
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

Παναγιωταράκος Κωνσταντίνος

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2023

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

Παναγιωταράκος Κωνσταντίνος, Α.Μ.: ΟΔΥ/1832

Επιβλέπων: Αθανάσιος Βοζίκης, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, Έτος 2023

UNIVERSITY of PIRAEUS



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE
PROFESSIONALS**

PANAGIOTARAKOS KONSTANTINOS

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Health Economics and Management
Piraeus, Greece, Year 2023

Στην οικογένειά μου

Ευχαριστίες

Πρωτίστως θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της εργασίας μου Αθανάσιο Βοζίκη για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας. Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζω σε όλους τους εργαζομένους της ΡΕΑ ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΛΙΝΙΚΗΣ, για την βοήθεια τους στη διανομή και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Τέλος θα ήθελα επίσης να εκφράσω την ευγνωμοσύνη στους γονείς μου για την στήριξη που μου παρείχαν όλα αυτά τα χρόνια, που βρίσκονται πάντα δίπλα μου, επικροτώντας και στηρίζοντας κάθε μου θετική επιλογή και προσπάθεια.

Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΔΩΠΙΚΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σημαντικοί Όροι: Επαγγελματική Ικανοποίηση, Τομέας Υγείας, Απόδοση εργασίας, Οργανωτική δέσμευση.

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί η ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας διότι η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι μια πολύ σημαντική παράμετρος που επηρεάζει την παραγωγικότητα και την ποιότητα της εργασίας τους. Αρχικά στη βιβλιογραφική ανασκόπηση αναλύθηκε η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, παρουσιάστηκαν οι θεωρίες της και μέσα από διάφορες έρευνες σκιαγραφήθηκαν οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Στη συνέχεια, στο δεύτερο μέρος της εργασίας που αποτελεί το Ερευνητικό μέρος, πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα, με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από 7 ερωτήσεις που αφορούν Δημογραφικές πληροφορίες και το δεύτερο μέρος αποτελείται από είκοσι μία προτάσεις που εκτιμούν την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι προτάσεις αυτές προέρχονται από το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) και έχουν πενταβάθμια κλίμακα Likert (1-5). Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκε δειγματοληψία ευκολίας. Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελέσαν εργαζόμενοι στη ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε από τον Οκτώβριο του 2021 έως τον Οκτώβριο του 2022. Μεταξύ των ευρημάτων της έρευνας είναι ότι: α) οι γυναίκες εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης από ότι οι άνδρες, β) τη μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση την έχουν οι νοσηλεύτές/τριες ενώ η χαμηλότερη

ανήκει στους γιατρούς και γ) όσο πιο ικανοποιημένος νιώθει κάποιος από την εργασία του, τόσο μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση νιώθει.

JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE PROFESSIONALS

Keywords: Job Satisfaction, Health Sector, Job Performance, Organizational Commitment

Abstract

The purpose of this paper is to investigate the satisfaction of health professionals because employee satisfaction is a very important parameter that affects the productivity and quality of their work. Initially, in the literature review, the concept of job satisfaction was analyzed, its theories were presented and, through various researches, the factors influencing the satisfaction of workers in the health sector were outlined. Then, in the second part of the work which is the Research part, a quantitative research was carried out, using a questionnaire. The questionnaire used consists of two parts. The first part consists of 7 questions concerning Demographic information and the second part consists of twenty-one statements that assess job satisfaction. These propositions come from the Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) and have a five-point Likert scale (1-5). Convenience sampling was used to select the sample. More specifically, the sample consisted of employees at the REA Obstetrics and Gynecology Clinic. The data collection took place from October 2021 to October 2022. The data collection took place from October 2021 to October 2022. Among the research findings are that: a) women show a higher degree of internal, external and general satisfaction than men, b) the greatest internal, external and nurses have general satisfaction while the doctors have the lowest and c) the more satisfied someone feels with their work, the greater internal, external and general satisfaction they feel.

Περιεχόμενα

Περίληψη	xi
Abstract	xiv
Κατάλογος Πινάκων	xvii
Κατάλογος Γραφημάτων	xix
Κεφάλαιο 1	1
Εργασιακή Ικανοποίηση	1
1.1 Εργασιακή ικανοποίηση: Έννοια-ορισμός	1
1.2 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης	2
1.2.3 Η θεωρία του Alderfer	4
1.3 Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης	6
Κεφάλαιο 2	11
Εργασιακή Ικανοποίηση στις υπηρεσίες υγείας	11
2.1 Η εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας.....	11
2.2 Έρευνες για την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας.....	13
Κεφάλαιο 3	18
Μεθοδολογία έρευνας.....	18
3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	18
3.2 Μεθοδολογία έρευνας.....	18
3.2.1 Επιλογή μεθόδου και ερευνητικό εργαλείο	19
3.2.2 Επιλογή δείγματος	19
3.2.3 Διαδικασία έρευνας.....	20
3.3 Στατιστική ανάλυση.....	20
Κεφάλαιο 4	22
Αποτελέσματα.....	22
4.1 Περιγραφική ανάλυση	22
4.2 Περιγραφική Στατιστική.....	34
Συμπεράσματα	Error! Bookmark not defined.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	50
Βιβλιογραφία	55

Κατάλογος Πινάκων

	Σελ.
Πίνακας 1: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Φύλο»	22
Πίνακας 2: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Ηλικία»	23
Πίνακας 3: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Οικογενειακή κατάσταση»	24
Πίνακας 4: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Επίπεδο εκπαίδευσης»	25
Πίνακας 5: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Θέση εργασίας»	26
Πίνακας 6: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Καθαρό μηνιαίο εισόδημα»	27
Πίνακας 7: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Έτη προϋπηρεσίας»	28
Πίνακας 8: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Στη δουλειά μου νιώθω»	29
Πίνακας 9: Ανάλυση Αξιοπιστίας παραγόντων	30
Πίνακας 10: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Εσωτερικής Ικανοποίησης	31
Πίνακας 11: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Εξωτερικής Ικανοποίησης	32
Πίνακας 12: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Γενικής Ικανοποίησης	33
Πίνακας 13: Τεστ κανονικότητας παραγόντων	35
Πίνακας 14: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το φύλο και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Mann-Whitney	35
Πίνακας 15: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με την ηλικία και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	36
Πίνακας 16: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	37
Πίνακας 17: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	38
Πίνακας 18: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με τη θέση εργασίας και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	40
Πίνακας 19: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το καθαρό μηνιαίο εισόδημα και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	41
Πίνακας 20: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis	43
Πίνακας 21: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το πώς	45

νιώθει κάποιος στη δουλειά του και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας
Kruskal-Wallis

Κατάλογος Διαγραμμάτων

	Σελ.
Γράφημα 1: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Φύλο»	23
Γράφημα 2: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Ηλικία»	24
Γράφημα 3: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Οικογενειακή κατάσταση»	25
Γράφημα 4: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Επίπεδο εκπαίδευσης»	26
Γράφημα 5: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Θέση εργασίας»	27
Γράφημα 6: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Καθαρό μηνιαίο εισόδημα»	28
Γράφημα 7: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Έτη προϋπηρεσίας»	29
Γράφημα 8: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Στη δουλειά μου νιώθω»	30
Γράφημα 9: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Εσωτερικής Ικανοποίησης	32
Γράφημα 10: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Εξωτερικής Ικανοποίησης	33
Γράφημα 11: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Γενικής Ικανοποίησης	34

Κεφάλαιο 1

Εργασιακή Ικανοποίηση

1.1 Εργασιακή ικανοποίηση: Έννοια-ορισμός

Η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι μια πολύ σημαντική παράμετρος που επηρεάζει την παραγωγικότητα καθώς και την ποιότητα της εργασίας τους. Αυτό το περίπλοκο φαινόμενο, έχει αντίκτυπο στην καριέρα, την υγεία και τη σχέση με τους συναδέλφους (Dragana et al., 2008).

Για την ικανοποίηση από την εργασία έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί. Ο Locke το 1976 αναφέρθηκε στην ικανοποίηση από την εργασία ως ένα θετικό συναίσθημα που προκύπτει από την εκτίμηση που λαμβάνει ένα άτομο από την εργασία του ή από διάφορες εμπειρίες που βιώνει στο χώρο εργασίας του και τον κρατά σε αυτή τη θέση. Το 1991, οι Lofquist και Davis δήλωσαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται με τη θετική συναισθηματική αντίδραση των εργαζομένων στο εργασιακό περιβάλλον. Σύμφωνα με τους συγγραφείς αυτές οι θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις είναι το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των εργαζομένων ως προς το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών τους από το περιβάλλον της εργασίας τους (Tasneem et al., 2018).

Προς την ίδια κατεύθυνση οι Malik, Danish and Munir (2012), υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προκύπτει από την αξιολόγηση των εμπειριών στο χώρο εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι η αισιόδοξη αίσθηση της εργασίας και του περιβάλλοντός της, οδηγεί κάποιον προς την ικανοποίηση (Malik, Danish and Munir, 2012).

Ακολούθως οι Wu, Lin, Lai, Tseng and Hsu (2021), υποστηρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση περιλαμβάνει τη σύγκριση ανάμεσα στο αναμενόμενο και στο πραγματικό περιεχόμενο της εργασίας και των ανταμοιβών της. Η θετική ικανοποίηση προκύπτει όταν οι πραγματικές ανταμοιβές ή τα συναισθήματα που λαμβάνονται είναι μεγαλύτερα από τα αναμενόμενα. Αν συμβαίνει το αντίστροφο, εμφανίζεται δυσαρέσκεια. Ως εκ τούτου, η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να συνδυαστεί με τα προσωπικά συναισθήματα, το εργασιακό περιβάλλον, τα οφέλη και

τις οργανωτικές προσδοκίες, όπου ο μισθός, οι ευκαιρίες προαγωγής, η προσωπική αναγνώριση, η αυτοπραγμάτωση, το αίσθημα της ολοκλήρωσης και οι εταιρικές αξίες είναι τα κύρια διακριτικά κλειδιά (Wu et al., 2021).

Συνοψίζοντας, η εργασιακή ικανοποίηση εμπεριέχει, γενικά, τις στάσεις και τα συναισθήματα που έχει ένα άτομο για τη δουλειά του και που το διεγείρουν να προσφέρει το αναμενόμενο αποτέλεσμα απόδοσης (Bemrah, 2013).

Δεδομένου ότι η εργασιακή ικανοποίηση έχει μια πολύπλευρη δομή, συνδέεται με την οργανωτική δέσμευση και η σχέση μεταξύ ικανοποίησης και οργανωτικής δέσμευσης θεωρείται ότι είναι ιδιαίτερα σημαντική (Kuzey, 2018). Όπως υποστηρίζουν οι Clark (2001), Shields and Ward (2001), Pergamit and Veum (1989) (όπως αναφέρεται στο Kostas, 2007), οι πιο ικανοποιημένοι εργαζόμενοι έχουν λιγότερες πιθανότητες να εγκαταλείψουν τον εργοδότη τους, έχουν χαμηλότερα ποσοστά απουσίας και υψηλή παραγωγικότητα.

1.2 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης

Στη βιβλιογραφία έχουν αναπτυχθεί διάφορες θεωρίες προκειμένου οι επιστήμονες να οριοθετήσουν την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης και να μελετήσουν τι είναι εκείνο ή εκείνα τα στοιχεία που ωθούν τους εργαζόμενους να νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους.

Η θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow, η θεωρία της υγιεινής/παρακίνησης του Herzberg και η θεωρία προσδοκιών του Victor Vroom, είναι τρεις πρώιμες θεωρίες, οι οποίες αντιπροσωπεύουν το θεμέλιο λίθο πάνω στο οποίο αναπτύχθηκαν οι σύγχρονες θεωρίες για την εργασιακή ικανοποίηση και τα κίνητρα των εργαζομένων (Haque, Haque and Islam, 2014).

Σύμφωνα με τη θεωρία του Abraham Maslow για την ικανοποίηση από την εργασία σημαντικό ρόλο κατέχουν οι ανάγκες των εργαζομένων, οι οποίες έχουν ιεραρχική φύση. Ο Maslow ξεκινάει με την ιδέα ότι οι άνθρωποι τείνουν πάντα να θέλουν κάτι και αυτό που θέλουν εξαρτάται από αυτό που ήδη έχουν. Προτείνει ότι υπάρχουν πέντε διαφορετικά επίπεδα αναγκών, που οι άνθρωποι επιδιώκουν την ικανοποίησή τους. Το πρώτο ή το χαμηλότερο επίπεδο είναι οι φυσιολογικές ανάγκες. Πριν εκπληρωθούν αυτές οι ανάγκες, που περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τρόφιμα, νερό, καταφύγιο και ρούχα, ένα άτομο δεν έχει άλλες ανάγκες. Όταν ικανοποιούνται

οι συγκεκριμένες ανάγκες, το άτομο ενεργοποιεί το επόμενο επίπεδο αναγκών, το οποίο είναι οι ανάγκες ασφάλειας. Η ανάγκη για ασφάλεια εκδηλώνεται με την ασφάλεια στην εργασία, την ασφάλεια αποταμίευσης, υγείας, ψυχικής υγείας, γήρατος και αναπηρίας (Tasneem et al., 2018).

Οι ανάγκες της αγάπης και του να ανήκει κάπου ο άνθρωπος είναι το τρίτο επίπεδο της ιεραρχίας του Maslow. Αφού αισθάνονται ασφαλείς οι άνθρωποι, πρέπει να αισθάνονται ότι λαμβάνουν και δίνουν αγάπη, έχουν φίλιες και κοινωνικές επαφές. Το τέταρτο επίπεδο είναι οι ανάγκες της εκτίμησης. Είναι ανάγκη ο άνθρωπος να νιώθει μοναδικός με αυτοσεβασμό και να απολαμβάνει εκτίμηση από άλλα άτομα. Η έλλειψη αυτών των αναγκών μπορεί να προκαλέσει κατωτερότητα, ανικανότητα και αδυναμία. Το υψηλότερο επίπεδο ιεραρχίας των αναγκών της Maslow είναι η ανάγκη αυτοελέγχου. Η εξέλιξη αυτής της ανάγκης βασίζεται στην ικανοποίηση των άλλων τεσσάρων χαμηλότερων επιπέδων. Αναφέρεται στην ανάγκη αυτοπεποίθησης και στην τάση του ανθρώπου να γίνει αυτό που ονειρεύτηκε (Haque et al., 2014).

Ο πυρήνας αυτής της θεωρίας έγκειται στο γεγονός ότι όταν εκπληρώνεται μία ανάγκη, η δύναμή της μειώνεται και η ισχύς του επόμενου επιπέδου αυξάνεται. Ο Maslow σημειώνει ότι ένα επίπεδο αναγκών δεν χρειάζεται να εκπληρωθεί πλήρως πριν ένα άτομο μετακινηθεί στο επόμενο επίπεδο. Το άτομο μπορεί να ικανοποιηθεί εν μέρει με ένα επίπεδο και να εξακολουθήσει να αναζητά ικανοποίηση στο επόμενο επίπεδο (Haque et al., 2014).

Στη συνέχεια ο Herzberg, στη θεωρία της υγιεινής για τα κίνητρα που παρουσιάστηκαν το 1959, τόνισε ότι οι παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση από την εργασία σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας, για παράδειγμα, τη φύση της ίδιας της εργασίας, την αίσθηση της ολοκλήρωσης, την αναγνώριση, την ευθύνη που συνοδεύει μια συγκεκριμένη εργασία και τις ευκαιρίες για περαιτέρω πρόοδο και ανάπτυξη. Οι παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια στην εργασία, από την άλλη πλευρά, σχετίζονται με το εργασιακό πλαίσιο και τους χαρακτήρισε ως παράγοντες υγιεινής, όπως οι πολιτικές των εργαζομένων, ο μισθός, οι συνολικές συνθήκες εργασίας και οι σχέσεις με τους συναδέλφους καθώς και τους επόπτες (Tasneem et al., 2018).

Ουσιαστικά ο Herzberg ανακάλυψε ότι αυτό που κάνει τους ανθρώπους ευτυχισμένους είναι αυτό που κάνουν ή ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούνται και αυτό που τους κάνει δυσαρεστημένους είναι ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζονται. Έτσι, με βάση τα ευρήματα αυτά (ο Herzberg) δημιούργησε τη θεωρία του για τους

παράγοντες παρακίνησης και υγιεινής. Και οι δύο παράγοντες μπορούν να παρακινήσουν τους εργαζόμενους αλλά εργάζονται για διαφορετικούς λόγους (Uysal, Aydemir and Genc, 2017). Συγκεκριμένα, οι παράγοντες υγιεινής είναι αυτοί που δεν προκαλούν ικανοποίηση, αλλά αν λείπουν, προκαλούν δυσαρέσκεια στην εργασία. Για παράδειγμα, οι μισθοί ή οι αμοιβές πρέπει να ισοδυναμούν με τους μισθούς που αποκτούν άλλοι άνθρωποι στον ίδιο κλάδο ή γεωγραφική περιοχή. Ομοίως ο χώρος εργασίας πρέπει να είναι καθαρός, επαρκώς φωτισμένος και ασφαλής. Γενικότερα, οι πολιτικές και οι διοικητικές πρακτικές, όπως ο κώδικας ενδυμασίας, τα χρονοδιαγράμματα διακοπών και άλλοι προγραμματισμοί, επηρεάζουν τους εργαζόμενους και πρέπει να λειτουργούν αποτελεσματικά. Από την άλλη πλευρά, οι παρακινητές (ή *satisfiers*) είναι αυτοί που προκαλούν αισθήματα ικανοποίησης στην εργασία. Αυτοί οι παράγοντες προκαλούν ένα άτομο να αναπτύξει τα ταλέντα του και να εκπληρώσει τις δυνατότητές του. Για παράδειγμα, η προσθήκη της ευθύνης στην εργασία και η παροχή ευκαιριών μάθησης σε ένα άτομο που εργάζεται σε ένα υψηλότερο επίπεδο μπορεί να οδηγήσει σε θετική αύξηση των επιδόσεων του. Οι παρακινητές είναι εκείνοι που προέρχονται από εγγενή συναισθήματα. Εκτός από τις ευθύνες και τις ευκαιρίες μάθησης, η αναγνώριση, η επίτευξη, η πρόοδος και η ανάπτυξη αποτελούν παράγοντες κίνητρα (Haque et al., 2014).

