρικά επικυρωμένη και χρησιμοποιείται στις περισσότερες μελέτες σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση.

2.1.2 Η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την οργανωσιακή δέσμευση

Οι εργαζόμενοι που έχουν μεγάλη δέσμευση με την εργασία τους είναι πρόθυμοι να ταυτιστούν με τις αξίες του οργανισμού στον οποίο εργάζονται και να προσπαθήσουν να διατηρήσουν τη σχέση τους με αυτόν ([Marsden, Kalleberg & Cook, 1993](#)). Η σχέση

των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την οργανωσιακή δέσμευση απασχολεί τους ερευνητές από τη δεκαετία του 1990.

Τα ευρήματα των ερευνών σχετικά με την επίδραση του φύλου στην οργανωσιακή δέσμευση είναι διαφορετικά και αλληλοσυγκρουόμενα ([Becker, Klein & Meyer, 2012](#)). Στις μέτα-αναλύσεις των [Meyer et al. \(2002\)](#) και [Riketta \(2005\)](#) δεν παρατηρήθηκαν διαφορές στις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης σχετικά με το φύλο. Οι [Marsden, Kalleberg & Cook \(1993\)](#) αναφέρουν ότι οι άνδρες τείνουν να έχουν ελαφρώς υψηλότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης από ότι οι γυναίκες, με τη διαφορά αυτή να οφείλεται στο είδος εργασίας που κατέχουν οι άνδρες και οι γυναίκες. Όμως, στο πολυδιάστατο στατιστικό μοντέλο, με την προσθήκη και άλλων μεταβλητών ελέγχου προέκυψε ότι οι γυναίκες έχουν ελαφρώς υψηλότερη οργανωσιακή δέσμευση. Οι [Dodd-McCue & Wright \(1996\)](#) παρατήρησαν ότι οι γυναίκες έχουν μικρότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης, γιατί δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στις οικογενειακές υποχρεώσεις από ότι άνδρες. Σε έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε γενικά δείγματα εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι οι γυναίκες τείνουν να έχουν υψηλότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης από τους άνδρες ([Singh, Finn & Goulet, 2004](#); [Wynen, Op de Beeck & Hondegheem, 2013](#)), με τη διαφορά να είναι ακόμη μεγαλύτερη μεταξύ των εργαζομένων του δημόσιου τομέα ([Llorens, Wenger & Kellough, 2008](#)).

Η επίδραση της ηλικίας στην οργανωσιακή δέσμευση αναμένεται να είναι θετική, δηλαδή το επίπεδο δέσμευσης των εργαζομένων με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται, να είναι υψηλότερο για τους εργαζόμενους μεγάλης ηλικίας ([De Gieter, Hofmans & Pepermans, 2011](#); [Mathieu & Zajac, 1990](#)). Μια πιθανή εξήγηση για αυτή τη σχέση είναι οι λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης που υπάρχουν για τους εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας ([Allen & Meyer, 1990](#); [Dodd-McCue & Wright, 1996](#); [Mowday, Steers & Porter, 1978](#)), με συνέπεια οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας να συνειδητοποιούν ότι η αποχώρησή τους από έναν οργανισμό θα τους κοστίσει περισσότερο από ότι η παραμονή τους σε αυτόν. Στη μέτα-ανάλυση των [Meyer et al. \(2002\)](#), διαπιστώθηκε ότι η συσχέτιση ηλικίας και των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης είναι πολύ μικρή αλλά στατιστικά σημαντική. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι [Brimeyer, Perrucci & Wadsworth \(2010\)](#).

Το επίπεδο εκπαίδευσης είναι ένας άλλος δημογραφικός παράγοντας που ίσως σχετίζεται με την οργανωσιακή δέσμευση. Στην έρευνά του, ο [Steers \(1977\)](#),

διαπίστωσε ότι το επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται αρνητικά με την οργανωσιακή δέσμευση. Στη μετά-ανάλυση τους, οι [Mathieu & Zajac \(1990\)](#), επιβεβαίωσαν το παραπάνω συμπέρασμα και διαπίστωσαν ότι η σχέση ήταν σημαντικά ισχυρότερη. Για τους εργαζόμενους με υψηλό επίπεδο σπουδών η δέσμευση είναι μικρότερη, γιατί έχουν περισσότερες εναλλακτικές ευκαιρίες απασχόλησης, δεν υπάρχει ο φόβος να χάσουν την εργασία τους, έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες από όσες τους προσφέρει ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται και γιατί θεωρούν ότι έχουν επενδύσει πολύ σε χρόνο και χρήμα, για να αποκτήσουν αυτό το επίπεδο εκπαίδευσης, ώστε να αναζητήσουν εργασία με μεγαλύτερες απολαβές ([Joiner & Bakalis, 2006](#); [Mathieu & Hamel, 1989](#); [Mathieu & Zajac, 1990](#); [Salami, 2008](#)).

Σύμφωνα με τους ερευνητές τα έτη προϋπηρεσίας έχουν θετική συσχέτιση με την οργανωσιακή δέσμευση ([De Gieter, Hofmans & Pepermans, 2011](#); [Hameed, Roques & Ali Arain, 2013](#); [Mathieu & Zajac, 1990](#); [Meyer & Allen, 1997](#)). Σύμφωνα με τις μελέτες τους, όσο η προϋπηρεσία ενός εργαζόμενου αυξάνεται, τόσο ο εργαζόμενος αποκτά μια συναισθηματική προσκόλληση με τον οργανισμό αυτό, γεγονός που καθιστά δύσκολη την αποχώρησή του από αυτόν. Επίσης, οι εργαζόμενοι που δεν έχουν ισχυρή δέσμευση με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται, τον εγκαταλείπουν με μεγαλύτερη ευκολία. Ωστόσο, σε άλλες έρευνες διαπιστώθηκε ότι η προϋπηρεσία συσχετίζεται αρνητικά με την οργανωσιακή δέσμευση ([Walumbwa et al., 2005](#)), ενώ στις μελέτες των ([Balfour & Wechsler, 1991](#); [Chughtai & Zafar, 2006](#)), παρατηρήθηκε ότι η προϋπηρεσία δεν είναι σημαντικός προβλεπτικός παράγοντας της οργανωσιακής δέσμευσης. Σύμφωνα με όσα αναφέρουν, η σχέση προϋπηρεσίας και οργανωσιακής δέσμευσης εξαρτάται από το είδος εργασίας και τα κοινωνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά της χώρας στην οποία έγιναν οι μελέτες.

Η οικογενειακή κατάσταση έχει αναδειχθεί ως σημαντικός προβλεπτικός παράγοντας της οργανωσιακής δέσμευσης. Οι έγγαμοι/ες εργαζόμενοι/ες έχουν υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης σε σχέση με τους άγαμους/ες και είναι περισσότερο προσκολλημένοι στον οργανισμό που εργάζονται, γιατί έχουν μεγαλύτερες οικογενειακές ευθύνες που απαιτούν σταθερότητα και ασφάλεια στην εργασία τους ([John & Taylor, 1999](#); [Tsui et al., 1994](#)). Οι [Choong et al. \(2012\)](#), αναφέρουν ότι το υψηλό επίπεδο δέσμευσης των έγγαμων οφείλεται επιπλέον και στην ανησυχία τους σχετικά με την οικονομική ασφάλεια των οικογενειών τους. Αντίθετα αποτελέσματα αναφέρουν οι [Joiner &](#)

[Bakalis \(2006\)](#), οι οποίοι μελέτησαν τα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης των συμβασιούχων ακαδημαϊκών που εργάζονται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Αυστραλία και κατέληξαν ότι οι έγγαμοι συμβασιούχοι ακαδημαϊκοί είχαν μικρότερα επίπεδα δέσμευσης σε σύγκριση με τους άγαμους συναδέλφους τους. Υπάρχουν όμως και μελέτες στις οποίες δεν προκύπτει σχέση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης και της οργανωσιακής δέσμευσης ([Chughtai & Zafar, 2006](#); [Çoğaltay, 2015](#)).

2.2 Εργασιακή Εξουθένωση

Η εργασιακή εξουθένωση αποτελεί αντικείμενο μελέτης πολλών ερευνητών από τα μέσα της δεκαετίας του 1970.

2.2.1 Θεωρητικό υπόβαθρο και εργαλεία μέτρησης εργασιακής εξουθένωσης

Ο όρος της εργασιακής εξουθένωσης (burnout) αποδίδεται στον [Bradley \(1969\)](#), ο οποίος περιέγραψε ένα κοινοτικό πρόγραμμα ο οποίος περιέγραψε ένα κοινοτικό πρόγραμμα θεραπείας για νέους παραβάτες και ήταν ο πρώτος που ανέφερε τον όρο «burnout».

Στη βιβλιογραφία, ο όρος «burnout» πιστώνεται στον Freudenberger το 1974, ο οποίος μελέτησε την ψυχολογική κατάσταση των εργαζόμενων σε μία κλινική απεξάρτησης και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, με την πάροδο του χρόνου, οι εργαζόμενοι ήταν λιγότερο ενθουσιασμένοι με την εργασία τους και ένιωθαν τόσο σωματική, όσο και ψυχολογική εξάντληση. Σύμφωνα με τον Freudenberger ([Freudenberger, 1974, 1975](#)), η έννοια της εργασιακής εξουθένωσης του προσωπικού διερευνάται μέσα από κάποια κριτήρια συμπεριφοράς και κρίσιμοι παράγοντες για την μελέτη της είναι οι γνωστικοί και οι συναισθηματικοί παράγοντες. Επιπλέον, η αφοσίωση και η δέσμευση αποτελούν σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή εξουθένωση. Ακόμη, η εργασιακή εξουθένωση χαρακτηρίζεται από κυνισμό, αρνητικότητα, απουσία γνώσης, ψυχοσωματικά προβλήματα και σωματικές ασθένειες.

Η [Maslach \(1976\)](#) μελέτησε την εργασιακή εξουθένωση μέσω συνεντεύξεων σε εργαζόμενους στον τομέα των ανθρώπινων υπηρεσιών. Το ενδιαφέρον της εστιάστηκε στα συναισθήματα που ένιωθαν οι εργαζόμενοι λαμβάνοντας υπόψη ότι το αντικείμενο

εργασίας τους ήταν αρκετά απαιτητικό. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι αισθάνονταν συχνά συναισθηματικά εξαντλημένοι, ότι ανέπτυξαν αρνητικές αντιλήψεις και συναισθήματα για τους πελάτες ή τους ασθενείς τους και ότι αντιμετώπισαν κρίσεις. Στη συνέχεια, οι [Maslach & Jackson \(1981\)](#), και οι συνάδελφοί της ανέπτυξαν ένα ερωτηματολόγιο αυτο-αναφοράς για την αξιολόγηση της εργασιακής εξουθένωσης, το γνωστό ως Maslach Burnout Inventory (MBI).

Σήμερα, ο πιο κοινά αποδεκτός ορισμός της εργασιακής εξουθένωσης είναι αυτός που αναφέρεται από τη Maslach και τους συνεργάτες της ([Maslach, 1982a](#); [Maslach & Jackson, 1981](#); [Pines & Maslach, 1980](#)), σύμφωνα με τον οποίο η εργασιακή εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο άγχους και διαχωρίζεται σε τρεις συνιστώσες, τη συναισθηματική εξάντληση (emotional exhaustion, EE), την αποπροσωποποίηση (depersonalization, DP) και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων (personal accomplishment, PA). Οι [Cordes & Dougherty \(1993\)](#) επιβεβαιώνουν αυτές τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης.

Η συναισθηματική εξάντληση είναι η έλλειψη συναισθημάτων του εργαζόμενου και προκαλείται από ψυχολογικές και συναισθηματικές απαιτήσεις, καθώς και από το αίσθημα της κόπωσης που νιώθει αυτός, γιατί δε μπορεί να αφιερωθεί εξ ολοκλήρου στο έργο του ([Lee & Ashforth, 1990](#)). Σύμφωνα με τους ερευνητές η εργασιακή εξουθένωση (burnout) οδηγεί σε φυσική, σωματική αλλά και διανοητική εξάντληση ([Malakh-Pines, Aronson & Kafry, 1981](#); [Maslach, 1982a, 1982b](#); [Paine, 1982](#)). Η φυσική εξάντληση ενός ατόμου μπορεί να εκδηλωθεί με τα ακόλουθα συμπτώματα: χαμηλή ενέργεια, χρόνια κόπωση, αδυναμία, αυξημένη ευαισθησία σε ασθένειες, κούραση, συχνές κεφαλαλγίες, ναυτία, μυϊκούς σπασμούς, μεταβολές στις διατροφικές συνήθειες, μεταβολή βάρους. Η συναισθηματική εξάντληση μπορεί επίσης να περιλαμβάνει συναισθήματα κατάθλιψης, απελπισίας, μειωμένη ικανότητα αντιμετώπισης προβλημάτων, συζυγικά και οικογενειακά προβλήματα, κατάχρηση ουσιών και ασταμάτητο κλάμα ([Jackson & Maslach, 1982](#)). Η ψυχική εξάντληση περιλαμβάνει αρνητικές στάσεις απέναντι στην εργασία και γενικά στη ζωή και εκδηλώνονται με καθυστέρηση στην ώρα άφιξης στην εργασία, συνεχή διαλείμματα, συνεχή παρακολούθηση του ρολογιού και αποφυγή εξυπηρέτησης των πελατών-συναλλασσόμενων ([Malakh-Pines, Aronson & Kafry, 1981](#); [Maslach, 1982a, 1982b](#); [Paine, 1982](#)).

Η αποπροσωποποίηση, το δεύτερο στοιχείο της εργασιακής εξουθένωσης, χαρακτηρίζεται από αποστασιοποίηση του εργαζόμενου τόσο από την εργασία του, όσο και από τους συναδέλφους του ([Cordes & Dougherty, 1993](#)). Η αποστασιοποίηση συνδέεται με αποχή από την εργασία και συνήθως εκδηλώνεται με άρνηση εξυπηρέτησης των πελατών-συναλλασσόμενων, συχνή απόσπαση προσοχής, αναποτελεσματική απόδοση, αλλά και από συναισθήματα αναισθησίας και κυνισμού του εργαζόμενου ([Maslach & Leiter, 1997](#)). Η αποπροσωποποίηση, επίσης, εκδηλώνεται με την αντιμετώπιση των συναδέλφων ή/και των πελατών-συναλλασσόμενων ως αντικειμένων ή αριθμών ([Kahill, 1988](#); [Maslach, 1982a](#)). Οι ([Ashforth & Lee, 1990](#)) υποστήριξαν ότι η αποπροσωποποίηση αποτελεί μια μορφή αμυντικής συμπεριφοράς, που ορίζεται ως αντιδραστική και εκδηλώνεται από ενέργειες που αποσκοπούν στην αποφυγή εργασίας. Συνεπώς, η αποπροσωποποίηση αναμένεται να σχετίζεται με τη διαφυγή ως μέθοδο αντιμετώπισης.

Η τρίτη διάσταση της εργασιακής εξουθένωσης, δηλαδή η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, εκδηλώνεται μέσω των μειωμένων συναισθημάτων ικανότητας και επιτυχίας, χαμηλή αυτοεκτίμηση, αλλά και κατάθλιψη, η οποία τελικά οδηγεί τον εργαζόμενο σε άρνηση εργασίας δημιουργώντας προβλήματα στον οργανισμό στον οποίο απασχολείται ([Bakker et al., 2000](#); [Maslach & Leiter, 1997](#)). Ο [Leiter \(1989\)](#), αναφέρει ότι η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι αποτέλεσμα του στρες και της καταπόνησης. Τα προσωπικά επιτεύγματα αντιπροσωπεύουν μια πτυχή της αυτο-αποτελεσματικότητας. Η αυτο-αποτελεσματικότητα αντικατοπτρίζει όχι μόνο την αντίληψη του ελέγχου (δηλαδή την αυτοαξιολόγηση της απόδοσης) αλλά και τα κίνητρα, ώστε ο εργαζόμενος να μη χάνει τον έλεγχο (δηλαδή τον έλεγχο ως μέθοδο αντιμετώπισης) ([Gecas, 1989](#)). Η αντίληψη του ελέγχου εξαρτάται από τις προσδοκίες που απορρέουν από την ικανότητα απόδοσης ([Meier, 1984](#)), ενώ το κίνητρο για έλεγχο είναι προληπτικό και είναι ισχυρότερο, όταν ένα άτομο αισθάνεται ικανό να επιτύχει αξιόλογα αποτελέσματα ([Latack, 1986](#)). Επομένως, τα προσωπικά επιτεύγματα αναμένεται να σχετίζονται θετικά με τη χρήση του ελέγχου ως μέθοδο αντιμετώπισης και με την αυτοαξιολόγηση της απόδοσης, ενώ αναμένεται να σχετίζονται αρνητικά με την αίσθηση της καταπόνησης ([Lee & Ashforth, 1990](#)).

Αν και υπήρχε μια μεγάλη ποικιλία απόψεων σχετικά με το τι είναι και τι θα μπορούσε να περιέχει ως έννοια η εργασιακή εξουθένωση, δεν υπήρχε κάποιος τυπικός ορισμός.

Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν τον όρο «burnout», για να ορίσουν πολύ διαφορετικά πράγματα, με συνέπεια να μην υπάρχει μια βάση για επικοινωνιακή επικοινωνία σχετικά με το πρόβλημα και τις λύσεις για αυτό. Ωστόσο, υπήρξε ουσιαστικά μια υποκείμενη συναίνεση για τις τρεις βασικές διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης ([Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001](#)). Το κυρίαρχο θεωρητικό πλαίσιο σχετικά με την εργασιακή εξουθένωση είναι αυτό που έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενες ενότητες. Οι [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#) περιέγραψαν την εργασιακή εξουθένωση και τις τρεις διαστάσεις της, με ευρύτερους όρους, και κατέληξαν στο ότι η εργασιακή εξουθένωση είναι ένα ψυχολογικό σύνδρομο και διακρίνεται στην εξάντληση, στον κυνισμό (αποστασιοποίηση από την εργασία) και στη μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Υπάρχουν διάφορα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής-επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout). Από αυτά εκείνο που χρησιμοποιείται στις περισσότερες έρευνες είναι το Maslach Burnout Inventory ([Maslach & Jackson, 1981](#)), το οποίο δημιουργήθηκε για τη μέτρηση της εξουθένωσης σε άτομα που εργάζονται σε επαγγέλματα σχετικά με τις ανθρώπινες υπηρεσίες. Το MBI είναι ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο περιέχει 22 ερωτήσεις σε επταβάθμια κλίμακα: ποτέ, μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο, μια φορά το μήνα ή λιγότερο, μερικές φορές το μήνα, μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα, κάθε μέρα. Από τις ερωτήσεις αυτές, οι εννέα αναφέρονται στη συναισθηματική εξάντληση, οι πέντε στην αποπροσωποποίηση και οι οκτώ στην έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Στις εννέα προτάσεις σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση καλύπτονται τα θέματα τόσο των συναισθημάτων (π.χ. «Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου»), όσο και το αίσθημα της φυσικής, σωματικής αλλά και διανοητικής εξάντλησης (π.χ. «Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας», «Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα», «Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου», Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά»). Οι πέντε ερωτήσεις για την αποπροσωποποίηση αναφέρονται στην αποστασιοποίηση που χαρακτηρίζει τον εργαζόμενο σχετικά με την εργασία του και τους συναλλασσόμενους. Οι οκτώ ερωτήσεις για την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων αναφέρονται στην ικανότητα, στην αυτοεκτίμηση, στην καταπόνηση, στην αυτο-αποτελεσματικότητα και στον έλεγχο του εργαζόμενου.

Εκτός από το Maslach Burnout Inventory εργαλείο μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης, υπάρχουν το Oldenburg Burnout Inventory ([Demerouti et al., 2003](#)) και το Copenhagen Burnout Inventory ([Kristensen et al., 2005](#)).

Στο MBI οι ερωτήσεις για κάθε διάσταση διατυπώνονται κατά τον ίδιο τρόπο, δηλαδή προς την ίδια κατεύθυνση εντός κάθε κλίμακας. Όλες οι ερωτήσεις σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση διατυπώνονται αρνητικά, ενώ όλες οι ερωτήσεις σχετικά με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων διατυπώνονται θετικά. Από ψυχομετρική άποψη, οι κλίμακες μονόπλευρης κατεύθυνσης (είτε αρνητικής είτε θετικής) δε μπορούν να ερευνηθούν στον ίδιο βαθμό το υπό μελέτη αντικείμενο όσο οι κλίμακες και των δύο κατευθύνσεων, δηλαδή κάποιες ερωτήσεις να είναι διατυπωμένες σε θετική κλίμακα και κάποιες σε αρνητική ([Price, 1997](#)). Κάποιοι ερευνητές έχουν ασκήσει κριτική στο MBI σχετικά με την παραπάνω παρατήρηση ([Demerouti & Nachreiner, 1996](#); [Lee & Ashforth, 1990](#)). Οι [Demerouti et al. \(2003\)](#), σχεδίασαν ένα εναλλακτικό εργαλείο μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης, το οποίο είχε αρχικά κατασκευαστεί και επικυρωθεί σε διαφορετικές επαγγελματικές κατηγορίες της Γερμανίας ([Demerouti & Bakker, 2008](#)) και το ονόμασαν Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). Οι διαφορές του ερωτηματολογίου που σχεδίασαν και του MBI είναι ότι το OLBI περιλαμβάνει ερωτήσεις που είναι διατυπωμένες τόσο σε θετική, όσο και σε αρνητική κλίμακα και περιέχει δύο και όχι τρεις διαστάσεις, την εξάντληση (exhaustion) και την απεμπλοκή-αποδέσμευση από την εργασία (disengagement from work). Στο ερωτηματολόγιο των [Demerouti et al. \(2003\)](#) υπάρχουν 16 ερωτήσεις, οκτώ σχετικά με την εξάντληση και οκτώ σχετικά με την απεμπλοκή-αποδέσμευση από την εργασία. Η εξάντληση ορίζεται ως η απώλεια συναισθηματικής, σωματικής και γνωστικής ενέργειας, ενώ η αποδέσμευση από την εργασία ορίζεται ως η απεμπλοκή του εργαζόμενου από το αντικείμενο της εργασίας που του έχει ανατεθεί

Οι [Kristensen et al. \(2005\)](#) αναφέρουν ότι χρησιμοποίησαν το MBI για την έρευνά τους και συνειδητοποίησαν, μόλις τελείωσε η πιλοτική έρευνά τους, ότι η εφαρμογή του MBI δεν ήταν δυνατή για τους παρακάτω λόγους. Στο MBI:

1. Υπάρχει ένας κυκλικός προσδιορισμός του ορισμού της εργασιακής εξουθένωσης και πολλές από τις ερωτήσεις διατυπώνονται με έναν τρόπο

σύμφωνα με τον οποίο ο ερωτώμενος πρέπει να είναι σε άμεση επαφή με τον πελάτη-συναλλασσόμενο.

2. Υπάρχει ασάφεια της σχέσης μεταξύ των ερωτήσεων του MBI και της έννοιας της εξουθένωσης.
3. Υπάρχουν οι τρεις συνιστώσες της εργασιακής εξουθένωσης, οι οποίες είναι διαφορετικές και δεν πρέπει να συνδυάζονται, αλλά να μελετώνται αυτόνομα.
4. Υπάρχουν ερωτήσεις που είναι διατυπωμένες με τέτοιο τρόπο, ώστε να φέρνουν σε δύσκολή θέση τον ερωτώμενο.
5. Υπάρχει ασάφεια σχετικά με το τι τελικά μετράει.
6. Δεν είναι σαφές αν οι ερωτήσεις στις οποίες καλείται να απαντήσει ο ερωτώμενος, αναφέρονται και στον δημόσιο τομέα, λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο με τον οποίο είναι διατυπωμένες (αρκετές από τις ερωτήσεις περιέχουν τον όρο «recipients»).

Γι' αυτούς τους λόγους σχεδίασαν ένα ερωτηματολόγιο με τρεις επιμέρους διαστάσεις, την προσωπική εξουθένωση (personal burnout), την εργασιακή εξάντληση (work-related burnout) και την εξάντληση σχετικά με τα άτομα που πρέπει να εξυπηρετήσει ο εργαζόμενος (client-related burnout). Το ερωτηματολόγιο περιέχει 19 ερωτήσεις, έξι σχετικά με την προσωπική εξουθένωση, επτά με την εργασιακή εξάντληση και έξι με την εξάντληση που αφορά τα άτομα που πρέπει να εξυπηρετήσει ο εργαζόμενος.

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου MBI βασίστηκε σε δεδομένα από συνεντεύξεις αλλά και σε δεδομένα από ερωτηματολόγια και δοκιμάστηκε σε διάφορα επαγγέλματα υγείας και παροχής υπηρεσιών ([Maslach, Jackson & Leiter, 1996a, 1996b, 2016](#)). Οι ψυχομετρικές ιδιότητες που αναδεικνύονται από το MBI μπορεί να είναι παρόμοιες μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών, αλλά υπάρχουν διαφορές σχετικά με τις ιδιότητες της εργασιακής εξουθένωσης ανάμεσα στα κράτη ([Maslach & Leiter, 2008](#)). Για παράδειγμα, οι Ευρωπαίοι δείχνουν χαμηλότερες μέσες βαθμολογίες από τους εργαζόμενους της Βόρειας Αμερικής, ενώ αρκετοί ερευνητές έχουν βρει πολιτισμικές διαφορές σε πολυεθνικά σύνολα δεδομένων ([Savicki, 2002](#)). Να σημειωθεί ότι η εφαρμογή του MBI εξαρτάται από την επαγγελματική κατάσταση των εργαζομένων στους οποίους εφαρμόζεται. Για το λόγο αυτό έχουν αναπτυχθεί διαφορετικές εκδοχές του MBI σχετικά με τον επαγγελματικό χώρο που απευθύνεται. Αυτές είναι¹:

¹¹ <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi#horizontalTab1>

- MBI-HSS (MP): για το προσωπικό των επαγγελματιών υγείας
- MBI-HSS: για τους εργαζόμενους σε ανθρώπινες υπηρεσίες
- MBI-ES: για τους εργαζόμενους στην εκπαίδευση
- MBI-GS: για γενική χρήση
- MBI-GS (S): για φοιτητές

Παρά την ευρεία εφαρμογή του, η εγκυρότητα του MBI είναι υπό μελέτη και εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως για παράδειγμα τα κοινωνικά, δημογραφικά και οικονομικά χαρακτηριστικά της χώρας που εφαρμόζεται ([Schutte et al., 2000](#); [Worley et al., 2008](#)). Οι κριτικές που δέχεται το MBI αφορούν τις ψυχομετρικές ιδιότητές του, στην εννοιολογική κατασκευή του, στην πρακτική εφαρμογή του, και ειδικότερα, στον αριθμό των διαστάσεων που προκύπτουν ([de Beer et al., 2020](#); [Doherty et al., 2020](#); [Ferreira, Afonso & Ramos, 2020](#)). Στην εργασία των [de Beer et al. \(2020\)](#) αναφέρονται πολύ αναλυτικά οι κριτικές σχετικά με το MBI, υποδεικνύοντας ότι το περιεχόμενο του MBI ενδεχομένως χρειάζεται να επικαιροποιηθεί. Επίσης, γίνεται κριτική σχετικά με τις προτάσεις που υπάρχουν για τις τρεις συνιστώσες του (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων) και περισσότερο για το κατά πόσο προκύπτουν αυτές οι τρεις διαστάσεις και πόσο ευδιάκριτος είναι ο διαχωρισμός τους.

Το MBI ως το πιο ευρέως αποδεκτό εργαλείο μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης ([Posig & Kickul, 2003](#)) έχει χαρακτηριστεί ως το πιο ικανοποιητικό εργαλείο μέτρησης της εργασιακής εξουθένωσης ([Lindblom et al., 2006](#)). Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί το Maslach Burnout Inventory για τη μέτρηση της εργασιακής εξουθένωσης και να διερευνηθεί η αξιοπιστία του και η εγκυρότητα από την εφαρμογή του. Το ερωτηματολόγιο δίνεται στο [Παράρτημα Α](#).

2.2.2 Η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την εργασιακή εξουθένωση

Η εργασιακή εξουθένωση μπορεί να προκαλέσει πολλά προβλήματα σ' έναν οργανισμό. Ένας υπάλληλος που είναι εξουθενωμένος τείνει να έχει αυξημένο άγχος, το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε φυσική, σωματική αλλά και διανοητική εξάντληση συμπεριλαμβανομένου του γενικού στρες και της κόπωσης ([Schaufeli & Enzmann,](#)

[1998](#)). Οι εργαζόμενοι τείνουν να εργάζονται σκληρότερα για την επίτευξη των στόχων τους και, επομένως, εξαντλούνται εύκολα και γίνονται κυνικοί, όταν οι προσπάθειές τους δεν αποδίδουν ([Angerer, 2003](#)). Οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή εξουθένωση χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: τα χαρακτηριστικά της εργασίας, τα προσωπικά χαρακτηριστικά και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ([Schaufeli & Enzmann, 1998](#)). Τα χαρακτηριστικά που συμβάλλουν στην εργασιακή εξουθένωση μέσω της επαγγελματικής δραστηριότητας είναι: ο τομέας εργασία (service sector), η ετικετοποίηση της εργασίας (labeling), η ασάφεια του ρόλου της εργασίας (role ambiguity), η σύγκρουση ρόλων (role conflict), ο ατομικισμός (individualism), οι διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations), η αύξηση του ψυχικού και συναισθηματικού φόρτου εργασίας (increase in mental and emotional workloads), η έλλειψη εργασιακών πόρων (job resources), το κλίμα της οργάνωσης και η παραβίαση του ψυχολογικού συμβολαίου (changed psychological contract). Τα προσωπικά χαρακτηριστικά που συσχετίζονται με την εργασιακή εξουθένωση είναι ο τύπος προσωπικότητας του ατόμου, ο νευρωτισμός, τα συναισθήματα του εργαζόμενου, η ανθεκτικότητα, η αντιμετώπιση του άγχους, η αυτοεκτίμηση και οι προσδοκίες του εργαζόμενου. Να σημειωθεί ότι, ανάλογα με το άτομο και την κατάσταση, αυτά τα χαρακτηριστικά μπορεί πραγματικά να μειώσουν την εργασιακή εξουθένωση σε ορισμένες περιπτώσεις. Σε αρκετές έρευνες έχει μελετηθεί η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την εργασιακή εξουθένωση.

Δυστυχώς, τα δεδομένα σχετικά με τη σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών και της εργασιακής εξουθένωσης δεν είναι επαρκή και συχνά είναι αντικρουόμενα.

Οι [Maslach & Jackson \(1985\)](#) αναφέρουν ότι το φύλο του εργαζόμενου δεν επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την εργασιακή εξουθένωση. Στην εργασία των [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#), σημειώνεται ότι η εργασιακή εξουθένωση είναι υψηλότερη στις γυναίκες και ειδικότερα στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ υπάρχουν μελέτες στις οποίες οι άνδρες έχουν υψηλότερα επίπεδα στη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Σημειώνουν, επίσης, ότι αυτό, ίσως, να οφείλεται στο επάγγελμα που ασκούν οι εργαζόμενοι. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι [Alarcon, Eschleman & Bowling \(2009\)](#). Οι [Bakker et al. \(2006\)](#), αναφέρουν ότι οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερο ποσοστό εργασιακής εξουθένωσης από τους άνδρες. Η φύση

της σχέσης του φύλου και της εργασιακής εξουθένωσης παραμένει ασαφής, καθώς μόνο λίγοι συγγραφείς την έχουν διερευνήσει ([Purvanova & Muros, 2010](#)). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μετά-ανάλυσης των [Purvanova & Muros \(2010\)](#), οι εργαζόμενες γυναίκες είναι πιο πιθανό να βιώσουν συναισθηματική εξουθένωση από τους άνδρες, ενώ οι άνδρες είναι περισσότερο αποπροσωποποιημένοι από τις γυναίκες. Επιπλέον, διαπίστωσαν μεγαλύτερες διαφορές στις Ηνωμένες Πολιτείες σε σύγκριση με την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ δεν παρατηρήθηκαν διαφορές σε σχέση με το επάγγελμα του εργαζόμενου.

Σύμφωνα με τους [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#), από όλες τις δημογραφικές μεταβλητές που έχουν μελετηθεί, η ηλικία είναι αυτή που συσχετίζεται περισσότερο με την εργασιακή εξουθένωση. Οι εργαζόμενοι μικρότερης ηλικίας εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης. Αν οι νεότεροι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να βιώσουν εργασιακή εξουθένωση από τους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζόμενους, τότε τα συνδικαλιστικά όργανα των εργαζόμενων πρέπει να λάβουν μέτρα αντιμετώπισης αυτού του φαινομένου, όπως για παράδειγμα η ενίσχυση των δεξιοτήτων των νέων εργαζομένων ([Stanton-Rich & Iso-Ahola, 1998](#)). Από τη μετά-ανάλυση των [Brewer & Shapard \(2004\)](#), προέκυψε ότι υπήρχε μια μικρή αρνητική συσχέτιση, αλλά στατιστικά σημαντική, μεταξύ της ηλικίας και της συναισθηματικής εξάντλησης, για τους υπαλλήλους σε ορισμένους τομείς στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και μια σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και συναισθηματικής εξάντλησης εργαζομένων σε άλλες επαγγελματικές ομάδες στις Ηνωμένες Πολιτείες. Αξίζει να αναφερθεί ότι η εργασιακή εξουθένωση εμφανίζεται στην αρχή της εργασίας ενός εργαζόμενου, ιδιαίτερα στους τομείς παροχής υπηρεσιών (νοσηλευτική, κοινωνική εργασία, κ.λπ.).

Στη μελέτη των [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#), αναφέρεται ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης. Η ερμηνεία δεν είναι σαφής, δεδομένου ότι υπάρχει αλληλεπίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης και άλλων μεταβλητών, όπως το επάγγελμα, η ηλικία, το φύλο και η εμπειρία. Είναι πιθανό τα άτομα με ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης να κατέχουν θέσεις εργασίας με μεγαλύτερες ευθύνες και υψηλότερο άγχος. Ακόμη, οι εργοδότες έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις από τους εργαζόμενους με υψηλότερο επίπεδο

εκπαίδευσης, με συνέπεια οι εργαζόμενοι να απογοητεύονται, αν δεν καταφέρουν να ανταποκριθούν σ' αυτές τις απαιτήσεις.

Οι [Brewer & Shapard \(2004\)](#), αναφέρουν ότι έχουν πραγματοποιηθεί πολλές μελέτες σχετικά με την επίδραση των ετών προϋπηρεσίας στην εργασιακή εξουθένωση με τα αποτελέσματα να είναι διαφορετικά και αλληλοσυγκρουόμενα. Σε κάποιες μελέτες δε βρέθηκε συσχέτιση μεταξύ των ετών προϋπηρεσίας και εργασιακής εξουθένωσης, ενώ σε άλλες έχουν παρατηρηθεί συσχετίσεις. Οι [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#) τονίζουν ότι η εργασιακή εξουθένωση, ίσως, να μην επηρεάζεται από την ηλικία ή την προϋπηρεσία, αλλά από την αλληλεπίδραση των δύο αυτών παραγόντων.

Σύμφωνα με τους [Maslach & Jackson \(1985\)](#) και [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#) τα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης είναι χαμηλότερα στους έγγαμους/ες εργαζόμενους/ες από ό,τι στους άγαμους/ες (ανύπαντρους/ες, διαζευγμένους/ες, χήρους/ες, με τις διαφορές να είναι όμως πολύ μικρές και οριακά στατιστικά σημαντικές. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι [Cordes & Dougherty \(1993\)](#).

2.3 Οργανωσιακή Δέσμευση και Εργασιακή Εξουθένωση

Η σχέση μεταξύ οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης απασχολεί τους ερευνητές τα τελευταία 40 χρόνια.

