

# Συγκριτική μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης εργαζομένων σε προνοιακά ιδρύματα με τη χρήση τριών ερωτηματολογίων

Αγάπη Κολοβού

Νοσηλεύτρια, MSc, Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Θεσσαλίας «Ο Αριστέυς», Παράρτημα ΑΜΕΑ, Δομή Γιάννουλης

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Εισαγωγή:** Η επαγγελματική ικανοποίηση εκφράζει την ευχάριστη ή θετική ικανοποίηση που απορρέει από την εκτίμηση του ατόμου για το επάγγελμα ή την εργασιακή του πείρα. Είθισται η επαγγελματική ικανοποίηση να αξιολογείται κυρίως με τη χρήση ερωτηματολογίων. Δυστυχώς, έως τώρα, κανένα δεν έχει χρησιμοποιηθεί σε επαγγελματίες υγείας προνοιακών δομών.

**Σκοπός** της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια αξιολόγησης της επαγγελματικής ικανοποίησης και να καταλήξει σε συμπεράσματα σχετικά με τη χρήση τους για την αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε προνοιακές δομές.

**Μεθοδολογία:** Χρησιμοποιήθηκαν τρία ερωτηματολόγια, ήτοι: 1. Job Satisfaction Survey (JSS), 2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) και 3. Greek Nurses' Job Satisfaction Scale (GNJSS) για την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης 84 εργαζομένων σε προνοιακά ιδρύματα της Θεσσαλίας. Στη μελέτη αξιολογήθηκαν, επίσης, οι επιμέρους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης που περιλαμβάνει το κάθε ερωτηματολόγιο. Για την επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το Στατιστικό Πακέτο SPSS με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας  $p=0.05$ . Ελέγχθηκε η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (Cronbach's  $\alpha$ ),  $t$ -tests και one way ANOVAs ώστε να εντοπιστούν τυχόν διαφορές ως προς τους επιμέρους παράγοντες.

**Αποτελέσματα:** Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (Cronbach's  $\alpha$ ) ήταν 0.90, 0.34 και 0.86 για τα ερωτηματολόγια GNJSS, JSS, και MSQ, αντίστοιχα. Δεν υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην επαγγελματική ικανοποίηση ως προς το φύλο, την ιεραρχία, την εμπειρία και το εισόδημα στα ερωτηματολόγια GNJSS και MSQ. Αντίθετα, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ( $p < 0.05$ ) στην επαγγελματική ικανοποίηση ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης στο MSQ. Παρατηρήθηκε, επίσης, διαφορετικός βαθμός σημαντικότητας στους παράγοντες του κάθε ερωτηματολογίου.

**Συμπεράσματα:** Στην παρούσα έρευνα εντοπίστηκε χαμηλός βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των προνοιακών υπαλλήλων. Πρωταρχικός παράγοντας για τη σωστή ανίχνευση των αιτιών του χαμηλού βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης των προνοιακών υπαλλήλων είναι και η χρήση του κατάλληλου -έγκυρου και αξιόπιστου- εργαλείου μέτρησης. Βιβλιογραφικές έρευνες αναφέρουν αντιφατικά συμπεράσματα στην αξιοπιστία και στην εγκυρότητα των εργαλείων μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

**Λέξεις-κλειδιά:** Αξιοπιστία, εγκυρότητα, επαγγελματική ικανοποίηση, ερωτηματολόγια, πρόνοια.

Υπεύθυνος επικοινωνίας: Αγάπη Κολοβού  
e-mail: kolovouagapi9@gmail.com

Ημερομηνία υποβολής: 19/02/2019  
Ημερομηνία δημοσίευσης: Ιούλιος 2020

*Σημείωμα εκδότη:* Η παρούσα δημοσίευση εκφράζει την προσωπική άποψη των συγγραφέων.