1.2.3 Η θεωρία του Alderfer

Η θεωρία του Clayton Alderfer είναι γνωστή ως «θεωρία ERG», από τα αρχικά των λέξεων Existence, Relatedness και Growth, δηλαδή τις λέξεις: ύπαρξη (που αναφέρεται στις βιολογικές ανάγκες), σχέσεις (που αναφέρεται στις ανάγκες σχέσεων με το κοινωνικό περιβάλλον) και τη λέξη ανάπτυξη (που αναφέρεται στις ανάγκες του ανθρώπου για ανάπτυξη). Πρόκειται για μια θεωρία που εξετάζει τους εγγενείς παράγοντες που παρακινούν ένα άτομο (Caulton, 2012) και διαιρεί, επίσης, την ιεραρχία των αναγκών του Maslow σε τρεις βασικές κατηγορίες: «ανάγκες ύπαρξης», «ανάγκες σχέσεων» και «αναπτυξιακές ανάγκες». Οι ανάγκες ύπαρξης ικανοποιούνται από τα τρόφιμα, τον αέρα, το νερό, τους μισθούς, τα πρόσθετα οφέλη και τις συνθήκες εργασίας. Οι ανάγκες σχέσεων ικανοποιούνται με την καθιέρωση ενεργών σχέσεων και τη διατήρησή τους με τους συναδέλφους, τους ανωτέρους, τους υφισταμένους, τους φίλους και την οικογένειά τους. Οι αναπτυξιακές ανάγκες

σημαίνουν τις προσπάθειες των ατόμων να βρουν ευκαιρίες προσωπικής ανάπτυξης, δημιουργώντας δημιουργικές ή καινοτόμες συνεισφορές στο χώρο εργασίας (Uysal et al., 2017).

Ωστόσο, η θεωρία ERG είναι αντίθετη με τη θεωρία ιεραρχίας του Maslow από πολλές απόψεις. Σύμφωνα με τη θεωρία ERG, μερικές φορές μια ανάγκη φαίνεται πιο επικρατέστερη από άλλες. Ένα άτομο μπορεί να παρακινηθεί για να ικανοποιήσει περισσότερες από μία ανάγκες την ίδια στιγμή και επομένως οι ανάγκες υψηλότερου επιπέδου μπορούν να ικανοποιηθούν πριν από εκείνες που βρίσκονται σε χαμηλότερο επίπεδο (Uysal et al., 2017). Με άλλα λόγια ο Alderfer υποστηρίζει ότι για να προχωρήσει ο άνθρωπος στην ικανοποίηση μιας ανάγκης δεν προϋποθέτει την ικανοποίηση προηγούμενων αναγκών ύπαρξης, σε αντίθεση με το Maslow όπου τα άτομα ανεβαίνουν την ιεραρχία ως αποτέλεσμα της ικανοποίησης των χαμηλότερων αναγκών.

Ο Vroom το 1964 επέκρινε τη θεωρία του Herzberg ως υπερβολικά εξαρτημένη από το περιεχόμενο και το πλαίσιο των εργασιακών ρόλων των εργαζομένων και προσέφερε μια προσδοκώμενη προσέγγιση στη μελέτη των κινήτρων. Στη θεωρία προσδοκίας που παρουσίασε ο Vroom, οι στρατηγικές συμπεριφοράς αξιολογήθηκαν με βάση τρεις μεταβλητές, δηλαδή τη σχέση μεταξύ προσπάθειας και απόδοσης και τη σύνδεση μεταξύ απόδοσης και ανταμοιβής (Tasneem et al., 2018). Με άλλα λόγια στη θεωρία του Vroom υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ των προσπαθειών και των επιδόσεων. Η ευνοϊκή απόδοση θα οδηγήσει σε μια επιθυμητή ανταμοιβή. Η ανταμοιβή θα ικανοποιήσει μια σημαντική ανάγκη και η επιθυμία για ικανοποίηση της ανάγκης είναι αρκετά ισχυρή ώστε να καταστήσει ότι η προσπάθεια αξίζει τον κόπο (Lunenburg, 2011).

Η θεωρία προσδοκιών του Vroom βασίζεται στις ακόλουθες τρεις πεποιθήσεις (Parijat and Bagga, 2014):

1. Σθένος. Αναφέρεται στους συναισθηματικούς προσανατολισμούς που έχουν οι άνθρωποι σε σχέση με τα αποτελέσματα (ανταμοιβές). Δηλαδή, το σθένος είναι η δύναμη της προτίμησης ενός εργαζομένου για μια συγκεκριμένη εξωτερική ανταμοιβή, όπως ανταμοιβές, προαγωγή, ελεύθερος χρόνος, οφέλη ή εγγενείς ανταμοιβές ικανοποίησης. Η διεύθυνση πρέπει να ανακαλύψει τι εκτιμούν περισσότερο οι εργαζόμενοι.

2. Προσδοκία. Οι εργαζόμενοι έχουν διαφορετικές προσδοκίες και επίπεδα εμπιστοσύνης για το τι μπορούν να κάνουν. Η διοίκηση πρέπει να ανακαλύψει ποιους πόρους, εκπαίδευση ή εποπτεία χρειάζονται.

3. Μέσο. Η αντίληψη των εργαζομένων ότι θα λάβουν πραγματικά ό, τι επιθυμούν. Η διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει ότι οι υποσχέσεις ανταμοιβής πληρούνται και ότι οι εργαζόμενοι το γνωρίζουν.

Ο Vroom υποδεικνύει ότι οι πεποιθήσεις ενός εργαζόμενου σχετικά με την προσδοκία, το μέσο και το σθένος αλληλεπιδρούν ψυχολογικά για να δημιουργήσουν μια κινητήρια δύναμη, έτσι ώστε ο εργαζόμενος να ενεργήσει κατά τρόπο που θα του φέρει ευχαρίστηση και θα αποφύγει τον πόνο (Parijat and Bagga, 2014).

Τα παραπάνω για να εφαρμοστούν στο χώρο εργασίας, θα πρέπει οι υπεύθυνοι, αρχικά, να αναγνωρίσουν ότι τα άτομα έχουν διαφορετικά σύνολα στόχων και προσδοκιών και ως εκ τούτου, πρέπει να κινητοποιούνται σύμφωνα με τις προσωπικές τους προτιμήσεις και επιλογές. Το κλειδί, επομένως, για την εφαρμογή αυτής της θεωρίας στο χώρο εργασίας, είναι να αποκτήσουν οι διοικούντες μια πραγματική κατανόηση των προσδοκιών του ατόμου σε σχέση με το σθένος, την απόδοση και το μέσο (Lunenburg, 2011).

1.3 Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα θέμα το οποίο έχει ερευνηθεί πάρα πολύ στον τομέα της ανθρώπινης συμπεριφοράς, των οργανισμών. Ο λόγος για αυτό είναι σίγουρα η καθιερωμένη πεποίθηση ότι ένας ικανοποιημένος υπάλληλος είναι παραγωγικός υπάλληλος και ότι η επιτυχία ενός οργανισμού δεν μπορεί να επιτευχθεί με δυσαρεστημένους εργαζόμενους (Karic, 2014).

Διάφορες μελέτες (4,5) (Bresic et al., 2007; Kragelz et al., 2005) (όπως αναφέρεται στο Dragana, Maja, Arandjelovic and Stankovic, 2008) έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται, όχι μόνο, από τη φύση της εργασίας, αλλά και από τις προσδοκίες κάποιου σχετικά με αυτήν την εργασία.

Σύμφωνα με τον Robbins (2003, όπως αναφέρεται στο Stander and Rothmann, 2008), οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι η ίδια η εργασία, οι ευκαιρίες προαγωγής, οι ικανότητες των προϊσταμένων να παρέχουν

συναισθηματική και τεχνική υποστήριξη, ο βαθμός υποστήριξης από τους συναδέλφους, οι συνθήκες εργασίας και η ισότητα των αμοιβών.

Άλλες μελέτες (Case et al., 2002; Harris-Kojetin et al., 2004) (όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) υποστηρίζουν ότι οι χαμηλοί μισθοί σε συνδυασμό με την έλλειψη συνταξιοδοτικών προγραμμάτων και την ασφάλιση συνδέονται συχνά με χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία. Ο Kirpal (2004, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018), επισημαίνει την ευθύνη των υπεύθυνων χάραξης πολιτικής όσον αφορά τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις καθώς και την ταυτότητα της εργασίας. Δίνει έμφαση στο γεγονός ότι η ταυτότητα της εργασίας αλλάζει και κινείται προς ένα πιο ευέλικτο, πιο εξειδικευμένο και ευκίνητο εργατικό δυναμικό. Επισημαίνει, ακόμα, ότι η εργασιακή ικανοποίηση και δυσαρέσκεια σχετίζονται με τον κύκλο εργασιών του προσωπικού και την κινητικότητα του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης. Είναι επομένως ζωτικής σημασίας να γνωρίζουν οι υπεύθυνοι ότι ο αυξανόμενος φόρτος εργασίας και οι χαμηλές απολαβές συνδέονται με τη δυσαρέσκεια των εργαζομένων (Kuzey, 2018).

Σε ότι αφορά τα κίνητρα ο Yasemin Oraman (2011, όπως αναφέρεται στο Singh and Tiwari, 2011), εργάστηκε για να αξιολογήσει την αποτελεσματική δυναμική των κινήτρων εργασίας και της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στην κλωστοϋφαντουργία. Ανέλυσε την αποτελεσματικότητα των ψυχοκοινωνικών, οικονομικών, οργανωτικών και διοικητικών εργαλείων πάνω στην παρακίνηση των ατόμων όσον αφορά τη διατήρηση της παρακίνησης και της ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων στην επιχείρηση. Κατέληξε στο ότι τα οικονομικά εργαλεία από τον εργαζόμενο σχετίζονται θετικά και σημαντικά με το επίπεδο αύξησης της παρακίνησης που αντιλαμβάνεται ο εργαζόμενος (Singh & Tiwari, 2011).

Περαιτέρω, η ικανοποίηση από την εργασία έχει συνδεθεί με την προσωπικότητα καθώς και με δημογραφικά χαρακτηριστικά. Οι Kavanaugh et al. (2006, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018), εξέτασαν τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και δημογραφικών παραγόντων, όπως η προηγούμενη εργασιακή εμπειρία. Απέδειξαν ότι η επαγγελματική εμπειρία επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση από την εργασία. Η μελέτη τους αποκάλυψε, επίσης, ότι η ηλικία, η εκπαίδευση και το φύλο έχουν μικρή επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση (Kuzey, 2018).

Για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, αλλά όχι μόνο για αυτά έκανε λόγο και η έρευνα του Bempah (2013). Ο ερευνητής σημειώνει ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, το ίδιο το έργο και η ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, η εξέλιξη, οι μισθοί και γενικότερα τα οικονομικά κίνητρα, η αναγνώριση και οι διαπροσωπικές σχέσεις, είναι κάποιοι από τους λόγους που μπορούν να επηρεάσουν θετικά έναν εργαζόμενο.

Το εργασιακό περιβάλλον είναι ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση από την εργασία. Η οργανωτική κουλτούρα έχει θετικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση από την εργασία, η οποία σχετίζεται στενά με το εργασιακό περιβάλλον. Οι Gifford et al. (2002, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018), έδειξαν ότι η οργανωτική κουλτούρα είναι ένα ισχυρό χαρακτηριστικό που επηρεάζει το εργασιακό περιβάλλον. Σε έναν οργανισμό όπου οι εργαζόμενοι έχουν θετική αλληλεπίδραση και ικανοποιούν τους οργανωτικούς στόχους, μια εποικοδομητική οργανωτική κουλτούρα μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία και στη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος (Kuzey, 2018). Η άποψη αυτή βρίσκει σύμφωνους και τους Wu et al. (2021) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι ένα καλό εργασιακό περιβάλλον μπορεί να κάνει τους εργαζόμενους να αισθάνονται πιο άνετα στην εργασία τους και αυτή η διαδικασία μπορεί να θεωρηθεί ως εξωτερικό κίνητρο. Επιπλέον, συμπληρώνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση ενός ατόμου βασίζεται στο βαθμό στον οποίο το εργασιακό περιβάλλον ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στην ικανότητα του ατόμου να ανταπεξέλθει στις εργασιακές απαιτήσεις. Το εισόδημα, τα εργασιακά χαρακτηριστικά, η αυτονομία, η σταθερότητα, η αξιοπρέπεια, η συνεισφορά, η υποστηρικτική στάση των προϊσταμένων και οι καλύτερες συνθήκες εργασίας έχουν άμεσες θετικές επιπτώσεις στην εργασιακή ικανοποίηση, μεταξύ των οποίων το εργασιακό περιεχόμενο, ο μισθός, η προαγωγή, η σχέση με τους προϊστάμενους και τους συνομηλίκους, να αποτελούν βασικές επιρροές στην εργασιακή ικανοποίηση. Όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο κόπωσης, τόσο χαμηλότερη είναι η ικανοποίηση από την εργασία και όσο υψηλότερο είναι το εργασιακό άγχος, τόσο χαμηλότερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση ή η οργανωτική δέσμευση και τόσο μεγαλύτερη είναι η τάση για αποχώρηση (Wu et al., 2021).

Οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων είναι ένα άλλο χαρακτηριστικό, το οποίο εξετάζεται από πολλούς ερευνητές. Οι Adam and Bond (2000), ανακάλυψαν ότι οι ανθρώπινες σχέσεις είναι οι καλύτεροι προγνωστικοί

παράγοντες για την εργασιακή ικανοποίηση καθώς η τελευταία δύναται να προβλεφτεί από τις επαγγελματικές σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον.

Τα ανωτέρω ευρήματα υποστηρίζονται και από τους Beliaw and Koustelios (2014), οι οποίοι υπογραμμίζουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται με τις σχέσεις των εργαζομένων με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, την απόδοση και τις αντιλήψεις για την ιδιαίτερη κουλτούρα του οργανισμού τους. Ωστόσο συμπληρώνουν ότι και το στυλ ηγεσίας είναι πιθανό να σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση. Προς αυτή την κατεύθυνση η Saleem (2015) αναφέρει ότι η ηγεσία έχει ισχυρή επίδραση στη στάση των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους. Ο ρόλος των ηγετών στους σημερινούς οργανισμούς έχει αλλάξει και η επιτυχία κάθε οργανισμού εξαρτάται από τα στυλ ηγεσίας που εφαρμόζουν οι ηγέτες. Όπως χαρακτηρίστηκα αναφέρει, η ηγεσία είναι ένας από τους παράγοντες που επηρεάζουν τις αντιλήψεις για την οργανωσιακή πολιτική, οι οποίες τελικά επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους. Ένας από τους στόχους της ηγεσίας είναι η διαχείριση των αντιλήψεων των εργαζομένων για την οργανωσιακή πολιτική. Οι αποτελεσματικοί ηγέτες που διαθέτουν καλό στυλ ηγεσίας έχουν την ικανότητα να μετριάζουν ή να ελαχιστοποιούν τις αντιλήψεις για την οργανωσιακή πολιτική, αυξάνοντας έτσι την ικανοποίηση από την εργασία.

Διάφορες μελέτες (όπως αναφέρεται στο Beliaw and Koustelios. 2014), έχουν δείξει ότι στους οργανισμούς που οι ηγέτες είναι ευέλικτοι και υιοθετούν τον συμμετοχικό τύπο διοίκησης, με έμφαση στην επικοινωνία και την ανταμοιβή των εργαζομένων, οι τελευταίοι είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι, με αποτέλεσμα την επιτυχία του οργανισμού. Συνακόλουθα, τα αποτελέσματα άλλων ερευνών (όπως αναφέρεται στο Beliaw and Koustelios. 2014), έχουν δείξει ότι οι δύο κύριοι τύποι ηγεσίας που είναι πιθανό να επηρεάσουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ο συναλλακτικός και ο μετασχηματιστικός. Το συναλλακτικό είδος ηγετών είναι εκείνοι που τείνουν να ενεργούν στο πλαίσιο της επικρατούσας κουλτούρας, ενώ το μετασχηματιστικό είδος ηγετών εργάζεται συχνά προς την κατεύθυνση της αλλαγής και της προσαρμογής της κουλτούρας στο δικό τους όραμα.