Από τους πρώτους που ασχολήθηκαν με τη μελέτη της σχέσης οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης είναι οι [Leiter & Maslach \(1988\)](#). Στην έρευνά τους αναφέρουν ότι η οργανωσιακή δέσμευση, ίσως, είναι η μεταβλητή που μεσολαβεί, για να καθορίσει τη σχέση μεταξύ της εργασιακής εξουθένωσης και της ικανοποίησης από την εργασία. Επίσης, αναφέρουν ότι η εργασιακή εξουθένωση πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τη μελέτη της σχέσης της οργανωσιακής δέσμευσης και του περιβάλλοντος εργασίας. Το δείγμα της μελέτης τους αποτελούνταν από 52 εργαζόμενους του νοσηλευτικού προσωπικού ενός ιδιωτικού νοσοκομείου της Βόρειας Καλιφόρνιας. Στη μελέτη τους, η οργανωσιακή δέσμευση λήφθηκε υπόψη ως μία μεταβλητή και όχι με τις τρεις διαστάσεις (συναισθηματική, κανονιστική και συνεχή). Από την ανάλυση συσχέτισης που χρησιμοποίησαν προέκυψε ότι η οργανωσιακή δέσμευση συσχετίζεται σημαντικά και με τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής

εξουθένωσης, αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση και θετικά με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων.

Τα τελευταία 30 χρόνια αρκετοί ερευνητές έχουν ασχοληθεί με τη μελέτη της σχέσης της οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης και είναι ευρέως αποδεκτό ότι η εργασιακή εξουθένωση επηρεάζει την οργανωσιακή δέσμευση ([Peng et al., 2016](#)). Να σημειωθεί ότι οι περισσότερες από τις εργασίες που έχουν γίνει χρησιμοποιούν δείγματα από νοσηλευτικό προσωπικό ή από προσωπικό που απασχολείται στον κλάδο της εκπαίδευσης (δάσκαλοι, καθηγητές, φοιτητές). Επίσης, σε αρκετές εργασίες λαμβάνονται υπόψη και άλλοι παράγοντες προκειμένου να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης, όπως η ικανοποίηση από την εργασία, το περιβάλλον εργασίας, το άγχος, κ.α. Στην πρόσφατη μελέτη των [Saririk et al. \(2019\)](#), υπάρχει αναλυτική βιβλιογραφία σχετικά με τις έρευνες που έχουν γίνει αναφορικά με τη σχέση οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης.

Οι [King & Sethi \(1997\)](#), μελέτησαν τον ρόλο της οργανωσιακής δέσμευσης ως μεταβλητή ελέγχου, για να διερευνήσουν τη σχέση μεταξύ δύο διαστάσεων του άγχους και της εργασιακής εξουθένωσης σε 312 επαγγελματίες συστημάτων πληροφοριών. Διαπίστωσαν ότι στους εργαζόμενους με υψηλή συναισθηματική δέσμευση οι παράγοντες του άγχους είχαν μικρότερη επίδραση στην εργασιακή εξουθένωση και συμπέραναν ότι η δέσμευση λειτουργεί προστατευτικά ενάντια στο άγχος.

Οι Schaufeli & Enzmann, 1998 ([Schaufeli & Buunk, 2003](#)), επικαιροποίησαν τα αποτελέσματα της μέτα-ανάλυσης των [Lee & Ashforth \(1996\)](#), προσθέτοντας 15 ακόμη μελέτες για τις σχέσεις της εξουθένωσης με την ικανοποίηση από την εργασία, την οργανωσιακή δέσμευση και την πρόθεση αποχώρησης από την εργασία και διαπίστωσαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία συσχετίζεται υψηλά και με τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης αλλά κυρίως με την αποπροσωποποίηση, ακολουθούμενη από τη συναισθηματική εξάντληση και την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων. Επίσης, αναφέρουν ότι η οργανωσιακή δέσμευση συσχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση, ενώ η σχέση της οργανωσιακής δέσμευσης με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων είναι σαφώς ασθενέστερη. Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα στα οποία κατέληξαν όσον αφορά τη σχέση της πρόθεσης αποχώρησης από την εργασία και της εργασιακής εξουθένωσης.

Οι [Hakanen, Schaufeli & Ahola \(2008\)](#), στην έρευνά τους μελέτησαν τις σχέσεις εργασιακής εξουθένωσης κατάθλιψης, οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής δέσμευσης. Σύμφωνα με τη μέχρι τότε βιβλιογραφία, έκαναν την υπόθεση ότι η εργασιακή εξουθένωση θα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην οργανωσιακή δέσμευση. Το δείγμα που χρησιμοποίησαν ήταν 2.555 Φινλανδοί οδοντίατροι και για την ανάλυση χρησιμοποίησαν μοντέλα δομικών εξισώσεων. Από τη μελέτη τους προέκυψε ότι η εργασιακή εξουθένωση είχε θετική επίδραση στην κατάθλιψη τρία χρόνια αργότερα αλλά όχι στην οργανωσιακή δέσμευση, ενώ η εργασιακή δέσμευση είχε θετική επίδραση στη μελλοντική οργανωσιακή δέσμευση αλλά όχι στην κατάθλιψη.

Οι [Maier, Laumer & Eckhardt \(2015\)](#) μελέτησαν τον τρόπο που επιδρά η τεχνολογία της πληροφορίας ως καθημερινός στρεσογόνος παράγοντας στην εργασιακή εξουθένωση, σ' ένα δείγμα 1.000 εργαζομένων σε γραφεία, ανεξάρτητα από την ηλικία τους και το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Για την ανάλυση χρησιμοποίησαν μοντέλα δομικών εξισώσεων και προέκυψε ότι η εξάντληση που νιώθουν οι εργαζόμενοι λόγω των νέων τεχνολογιών δεν έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση από την εργασία και στην οργανωσιακή δέσμευση, αλλά η εξάντληση από την εργασία είναι ένας σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει σε χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία και σε μικρότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης.

Οι [Peng et al. \(2016\)](#), μελέτησαν τη σχέση των διαστάσεων της αυτοαξιολόγησης των εργαζομένων με την εργασιακή εξουθένωση και επιβεβαίωσαν ότι οι επιδράσεις της οργανωσιακής δέσμευσης και της ικανοποίησης από την εργασία, ως μεταβλητές ελέγχου, έχουν σημαντικό ρόλο σε αυτή τη σχέση. Η έρευνα τους έγινε στην Κίνα και το δείγμα τους αποτελούνταν από 583 γυναίκες νοσηλεύτριες. Χρησιμοποιώντας μοντέλα δομικών εξισώσεων κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η αυτοαξιολόγηση των εργαζομένων, η οργανωσιακή δέσμευση, η ικανοποίηση από την εργασία και η εργασιακή εξουθένωση είναι παράγοντες που συσχετίζονται σημαντικά ο ένας με τον άλλο. Επιπλέον, σύμφωνα με τα ευρήματά τους, η οργανωσιακή δέσμευση επηρεάζει αρνητικά την εργασιακή εξουθένωση.

Οι [Saririk et al. \(2019\)](#), μελέτησαν τη σχέση οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης σ' ένα δείγμα 700 δημοσίων υπαλλήλων στην Κωνσταντινούπολη χρησιμοποιώντας τα μοντέλα δομικών εξισώσεων. Η έρευνά τους έδειξε ότι η εργασιακή εξουθένωση των εργαζομένων συσχετίζεται αρνητικά με την οργανωσιακή

δέσμευση. Αναλυτικότερα, η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική δέσμευση, τη συνεχή δέσμευση και την κανονιστική δέσμευση. Επίσης, η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων συσχετίζεται θετικά με τη συναισθηματική δέσμευση, τη συνεχή δέσμευση και την κανονιστική δέσμευση, ενώ δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της αποπροσωποποίησης και των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης.

2.4 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που θα μελετηθούν στην παρούσα εργασία είναι:

- Η δομή των διαστάσεων του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης δε διαφέρει από τη δομή των παραγόντων, όπως αυτή αποτυπώνεται στην εργασία των [Allen & Meyer \(1990\)](#). Αναλυτικότερα, θα επιχειρηθεί να επιβεβαιωθεί αν προκύπτουν οι τρεις διαστάσεις, συναισθηματική δέσμευση, συνεχής δέσμευση και κανονιστική δέσμευση, οι οποίες περιέχουν από οκτώ ερωτήσεις η κάθε μία.
- Η δομή των διαστάσεων του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης δε διαφέρει από τη δομή των παραγόντων του ερωτηματολογίου MBI, όπως αυτή αποτυπώνεται στις εργασίες των [Maslach & Jackson \(1981\)](#), [Maslach, Jackson & Leiter \(1996a\)](#) και [Maslach, Jackson & Leiter \(1996b\)](#). Υπενθυμίζεται ότι το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης περιέχει εννέα ερωτήσεις σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση, οκτώ σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα και πέντε ερωτήσεις σχετικά με την αποπροσωποποίηση. Το ερώτημα που τίθεται είναι αν οι τρεις παραπάνω διαστάσεις εργασιακής εξουθένωσης αποτυπώνονται στις απαντήσεις των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ.
- Αν υπάρχει σχέση των διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων.
- Αν υπάρχει σχέση των διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης με τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων.
- Αν και πως συσχετίζονται οι διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης.
- Να διερευνήσει αν υπάρχει μοντέλο πρόβλεψης της οργανωσιακής δέσμευσης από την εργασιακή εξουθένωση.

3. Κεφάλαιο 3ο. Μεθοδολογία

Σ' αυτό το κεφάλαιο περιγράφεται η ερευνητική μεθοδολογία που εφαρμόστηκε στη μελέτη. Γίνεται αναφορά στα είδη των ερευνών που υπάρχουν στα στάδια μιας έρευνας, στις τρεις προσεγγίσεις, ποιοτική, ποσοτική και μεικτή, με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Ακόμη, αναφέρεται γιατί στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση με τη χρήση ερωτηματολογίου, ο τρόπος κατασκευής ενός ερωτηματολογίου και τα βασικά σημεία για τη σχεδιάσή του.

3.1 Εισαγωγή – Είδη ερευνών

Η έρευνα είναι μια λογική και συστηματική αναζήτηση για νέες και χρήσιμες πληροφορίες. Η επιστημονική έρευνα αναζητά λύσεις σε κοινωνικά προβλήματα μέσω αντικειμενικής και συστηματικής μελέτης. Είναι η αναζήτηση για γνώση. Η έρευνα είναι ένα ουσιαστικό και ισχυρό εργαλείο, η οποία μπορεί να οδηγήσει τον άνθρωπο στην πρόοδο. Χωρίς συστηματική έρευνα θα υπήρχε πολύ μικρή πρόοδος ([Shuttleworth, 2008](#)).

Η πραγματοποίηση μια καλής μελέτης προϋποθέτει την επιστημονική επάρκεια και την απαραίτητη γνώση των επιστημονικών εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, ώστε να είναι εφικτή η ερμηνεία των αποτελεσμάτων ([Cohen, Manion & Morrison, 2013](#)). Σύμφωνα με τον [Silverman \(2013\)](#) η μεθοδολογία αναφέρεται στη γενική προσέγγιση της διερεύνησης ερευνητικών θεμάτων. Η έρευνα είναι θεωρητική, δηλαδή ένα μεγάλο μέρος της αφορά την ανάπτυξη, τη διερεύνηση ή τον έλεγχο θεωριών και αντιλήψεων για τον τρόπο που λειτουργεί το υπό μελέτη αντικείμενο. Επίσης, η έρευνα είναι εμπειρική, δηλαδή βασίζεται σε παρατηρήσεις και μετρήσεις της πραγματικότητας – όσων, δηλαδή, αντιλαμβανόμαστε από τον κόσμο γύρω μας ([Cohen, Manion & Morrison, 2013](#)).

Τα διακριτά στάδια μιας έρευνας είναι:

- Διερεύνηση των σκοπών της έρευνας και των υποθέσεων που θα μελετηθούν.
- Επισκόπηση της σχετικής με το θέμα βιβλιογραφίας και συζητήσεις με ειδικούς στο θέμα.
- Σχεδιασμός της μελέτης και εφαρμογή των υποθέσεων.

- Σχεδιασμός και υιοθέτηση των αναγκαίων ερευνητικών μεθόδων και τεχνικών, πιλοτική έρευνα και επισκόπηση των ερευνητικών εργαλείων.
- Δειγματοληπτική διαδικασία, δηλαδή επιλογή των ατόμων που θα προσεγγισθούν.
- Συλλογή των δεδομένων.
- Επεξεργασία των δεδομένων, κωδικοποίηση των απαντήσεων και εισαγωγή των δεδομένων σε κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα επεξεργασίας.
- Έλεγχος για λάθη.
- Στατιστική ανάλυση, περιγραφική και επαγωγική.
- Ανάλυση των αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης και έλεγχος των υποθέσεων.
- Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας.

Σύμφωνα με τους [Cohen, Manion & Morrison \(2013\)](#), οι έρευνες μπορούν να είναι διερευνητικές, και οι οποίες αποβλέπουν στη διατύπωση ενός προβλήματος με σκοπό την εξέταση ή διατύπωση υποθέσεων, την ιεράρχηση προτεραιοτήτων και την ανάλυση. Οι διερευνητικές έρευνες έχουν σαν κύριο σκοπό την ανακάλυψη και την καινοτομία, γι' αυτό και βασικό χαρακτηριστικό τους αποτελεί η ευελιξία. Σημαντική συμβολή για την επιτυχία των ερευνών αυτών θεωρείται η εμπειρία και η συμμετοχή εμπειρογνομόνων. Οι έρευνες μπορούν ακόμη να είναι επιβεβαιωτικές, στις οποίες είναι γνωστή, εκ των προτέρων, κάποια αιτιώδης σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Σ' αυτή την προσέγγιση, ο ερευνητής προσπαθεί να επιβεβαιώσει αν μια θεωρία, που ορίζεται ως υπόθεση, υποστηρίζεται από τα δεδομένα που συλλέγει. Οι έρευνες μπορούν να είναι, επίσης, περιγραφικές ή αναλυτικές. Οι περιγραφικές έρευνες περιγράφουν τα δεδομένα, ενώ οι αναλυτικές έρευνες αποσκοπούν στον έλεγχο της ορθότητας των υποθέσεων και στη συνάφεια μεταξύ των μεταβλητών.

Υπάρχουν τρεις προσεγγίσεις σχετικά με τη μεθοδολογία της έρευνας ([Fellows & Liu, 2015](#)). Αυτές είναι η ποσοτική, η ποιοτική προσέγγιση και ο συνδυασμός ποιοτικής και ποσοτικής προσέγγισης. Οι ποσοτικές έρευνες μετρούν το πόσο και όχι το γιατί. Επίσης μετρούν το μέγεθος και όχι το λόγο ύπαρξης της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών. Στην ποσοτική έρευνα γίνεται προσπάθεια τα δεδομένα που συλλέγονται να μετατραπούν σε αριθμητικά ή στατιστικά δεδομένα, ώστε να είναι ευκολότερη η μαθηματική ακρίβεια με την οποία θα προσεγγισθούν ([Aspers & Corte, 2019](#)). Οι ποιοτικές έρευνες

χρησιμοποιούν εκείνες τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες, για να περιγράψουν και να αποκωδικοποιήσουν κάποιο νόημα που μπορεί να υπάρχει στο υπό μελέτη φαινόμενο. Δε μετρούν συχνότητες και ποσοστά εμφάνισης και δε χρησιμοποιούν αριθμούς. Προσπαθούν να εξηγήσουν τον λόγο ύπαρξης ενός φαινομένου. Σκοπός είναι η ερμηνεία του υπό μελέτη αντικειμένου με ποιοτικό τρόπο και η εύρεση των παραγόντων που το επηρεάζουν. Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται, για να δώσει απαντήσεις στο «πόσο» και στο «τι», ενώ η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιείται, για να δώσει απαντήσεις στο «πώς» και στο «γιατί» ([Aspers & Corte, 2019](#)).

Οι ποσοτικές και ποιοτικές προσεγγίσεις μπορούν και συνήθως λειτουργούν συμπληρωματικά ([Bryman, 2006](#)). Οι ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες διαφέρουν ως προς το σκοπό, τη μορφή των δεδομένων, τα εργαλεία ανάλυσης, την έμφαση στο γενικό ή στη λεπτομέρεια και τις φιλοσοφικές παραδοχές και σχολές.

Στην ποσοτική προσέγγιση μιας έρευνας ([Cohen, Manion & Morrison, 2013](#); [Fellows & Liu, 2015](#)):

- Σκοπός είναι η εύρεση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών.
- Δίνεται έμφαση στη διατύπωση και τον έλεγχο υποθέσεων.
- Η ερευνητική διαδικασία είναι πιο δομημένη.
- Απαιτείται μεγάλο δείγμα.
- Γίνεται προσπάθεια να γενικευτούν τα αποτελέσματα-συμπεράσματα σε μεγαλύτερους πληθυσμούς.
- Υπάρχει παρεμβολή μεταξύ ερευνητή και υποκειμένων, η οποία είναι το όργανο συλλογής δεδομένων.
- Πραγματοποιείται στατιστική ανάλυση.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι μιας ποσοτικής έρευνας είναι:

- Επισκόπηση (έρευνα με δομημένο ερωτηματολόγιο).
- Πειραματικός Σχεδιασμός.
- Έρευνα πρόσωπο με πρόσωπο.
- Τηλεφωνική έρευνα.
- Ταχυδρομική έρευνα.

- Έρευνα μέσω διαδικτύου.
- Ανάλυση Περιεχομένου.

Στην ποιοτική προσέγγιση μιας έρευνας ([Cohen, Manion & Morrison, 2013](#); [Fellows & Liu, 2015](#)):

- Σκοπός είναι η περιγραφή και κατανόηση φαινομένων.
- Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη νέων θεωριών.
- Η ερευνητική διαδικασία είναι πιο ευέλικτη και κυκλική, διότι μπορεί να προκύψουν ερωτήματα κατά τη διαδικασία.
- Απαιτείται μικρό δείγμα.
- Τα αποτελέσματα αφορούν μόνο στο υπό μελέτη δείγμα και δε γενικεύονται.
- Υπάρχει άμεση επαφή, άρα και αλληλεπίδραση μεταξύ του ερευνητή και των υποκείμενων της έρευνας.
- Πραγματοποιείται ανάλυση λόγου ή/και κειμένων.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι μιας ποιοτικής έρευνας είναι:

- Συνέντευξη (ατομική ή ομαδική).
- Παρατήρηση.
- Μελέτη περίπτωσης.
- Βιβλιογραφική μελέτη.

Οι ποσοτικές έρευνες έχουν πολλά πλεονεκτήματα τα οποία συνήθως είναι μειονεκτήματα για τις ποιοτικές και αντιστρόφως. Οι μεικτές προσεγγίσεις συνδυάζουν ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους κατά το μεθοδολογικό τους σχεδιασμό, για να αξιοποιούν καλύτερα τα πλεονεκτήματα της κάθε μεθόδου και να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τις αδυναμίες της καθεμιάς ([Bryman, 2006](#)).

3.2 Ερευνητικό εργαλείο

Στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση του αντικειμένου της διπλωματικής εργασίας, δηλαδή της «Διερεύνησης των παραγόντων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ». Αυτό, γιατί σκοπός της έρευνας είναι η συγκέντρωση δεδομένων για τη μέτρηση των δύο

παραπάνω αντικειμένων, η εύρεση των σχέσεων μεταξύ μεταβλητών, ο έλεγχος υποθέσεων, η γενίκευση, εφόσον είναι εφικτό, των αποτελεσμάτων στον πληθυσμό και επιπλέον, γιατί τα θέματα που πραγματεύεται η εργασία, σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, δεν έχουν μελετηθεί σε ικανοποιητικό βαθμό για το συγκεκριμένο οργανισμό ([Aspers & Corte, 2019](#); [Cohen, Manion & Morrison, 2013](#); [Creswell, 2002](#); [Fellows & Liu, 2015](#)). Η ποσοτική προσέγγιση του αντικειμένου της διπλωματικής εργασίας στηρίχθηκε, όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενες ενότητες, σε δύο ερωτηματολόγια σχετικά με τα υπό μελέτη αντικείμενα. πρακτικές ενίσχυσης της Να σημειωθεί ότι τα δύο αυτά ερωτηματολόγια, της οργανωσιακής δέσμευσης των [Allen & Meyer \(1990\)](#) και το MBI της εργασιακής εξουθένωσης, είναι τα πιο δημοφιλή και χρησιμοποιούνται ευρέως στην έρευνα της οργανωσιακής συμπεριφοράς και της εργασιακής εξουθένωσης, αντίστοιχα.

Για τις έρευνες στις οποίες χρησιμοποιούνται ερωτηματολόγια πρέπει να αναφερθεί ότι χρειάζεται αρκετός χρόνος για τη συμπλήρωσή τους από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, με συνέπεια το ποσοστό απόκρισης να κυμαίνεται μεταξύ του 25%-35% ([Fellows & Liu, 2015](#)).

Σύμφωνα με τους [Cohen, Manion & Morrison \(2013\)](#) και [Fellows & Liu \(2015\)](#), το ερωτηματολόγιο είναι ένα έντυπο που περιλαμβάνει ερωτήσεις για τη συλλογή των στοιχείων που ενδιαφέρουν. Η σύνταξή του είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την ποιότητα των στοιχείων που θα συλλεγούν. Το χαμηλό κόστος ενός ερωτηματολογίου είναι εξαιρετικά ελκυστικό, ιδιαίτερα όταν το μέγεθος του δείγματος είναι μεγάλο, αλλά τα ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται χωρίς την παρουσία ενός ερευνητή έχουν πολύ μικρό ποσοστό απαντήσεων και σχετικά υψηλό ποσοστό εσφαλμένων απαντήσεων λόγω κακής κατανόησης των ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι καλά σχεδιασμένο. Η σχεδίαση ενός αποτελεσματικού ερωτηματολογίου προϋποθέτει γνώση, εμπειρία και χρόνο. Στην κατασκευή του θα πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένα στάδια (δεν είναι διαδοχικά, αλλά αλληλεξαρτώνται) που αφορούν αποφάσεις που θα πρέπει να ληφθούν ως προς:

- τις προκαταρκτικές αποφάσεις,
- τις αποφάσεις σχετικά με το περιεχόμενο της κάθε ερώτησης,
- τις αποφάσεις για τον τρόπο διατύπωσης των ερωτήσεων,
- τις αποφάσεις για τον τύπο των ερωτήσεων,

- τις αποφάσεις για τη σειρά των ερωτήσεων,
- τις αποφάσεις για τη διάταξη και εμφάνιση του ερωτηματολογίου και
- τις αποφάσεις για τον προέλεγχο και την αναθεώρηση του ερωτηματολογίου.

Τα βασικά σημεία για τη σχεδίαση ενός ερωτηματολογίου είναι τα εξής ([Cohen, Manion & Morrison, 2013](#)):

- Πρώτο και σημαντικότερο, το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι σύντομο, ώστε να μην αποθαρρύνει αυτούς που θα συμμετάσχουν στην έρευνα να το συμπληρώσουν. Οι περισσότεροι άνθρωποι δεν είναι πρόθυμοι να αφιερώσουν χρόνο στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.
- Οι ερωτήσεις με τη σειρά τους πρέπει να είναι σύντομες, απλές και σαφείς, ώστε να μπορούν να απαντηθούν γρήγορα, σωστά και χωρίς ασάφειες. Ακόμη και συνηθισμένες λέξεις, όπως «οικογένεια» ή «άνεργος» πρέπει να ορίζονται προσεκτικά, ώστε να μην ερμηνεύονται με διαφορετικούς τρόπους.
- Τα ερωτηματολόγια συνήθως αρχίζουν με απλές δημογραφικές ερωτήσεις, ώστε να βοηθήσουν τα υποκείμενα να ξεκινήσουν και να αισθάνονται άνετα.
- Οι ερωτήσεις τύπου ΝΑΙ/ΟΧΙ ή πολλαπλής επιλογής είναι πολύ δημοφιλείς λόγω της απλότητάς τους, αλλά για τον ίδιο λόγο έχουν μειονεκτήματα. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να απαντήσει «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα με προϋποθέσεις που δε διατυπώνονται στην ερώτηση. Όμοια, σε μια ερώτηση πολλαπλής επιλογής το υποκείμενο μπορεί να πιστεύει ότι δε συμφωνεί με καμιά από τις προτεινόμενες απαντήσεις.
- Οι ερωτήσεις ανάπτυξης (ανοικτού τύπου) επιτρέπουν στο υποκείμενο να εκφραστεί ελεύθερα και με πληρότητα, αλλά είναι χρονοβόρες και οι απαντήσεις είναι δύσκολο να ταξινομηθούν και να αναλυθούν.
- Δεν πρέπει να υπάρχουν ερωτήσεις που φαίνονται να καθοδηγούν το υποκείμενο σε μια απάντηση.
- Αν υπάρχει χρόνος διαθέσιμος, είναι καλό να δοκιμαστεί πρώτα το ερωτηματολόγιο σε μια μικρή ομάδα ανθρώπων, ώστε να εντοπιστούν ασαφείς διατυπώσεις ή άλλα πιθανά προβλήματα.
- Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι δομημένο με τέτοιο τρόπο, ώστε να συλλέξει τα επιθυμητά δεδομένα.

Στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο περιείχε τρία μέρη.

Στο 1^ο μέρος οι συμμετέχοντες/ουσες απάντησαν σε ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά και επαγγελματικά τους στοιχεία, όπως φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, προϋπηρεσία και οικογενειακή κατάσταση.

Στο 2^ο μέρος του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες/ουσες απάντησαν στο ερωτηματολόγιο των [Allen & Meyer \(1990\)](#), το οποίο, όπως έχει ήδη αναφερθεί, περιέχει είκοσι τέσσερις ερωτήσεις σε πενταβάθμια κλίμακα likert, οκτώ σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση, οκτώ σχετικά με τη συνεχή δέσμευση και οκτώ σχετικά με την κανονιστική δέσμευση. Να σημειωθεί ότι από τις είκοσι τέσσερις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης, σε οκτώ ερωτήσεις (4, 5, 6, 8, 15, 20, 21 και 24) έγινε αντιστροφή της κλίμακας μέτρησης, γιατί ήταν διατυπωμένες με αρνητικό τρόπο. Οι ερωτήσεις αυτές ήταν:

- Νομίζω θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα.
- Δε νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- Δεν αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι.
- Δεν έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό.
- Δε φοβάμαι για το τι θα μπορούσε να συμβεί, εάν αποχωρούσα από την εργασία μου χωρίς να έχω εναλλακτική λύση.
- Δεν πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.
- Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό δε μου φαίνεται καθόλου ανήθικο.
- Δε νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται.

Μετά την αντιστροφή της κλίμακας μέτρησης, οι παραπάνω ερωτήσεις, διατυπώθηκαν στη θετική κατεύθυνση, ως εξής:

- Νομίζω ότι δε θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα.

- Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι.
- Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό.
- Φοβάμαι για το τι θα μπορούσε να συμβεί, εάν αποχωρούσα από την εργασία μου χωρίς να έχω εναλλακτική λύση.
- Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.
- Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο.
- Νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται.

Στο 3^ο μέρος του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες/ουσες απάντησαν στο ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory, το οποίο, όπως έχει ήδη αναφερθεί, περιέχει είκοσι δύο ερωτήσεις σε επταβάθμια κλίμακα, εννέα σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση, οκτώ σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα και πέντε σχετικά με την αποπροσωποποίηση.

Στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι πραγματοποιήθηκε, αρχικά, πιλοτική έρευνα, για να εξεταστεί αν το ερωτηματολόγιο είναι κατανοητό και αν περιέχει δύσκολες ερωτήσεις, ώστε να ελαχιστοποιηθεί το σφάλμα απόκρισης. Στην πιλοτική έρευνα συμμετείχαν είκοσι πέντε ερωτηθέντες/είσες και ελέγχθηκε ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Διαπιστώθηκε ότι δεν ήταν περισσότερο από 10 λεπτά.

Για το κύριο μέρος της έρευνας, επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο να συμπληρωθεί ηλεκτρονικά από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες και σχεδιάστηκε στην εφαρμογή «Google Forms». Για τη διανομή του απαιτήθηκε άδεια της υπηρεσίας, ώστε να κοινοποιηθεί στους εργαζόμενους του ΟΑΕΔ ο σύνδεσμος για τη συμπλήρωσή του. Η άδεια ζητήθηκε στις 26/5/2020 και το αίτημα για την αποστολή των ερωτηματολογίων στα υπηρεσιακά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ εγκρίθηκε στις 3/6/2020. Ο σύνδεσμος κοινοποιήθηκε στους ερωτηθέντες/είσες με τη βοήθεια της υπηρεσίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού στις 18/6/2020. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από τους/τις

συμμετέχοντες/ουσες το χρονικό διάστημα από 18/6/2020 έως 3/7/2020. Αναλυτικότερα, το ερωτηματολόγιο κοινοποιήθηκε στις ακόλουθες υπηρεσίες:

Πίνακας 3.1. Αριθμός εργαζομένων ανά υπηρεσία

Υπηρεσία	Αριθμός εργαζομένων ανά υπηρεσία
ΚΠΑ2 25ης Μαρτίου	36
ΚΠΑ2 Αλεξάνδρειας	5
ΚΠΑ2 Αμυνταίου	5
ΚΠΑ2 Αριδαίας	8
ΚΠΑ2 Αρναίας	3
ΚΠΑ2 Βέροιας	27
ΚΠΑ2 Γιαννιτσών	10
ΚΠΑ2 Γουμένισσας	7
ΚΠΑ2 Γρεβενών	10
ΚΠΑ2 Έδεσσας	13
ΚΠΑ2 Θεσσαλονίκης	37
ΚΠΑ2 Καστοριάς	14
ΚΠΑ2 Κατερίνης	23
ΚΠΑ2 Κιλκίς	14
ΚΠΑ2 Κοζάνης	31
ΚΠΑ2 Λαγκαδά	8
ΚΠΑ2 Νάουσας	7
ΚΠΑ2 Νεάπολης	36
ΚΠΑ2 Νέας Ιωνίας	15
ΚΠΑ2 Νέων Μουδανιών	12
ΚΠΑ2 Πολυγύρου	7
ΚΠΑ2 Πτολεμαΐδας	12
ΚΠΑ2 Πύλης Αξιού	34
ΚΠΑ2 Τούμπας	43
ΚΠΑ2 Φλώρινας	14
Περιφερειακή διεύθυνση Θεσσαλονίκης	42
Σύνολο	473

Από το σύνολο των 473 ηλεκτρονικών μηνυμάτων που στάλθηκαν για τη συμμετοχή στην έρευνα, το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 155 άτομα, δηλαδή το ποσοστό απόκρισης ήταν 32,77%.

3.3 Μέθοδοι στατιστικής ανάλυσης δεδομένων

Για την επεξεργασία των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί αρχικά περιγραφική ανάλυση, δηλαδή παρουσίαση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου με πίνακες συχνοτήτων και πίνακες περιγραφικών στατιστικών μέτρων ([Field, 2013](#); [Norušis, 2011](#)) και έπειτα επαγωγική στατιστική ανάλυση.

Για τις ονομαστικές και για τις διαβαθμισμένες ή διατακτικές μεταβλητές θα υπολογισθούν οι απόλυτες και οι σχετικές συχνότητες. Για τις ποσοτικές μεταβλητές θα υπολογιστούν τα μέτρα κεντρικής τάσης, δηλαδή η μέση τιμή, η διάμεσος και το 1ο και 3ο τεταρτημόριο και τα μέτρα διασποράς, δηλαδή η διασπορά, η τυπική απόκλιση και το ενδοτεταρτομοριακό εύρος. Επιπλέον, για τις ποσοτικές μεταβλητές, που χρησιμοποιούνται στη στατιστική ανάλυση, θα πραγματοποιηθεί έλεγχος αν οι τιμές τους ακολουθούν κανονική κατανομή. Για τον έλεγχο αυτό θα χρησιμοποιηθεί η δοκιμασία Shapiro-Wilk ([Shapiro & Wilk, 1965](#)), αν το πλήθος των δεδομένων είναι μικρότερο του 50, ενώ σε αντίθετη περίπτωση η δοκιμασία Kolmogorov-Smirnov ([Smirnov, 1948](#)).

Για να διαπιστωθεί αν υπάρχει διαφορά στους μέσους όρους των ποσοτικών μεταβλητών ως προς μία μεταβλητή (ονομαστική ή κατηγορική) με δύο κατηγορίες θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος t-test ([Student, 1908](#)), αν η προϋπόθεση της κανονικότητας ικανοποιείται ή ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney ([Mann & Whitney, 1947](#)), αν η προϋπόθεση της κανονικότητας δεν ικανοποιείται ([Fay & Proschan, 2010](#)).

Για να διαπιστωθεί αν υπάρχει διαφορά στους μέσους όρους των ποσοτικών μεταβλητών ως προς μία μεταβλητή (ονομαστική ή κατηγορική) με περισσότερες από δύο κατηγορίες, θα χρησιμοποιηθεί η ανάλυση διασποράς μ' έναν παράγοντα (One Way Anova) ([Welch, 1951](#)) και έπειτα η Tukey Post-Hoc Analysis ([Tukey, 1949](#)) για τις κατά ζεύγη συγκρίσεις. Οι προϋποθέσεις εφαρμογής της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα είναι ότι οι τιμές των μεταβλητών πρέπει να κατανέμονται κανονικά και να υπάρχει ομοιογένεια διασπορών ([Levene, 1961](#)). Αν δεν ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις για την εφαρμογή της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, τότε θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος Kruskal – Wallis ([Kruskal & Wallis, 1952](#)) και για τις κατά ζεύγη συγκρίσεις η μέθοδος Siegel – Castellan ([Siegel & Castellan Jr, 1988](#)) ή η διόρθωση Bonferroni ([Dunnnett, 1955](#)).

Επιπλέον, για να διαπιστωθεί αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο ποσοτικών μεταβλητών θα χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson ([Pearson, 1895](#)), αν οι τιμές των μεταβλητών ακολουθούν κανονική κατανομή, ενώ, αν δεν υπάρχει κανονικότητα, θα χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής συσχέτισης του Spearman ([Spearman, 1987](#)). Αν αυτός παίρνει τιμές ± 1 , τότε υπάρχει τέλεια γραμμική συσχέτιση. Αν οι τιμές τους βρίσκονται στο διάστημα $[-0,3, 0,3]$, τότε δεν υπάρχει

γραμμική συσχέτιση, χωρίς αυτό όμως να σημαίνει ότι δεν υπάρχει άλλου είδους συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Αν παίρνει τιμές στο διάστημα $(-0,5, -0,3]$, ή $[0,3, 0,5)$, τότε υπάρχει ασθενής γραμμική συσχέτιση, αν παίρνει τιμές στο διάστημα $(-0,7, -0,5]$ ή $[0,5, 0,7)$, τότε υπάρχει μέση γραμμική συσχέτιση. Αν παίρνει τιμές στο διάστημα $(-0,8, -0,7]$ ή $[0,7, 0,8)$, τότε υπάρχει ισχυρή γραμμική συσχέτιση και αν παίρνει τιμές στο διάστημα $(-1, -0,8]$ ή $[0,8, 1]$ υπάρχει πολύ ισχυρή γραμμική συσχέτιση.