Αναφορά του άρθρου ως: Κολοβού Α. (2020). Συγκριτική μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης εργαζομένων σε προνοιακά ιδρύματα με τη χρήση τριών ερωτηματολογίων. *Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης* 13(3): 20-28, <https://doi.org/10.24283/hjns.202034>

## ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Σημεία που διαφοροποιούνται τρία ερωτηματολόγια επαγγελματικής ικανοποίησης.
- Χαμηλός βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης.
- Ερωτηματολόγια έγκυρα και αξιόπιστα ως εργαλεία μέτρησης.
- Ερμηνεία των μοντέλων της επαγγελματικής ικανοποίησης.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

**Η** επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, την κοινωνική και εργασιακή συνοχή, τη λειτουργικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο παρελθόν, τόσο στην Ελλάδα, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, έχει γίνει προσπάθεια να μετρηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, διερευνώντας την ικανοποίηση των ασθενών σε σχέση με το κόστος, τον ανταγωνισμό και τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες στο χώρο της ψυχικής υγείας. Όσοι εργάζονται στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας, σύμφωνα και με ερευνητικά στοιχεία, κατανοούν ότι το εργασιακό stress, η επαγγελματική εξουθένωση, αλλά και η εμφάνιση ήπιων ψυχολογικών/ψυχιατρικών συμπτωμάτων οδηγούν σε χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση. Σύμφωνα με τα τελευταία ερευνητικά στοιχεία η βασικότερη αιτία που επηρεάζει τις συνθήκες εργασίας στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας είναι η οικονομική κρίση. Την ίδια στιγμή, ο τομέας της Νοσηλευτικής Ψυχικής Υγείας θεωρείται από τους πλέον στρεσογόνους συγκριτικά με άλλες ειδικότητες (Sahraian et al 2008).

Η ικανοποίηση από την εργασία δεν είναι μια απλή έννοια, αλλά αποτελείται από επιμέρους στοιχεία (Wage 1978). Διακρίνεται σε εξωγενή και εσωγενή ικανοποίηση (Κάντας 1998). Η εσωγενής ικανοποίηση συνδέεται με το περιεχόμενο της εργασίας που αναφέρεται στις όψεις της ίδιας της εργασίας, όπως η ελευθερία των επιλογών ως προς τον τρόπο επιτέλεσης του έργου, το βαθμό υπευθυνότητας, την ποικιλία δραστηριοτήτων, τη χρήση δεξιοτήτων, την εποπτεία. Θα μπορούσαν, επίσης, να συμπεριληφθούν παράγοντες όπως, τα ατομικά χαρακτηριστικά ενός ανθρώπου, η ικανότητα του να παίρνει πρωτοβουλίες, οι σχέσεις του με τους ανώτερους. Η εξωγενής ικανοποίηση περιλαμβάνει τους παράγοντες εκείνους που περιέχουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγεται η εργασία και αναφέρεται στις συνθήκες εργασίας, τα ωράρια, την ασφάλεια, τις αμοιβές, την προαγωγή κ.α.

Σύμφωνα με τον Spector (1997) η επαγγελματική ικανοποίηση μετράται ανάλογα με τον εννοιολογικό της προσδιορισμό. Μπορεί να μετρηθεί ως ένα γενικότερο συναίσθημα που αφορά στην εργασία, οπότε η μέτρηση είναι συνολική και προσδιορίζει τη γενική στάση,

θετική ή αρνητική, των εργαζομένων. Είτε μετράται ως ένας συνδυασμός στάσεων απέναντι σε διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας. Σε αυτή την περίπτωση η μέτρηση είναι λεπτομερής και προσδιορίζει συγκεκριμένες διαστάσεις που ικανοποιούν ή δυσαρεστούν τον εργαζόμενο. Από τη βιβλιογραφία προκύπτει ότι υπάρχουν πολλά και διαφορετικά ερωτηματολόγια, τα οποία χρησιμοποιούνται από τους ερευνητές, ανάλογα με το τι ακριβώς επιθυμούν να αξιολογήσουν.