Τέλος, μία άλλη σχέση που έχει μελετηθεί από διάφορους ερευνητές, εδώ και πολλές δεκαετίες, είναι η ικανοποίηση και η απόδοση της εργασίας. Γενικά, υποστηρίζεται ότι η δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει την παραγωγικότητα καθώς και την ευτυχία των εργαζομένων (Kuzey, 2018). Την ύπαρξη σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της απόδοσης των

εργαζομένων στην εργασία επιβεβαιώνουν απο τη μελέτη τους και οι Ouedraodo and Leclerc (2013). Η έρευνά τους υποδηλώνει ότι η κατάρτιση και η ενημέρωση επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και την αυτονομία, τις γνώσεις και την κρίση των εργαζόμενων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επιβεβαιώνουν, επίσης, ότι οι προσδιοριστικοί παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης, όπως παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία για το ανθρώπινο δυναμικό (με εξαίρεση την προσωπικότητα και την ικανοποίηση από τη ζωή), είναι κατάλληλοι και όντως επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία, ιδίως τη γνώση, την κρίση καθώς και την αυτονομία στην εργασία. Στην πραγματικότητα, το έργο τους υποδηλώνει ότι η οργανωτική απόδοση προκύπτει άμεσα από το συνολικό άθροισμα των ατομικών επιδόσεων και έμμεσα από την εργασιακή ικανοποίηση.

Κεφάλαιο 2

Εργασιακή Ικανοποίηση στις υπηρεσίες υγείας

2.1 Η εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας

Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας αντιμετωπίζουν αυξημένο κίνδυνο δυσαρέσκειας από την εργασία τους. Το άγχος, η εξουθένωση και η εργασία σε βάρδιες είναι σημαντικοί καθοριστικοί παράγοντες, τόσο για την ευημερία τους, όσο και για την επαγγελματική τους ικανοποίηση (Dragana et al., 2008).

Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας έχει μεγάλο αντίκτυπο στην ποιότητα, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα της εργασίας τους και ταυτόχρονα στο κόστος της υγειονομικής περίθαλψης (Dragana et al., 2008). Διάφορες μελέτες (όπως αναφέρεται στο Bempah, 2013) έχουν διερευνήσει τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης και απόδοσης των εργαζομένων και έχουν διαπιστώσει ότι ένας ικανοποιημένος εργαζόμενος έχει αυξημένη παραγωγικότητα, καλύτερη σωματική και ψυχική υγεία και είναι πιστός στον οργανισμό του. Οι Atkins et al. (1996, όπως αναφέρεται στο Bempah, 2013) διαπίστωσαν ότι οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι στο νοσοκομείο επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα της περίθαλψης, την αφοσίωση απέναντι στους ασθενείς και την αποδοτικότητα του νοσοκομείου.

Περαιτέρω, εκτός από τη σημασία της για τους ασθενείς και το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης στο σύνολό του, η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας συνδέεται άμεσα με την απουσία από την εργασία, τις ανθρώπινες σχέσεις και την οργάνωση της εργασίας (Dragana et al., 2008). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), υπάρχει μια παγκόσμια ανησυχία για την έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού στην υγειονομική περίθαλψη. Η εργασιακή δυσαρέσκεια έχει δηλωθεί ότι είναι ένας από τους σημαντικούς παράγοντες της πρόθεσης των εργαζομένων να εγκαταλείψουν την εργασία τους (Singh, Kaur, Verma & Kumar, 2019).

Η πρόθεση εγκατάλειψης της εργασίας είναι ένα βασικό ζήτημα στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Είναι γενικά αποδεκτό ότι οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι είναι λιγότερο διατεθειμένοι να αναζητήσουν νέα απασχόληση, γεγονός που

επιβεβαιώνει ότι η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει βαθιά την επιθυμία ενός ατόμου να αλλάξει εργασία. Οι Williams et al. (2001, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) ανακάλυψαν μια σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της πρόθεσης εγκατάλειψης της εργασίας στην έρευνά τους. Παρόλο που υπάρχουν κάποιες προληπτικές προσπάθειες και προσεγγίσεις για τη μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης, βελτιώνοντας τα κίνητρα για τους εργαζομένους, παραμένει, ωστόσο, μια τεράστια πρόκληση, υποστηρίζουν οι συγγραφείς. Υπό αυτές τις συνθήκες, η μείωση του ποσοστού εγκατάλειψης καθώς και η απόπειρα υλοποίησης δημιουργικών τρόπων προσέλκυσης νέων υπαλλήλων είναι δύσκολη λόγω της τρέχουσας έλλειψης εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με την πρόθεση εγκατάλειψης μελετήθηκε και από τους Lum (1998, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) και Williams et al. (2001, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018), ενώ οι Lue et al. (2005, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) στην έρευνά τους υποστηρίζουν τη θέση ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας βασικός παράγοντας που επηρεάζει την πρόθεση εγκατάλειψης. Η άποψη αυτή εντοπίζεται και σε άλλες μελέτες, σύμφωνα με τους Ayalew, Kibwana, Shawula, Misganaw, Abosse, van Roosmalen, Stekelenburg, Kim, Teshome & Mariam, (2019), οι οποίοι υποδεικνύουν ότι η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση και τα ανεπαρκή κίνητρα είναι οι κύριες αιτίες της φθοράς των νοσηλευτών και των προθέσεων αλλαγής εργασίας.

Ωστόσο, πέρα από τους ανωτέρω παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν αρνητικά τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες οι οποίοι δρουν θετικά. Μεταξύ αυτών των παραγόντων είναι οι κοινές αξίες, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής δέσμευσης για τη φροντίδα των ασθενών και τη νοσηλευτική. Άλλοι σημαντικοί παράγοντες περιλαμβάνουν την ισχυρή ηγεσία, την ομαδική εργασία και την υποστήριξη (Kuzey, 2018).

Ειδικότερα, η διοικητική συμβολή και το στυλ ηγεσίας επηρεάζουν πολύ την εργασιακή ικανοποίηση στην υγειονομική περίθαλψη. Ο αντίκτυπος της διαχειριστικής ευθύνης έχει επισημανθεί σε διάφορες μελέτες. Ο Wise (2007, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) υπογραμμίζει τον κεντρικό ρόλο που διαδραματίζουν οι διοικούντες όσον αφορά τον επανασχεδιασμό των ρόλων και των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης. Επίσης, ο ίδιος ερευνητής, αντιμετώπισε τους παράγοντες ανταμοιβής και αναγνώρισης μαζί με τους επαρκείς μισθούς, στους εργαζόμενους ως τα κύρια σημεία εκκίνησης. Εκτός από το θέμα της αμοιβής, πρέπει να διατίθεται πρακτική υποστήριξη, χρόνος και πόροι, συμπληρώνει. Περαιτέρω, άλλες μελέτες

(όπως αναφέρεται στο Musinguzi, Namale, Rutebemberwa, Dahal, Nahiry-Ntede and Ketiinwa, 2017) δείχνουν ότι τα στυλ ηγεσίας που επιδεικνύει ο υπεύθυνος της υγειονομικής μονάδας (υπεύθυνος) μπορεί να καθορίσουν την απόδοση των υφισταμένων του/της εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Για παράδειγμα, η χαρισματική ηγεσία προάγει τις καλές εργασιακές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων στον τομέα της υγείας και δημιουργεί ανθεκτικές ομάδες που μπορούν να αντιμετωπίσουν πολλές προκλήσεις. Από την άλλη πλευρά, οι διευθυντές που ελέγχουν υπερβολικά τους υπαλλήλους τους, είναι πιθανό να αποθαρρύνουν την ατομική πρωτοβουλία και τη δημιουργική σκέψη, ενώ οι αδύναμοι διευθυντές μπορεί να αποτύχουν να παρακολουθήσουν τα αιτήματα του προσωπικού ή απλώς να αποφύγουν τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν. Ως εκ τούτου, η βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι τα φτωχά στυλ ηγεσίας έχουν ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας να μετατρέπονται σε περαιτέρω δυσαρεστημένες, αποθαρρυσμένες και εν τέλει αποσυνδεδεμένες ομάδες (Musinguzi et al., 2017).

2.2 Έρευνες για την εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι έρευνες έχουν δείξει ότι υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας. Ως τέτοιοι αναφέρονται: το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η εργασιακή εμπειρία, ο τρόπος οργάνωσης και οι συνθήκες εργασίας, οι αμοιβές, οι ώρες εργασίας, οι προαγωγές (Dragana et al., 2008)..

Σε ότι αφορά την ηλικία, οι Carrillo-Garcia, Solano-Ruiz, Martinez-Roche and Comez-Garsia (2013), υποστηρίζουν ότι η επίδραση της ποικίλλει ευρέως, καθώς σε πολλές μελέτες εντοπίζουν σημαντικές διαφορές. Συγκεκριμένα αναφέρουν ότι κάποιες μελέτες δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται με την ηλικία, άλλες δεν εντοπίζουν κάποια σχέση και κάποιες άλλες υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία μειώνεται με την ηλικία (Carrillo-Garcia et al., 2013).

Στην ίδια έρευνα (Carrillo-Garcia et al., 2013), γίνεται λόγος και για τη σχέση του φύλου με την εργασιακή ικανοποίηση. Όπως και με την ηλικία έτσι και με το φύλο, υπάρχουν διάφορα ευρήματα. Για παράδειγμα, ορισμένες μελέτες δείχνουν χαμηλότερη ικανοποίηση μεταξύ των γυναικών, ενώ άλλες αναφέρουν παρόμοια επίπεδα ικανοποίησης και για τα δύο φύλα και γενική δυσαρέσκεια με το εργασιακό

περιβάλλον του συστήματος υγείας. Επίσης, υπάρχουν και ορισμένες μελέτες που υποστηρίζουν ότι το φύλο δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση (Carrillo-Garcia et al., 2013).

Δημογραφικοί παράγοντες, όπως το φύλο, η ηλικία αλλά και το μορφωτικό επίπεδο σε συνδυασμό με την εργασιακή ικανοποίηση, έχουν διερευνηθεί και σε άλλες, πιο σύγχρονες μελέτες. Όπως αναφέρουν οι Tasneem, Gagatan, Anci, Basustaoglou, (2018) σε μια μελέτη που πραγματοποιήθηκε στην Αιθιοπία, οι ανωτέρω παράγοντες βρέθηκε να συσχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση. Σε άλλη μελέτη που διεξήχθη στη Νορβηγία (όπως αναφέρεται στο Tasneem et al., 2018) η καλή ηγεσία, η ανατροφοδότηση και η υποστήριξη από τους μεγαλύτερους θεωρήθηκαν ως βασικοί παράγοντες για την ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, έρευνα στο Ιράν (όπως αναφέρεται στο Tasneem et al., 2018), όπου μελετήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση του ιατρικού προσωπικού που εργάζεται στα επείγοντα περιστατικά, έδειξε μέτριο επίπεδο ικανοποίησης, με την ελευθερία λήψης αποφάσεων σχετικά με τη φροντίδα των ασθενών να έχει την υψηλότερη βαθμολογία. Χαμηλές βαθμολογίες αναφέρθηκαν για παράγοντες όπως ο ιατρικός εξοπλισμός και άλλοι διαθέσιμοι πόροι στο τμήμα επειγόντων περιστατικών, ο συντονισμός μεταξύ του προσωπικού, η πιθανότητα συμμετοχής σε αποφάσεις που αφορούν τη διοίκηση και το ετήσιο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης. Περαιτέρω, τα αποτελέσματα έρευνας (όπως αναφέρεται στο Tasneem et al., 2018), που έγινε στην πρωτεύουσα του Πακιστάν για τη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ των νοσηλευτών που εργάζονται σε νοσοκομεία τριτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης, έδειξαν ότι το 86% εξ αυτών ήταν δυσαρεστημένοι με τη δουλειά τους. Οι παράγοντες που σημειώθηκαν ότι, κυρίως, ευθύνονται ήταν οι κακές συνθήκες εργασίας, η έλλειψη προνομίων, ο σεβασμός και η πίεση χρόνου. Σε άλλη έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε δημόσιο νοσοκομείο της ίδιας χώρας, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της δέσμευσης του νοσηλευτικού προσωπικού και του φυσικού περιβάλλοντος, δηλαδή οι νοσηλευτές είναι πιο αφοσιωμένοι, κάνουν τη δουλειά τους πιο αποτελεσματικά και έχουν υψηλή ικανοποίηση εάν οι παραπάνω μεταβλητές υπάρχουν στα νοσοκομεία τους (Tasneem et al., 2018).

Στην αρθρογραφία υποστηρίζεται, επίσης, ότι προσωπικό και διοίκηση που εργάζονται σε έναν οργανισμό (στον τομέα της υγείας) έχουν διαφορετική άποψη όταν ρωτώνται για την ικανοποίηση από την εργασία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μελέτης που έλαβε χώρα στο Ιράν, η διαφορά μεταξύ των απόψεων και των

πεποιθήσεων των εργαζομένων και των εργοδοτών επηρεάζει αρνητικά την απόδοση των εργαζομένων και με τη σειρά της μπορεί να οδηγήσει στην αναζήτηση νέας εργασίας (Mohammad and Hossein, 2006). Παρόμοια διαπίστωση, αναφέρεται σε μια έκθεση σχετικά με τους Βρετανούς νοσηλευτές και την εργασιακή ικανοποίησή τους, όπου αποκάλυψε ότι οι Εθνικές Υπηρεσίες Υγείας (το NHS) συνεχίζουν να χάνουν νοσηλευτικό προσωπικό. Οι ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προαγωγή είναι τα μεγαλύτερα κίνητρα πίσω από αυτήν την απόφαση. Οι ευκαιρίες προαγωγής που παρέχονται στους χώρους εργασίας και η πεποίθηση ότι υπάρχουν λίγες πιθανότητες να βελτιώσουν την εκπαίδευσή τους οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας, αποτυπώνεται και σε μία σύγχρονη μελέτη που διεξήχθη σε εννέα κέντρα αποκατάστασης στην οποία συμμετείχαν γιατροί, νοσηλευτικό προσωπικό, λογοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές, ψυχολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, από τους 170 εργαζόμενους στον τομέα της υγείας, το 22,4% ήταν ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους, με τους γιατρούς να είναι πιο ικανοποιημένοι από το νοσηλευτικό προσωπικό. Τα αίτια της δυσαρέσκειας, πέρα από τις ευκαιρίες προαγωγής, που ανέφερε το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, ήταν το εργασιακό περιβάλλον, ο σχεδιασμός της εργασίας και η έλλειψη προσωπικής ή κλινικής αυτονομίας (Tasneem et al., 2018). Από την άλλη πλευρά, οι παράγοντες για τους οποίους οι ερωτηθέντες ένιωθαν ικανοποίηση ήταν η προσωπική σχέση, η πολιτική που σχετίζεται με τα νοσοκομεία και η ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών καλής ποιότητας στους ασθενείς (Jovic-Vranes, Vesna, Boris and Natasa, 2008). Οι σχέσεις μεταξύ νοσηλευτικού προσωπικού επισημαίνονται και από τους Dunn et al. (2005, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018). Οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι σχέσεις αυτές είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας για τη δημιουργία ικανοποίησης από την εργασία, και συμβάλλουν στην υψηλής ποιότητας περίθαλψη των ασθενών. Συναισθήματα όπως εμπιστοσύνη, αμοιβαία κατανόηση, κοινοί στόχοι και ηθικές αξίες δημιουργούν μια ατμόσφαιρα που ενθαρρύνει τους εργαζομένους στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης να συνεργάζονται (Kuzey, 2018).