Για τη διερεύνηση της δομής των διαστάσεων του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης και του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης, θα χρησιμοποιηθεί η διερευνητική ανάλυση παραγόντων (exploratory factor analysis, EFA) με την οποία πρώτος ασχολήθηκε ο Charles Spearman ([Spearman, 1961](#)). Σύμφωνα με τους [Bartholomew, Steele & Moustaki \(2008\)](#), η ανάλυση παραγόντων είναι μια διαδικασία που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό του βαθμού στον οποίο υπάρχει κοινή διακύμανση μεταξύ μεταβλητών. Η στατιστική τεχνική της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης βασίζεται στην αλληλοσυσχέτιση των μεταβλητών. Η διερευνητική ανάλυση παραγόντων είναι μια διαδικασία στην οποία τα στοιχεία αναλύονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να δημιουργηθεί ένα μαθηματικό μοντέλο που εκτιμά παράγοντες μέσω των «επιβαρύνσεων» των ερωτήσεων σε κάθε παράγοντα. Με τη διερευνητική παραγοντική ανάλυση επιτυγχάνεται η μείωση της διάστασης του προβλήματος, η εξήγηση των συσχετίσεων που υπάρχουν στα δεδομένα, η δημιουργία νέων μεταβλητών (κλιμάκων), που ίσως ερμηνεύουν μη μετρήσιμες έννοιες, η δημιουργία ενός συνόλου παραγόντων, για να χρησιμοποιηθούν ως ασυσχέτιστοι μεταβλητές (διόρθωση προβλήματος πολυσυγγραμμικότητας), η εξακρίβωση ή η επιβεβαίωση μιας κλίμακας. Στη συγκεκριμένη εργασία πραγματοποιήθηκε διερευνητική παραγοντική ανάλυση με χρήση της μεθόδου «Principal Axis Factoring» και για την περιστροφή χρησιμοποιήθηκε η μη ορθογώνια περιστροφή «Promax» και με κριτήριο για την εξαγωγή των παραγόντων, η τιμή των ιδιοτιμών να είναι μεγαλύτερη του 1 ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)). Σύμφωνα με τους ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)), τα κριτήρια – προϋποθέσεις για την εφαρμογή της ανάλυσης παραγόντων είναι: η τιμή της εταιρικότητας (communality) να είναι μεγαλύτερη του 0,3), οι επιβαρύνσεις – φορτίσεις (factor loadings) των παραγόντων να είναι μεγαλύτερες του 0,4, η τιμή του στατιστικού Kaiser-Meyer-Olkin, που χρησιμοποιείται

για τη σύγκριση του σχετικού μεγέθους των συντελεστών συσχέτισης ως προς τους μερικούς συντελεστές συσχέτισης να είναι μεγαλύτερη του 0,8, ώστε να υπάρχει ένδειξη ότι η παραγοντική ανάλυση θα δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα και το ποσοστό της διακύμανσης που ερμηνεύουν οι παράγοντες να είναι μεγαλύτερο του 60%.

Ακόμη, για να διαπιστωθεί το κατά πόσο τα ερωτηματολόγια μετρούν το πραγματικό μέγεθος των δύο χαρακτηριστικών που εξετάζονται θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος αξιοπιστίας. Η αξιοπιστία είναι άμεσα συνυφασμένη με την ποιότητα των εργαλείων μέτρησης του υπό μελέτη αντικειμένου και είναι η «συνέπεια» ή η «επαναληψιμότητα» των μετρήσεων. Είναι ο βαθμός στον οποίο ένα εργαλείο θα δώσει παρόμοια αποτελέσματα για τα ίδια άτομα σε διαφορετικούς χρόνους ([Thorndike & Angoff, 1971](#)). Πρώτος ασχολήθηκε με την αξιοπιστία ο Charles Spearman ([Lovie & Lovie, 1996](#)), ο οποίος επισήμανε την ύπαρξη σφαλμάτων σε μια μέτρηση, που δεν ταυτίζονται με το δειγματοληπτικό σφάλμα. Για τη μέτρηση της αξιοπιστίας χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης «Cronbach's alpha» ([Cronbach, 1951](#)), του οποίου οι τιμές κυμαίνονται στο διάστημα 0 έως 1. Τιμές μικρότερες του 0,6 υποδηλώνουν ότι το εργαλείο μέτρησης δεν είναι αξιόπιστο, τιμές από 0,6 έως 0,7 υποδηλώνουν ότι υπάρχει αποδεκτή αξιοπιστία αλλά όχι ικανοποιητική, τιμές από 0,7 έως 0,8 υποδηλώνουν ότι η αξιοπιστία είναι ικανοποιητική, ενώ τιμές από 0,8 έως 0,95 υποδηλώνουν ότι το εργαλείο μέτρησης είναι πολύ αξιόπιστο. Τιμές μεγαλύτερες του 0,95 και έως 1 σπάνια αναφέρονται.

Οι έλεγχοι υποθέσεων για όλες τις αναλύσεις ήταν δίπλευροι (αμφίπλευροι) και το επίπεδο $p < 0,05$ θεωρήθηκε στατιστικώς σημαντικό. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το λογισμικό IBM SPSS (Statistical package for social science, v. 22 ([Corp, 2013](#))).

Η διερευνητική ανάλυση παραγόντων είναι μια στατιστική τεχνική που εξετάζει τα δεδομένα και καθορίζει τη δομή των παραγόντων που πρέπει να διερευνηθούν ([Suh, 2006](#)). Χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της συγκλίνουσας εγκυρότητας και της εύρεσης των σχέσεων μεταξύ των παραγόντων και των μεταβλητών. Για να επιβεβαιωθούν τα αποτελέσματα της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων των ερωτηματολογίων της οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής εξουθένωσης, αλλά και για να διαπιστωθεί πόσο καλά προσαρμόζονται τα αποτελέσματα του μοντέλου της

EFA, χρησιμοποιείται η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (confirmatory factor analysis, CFA) (Jöreskog, 1969; Suhr, 2006). Η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση είναι εκείνο το εργαλείο που υποδεικνύει το πόσο καλά προσαρμόζεται το μοντέλο στις θεωρητικές προδιαγραφές (Thompson, 2004). Για την επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό IBM SPSS AMOS (Analysis of Moment Structures, v. 23.0, (Arbuckle, 2014). Σύμφωνα με τους Schumacker & Lomax (2004), καλό θα είναι να αποφεύγεται να χρησιμοποιείται το ίδιο σύνολο δεδομένων για τη διερευνητική και την επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων, ιδιαίτερα, αν είναι μικρό, γιατί τότε οι δείκτες καλής προσαρμογής του μοντέλου της CFA θα είναι πολύ καλοί. Ακόμη, προτείνουν να χρησιμοποιείται ένα μέρος του δείγματος, συνήθως το μισό, για τη διερευνητική ανάλυση παραγόντων και για την επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων το υπόλοιπο μέρος του δείγματος. Το μέγεθος του δείγματος δεν επιτρέπει το διαχωρισμό του δείγματος για την εφαρμογή των δύο αναλύσεων, γεγονός που αποτελεί έναν περιορισμό της έρευνας. Οι σημαντικότεροι δείκτες καλής προσαρμογής του μοντέλου της CFA (Hair et al., 2006) στα δεδομένα είναι το χ^2 , το μέσο τετραγωνικό σφάλμα προσέγγισης (root mean square error of approximation, RMSEA), ο δείκτης καλής προσαρμογής (goodness-of-fit, GFI), ο διορθωμένος δείκτης καλής προσαρμογής (adjusted goodness of fit, AGFI), ο συγκριτικός δείκτης προσαρμογής (comparative fit index, CFI) και ο δείκτης Tucker-Lewis (Tucker-Lewis Index, TLI). Τα ελάχιστα επιτρεπτά όρια των παραπάνω δεικτών (Hu & Bentler, 1999) είναι: η τιμή του χ^2/df πρέπει να είναι μικρότερη ή ίση του 3, με p value μεγαλύτερη του 0,05, η τιμή του RMSEA πρέπει να είναι μικρότερη ή ίση του 0,08, ενώ οι τιμές των GFI, AGFI, CFI και TLI πρέπει να είναι μεγαλύτερες ή ίσες του 0,9. Για τον υπολογισμό των παραμέτρων του μοντέλου της CFA και των δεικτών προσαρμογής, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της μέγιστης πιθανοφάνειας, διότι η κατανομή των δεδομένων προσέγγιζε σε ικανοποιητικό βαθμό την κανονική κατανομή (Wipulanusat, Panuwatwanich & Stewart, 2017). Προϋπόθεση για την εφαρμογή της μεθόδου μέγιστης πιθανοφάνειας είναι το μέγεθος του δείγματος να είναι μεγαλύτερο του 100 (Wipulanusat, Panuwatwanich & Stewart, 2017). Ακόμη, για την επιλογή των μεταβλητών χρησιμοποιήθηκαν οι τυποποιημένοι συντελεστές στάθμισης παλινδρόμησης, δηλαδή οι επιβαρύνσεις των μεταβλητών. Οι επιβαρύνσεις των μεταβλητών πρέπει να είναι μεγαλύτερες του 0,5, ενώ τιμές μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται ιδανικές (Hair et al., 2006).

Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης είναι ότι παρέχει τα εργαλεία ελέγχου της εγκυρότητας του εργαλείου που χρησιμοποιείται και πιο συγκεκριμένα τα εργαλεία για τον έλεγχο της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής (construct validity) ([Thompson & Daniel, 1996](#)). Η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής ([Cronbach & Meehl, 1955](#)) ενσωματώνει διαφορετικές μορφές εγκυρότητας και απαντά στα ερωτήματα: α) κατά πόσο το εργαλείο μέτρησης μετρά την έννοια για την οποία έχει κατασκευαστεί και β) κατά πόσο το εργαλείο μέτρησης είναι συναφές με παρόμοια εργαλεία ή παραλλαγές του ίδιου εργαλείου. Η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής διακρίνεται στη συγκλίνουσα εγκυρότητα (convergent validity) και στην αποκλίνουσα ή διακρίνουσα εγκυρότητα (divergent or discriminant validity). Η συγκλίνουσα εγκυρότητα είναι ο βαθμός στον οποίο διαφορετικές μετρήσεις της ίδιας κλίμακας (ερευνητικό εργαλείο) οδηγούν σε ίδια αποτελέσματα και η διακρίνουσα εγκυρότητα είναι ο βαθμός στον οποίο το εργαλείο μέτρησης (ερωτηματολόγιο) δε συσχετίζεται με κάποιο ή κάποια άλλα εργαλεία, τα οποία αξιολογούν διαφορετικά θέματα ([Boateng et al., 2018](#)). Υπάρχουν τρεις μέθοδοι εκτίμησης της συγκλίνουσας εγκυρότητας, οι επιβαρύνσεις των μεταβλητών στον παράγοντα που ανήκουν (factor loadings), η εξαγόμενη μέση διακύμανση (average variance extracted, AVE) και η εγκυρότητα της εννοιολογικής κατασκευής (construct reliability). Οι τιμές της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής πρέπει να είναι μεγαλύτερες του ελάχιστου επιτρεπτού ορίου που είναι 0,7 ([Raykov, 1998](#)), ενώ οι τιμές των δεικτών AVE πρέπει να είναι μεγαλύτερες της τιμής 0,5 (ελάχιστο επιτρεπτό όριο, ([Fornell & Larcker, 1981](#))). Για τη διακρίνουσα εγκυρότητα αρκεί η τιμή του τετραγώνου του συντελεστή συσχέτισης μεταξύ δύο παραγόντων να είναι μικρότερη από την τιμή του συντελεστή AVE ([Fornell & Larcker, 1981](#)).

Ακόμη, στο κεφάλαιο των αποτελεσμάτων θα επιδιωχθεί να διαπιστωθεί αν υπάρχει κάποιο μοντέλο πρόβλεψης της οργανωσιακής δέσμευσης από την εργασιακή εξουθένωση. Αυτό θα γίνει με τη χρήση των μοντέλων δομικών εξισώσεων (structural equation models, SEM). Η συγκεκριμένη ανάλυση θα πραγματοποιηθεί με το λογισμικό AMOS ([Arbuckle, 2014](#)). Τα μοντέλα δομικών εξισώσεων είναι μια σειρά στατιστικών μεθόδων που επιτρέπουν πολύπλοκες σχέσεις μεταξύ μιας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών και μιας ή περισσότερων εξαρτημένων μεταβλητών ([Anderson & Gerbing, 1988](#)). Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία, τα μοντέλα δομικών εξισώσεων χρησιμοποιήθηκαν αρχικά για την

επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων. Τεχνικές ανάλυσης δεδομένων, όπως η ανάλυση διασποράς, η ανάλυση συνδιακύμανσης, η πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση, η ανάλυση συσχέτισης και η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση είναι ειδικές περιπτώσεις των μοντέλων δομικών εξισώσεων. Τα μοντέλα δομικών εξισώσεων ορίζονται ως ένα σύνολο εργαλείων ανάλυσης δεδομένων που επιτρέπουν τη δοκιμή ενός θεωρητικού μοντέλου, αλλά και την εύρεση των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών που το απαρτίζουν ([Mueller & Hancock, 2008](#)). Τα μοντέλα δομικών εξισώσεων δεν πρέπει να αντιμετωπίζονται μόνο ως μια στατιστική τεχνική, αλλά ως μια πολύπλοκη διαδικασία που περιλαμβάνει διάφορα στάδια, όπως το αρχικό θεωρητικό μοντέλο, αν υπάρχει, η αναγνώριση των παραμέτρων και η εκτίμηση αυτών, η αξιολόγηση της προσαρμογής των δεδομένων και του μοντέλου και η πιθανή τροποποίηση μοντέλου ([Mueller & Hancock, 2008](#)). Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το γενικευμένο μοντέλο ελαχίστων τετραγώνων και η μέθοδος bootstrap resampling method με μέγεθος υπό-δείγματος 5.000. Οι δείκτες καλής προσαρμογής του μοντέλου δομικών εξισώσεων, με τις αποδεκτές τιμές τους, είναι οι ίδιοι δείκτες που αναφέρθηκαν στην παράγραφο της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων.

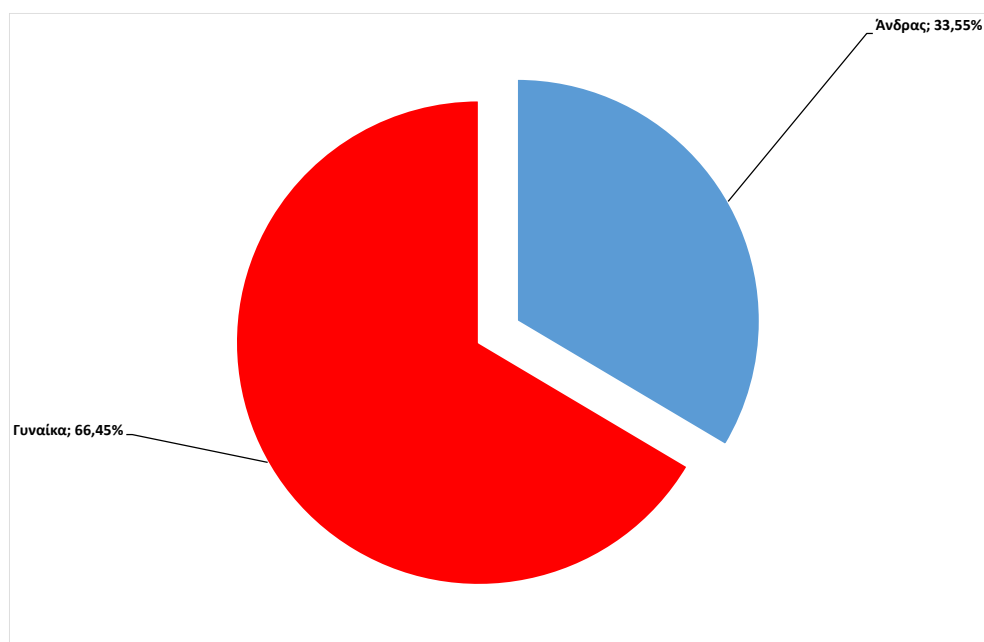
3.4 Περιγραφική στατιστική ανάλυση

3.4.1 Φύλο

Στον Πίνακα 4.1 και στο Διάγραμμα 4.1 παρουσιάζεται η κατανομή του φύλου των ερωτηθέντων.

Πίνακας 3.2. Κατανομή φύλου

Φύλο	n	%
Ανδρας	52	33,55%
Γυναίκα	103	66,45%
Σύνολο	155	100,00%



Διάγραμμα 3.1. Κατανομή φύλου

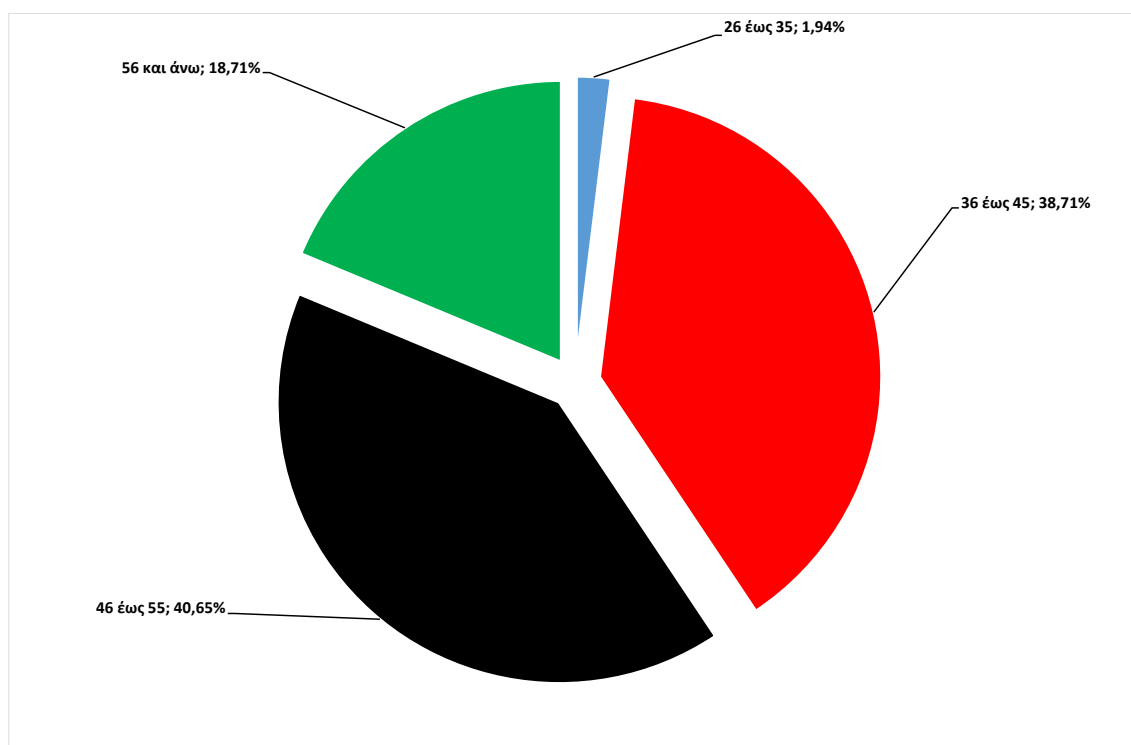
Από τον Πίνακα 4.1 και το Διάγραμμα 4.1, διαπιστώνεται ότι περίπου ένας στους τρεις από όσους απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν άνδρας.

3.4.2 Ηλικία

Στον Πίνακα 4.2 δίνονται οι απόλυτες και οι σχετικές % συχνότητες της ηλικίας των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, ενώ στο Διάγραμμα 4.2 απεικονίζονται τα ποσοστά.

Πίνακας 3.3. Κατανομή ηλικίας

Ηλικιακή ομάδα	n	%
26 έως 35	3	1,94%
36 έως 45	60	38,71%
46 έως 55	63	40,65%
56 και άνω	29	18,71%
Σύνολο	155	100,00%



Διάγραμμα 3.2. Κατανομή ηλικίας

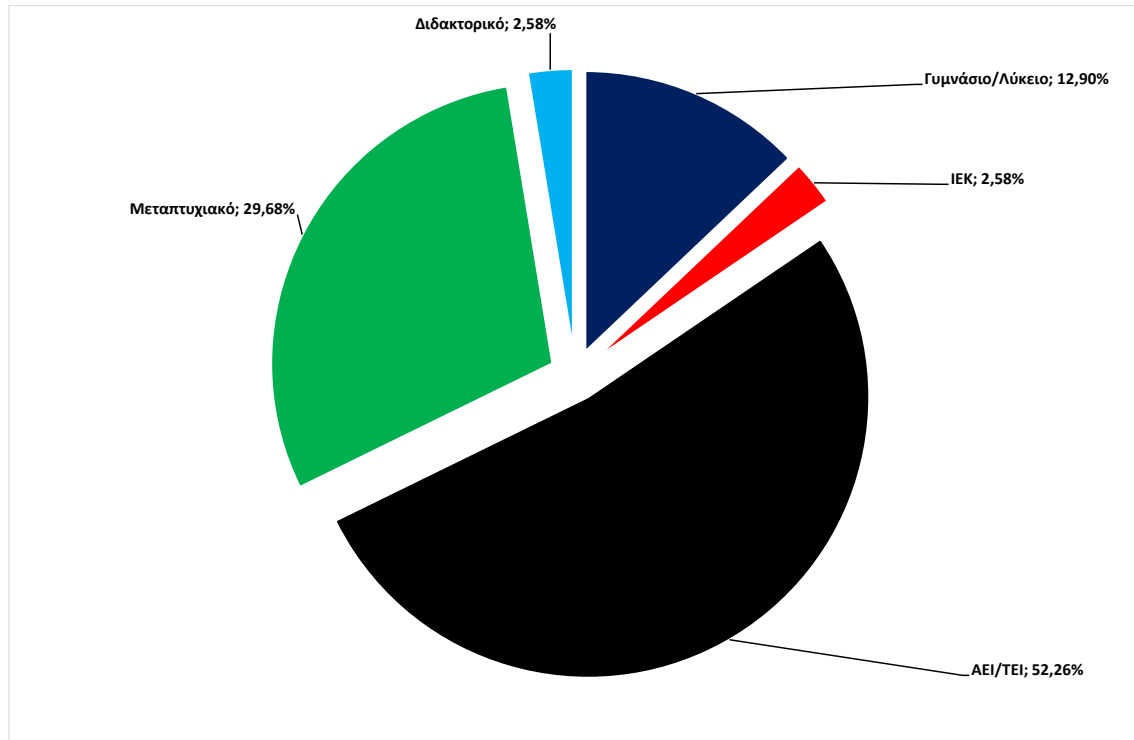
Από τον Πίνακα 4.2 και το Διάγραμμα 4.2, προκύπτει ότι περίπου τέσσερις στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες έχουν ηλικία 36 έως 45 και 46 έως 55 έτη (ποσοστά 38,71% και 40,65%, αντίστοιχα), ποσοστό 18,71% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η ηλικία τους είναι 56 ετών και άνω, ενώ περίπου το 2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ηλικία 26 έως 35 έτη.

3.4.3 Επίπεδο σπουδών

Στον Πίνακα 4.3 δίνονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων σχετικά με το επίπεδο σπουδών τους, ενώ στο διάγραμμα 4.3 απεικονίζονται τα ποσοστά.

Πίνακας 3.4. Κατανομή μεταβλητής «επίπεδο σπουδών»

Επίπεδο σπουδών	n	%
Γυμνάσιο/Λύκειο	20	12,90%
ΙΕΚ	4	2,58%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	81	52,26%
Μεταπτυχιακό	46	29,68%
Διδακτορικό	4	2,58%
Σύνολο	155	100,00%



Διάγραμμα 3.3. Κατανομή μεταβλητής «επίπεδο σπουδών»

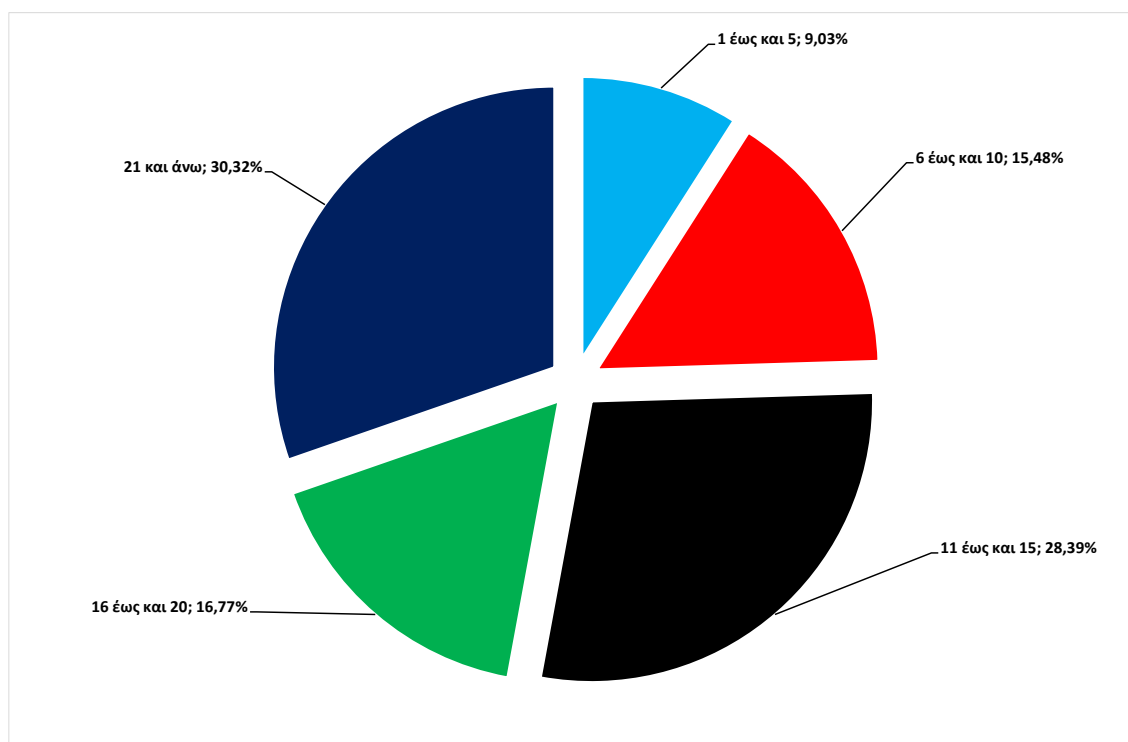
Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.3 και το Διάγραμμα 4.3, περίπου ένας στους οκτώ από τους/τις ερωτηθέντες/είσες έχει απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου, περίπου οι μισοί από τους/τις ερωτηθέντες/είσες (ποσοστό δήλωσαν πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ περίπου τρεις στους δέκα ότι είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος.

3.4.4 Χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ.

Στον Πίνακα 4.4 δίνονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την προϋπηρεσία τους στον ΟΑΕΔ, ενώ στο Διάγραμμα 4.4 απεικονίζονται τα ποσοστά.

Πίνακας 3.5. Κατανομή μεταβλητής «χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ»

Έτη προϋπηρεσίας	n	%
1 έως και 5	14	9,03%
6 έως και 10	24	15,48%
11 έως και 15	44	28,39%
16 έως και 20	26	16,77%
21 και άνω	47	30,32%
Σύνολο	155	100,00%



Διάγραμμα 3.4. Κατανομή μεταβλητής «χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ»

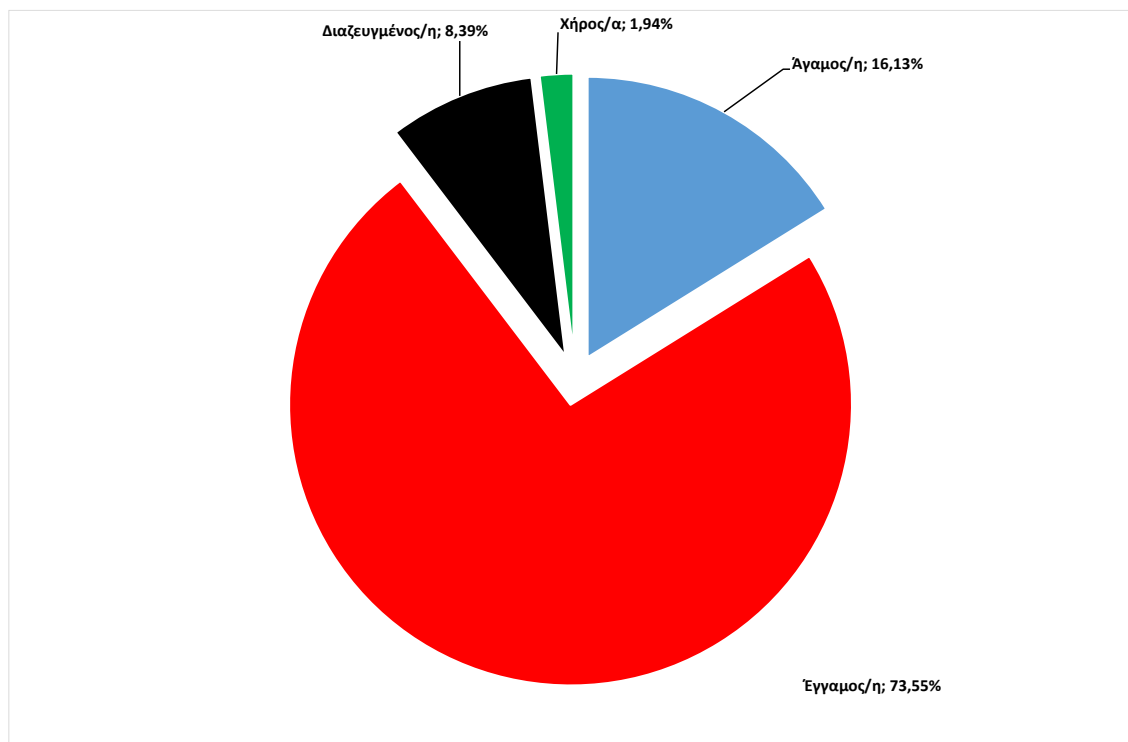
Από τον Πίνακα 4.4 και το Διάγραμμα 4.4, προκύπτει ότι περίπου ένας στους τέσσερις από τους/τις ερωτηθέντες/είσες έχουν προϋπηρεσία ένα έως και δέκα έτη και περίπου τρεις στους δέκα δήλωσε προϋπηρεσία 11 έως και 15 έτη, ενώ περίπου οι μισοί από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι η προϋπηρεσία τους είναι 16 έτη και άνω.

3.4.5 Οικογενειακή κατάσταση

Στον Πίνακα 4.5 δίνονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων όσον αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση, ενώ στο διάγραμμα 4.5 απεικονίζονται τα ποσοστά.

Πίνακας 3.6. Κατανομή μεταβλητής «οικογενειακή κατάσταση»

Οικογενειακή κατάσταση	n	%
Άγαμος/η	25	16,13%
Έγγαμος/η	114	73,55%
Διαζευγμένος/η	13	8,39%
Χήρος/α	3	1,94%
Σύνολο	155	100,00%



Διάγραμμα 3.5. Κατανομή μεταβλητής «οικογενειακή κατάσταση»

Από τον Πίνακα 4.5 και το Διάγραμμα 4.5, διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, περίπου τρεις στους τέσσερις δήλωσαν ότι είναι έγγαμοι και περίπου ένας στους επτά ότι είναι άγαμος/η.

3.4.6 Αριθμός παιδιών

Στον Πίνακα 4.6 δίνονται τα περιγραφικά μέτρα (μέτρα κεντρικής τάσης και μέτρα διασποράς) της μεταβλητής «αριθμός παιδιών». Παρατηρείται ότι ο μέσος όρος είναι 1,53 με τυπική απόκλιση 1,06. Το 1^ο τεταρτημόριο είναι 0, ενώ η διάμεσος και το τρίτο είναι ίσα με 2. Η ελάχιστη τιμή του αριθμού παιδιών είναι 0 και η μέγιστη είναι 5.

Πίνακας 3.7. Περιγραφικά στατιστικά μεταβλητής «αριθμός παιδιών»

Πλήθος	155
Μέσος όρος	1,43
1ο τεταρτημόριο	0,00
Διάμεσος	2,00
3ο τεταρτημόριο	2,00
Τυπική απόκλιση	1,06
Ελάχιστο	0,00
Μέγιστο	5,00

3.4.7 Περιγραφική στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

Στους Πίνακες 4.7, 4.8 και 4.9, αντίστοιχα, παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων στις οκτώ προτάσεις σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση, στις οκτώ προτάσεις σχετικά με τη συνεχή δέσμευση και στις οκτώ προτάσεις σχετικά με την κανονιστική δέσμευση του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης, ενώ στα Διαγράμματα 4.6, 4.7 και 4.8, αντίστοιχα, απεικονίζονται τα ποσοστά των κατηγοριών «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα».

Πίνακας 3.8. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση

Συναισθηματική δέσμευση	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό	15	9,68%	23	14,84%	58	37,42%	40	25,81%	19	12,26%	3,16	1,13
Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν	12	7,74%	37	23,87%	51	32,90%	42	27,10%	13	8,39%	3,05	1,08
Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα του Οργανισμού αυτού είναι και δικά μου προβλήματα	16	10,32%	29	18,71%	48	30,97%	48	30,97%	14	9,03%	3,10	1,13
Νομίζω δε θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα	29	18,71%	66	42,58%	36	23,23%	16	10,32%	8	5,16%	2,41	1,07
Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	13	8,39%	34	21,94%	41	26,45%	42	27,10%	25	16,13%	3,21	1,20
Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι	14	9,03%	38	24,52%	35	22,58%	46	29,68%	22	14,19%	3,15	1,21
Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα	12	7,74%	24	15,48%	52	33,55%	51	32,90%	16	10,32%	3,23	1,08
Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό	12	7,74%	24	15,48%	45	29,03%	50	32,26%	24	15,48%	3,32	1,14

Πίνακας 3.9. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συνεχή δέσμευση

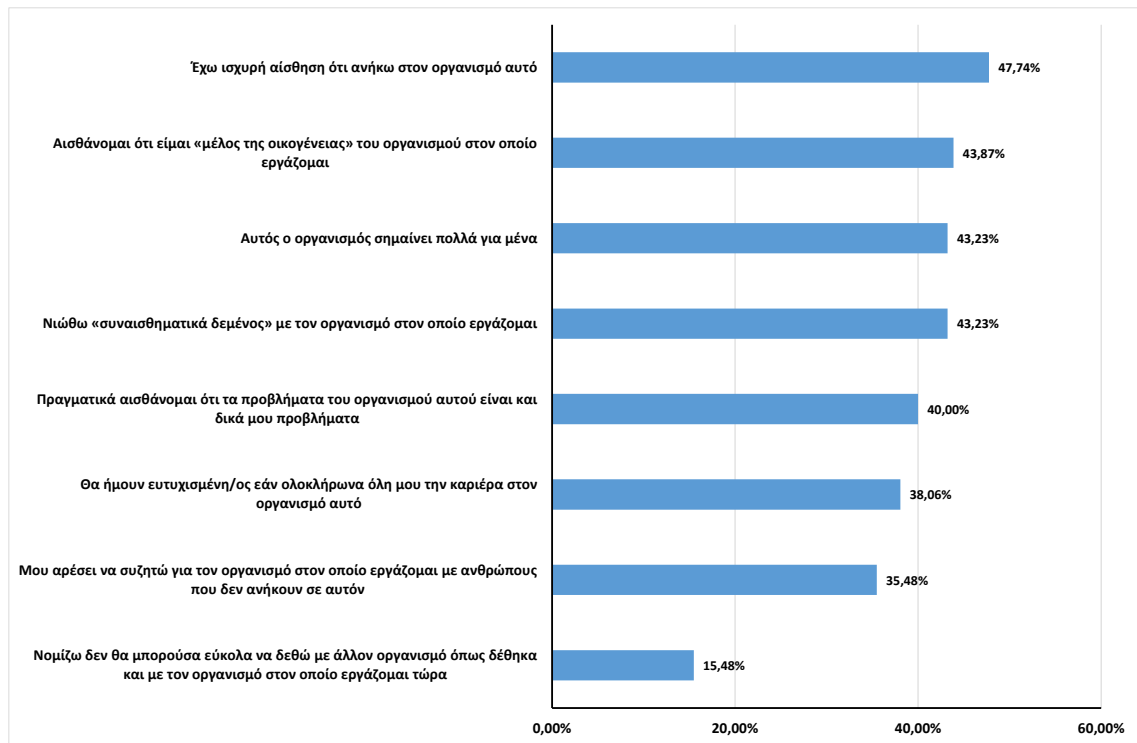
Συνεχής δέσμευση	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Αυτή τη στιγμή, το να παραμείνω στον οργανισμό που εργάζομαι είναι τόσο θέμα ανάγκης όσο και επιθυμίας	5	3,23%	19	12,26%	43	27,74%	66	42,58%	22	14,19%	3,52	0,99
Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα	16	10,32%	32	20,65%	24	15,48%	57	36,77%	26	16,77%	3,29	1,26
Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου	17	10,97%	36	23,23%	26	16,77%	50	32,26%	26	16,77%	3,21	1,28

Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	11	7,10%	42	27,10%	26	16,77%	49	31,61%	27	17,42%	3,25	1,23
Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό	12	7,74%	26	16,77%	52	33,55%	51	32,90%	14	9,03%	3,19	1,07
Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών	9	5,81%	26	16,77%	38	24,52%	55	35,48%	27	17,42%	3,42	1,13
Φοβάμαι για το τι θα μπορούσε να συμβεί, εάν αποχωρούσα από την εργασία μου χωρίς να έχω εναλλακτική λύση	2	1,29%	29	18,71%	30	19,35%	60	38,71%	34	21,94%	3,61	1,07
Θα μου стоίχιζε ιδιαίτερα, εάν άφηνα τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα	20	12,90%	28	18,06%	40	25,81%	51	32,90%	16	10,32%	3,10	1,20

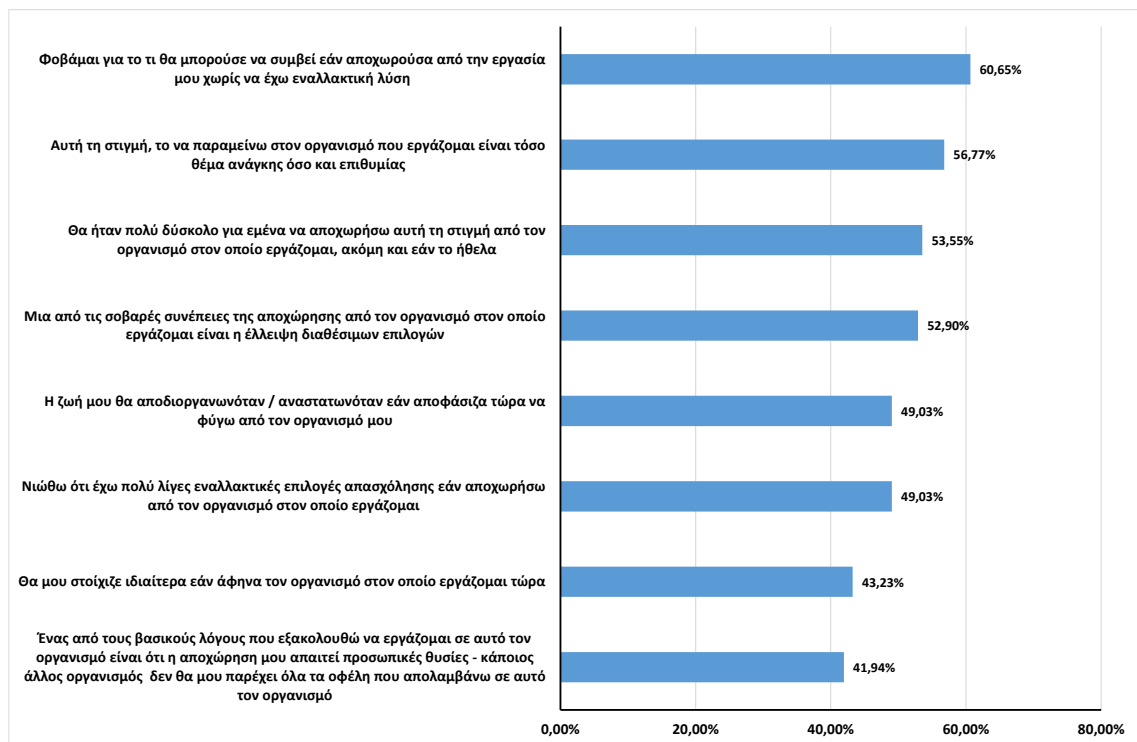
Πίνακας 3.10. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την κανονιστική δέσμευση

Κανονιστική δέσμευση	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό	14	9,03%	34	21,94%	56	36,13%	42	27,10%	9	5,81%	2,99	1,04
Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό να αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί	25	16,13%	68	43,87%	35	22,58%	15	9,68%	12	7,74%	2,49	1,11
Πιστεύω ότι πλέον είναι συχνό φαινόμενο οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν από οργανισμό σε οργανισμό	4	2,58%	16	10,32%	42	27,10%	75	48,39%	18	11,61%	3,56	0,92
Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται	20	12,90%	57	36,77%	44	28,39%	23	14,84%	11	7,10%	2,66	1,10
Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο	23	14,84%	73	47,10%	39	25,16%	13	8,39%	7	4,52%	2,41	0,99

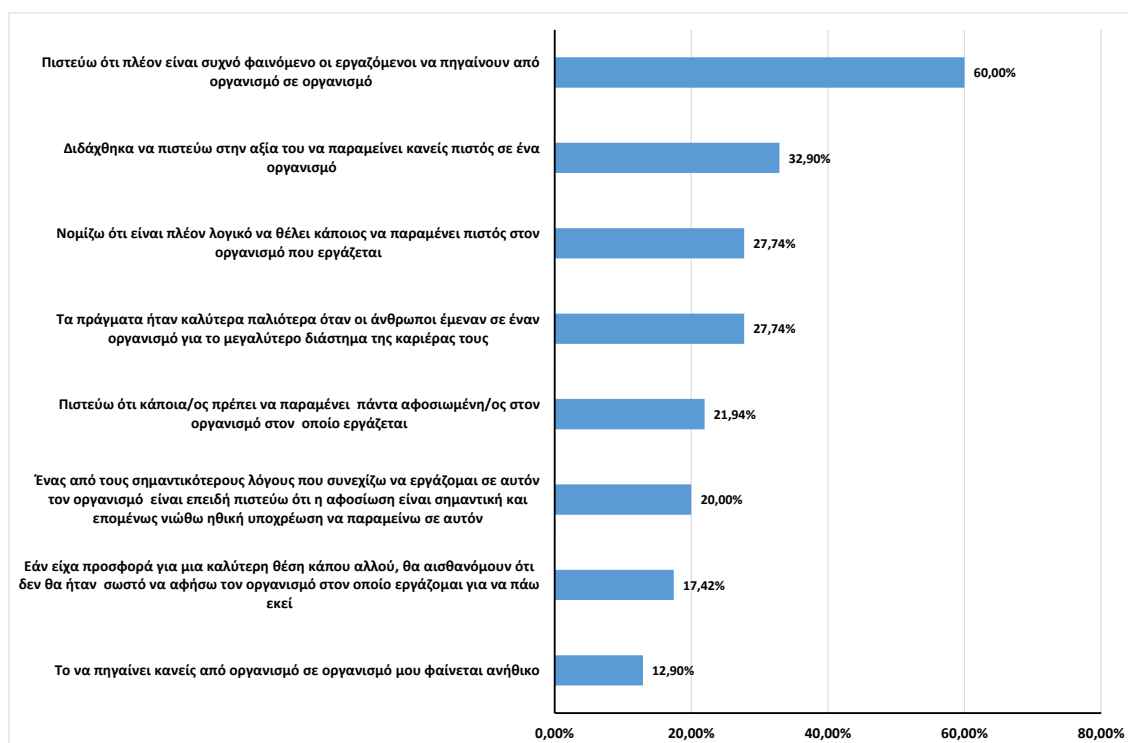
Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν	19	12,26%	54	34,84%	51	32,90%	24	15,48%	7	4,52%	2,65	1,03
Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους	15	9,68%	41	26,45%	56	36,13%	34	21,94%	9	5,81%	2,88	1,05
Νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται	11	7,10%	33	21,29%	68	43,87%	29	18,71%	14	9,03%	3,01	1,03



Διάγραμμα 3.6. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)



Διάγραμμα 3.7. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συνεχή δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)



Διάγραμμα 3.8. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την κανονιστική δέσμευση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «συμφωνώ & συμφωνώ απόλυτα»)

Από τον Πίνακα 4.7 και το Διάγραμμα 4.6, προκύπτει ότι, περίπου οι μισοί από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με την πρόταση «Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό». Ποσοστό περίπου 43% των ερωτηθέντων, δήλωσε ότι συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με τις προτάσεις «Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι, «Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα» και «Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι». Περίπου τέσσερις στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις «Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα του οργανισμού αυτού είναι και δικά μου προβλήματα» και «Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό», ενώ ποσοστό 35,46% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση «Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν». Αντίθετα, ποσοστό περίπου 85% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διαφωνεί και διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση «Νομίζω δε θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα».

Σύμφωνα με όσα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.8 και στο Διάγραμμα 4.7, περίπου έξι στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με την πρόταση «Φοβάμαι για το τι θα μπορούσε να συμβεί, εάν αποχωρούσα από την εργασία μου χωρίς να έχω εναλλακτική λύση». Ποσοστό περίπου 57% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση «Αυτή τη στιγμή, το να παραμείνω στον οργανισμό που εργάζομαι είναι τόσο θέμα ανάγκης όσο και επιθυμίας, και ποσοστό περίπου 53% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις «Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα ν' αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα» και «Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών». Περίπου οι μισοί από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις «Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου» και «Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι». Ποσοστό 43,23% και 41,94% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με τις προτάσεις «Θα μου στοίχιζε ιδιαίτερα, εάν άφηνα τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα» και «Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό», αντίστοιχα.

Από τον Πίνακα 4.9 και το Διάγραμμα 4.8, διαπιστώνεται ότι έξι στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με την πρόταση «Πιστεύω ότι πλέον είναι συχνό φαινόμενο οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν από οργανισμό σε οργανισμό» και περίπου ένας στους τρεις από τους/τις ερωτηθέντες/είσες συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση «Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό». Αντίθετα, περίπου επτά στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, διαφωνούν και διαφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις «Νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται» και «Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους», περίπου οκτώ στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, διαφωνούν και διαφωνούν απόλυτα με τις προτάσεις «Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα

αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται» και «Ένας από τους σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν». Επίσης, ποσοστό 82,58% και 87,10% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διαφωνεί και διαφωνεί απόλυτα με τις προτάσεις «Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό ν' αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί» και «Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο», αντίστοιχα.

3.4.8 Περιγραφική στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης

Στους Πίνακες 4.10, 4.11 και 4.12, αντίστοιχα, παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων στις εννέα προτάσεις σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση, στις οκτώ προτάσεις σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα και στις πέντε προτάσεις σχετικά με την αποπροσωποποίηση του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης. Η κλίμακα μέτρησης των προτάσεων αυτών ήταν επταβάθμια, από το 1 (ποτέ), 2 (μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο), 3 (μια φορά το μήνα ή λιγότερο), 4 (μερικές φορές το μήνα), 5 (μια φορά την εβδομάδα), 6 (μερικές φορές την εβδομάδα), έως το 7 (κάθε μέρα). Στα Διαγράμματα 4.9, 4.10 και 4.11, αντίστοιχα, απεικονίζονται τα ποσοστά των κατηγοριών «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα».

Πίνακας 3.11. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση

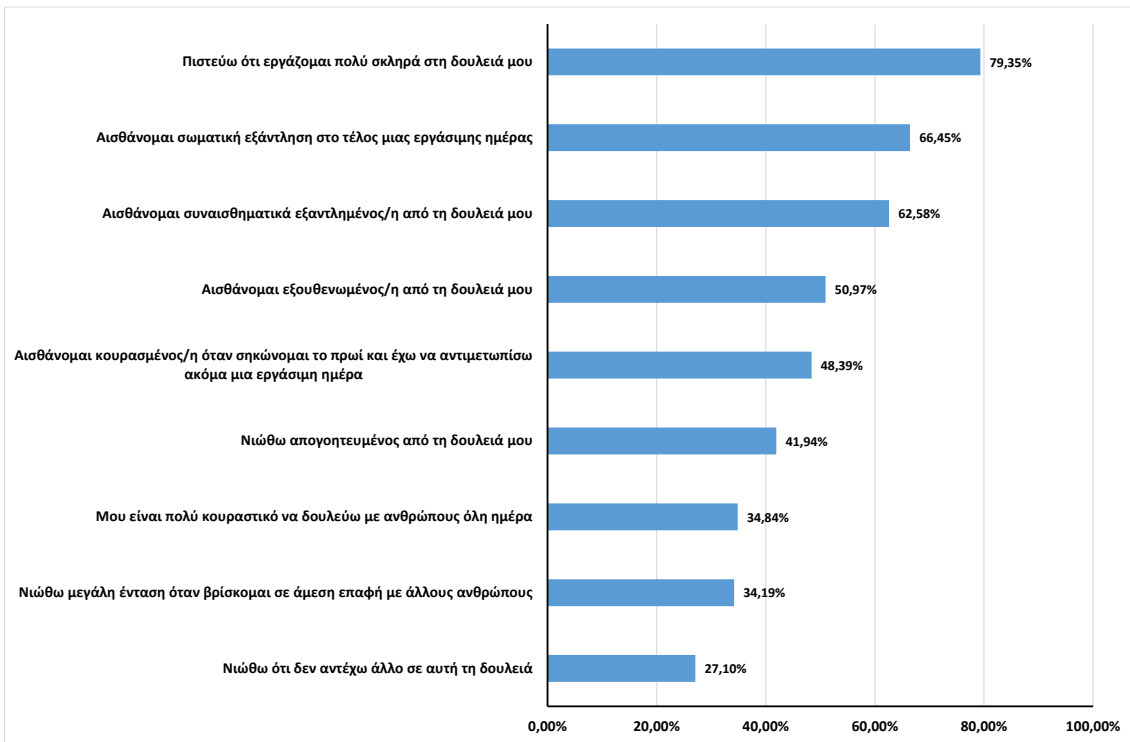
Συναισθηματική εξάντληση	Ποτέ		Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο		Μια φορά το μήνα ή λιγότερο		Μερικές φορές το μήνα		Μια φορά την εβδομάδα		Μερικές φορές την εβδομάδα		Κάθε μέρα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό		
Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	6	3,87%	18	11,61%	6	3,87%	28	18,06%	17	10,97%	44	28,39%	36	23,23%	4,99	1,80
Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	4	2,58%	14	9,03%	9	5,81%	25	16,13%	16	10,32%	48	30,97%	39	25,16%	5,16	1,71
Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα	10	6,45%	30	19,35%	12	7,74%	28	18,06%	16	10,32%	27	17,42%	32	20,65%	4,41	1,99
Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη ημέρα	38	24,52%	29	18,71%	10	6,45%	24	15,48%	9	5,81%	21	13,55%	24	15,48%	3,62	2,21
Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	12	7,74%	32	20,65%	10	6,45%	22	14,19%	18	11,61%	32	20,65%	29	18,71%	4,38	2,02
Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	26	16,77%	34	21,94%	12	7,74%	18	11,61%	15	9,68%	26	16,77%	24	15,48%	3,88	2,15
Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου	3	1,94%	11	7,10%	4	2,58%	14	9,03%	8	5,16%	48	30,97%	67	43,23%	5,74	1,63
Νιώθω μεγάλη ένταση όταν βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους	29	18,71%	42	27,10%	11	7,10%	20	12,90%	9	5,81%	29	18,71%	15	9,68%	3,55	2,08
Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σε αυτή τη δουλειά	48	30,97%	32	20,65%	11	7,10%	22	14,19%	7	4,52%	15	9,68%	20	12,90%	3,21	2,17

Πίνακας 3.12. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα

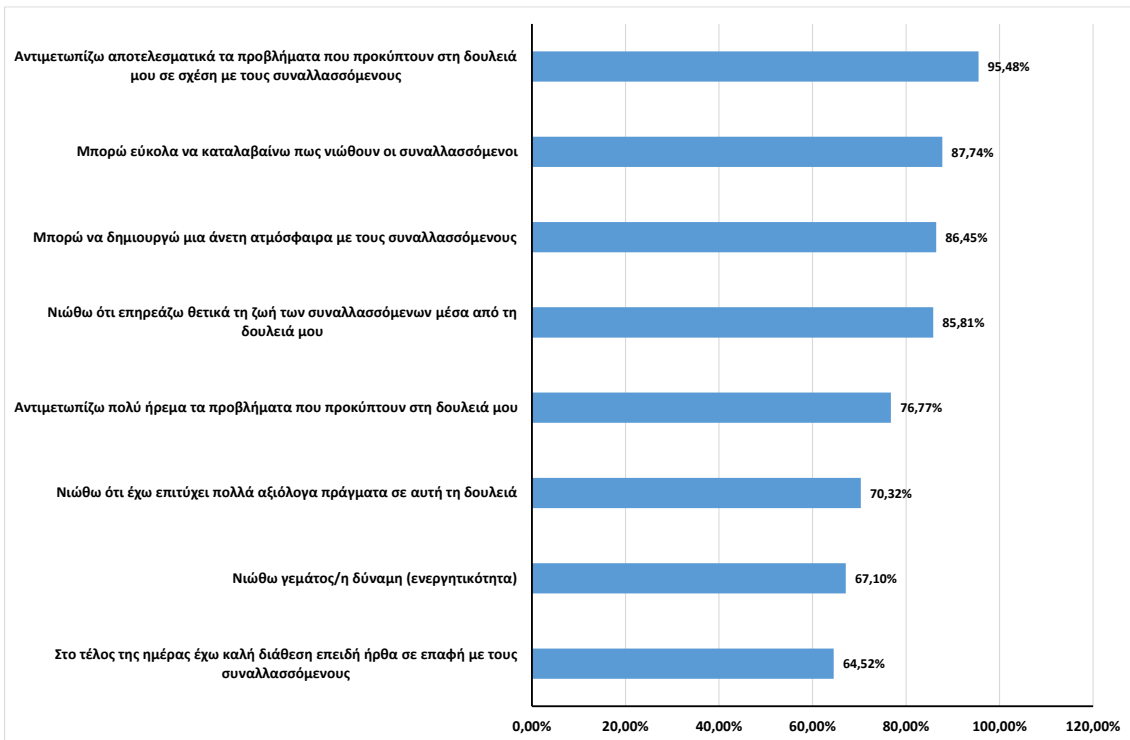
Προσωπικά επιτεύγματα	Ποτέ		Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο		Μια φορά το μήνα ή λιγότερο		Μερικές φορές το μήνα		Μια φορά την εβδομάδα		Μερικές φορές την εβδομάδα		Κάθε μέρα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό	Αριθμός απαντήσεων	Ποσοστό		
Μπορώ εύκολα να καταλαβαίνω πως νιώθουν οι συναλλασσόμενοι	2	1,29%	2	1,29%	3	1,94%	12	7,74%	8	5,16%	34	21,94%	94	60,65%	4,99	1,80
Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου σε σχέση με τους συναλλασσόμενους	0	0,00%	1	0,65%	0	0,00%	6	3,87%	7	4,52%	45	29,03%	96	61,94%	5,16	1,71
Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου	2	1,29%	5	3,23%	3	1,94%	12	7,74%	9	5,81%	51	32,90%	73	47,10%	4,41	1,99
Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)	6	3,87%	9	5,81%	8	5,16%	28	18,06%	16	10,32%	46	29,68%	42	27,10%	3,62	2,21
Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους	0	0,00%	3	1,94%	3	1,94%	15	9,68%	14	9,03%	48	30,97%	72	46,45%	4,38	2,02
Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση επειδή ήρθα σε επαφή με τους συναλλασσόμενους	13	8,39%	10	6,45%	12	7,74%	20	12,90%	20	12,90%	48	30,97%	32	20,65%	3,88	2,15
Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτή τη δουλειά	3	1,94%	11	7,10%	12	7,74%	20	12,90%	17	10,97%	49	31,61%	43	27,74%	5,74	1,63
Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0	0,00%	10	6,45%	8	5,16%	18	11,61%	17	10,97%	55	35,48%	47	30,32%	5,55	1,48

Πίνακας 3.13. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την αποπροσωποποίηση

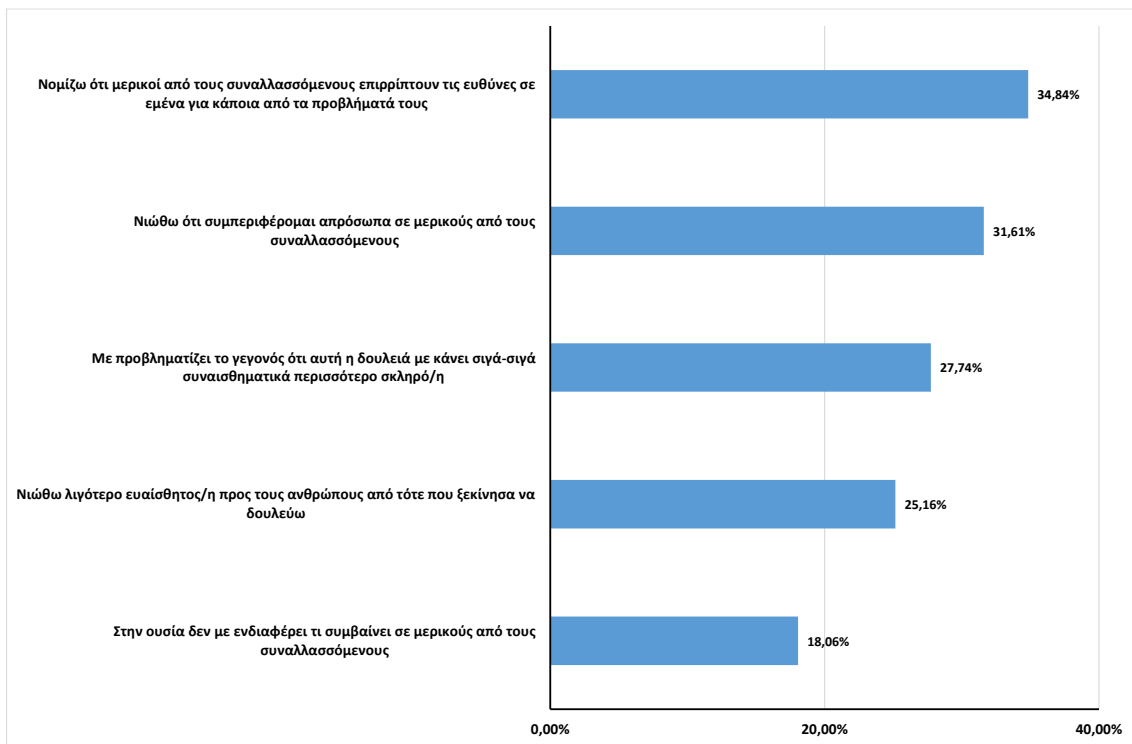
Αποπροσωποποίηση	Ποτέ		Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο		Μια φορά το μήνα ή λιγότερο		Μερικές φορές το μήνα		Μια φορά την εβδομάδα		Μερικές φορές την εβδομάδα		Κάθε μέρα		Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό		
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους/τις συναλλασσόμενους	29	18,71%	38	24,52%	11	7,10%	28	18,06%	13	8,39%	32	20,65%	4	2,58%	3,45	1,90
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω	55	35,48%	33	21,29%	9	5,81%	19	12,26%	12	7,74%	19	12,26%	8	5,16%	2,93	2,00
Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η	43	27,74%	36	23,23%	13	8,39%	20	12,90%	13	8,39%	21	13,55%	9	5,81%	3,15	1,99
Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους/τις συναλλασσόμενους	64	41,29%	31	20,00%	12	7,74%	20	12,90%	11	7,10%	13	8,39%	4	2,58%	2,60	1,81
Νομίζω ότι μερικοί από τους/τις συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους	19	12,26%	43	27,74%	15	9,68%	24	15,48%	14	9,03%	25	16,13%	15	9,68%	3,68	1,96



Διάγραμμα 3.9. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τη συναισθηματική εξάντληση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»)



Διάγραμμα 3.10. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»)



Διάγραμμα 3.11. Βαθμός συμφωνίας προτάσεων σχετικά με την αποπροσωποποίηση (ποσοστά μόνο για τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα»)

Από τον Πίνακα 4.10 και το Διάγραμμα 4.9, προκύπτει ότι, περίπου οκτώ στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, απαντούν ότι «Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου» με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Περίπου δύο στους τρεις από τους/τις ερωτηθέντες/είσες δηλώνουν ότι «Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα, και ποσοστό περίπου 63% των ερωτηθέντων, δήλωσε ότι «Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου», μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Περίπου ένας στους δύο από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, δήλωσαν ότι «Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου» και «Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα», μια φορά την εβδομάδα, με συχνότητα μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα και περίπου τέσσερις στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, δήλωσαν ότι «Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Αντίθετα, ποσοστό 72,90%, 65,81% και 65,16% των ερωτηθέντων δήλωσε «Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά», «Νιώθω μεγάλη ένταση, όταν βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους» και «Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη

ημέρα», με συχνότητα ποτέ, μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο & μια φορά το μήνα ή λιγότερο.

Σύμφωνα με όσα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.11 και στο Διάγραμμα 4.10, σχεδόν το σύνολο των ερωτηθέντων, απαντούν ότι «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου σε σχέση με τους συναλλασσόμενους» με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Ποσοστό λίγο μεγαλύτερο του 85% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι «Μπορώ εύκολα να καταλαβαίνω πως νιώθουν οι συναλλασσόμενοι», «Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους» και «Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Περίπου ένας στους τέσσερις από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, δήλωσαν ότι «Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου» με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα. Περίπου επτά στους δέκα από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, δήλωσαν ότι «Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα, ενώ περίπου δύο στους τρεις από τους ερωτηθέντες/είσες απάντησαν ότι «Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)» και «Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα.

Από τον Πίνακα 4.12 και το Διάγραμμα 4.11, διαπιστώνεται ότι περίπου οκτώ στους δέκα και τέσσερις στους πέντε από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, απαντούν ότι «Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους» και «Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω» με συχνότητα ποτέ, μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο & μια φορά το μήνα ή λιγότερο, αντίστοιχα. Ποσοστό 72,26% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι «Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η», με συχνότητα ποτέ, μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο & μια φορά το μήνα ή λιγότερο. Αντίθετα, ποσοστό λίγο μεγαλύτερο του 30% από τους/τις ερωτηθέντες/είσες, απαντούν ότι «Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους» και «Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους», με συχνότητα μια φορά την εβδομάδα, μερικές φορές την εβδομάδα & κάθε μέρα.

4. Κεφάλαιο 4ο. Στατιστική ανάλυση δεδομένων

Στο 4^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης.

4.1 Ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης

4.1.1 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι ερωτηθέντες/είσες κλήθηκαν να απαντήσουν, στο 2^ο μέρος του ερωτηματολογίου, σε 24 ερωτήσεις σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση. Χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική ανάλυση κύριων παραγόντων, για να διαπιστωθεί το πλήθος των παραγόντων που δημιουργούνται και ποιες μεταβλητές περιέχει ο κάθε παράγοντας. Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν προέκυψε ότι η προϋπόθεση της πολυμεταβλητής κανονικής κατανομής δεν ισχύει και υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Επομένως, και σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, σχετικά με τις προϋποθέσεις εφαρμογής της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)), επιλέχθηκε η μέθοδος «Principal Axis Factoring», με μη ορθογώνια περιστροφή «Promax» και με κριτήριο για την εξαγωγή των παραγόντων, η τιμή των ιδιοτιμών να είναι μεγαλύτερη του 1. Από την ανάλυση εξαιρέθηκαν οι παρακάτω επτά προτάσεις: «Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα του οργανισμού αυτού είναι και δικά μου προβλήματα», «Νομίζω δε θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα», «Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό», «Αυτή τη στιγμή, το να παραμείνω στον οργανισμό που εργάζομαι είναι τόσο θέμα ανάγκης όσο και επιθυμίας», «Θα μου στοίχιζε ιδιαίτερα, εάν άφηνα τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα», «Πιστεύω ότι πλέον είναι συχνό φαινόμενο οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν από οργανισμό σε οργανισμό» και «Νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται», γιατί δεν παρουσίασαν μεγάλη συσχέτιση με αρκετές από τις υπόλοιπες προτάσεις, γιατί η τιμή της εταιρικότητας (communality) ήταν πολύ μικρή (μικρότερη του 0,3) και γιατί οι επιβαρύνσεις – φορτίσεις (factor loadings) στους παράγοντες ήταν μικρότερες της τιμής 0,4 ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)). Από τις επτά

προτάσεις, η δεύτερη, η τέταρτη και η έβδομη ήταν αρνητικά διατυπωμένες, γεγονός που ίσως να δυσκόλεψε την απάντησή τους από τους ερωτηθέντες/είσες. Από τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης με 17 προτάσεις-μεταβλητές, προέκυψε ότι η τιμή του στατιστικού Kaiser-Meyer-Olkin, που χρησιμοποιείται για τη σύγκριση του σχετικού μεγέθους των συντελεστών συσχέτισης ως προς τους μερικούς συντελεστές συσχέτισης, ήταν 0,872. Η τιμή του συγκεκριμένου στατιστικού είναι μεγαλύτερη του 0,8 με συνέπεια να υπάρχει ένδειξη ότι η παραγοντική ανάλυση θα δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα. Ακόμη, η τιμή του στατιστικού Bartlett's για τη σφαιρικότητα των δεδομένων ήταν 1.374,296, με $p < 0,001$, δηλαδή τα δεδομένα δεν είναι ασυσχέτιστα. Επιπλέον, δημιουργούνται 3 παράγοντες οι οποίοι εξηγούν το 62,01% της διακύμανσης ποσοστό μεγαλύτερο του 60%, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της παραγοντικής ανάλυσης.

Πίνακας 4.1. Ποσοστό της διακύμανσης που εξηγούν οι τρεις παράγοντες της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	6,67	39,24	39,24	6,24	36,69	36,69	5,38
2	2,51	14,78	54,02	2,03	11,94	48,63	5,35
3	1,36	7,99	62,01	0,91	5,36	53,99	2,57

Πίνακας 4.2. Πίνακας επιβαρύνσεων των παραγόντων της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

	Παράγοντας		
	1	2	3
Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό	0,189	0,555	0,119
Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν	-0,030	0,601	-0,128
Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	0,236	0,599	-0,124
Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι	0,055	0,780	-0,138
Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα	0,054	0,693	0,027
Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό	-0,088	0,768	-0,063
Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα ν' αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα	-0,049	0,434	0,526
Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου	-0,075	0,428	0,625
Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	0,064	-0,121	0,780

Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτόν τον οργανισμό	0,112	-0,181	0,635
Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών	-0,094	-0,348	0,645
Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό	0,683	0,078	0,026
Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό ν' αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί	0,604	0,197	0,084
Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται	0,761	-0,016	-0,092
Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο	0,615	0,122	-0,056
Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν	0,908	-0,057	0,008
Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους	0,712	-0,084	0,158

Σύμφωνα με όσα παρουσιάζονται στους Πίνακες 4.13 και 4.14:

Ο πρώτος παράγοντας ερμηνεύει το 39,24% της διακύμανσης και αποτελείται από τις έξι προτάσεις:

- Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό.
- Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό ν' αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί.
- Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.
- Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο.
- Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν.
- Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους.

Ο δεύτερος παράγοντας ερμηνεύει το 14,78% της διακύμανσης και αποτελείται από τις έξι προτάσεις:

- Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό.
- Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν.

- Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι.
- Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα.
- Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό.

Ο τρίτος παράγοντας ερμηνεύει το 7,99% της διακύμανσης και αποτελείται από τις πέντε προτάσεις:

- Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα.
- Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου.
- Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό.
- Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών.

Παρατηρείται ότι ο πρώτος παράγοντας περιέχει τις έξι από τις οκτώ ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης που αφορούν στην κανονιστική δέσμευση, ο δεύτερος παράγοντας περιέχει τις έξι από τις οκτώ ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης που αφορούν στη συναισθηματική δέσμευση και ο τρίτος παράγοντας περιέχει τις πέντε από τις οκτώ ερωτήσεις του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης που αφορούν στη συνεχή δέσμευση. Επομένως, αν και δημιουργούνται τρεις διαστάσεις, όπως στο ερωτηματολόγιο των [Allen & Meyer \(1990\)](#), η δομή των διαστάσεων διαφέρει από τη μορφή του πρωτότυπου ερωτηματολογίου.

Στον επόμενο Πίνακα (Πίνακας 4.15), παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης αξιοπιστίας. Διαπιστώνεται ότι οι παράγοντες κανονιστική δέσμευση και συναισθηματική δέσμευση δίνουν πολύ ικανοποιητική αξιοπιστία, γιατί οι τιμές του Cronbach's alpha είναι 0,882 και 0,861, αντίστοιχα, δηλαδή βρίσκονται στο διάστημα 0,8 έως 0,95, ενώ η αξιοπιστία του παράγοντα συνεχή δέσμευση είναι ικανοποιητική (Cronbach's alpha = 0,768).

Πίνακας 4.3. Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

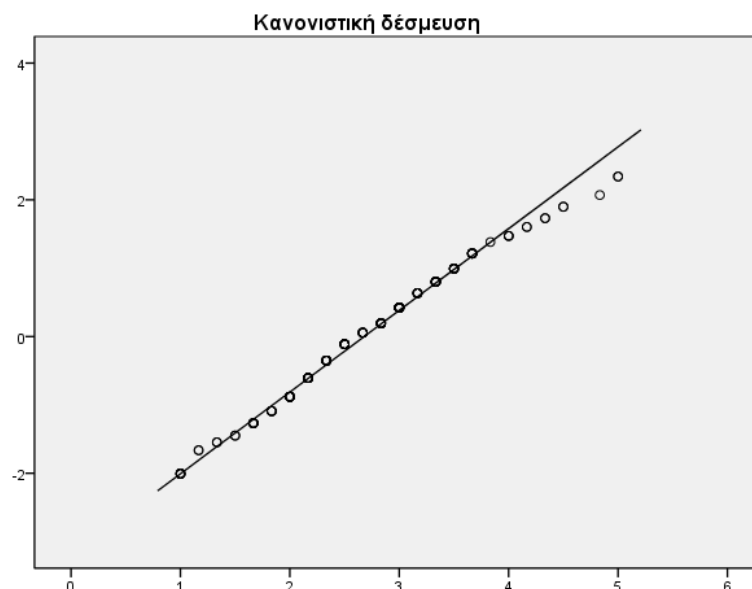
Παράγοντας και Μεταβλητές	Cronbach's Alpha
Κανονιστική δέσμευση	0,882
Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό	0,861
Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό ν' αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί	0,859
Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται	0,863
Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο	0,868
Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν	0,845
Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους	0,871
Συναισθηματική δέσμευση	0,861
Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό	0,841
Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν	0,857
Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	0,832
Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι	0,815
Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα	0,832
Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό	0,843
Συνεχής δέσμευση	0,768
Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα	0,736
Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου	0,698
Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	0,678
Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες – κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό.	0,732
Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών	0,774

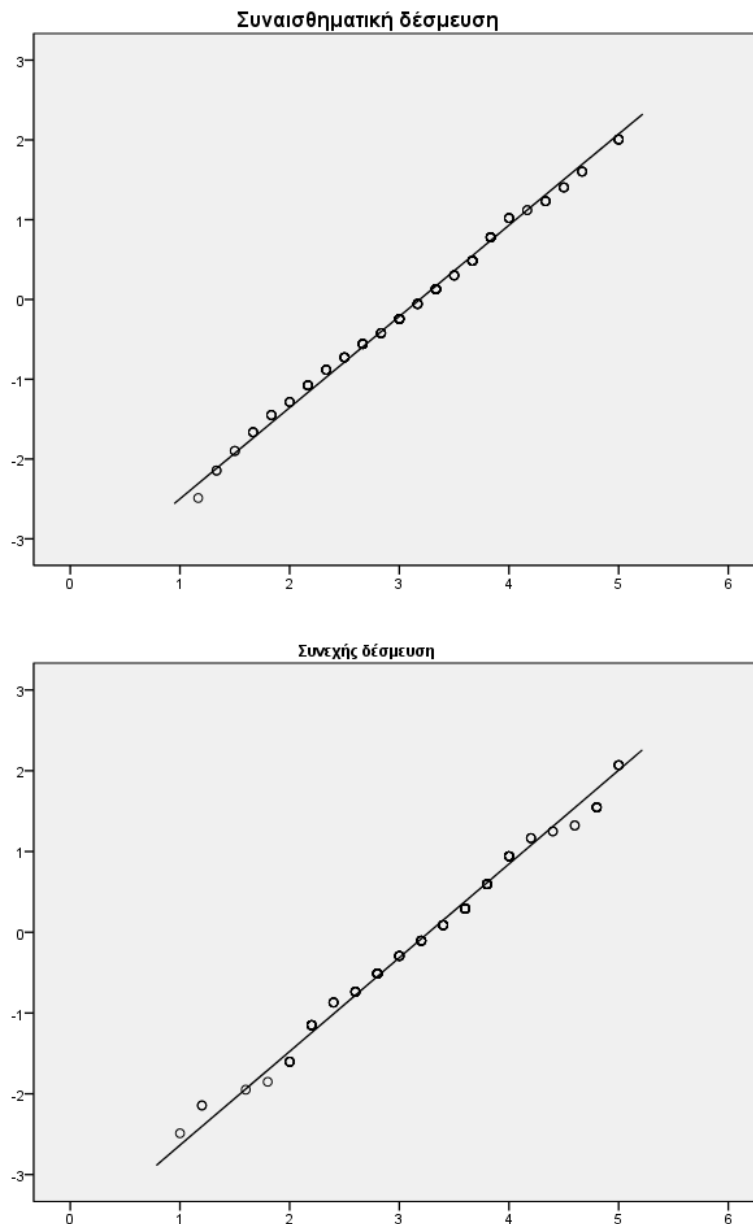
Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης, δημιουργήθηκαν τρεις κλίμακες, ως ο μέσος όρος των απαντήσεων στις προτάσεις που περιέχουν οι αντίστοιχοι παράγοντες. Στον Πίνακα 4.16, παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά αυτών των τριών κλιμάκων.