Ακολούθως οι Ayalew et al., (2019), στην έρευνά τους πέρα από τις συνθήκες εργασίας και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας εντοπίζουν και άλλους παράγοντες, που περιλαμβάνουν την ενδυνάμωση των νοσηλευτών στο χώρο εργασίας, τις συνθήκες διαβίωσης, την αμοιβή και άλλα οικονομικά και μη κίνητρα. Μάλιστα όπως αναφέρουν η ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης, των κινήτρων και της

διατήρησης των νοσηλευτών έχει θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης, στη βελτίωση του νοσηλευτικού εργασιακού περιβάλλοντος και στη μείωση του οργανωτικού κόστους που σχετίζεται με την πρόσληψη νέων νοσηλευτών. Στην ίδια μελέτη υπογραμμίζεται ότι και τα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά των νοσηλευτών σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίησή τους (Ayalew, et al., 2019). Με παρόμοιες μεταβλητές ασχολήθηκαν στην έρευνα τους και ο Bempah (2013). Πιο συγκεκριμένα τα ευρήματα από την παρούσα μελέτη απέδειξαν ότι γενικά, οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγείας στη Γκάνα είναι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους. Ωστόσο, υπάρχει διακύμανση στα επίπεδα ικανοποίησης, Δηλαδή, οι εργαζόμενοι στην υγεία ήταν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι με τις υπάρχουσες διαπροσωπικές σχέσεις, την εποπτεία και την αναγνώριση, ενώ οι αμοιβές, τα οφέλη και οι συνθήκες εργασίας έλαβαν χαμηλή βαθμολογία ικανοποίησης. Αυτά τα ευρήματα συμφωνούν με άλλες έρευνες που έχουν τεκμηριώσει την ανάγκη βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και του μισθού σε μια προσπάθεια να παρακινήσουν τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας και να βελτιώσουν την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Δυο άλλοι παράγοντες που εντοπίζονται στην αρθρογραφία ως σημαντικοί για την ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ο φόρτος εργασίας και η επαγγελματική εμπειρία (Kuzey, 2018). Ειδικά τα τελευταία δυο χρόνια, η πίεση της πανδημίας του COVID-19 έχει επηρεάσει την αρχική πίεση των εργαζομένων με αποτέλεσμα την εμφάνιση εξουθένωσης ή παραίτησης. Ειδικότερα, για τα ηλικιωμένα άτομα που εργάζονται στον τομέα της υγείας, οι πιέσεις στην εργασία και τη ζωή, αποφέρουν τεράστιο επαγγελματικό άγχος, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να υποφέρουν από επαγγελματική εξουθένωση και ακόμη να εγκαταλείπουν τη δουλειά τους, κάτι που επηρεάζει τη συνολική ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης και την αποτελεσματικότητα αντιμετώπισης της πανδημίας (Wu et al., 2021). Οι Wu et al., (2021) υποστηρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι πολύ σημαντική, ειδικά την περίοδο της πανδημίας, καθώς επηρεάζει την απόδοση και αποτελεί το κλειδί για την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης και την αποτελεσματικότητα της πρόληψης επιδημιών.

Ένας άλλος παράγοντας που εντοπίζεται στην βιβλιογραφία και επισημαίνεται ως ο πιο κρίσιμος για την ικανοποίηση, ειδικά στον τομέα της νοσηλευτικής είναι το υποστηρικτικό περιβάλλον μάθησης και εργασίας. Ακολούθως, ένας γηράσκων πληθυσμός με αυξανόμενο αριθμό ασθενών που πάσχουν από χρόνιες ασθένειες

περιλαμβάνεται στους παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά το περιβάλλον εργασίας, με αποτέλεσμα τους δυσαρεστημένους υπαλλήλους (Kuzey, 2018).

Πέρα από τους ερευνητές που μελετούν τους παράγοντες που ικανοποιούν τους εργαζόμενους στον τομέα της υγείας, υπάρχουν και άλλοι, όπως ο Al Ahmadi (2008, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) όπου διερευνά τους παράγοντες που επηρεάζουν την νοσηλευτική απόδοση. Ανακαλύπτει ότι η απόδοση της εργασίας σχετίζεται έντονα με την εργασιακή ικανοποίηση και την οργανωτική δέσμευση. Επιπλέον, οι Fang et al. (2009, όπως αναφέρεται στο Kuzey, 2018) προσπάθησαν να προσδιορίσουν την επίδραση της ηγεσίας στην ικανοποίηση της εργασίας των εργαζομένων, στην απόδοση της εργασίας και στην οργανωτική δέσμευση καθώς και στη σχέση μεταξύ αυτών των μεταβλητών. Ανακάλυψαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση έχει σημαντική, θετική και άμεση επίδραση στην απόδοση της εργασίας και την οργανωτική δέσμευση (Kuzey, 2018).

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω η ικανοποίηση των εργαζομένων στον τομέα της υγείας εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες. Ο προσδιορισμός αυτών των παραγόντων και ο αντίκτυπός τους στην οργανωτική απόδοση είναι πολύ σημαντικός στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Η βελτίωση της απόδοσης μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της περίθαλψης των ασθενών.

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθεί η ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας.

Επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα είναι:

1. Ποιος είναι ο βαθμός εσωτερικής ικανοποίησης που νιώθουν οι επαγγελματίες της υγείας από την εργασία τους;
2. Ποιος είναι ο βαθμός εξωτερικής ικανοποίησης που νιώθουν οι επαγγελματίες της υγείας από την εργασία τους;
3. Ποιος είναι ο βαθμός της γενικής ικανοποίησης που νιώθουν οι επαγγελματίες της υγείας από την εργασία τους;
4. Ποια η σχέση της ικανοποίησης από την εργασία και του εισοδήματος των επαγγελματιών υγείας;
5. Σε τι βαθμό επηρεάζει η ηλικία την ικανοποίηση που νιώθουν οι επαγγελματίες υγείας;

3.2 Μεθοδολογία έρευνας

Αρχικά, ως έρευνα νοείται η μεθοδική αναζήτηση που στόχο έχει να προσθέσει επιπλέον στοιχεία στην προϋπάρχουσα γνώση, με την ανακάλυψη νέων ευρημάτων. Εν συνεχεία η Μεθοδολογία έρευνας είναι η περιγραφή και η ανάλυση των μεθόδων (τεχνικές και διαδικασίας) που χρησιμοποιούνται για την συλλογή των δεδομένων. Στη συνέχεια του κεφαλαίου αναλύονται όλες οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν (Κλιάπης, 2015)

3.2.1 Επιλογή μεθόδου και ερευνητικό εργαλείο

Για την παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος. Η ποσοτική μέθοδος εφαρμόζεται όταν στόχος της έρευνας είναι ο έλεγχος συγκεκριμένων θεωρητικών ερωτημάτων-υποθέσεων για το υπό μελέτη κοινωνικό φαινόμενο. (Κυριαζή, 2002). Ως εκ τούτου η ποσοτική, βασίζεται σε στατιστικές συγκρίσεις των αντικειμένων ή των περιπτώσεων που εξετάζονται από τον/την ερευνητή/τρια (Παπαγεωργίου, 2012). Η παρούσα ποσοτική έρευνα είναι δειγματοληπτική, δηλαδή η συλλογή δεδομένων έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Πιο συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από 7 ερωτήσεις που αφορούν Δημογραφικές πληροφορίες. Οι ερωτήσεις αφορούν το Φύλο, την Ηλικία, την Οικογενειακή κατάσταση, το Επίπεδο εκπαίδευσης, τη θέση εργασίας, το Καθαρό μηνιαίο εισόδημα και τα Έτη προϋπηρεσίας. Ακολούθως το δεύτερο μέρος αποτελείται από είκοσι μία προτάσεις. Η πρώτη πρόταση καλεί τους ερωτώμενους να δηλώσουν πώς νιώθουν στη δουλειά τους και οι υπόλοιπες 20 περιγράφουν διάφορες διαστάσεις της εργασίας τους. Οι προτάσεις αυτές προέρχονται από το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) και έχουν πενταβάθμια κλίμακα από Πολύ ικανοποιημένος έως Πολύ δυσαρεστημένος.

3.2.2 Επιλογή δείγματος

Για την επιλογή του δείγματος χρησιμοποιήθηκε δειγματοληψία ευκολίας. Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελέσαν εργαζόμενοι στη ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική. Η κλινική αυτή επιλέχθηκε διότι το 2015 κατατάχθηκε σε ένα από τα καλύτερα νοσοκομεία στον κόσμο από το διπλωματικό συμβούλιο του ΟΗΕ και το 2017 βραβεύτηκε από το διπλωματικό συμβούλιο ως προτιμώμενο συνεργαζόμενο νοσοκομείο.

Επίσης, η κλινική φημίζεται για:

- Το κορυφαίο Ιατρικό δυναμικό της.
- Τις σύγχρονες και αξιόπιστες ιατρικές και εργαστηριακές υποδομές της.
- Το πιο εξειδικευμένο και φιλικό νοσηλευτικό προσωπικό.

- Το μοντέρνο και ευχάριστο περιβάλλον.

Για όλους τους ανωτέρου λόγους θεωρείται πραγματικά πολύ ενδιαφέρον να ελεγχθεί πόσο ικανοποιημένο είναι το προσωπικό ενός τέτοιου νοσοκομείου.

3.2.3 Διαδικασία έρευνας

Αφού εγκρίθηκε το ερωτηματολόγιο από την υπεύθυνη καθηγήτρια, πραγματοποιήθηκε τηλεφωνική επικοινωνία με την κλινική προκειμένου να ενημερωθούν οι υπεύθυνοι για την έρευνα και να δώσουν την συγκατάθεση τους. Μετά την έγκριση του υπευθύνου, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε έντυπη μορφή στο προσωπικό της κλινικής. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιήθηκε από τον Οκτώβριο του 2021 έως τον Οκτώβριο του 2022.

3.3 Στατιστική ανάλυση

Όλα τα στοιχεία που συλλεχθήκαν από τα ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν και μεταφέρθηκαν στο στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences) για να πραγματοποιηθεί η στατιστική ανάλυση, η οποία αποτελείται από την Περιγραφική και Επαγωγική Στατιστική.

Στην Περιγραφική στατιστική αποτυπώνονται για κάθε ερώτηση ο σχετικός πίνακας συχνοτήτων με τα αντίστοιχα ποσοστά και γραφήματα.

Στην Επαγωγική αρχικά δημιουργήθηκαν οι παράγοντες και στη συνέχεια ελέγχθηκε η αξιοπιστία τους. Ακολούθως έγινε έλεγχος των 3 παραγόντων ικανοποίησης με όλα τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτηματολογίου με τη χρήση των μη παραμετρικών τεστ Mann-Whitney και Kruskal-Wallis.

Το μη παραμετρικό test Mann-Whitney χρησιμοποιήθηκε για την σύγκριση των μέσων όρων διαφορετικών ομάδων του δείγματος και τις ερωτήσεις όπου η ανεξάρτητη μεταβλητή ήταν κατηγορική (με 2 κατηγορίες) και η εξαρτημένη ιεραρχική.

Το μη παραμετρικό test Kruskal-Wallis χρησιμοποιήθηκε για την σύγκριση των μέσων όρων διαφορετικών ομάδων του δείγματος και τις ερωτήσεις όπου η

ανεξάρτητη μεταβλητή ήταν κατηγορική (με περισσότερες από 2 κατηγορίες) και η εξαρτημένη ιεραρχική.

Για όλους τους ελέγχους υποθέσεων χρησιμοποιήθηκε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$. Αυτό σημαίνει ότι, όταν $p\text{-value}<0,05$ στα στατιστικά τεστ Mann-Whitney και Kruskal-Wallis, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους μέσους όρους των εξεταζόμενων ομάδων του δείγματος.

Κεφάλαιο 4

Αποτελέσματα

4.1 Περιγραφική ανάλυση

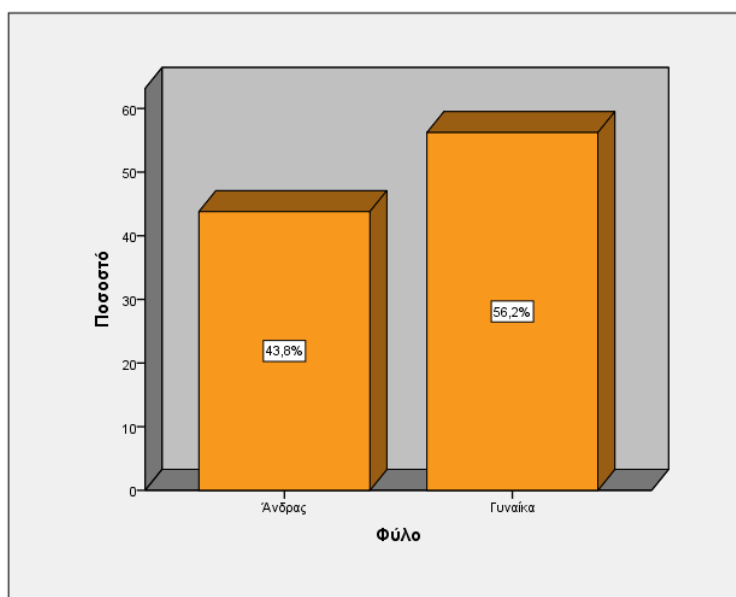
Αρχικά θα παρουσιαστούν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, που προέκυψαν από την καταγραφή των απαντήσεων των ερωτηματολογίων με τη βοήθεια της περιγραφικής στατιστικής (πίνακες κατανομής συχνοτήτων, γραφήματα κ.τ.λ.), με στόχο την καλύτερη κατανόηση του δείγματος.

Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 612 άτομα και στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή συχνοτήτων με βάση το φύλο τους.

Πίνακας 1: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Φύλο»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	268	43,8	43,8	43,8
Έγκυρα Γυναίκα	344	56,2	56,2	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, ποσοστό 56,2% (344) ήταν γυναίκες, ενώ το 43,8% (268) ήταν άνδρες. Τα ποσοστά αυτά απεικονίζονται και στο γράφημα που ακολουθεί.



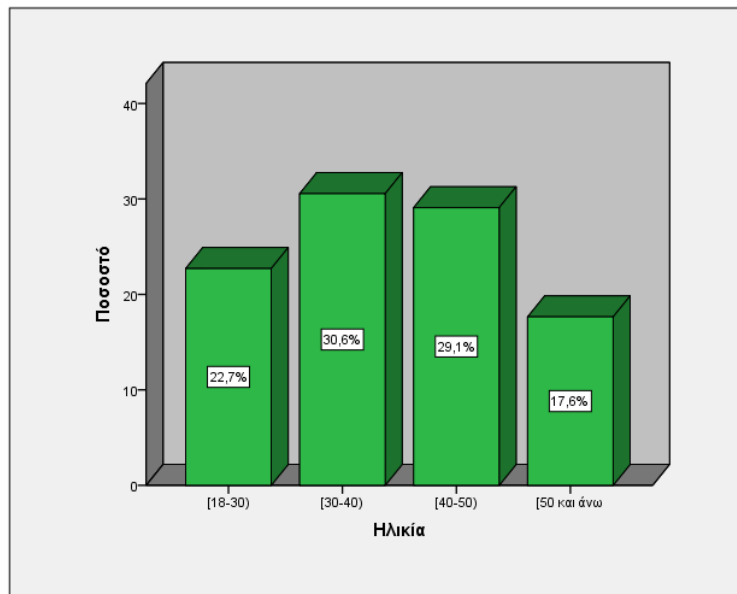
Γράφημα 1: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Φύλο»

Ο επόμενος πίνακας αφορά την κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την ηλικία τους.

Πίνακας 2: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Ηλικία»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
[18-30)	139	22,7	22,7	22,7
[30-40)	187	30,6	30,6	53,3
Έγκυρα [40-50)	178	29,1	29,1	82,4
[50 και άνω	108	17,6	17,6	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 2 η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ποσοστό 30,6% ήταν άτομα ηλικίας από 30 μέχρι 40 ετών, ενώ σχεδόν 1 στους 4 συμμετέχοντες, ποσοστό 22,7% ήταν άτομο ηλικίας 18 έως 30 ετών. Επιπλέον 1 στους 3 συμμετέχοντες, ποσοστό 29,1% ήταν άτομα ηλικίας 40 μέχρι και 50 ετών, ενώ μόλις το 17,6% των ερωτηθέντων ήταν ηλικίας άνω των 50 ετών. Το γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα του Πίνακα 2.



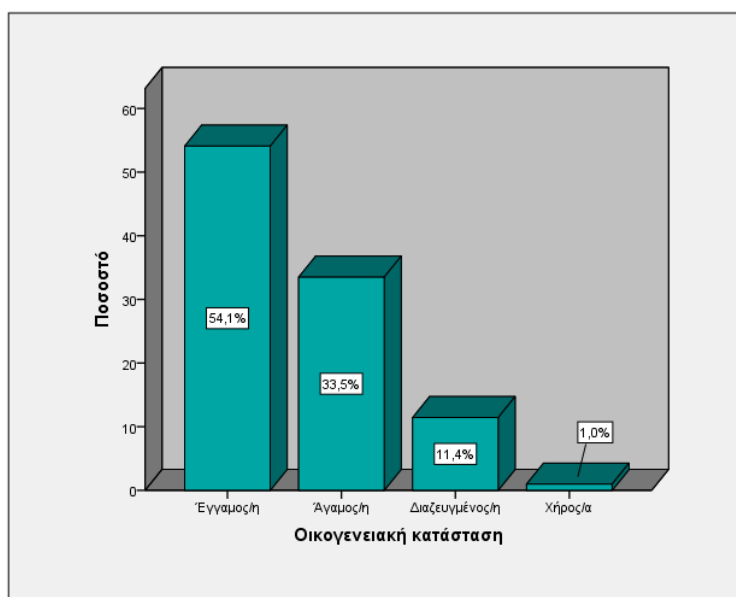
Γράφημα 2: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Ηλικία»

Στην συνέχεια ακολουθεί ο Πίνακας 3 που αφορά την κατανομή των συμμετεχόντων με βάση την οικογενειακή τους κατάσταση.

Πίνακας 3: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Οικογενειακή κατάσταση»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγγαμος/η	331	54,1	54,1	54,1
Άγαμος/η	205	33,5	33,5	87,6
Έγκυρα Διαζευγμένος/η	70	11,4	11,4	99,0
Χήρος/α	6	1,0	1,0	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει λοιπόν από τον παραπάνω πίνακα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, ποσοστό 54,1% είναι έγγαμοι, ενώ μόλις 1 στους 3 συμμετέχοντες, ποσοστό 33,5% είναι άγαμος/η. Επιπλέον 1 στους 10 συμμετέχοντες, ποσοστό 11,4% δηλώνει ότι είναι διαζευγμένος/η. Τέλος μόλις το 1% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι χήρος/α. Το γράφημα που ακολουθεί συνοδεύει τον παραπάνω πίνακα.