Πίνακας 4.4. Περιγραφικά στατιστικά κλιμάκων ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ριο	Διάμεσος	3ο τετ/ριο	Τυπική απόκλιση	Ελάχιστο	Μέγιστο
Κανονιστική δέσμευση	155	2,68	2,17	2,50	3,17	0,84	1,00	5,00
Συναισθηματική δέσμευση	155	3,19	2,50	3,17	3,83	0,87	1,17	5,00
Συνεχής δέσμευση	155	3,27	2,60	3,20	3,80	0,86	1,00	5,00

Υπενθυμίζεται ότι το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης περιέχει είκοσι τέσσερις ερωτήσεις σε πενταβάθμια κλίμακα likert (από 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως 5 (συμφωνώ απόλυτα)). Από τον Πίνακα 4.16, προκύπτει ότι ο μέσος όρος της κανονιστικής δέσμευσης είναι ίσος με 2,68 με τυπική απόκλιση 0,84. Η διάμεσος είναι ίση με 2,17 και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 1,00. Για τη συναισθηματική δέσμευση, ο μέσος όρος είναι 3,19, μεγαλύτερος από το μέσο όρο της κανονιστικής δέσμευσης, με τυπική απόκλιση 0,87, ενώ η διάμεσος είναι 3,17, επίσης μεγαλύτερη από τη διάμεσο της κανονιστικής δέσμευσης και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 1,33. Για τη συνεχή δέσμευση, ο μέσος όρος είναι 3,27, μεγαλύτερος από το μέσο όρο τόσο της συναισθηματικής δέσμευσης όσο και της κανονιστικής δέσμευσης, με τυπική απόκλιση 0,86, ενώ η διάμεσος είναι 3,20, λίγο μεγαλύτερη από τη διάμεσο της συναισθηματικής δέσμευσης, αλλά αρκετά μεγαλύτερη από τη διάμεσο της κανονιστικής δέσμευσης και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 1,20. Επομένως, για την κανονιστική δέσμευση, η τιμή του μέσου όρου και της διαμέσου είναι περίπου στο μέσο του διαστήματος [1, 5], ενώ για τη συναισθηματική και συνεχή δέσμευση, οι τιμές του μέσου όρου και της διαμέσου είναι μεγαλύτερες από το μέσο του διαστήματος [1, 5], υποδηλώνοντας ότι οι ερωτώμενοι σε αυτές τις διαστάσεις τοποθετούνται περισσότερο προς την επιλογή «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και «συμφωνώ».





Διάγραμμα 4.1. Κανονικά διαγράμματα Q-Q για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

Από το Διάγραμμα 4.12, προκύπτει ότι τα δεδομένα των κλιμάκων κανονιστική δέσμευση, συναισθηματική δέσμευση και συνεχής δέσμευση, του ερωτηματολογίου της οργανωσιακής δέσμευσης, προσεγγίζουν ικανοποιητικά την κανονική κατανομή..

4.1.2 Οργανωσιακή δέσμευση ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων

Σε αυτή την ενότητα μελετάται αν οι διαστάσεις (κανονιστική, συναισθηματική και συνεχής) της οργανωσιακής δέσμευσης, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από την ανάλυση παραγόντων, επηρεάζονται από τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των

ερωτηθέντων. Να σημειωθεί ότι, λόγω του μικρού πλήθους των απαντήσεων, σε κάποιες κατηγορίες των μεταβλητών για τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά, πραγματοποιήθηκε συγχώνευση κατηγοριών. Αναλυτικότερα, για τη μεταβλητή «ηλικία», οι κατηγορίες 26 έως 35 και 36 έως 45, συγχωνεύτηκαν σε μία κατηγορία, για τη μεταβλητή «επίπεδο σπουδών», οι κατηγορίες μεταπτυχιακό και διδακτορικό συγχωνεύτηκαν σε μία κατηγορία και δε λήφθηκε υπόψη η κατηγορία ΙΕΚ και για τη μεταβλητή «οικογενειακή κατάσταση» δε λήφθηκε υπόψη η κατηγορία χήρος/α.

Στον Πίνακα 4.17 δίνονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά των τριών κλιμάκων, κανονιστική δέσμευση, συναισθηματική δέσμευση και συνεχή δέσμευση, που δημιουργήθηκαν ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων. Στα Διαγράμματα 4.13, 4.14, 4.15, 4.16 και 4.17 απεικονίζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των τριών διαστάσεων ως προς το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο σπουδών, τα έτη προϋπηρεσίας και την οικογενειακή κατάσταση, αντίστοιχα.

Οι τιμές των τριών κλιμάκων, δεν ακολουθούν κανονική κατανομή στις γυναίκες για την κανονιστική δέσμευση και στους άνδρες για τη συνεχή δέσμευση. Από τον έλεγχο Mann-Whitney, διαπιστώνεται ότι υπάρχει διαφορά στις τιμές της κανονιστικής δέσμευσης ($U = 2.146,5, p = 0,043 < 0,05$) και επιπλέον, από τον Πίνακα 4.16, προκύπτει ότι ο μέσος όρος και η διάμεσος των ανδρών για την κανονιστική δέσμευση είναι μεγαλύτερες από των γυναικών. Από τον έλεγχο t-test με ίσες διασπορές ($F = 1,122, p = 0,291 > 0,05$), δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συναισθηματική δέσμευση ως προς το φύλο των ερωτηθέντων ($t(153) = 0,775, p = 0,439 > 0,05$). Ακόμη, από τον Mann-Whitney, δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συνεχή δέσμευση ως προς το φύλο των ερωτηθέντων ($U = 2.621,5, p = 0,830 > 0,05$).

Οι τιμές των τριών κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές, εκτός από την κανονιστική δέσμευση στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 55. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για την κανονιστική δέσμευση, τη συναισθηματική δέσμευση και τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 152) = 2,168$ με $p = 0,118 > 0,05$, $F(2, 152) = 2,417$ με $p = 0,093 > 0,05$ και $F(2, 152) = 0,687$ με $p = 0,505 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συναισθηματική και συνεχή δέσμευση ($F(2, 152) = 0,816$ με $p = 0,444 > 0,05$, $F(2, 152) = 1,636$ με $p = 0,198 > 0,05$, αντίστοιχα). Αντίθετα, από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για την κανονιστική δέσμευση ($F(2, 152) = 6,305$ με $p = 0,002 < 0,05$), και επιπλέον από την Tukey post-hoc ανάλυση διαπιστώθηκε ότι, ο

μέσος όρος της κανονιστικής δέσμευσης για την ηλικιακή ομάδα 56 και άνω είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ηλικιακών ομάδων 18 έως 45 και 46 έως 55.

Οι τιμές των τριών κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σ' όλες τις κατηγορίες του επιπέδου σπουδών. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για την κανονιστική δέσμευση, τη συναισθηματική δέσμευση και τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 148) = 0,700$ με $p = 0,498 > 0,05$, $F(2, 148) = 0,370$ με $p = 0,692 > 0,05$ και $F(2, 148) = 0,552$ με $p = 0,557 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για την κανονιστική και συναισθηματική δέσμευση ($F(2, 148) = 2,773$ με $p = 0,066 > 0,05$, $F(2, 148) = 0,115$ με $p = 0,891 > 0,05$, αντίστοιχα). Αντίθετα, από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 148) = 8,053$ με $p < 0,001$), και επιπλέον από την Tukey post-hoc ανάλυση διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος της συνεχούς δέσμευσης για όσους είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών είναι μικρότερος από το μέσο όρο των πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Οι τιμές των τριών κλιμάκων, ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σ' όλες τις κατηγορίες των ετών προϋπηρεσίας, εκτός από τις τιμές της κανονιστικής δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 16 έως 20 έτη και της συνεχούς δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη και 21 και άνω έτη. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για την κανονιστική δέσμευση, τη συναισθηματική δέσμευση και τη συνεχή δέσμευση ($F(4, 150) = 1,877$ με $p = 0,117 > 0,05$, $F(4, 150) = 2,023$ με $p = 0,094 > 0,05$ και $F(4, 150) = 1,275$ με $p = 0,282 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για την κανονιστική δέσμευση ($F(4, 150) = 1,066$ με $p = 0,375 > 0,05$). Αντίθετα, από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συναισθηματική και τη συνεχή δέσμευση ($F(4, 150) = 3,563$ με $p = 0,008 < 0,05$ και $F(4, 150) = 2,656$ με $p = 0,035 < 0,05$, αντίστοιχα). Επιπλέον, από την Tukey post-hoc ανάλυση διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος της συναισθηματικής δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 6 έως 10 έτη είναι μικρότερος από όσους έχουν προϋπηρεσία 16 έως 20 έτη και 21 έτη και άνω. Ακόμη, από την Tukey post-hoc ανάλυση διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος της συνεχούς δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη είναι μικρότερος από όσους έχουν προϋπηρεσία 11 έως 15 έτη και 21 έτη και άνω.

Οι τιμές των τριών κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σ' όλες τις κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης, εκτός από τις τιμές της κανονιστικής και της συνεχούς δέσμευσης για τους έγγαμους/ες. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για την κανονιστική δέσμευση, τη συναισθηματική δέσμευση και τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 149) = 2,168$ με $p = 0,118 > 0,05$, $F(2, 149) = 2,147$ με $p = 0,093 > 0,05$ και $F(2, 149) = 0,687$ με $p = 0,505 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για την κανονιστική, για τη συναισθηματική και τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 149) = 0,555$ με $p = 0,575 > 0,05$, $F(2, 149) = 0,016$ με $p = 0,984 > 0,05$ και $F(2, 149) = 0,416$ με $p = 0,660 > 0,05$, αντίστοιχα).

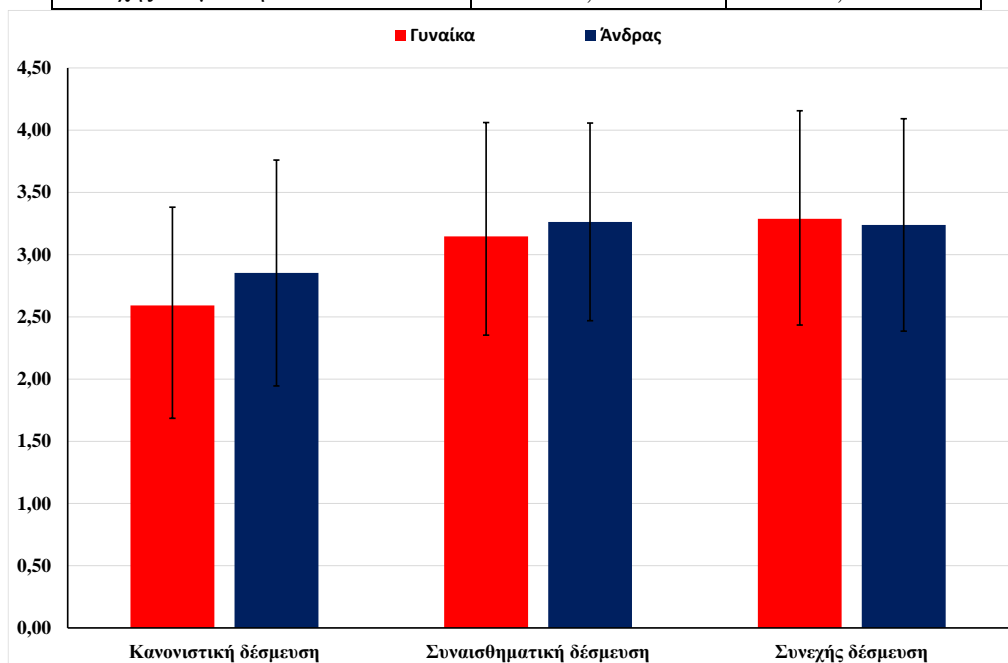
Όσον αφορά την ύπαρξη σχέσης της κανονιστικής, της συναισθηματικής και της συνεχούς δέσμευσης με τον αριθμό παιδιών, διαπιστώθηκε, από την ανάλυση συσχέτισης που πραγματοποιήθηκε, ότι δεν υπάρχει (Πίνακας 4.18).

Πίνακας 4.5. Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

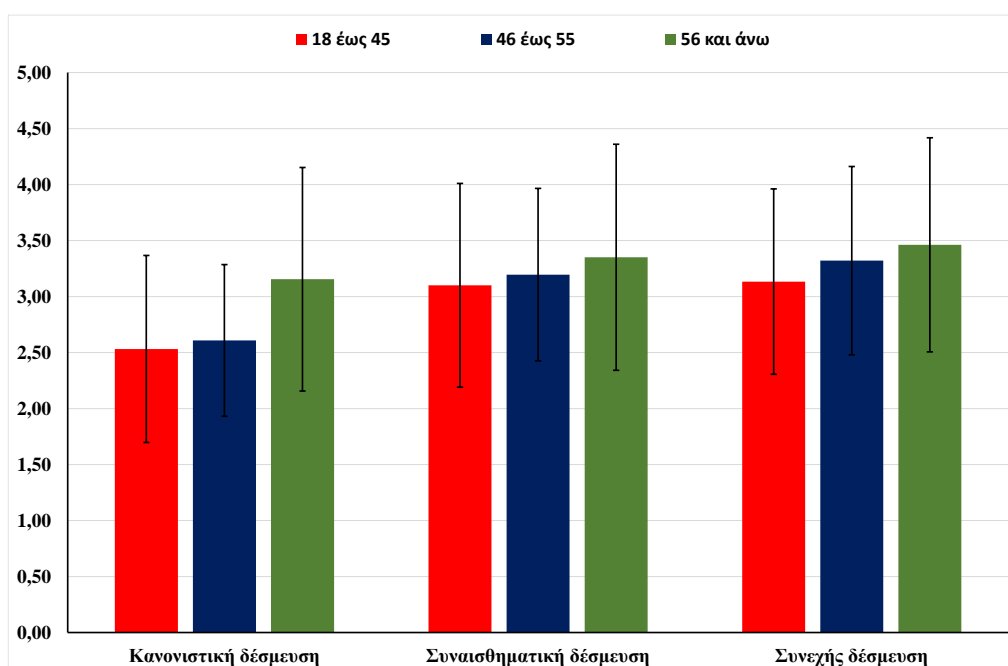
Μεταβλητή	Κατηγορίες	Κανονιστική δέσμευση						Συναισθηματική δέσμευση						Συνεχής δέσμευση					
		n	Μέσος όρος	1ο τετ/ρι ο	Διάμεσος	3ο τετ/ρι ο	Τυπική απόκλιση	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ρι ο	Διάμεσος	3ο τετ/ρι ο	Τυπική απόκλιση	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ρι ο	Διάμεσος	3ο τετ/ρι ο	Τυπική απόκλιση
Φύλο	Γυναίκα	103	2,59	2,00	2,50	3,00	0,79	103	3,15	2,50	3,17	3,83	0,91	103	3,29	2,80	3,20	3,80	0,87
	Ανδρας	52	2,85	2,33	2,92	3,33	0,91	52	3,26	2,67	3,33	3,83	0,79	52	3,24	2,30	3,40	3,80	0,85
	Σύνολο	155	2,68	2,17	2,50	3,17	0,84	155	3,19	2,50	3,17	3,83	0,87	155	3,27	2,60	3,20	3,80	0,86
Ηλικία	18 έως 45	63	2,53	2,00	2,50	3,00	0,83	63	3,10	2,50	3,00	3,67	0,91	63	3,13	2,60	3,20	3,80	0,83
	46 έως 55	63	2,61	2,17	2,50	3,00	0,68	63	3,20	2,67	3,33	3,83	0,77	63	3,32	2,80	3,40	3,80	0,84
	56 και άνω	29	3,16	2,83	3,17	3,67	1,00	29	3,35	2,33	3,33	4,33	1,01	29	3,46	2,60	3,60	3,80	0,96
	Σύνολο	155	2,68	2,17	2,50	3,17	0,84	155	3,19	2,50	3,17	3,83	0,87	155	3,27	2,60	3,20	3,80	0,86
Επίπεδο σπουδών	Γυμνάσιο/Λύκειο	20	3,03	2,50	3,00	3,50	0,83	20	3,09	2,25	3,33	3,75	0,95	20	3,17	2,30	3,20	3,80	0,82
	ΑΕΙ/ΤΕΙ	81	2,69	2,17	2,67	3,17	0,87	81	3,19	2,50	3,33	3,83	0,90	81	3,51	3,00	3,60	4,00	0,78
	Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό	50	2,51	2,00	2,50	3,00	0,76	50	3,20	2,67	3,08	3,67	0,84	50	2,91	2,20	2,80	3,60	0,91
	Σύνολο	151	2,67	2,17	2,50	3,17	0,84	151	3,18	2,50	3,17	3,83	0,88	151	3,26	2,60	3,20	3,80	0,87
Χρόνια προϋπηρεσία στον ΟΑΕΔ	1 έως και 5	14	2,38	2,00	2,25	2,83	0,65	14	3,13	2,83	3,08	3,67	0,60	14	2,63	2,60	2,80	2,80	0,80
	6 έως και 10	24	2,58	2,00	2,58	3,33	0,99	24	2,64	2,08	2,50	3,25	0,85	24	3,13	2,50	3,10	3,80	0,85
	11 έως και 15	44	2,66	2,17	2,50	3,17	0,81	44	3,17	2,58	3,17	3,83	0,86	44	3,38	2,80	3,50	4,00	0,80
	16 έως και 20	26	2,65	2,17	2,58	3,00	0,68	26	3,40	3,00	3,42	3,83	0,62	26	3,35	3,00	3,30	3,80	0,73
	21 και άνω	47	2,85	2,17	2,83	3,50	0,89	47	3,38	2,67	3,33	4,17	0,99	47	3,39	2,60	3,40	3,80	0,95
	Σύνολο	155	2,68	2,17	2,50	3,17	0,84	155	3,19	2,50	3,17	3,83	0,87	155	3,27	2,60	3,20	3,80	0,86
Οικογενειακή Κατάσταση	Άγαμος/η	25	2,67	2,17	2,67	3,17	0,81	25	3,15	2,50	3,33	3,67	0,94	25	3,40	2,80	3,20	4,00	0,83
	Έγγαμος/η	114	2,64	2,17	2,50	3,17	0,79	114	3,18	2,67	3,17	3,83	0,84	114	3,23	2,60	3,30	3,80	0,86
	Διαζευγμένος/η	13	2,90	2,17	2,67	3,50	1,06	13	3,21	2,67	3,17	3,67	1,04	13	3,22	2,40	3,20	3,80	0,86
	Σύνολο	152	2,67	2,17	2,50	3,17	0,82	152	3,18	2,50	3,17	3,83	0,87	152	3,26	2,70	3,20	3,80	0,85

Πίνακας 4.6. Συντελεστές συσχέτισης των διαστάσεων του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης και της μεταβλητής «αριθμός παιδιών»

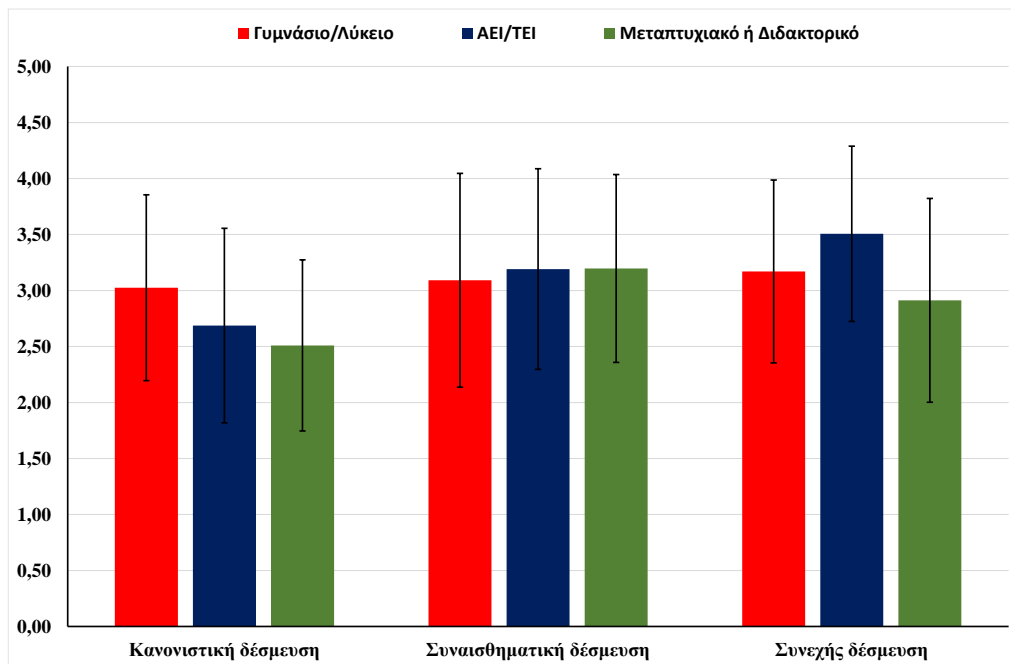
Μεταβλητή	Αριθμός παιδιών	
	Pearson	Spearman
Κανονιστική δέσμευση	0,040	0,032
Συναισθηματική δέσμευση	-0,010	-0,009
Συνεχής δέσμευση	-0,003	0,003



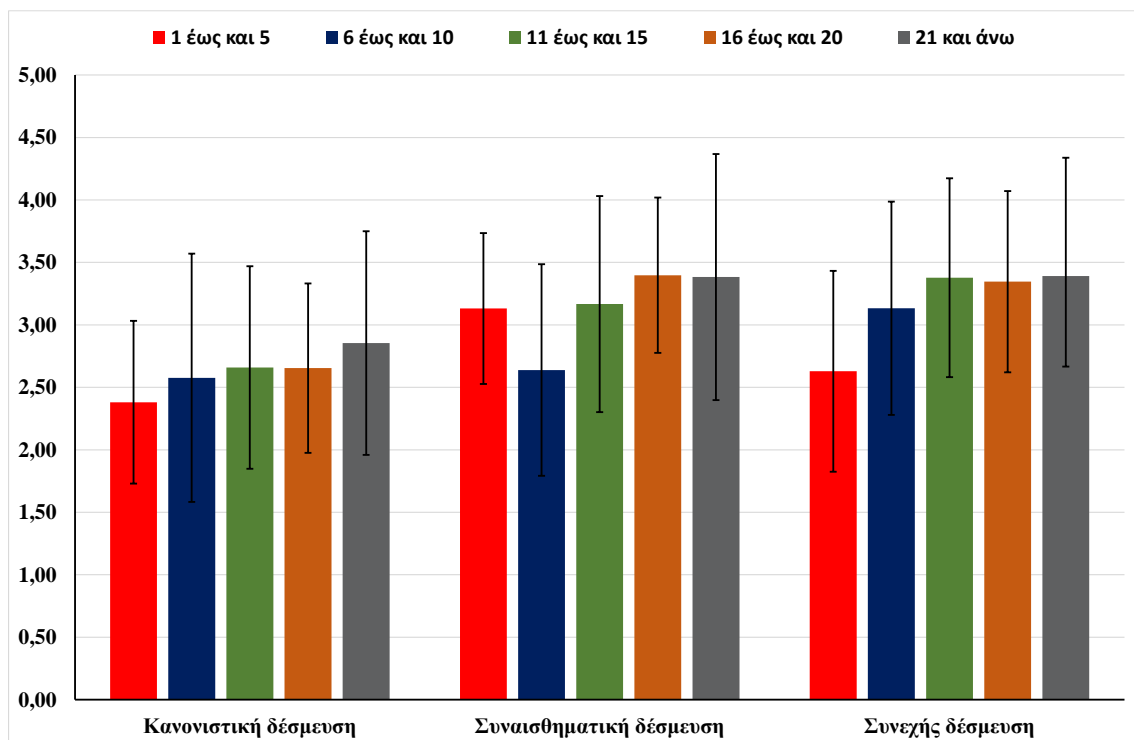
Διάγραμμα 4.2. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς το φύλο



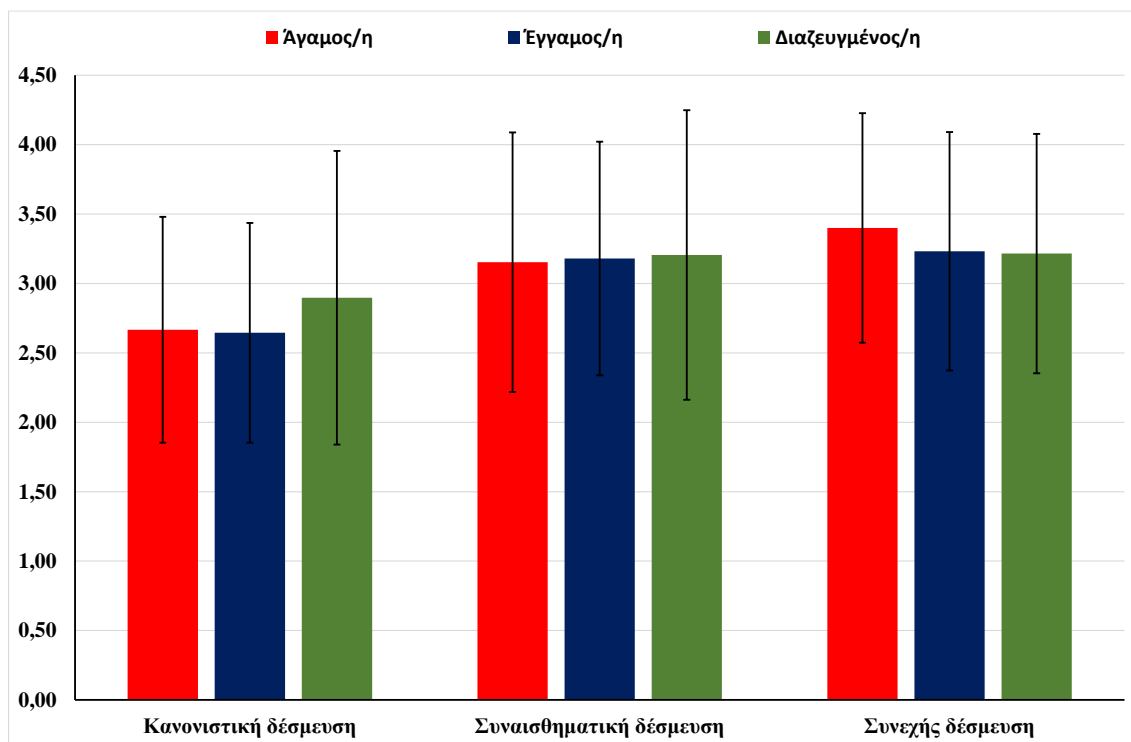
Διάγραμμα 4.3. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς την ηλικία



Διάγραμμα 4.4. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς το επίπεδο σπουδών



Διάγραμμα 4.5. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας

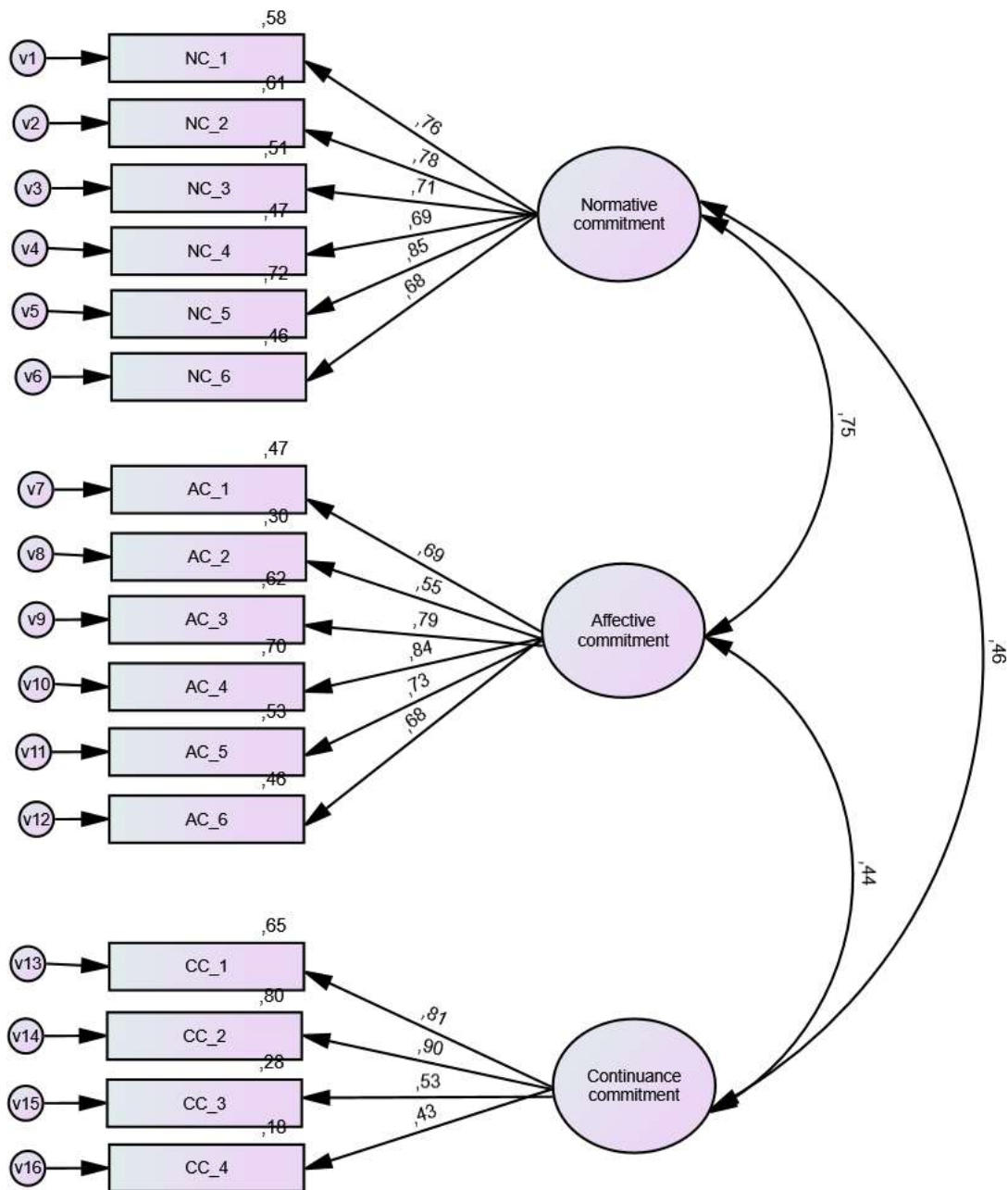


Διάγραμμα 4.6. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις κανονιστικής, συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης ως προς την οικογενειακή κατάσταση

4.1.3 Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης, όπως αυτό διαμορφώθηκε από τη διερευνητική ανάλυση παραγόντων, καθώς και τα αποτελέσματα της εγκυρότητας. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της μέγιστης πιθανοφάνειας, γιατί οι τιμές των κλιμάκων κανονιστική, συναισθηματική και συνεχής δέσμευση, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από την EFA, προσέγγιζαν σε ικανοποιητικό βαθμό την κανονική κατανομή (Διάγραμμα 4.12). Από την ανάλυση εξαιρέθηκε η πρόταση «Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών», διότι η επιβάρυνσή της στη συνεχή δέσμευση ήταν ίση με 0,21, τιμή μικρότερη του επιτρεπτού ορίου.

Στο Διάγραμμα 4.18, απεικονίζεται το μοντέλο της CFA. Οι συντελεστές που φαίνονται στο Διάγραμμα είναι τα τετράγωνα των συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης, που υποδεικνύουν το ποσοστό της διακύμανσης, το οποίο ερμηνεύεται από την κάθε μεταβλητή της κλίμακας στην οποία ανήκει και οι επιβαρύνσεις των μεταβλητών σε κάθε κλίμακα, οι οποίες σύμφωνα με τη μεθοδολογία πρέπει να είναι μεγαλύτερες του 0,5.



Διάγραμμα 4.7. Δομή μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης

Να σημειωθεί ότι οι μεταβλητές NC_1–NC_6, AC_1–AC_5 και CC_1–CC_4 είναι οι έξι μεταβλητές της κανονιστικής δέσμευσης, οι έξι μεταβλητές της συναισθηματικής δέσμευσης και οι τέσσερις μεταβλητές της συνεχούς δέσμευσης, αντίστοιχα, δηλαδή:

- NC_1: Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό.

- NC_2: Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό να αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί.
- NC_3: Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.
- NC_4: Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο.
- NC_5: Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν.
- NC_6: Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους.
- AC_1: Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό.
- AC_2: Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι μ' ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν.
- AC_3: Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- AC_4: Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του Οργανισμού στον οποίο εργάζομαι.
- AC_5: Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα.
- AC_6: Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό.
- CC_1: Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα.
- CC_2: Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου.
- CC_3: Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
- CC_4: Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό.

Στον Πίνακα 4.19 δίνονται οι τιμές των συντελεστών συσχέτισης μεταξύ των τριών κλιμάκων του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης. Διαπιστώνεται ότι η μεγαλύτερη συσχέτιση εμφανίζεται μεταξύ της κανονιστικής και συναισθηματικής δέσμευσης, ενώ έπονται οι συσχετίσεις

μεταξύ της κανονιστικής και συνεχούς, καθώς και μεταξύ συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης.

Πίνακας 4.7. Συντελεστές συσχέτισης μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης

	Κανονιστική δέσμευση	Συναισθηματική δέσμευση	Συνεχής δέσμευση
Κανονιστική δέσμευση		0,745	0,460
Συναισθηματική δέσμευση			0,439
Συνεχής δέσμευση			

Στον επόμενο Πίνακα παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι δείκτες καλής προσαρμογής (Hair et al., 2006) του μοντέλου στα δεδομένα, ενώ στην τελευταία στήλη δίνονται τα ελάχιστα επιτρεπτά όρια των δεικτών, σύμφωνα με τους Hu & Bentler (1999).