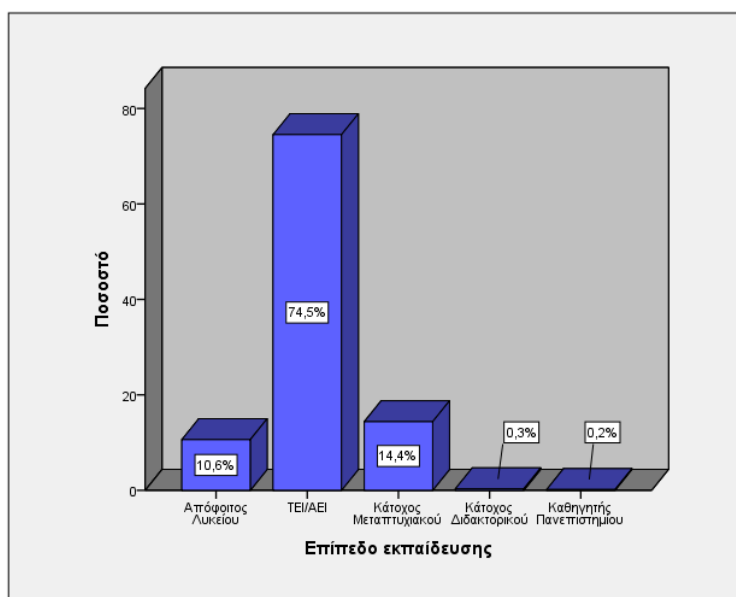
Γράφημα 3: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Οικογενειακή κατάσταση»

Ο Πίνακας 4 που ακολουθεί παρουσιάζει την κατανομή των συχνοτήτων των συμμετεχόντων με βάση το επίπεδο σπουδών τους.

Πίνακας 4: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Επίπεδο εκπαίδευσης»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	Απόφοιτος Λυκείου	65	10,6	10,6
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	456	74,5	85,1
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	88	14,4	99,5
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	,3	99,8
	Καθηγητής Πανεπιστημίου	1	,2	100,0
	Total	612	100,0	100,0

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων, ποσοστό 74,5% είναι απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ, ενώ μόλις 1 στους 10 συμμετέχοντες, ποσοστό 10,6% είναι απόφοιτος Λυκείου. Επιπρόσθετα μόλις το 14,4% όσων συμμετείχαν στην έρευνα είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, ενώ ακόμα μικρότερο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων που είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου, το οποία φτάνει μόλις το 0,3%. Τέλος στο δείγμα υπάρχει και μία μοναδική περίπτωση ενός συμμετέχοντα, ποσοστό 0,2% που είναι καθηγητής πανεπιστημίου. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει χαρακτηριστικά την κατανομή των συμμετεχόντων με βάση το επίπεδο σπουδών τους.



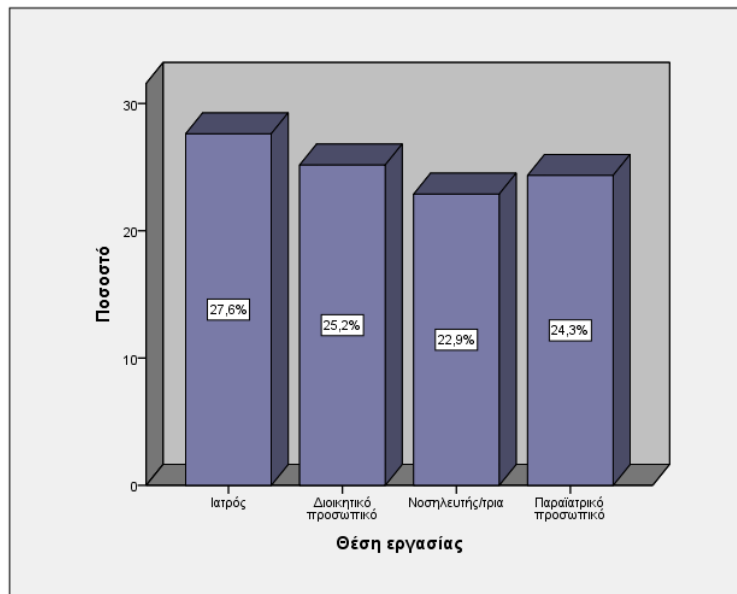
Γράφημα 4: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Επίπεδο εκπαίδευσης»

Ο Πίνακας 5 που ακολουθεί παρουσιάζει την κατανομή των συμμετεχόντων με βάση τη θέση εργασίας τους.

Πίνακας 5: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Θέση εργασίας»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ιατρός	169	27,6	27,6	27,6
Διοικητικό προσωπικό	154	25,2	25,2	52,8
Έγκυρα Νοσηλεύτης/τρια	140	22,9	22,9	75,7
Παραϊατρικό προσωπικό	149	24,3	24,3	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, τα ποσοστά εμφανίζονται μοιρασμένα στις τέσσερις συνολικά κατηγορίες θέσεων εργασίας που υπάρχουν. Έτσι η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ποσοστό 27,6% είναι ιατροί, ενώ 1 στους 4 συμμετέχοντες, ποσοστό 25,2% εργάζεται ως διοικητικό προσωπικό. Επιπλέον το 22,9% των συμμετεχόντων είναι νοσηλεύτης/τρια ενώ σχεδόν 1 στους 4. Ποσοστό 24,3% εργάζεται ως παραϊατρικό προσωπικό. Αυτή η ισοκατανομή των ποσοστών γίνεται εμφανής και στο Γράφημα 5 που ακολουθεί.



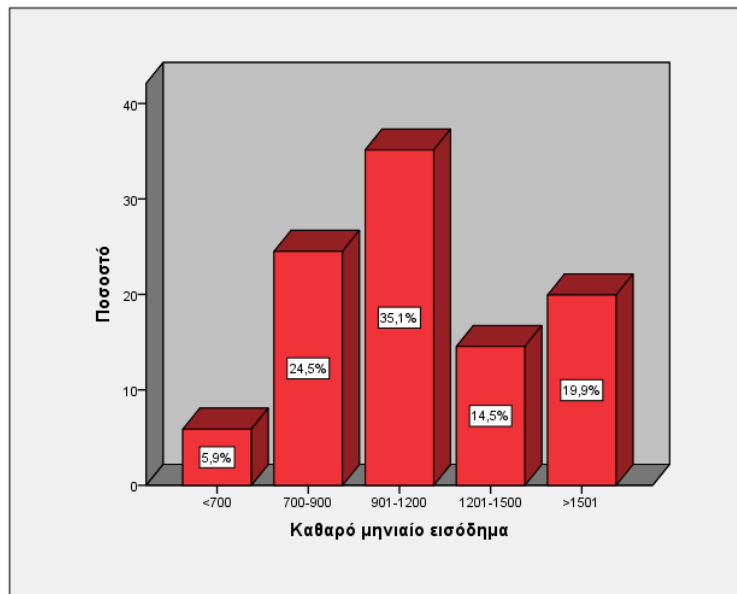
Γράφημα5: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Θέση εργασίας»

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας που αφορά την κατανομή συχνοτήτων των συμμετεχόντων με βάση το καθαρό μηνιαίο εισόδημα τους.

Πίνακας 6: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Καθαρό μηνιαίο εισόδημα»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
<700	36	5,9	5,9	5,9
700-900	150	24,5	24,5	30,4
901-1200	215	35,1	35,1	65,5
1201-1500	89	14,5	14,5	80,1
>1501	122	19,9	19,9	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 6, η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ποσοστό 35,1% δηλώνει καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 901-1200€, ενώ 1 στους 4 συμμετέχοντες, ποσοστό 24,5% δηλώνει καθαρό μηνιαίο εισόδημα 700-900€. Επιπλέον μόλις το 14,5% των συμμετεχόντων έχει καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 1201€ μέχρι 1500€, ενώ 1 στους 5 συμμετέχοντες, ποσοστό 19,9% έχει καθαρό μηνιαίο εισόδημα άνω των 1501€. Τέλος μόλις το 5,9% των συμμετεχόντων έχει καθαρό μηνιαίο εισόδημα κάτω από 700€. Η κατανομή αυτή των καθαρών μηνιαίων εισοδημάτων των συμμετεχόντων απεικονίζεται και στο γράφημα που ακολουθεί.



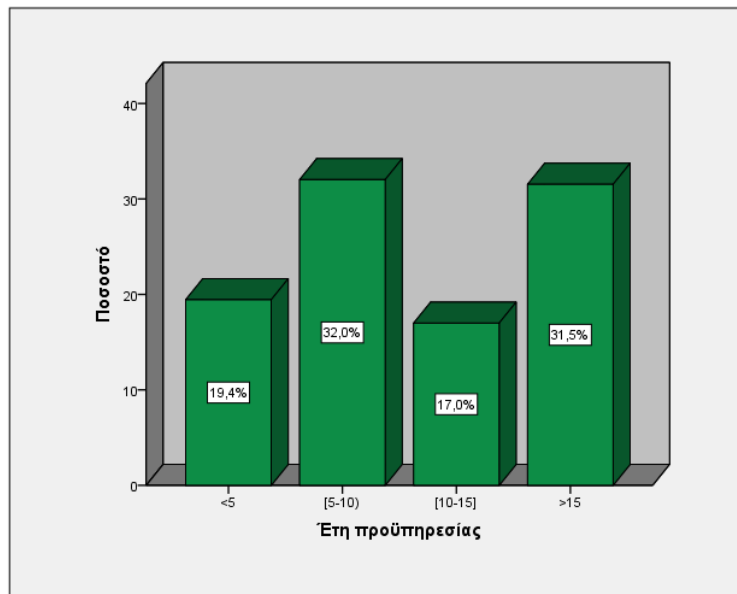
Γράφημα 6: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Καθαρό μηνιαίο εισόδημα»

Ο επόμενος πίνακας που είναι και ο τελευταίος που αφορά δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος παρουσιάζει την κατανομή των συμμετεχόντων με βάση τα έτη προϋπηρεσίας τους.

Πίνακας 7: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Έτη προϋπηρεσίας»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
<5	119	19,4	19,4	19,4
[5-10)	196	32,0	32,0	51,5
Έγκυρα [10-15]	104	17,0	17,0	68,5
>15	193	31,5	31,5	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 7, η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ποσοστό 32% έχει προϋπηρεσία από 5 μέχρι 10 έτη, ενώ 1 στους 5 συμμετέχοντες έχει προϋπηρεσία μικρότερη από 5 έτη. Επιπλέον μόλις το 17% των συμμετεχόντων έχει προϋπηρεσία από 10 μέχρι 15 έτη, ενώ σχεδόν 3 στους 10 συμμετέχοντες, ποσοστό 31,5% έχει προϋπηρεσία μεγαλύτερη από 15 έτη. Χαρακτηριστικό των χρόνων προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων, είναι το γράφημα που ακολουθεί και συνοδεύει τον Πίνακα 7.



Γράφημα 7: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Έτη προϋπηρεσίας»

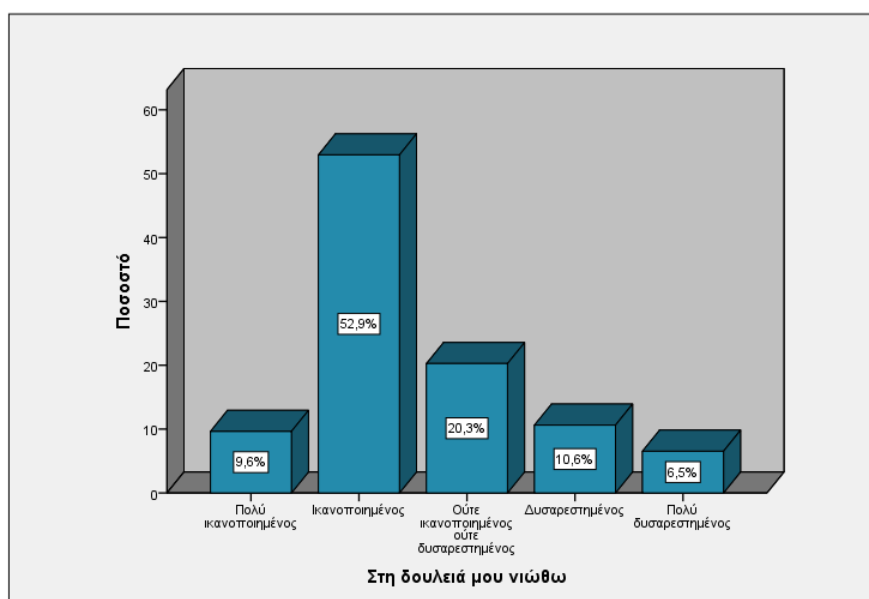
Στη συνέχεια των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο ικανοποιημένοι νιώθουν στη δουλειά τους. Οι απαντήσεις που δόθηκαν παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 8: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Στη δουλειά μου νιώθω»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	59	9,6	9,6	9,6
Ικανοποιημένος	324	52,9	52,9	62,6
Ούτε ικανοποιημένος ούτε Έγκυρα δυσαρεστημένος	124	20,3	20,3	82,8
Δυσαρεστημένος	65	10,6	10,6	93,5
Πολύ δυσαρεστημένος	40	6,5	6,5	100,0
Total	612	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, σχεδόν 1 στους 2 συμμετέχοντες, ποσοστό 52,9% δηλώνει ότι νιώθει ικανοποιημένος στη δουλειά του, ενώ μόλις 1 στους 10 συμμετέχοντες, ποσοστό 9,6% νιώθει πολύ ικανοποιημένος. Επιπρόσθετα, 1 στους 10 συμμετέχοντες, ποσοστό 10,6% νιώθει δυσαρεστημένος στη δουλειά τους, ενώ μόλις το 6,5% των συμμετεχόντων έχει δηλώνει ότι δηλώσει ότι νιώθει πολύ δυσαρεστημένος. Τέλος 1 στους 5 συμμετέχοντες, ποσοστό 20,3% διατήρησε μια πιο ουδέτερη στάση δηλώνοντας πως δεν νιώθει ούτε ικανοποιημένος αλλά ούτε δυσαρεστημένος στη δουλειά του. Το γράφημα που ακολουθεί αποτυπώνει ξεκάθαρα

τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίηση που νιώθουν στη δουλειά τους.



Γράφημα 8: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής «Στη δουλειά μου νιώθω»

Στη συνέχεια της έρευνας, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε 20 συνολικά ερωτήσεις οι οποίες μετρούν την ικανοποίηση που νιώθουν οι ίδιοι από την εργασία τους. Οι ερωτήσεις αυτές δημιουργούν τρεις παράγοντες, τον παράγοντα της εσωτερικής ικανοποίησης, τον παράγοντα της εξωτερικής ικανοποίησης και τον παράγοντα της γενικής ικανοποίησης. Οι ερωτήσεις που συνθέτουν τον κάθε παράγοντα παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί μαζί με το τεστ αξιοπιστίας των τριών παραγόντων.

Πίνακας 9: Ανάλυση Αξιοπιστίας παραγόντων

	Cronbach's Alpha	Πλήθος ερωτήσεων	Ερωτήσεις
Εσωτερική Ικανοποίηση	,961	11	1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
Εξωτερική Ικανοποίηση	,917	6	5, 6, 12, 13, 14, 19
Γενική Ικανοποίηση	,809	3	4, 17, 18

Όπως προκύπτει λοιπόν από τον παραπάνω πίνακα, ο πρώτος παράγοντας δημιουργήθηκε από 11 ερωτήσεις και ο δείκτης αξιοπιστίας του, με βάση το Cronbach's Alpha είναι 0,961. Ο δεύτερος παράγοντας δημιουργήθηκε από 6 ερωτήσεις και ο δείκτης αξιοπιστίας του, με βάση το Cronbach's Alpha είναι 0,917.

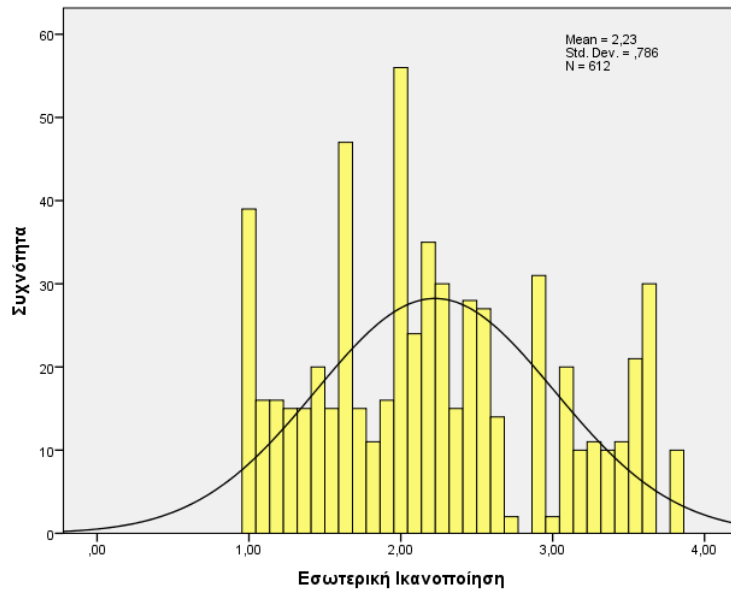
Τέλος ο τρίτος παράγοντας, αυτός της γενικής ικανοποίησης δημιουργήθηκε από 3 ερωτήσεις και ο δείκτης αξιοπιστίας του, με βάση το Cronbach's Alpha είναι 0,809. Και οι τρεις παράγοντες παρουσιάζουν υψηλό δείκτη αξιοπιστίας.

Στη συνέχεια της ανάλυσης παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία των τριών παραγόντων, με τον πίνακα που ακολουθεί να αφορά τον παράγοντα της εσωτερικής ικανοποίησης.

Πίνακας 10: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Εσωτερική Ικανοποίηση

N	Έγκυρα	612
	Ελλιπή	0
Μέση τιμή		2,225
Διάμεσος		2,182
Επικρατούσα τιμή		2,00
Τυπική απόκλιση		,786
Διασπορά		,618
Λοξότητα		,315
Κύρτωση		-,843
Εύρος		2,82
Ελάχιστη τιμή		1,00
Μέγιστη τιμή		3,82

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η μέση τιμή της εσωτερικής ικανοποίησης είναι 2,225 με την τυπική απόκλιση της να είναι 0,786. Επίσης η μεγαλύτερη τιμή που εμφανίζεται είναι το 3,82, ενώ η ελάχιστη τιμή το 1. Η διάμεσος της εσωτερική ικανοποίησης είναι 2,182, ενώ η επικρατούσα τιμή είναι το 2. Το συνολικό εύρος τιμών της είναι 2,82. Επιπλέον η εσωτερική ικανοποίηση εμφανίζει λοξότητα $0,315 > 0$ κάτι που σημαίνει ότι οι περισσότερες τιμές της βρίσκονται προς τα δεξιά, ενώ ο συντελεστής κύρτωσης είναι $-0,843 < 3$ κάτι που δηλώνει ότι η κατανομή είναι πλατύκυρτη. Στο Γράφημα 9 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή της εσωτερικής ικανοποίησης.



Γράφημα 9: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Εσωτερικής Ικανοποίησης

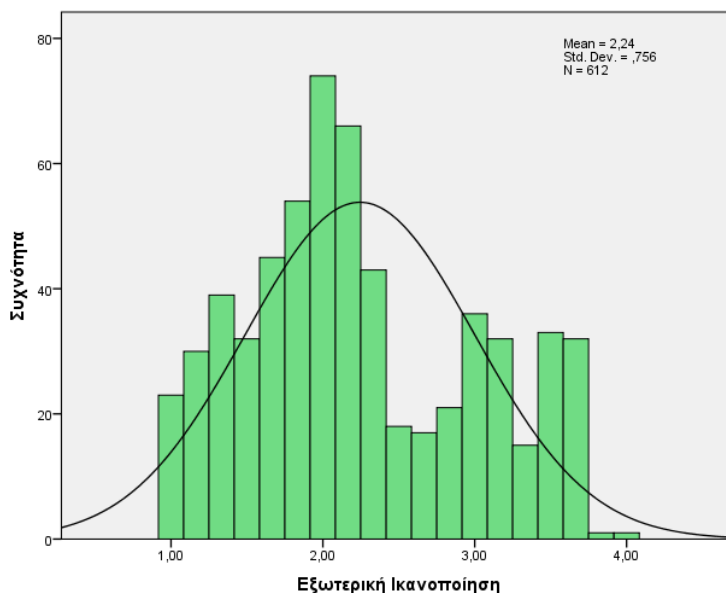
Ακολουθούν τα περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της εξωτερικής ικανοποίησης.

Πίνακας 11: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Εξωτερική Ικανοποίηση

N	Έγκυρα	612
	Ελλιπή	0
Μέση τιμή		2,244
Διάμεσος		2,167
Επικρατούσα τιμή		2,00
Τυπική απόκλιση		,756
Διασπορά		,572
Λοξότητα		,362
Κύρτωση		-,853
Εύρος		3,00
Ελάχιστη τιμή		1,00
Μέγιστη τιμή		4,00

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η μέση τιμή της εξωτερικής ικανοποίησης είναι 2,244 με την τυπική απόκλιση της να είναι 0,756. Επίσης η μεγαλύτερη τιμή που εμφανίζεται είναι το 4, ενώ η ελάχιστη τιμή το 1. Η διάμεσος της εξωτερική ικανοποίησης είναι 2,167, ενώ η επικρατούσα τιμή είναι το 2. Το συνολικό εύρος τιμών της είναι 3. Επιπλέον η εξωτερική ικανοποίηση εμφανίζει λοξότητα $0,362 > 0$ κάτι που σημαίνει ότι οι περισσότερες τιμές της βρίσκονται προς

τα δεξιά, ενώ ο συντελεστής κύρτωσης είναι $-0,853 < 3$ κάτι που δηλώνει ότι η κατανομή είναι πλατύκυρτη. Στο Γράφημα 10 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή της εξωτερικής ικανοποίησης.



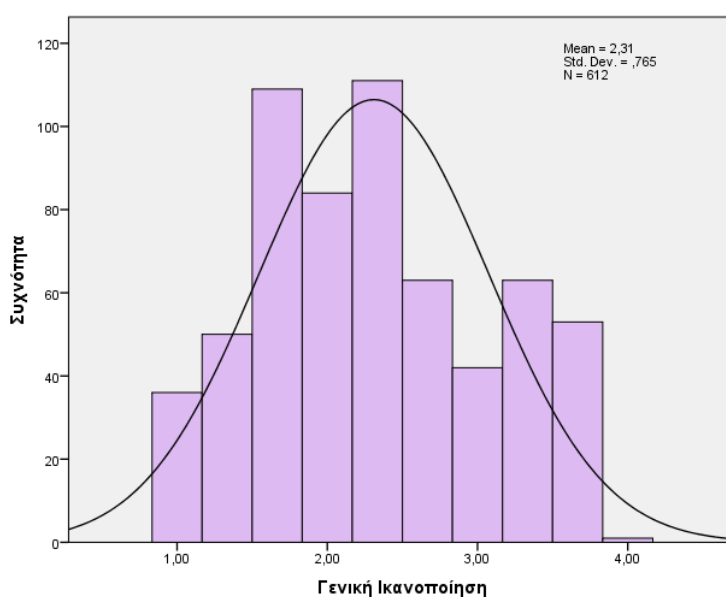
Γράφημα 10: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Εξωτερικής Ικανοποίησης

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία της γενικής ικανοποίησης, του τρίτου κατά σειρά παράγοντα που εξετάζεται στην παρούσα έρευνα.

Πίνακας 12: Περιγραφικά στοιχεία του παράγοντα της Γενική Ικανοποίηση

N	Έγκυρα	612
	Ελλιπή	0
Μέση τιμή		2,310
Διάμεσος		2,333
Επικρατούσα τιμή		2,33
Τυπική απόκλιση		,765
Διασπορά		,584
Λοξότητα		,229
Κύρτωση		-,894
Εύρος		3,00
Ελάχιστη τιμή		1,00
Μέγιστη τιμή		4,00

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η μέση τιμή της γενικής ικανοποίησης είναι 2,310 με την τυπική απόκλιση της να είναι 0,765. Επίσης η μεγαλύτερη τιμή που εμφανίζεται είναι το 4, ενώ η ελάχιστη τιμή το 1. Η διάμεσος της γενικής ικανοποίησης είναι 2,333, ενώ η επικρατούσα τιμή είναι το 2,33. Το συνολικό εύρος τιμών της είναι 3. Επιπλέον η γενική ικανοποίηση εμφανίζει λοξότητα $0,229 > 0$ κάτι που σημαίνει ότι οι περισσότερες τιμές της βρίσκονται προς τα δεξιά, ενώ ο συντελεστής κύρτωσης είναι $-0,894 < 3$ κάτι που δηλώνει ότι η κατανομή είναι πλατύκυρτη. Στο Γράφημα 11 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή της γενικής ικανοποίησης.



Γράφημα 11: Ιστόγραμμα του παράγοντα της Γενικής Ικανοποίησης

4.2 Περιγραφική Στατιστική

Στη συνέχεια της ανάλυσης και με στόχο να επιλεγούν τα κατάλληλα κριτήρια ελέγχου, παρατίθεται το αποτέλεσμα του τεστ κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov.

Πίνακας 13: Τεστ κανονικότητας παραγόντων

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Εσωτερική Ικανοποίηση	,080	612	,000	,955	612	,000
Εξωτερική Ικανοποίηση	,134	612	,000	,950	612	,000
Γενική Ικανοποίηση	,125	612	,000	,948	612	,000

Από τον Πίνακα 13 λοιπόν προκύπτει ότι κανένας από τους τρεις παράγοντες δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή, δεδομένου της σημαντικότητας του τεστ κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov που είναι σε κάθε περίπτωση 0 (Sig = 0 < 0,05). Με βάση λοιπόν αυτό το αποτέλεσμα για τον περαιτέρω έλεγχο με στόχο των εντοπισμό διαφορών των τριών παραγόντων σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, θα πραγματοποιηθούν μη παραμετρικά τεστ (Mann-Whitney και Kruskal-Wallis). Από τους ελέγχους που διενεργήθηκαν προέκυψαν ότι οι κατηγορίες των δημογραφικών στοιχείων δεν παρουσιάζουν διαφορές και ως εκ τούτου ο έλεγχος των μη παραμετρικών κριτηρίων προτείνεται να γίνει με βάση τις μέσες τιμές.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση το φύλο των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ Mann-Whitney.

Πίνακας 14: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το φύλο και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Mann-Whitney

	Φύλο	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	U	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	Άνδρας	268	2,018	0,724	34482,000	,000
	Γυναίκα	344	2,386	0,796		
Εξωτερική Ικανοποίηση	Άνδρας	268	2,154	0,762	40784,000	,014
	Γυναίκα	344	2,314	0,745		
Γενική Ικανοποίηση	Άνδρας	268	2,201	0,727	40577,000	,010
	Γυναίκα	344	2,394	0,783		

Όπως προκύπτει από τον πίνακα και για τους τρεις παράγοντες η σημαντικότητα του Mann-Whitney τεστ είναι σε κάθε περίπτωση μικρότερη του 0,05, επομένως οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ ανδρών και γυναικών είναι στατιστικά σημαντικές. Έτσι για την περίπτωση της εσωτερικής ικανοποίησης (U = 34482, Sig = 0) οι γυναίκες (μ.τ. 2,386) εμφανίζουν μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση έναντι των ανδρών (μ.τ. 2,018). Για τον παράγοντα της εξωτερικής

ικανοποίησης ($U = 40784$, $Sig = 0,014$) και πάλι οι γυναίκες (μ.τ. 2,314) εμφανίζουν μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση έναντι των ανδρών (μ.τ. 2,154). Τέλος σε ότι αφορά τη γενική ικανοποίηση ($U = 40577$, $Sig = 0,010$) για ακόμα μία φορά οι γυναίκες (μ.τ. 2,394) εμφανίζουν μεγαλύτερη γενική ικανοποίηση από ότι οι άνδρες (μ.τ. 2,201). Συμπερασματικά λοιπόν προκύπτει ότι οι γυναίκες εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης από ότι οι άνδρες.

Ο επόμενος πίνακας παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση την ηλικία των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 16: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με την ηλικία και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Ηλικία	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	[18-30)	139	2,532	0,891	59,249	3	,000
	[30-40)	187	2,357	0,714			
	[40-50)	178	2,129	0,692			
	[50 και άνω	108	1,760	0,665			
Εξωτερική Ικανοποίηση	[18-30)	139	2,464	0,753	46,184	3	,000
	[30-40)	187	2,385	0,788			
	[40-50)	178	2,140	0,627			
	[50 και άνω	108	1,886	0,747			
Γενική Ικανοποίηση	[18-30)	139	2,554	0,789	52,140	3	,000
	[30-40)	187	2,439	0,729			
	[40-50)	178	2,264	0,735			
	[50 και άνω	108	1,849	0,625			

Από τον παραπάνω πίνακα σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ηλικιακών ομάδων ($H(3) = 59,249$, $Sig = 0 < 0.05$). Μάλιστα παρατηρείται ότι όσο μικρότερη η ηλικία τόσο μεγαλύτερη είναι η εσωτερική ικανοποίηση, με τα άτομα ηλικίας 18 με 30 ετών να έχουν μέση τιμή εσωτερικής ικανοποίησης 2,532 (τ.α. 0,891) ενώ τα άτομα ηλικίας άνω των 50 ετών να έχουν μέση τιμή εσωτερικής ικανοποίησης 1,760 (τ.α. 0,665). Ανάλογα είναι και τα συμπεράσματα που προκύπτουν για την εξωτερική ικανοποίηση ($H(3) = 46,184$, $Sig = 0 < 0.05$), με τους μικρότερους σε ηλικία ανθρώπους (18-30 ετών) να έχουν μέση τιμή 2,464 (τ.α. 0,753) ενώ τα άτομα άνω των 50 ετών να έχουν

μέση τιμή 1,886 (τ.α. 0,747). Τέλος σε ότι αφορά τον παράγοντα της γενικής ικανοποίησης ($H(3) = 52,140$, $Sig = 0 < 0.05$), και πάλι τα αποτελέσματα είναι πανομοιότυπα. Έτσι οι νέοι ηλικίας 18 με 30 ετών εμφανίζουν μεγαλύτερη γενική ικανοποίηση (μ.τ. 2,554) από ότι τα άτομα ηλικίας άνω των 50 ετών (μ.τ. 1,849). Σε κάθε περίπτωση λοιπόν τα μικρότερα ηλικιακά άτομα εμφανίζουν μεγαλύτερη ικανοποίηση (εσωτερική, εξωτερική και γενική) από ότι τα μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα.

Στη συνέχεια ακολουθεί ο Πίνακας 16 που παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 16: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Οικογενειακή κατάσταση	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	Έγγαμος/η	331	2,154	0,777	8,548	3	,036
	Άγαμος/η	205	2,316	0,783			
	Διαζευγμένος/η	70	2,336	0,828			
	Χήρος/α	6	1,742	0,290			
Εξωτερική Ικανοποίηση	Έγγαμος/η	331	2,215	0,807	5,401	3	,145
	Άγαμος/η	205	2,315	0,698			
	Διαζευγμένος/η	70	2,195	0,672			
	Χήρος/α	6	1,972	0,581			
Γενική Ικανοποίηση	Έγγαμος/η	331	2,279	0,817	4,972	3	,174
	Άγαμος/η	205	2,398	0,718			
	Διαζευγμένος/η	70	2,224	0,629			
	Χήρος/α	6	2,000	0,558			

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, μόνο η εσωτερική ικανοποίηση διαφοροποιείται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών της οικογενειακής κατάστασης. Έτσι σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίησης ($H(3) = 8,548$, $Sig = 0,036 < 0.5$) τη μεγαλύτερη μέση τιμή εμφανίζουν οι διαζευγμένοι/ες (μ.τ. 2,336), ενώ οι άγαμοι/ες έρχονται δεύτεροι με μέση τιμή 2,316. Χαμηλότερο βαθμό εσωτερικής ικανοποίησης εμφανίζουν οι έγγαμοι με μέση τιμή 2,154 (τ.α. 0,777), ενώ τη μικρότερη μέση τιμή 1,742 (τ.α. 0,290) εμφανίζουν οι χήροι/ες. Σε ότι αφορά τώρα την εξωτερική ικανοποίηση ($H(3) = 5,401$, $Sig = 0,145 > 0.5$), αλλά και την γενική

ικανοποίηση ($H(3) = 4,972$, $Sig = 0,174 <>0.5$) οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών οικογενειακής κατάστασης δεν είναι στατιστικά σημαντικές, και επομένως δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των κατηγοριών αυτών.