Πίνακας 4.8. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης

Δείκτης	Τιμή	Επιτρεπτό όριο
χ^2	211,606	
Βαθμοί ελευθερίας (degrees of freedom, df)	101	
χ^2/df	2,095	≤ 3
<i>p</i> value	< 0,001	> 0,05
RMSEA	0,106	$\leq 0,08$
GFI	0,851	$\geq 0,9$
AGFI	0,800	$\geq 0,9$
CFI	0,908	$\geq 0,9$
TLI	0,891	$\geq 0,9$

Από τον Πίνακα 4.20, προκύπτει ότι η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα δεν είναι πολύ ικανοποιητική, γιατί οι τιμές σχεδόν όλων των δεικτών είναι εκτός του επιτρεπτού ορίου, εκτός του δείκτη χ^2/df , του δείκτη CFI και οριακά του TLI.

4.1.4 Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης

Σ' αυτή την ενότητα παρουσιάζεται η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής, δηλαδή η συγκλίνουσα και η διακρίνουσα εγκυρότητα, σύμφωνα με τις προσεγγίσεις που πρότεινε ο Straub (1989).

Στον Πίνακα 4.21 δίνονται οι τιμές των επιβαρύνσεων των μεταβλητών σε κάθε παράγοντα, τα τετράγωνα των συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης, η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής κάθε παράγοντα και οι τιμές του δείκτη AVE για κάθε

παράγοντα. Οι τιμές της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής είναι όλες μεγαλύτερες του ελάχιστου επιτρεπτού ορίου που είναι 0,7 ([Raykov, 1998](#)). Οι τιμές των δεικτών AVE είναι μεγαλύτερες της τιμής 0,5 (ελάχιστο επιτρεπτό όριο, ([Fornell & Larcker, 1981](#)) για την κανονιστική και συναισθηματική δέσμευση, ενώ είναι μικρότερη του 0,5 για τη συνεχή δέσμευση. Συνεπώς, η συγκλίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως επαρκής, διότι τα αποτελέσματα της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής είναι ικανοποιητικά, οι τιμές των δεικτών AVE είναι μεγαλύτερες του ελάχιστου επιτρεπτού ορίου για δύο από τις τρεις κλίμακες και οι επιβαρύνσεις όλων των μεταβλητών, είναι μεγαλύτερες του ελάχιστου επιτρεπτού ορίου.

Από τον Πίνακα 4.22 (στη διαγώνιο είναι οι τιμές των δεικτών AVE, ενώ τα μη διαγώνια στοιχεία είναι τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης), επιβεβαιώνεται ότι υπάρχει διακρίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.

Πίνακας 4.9. Παράμετροι μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης

Μεταβλητή	Επιβαρύνσεις μεταβλητών	Τετράγωνα συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης	Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής	AVE
Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό.	0,761	0,580	0,883	0,559
Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό να αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί.	0,778	0,606		
Πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται.	0,714	0,510		
Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό μου φαίνεται ανήθικο.	0,689	0,475		
Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν.	0,850	0,723		
Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους.	0,682	0,465		
Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό.	0,686	0,470		
Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν.	0,550	0,302		
Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.	0,787	0,619		
Αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι.	0,836	0,699		
Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα.	0,729	0,532		
Έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό.	0,680	0,463		
Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα.	0,808	0,653	0,773	0,384
Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατώνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου.	0,896	0,802		
Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.	0,529	0,280		
Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό.	0,428	0,183		

Πίνακας 4.10. Σύγκριση των τιμών των δεικτών AVE με τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης

	Κανονιστική	Συναισθηματική	Συνεχής
Κανονιστική	0,559		
Συναισθηματική	0,555	0,514	
Συνεχής	0,212	0,193	0,384

4.2 Ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης

4.2.1 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης

Στο 3^ο μέρος του ερωτηματολογίου, οι ερωτηθέντες/είσες απάντησαν σε 22 ερωτήσεις σχετικά με την εργασιακή εξουθένωση. Χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική ανάλυση κύριων παραγόντων, για να διαπιστωθεί το πλήθος των παραγόντων που δημιουργούνται και ποιες μεταβλητές περιέχει ο κάθε παράγοντας. Από τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν προέκυψε ότι η προϋπόθεση της πολυμεταβλητής κανονικής κατανομής δεν ισχύει και υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Επομένως, και σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, σχετικά με τις προϋποθέσεις εφαρμογής της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)), επιλέχθηκε η μέθοδος «Principal Axis Factoring», με μη ορθογώνια περιστροφή «Promax» και με κριτήριο για την εξαγωγή των παραγόντων, η τιμή των ιδιοτιμών να είναι μεγαλύτερη του 1. Από την ανάλυση εξαιρέθηκαν οι παρακάτω πέντε προτάσεις: «Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη ημέρα», «Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου», «Νιώθω μεγάλη ένταση, όταν βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους», «Μπορώ εύκολα να καταλαβαίνω πως νιώθουν οι συναλλασσόμενοι» και «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου σε σχέση με τους συναλλασσόμενους», γιατί δεν παρουσίασαν μεγάλη συσχέτιση με αρκετές από τις υπόλοιπες προτάσεις, γιατί η τιμή της εταιρικότητας (communality) ήταν πολύ μικρή (μικρότερη του 0,3) και γιατί οι επιβαρύνσεις (factor loadings) στους παράγοντες ήταν μικρότερες της τιμής 0,4 ([Costello & Osborne, 2005](#); [Fabrigar et al., 1999](#); [Yong & Pearce, 2013](#)). Από τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης με 17 προτάσεις-μεταβλητές προέκυψε ότι η τιμή του στατιστικού Kaiser-Meyer-Olkin, που χρησιμοποιείται για τη σύγκριση του σχετικού μεγέθους των συντελεστών συσχέτισης ως προς τους μερικούς συντελεστές συσχέτισης, ήταν 0,880. Η τιμή του συγκεκριμένου στατιστικού είναι μεγαλύτερη του 0,8 με συνέπεια

να υπάρξει ένδειξη ότι η παραγοντική ανάλυση θα δώσει ικανοποιητικά αποτελέσματα. Ακόμη η τιμή του στατιστικού Bartlett's για τη σφαιρικότητα των δεδομένων ήταν 1.684,606, με $p < 0,001$, δηλαδή τα δεδομένα δεν είναι ασυσχέτιστα. Επιπλέον, δημιουργούνται 3 παράγοντες οι οποίοι εξηγούν το 66,74% της διακύμανσης ποσοστό μεγαλύτερο του 60%, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της παραγοντικής ανάλυσης.

Πίνακας 4.11. Ποσοστό της διακύμανσης που εξηγούν οι τρεις παράγοντες της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	7,38	43,42	43,42	7,00	41,19	41,19	5,67
2	2,10	12,36	55,78	1,72	10,10	51,29	5,24
3	1,86	10,95	66,74	1,44	8,45	59,74	4,95

Πίνακας 4.12. Πίνακας επιβαρύνσεων των παραγόντων της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης

	Παράγοντας		
	1	2	3
Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	0,843	-0,017	0,123
Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	0,892	-0,067	0,102
Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα	0,766	0,031	-0,038
Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0,927	0,008	0,022
Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	0,698	0,023	-0,071
Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά	0,618	0,105	-0,154
Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου	0,204	-0,016	0,724
Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)	-0,191	-0,032	0,672
Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους	0,084	-0,081	0,720
Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους	-0,048	-0,271	0,589
Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά	-0,121	0,122	0,652
Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0,013	0,158	0,803
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	0,070	0,710	0,038
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω	-0,072	0,921	0,066
Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η	0,064	0,791	0,064
Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	-0,004	0,835	-0,012
Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους	-0,029	0,652	-0,054

Από τους Πίνακες 4.23 και 4.24, προκύπτει ότι:

Ο πρώτος παράγοντας ερμηνεύει το 43,42% της διακύμανσης και αποτελείται από τις έξι προτάσεις:

- Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.
- Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας.
- Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα.
- Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.
- Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου.
- Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά.

Ο δεύτερος παράγοντας ερμηνεύει το 12,36% της διακύμανσης και αποτελείται από τις πέντε προτάσεις:

- Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους.
- Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω.
- Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η.
- Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους.
- Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους.

Ο τρίτος παράγοντας ερμηνεύει το 10,95% της διακύμανσης και αποτελείται από τις έξι προτάσεις:

- Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου.
- Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα).
- Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους.
- Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους.
- Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά.
- Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.

Σύμφωνα με όσα αναφέρονται παραπάνω, διαπιστώνεται ότι ο πρώτος παράγοντας περιέχει τις έξι από τις εννέα ερωτήσεις του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης που αφορούν στη συναισθηματική εξάντληση, ο δεύτερος παράγοντας περιέχει ακριβώς τις πέντε ερωτήσεις του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης που αφορούν στην αποπροσωποποίηση και ο τρίτος παράγοντας περιέχει τις έξι από τις οκτώ ερωτήσεις του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης που αφορούν στα προσωπικά επιτεύγματα. Επομένως, από την παραγοντική ανάλυση της παρούσης έρευνας δημιουργούνται, επίσης, τρεις διαστάσεις, όπως στο ερωτηματολόγιο Maslach Burnout Inventory, αλλά η δομή των δύο διαστάσεων, συναισθηματική εξάντληση και προσωπικά επιτεύγματα, διαφέρει από τη δομή του πρωτότυπου ερωτηματολογίου.

Στον Πίνακα 4.25, δίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης. Διαπιστώνεται ότι η αξιοπιστία και των τριών παραγόντων, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα είναι πολύ ικανοποιητική, γιατί οι τιμές του Cronbach's alpha είναι 0,911, 0,881 και 0,851, αντίστοιχα, δηλαδή βρίσκονται στο διάστημα 0,8 έως 0,95.

Πίνακας 4.13. Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης

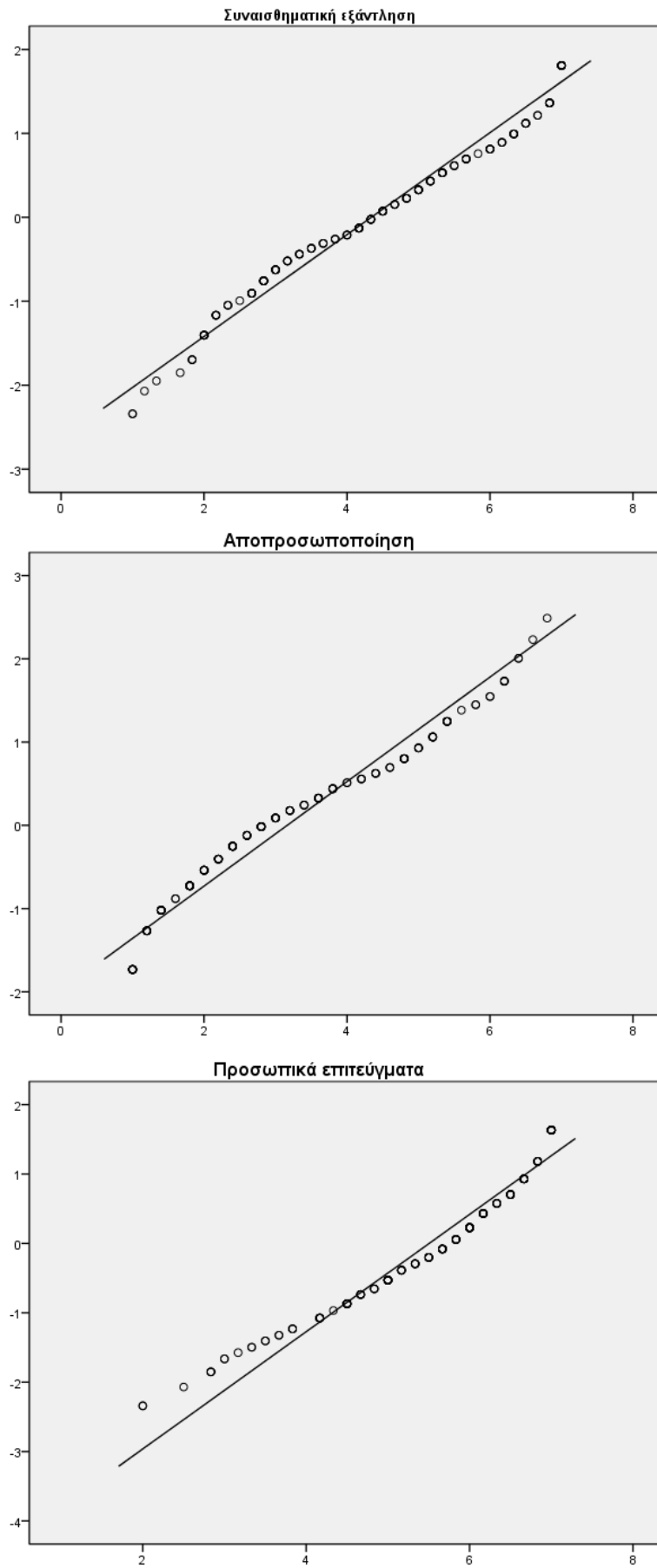
Παράγοντας και Μεταβλητές	Cronbach's Alpha
Συναισθηματική εξάντληση	0,911
Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	0,900
Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	0,897
Αισθάνομαι κουρασμένος/η όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα	0,894
Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0,878
Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	0,900
Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σε αυτή τη δουλειά	0,900
Αποπροσωποποίηση	0,881
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	0,863
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω	0,843
Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η	0,852
Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	0,845
Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους	0,876
Προσωπικά επιτεύγματα	0,852
Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου	0,841
Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)	0,810
Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους	0,829
Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους	0,819
Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά	0,837

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης, δημιουργήθηκαν τρεις κλίμακες, ως ο μέσος όρος των απαντήσεων στις προτάσεις που περιέχουν οι αντίστοιχοι παράγοντες. Στον Πίνακα 4.26, παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά αυτών των τριών κλιμάκων.

Πίνακας 4.14. Περιγραφικά στατιστικά κλιμάκων ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης

	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ριο	Διάμεσος	3ο τετ/ριο	Τυπική απόκλιση	Ελάχιστο	Μέγιστο
Συναισθηματική εξάντληση	155	4,34	3,00	4,33	5,67	1,65	1,00	7,00
Αποπροσωποποίηση	155	3,16	1,80	2,80	4,60	1,59	1,00	6,80
Προσωπικά επιτεύγματα	155	5,51	4,83	5,83	6,50	1,18	2,00	7,00

Το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης περιέχει είκοσι δύο ερωτήσεις σε επταβάθμια κλίμακα (από 1 (ποτέ) έως 7 (κάθε μέρα)). Από τον Πίνακα 4.26, προκύπτει ότι ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης είναι ίσος με 4,34 με τυπική απόκλιση 1,65. Η διάμεσος είναι ίση με 4,33 και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 2,67. Για την αποπροσωποποίηση, ο μέσος όρος είναι 3,16, μικρότερος από το μέσο όρο της συναισθηματικής εξάντλησης, με τυπική απόκλιση 1,18, ενώ η διάμεσος είναι 2,80, επίσης μικρότερη από τη διάμεσο της συναισθηματικής εξάντλησης και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 2,80. Για τα προσωπικά επιτεύγματα, ο μέσος όρος είναι 5,51, μεγαλύτερος από το μέσο όρο τόσο της συναισθηματικής εξάντλησης όσο και των προσωπικών επιτευγμάτων, με τυπική απόκλιση 1,18, ενώ η διάμεσος είναι 5,83, επίσης μεγαλύτερη από τη διάμεσο της συναισθηματικής εξάντλησης και των προσωπικών επιτευγμάτων και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ίσο με 1,67. Επομένως, σχετικά με τις προτάσεις που αφορούν στα προσωπικά επιτεύγματα, οι ερωτώμενοι τοποθετούνται προς τις κατηγορίες «μια φορά την εβδομάδα» και «μερικές φορές την εβδομάδα», για τη συναισθηματική εξάντληση προς τις κατηγορίες «μερικές φορές το μήνα» και «μια φορά την εβδομάδα», ενώ για την αποπροσωποποίηση προς τις κατηγορίες «μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο» και «μια φορά το μήνα ή λιγότερο».



Διάγραμμα 4.8. Κανονικά διάγραμμα Q-Q για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης

Από το Διάγραμμα 4.19, προκύπτει ότι τα δεδομένα των κλιμάκων συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση προσεγγίζουν ικανοποιητικά την κανονική κατανομή, σε αντίθεση με τα προσωπικά επιτεύγματα.

4.2.2 Εργασιακή εξουθένωση ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων

Στον Πίνακα 4.27 δίνονται τα περιγραφικά χαρακτηριστικά των τριών κλιμάκων, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα που δημιουργήθηκαν, ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων. Στα Διαγράμματα 4.20, 4.21, 4.22, 4.23 και 4.24 απεικονίζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των τριών διαστάσεων ως προς το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο σπουδών, τα έτη προϋπηρεσίας και την οικογενειακή κατάσταση, αντίστοιχα.

Οι τιμές των τριών κλιμάκων δεν ακολουθούν κανονική κατανομή στους άνδρες για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης. Τόσο από τον έλεγχο Mann-Whitney ($U = 2.095,5, p = 0,027 < 0,05$) όσο και από τον έλεγχο t-test με ίσες διασπορές ($F = 0,690, p = 0,408 > 0,05$), διαπιστώνεται ότι υπάρχει διαφορά στις τιμές της αποπροσωποποίησης ως προς το φύλο ($t(153) = 2,334, p = 0,021 < 0,05$) και επιπλέον, από τον Πίνακα 4.27 προκύπτει ότι οι τιμές του μέσου όρου και της διαμέσου των ανδρών για την αποπροσωποποίηση είναι μεγαλύτερες από τις τιμές του μέσου όρου και της διαμέσου των γυναικών. Ακόμη, για τη συναισθηματική εξάντληση και τα προσωπικά επιτεύγματα, και από τους δύο ελέγχους, Mann-Whitney ($U = 2.542,0$ με $p = 0,606 > 0,05, U = 2,615,5$ με $p = 0,812 > 0,05$, αντίστοιχα) και t-test με ίσες διασπορές ($F = 1,982$ με $p = 0,161 > 0,05, F = 0,580$ με $p = 0,448 > 0,05$, αντίστοιχα), δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς το φύλο των ερωτηθέντων ($t(153) = 0,613$ με $p = 0,541 > 0,05, t(153) = 0,390$ με $p = 0,697 > 0,05$, αντίστοιχα).

Οι τιμές των κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές, εκτός από την αποπροσωποποίηση στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 55 και τα προσωπικά επιτεύγματα σε όλες τις ηλικιακές ομάδες. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ($F(2, 152) = 1,040$ με $p = 0,356 > 0,05, F(2, 152) = 0,908$ με $p = 0,405 > 0,05$ και $F(2, 152) = 0,001$ με $p = 0,999 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής

εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ως προς την ηλικία ($F(2, 152) = 2,109$ με $p = 0,125 > 0,05$, $F(2, 152) = 0,961$ με $p = 0,385 > 0,05$ και $F(2, 152) = 0,537$ με $p = 0,586 > 0,05$, αντίστοιχα).

Οι τιμές των κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σε όλες τις κατηγορίες του επιπέδου σπουδών, εκτός της αποπροσωποποίησης και των προσωπικών επιτευγμάτων για τους πτυχιούχους ΑΕΙ/ΤΕΙ και τους κατόχους μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σποδών. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη συνεχή δέσμευση ($F(2, 148) = 1,084$ με $p = 0,341 > 0,05$, $F(2, 148) = 0,172$ με $p = 0,842 > 0,05$ και $F(2, 148) = 1,892$ με $p = 0,154 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ως προς το επίπεδο σπουδών ($F(2, 148) = 0,499$ με $p = 0,608 > 0,05$, $F(2, 148) = 0,291$ με $p = 0,748 > 0,05$ και $F(2, 148) = 0,055$ με $p = 0,946 > 0,05$, αντίστοιχα).

Οι τιμές των κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σε όλες τις κατηγορίες των ετών προϋπηρεσίας, εκτός από τις τιμές της συναισθηματικής εξάντλησης για όσους έχουν προϋπηρεσία 21 έτη και άνω, της αποπροσωποποίησης για όσους έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη, 6 έως και 10 έτη, 16 έως και 20 έτη και 21 έτη και άνω και των προσωπικών επιτευγμάτων για όσους έχουν προϋπηρεσία 11 έως και 15 έτη και 21 έτη και άνω. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ($F(4, 150) = 0,697$ με $p = 0,595 > 0,05$, $F(4, 150) = 1,347$ με $p = 0,255 > 0,05$ και $F(4, 150) = 0,265$ με $p = 0,900 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ως προς τα έτη προϋπηρεσίας ($F(4, 150) = 0,161$ με $p = 0,330 > 0,05$, $F(4, 150) = 0,586$ με $p = 0,673 > 0,05$ και $F(4, 150) = 0,454$ με $p = 0,769 > 0,05$, αντίστοιχα).

Οι τιμές των κλιμάκων ακολουθούν κανονική κατανομή για όλες τις μεταβλητές σε όλες τις κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης, εκτός από τις τιμές της συναισθηματικής εξάντλησης για τους έγγαμους/ες, της αποπροσωποποίησης για τους άγαμους/ες και τους έγγαμους/ες και των προσωπικών επιτευγμάτων για τους έγγαμους/ες. Επιπλέον, υφίσταται ομοιογένεια διασπορών για όλες τις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης,

συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα ($F(2, 149) = 2,536$ με $p = 0,083 > 0,05$, $F(2, 149) = 2,485$ με $p = 0,087 > 0,05$ και $F(2, 149) = 1,870$ με $p = 0,158 > 0,05$, αντίστοιχα). Από τον έλεγχο της ανάλυσης διασποράς μ' έναν παράγοντα, προέκυψε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τα προσωπικά επιτεύγματα ως προς την οικογενειακή κατάσταση ($F(2, 149) = 0,218$ με $p = 0,804 > 0,05$, $F(2, 149) = 0,715$ με $p = 0,491 > 0,05$ και $F(2, 149) = 2,335$ με $p = 0,100 > 0,05$, αντίστοιχα).

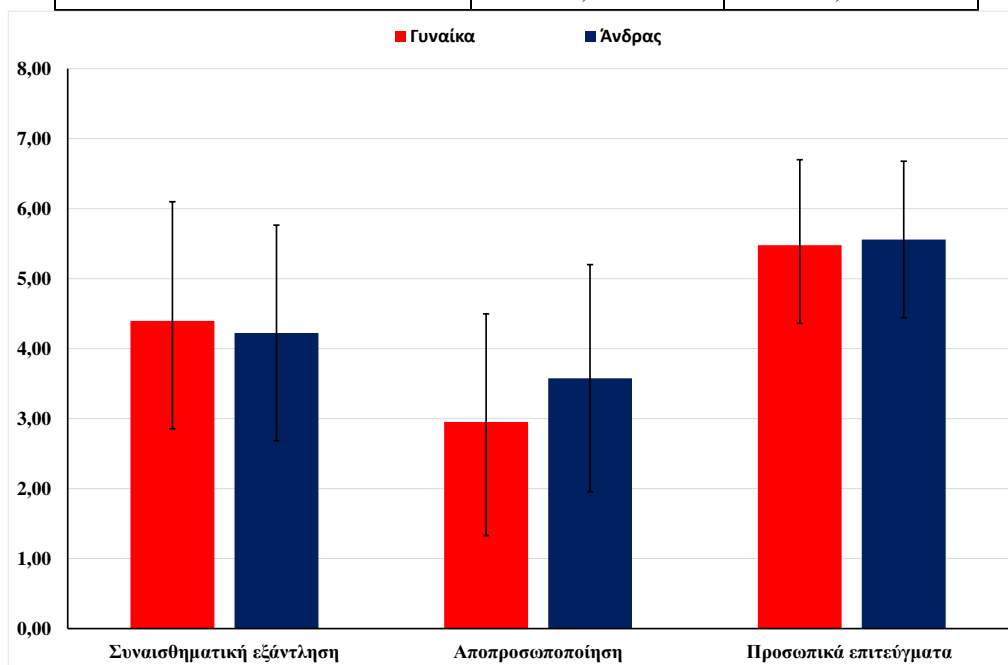
Όσον αφορά την ύπαρξη σχέσης της συναισθηματικής εξάντλησης, της αποπροσωποποίησης και των προσωπικών επιτευγμάτων με τον αριθμό παιδιών διαπιστώθηκε, από την ανάλυση συσχέτισης που πραγματοποιήθηκε, ότι δεν υπάρχει (Πίνακας 4.28).

Πίνακας 4.15. Περιγραφικά στατιστικά διαστάσεων ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης ως προς τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

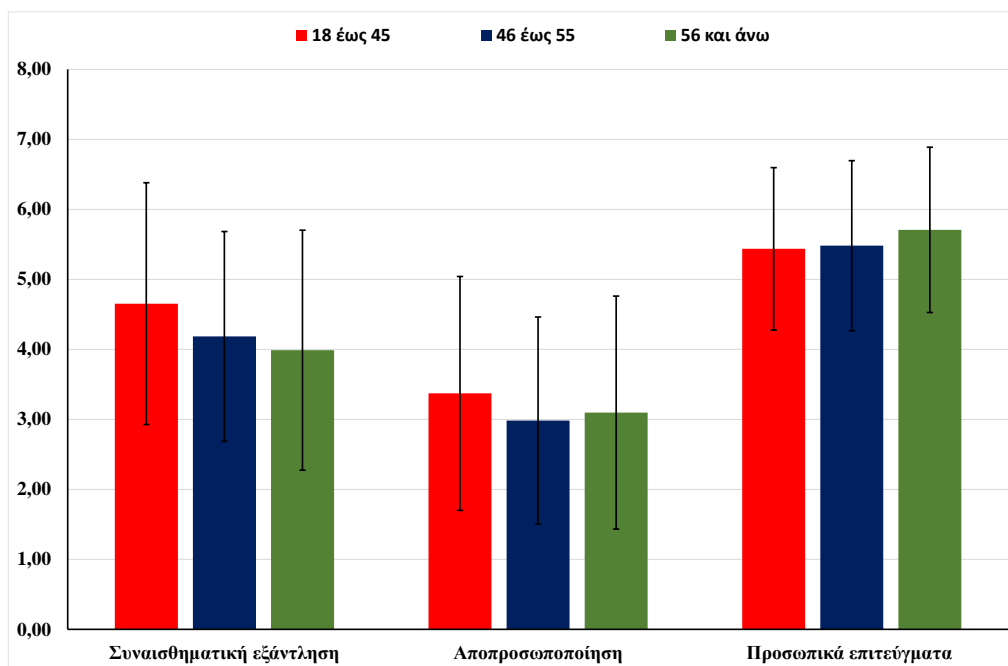
Μεταβλητή	Κατηγορίες	Συναισθηματική εξάντληση						Αποπροσωποποίηση						Προσωπικά επιτεύγματα					
		n	Μέσος όρος	1ο τετ/ριο	Διάμεσος	3ο τετ/ριο	Τυπική απόκλιση	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ριο	Διάμεσος	3ο τετ/ριο	Τυπική απόκλιση	n	Μέσος όρος	1ο τετ/ριο	Διάμεσος	3ο τεταρτημόριο	Τυπική απόκλιση
Φύλο	Γυναίκα	103	4,40	2,83	4,33	6,00	1,70	103	2,95	1,80	2,60	3,80	1,54	103	5,48	4,67	5,83	6,50	1,22
	Άνδρας	52	4,22	3,00	4,42	5,25	1,54	52	3,58	2,10	3,60	4,90	1,62	52	5,56	5,00	5,75	6,42	1,12
	Σύνολο	155	4,34	3,00	4,33	5,67	1,65	155	3,16	1,80	2,80	4,60	1,59	155	5,51	4,83	5,83	6,50	1,18
Ηλικία	18 έως 45	63	4,65	3,00	4,67	6,33	1,73	63	3,37	2,00	3,00	4,80	1,67	63	5,44	4,67	5,83	6,33	1,16
	46 έως 55	63	4,19	3,00	4,17	5,33	1,50	63	2,98	1,80	2,60	4,00	1,48	63	5,48	5,00	5,67	6,50	1,22
	56 και άνω	29	3,99	2,67	4,00	5,17	1,71	29	3,10	1,80	3,00	3,80	1,66	29	5,71	5,17	6,00	6,67	1,18
	Σύνολο	155	4,34	3,00	4,33	5,67	1,65	155	3,16	1,80	2,80	4,60	1,59	155	5,51	4,83	5,83	6,50	1,18
Επίπεδο σπουδών	Γυμνάσιο/Λύκειο	20	4,60	3,58	5,00	5,58	1,35	20	3,39	2,10	3,40	4,40	1,60	20	5,48	5,00	5,50	6,08	0,97
	ΑΕΙ/ΤΕΙ	81	4,22	2,83	4,17	5,33	1,67	81	3,19	1,80	2,80	4,80	1,65	81	5,48	4,67	5,83	6,50	1,28
	Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό	50	4,40	2,83	4,50	5,67	1,71	50	3,07	1,80	2,60	4,40	1,55	50	5,55	4,67	5,67	6,50	1,11
	Σύνολο	151	4,33	3,00	4,33	5,67	1,64	151	3,17	1,80	2,80	4,60	1,60	151	5,50	4,83	5,83	6,50	1,18
Χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ	1 έως και 5	14	4,42	3,50	4,33	5,17	1,49	14	2,74	1,40	2,30	4,00	1,50	14	5,90	5,50	6,17	6,67	1,02
	6 έως και 10	24	4,88	3,67	5,00	6,33	1,74	24	3,45	1,80	3,50	5,00	1,86	24	5,40	4,67	5,25	6,42	1,21
	11 έως και 15	44	4,44	3,08	4,42	5,58	1,65	44	3,28	2,00	3,10	4,40	1,58	44	5,49	4,58	5,75	6,50	1,20
	16 έως και 20	26	4,03	2,83	3,83	5,17	1,44	26	3,18	2,00	2,40	4,80	1,66	26	5,46	4,83	5,75	6,17	1,10
	21 και άνω	47	4,11	2,50	4,00	5,67	1,73	47	3,02	1,80	2,80	3,80	1,47	47	5,48	5,00	5,83	6,50	1,27
	Σύνολο	155	4,34	3,00	4,33	5,67	1,65	155	3,16	1,80	2,80	4,60	1,59	155	5,51	4,83	5,83	6,50	1,18
Οικογενειακή Κατάσταση	Άγαμος/η	25	4,49	3,17	4,50	6,00	1,79	25	3,48	1,80	3,00	5,20	1,85	25	5,06	3,83	4,83	6,33	1,39
	Έγγαμος/η	114	4,33	2,83	4,33	5,67	1,68	114	3,12	1,80	2,80	4,20	1,57	114	5,62	5,00	5,83	6,50	1,12
	Διαζευγμένος/η	13	4,12	3,33	4,00	4,67	1,10	13	2,89	2,00	2,60	3,80	1,33	13	5,44	4,83	5,67	6,17	1,24
	Σύνολο	152	4,34	3,00	4,33	5,67	1,65	152	3,16	1,80	2,80	4,50	1,60	152	5,51	4,83	5,83	6,50	1,19

Πίνακας 4.16. Συντελεστές συσχέτισης των διαστάσεων του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης και της μεταβλητής «αριθμός παιδιών»

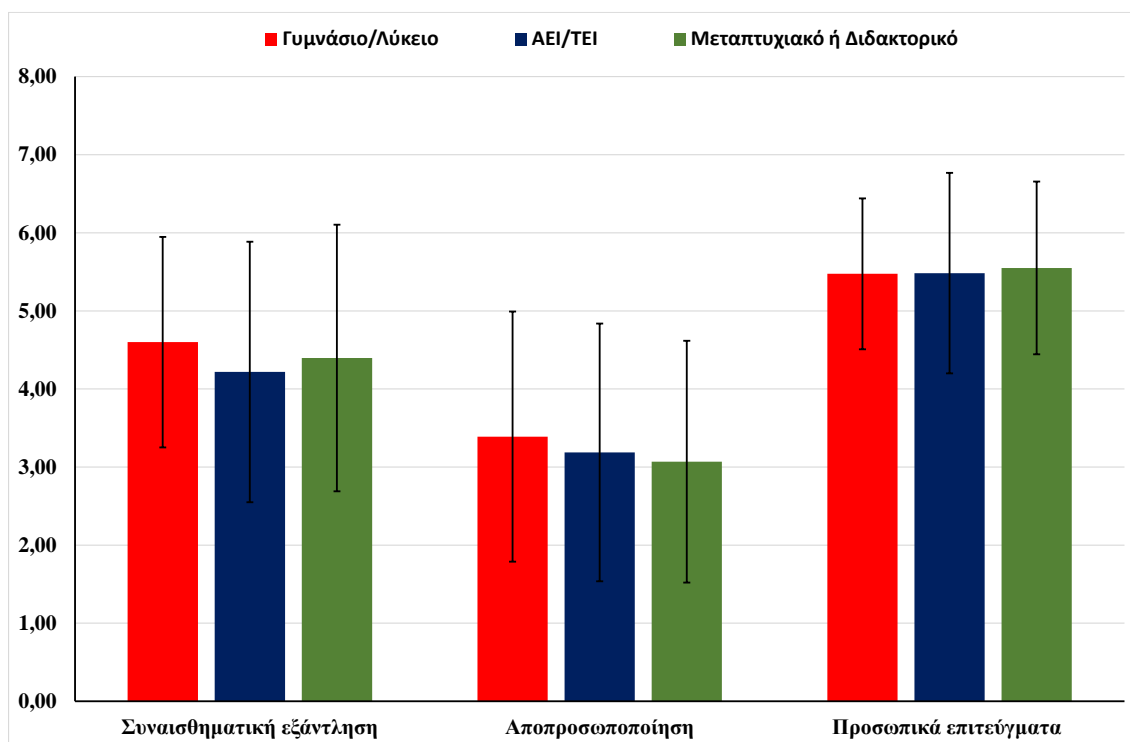
Μεταβλητή	Αριθμός παιδιών	
	Pearson	Spearman
Συναισθηματική εξάντληση	-0,033	-0,041
Αποπροσωποποίηση	-0,046	-0,041
Προσωπικά επιτεύγματα	0,128	0,137



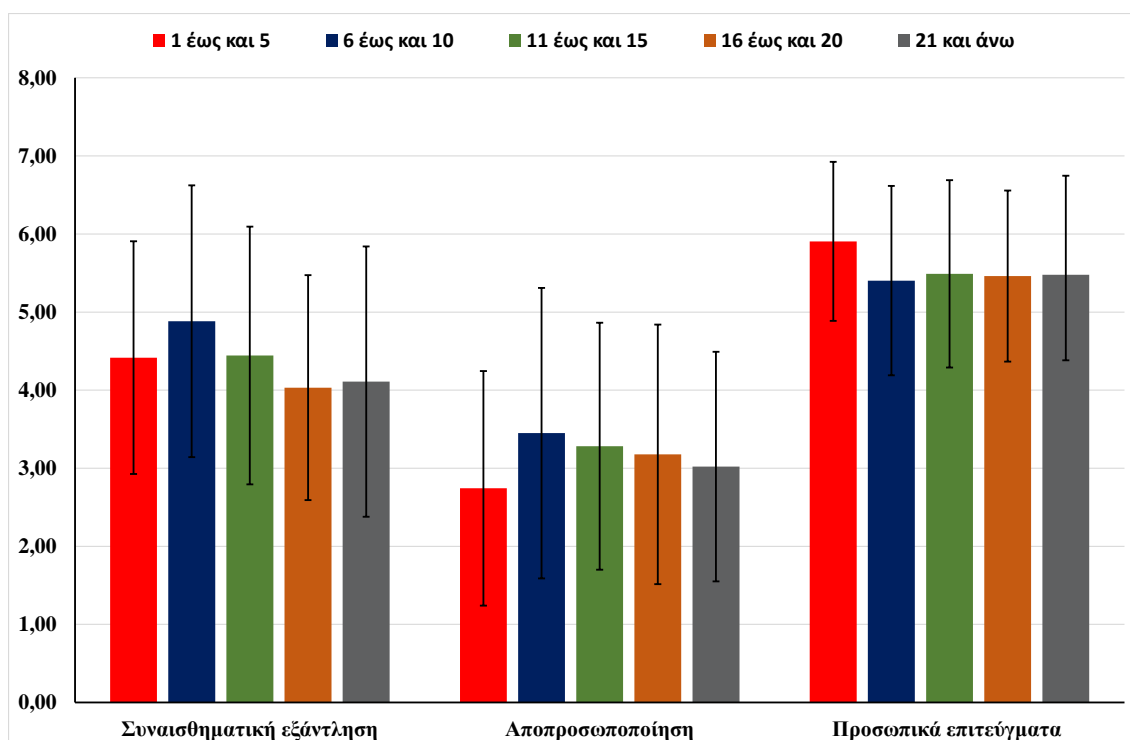
Διάγραμμα 4.9. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς το φύλο



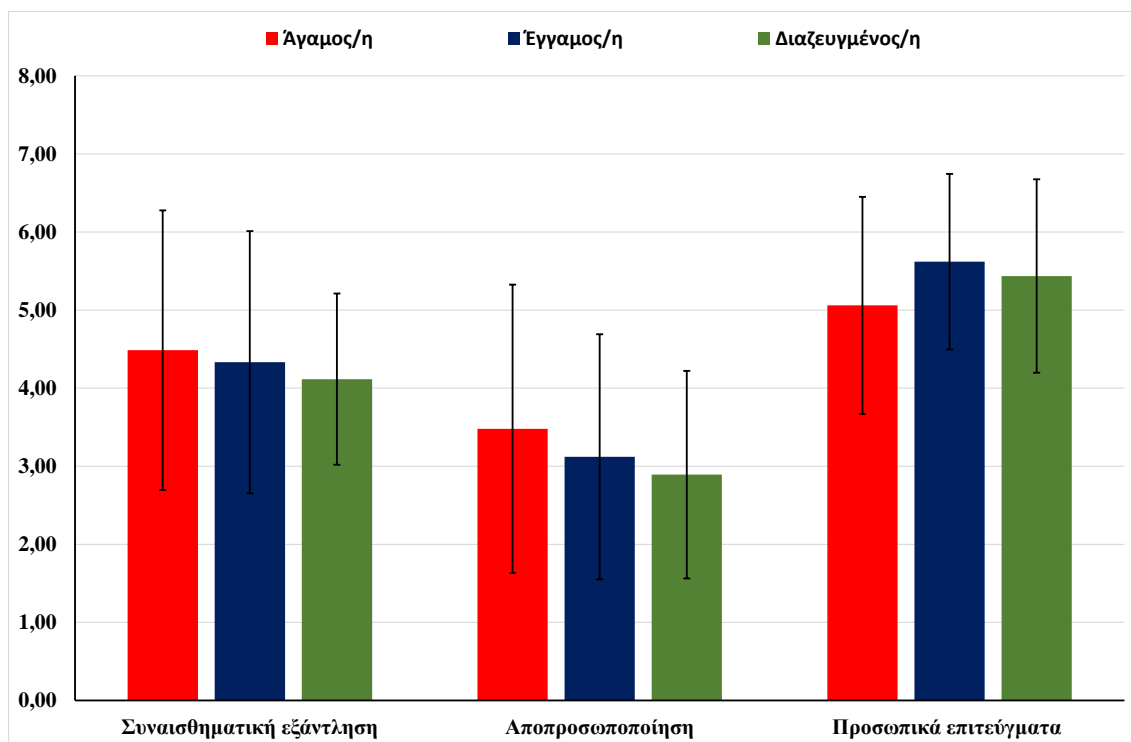
Διάγραμμα 4.10. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς την ηλικία



Διάγραμμα 4.11. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς το επίπεδο σπουδών



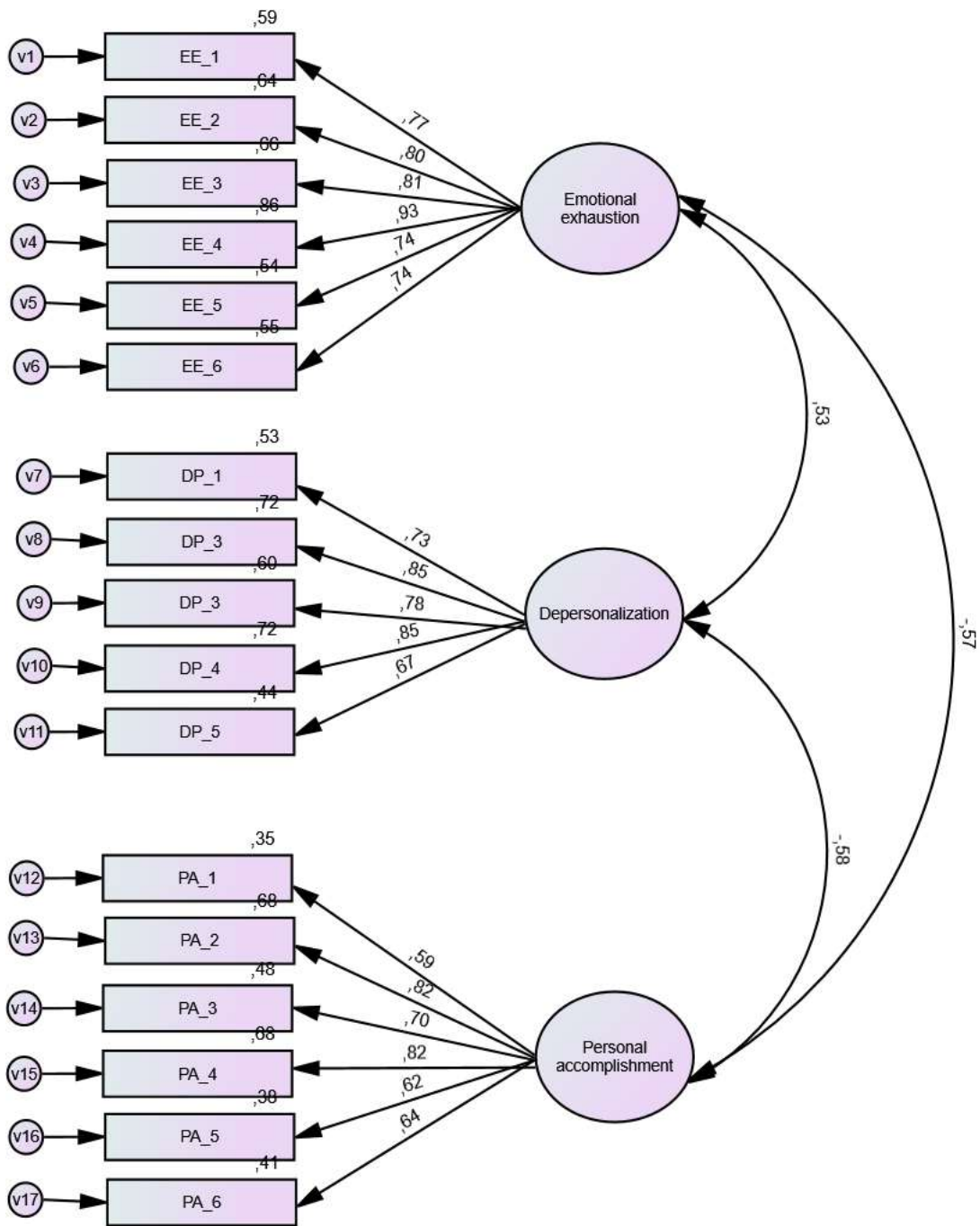
Διάγραμμα 4.12. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς τα έτη προϋπηρεσίας



Διάγραμμα 4.13. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και προσωπικών επιτευγμάτων ως προς την οικογενειακή κατάσταση

4.2.3 Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης

Στο Διάγραμμα 4.25, απεικονίζεται το μοντέλο της επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης, όπως αυτό διαμορφώθηκε από την αντίστοιχη διερευνητική ανάλυση παραγόντων. Οι τιμές των δύο εκ των τριών κλιμάκων (συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση) προσεγγίζουν ικανοποιητικά την κανονική κατανομή, με συνέπεια να χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της μέγιστης πιθανοφάνειας (Διάγραμμα 4.19). Οι συντελεστές που φαίνονται στο Διάγραμμα είναι τα τετράγωνα των συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης, που υποδεικνύουν το ποσοστό της διακύμανσης, το οποίο ερμηνεύεται από την κάθε μεταβλητή της κλίμακας στην οποία ανήκει και οι επιβαρύνσεις των μεταβλητών σε κάθε κλίμακα. Διαπιστώνεται ότι επιβαρύνσεις όλων των παραγόντων είναι μεγαλύτερες του 0,5.



Διάγραμμα 4.14. Δομή μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης

Οι μεταβλητές EE_1–EE_6, DP_1–DP_5 και PA_1–PA_6, είναι οι έξι μεταβλητές της συναισθηματικής εξάντλησης, οι πέντε μεταβλητές για τα προσωπικά επιτεύγματα και οι έξι μεταβλητές της αποπροσωποποίησης, δηλαδή:

- EE_1: Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου.
- EE_2: Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας.

- EE_3: Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα.
- EE_4: Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου.
- EE_5: Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου.
- EE_6: Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά.
- DP_1: Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους.
- DP_2: Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω.
- DP_3: Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η.
- DP_4: Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους.
- DP_5: Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους.
- PP_1: Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου.
- PP_2: Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα).
- PP_3: Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους.
- PP_4: Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους.
- PP_5: Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά.
- PP_6: Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου.

Ο Πίνακας 4.29 περιέχει τις τιμές των συντελεστών συσχέτισης μεταξύ των τριών παραγόντων του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης. Προκύπτει ότι οι τιμές των συντελεστών είναι περίπου ίσες, υποδεικνύοντας μέτρια συσχέτιση. Αξίζει να αναφερθεί ότι το πρόσημο των συντελεστών συσχέτισης της αποπροσωποποίησης με τη συναισθηματική εξάντληση και της αποπροσωποποίησης με τα προσωπικά επιτεύγματα είναι αρνητικό, υποδηλώνοντας αρνητική συσχέτιση.

Πίνακας 4.17. Συντελεστές συσχέτισης μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης

	Συναισθηματική εξάντληση	Προσωπικά επιτεύγματα	Αποπροσωποποίηση
Συναισθηματική εξάντληση		0,526	-0,572
Προσωπικά επιτεύγματα			-0,584
Αποπροσωποποίηση			

Στον επόμενο Πίνακα παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι δείκτες καλής προσαρμογής, ενώ στην τελευταία στήλη δίνονται τα ελάχιστα επιτρεπτά όριά τους (Hu & Bentler, 1999).

Πίνακας 4.18. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης

Δείκτης	Τιμή	Επιτρεπτό όριο
χ^2	309,792	
Βαθμοί ελευθερίας	116	
χ^2/df	2,671	≤ 3
<i>p</i> value	< 0,001	> 0,05
RMSEA	0,104	$\leq 0,08$
GFI	0,811	$\geq 0,9$
AGFI	0,751	$\geq 0,9$
CFI	0,881	$\geq 0,9$
TLI	0,860	$\geq 0,9$

Από τον Πίνακα 4.30, προκύπτει ότι η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα δεν είναι πολύ ικανοποιητική, γιατί οι τιμές σχεδόν όλων των δεικτών είναι εκτός του επιτρεπτού ορίου, εκτός του δείκτη χ^2/df και οριακά των CFI και TLI.

4.2.4 Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων είναι παρόμοια με αυτή της ενότητας «Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης». Στον Πίνακα 4.31 δίνονται οι τιμές των επιβαρύνσεων των μεταβλητών σε κάθε παράγοντα, τα τετράγωνα των συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης, η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής κάθε παράγοντα και οι τιμές του δείκτη AVE για κάθε παράγοντα. Οι επιβαρύνσεις όλων των μεταβλητών είναι μεγαλύτερες του 0,5 και, επιπλέον, οι επιβαρύνσεις 12 εκ των 17 μεταβλητών είναι μεγαλύτερες του 0,7 (Hair et al., 2006), ενώ μιας μεταβλητής, της «Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)» είναι περίπου ίση με 0,7 (0,695).

Οι τιμές της εγκυρότητας εννοιολογικής κατασκευής είναι ίσες με 0,914, 0,883 και 0,853 για τους παράγοντες συναισθηματική εξάντληση, προσωπικά επιτεύγματα και αποπροσωποποίηση, αντίστοιχα, πολύ μεγαλύτερες του 0,7 ([Raykov, 1998](#)). Οι τιμές των δεικτών AVE για τους παράγοντες συναισθηματική εξάντληση και προσωπικά επιτεύγματα είναι ίσες με 0,641 και 0,604, μεγαλύτερες της τιμής 0,5, ενώ για την αποπροσωποποίηση είναι ίση με 0,495, δηλαδή πλησιάζει αρκετά στο ελάχιστο επιτρεπτό όριο ([Fornell & Larcker, 1981](#)). Επομένως, η συγκλίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης είναι πολύ ικανοποιητική. Επιπλέον (Πίνακας 4.32), οι τιμές των δεικτών AVE είναι μεγαλύτερες από τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης ([Fornell & Larcker, 1981](#)), με συνέπεια να υφίσταται διακρίνουσα εγκυρότητα για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης ([Fornell & Larcker, 1981](#)).

Πίνακας 4.19. Παράμετροι μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης

Μεταβλητή	Επιβαρύνσεις μεταβλητών	Τετράγωνα συντελεστών πολλαπλής συσχέτισης	Εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής	AVE
Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	0,768	0,590	0,914	0,641
Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	0,802	0,644		
Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα	0,811	0,658		
Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	0,928	0,861		
Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	0,738	0,545		
Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά	0,741	0,549		
Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	0,727	0,529	0,883	0,604
Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω	0,851	0,725		
Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η	0,775	0,601		
Στην ουσία δε με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναλλασσόμενους	0,851	0,724		
Νομίζω ότι μερικοί από τους συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους	0,666	0,444		
Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου	0,822	0,676		
Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)	0,695	0,484	0,853	0,495
Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους	0,822	0,676		
Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση, επειδή ήρθα σ' επαφή με τους συναλλασσόμενους	0,620	0,384		
Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά	0,638	0,407		
Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	0,589	0,346		

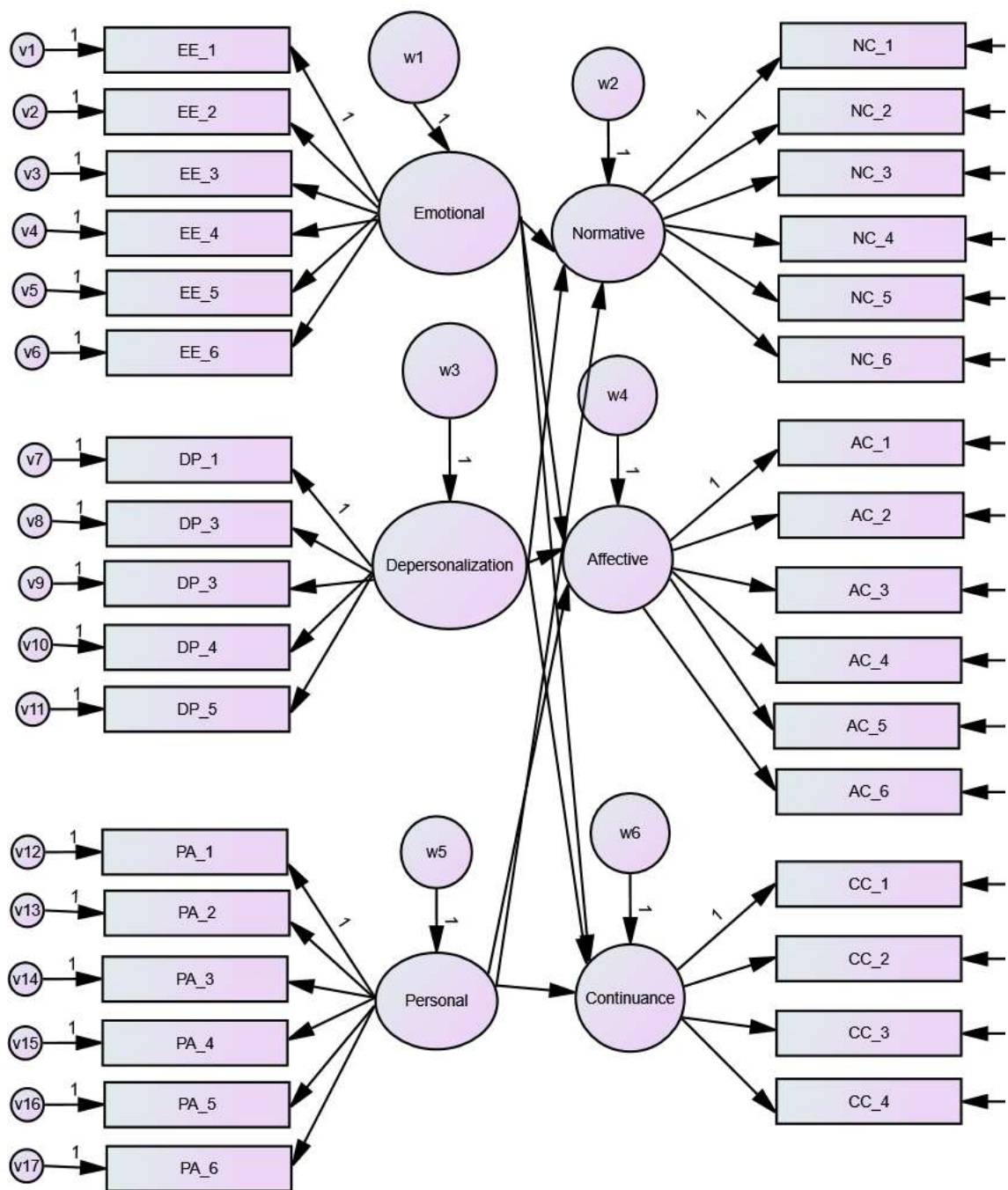
Πίνακας 4.20. Σύγκριση των τιμών των δεικτών AVE με τα τετράγωνα των συντελεστών συσχέτισης του μοντέλου επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης

	Συναισθηματική εξάντληση	Αποπροσωποποίηση	Προσωπικά επιτεύγματα
Συναισθηματική εξάντληση	0,641		
Αποπροσωποποίηση	0,277	0,604	
Προσωπικά επιτεύγματα	0,327	0,341	0,495

4.3 Μοντέλο δομικών εξισώσεων

Στις ενότητες «Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης» και «Διερευνητική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης», χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική παραγοντική ανάλυση για τα δύο ερωτηματολόγια και η ανάλυση αξιοπιστίας, ενώ στις ενότητες «Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης» και «Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης» τα μοντέλα της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης επικυρώθηκαν με τη χρήση της επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης, ενώ πραγματοποιήθηκαν και οι απαραίτητες δοκιμασίες για την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των δύο ερωτηματολογίων. Σε αυτή την ενότητα το ενδιαφέρον εστιάζεται στην εύρεση των σχέσεων των διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης. Για το σκοπό αυτό, θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική των μοντέλων δομικών εξισώσεων, ώστε να διερευνηθεί αν και σε ποιο βαθμό οι τρεις διαστάσεις εργασιακής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα) επιδρούν στις τρεις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης (κανονιστική, συναισθηματική και συνεχή δέσμευση).

Στο Διάγραμμα 4.26 απεικονίζεται το μοντέλο δομικών εξισώσεων. Οι συντομογραφίες των μεταβλητών που χρησιμοποιούνται στο μοντέλο SEM περιγράφονται στις ενότητες «Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο οργανωσιακής δέσμευσης» και «Επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για το ερωτηματολόγιο εργασιακής εξουθένωσης». Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το γενικευμένο μοντέλο ελαχίστων τετραγώνων και η μέθοδος bootstrap resampling method με μέγεθος υπόδειγματος 5.000.



Διάγραμμα 4.15. Δομή μοντέλου δομικών εξισώσεων

Στον Πίνακα 4.33 παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι δείκτες καλής προσαρμογής, ενώ στην τελευταία στήλη δίνονται τα ελάχιστα επιτρεπτά όριά τους (Hu & Bentler, 1999). Παρατηρείται ότι, οι τιμές των δεικτών GFI, AGFI, CFI και TLI είναι μικρότερες του επιτρεπτού ορίου, ενώ οι τιμές του του RMSEA και του X^2/df είναι αρκετά μικρότερες των επιτρεπτόν ορίων, υποδηλώνοντας σχετικά καλή προσαρμογή του μοντέλου.

Πίνακας 4.21. Δείκτες καλής προσαρμογής μοντέλου δομικών εξισώσεων

Δείκτης	Τιμή	Επιτρεπτό όριο
X^2	639,968	

Βαθμοί ελευθερίας	486	
χ^2/df	1,317	≤ 3
p value	$< 0,001$	$> 0,05$
RMSEA	0,045	$\leq 0,08$
GFI	0,748	$\geq 0,9$
AGFI	0,709	$\geq 0,9$
CFI	0,510	$\geq 0,9$
TLI	0,467	$\geq 0,9$

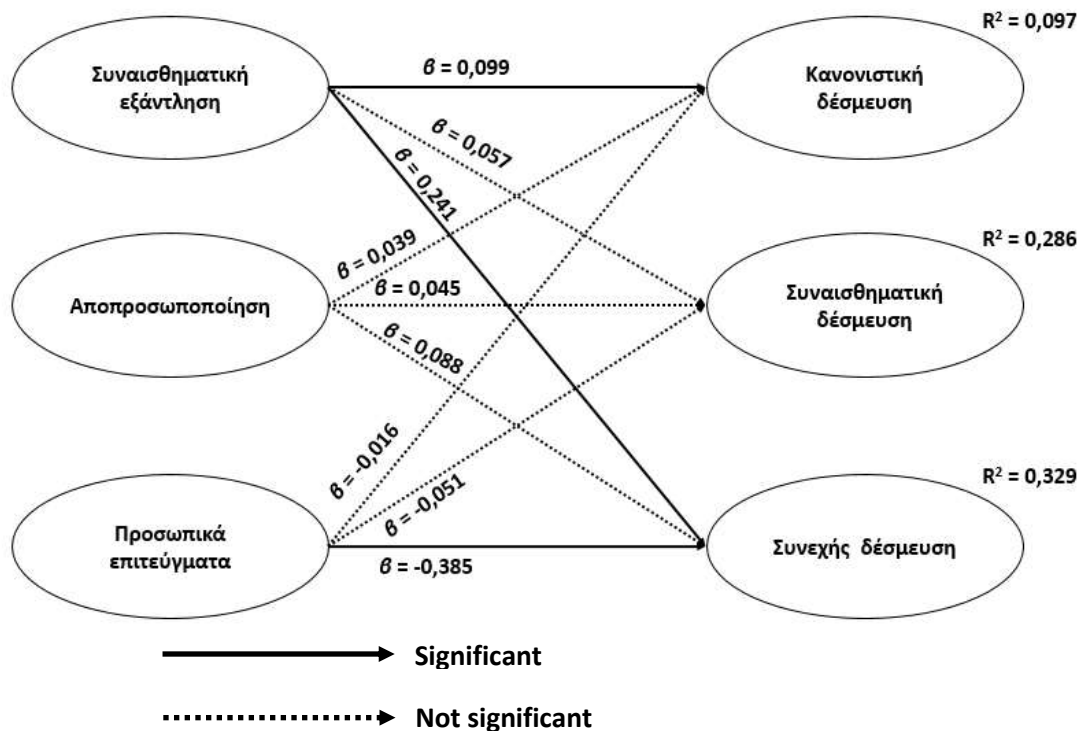
Στον Πίνακα 4.34 και στο Διάγραμμα 4.27 δίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης. Διαπιστώνεται ότι:

- Η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με την κανονιστική δέσμευση ($\beta = -0,099, p = 0,048 < 0,05$).
- Η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται θετικά με τη συνεχή δέσμευση ($\beta = 0,241, p = 0,008 < 0,05$).
- Τα προσωπικά επιτεύγματα συσχετίζονται αρνητικά με τη συνεχή δέσμευση ($\beta = -0,385, p = 0,0013 < 0,05$).
- Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης και συναισθηματικής δέσμευσης, αποπροσωποποίησης και κανονιστικής δέσμευσης, αποπροσωποποίησης και συναισθηματικής δέσμευσης, αποπροσωποποίησης και συνεχούς δέσμευσης, προσωπικών επιτευγμάτων και κανονιστικής δέσμευσης και προσωπικών επιτευγμάτων και συναισθηματικής δέσμευσης.

Πίνακας 4.22. Συντελεστές μοντέλου δομικών εξισώσεων

Διαστάσεις εργασιακής εξουθένωσης	Διαστάσεις οργανωσιακής δέσμευσης	Τιμή	S.E.	C.R.	p value
Συναισθηματική εξάντληση	Κανονιστική	0,099	0,051	1,932	0,043
Συναισθηματική εξάντληση	Συναισθηματική	0,057	0,040	1,430	0,153
Συναισθηματική εξάντληση	Συνεχής δέσμευση	0,241	0,091	2,652	0,008
Αποπροσωποποίηση	Κανονιστική	0,039	0,040	0,988	0,323
Αποπροσωποποίηση	Συναισθηματική	0,045	0,031	1,431	0,152
Αποπροσωποποίηση	Συνεχής δέσμευση	0,088	0,083	1,068	0,286
Προσωπικά επιτεύγματα	Κανονιστική	-0,016	0,050	-0,331	0,741
Προσωπικά επιτεύγματα	Συναισθηματική	-0,051	0,038	-1,338	0,181
Προσωπικά επιτεύγματα	Συνεχής δέσμευση	-0,385	0,121	-3,187	0,001

Συντομογραφίες: C.R.: critical ratio (κρίσιμη αναλογία), S.E.: standard error (τυπικό σφάλμα)



Διάγραμμα 4.16. Αποτελέσματα μοντέλου δομικών εξισώσεων

5. Κεφάλαιο 5ο. Συζήτηση – συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνηθούν οι παράγοντες (δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά) που επηρεάζουν την εργασιακή εξουθένωση και την οργανωσιακή δέσμευση των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ, αλλά και αν υπάρχει σχέση μεταξύ των τριών διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης. Στα πλαίσια αυτά ελέγχθηκε η αξιοπιστία και εγκυρότητα των χρησιμοποιηθέντων ερωτηματολογίων.

Για την οργανωσιακή δέσμευση χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των [Allen & Meyer \(1990\)](#) και μέσω της διερευνητικής και επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων ελέγχθηκε αν προκύπτουν οι τρεις διαστάσεις, συναισθηματική δέσμευση, συνεχής δέσμευση και κανονιστική δέσμευση, οι οποίες περιέχουν από οκτώ ερωτήσεις η κάθε μία. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι δημιουργούνται τρεις διαστάσεις, όμως η δομή των διαστάσεων διαφέρει από το πρωτότυπο ερωτηματολόγιο. Αναλυτικότερα, από τη διάσταση της συναισθηματικής δέσμευσης, η οποία περιέχει οκτώ προτάσεις, δε λήφθηκαν υπόψη οι δύο προτάσεις «Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα του οργανισμού αυτού είναι και δικά μου προβλήματα» και «Νομίζω δε θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα». Από τη διάσταση της συνεχούς δέσμευσης, η οποία περιέχει οκτώ προτάσεις, δε λήφθηκαν υπόψη οι δύο προτάσεις «Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό», και «Αυτή τη στιγμή, το να παραμείνω στον οργανισμό που εργάζομαι είναι τόσο θέμα ανάγκης όσο και επιθυμίας», ενώ από τη διάσταση της κανονιστικής δέσμευσης, η οποία περιέχει οκτώ ερωτήσεις, δε λήφθηκαν υπόψη οι τρεις προτάσεις «Θα μου στοίχιζε ιδιαίτερα, εάν άφηνα τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα», «Πιστεύω ότι πλέον είναι συχνό φαινόμενο οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν από οργανισμό σε οργανισμό» και «Νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται». Τα αποτελέσματα της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων ήταν πολύ ικανοποιητικά, η αξιοπιστία των τριών παραγόντων που προέκυψαν ήταν πολύ ικανοποιητική για την κανονιστική και συναισθηματική δέσμευση, ενώ ήταν ικανοποιητικά για τη συνεχή δέσμευση. Τα αποτελέσματα της επιβεβαιωτικής ανάλυσης παραγόντων για την προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα δεν ήταν πολύ ικανοποιητικά. Η συγκλίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου ήταν

επαρκής, ενώ επιβεβαιώθηκε ότι υπάρχει διακριτική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου οργανωσιακής δέσμευσης.

Όσον αφορά τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος των ανδρών είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των γυναικών στις διαστάσεις της κανονιστικής και συναισθηματικής δέσμευσης, ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι μεγαλύτερος στη διάσταση της συνεχούς δέσμευσης. Από την επαγωγική στατιστική ανάλυση προέκυψε ότι οι παραπάνω διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές για τις διαστάσεις της συναισθηματικής και συνεχούς δέσμευσης, ενώ η διαφορά είναι στατιστικά σημαντική για την κανονιστική δέσμευση. Όπως αναφέρεται σε διεθνείς μελέτες (ενότητα «Η σχέση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών με την οργανωσιακή δέσμευση»), τα ευρήματα των μελετών σχετικά με την επίδραση του φύλου στην οργανωσιακή δέσμευση είναι διαφορετικά και αλληλοσυγκρουόμενα, με κάποιους ερευνητές να υποστηρίζουν ότι τα επίπεδα της οργανωσιακής δέσμευσης είναι υψηλότερα στους άνδρες και άλλους ότι είναι υψηλότερα στις γυναίκες.

Σχετικά με τη σχέση της ηλικίας και οργανωσιακής δέσμευσης, σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική ανάλυση, ο μέσος όρος όλων των διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης, για τους ερωτώμενους της ηλικιακής ομάδας 56 και άνω είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ερωτώμενων της ηλικιακής ομάδας 46 έως 55 έτη, ο οποίος είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ερωτώμενων της ηλικιακής ομάδας 18 έως 45 έτη, επιβεβαιώνοντας ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ ηλικίας και οργανωσιακής δέσμευσης. Να σημειωθεί ότι μόνο στη διάσταση της κανονιστικής δέσμευσης, οι παραπάνω διαφορές ήταν στατιστικά σημαντικές. Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι η σχέση ηλικίας και οργανωσιακής δέσμευσης αναμένεται να είναι θετική, ασθενής, και σε μερικές περιπτώσεις, στατιστικά σημαντική ([Brimeyer, Perrucci & Wadsworth, 2010](#); [Meyer et al., 2002](#)). Επομένως, τα αποτελέσματα της μελέτης είναι σύμφωνα με τη βιβλιογραφία.

Ο μέσος όρος της κανονιστικής δέσμευσης όσων έχουν απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος, ο οποίος είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ. Ακόμη, ο μέσος όρος της συναισθηματικής δέσμευσης όσων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου. Ο μέσος όρος της συνεχούς δέσμευσης όσων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου, ο οποίος είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο

όσων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος. Επομένως, δεν προέκυψε κάποια ξεκάθαρη σχέση των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης και του επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων. Από την επαγωγική στατιστική ανάλυση διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος της συνεχούς δέσμευσης όσων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος. Στις μελέτες των ([Joiner & Bakalis, 2006](#); [Mathieu & Hamel, 1989](#); [Mathieu & Zajac \(1990\)](#); [Salami, 2008](#); [Steers \(1977\)](#)) αναφέρεται ότι, το επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται αρνητικά με την οργανωσιακή δέσμευση και αναμένεται οι εργαζόμενοι με υψηλό επίπεδο σπουδών να έχουν μικρότερη δέσμευση. Τα αποτελέσματα της παρούσης εργασίας δεν επιβεβαιώνουν σε μεγάλο βαθμό όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία.

Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, παρατηρήθηκε ότι ο μέσος όρος της κανονιστικής και της συνεχούς δέσμευσης είναι μεγαλύτερος σε όσους έχουν περισσότερα έτη προϋπηρεσίας, ενώ ο μέσος όρος της συναισθηματικής δέσμευσης είναι μικρότερος σε όσους έχουν προϋπηρεσία 6 έως και 10 έτη, ακολουθεί ο μέσος όρος όσων έχουν προϋπηρεσία 16 έως και 20 έτη και 21 έτη και άνω και έπεται ο μέσος όρος όσων έχουν προϋπηρεσία 11 έως και 15 έτη και 1 έως και 5 έτη. Επομένως, υπάρχει μια θετική σχέση προϋπηρεσίας και κανονιστικής δέσμευσης και προϋπηρεσίας και συνεχούς δέσμευσης, ενώ για τη συναισθηματική δέσμευση τα αποτελέσματα δεν ήταν ξεκάθαρα. Από την επαγωγική στατιστική προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνεχή δέσμευση, με το μέσο όρο της συνεχούς δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη να είναι μικρότερος από όσους έχουν προϋπηρεσία 11 έως 15 έτη και 21 έτη και άνω και στη συναισθηματική δέσμευση, με το μέσο όρο της συναισθηματικής δέσμευσης για όσους έχουν προϋπηρεσία 6 έως 10 έτη να είναι μικρότερος από όσους έχουν προϋπηρεσία 16 έως 20 έτη και 21 έτη και άνω. Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι τα έτη προϋπηρεσίας μπορεί να έχουν θετική συσχέτιση με την οργανωσιακή δέσμευση ([De Gieter, Hofmans & Pepermans, 2011](#); [Hameed, Roques & Ali Arain, 2013](#); [Mathieu & Zajac, 1990](#); [Meyer & Allen, 1997](#)), μπορεί να έχουν αρνητική ([Walumbwa et al., 2005](#)), ή και να μην επηρεάζεται η οργανωσιακή δέσμευση από τα έτη προϋπηρεσίας ([Balfour & Wechsler, 1991](#); [Chughtai & Zafar, 2006](#)), δηλαδή τα ευρήματα των ερευνών είναι αλληλοσυγκρουόμενα.

Όσον αφορά τη σχέση οικογενειακής κατάστασης και οργανωσιακής δέσμευσης από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος της κανονιστικής δέσμευσης των διαζευγμένων είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των έγγαμων και

άγαμων ερωτώμενων και ο μέσος όρος της συνεχούς δέσμευσης των άγαμων είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των έγγαμων και διαζευγμένων ερωτώμενων. Να σημειωθεί ότι δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους και των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση. Σύμφωνα με διεθνείς μελέτες, οι έγγαμοι/ες εργαζόμενοι/ες έχουν υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης σε σχέση με τους άγαμους/ες ([John & Taylor, 1999](#); [Tsui et al., 1994](#)), ότι οι έγγαμοι/ες εργαζόμενοι/ες έχουν μικρότερα επίπεδα δέσμευσης σε σχέση με τους άγαμους/ες ([Joiner & Bakalis, 2006](#)), αλλά και ότι δεν υπάρχει σχέση οικογενειακής κατάστασης και οργανωσιακής δέσμευσης ([Chughtai & Zafar, 2006](#); [Coğaltay, 2015](#)), δηλαδή δεν είναι ξεκάθαρο αν υπάρχει σχέση και ποια είναι η κατεύθυνσή της μεταξύ οικογενειακής κατάστασης και οργανωσιακής δέσμευσης.