Ο επόμενος πίνακας παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση το επίπεδο σπουδών των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 17: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Επίπεδο εκπαίδευσης	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	Απόφοιτος Λυκείου	65	2,474	0,678	14,516	4	,006
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	456	2,197	0,816			
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	88	2,216	0,666			
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	1,136	0,193			
	Καθηγητής Πανεπιστημίου	1	1,909				
Εξωτερική Ικανοποίηση	Απόφοιτος Λυκείου	65	2,595	0,545	32,577	4	,000
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	456	2,247	0,767			
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	88	1,996	0,736			
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	1,250	0,354			
	Καθηγητής Πανεπιστημίου	1	1,667				
Γενική Ικανοποίηση	Απόφοιτος Λυκείου	65	2,682	0,660	30,258	4	,000
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	456	2,310	0,781			
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	88	2,045	0,638			
	Κάτοχος Διδακτορικού	2	1,667	0,000			
	Καθηγητής Πανεπιστημίου	1	2,667				

Από τον παραπάνω πίνακα και σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση, προκύπτει ότι οι διαφορές που εμφανίζονται σε αυτή μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων σπουδών είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 14,516$, $Sig. = 0,006 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι απόφοιτοι Λυκείου (μ.τ. 2,474), ενώ οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ έχουν μέση τιμή εσωτερικής ικανοποίησης ίση με 2,197 (τ.α. 0,816). Επίσης για τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου η μέση

τιμή της εσωτερικής ικανοποίησης είναι 2,216 (τ.α. 0,666), ενώ για τους κατόχους διδακτορικού τίτλου η μέση τιμή είναι ακόμα χαμηλότερη και φτάνει το 1,136 (τ.α. 0,193). Συμπερασματικά προκύπτει ότι όσο χαμηλότερο το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη η εσωτερική ικανοποίηση των συμμετεχόντων. Ανάλογα είναι και τα συμπεράσματα για την εξωτερική ικανοποίηση, όπου και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των κατηγοριών επιπέδου εκπαίδευσης είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 32,577$, Sig. = $0 < 0,05$). Έτσι και σε αυτή την περίπτωση τη μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση την έχουν οι απόφοιτοι Λυκείου με μέση τιμή 2,595 (τ.α. 0,545), ενώ οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ έχουν χαμηλότερη μέση τιμή, η οποία φτάνει το 2,247 (τ.α. 0,767). Επιπλέον η μέση τιμή της εξωτερικής ικανοποίησης για τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου είναι 1,996 (τ.α. 0,736), ενώ για τους κατόχους διδακτορικού τίτλου είναι ακόμα χαμηλότερη και φτάνει το 1,250 (τ.α. 0,354). Επομένως προκύπτει ότι όσο χαμηλότερο το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη η εξωτερική ικανοποίηση των συμμετεχόντων. Σε ότι αφορά τώρα τη γενική ικανοποίηση και εδώ διαφορές που εμφανίζονται είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 30,258$, Sig = $0 < 0,05$). Έτσι οι απόφοιτοι Λυκείου εμφανίζουν τη υψηλότερη γενική ικανοποίηση μιας και έχουν μέση τιμή 2,682 (τ.α. 0,660), ενώ οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ έχουν μέση τιμή 2,310 (τ.α. 0,781). Επιπρόσθετα οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου εμφανίζουν μέση τιμή γενικής ικανοποίησης ίση με 2,045 (τ.α. 0,638) ενώ οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου έχουν τη χαμηλότερη μέση τιμή, η οποία είναι 1,667 (τ.α. 0). Και σε αυτή την περίπτωση λοιπόν, προκύπτει ότι όσο χαμηλότερο το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη η γενική ικανοποίηση των συμμετεχόντων.

Ο επόμενος πίνακας παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση τη θέση εργασίας των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 18: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με τη θέση εργασίας και έλεγχο στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Θέση εργασίας	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	Ιατρός	169	1,698	0,578	424,941	3	,000
	Διοικητικό προσωπικό	154	2,325	0,300			
	Νοσηλεύτης/τρια	140	3,364	0,282			
	Παραϊατρικό προσωπικό	149	1,650	0,342			
Εξωτερική Ικανοποίηση	Ιατρός	169	1,873	0,706	285,831	3	,000
	Διοικητικό προσωπικό	154	2,000	0,477			
	Νοσηλεύτης/τρια	140	3,262	0,321			
	Παραϊατρικό προσωπικό	149	1,960	0,426			
Γενική Ικανοποίηση	Ιατρός	169	1,947	0,691	285,433	3	,000
	Διοικητικό προσωπικό	154	2,119	0,574			
	Νοσηλεύτης/τρια	140	3,310	0,296			
	Παραϊατρικό προσωπικό	149	1,980	0,452			

Από τον παραπάνω πίνακα και σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση, προκύπτει ότι οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών θέσεων εργασίας είναι στατιστικά σημαντικές ($H(3) = 424,941$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι νοσηλεύτριες/τριες με μέση τιμή 3,364 (τ.α. 0,282), ενώ το διοικητικό προσωπικό έχει μέση τιμή εσωτερικής ικανοποίησης ίση με 2,325 (τ.α. 0,300). Αρκετά χαμηλή είναι η εσωτερική ικανοποίηση που νιώθουν οι γιατροί, που έχουν μέση τιμή 1,698 (τ.α. 0,578), ενώ και το παραϊατρικό προσωπικό εμφανίζει χαμηλή εσωτερική ικανοποίηση (μ.τ. 1,650). Σε ότι αφορά τώρα την εξωτερική ικανοποίηση, όπου και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών θέσεων εργασίας είναι στατιστικά σημαντικές ($H(3) = 285,831$, $Sig. = 0 < 0,05$) προκύπτει ότι τη μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση την έχουν και σε αυτή την περίπτωση οι νοσηλεύτριες/τριες με μέση τιμή 3,262 (τ.α. 0,321), ενώ όσοι εργάζονται ως διοικητικό προσωπικό έχουν χαμηλότερη μέση τιμή, η οποία φτάνει το 2 (τ.α. 0,477). Επιπλέον η μέση τιμή της εξωτερικής ικανοποίησης για τους γιατρούς είναι 1,873 (τ.α. 0,706) που είναι και η χαμηλότερη, ενώ για τους εργαζόμενους ως παραϊατρικό προσωπικό η μέση τιμή της εξωτερικής ικανοποίησης φτάνει μόλις το 1,960 (τ.α. 0,426). Τέλος

για τη γενική ικανοποίηση και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται είναι στατιστικά σημαντικές ($H(3) = 285,433$, $Sig = 0 < 0,05$). Έτσι και σε αυτή την περίπτωση οι νοσηλευτές/τριες εμφανίζουν τη υψηλότερη γενική ικανοποίηση μιας και έχουν μέση τιμή 3,310 (τ.α. 00296), ενώ το διοικητικό προσωπικό έχει μέση τιμή 2,119 (τ.α. 0,574). Επιπρόσθετα οι γιατροί εμφανίζουν μέση τιμή γενικής ικανοποίησης ίση με 1,947 (τ.α. 0,691), που είναι και η χαμηλότερη, ενώ οι εργαζόμενοι ως παραϊατρικό προσωπικό έχουν τη μέση τιμή, η οποία φτάνει το 1,980 (τ.α. 0,452). Και για τους τρεις παράγοντες λοιπόν τη μεγαλύτερη ικανοποίηση (εσωτερική, εξωτερική και γενική) την έχουν οι νοσηλευτές/τριες ενώ η χαμηλότερη ανήκει στους γιατρούς.

Ο επόμενος πίνακας παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση το καθαρό μηνιαίο εισόδημα των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 19: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το καθαρό μηνιαίο εισόδημα και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Καθαρό μηνιαίο εισόδημα	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	<700	36	2,419	0,988	132,286	4	,000
	700-900	150	2,565	0,860			
	901-1200	215	2,337	0,726			
	1201-1500	89	2,254	0,396			
	>1501	122	1,531	0,469			
Εξωτερική Ικανοποίηση	<700	36	2,560	0,661	111,367	4	,000
	700-900	150	2,588	0,715			
	901-1200	215	2,326	0,780			
	1201-1500	89	2,090	0,429			
	>1501	122	1,694	0,641			
Γενική Ικανοποίηση	<700	36	2,509	0,910	97,902	4	,000
	700-900	150	2,602	0,727			
	901-1200	215	2,465	0,758			
	1201-1500	89	2,142	0,492			
	>1501	122	1,740	0,601			

Από τον παραπάνω πίνακα και σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση, προκύπτει ότι οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών με βάση το μηνιαίο καθαρό εισόδημα είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 132,286$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι

συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 700 € μέχρι 900€, με μέση τιμή 2,565 (τ.α. 0,860), ενώ οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα πάνω από 1501€ παρουσιάζουν τη χαμηλότερη εσωτερική ικανοποίηση, με μέση τιμή 1,531 (τ.α. 0,469). Αρκετά χαμηλή είναι η εσωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 1201€ μέχρι 1500€, με μέση τιμή 2,254 (τ.α. 0,396), ενώ και όσοι έχουν εισόδημα μικρότερο από 700€ παρουσιάζουν χαμηλή εσωτερική ικανοποίηση (μ.τ. 2,419). Οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 901€ μέχρι και 1200€ έχουν μέση τιμή εσωτερική ικανοποίησης ίση με 2,337 (τ.α. 0,726). Σε ότι αφορά τώρα την εξωτερική ικανοποίηση και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών με βάση το καθαρό μηνιαίο εισόδημα είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 111,367$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 700 € μέχρι 900€ έχουν τη μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση, με μέση τιμή 2,588 (τ.α. 0,715), ενώ οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα πάνω από 1501€ παρουσιάζουν τη χαμηλότερη εξωτερική ικανοποίηση, με μέση τιμή 1,694 (τ.α. 0,641). Αρκετά χαμηλή είναι η εξωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 1201€ μέχρι 1500€, με μέση τιμή 2,090 (τ.α. 0,429), ενώ και όσοι έχουν εισόδημα μικρότερο από 700€ παρουσιάζουν σχετικά υψηλή εξωτερική ικανοποίηση με τη μέση τιμή να φτάνει το 2,560 (τ.α. 0,661). Οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 901€ μέχρι και 1200€ έχουν μέση τιμή εξωτερική ικανοποίησης ίση με 2,326 (τ.α. 0,780). Τέλος για τη γενική ικανοποίηση οι διαφορές που εμφανίζονται στις διαφορετικές κατηγορίες με βάση το καθαρό μηνιαίο εισόδημα είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 97,902$, $Sig = 0 < 0,05$). Έτσι οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 700 € μέχρι 900€ έχουν και σε αυτή την περίπτωση τη μεγαλύτερη γενική ικανοποίηση, με μέση τιμή 2,602 (τ.α. 0,727), ενώ οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα πάνω από 1501€ παρουσιάζουν τη χαμηλότερη γενική ικανοποίηση, με μέση τιμή 1,740 (τ.α. 0,601). Αρκετά χαμηλή είναι η γενική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 1201€ μέχρι 1500€, με μέση τιμή 2,142 (τ.α. 0,492), ενώ και όσοι έχουν εισόδημα μικρότερο από 700€ παρουσιάζουν σχετικά υψηλή γενική ικανοποίηση με τη μέση τιμή να φτάνει το 2,509 (τ.α. 0,661). Οι συμμετέχοντες με καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 901€ μέχρι και 1200€ έχουν μέση τιμή γενικής ικανοποίησης ίση με 2,465 (τ.α. 0,758). Συμπερασματικά λοιπόν προκύπτει ότι και για τους τρεις παράγοντες, εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης τη μεγαλύτερη έχουν όσοι

εμφανίζουν καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 700€ μέχρι 900€, ενώ όσο αυξάνεται το καθαρό μηνιαίο εισόδημα, τόσο μειώνεται και η ικανοποίηση.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση τα έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 20: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με τα έτη προϋπηρεσίας και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Έτη προϋπηρεσίας	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	<5	119	2,453	,824	50,330	3	,000
	[5-10)	196	2,446	,798			
	[10-15]	104	1,871	,680			
	>15	193	2,051	,688			
Εξωτερική Ικανοποίηση	<5	119	2,415	,662	36,135	3	,000
	[5-10)	196	2,433	,858			
	[10-15]	104	2,115	,679			
	>15	193	2,016	,663			
Γενική Ικανοποίηση	<5	119	2,476	,715	30,303	3	,000
	[5-10)	196	2,492	,814			
	[10-15]	104	2,196	,785			
	>15	193	2,085	,658			

Από τον παραπάνω πίνακα και σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση, προκύπτει ότι οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών με βάση τα έτη προϋπηρεσίας είναι στατιστικά σημαντικές ($H(3) = 50,330$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι συμμετέχοντες που έχουν λιγότερα από 5 έτη προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,453 (τ.α. 0,824), ενώ οι συμμετέχοντες με προϋπηρεσία από 5 μέχρι και 10 έτη παρουσιάζουν εσωτερική ικανοποίηση με μέση τιμή 2,446 (τ.α. 0,798). Αρκετά χαμηλή είναι η εσωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν περισσότερα από 15 χρόνια προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,051 (τ.α. 0,688), ενώ τη χαμηλότερη εσωτερική ικανοποίηση παρουσιάζουν όσοι έχουν από 10 μέχρι και 15 έτη προϋπηρεσίας, η μέση τιμή των οποίων είναι 1,871 (τ.α. 0,680). Σε ότι αφορά τώρα την εξωτερική ικανοποίηση και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών με βάση τα έτη προϋπηρεσίας είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 36,135$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν

οι συμμετέχοντες που έχουν από 5 μέχρι 10 έτη προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,433 (τ.α. 0,858), ενώ οι συμμετέχοντες με προϋπηρεσία μικρότερη από 5 έτη παρουσιάζουν εξωτερική ικανοποίηση με μέση τιμή 2,415 (τ.α. 0,662). Αρκετά χαμηλή είναι η εξωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν από 10 μέχρι 15 χρόνια προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,115 (τ.α. 0,679), ενώ τη χαμηλότερη εξωτερική ικανοποίηση παρουσιάζουν όσοι έχουν περισσότερα από 15 έτη προϋπηρεσίας, η μέση τιμή των οποίων είναι 2,016 (τ.α. 0,663). Τέλος για τη γενική ικανοποίηση οι διαφορές που εμφανίζονται στις διαφορετικές κατηγορίες με βάση τα έτη προϋπηρεσίας είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 30,303$, $Sig = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη γενική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι συμμετέχοντες που έχουν από 5 μέχρι 10 έτη προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,492 (τ.α. 0,814), ενώ οι συμμετέχοντες με προϋπηρεσία μικρότερη από 5 έτη παρουσιάζουν γενική ικανοποίηση με μέση τιμή 2,476 (τ.α. 0,715). Αρκετά χαμηλή είναι η γενική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι έχουν από 10 μέχρι 15 χρόνια προϋπηρεσίας, με μέση τιμή 2,196 (τ.α. 0,785), ενώ τη χαμηλότερη γενική ικανοποίηση παρουσιάζουν όσοι έχουν περισσότερα από 15 έτη προϋπηρεσίας, η μέση τιμή των οποίων είναι 2,085 (τ.α. 0,658).

Ο τελευταίος πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις και των τριών παραγόντων, με βάση το βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων από την εργασία τους, όπως και τα αποτελέσματα του τεστ. Kruskal-Wallis.

Πίνακας 21: Περιγραφικά στοιχεία των παραγόντων σε σχέση με το πώς νιώθει κάποιος στη δουλειά του και έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας Kruskal-Wallis

	Στη δουλειά μου νιώθω	N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	H	df	sig
Εσωτερική Ικανοποίηση	Πολύ δυσαρεστημένος	59	1,211	0,432	440,514	4	,000
	Δυσαρεστημένος	324	1,846	0,404			
	Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος	124	2,675	0,389			
	Ικανοποιημένος	65	3,295	0,301			
	Πολύ ικανοποιημένος	40	3,659	0,100			
Εξωτερική Ικανοποίηση	Πολύ δυσαρεστημένος	59	1,458	0,647	391,924	4	,000
	Δυσαρεστημένος	324	1,863	0,401			
	Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος	124	2,657	0,437			
	Ικανοποιημένος	65	3,295	0,379			
	Πολύ ικανοποιημένος	40	3,500	0,119			
Γενική Ικανοποίηση	Πολύ δυσαρεστημένος	59	1,384	0,550	396,879	4	,000
	Δυσαρεστημένος	324	1,950	0,438			
	Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος	124	2,780	0,483			
	Ικανοποιημένος	65	3,369	0,251			
	Πολύ ικανοποιημένος	40	3,417	0,280			

Από τον παραπάνω πίνακα και σε ότι αφορά την εσωτερική ικανοποίηση, προκύπτει ότι οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών βαθμών ικανοποίησης που οι συμμετέχοντες νιώθουν από την εργασία τους είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 440,514$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εσωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι συμμετέχοντες που νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 3,659 (τ.α. 0,100), ενώ οι συμμετέχοντες που νιώθουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους παρουσιάζουν εσωτερική ικανοποίηση με μέση τιμή 3,295 (τ.α. 0,301). Αρκετά χαμηλότερη είναι η εσωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι αλλά ούτε δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 2,675 (τ.α. 0,389), ενώ χαμηλότερα βρίσκονται όσοι από τους συμμετέχοντες νιώθουν δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με τη μέση τιμή αυτών να είναι 1,846 (τ.α. 0,404). Τέλος τη χαμηλότερη εσωτερική ικανοποίηση την παρουσιάζουν όσοι νιώθουν πολύ δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 1,211 (τ.α. 0,432). Σε ότι αφορά τώρα την εξωτερική ικανοποίηση και σε αυτή την περίπτωση οι διαφορές που εμφανίζονται μεταξύ των διαφορετικών βαθμών ικανοποίησης που οι συμμετέχοντες νιώθουν από την εργασία τους είναι στατιστικά

σημαντικές ($H(4) = 391,924$, $Sig. = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη εξωτερική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι συμμετέχοντες που νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 3,500 (τ.α. 0,119), ενώ οι συμμετέχοντες που νιώθουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους παρουσιάζουν εξωτερική ικανοποίηση με μέση τιμή 3,295 (τ.α. 0,379). Αρκετά χαμηλότερη είναι η εξωτερική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι αλλά ούτε δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 2,657 (τ.α. 0,437), ενώ χαμηλότερα βρίσκονται όσοι από τους συμμετέχοντες νιώθουν δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με τη μέση τιμή αυτών να είναι 1,863 (τ.α. 0,401). Τέλος τη χαμηλότερη εξωτερική ικανοποίηση την παρουσιάζουν όσοι νιώθουν πολύ δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 1,458 (τ.α. 0,647). Τέλος για τη γενική ικανοποίηση οι διαφορές που εμφανίζονται στις διαφορετικές κατηγορίες βαθμού ικανοποίησης που οι συμμετέχοντες νιώθουν από την εργασία τους είναι στατιστικά σημαντικές ($H(4) = 396,879$, $Sig = 0 < 0,05$). Έτσι τη μεγαλύτερη γενική ικανοποίηση την εμφανίζουν οι συμμετέχοντες που νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 3,417 (τ.α. 0,280), ενώ οι συμμετέχοντες που νιώθουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους παρουσιάζουν γενική ικανοποίηση με μέση τιμή 3,369 (τ.α. 0,251). Αρκετά χαμηλότερη είναι η γενική ικανοποίηση που νιώθουν όσοι δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι αλλά ούτε δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 2,780 (τ.α. 0,483), ενώ χαμηλότερα βρίσκονται όσοι από τους συμμετέχοντες νιώθουν δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με τη μέση τιμή αυτών να είναι 1,950 (τ.α. 0,438). Τέλος τη χαμηλότερη γενική ικανοποίηση την παρουσιάζουν όσοι νιώθουν πολύ δυσαρεστημένοι από την εργασία τους, με μέση τιμή 1,384 (τ.α. 0,550). Συμπερασματικά λοιπόν όσο πιο ικανοποιημένος νιώθει κάποιος από την εργασία του, τόσο μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση νιώθει.