Η εργασιακή εξουθένωση μετρήθηκε με το MBI ερωτηματολόγιο ([Maslach & Jackson \(1981\)](#); [Maslach, Jackson & Leiter \(1996a\)](#), [1996b](#)). Για να διαπιστωθεί αν η δομή των διαστάσεων του ερωτηματολογίου εργασιακής εξουθένωσης είναι παρόμοια με τη δομή του ερωτηματολογίου MBI χρησιμοποιήθηκε πρώτα η διερευνητική ανάλυση παραγόντων και έπειτα η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση για να ελεγχθεί η προσαρμογή του μοντέλου της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων. Προέκυψε ότι από τη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, η οποία στο MBI περιέχει εννέα προτάσεις – θέματα, δε λήφθηκαν υπόψη οι τρεις προτάσεις «Νιώθω μεγάλη ένταση, όταν βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους», «Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη ημέρα» και «Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου». Ακόμη, από τη διάσταση των προσωπικών επιτευγμάτων, η οποία στο MBI περιέχει οκτώ προτάσεις, δε λήφθηκαν υπόψη οι δύο «Μπορώ εύκολα να καταλαβαίνω πως νιώθουν οι συναλλασσόμενοι» και «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου σε σχέση με τους συναλλασσόμενους», ενώ η διάσταση της αποπροσωποποίησης περιέχει ακριβώς τις πέντε προτάσεις, όπως αυτές δίνονται στο ερωτηματολόγιο MBI. Τα αποτελέσματα της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων ήταν πολύ ικανοποιητικά και η αξιοπιστία και των τριών παραγόντων που προέκυψαν ήταν πολύ ικανοποιητική. Για να διαπιστωθεί πόσο καλά προσαρμόζονται τα αποτελέσματα της διερευνητικής ανάλυσης παραγόντων του ερωτηματολογίου της εργασιακής εξουθένωσης, χρησιμοποιήθηκε η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων, από την οποία προέκυψε ότι η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα δεν ήταν πολύ ικανοποιητική. Η συγκλίνουσα εγκυρότητα του ερωτηματολογίου ήταν πολύ ικανοποιητική, ενώ επιβεβαιώθηκε ότι υπάρχει διακριτική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου της εργασιακής εξουθένωσης.

Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, διαπιστώθηκε ότι ο μέσος όρος των γυναικών είναι λίγο μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ανδρών στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ ο μέσος όρος των ανδρών είναι σαφώς μεγαλύτερος από το μέσο όρο των γυναικών στη διάσταση της αποπροσωποποίησης και λίγο μεγαλύτερος στη διάσταση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων. Από την επαγωγική στατιστική ανάλυση προέκυψε ότι η διαφορά στους μέσους όρους για τη διάσταση της αποπροσωποποίησης ήταν στατιστικά σημαντική. Σύμφωνα με τις μελέτες των ([Alarcon, Eschleman & Bowling, 2009](#); [Bakker et al., 2006](#); [Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001](#); [Purvanova & Muros, 2010](#)), η εργασιακή εξουθένωση είναι υψηλότερη στις γυναίκες και ειδικότερα στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ υπάρχουν μελέτες στις οποίες οι άνδρες έχουν υψηλότερα επίπεδα στη διάσταση της αποπροσωποποίησης. Επομένως, τα αποτελέσματα της μελέτης είναι σε μεγάλο βαθμό σύμφωνα με όσα αναφέρονται στις μελέτες που εξέτασαν το ίδιο αντικείμενο.

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι μικρότερης ηλικίας εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης και ειδικότερα στη διάσταση της συναισθηματικής εξάντλησης. Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, προέκυψε ότι ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης για τους ερωτώμενους της ηλικιακής ομάδας 18 έως 45 ετών είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ερωτώμενων ηλικιακής ομάδας 46 έως 55 ετών, ο οποίος είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ερωτώμενων ηλικίας 56 ετών και άνω. Ακόμη, ο μέσος όρος της αποπροσωποποίησης για τους ερωτώμενους της ηλικιακής ομάδας 18 έως 45 ετών είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο των ερωτώμενων ηλικιακής ομάδας 46 έως 55 ετών και 56 ετών και άνω, ενώ ο μέσος όρος στη διάσταση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων είναι λίγο μεγαλύτερος για τους ερωτώμενους ηλικίας 56 ετών και άνω. Αλλά, από την επαγωγική στατιστική ανάλυση δε διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές και στις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, με συνέπεια, όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία να επιβεβαιώνονται μόνο περιγραφικά.

Στην εργασία των [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#), αναφέρεται ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης. Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, προέκυψε ότι ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης και της αποπροσωποποίησης όσων έχουν απολυτήριο Γυμνασίου/Λυκείου είναι λίγο μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος, ενώ οι μέσοι όροι στη διάσταση της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων είναι σχεδόν ίσοι. Όμως, οι παραπάνω

διαφορές που παρατηρήθηκαν περιγραφικά δεν ήταν στατιστικά σημαντικές και στις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης.

Σύμφωνα με τους [Brewer & Shapard \(2004\)](#), η σχέση των ετών προϋπηρεσίας με την εργασιακή εξουθένωση δεν είναι σαφής. Επιπλέον, οι [Maslach, Schaufeli & Leiter \(2001\)](#) τονίζουν ότι η εργασιακή εξουθένωση, ίσως, να μην επηρεάζεται από την ηλικία ή την προϋπηρεσία, αλλά από την αλληλεπίδραση των δύο αυτών παραγόντων. Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, προέκυψε ότι ο μέσος όρος της συναισθηματικής εξάντλησης για όσους έχουν προϋπηρεσία 6 έως και 10 έτη είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη και 11 έως και 15 έτη, που είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν προϋπηρεσία 16 έτη και άνω. Ο μέσος όρος της αποπροσωποποίησης για όσους έχουν προϋπηρεσία 6 έως και 10 έτη είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν προϋπηρεσία 11 έτη και άνω, που είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη, ενώ ο μέσος όρος της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων για όσους έχουν προϋπηρεσία 1 έως και 5 έτη είναι μεγαλύτερος από το μέσο όρο όσων έχουν προϋπηρεσία 6 έτη και άνω. Συνεπώς δεν υπάρχει σαφής προσδιορισμός της σχέσης των ετών προϋπηρεσίας με την εργασιακή εξουθένωση. Να σημειωθεί ότι οι παραπάνω διαφορές δεν ήταν στατιστικά σημαντικές, σύμφωνα με την επαγωγική στατιστική ανάλυση.

Τα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης είναι χαμηλότερα στους έγγαμους/ες εργαζόμενους/ες από ότι στους άγαμους/ες (ανύπαντρους/ες, διαζευγμένους/ες, χήρους/ες, με τις διαφορές να είναι όμως πολύ μικρές και οριακά στατιστικά σημαντικές ([Cordes & Dougherty, 1993](#); [Maslach & Jackson, 1985](#); [Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001](#)). Από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της παρούσας έρευνας δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές των τριών διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης ως προς την οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων. Να σημειωθεί ότι ο μέσος όρος της αποπροσωποποίησης είναι λίγο μεγαλύτερος στους άγαμους/ες, ο μέσος όρος της έλλειψης προσωπικών επιτευγμάτων είναι μικρότερος στους άγαμους/ες, ενώ οι μέσοι όροι της συναισθηματικής εξάντλησης για τους έγγαμους/ες, άγαμους/ες, διαζευγμένους/ες, είναι περίπου ίσοι.

Για την εύρεση της ύπαρξης σχέσεων των διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης, χρησιμοποιήθηκαν τα μοντέλα δομικών εξισώσεων. Σκοπός ήταν να διερευνηθεί αν και σε ποιο βαθμό οι τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης (συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικά επιτεύγματα) επιδρούν στις τρεις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης (κανονιστική,

συναισθηματική και συνεχή δέσμευση) (ενότητα «Μοντέλο δομικών εξισώσεων»4.3). Σε διεθνείς μελέτες αναφέρεται ότι η οργανωσιακή δέσμευση συσχετίζεται σημαντικά και με τις τρεις διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης, αρνητικά με τη συναισθηματική εξάντληση και την αποπροσωποποίηση και θετικά με την έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων ([Leiter & Maslach, 1988](#); [Peng et al., 2016](#); [Schaufeli & Buunk, 2003](#)). Ακόμη, από την πρόσφατη δημοσίευση των [Sarisik et al. \(2019\)](#), διαπιστώθηκε ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με τη συναισθηματική δέσμευση, τη συνεχή δέσμευση και την κανονιστική δέσμευση, η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων συσχετίζεται θετικά με τη συναισθηματική δέσμευση, τη συνεχή δέσμευση και την κανονιστική δέσμευση, ενώ δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της αποπροσωποποίησης και των τριών διαστάσεων της οργανωσιακής δέσμευσης. Η προσαρμογή του μοντέλου δομικών εξισώσεων που εφαρμόστηκε στην εργασία ήταν σχετικά καλή και προέκυψε ότι η συναισθηματική εξάντληση συσχετίζεται αρνητικά με την κανονιστική δέσμευση και θετικά με τη συνεχή δέσμευση, η αποπροσωποποίηση δε συσχετίζεται με καμία από τις διαστάσεις της οργανωσιακής δέσμευσης και η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων συσχετίζεται αρνητικά με τη συνεχή δέσμευση.

Κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας και ανάλογα με το είδος, την προσέγγιση που επιλέγει ο ερευνητής να ακολουθήσει και το εργαλείο που χρησιμοποιεί, παρατηρούνται κάποιοι περιορισμοί, οι οποίοι είτε αφορούν στο θέμα της έρευνας είτε στη χρονική στιγμή της διεξαγωγής της είτε σε άλλους παράγοντες ([Fellows & Liu, 2015](#)). Στη συγκεκριμένη έρευνα, οι περιορισμοί που παρατηρήθηκαν ήταν:

- Η χρονική στιγμή διεξαγωγής της έρευνας συνέπεσε με την άρση των μέτρων λόγω της πανδημίας του κορονοϊού. Αυτό είχε ως συνέπεια, οι εν δυνάμει συμμετέχοντες/ουσες να μη μπορούν να διαθέσουν τον απαραίτητο χρόνο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, λόγω φόρτου εργασίας. Να σημειωθεί ότι μεταξύ των μέτρων που ανακοίνωνε η κυβέρνηση, σχετικά με την οικονομική στήριξη των πολιτών, υπήρχαν πολλά που αφορούσαν τα αντικείμενα που είναι αρμοδιότητα των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ.
- Το ερωτηματολόγιο κοινοποιήθηκε στους συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και δεν ήταν δυνατή, λόγω των μέτρων που είχαν ανακοινωθεί για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορονοϊού, και η φυσική παρουσία του ερευνητή στις υπηρεσίες, ώστε να απαντηθεί πρόσωπο με πρόσωπο. Αν υπήρχε αυτή η δυνατότητα, τότε το ποσοστό απόκρισης σίγουρα θα ήταν μεγαλύτερο.

Συνέπεια των δύο παραπάνω περιορισμών ήταν να επηρεαστεί το μέγεθος του δείγματος και ίσως και η ακρίβεια των συμπληρωθέντων στοιχείων.

- Το ποσοστό απόκρισης ήταν περίπου 33%. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από τους/τις εργαζόμενους/ες που απασχολούνται στις υπηρεσίες της Κεντρικής και Δυτικής Μακεδονίας του ΟΑΕΔ. Όπως σε οποιαδήποτε έρευνα, το ποσοστό όσων δεν απάντησαν στο ερωτηματολόγιο αποτελεί πρόβλημα, όχι μόνο επειδή μειώνει το ποσοστό απόκρισης, αλλά κυρίως, επειδή μπορεί να αντιπροσωπεύει γνώμες-απόψεις/στάσεις διαφορετικές από εκείνες που έδωσαν όσοι απάντησαν.
- Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας, σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα, επιβεβαιώνουν σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό όσα αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Για την εύρεση αντίστοιχων βιβλιογραφικών αναφορών υπήρξε η δυσκολία ότι αρκετοί ερευνητές χρησιμοποιούσαν είτε την εργασιακή εξουθένωση είτε την οργανωσιακή δέσμευση ως μονοδιάστατο παράγοντα, με συνέπεια η σύγκριση των ευρημάτων να μην είναι σε πολλές περιπτώσεις εφικτή. Επιπλέον, σε αρκετές δημοσιεύσεις σχετικά με την εργασιακή εξουθένωση και την οργανωσιακή δέσμευση, οι ερευνητές χρησιμοποιούσαν διαφορετικά εργαλεία μέτρησης από τα εργαλεία που επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθούν σ' αυτή την εργασία.
- Το ερωτηματολόγιο της οργανωσιακής δέσμευσης ([Allen & Meyer, 1990](#)), περιέχει είκοσι τέσσερις ερωτήσεις σε πενταβάθμια κλίμακα likert και το ερωτηματολόγιο της εργασιακής εξουθένωσης ([Maslach & Jackson \(1981\)](#); [Maslach, Jackson & Leiter \(1996a\)](#), [1996b](#))), περιέχει 22 ερωτήσεις σε επταβάθμια κλίμακα. Όπως ήδη έχει αναφερθεί το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 155 άτομα. Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ερωτήσεων, τις κλίμακες μέτρησης των ερωτήσεων και το δείγμα των ερωτώμενων, συμπεραίνεται ότι είναι αρκετά δύσκολο να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός απαντήσεων σε κάθε κατηγορία των ερωτήσεων, ώστε η στατιστική ανάλυση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που υπάρχουν στις μεθόδους της, να οδηγεί σε αποτελέσματα που είναι πλήρη και δε μπορούν να αμφισβητηθούν.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντικότητα των δύο θεμάτων που πραγματεύεται η διπλωματική εργασία, τους περιορισμούς που διαπιστώθηκαν, το γεγονός ότι η εγκυρότητα των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν δεν ήταν και τόσο ικανοποιητική, μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν, εφόσον είναι

εφικτό, σε πανελλαδική κλίμακα, με τη χρήση είτε των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτή την εργασία είτε άλλων εργαλείων μέτρησης της οργανωσιακής δέσμευσης και της εργασιακής εξουθένωσης.

Βιβλιογραφία

- Al-Jabari, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1).
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Angerer, J. M. (2003). Job burnout. *Journal of employment counseling*, 40(3), 98-107.
- Arbuckle, J. L. (2014). Amos (version 23.0)[computer program]. *Chicago: IBM SpSS*.
- Ashforth, B. E., & Lee, R. T. (1990). Defensive behavior in organizations: A preliminary model. *Human relations*, 43(7), 621-648.
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139-160.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of organizational behavior*, 21(4), 425-441.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology*, 146(1), 31-50.
- Balfour, D. L., & Wechsler, B. (1991). Commitment, performance, and productivity in public organizations. *Public Productivity & Management Review*, 355-367.
- Bartholomew, D. J., Steele, F., & Moustaki, I. (2008). *Analysis of multivariate social science data*: CRC press.
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment", *American Journal Of Sociology*, Vol. 66.
- Becker, T., Klein, H., & Meyer, J. (2012). Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions. *Commitment in organizations*, 432-465.
- Boateng, G. O., Neilands, T. B., Frongillo, E. A., Melgar-Quiñonez, H. R., & Young, S. L. (2018). Best practices for developing and validating scales for health, social, and behavioral research: a primer. *Frontiers in public health*, 6, 149.
- Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime & Delinquency*, 15(3), 359-370.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human resource development review*, 3(2), 102-123.
- Brimeyer, T. M., Perrucci, R., & Wadsworth, S. M. (2010). Age, tenure, resources for control, and organizational commitment. *Social Science Quarterly*, 91(2), 511-530.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative research*, 6(1), 97-113.

- Choong, Y.-O., Tan, C.-E., Keh, C.-G., Lim, Y.-H., & Tan, Y.-T. (2012). How demographic factors impact organisational commitment of academic staffs in Malaysian private universities: A review and research agenda. *International Journal of Academic Research*, 4(3).
- Chughtai, A. A., & Zafar, S. (2006). Antecedents and consequences of organizational commitment among Pakistani university teachers. *Applied HRM research*, 11(1), 39.
- Çoğaltay, N. (2015). Organizational commitment of teachers: a meta-analysis study for the effect of gender and marital status in Turkey.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2013). *Research methods in education*: routledge.
- Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological bulletin*, 131(2), 241.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Corp, I. (2013). IBM SPSS statistics for windows, version 22.0. Armonk, NY: IBM Corp.
- Costello, A. B., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 10(1), 7.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative*: Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(13), 297-334.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological bulletin*, 52(4), 281.
- de Beer, L. T., Schaufeli, W. B., De Witte, H., Hakanen, J. J., Shimazu, A., Glaser, J., . . . Rudnev, M. (2020). Measurement Invariance of the Burnout Assessment Tool (BAT) Across Seven Cross-National Representative Samples. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5604.
- De Gieter, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2011). Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: An individual differences analysis. *International journal of nursing studies*, 48(12), 1562-1569.
- Demerouti, E., & Bakker, A. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, 65-78.
- Demerouti, E., Bakker, A., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1996). Reliability and validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical approach. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 52, 82-89.
- Dodd-McCue, D., & Wright, G. B. (1996). Men, women, and attitudinal commitment: The effects of workplace experiences and socialization. *Human relations*, 49(8), 1065-1091.
- Doherty, A. S., Mallett, J., Leiter, M. P., & McFadden, P. (2020). Measuring burnout in social work: Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory—Human Services Survey. *European Journal of Psychological Assessment*.
- Dunnett, C. W. (1955). A multiple comparisons procedure for comparing several treatments with a control. *Journal of the American Statistical Association*, 50 (272): 1096–1121.

- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological methods*, 4(3), 272.
- Faloye, D. O. (2014). Organisational commitment and turnover intentions: evidence from Nigerian paramilitary organisation. *International Journal of Business and Economic Development (IJBED)*, 2(3).
- Fay, M. P., & Proschan, M. A. (2010). Wilcoxon-Mann-Whitney or t-test? On assumptions for hypothesis tests and multiple interpretations of decision rules. *Statistics surveys*, 4, 1.
- Fellows, R. F., & Liu, A. M. (2015). *Research methods for construction*: John Wiley & Sons.
- Ferreira, S., Afonso, P., & Ramos, M. d. R. (2020). Empathy and burnout: A multicentre comparative study between residents and specialists. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 26(1), 216-222.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*: sage.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 150-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73.
- Gecas, V. (1989). The social psychology of self-efficacy. *Annual review of sociology*, 15(1), 291-316.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*. Uppersaddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- Hameed, I., Roques, O., & Ali Arain, G. (2013). Nonlinear moderating effect of tenure on organizational identification (OID) and the subsequent role of OID in fostering readiness for change. *Group & Organization Management*, 38(1), 101-127.
- Hu, L. t., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of organizational behavior*, 3(1), 63-77.
- John, M. C., & Taylor, J. W. (1999). *Leadership style, school climate, and the institutional commitment of teachers*. Paper presented at the International Forum.
- Joiner, T. A., & Bakalis, S. (2006). The antecedents of organizational commitment: the case of Australian casual academics. *International journal of educational management*.
- Jöreskog, K. G. (1969). A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 34(2), 183-202.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284.
- King, R. C., & Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout in information systems professionals. *European Journal of Information Systems*, 6(2), 86-96.

- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress, 19*(3), 192-207.
- Kruskal, W. H., & Wallis, W. A. (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American statistical Association, 47*(260), 583-621.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of applied psychology, 71*(3), 377.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of applied psychology, 75*(6), 743.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied psychology, 81*(2), 123.
- Leiter, M. P. (1989). Conceptual implications of two models of burnout: A response to Golembiewski. *Group & Organization Studies, 14*(1), 15-22.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior, 9*(4), 297-308.
- Levene, H. (1961). Robust tests for equality of variances. *Contributions to probability and statistics. Essays in honor of Harold Hotelling, 279-292.*
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology.*
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, L. (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International journal of behavioral medicine, 13*(1), 51-59.
- Llorens, J. J., Wenger, J. B., & Kellough, J. E. (2008). Choosing public sector employment: The impact of wages on the representation of women and minorities in state bureaucracies. *Journal of Public Administration Research and Theory, 18*(3), 397-413.
- Lovie, P., & Lovie, A. D. (1996). Charles Edward Spearman, FRS (1863-1945). *Notes and Records of the Royal Society, 50*: 75.
- Maier, C., Laumer, S., & Eckhardt, A. (2015). Information technology as daily stressor: pinning down the causes of burnout. *Journal of Business Economics, 85*(4), 349-387.
- Malakh-Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*: Free Pr.
- Mann, H. B., & Whitney, D. R. (1947). On a test of whether one of two random variables is stochastically larger than the other. *The annals of mathematical statistics, 50-60.*
- Marsden, P. V., Kalleberg, A. L., & Cook, C. R. (1993). Gender differences in organizational commitment: Influences of work positions and family roles. *Work and Occupations, 20*(3), 368-390.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior, 9*, 16--22.
- Maslach, C. (1982a). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ 1982: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1982b). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Job stress and burnout, 29-40.*
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior, 2*(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles, 12*(7-8), 837-851.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996a). *Burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996b). *MBI: Maslach burnout inventory*: CPP, Incorporated Sunnyvale, CA.

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2016). Maslach Burnout Inventory. 4th ed.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth About Burnout. *San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 1*, 997.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology, 93*(3), 498.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.
- Mathieu, J. E., & Hamel, K. (1989). A causal model of the antecedents of organizational commitment among professionals and nonprofessionals. *Journal of Vocational Behavior, 34*(3), 299-317.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin, 108*(2), 171.
- McGee, G. W., & Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of applied psychology, 72*(4), 638.
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of occupational psychology, 57*(3), 211-219.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of applied psychology, 69*(3), 372.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review, 1*(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*: Sage.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 20-52.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1978). The measurement of organizational commitment: Oregon Univ Eugene Graduate School of Management and Business.
- Mueller, R. O., & Hancock, G. R. (2008). Best practices in structural equation modeling. *Best practices in quantitative methods, 488508*.
- Norušis, M. J. (2011). *IBM SPSS statistics 19 guide to data analysis*: Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology, 71*(3), 492.
- Paine, W. S. (1982). The burnout syndrome in context. *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions, 1-29*.
- Pearson, K. (1895). VII. Note on regression and inheritance in the case of two parents. *proceedings of the royal society of London, 58*(347-352), 240-242.
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2016). How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of health psychology, 21*(1), 50-59.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child care quarterly, 9*(1), 5-16.
- Porter, L. W., Mowday, R. T., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.

- Porter, L. W., Steers, R. M., & Boulian, P. V. (1973). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. Technical Report No. 16.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Posig, M., & Kickul, J. (2003). Extending our understanding of burnout: test of an integrated model in nonservice occupations. *Journal of occupational health psychology*, 8(1), 3.
- Price, J. L. (1997). Handbook of organizational measurement. *International journal of manpower*, 18(4-1), 305-558.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185.
- Raykov, T. (1998). Coefficient alpha and composite reliability with interrelated nonhomogeneous items. *Applied psychological measurement*, 22(4), 375-385.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-384.
- Salami, S. O. (2008). Demographic and psychological factors predicting organizational commitment among industrial workers. *The anthropologist*, 10(1), 31-38.
- Sarisik, M., Bogan, E., Zengin, B., & Dedeoglu, B. B. (2019). The impact of burnout on organizational commitment: A study of public sector employees in Turkey. *Journal of Global Business Insights*, 4(2), 106-118.
- Savicki, V. (2002). *Burnout across thirteen cultures: Stress and coping in child and youth care workers*: Praeger Westport, CT.
- Schaufeli, W., & Buunk, B. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2(1), 282-424.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*: CRC press.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*: psychology press.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 73(1), 53-66.
- Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52 (53-54): 591-611.
- Shuttleworth, M. (2008). Definition of research. *Experiment Resources*.
- Siegel, S., & Castellan Jr, J. (1988). *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences*, London: McGraw-Hill.
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook*: SAGE publications limited.
- Singh, P., Finn, D., & Goulet, L. (2004). Gender and job attitudes: a re-examination and extension. *Women in management review*.
- Smirnov, N. (1948). Table for estimating the goodness of fit of empirical distributions. *Annals of Mathematical Statistics*, 19: 279-281.
- Spearman, C. (1961). "General Intelligence" Objectively Determined and Measured.
- Spearman, C. (1987). The proof and measurement of association between two things. *The American journal of psychology*, 100(3/4), 441-471.
- Stanton-Rich, H. M., & Iso-Ahola, S. E. (1998). Burnout and leisure. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(21), 1931-1950.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 46-56.

- Straub, D. W. (1989). Validating instruments in MIS research. *MIS quarterly*, 147-169.
- Student. (1908). The probable error of a mean. *Biometrika*, 1-25.
- Suhr, D. D. (2006). Exploratory or confirmatory factor analysis?
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis*: American Psychological Association.
- Thompson, B., & Daniel, L. G. (1996). Factor analytic evidence for the construct validity of scores: A historical overview and some guidelines: Sage Publications Sage CA: Thousand Oaks, CA.
- Thorndike, R. L., & Angoff, W. H. (1971). *Educational measurement*. Washington: DC: American Council on Education.
- Tsui, K., Leung, T., Cheung, Y., Mok, H., & Ho, W. (1994). The relationship of teacher's organizational commitment to their perceived organizational health and personal characteristics in primary schools. *CUHK Journal of Primary Education*, 4(2), 27-41.
- Tukey, J. (1949). Comparing Individual Means in the Analysis of Variance. *Biometrics*, 5 (2): 99–114.
- Walumbwa, F. O., Orwa, B., Wang, P., & Lawler, J. J. (2005). Transformational leadership, organizational commitment, and job satisfaction: A comparative study of Kenyan and US financial firms. *Human resource development quarterly*, 16(2), 235-256.
- WeiBo, Z., Kaur, S., & Jun, W. (2010). New development of organizational commitment: A critical review (1960-2009). *African Journal of Business Management*, 4(1), 012-020.
- Welch, B. L. (1951). On the Comparison of Several Mean Values: An Alternative Approach *Biometrika*, 38: 330–336.
- Wipulanusat, W., Panuwatwanich, K., & Stewart, R. A. (2017). Workplace innovation: Exploratory and confirmatory factor analysis for construct validation. *Management and Production Engineering Review*, 8.
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. L., & Barnes, L. L. (2008). Factor structure of scores from the Maslach Burnout Inventory: A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analytic studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68(5), 797-823.
- Wynen, J., Op de Beeck, S., & Hondeghem, A. (2013). Interorganizational mobility within the US federal government: Examining the effect of individual and organizational factors. *Public Administration Review*, 73(6), 869-881.
- Yong, A. G., & Pearce, S. (2013). A beginner's guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis. *Tutorials in quantitative methods for psychology*, 9(2), 79-94.

Παράρτημα Α. Ερωτηματολόγιο



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη
Δημόσια Διοίκηση - Master in Public Management (MPM)



Διερεύνηση παραγόντων εργασιακής εξουθένωσης και οργανωσιακής δέσμευσης στους υπαλλήλους του ΟΑΕΔ

Αγαπητέ/ ή συνάδελφε,

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη «Δημόσια Διοίκηση» του Πανεπιστημίου Μακεδονίας στα πλαίσια εκπόνησης της Διπλωματικής μου Εργασίας.

Ο στόχος της διπλωματικής είναι να διερευνήσει τη σχέση της εργασιακής εξουθένωσης και της οργανωσιακής δέσμευσης των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, οι απαντήσεις που θα δώσετε θα αξιοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς και τα προσωπικά σας στοιχεία θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά. Σας παρακαλώ να αφιερώσετε 10 λεπτά από τον πολύτιμο χρόνο σας για τη συμπλήρωσή του.

Σας ευχαριστώ, εκ των προτέρων, για τη συνεργασία και την πολύτιμη συνεισφορά σας στην έρευνά μου. Παραμένω στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία χρειαστείτε.

Με εκτίμηση,

Πανυτσίδου Παρασκευή

Μέρος Α. Δημογραφικά Στοιχεία

Παρακαλώ κυκλώστε την ανάλογη απάντηση

Φύλο

Ανδρας	1
Γυναίκα	2

Ηλικία

18 έως 25	1
26 έως 35	2
36 έως 45	3
46 έως 55	4
56 και άνω	5

Επίπεδο σπουδών

Γυμνάσιο/Λύκειο	1
ΙΕΚ	2
ΑΕΙ/ΤΕΙ	3
Μεταπτυχιακό	4
Διδακτορικό	5

Χρόνια προϋπηρεσίας στον ΟΑΕΔ

1 έως και 5	1
6 έως και 10	2
11 έως και 15	3
16 έως και 20	4
21 και άνω	5

Οικογενειακή Κατάσταση

Άγαμος/η	1
Έγγαμος/η	2
Διαζευγμένος/η	3
Χήρος/α	4

Αριθμός παιδιών (αν υπάρχουν)
-------------------------------	-------

Μέρος Β. Ερωτηματολόγιο Οργανωσιακής Δέσμευσης

Παρακαλώ αξιολογήστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας, στην κλίμακα 1 (διαφωνώ απόλυτα), 2 (διαφωνώ), 3 (ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ), 4 (συμφωνώ), 5 (συμφωνώ απόλυτα), σε σχέση με τις παρακάτω δηλώσεις, που αφορούν τον οργανισμό στον οποίο εργάζεστε

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	Θα ήμουν ευτυχισμένη/ος, εάν ολοκλήρωνα όλη μου την καριέρα στον οργανισμό αυτό	1	2	3	4	5
2	Μου αρέσει να συζητώ για τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι με ανθρώπους που δεν ανήκουν σ' αυτόν	1	2	3	4	5
3	Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα του οργανισμού αυτού είναι και δικά μου προβλήματα	1	2	3	4	5
4	Νομίζω θα μπορούσα εύκολα να δεθώ με άλλον οργανισμό, όπως δέθηκα και με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα	1	2	3	4	5
5	Δε νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	1	2	3	4	5
6	Δεν αισθάνομαι ότι είμαι «μέλος της οικογένειας» του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι	1	2	3	4	5
7	Αυτός ο οργανισμός σημαίνει πολλά για μένα	1	2	3	4	5
8	Δεν έχω ισχυρή αίσθηση ότι ανήκω στον οργανισμό αυτό	1	2	3	4	5

9	Αυτή τη στιγμή, το να παραμείνω στον οργανισμό που εργάζομαι είναι τόσο θέμα ανάγκης όσο και επιθυμίας	1	2	3	4	5
10	Θα ήταν πολύ δύσκολο για μένα να αποχωρήσω αυτή τη στιγμή από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, ακόμη και εάν το ήθελα	1	2	3	4	5
11	Η ζωή μου θα αποδιοργανωνόταν / αναστατωνόταν, εάν αποφάσιζα τώρα να φύγω από τον οργανισμό μου	1	2	3	4	5
12	Νιώθω ότι έχω πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές απασχόλησης, εάν αποχωρήσω από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι	1	2	3	4	5
13	Ένας από τους βασικούς λόγους που εξακολουθώ να εργάζομαι σ' αυτό τον οργανισμό είναι ότι η αποχώρησή μου απαιτεί προσωπικές θυσίες - κάποιος άλλος οργανισμός δε θα μου παρέχει όλα τα οφέλη που απολαμβάνω σ' αυτό τον οργανισμό	1	2	3	4	5
14	Μια από τις σοβαρές συνέπειες της αποχώρησης από τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι είναι η έλλειψη διαθέσιμων επιλογών	1	2	3	4	5
15	Δε φοβάμαι για το τι θα μπορούσε να συμβεί, εάν αποχωρούσα από την εργασία μου χωρίς να έχω εναλλακτική λύση	1	2	3	4	5
16	Θα μου στοίχιζε ιδιαίτερα, εάν άφηνα τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι τώρα	1	2	3	4	5

17	Διδάχθηκα να πιστεύω στην αξία του να παραμείνει κανείς πιστός σ' έναν οργανισμό	1	2	3	4	5
18	Εάν είχα προσφορά για μια καλύτερη θέση κάπου αλλού, θα αισθανόμουν ότι δε θα ήταν σωστό ν' αφήσω τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι, για να πάω εκεί	1	2	3	4	5

19	Πιστεύω ότι πλέον είναι συχνό φαινόμενο οι εργαζόμενοι να πηγαίνουν από οργανισμό σε οργανισμό	1	2	3	4	5
20	Δεν πιστεύω ότι κάποια/ος πρέπει να παραμένει πάντα αφοσιωμένη/ος στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται	1	2	3	4	5
21	Το να πηγαίνει κανείς από οργανισμό σε οργανισμό δε μου φαίνεται καθόλου ανήθικο	1	2	3	4	5
22	Ένας από τους/τις σημαντικότερους λόγους που συνεχίζω να εργάζομαι σ' αυτόν τον οργανισμό είναι επειδή πιστεύω ότι η αφοσίωση είναι σημαντική και επομένως νιώθω ηθική υποχρέωση να παραμείνω σ' αυτόν	1	2	3	4	5
23	Τα πράγματα ήταν καλύτερα παλιότερα, όταν οι άνθρωποι έμεναν σ' έναν οργανισμό για το μεγαλύτερο διάστημα της καριέρας τους	1	2	3	4	5
24	Δε νομίζω ότι είναι πλέον λογικό να θέλει κάποιος να παραμένει πιστός στον οργανισμό που εργάζεται	1	2	3	4	5

Μέρος Γ. Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Εξουθένωσης

Παρακαλώ, να απαντήσετε πόσο συχνά αισθάνεστε τα παρακάτω, στην κλίμακα 1 (ποτέ), 2 (μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο), 3 (μια φορά το μήνα ή λιγότερο), 4 (μερικές φορές το μήνα), 5 (μια φορά την εβδομάδα), 6 (μερικές φορές την εβδομάδα), 7 (κάθε μέρα)

		Ποτέ	Μερικές φορές το χρόνο ή λιγότερο	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	Μερικές φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
1	Αισθάνομαι συναισθηματικά εξαντλημένος/η από τη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
2	Αισθάνομαι σωματική εξάντληση στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας	1	2	3	4	5	6	7
3	Αισθάνομαι κουρασμένος/η, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω ακόμα μια εργάσιμη ημέρα	1	2	3	4	5	6	7
4	Μου είναι πολύ κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη ημέρα	1	2	3	4	5	6	7
5	Αισθάνομαι εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
6	Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
7	Πιστεύω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
8	Νιώθω μεγάλη ένταση, όταν βρίσκομαι σε άμεση επαφή με άλλους ανθρώπους	1	2	3	4	5	6	7
9	Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο σ' αυτή τη δουλειά	1	2	3	4	5	6	7
10	Μπορώ εύκολα να καταλαβαίνω πως νιώθουν οι συναλλασσόμενοι	1	2	3	4	5	6	7
11	Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου σε σχέση με τους συναλλασσόμενους	1	2	3	4	5	6	7
12	Νιώθω ότι επηρεάζω θετικά τη ζωή των συναλλασσόμενων μέσα από τη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
13	Νιώθω γεμάτος/η δύναμη (ενεργητικότητα)	1	2	3	4	5	6	7

14	Μπορώ να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναλλασσόμενους	1	2	3	4	5	6	7
15	Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση επειδή ήρθα σε επαφή με τους συναλλασσόμενους	1	2	3	4	5	6	7
16	Νιώθω ότι έχω επιτύχει πολλά αξιόλογα πράγματα σ' αυτή τη δουλειά	1	2	3	4	5	6	7
17	Αντιμετωπίζω πολύ ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
18	Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους/τις συναλλασσόμενους	1	2	3	4	5	6	7
19	Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που ξεκίνησα να δουλεύω	1	2	3	4	5	6	7
20	Με προβληματίζει το γεγονός ότι αυτή η δουλειά με κάνει σιγά-σιγά συναισθηματικά περισσότερο σκληρό/η	1	2	3	4	5	6	7
21	Στην ουσία δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς από τους/τις συναλλασσόμενους	1	2	3	4	5	6	7
22	Νομίζω ότι μερικοί από τους/τις συναλλασσόμενους επιρρίπτουν τις ευθύνες σε μένα για κάποια από τα προβλήματά τους	1	2	3	4	5	6	7