Συμπεράσματα

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 612 άτομα. Το 27,6% ήταν Γιατροί, το 25,2% ήταν Διοικητικό Προσωπικό, το 24,3% ήταν Παραϊατρικό προσωπικό και το 22,9% ήταν Νοσηλευτές/τριες. Το μεγαλύτερο ποσοστό εξ αυτών 30,6% ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα των 30-40 ετών, ενώ το 74,5% είχε τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΤΕΙ/ΑΕΙ).

Τα συμπεράσματα που μπορούν να εξαχθούν από την Επαγωγική στατιστική είναι τα εξής:

- 3 στους 5 συμμετέχοντες νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους.
- οι γυναίκες εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης από ότι οι άνδρες. Το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση στην οποία, από τη μελέτη των Carrillo-Garcia et al., (2013) διαπιστώθηκε ότι ορισμένες μελέτες δείχνουν χαμηλότερη ικανοποίηση μεταξύ των γυναικών, άλλες αναφέρουν παρόμοια επίπεδα ικανοποίησης και για τα δύο φύλα και κάποιες άλλες υποστηρίζουν ότι το φύλο δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση.
- τα μικρότερα ηλικιακά άτομα εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης από ότι τα μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα. Όπως και με το φύλο, έτσι και με την ηλικία, από την βιβλιογραφία διαπιστώθηκε ότι κάποιες μελέτες δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται με την ηλικία, άλλες δεν εντοπίζουν κάποια σχέση και κάποιες άλλες υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία μειώνεται με την ηλικία (Carrillo-Garcia et al., 2013).
- μόνο η εσωτερική ικανοποίηση διαφοροποιείται με βάση την οικογενειακή κατάσταση, με τους έγγαμους να έχουν μικρότερη εσωτερική ικανοποίηση από τους άγαμους και τους διαζευγμένους.
- όσο χαμηλότερο το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη η εσωτερική, η εξωτερική και η γενική ικανοποίηση των συμμετεχόντων.
- τη μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση την έχουν οι νοσηλευτές/τριες ενώ η χαμηλότερη ανήκει στους γιατρούς. Τα ευρήματα αυτά δεν συνάδουν με την έρευνα των Tasneem et al., (2018), οι οποίοι βρήκαν ότι το 86% των νοσηλευτών, που εργάζονται σε νοσοκομεία τριτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης,

στην πρωτεύουσα του Πακιστάν, ήταν δυσαρεστημένοι με τη δουλειά τους, ενώ όπως αναφέρουν σε άλλη έρευνα στο Ιράν, για ιατρικό προσωπικό που εργάζεται στα επείγοντα περιστατικά, έδειξε μέτριο επίπεδο ικανοποίησης. Ακολούθως, σε άλλη έρευνα που αναφέρεται απ τους Tasneem et al., (2018) από τους 170 εργαζόμενους στον τομέα της υγείας, το 22,4% ήταν ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους, με τους γιατρούς να είναι πιο ικανοποιημένοι από το νοσηλευτικό προσωπικό.

- τη μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση την έχουν όσοι εμφανίζουν καθαρό μηνιαίο εισόδημα από 700€ μέχρι 900€, ενώ όσο αυξάνεται το καθαρό μηνιαίο εισόδημα, τόσο μειώνεται η ικανοποίηση.
- τη μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση την έχουν όσοι έχουν προϋπηρεσία από 5 μέχρι και 10 έτη προϋπηρεσίας ενώ όσο αυξάνονται τα έτη προϋπηρεσίας, τόσο μειώνεται η ικανοποίηση.
- όσο πιο ικανοποιημένος νιώθει κάποιος από την εργασία του, τόσο μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση νιώθει.

Σταχυολογώντας τα παραπάνω ευρήματα μπορεί να υποστηριχτεί ότι το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού της κλινικής που μελετήθηκε είναι ικανοποιημένο από την εργασία του, με τις γυναίκες να εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό εσωτερικής, εξωτερικής και γενικής ικανοποίησης από ότι οι άνδρες. Σημαντικό επίσης εύρημα είναι το γεγονός ότι τη μεγαλύτερη εσωτερική, εξωτερική και γενική ικανοποίηση την έχουν οι νοσηλευτές/τριες, ενώ οι γιατροί έχουν τη χαμηλότερη. Τέλος όσο χαμηλότερο το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μεγαλύτερη η εσωτερική, η εξωτερική και η γενική ικανοποίηση των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται το επίπεδο μόρφωσης τόσο αυξάνεται και η ανάγκη για εξέλιξη και βελτίωση. Η αναζήτηση αυτή οδηγεί αναπόφευκτα στην προσπάθεια επίτευξης του πέμπτου επιπέδου των αναγκών του Maslow.

Το απόσταγμα των όσων καταγράφηκαν είναι ότι αν η δουλειά με την οποία ασχολείται το άτομο δεν είναι σε θέση να εκπληρώσει τις επιθυμίες του και δεν το βοηθά να επιτύχει τους προσωπικούς του στόχους, το αποτέλεσμα δεν θα είναι μόνο η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, η επιθυμία παραίτησης και η κακή απόδοση στην εργασία, αλλά θα έχει επίσης άγχος στη ζωή του, που θα επιδεινώσει την ατομική ευημερία και θα οδηγήσει σε περαιτέρω επιδείνωση της απόδοσης του στην εργασία. Όντας στο επάγγελμα της υγειονομικής περίθαλψης δεν θα επηρεάσει

μόνο αρνητικά την υγεία και την απόδοση των εργαζομένων, αλλά θα επηρεάσει επίσης τα αποτελέσματα του συστήματος υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο σκοπός του ερωτηματολογίου αυτού είναι να σας βοηθήσει να περιγράψετε το πώς νιώθετε για τη δουλειά που κάνετε/ για το επάγγελμα που ασκείτε, δηλαδή να μιλήσετε για αυτά που σας παρέχουν ικανοποίηση καθώς και εκείνα που σας παρέχουν δυσαρέσκεια στη δουλειά.

Το πρώτο μέρος αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν Δημογραφικές πληροφορίες, ενώ στο δεύτερο μέρος υπάρχουν προτάσεις που περιγράφουν διάφορες διαστάσεις της εργασίας σας. Οι ερωτήσεις αυτές προέρχονται από το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) και εκτιμούν την επαγγελματική ικανοποίηση με πενταβάθμια κλίμακα Likert (1-5).

- Παρακαλούμε σημειώστε την απάντηση σας σε κάθε τετράγωνο για όλες τις προτάσεις.
- Περιγράψτε τα πραγματικά σας συναισθήματα για τη δουλειά που κάνετε.
- Οι ερωτήσεις που σημειώνονται με αστερίσκο απατώνται μόνο από τους εργαζόμενους σε εταιρεία/ σε σχέση εξαρτημένης εργασίας και όχι από ελεύθερους επαγγελματίες.

Μέρος Α: Δημογραφικά στοιχεία

1 Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2 Ηλικία

- [18-30)
- [30-40)
- [40-50)
- [50 και άνω

3 Οικογενειακή κατάσταση

- Έγγαμος/η
- Άγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

4 Επίπεδο εκπαίδευσης

- Απόφοιτος Λυκείου
- ΤΕΙ/ΑΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού
- Κάτοχος Διδακτορικού
- Άλλο: Προσδιορίστε

5 Θέση εργασίας

- Ιατρός
- Διοικητικό προσωπικό
- Νοσηλεύτης/τρια
- Παραϊατρικό προσωπικό

6 Καθαρό μηνιαίο εισόδημα

- <700
- 700-900
- 901-1200
- 1201-1500
- >1501

7 Έτη προϋπηρεσίας

- <5
- [5-10)
- [10-15]
- >15

Μέρος Β: Προτάσεις που περιγράφουν διάφορες διαστάσεις της εργασίας

8 Στη δουλειά μου νιώθω

- Πολύ ικανοποιημένος
 Ικανοποιημένος
 Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος
 Δυσαρεστημένος
 Πολύ δυσαρεστημένος

9 Σχετικά με ...

	1	2	3	4	5
1. τη δυνατότητα να μην μένω άνεργος					
2. τη δυνατότητα να είμαι ανεξάρτητος					
3. την ευκαιρία να έχω ποικιλία δραστηριοτήτων					
4. την ευκαιρία να είμαι «κάποιος» στο χώρο μου					
5. τον τρόπο με τον οποίο μου συμπεριφέρονται οι προϊστάμενοί					
6. την ικανότητα του προϊσταμένου μου να παίρνει αποφάσεις					
7. τη δυνατότητα να κάνω πράγματα σύμφωνα με τη συνείδησή					
8. τη δυνατότητα να έχω σταθερή απασχόλησα					
9. την ευκαιρία να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους					
10. την ευκαιρία να καθοδηγώ άλλους ανθρώπους					
11. την ευκαιρία να χρησιμοποιώ τα προσόντα μου					
12. τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την πολιτική της η εταιρεία					
13. το μισθό μου αναλογικά με τη δουλειά που κάνω					
14. τις ευκαιρίες για προαγωγή ή ανέλιξη					
15. την ελευθερία να χρησιμοποιώ τη δική μου κρίση					
16. την ευκαιρία να εφαρμόζω δικές μου μεθόδους/ιδέες					
17. τις εργασιακές συνθήκες					
18. τις σχέσεις των συναδέλφων μεταξύ τους					
19. την αναγνώριση που μου δίνουν					
20. το αίσθημα ολοκλήρωσης που εισπράττω					

Όπου:

1 = Πολύ ικανοποιημένος

2 = Ικανοποιημένος

3 = Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος

4 = Δυσαρεστημένος

5 = Πολύ δυσαρεστημένος

Σας ευχαριστώ

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Κυριαζή, Ν. (2002). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα. Κριτική Επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ξενόγλωσση

Adams, A. and Bond, S. (2000). Hospital nurses job satisfaction, individual and organization characteristic, *Journal of Advanced Nursing*, 32, 536-543.

Agiakloglou, C. and Karkalakos, S. (2009), A Spatial and Economic Analysis for Telecommunications: Evidence from the European Union, *Journal of Applied Economics*, XII, 11-32.

Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., van Roosmalen, J., Stekelenburg, J., Kim, Y. M., Teshome, M. and Mariam, D. W. (2019), Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia, *BMC Nursing*, 18, 1-13.

Beliaw, D. and Koustelios, A. (2014), Leadership and Job Satisfaction, *European Scientific journal*, 10, 24-46.

Bempah, B. S. O., (2013), Determinants of Job Satisfaction among Community Health Workers in the Volta Region of Ghana, *Public Policy and Administration Research*, 3, 1-12.

Carrillo-Garcia, C., Solano-Ruiz, M., Martinez-Roche, M.E. and Comez-Garsia, C.I. (2013), Job satisfaction among health care workers: the role of gender and age, *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21, 1314-1320

Caulton, J. R., (2012), The Development and Use of the Theory of ERG: A Literature Review, *Journal Emerging Leadership Journeys*, 5.

Dragana, N., Arandjelovic, M., Nolic M. and Stankovic, A. (2008), Job satisfaction in health care workers, *Acta Medica Medianae*, 47, 9-12.

Dragana, N., Nolic, M., Arandjelovic, M. and Stankovic, A. (2008), Job satisfaction in health care workers, *Acta Medica Medianae*, 47, 9-12.

Haque, F. M., Haque, A. M. and Islam, S. (2014), Motivational Theories – A Critical Analysis. *ASA University Review*, 8, 61-65.

- Journal of Business and Management, 7(9), 1-8
- Jovic-Vranes, A., Vesna, B., Boris, V., and Natasa, M., (2008), Job satisfaction in Serbian health care workers who work with disabled patients, *Open Medicine*, 3, 221-224.
- Karic, M. (2014), Motivation of Public Sector Employees: The case of the Novi Grad Sarajevo Municipality, Master's Thesis, Ljubljana.
- Kosteas, V. (2007), Job Satisfaction and Promotions, Cleveland State University.
- Kuzey, C. (2018). Impact of Health Care Employees' Job Satisfaction on Organizational Performance Support Vector Machine Approach, *Journal of Economics and Financial Analysis*, 2, 45-68.
- Lunenburg, F. C. (2011), Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations, *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15, 1-6.
- Malik, M., Danish, R. and Munir, Y. (2012), The Impact of Pay and Promotion on Job Satisfaction Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan, *American Journal of Economics* June, 2, 6-9.
- Mohammad, M. R. A. and Hossein, Y. M. (2006), A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction", *Leadership in Health Services*, 19, 11-28.
- Musinguzi, C., Namale, L., Rutebemberwa, E., Dahal, A., Nahirya-Ntede, P. and Ketiinwa, A. (2017), The relationship between leadership style and health worker motivation, job satisfaction and teamwork in Uganda. *Journal of Healthcare Leadership*, 2018, 21-32.
- Ouedraodo, A. and Leclerc, A. (2013), Job Satisfaction and Organizational Performance: Evidence from Canadian Credit Union, *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17, 35-50.
- Parijat, P. and Bagga, S. (2014), Victor Vroom's expectancy theory of motivation – An evaluation, *International Research Journal of Business and Management*, 7, 1-8.
- Sallem, H. (2015), The impact of leadership styles on job satisfaction and mediating role of perceived organizational politics, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 563-569.
- Singh, S. K. and Tiwari, V. (2011), Relationship between Motivation and Job Satisfaction of the white collar employees: A Case Study, *Strategic Management Society*, 7, 31-39.

- Singh, T., Kaur, M., Verma, M. and Kumar, R. (2019). Job satisfaction among health care providers: A cross-sectional study in public health facilities of Punjab, India, *J Family Med Prim Care*, 8, 3268–3275.
- Stander, M. W. and Rothmann, S. (2008), The Relationship between Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Empirical Research*, 7, 7-13.
- Tasneem, S., Gagatan, A. S., Anci, M. Z., Basustaoglou, A. C. (2018), Job Satisfaction of Health Service Providers Working in a Public Tertiary Care Hospital of Pakistan, *The Open Public Health Journal*, 11, 17-27.
- Tasneem, S., Seyer, A., Avci, M. Z. and Basustaoglou, A. (2018), Job Satisfaction of Health Service Providers Working in a Public Tertiary Care Hospital of Pakistan, *The Open Public Health Journal*, 11, 17-27.
- theory of motivation–An evaluation. *International Research*
- Uysal, H. T., Aydemir, S. and Genc, E. (2017), MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS IN 21ST CENTURY: THE EXAMINATION OF VOCATIONAL DIFFERENCES, In book: *Researches on Science and Art in 21st Century Turkey* (pp.211-227).
- Wu, C.-H., Lin, H.-H., Lai, S.-Y., Tseng, K.-C. and Hsu, C.-H., (2021), A Study of Leisure Constraints and Job Satisfaction of Middle-Aged and Elderly Health Care Workers in COVID-19 Environment, *. Healthcare*, 9, 1-18.

Διαδικτυακές Πηγές

- Κλιάπης Π. (2015), Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας, Ανακτήθηκε 15 Νοεμβρίου, 2022, από <http://12.mysch.gr/tecnografia/Simioseis15.pdf>
- Παπαγεωργίου, Γ. (2012), Ποσοτική έρευνα, Ανακτήθηκε 15 Νοεμβρίου, 2022, από chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf
- (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire, Ανακτήθηκε 15 Απριλίου, 2021, από <https://vpr.psych.umn.edu/node/26>