Πλήθος ερωτηματολογίων με ποικίλα χαρακτηριστικά (ερωτήσεις, κλίμακα μέτρησης, εκτιμώμενοι παράγοντες) έχουν χρησιμοποιηθεί σε έρευνες που αφορούν στην αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης νοσηλευτών που εργάζονται σε νοσοκομεία (πίνακας 1). Οι απαντήσεις κυμαίνονται μεταξύ πεντάβαθμης έως επτάβαθμης κλίμακας, ενώ σε κάθε ερωτηματολόγιο εκτιμώνται διαφορετικοί παράγοντες. Στο ερωτηματολόγιο Job In General Scale (JIG) περιλαμβάνονται 18 ερωτήσεις και εκτιμάται η γενική εργασιακή κατάσταση (Ironson et al. 1989, Moumtzoglou 2010). Στο ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS), όμως, υπάρχουν 36 ερωτήσεις και εκτιμώνται πιο συγκεκριμένοι παράγοντες όπως ο μισθός, οι προαγωγές, οι συναδελφικές σχέσεις, τα επιδόματα κ.α. (Spector 1985). Στο ερωτηματολόγιο Measurement of Job Satisfaction (MJS) οι απαντήσεις στις 38 ερωτήσεις υπολογίζονται σε πεντάβαθμη κλίμακα και αφορούν διαστάσεις όπως ο φόρτος εργασίας, η υποστήριξη του προσωπικού σε εργασιακά ζητήματα κ.α. (Traynor & Wade 1993).

Ιδιαίτερα στον Ελλαδικό χώρο οι έρευνες που αφορούν σε εργαζόμενους σε προνοιακά ιδρύματα της χώρας είναι ελάχιστα. Σε αυτό το σημείο προκύπτουν ερωτήματα όπως η καταλληλότητα ενός ερωτηματολογίου για το χώρο της κοινωνικής πρόνοιας, όσον αφορά στην εκτίμηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς, επίσης, και αν τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται είναι έγκυρα και αξιόπιστα. Επιπλέον, αν διαφοροποιούνται οι διαστάσεις/παράγοντες σε κάθε ερωτηματολόγιο ώστε να απευθύνονται στον ιδιαίτερο αυτό χώρο της κοινωνικής πρόνοιας και, ταυτόχρονα, αν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εργαζομένων. Οι Saane et al (2003) τονίζουν πόσο σημαντικά είναι τα ζητήματα της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των εργαλεί-

Πίνακας 1. Όργανα μέτρησης της ικανοποίησης από την εργασία.

Ερωτηματολόγιο	Στοιχεία	Κλίμακα απαντήσεων	Εκτιμώμενοι Παράγοντες
Job In General Scale (JIG)	18	3 απαντήσεις (ναι, δεν ξέρω, όχι)	Γενική εργασιακή ικανοποίηση
Andrew and Witney Job Satisfaction Questionnaire	5	επτάβαθμη κλίμακα Likert (από 1=κατενθουσιασμένος έως 7= καθόλου ικανοποιημένος)	Γενική εργασιακή ικανοποίηση
Job Satisfaction Survey (JSS)	36	εξάβαθμη κλίμακα Likert (από 1=διαφωνώ πολύ έως 6=συμφωνώ πολύ)	Μισθός, προαγωγές, επίβλεψη, συνάδελφοι, η ίδια η εργασία, η λειτουργία του οργανισμού, επιδόματα, πρόσθετες απολαβές και επικοινωνία
Emergency Physician Job Satisfaction Scale (EPJSS)	79	επτάβαθμη κλίμακα Likert (από -3=διαφωνώ απόλυτα έως +3=συμφωνώ απόλυτα)	Γενική εργασιακή ικανοποίηση, διοικητική και ιατρική αυτονομία, υλικοί πόροι, σχέσεις με άλλους, τρόπος ζωής και προκλήσεις του επαγγέλματος
McCloskey / Mueller Satisfaction Scale (MMSS)	31	πεντάβαθμη κλίμακα Likert (από 1=πολύ δυσανεστημένος έως 7= πολύ ικανοποιημένος)	Ανταμοιβές, ωράριο εργασίας, ισορροπία εργασίας-ζωής, επιβράβευση /αναγνώριση, συνάδελφοι, ευκαιρίες αλληλεπίδρασης, ευκαιρίες ανάπτυξης, έλεγχος / υπευθυνότητα.
Measurement of Job Satisfaction (MJS)	38	πεντάβαθμη κλίμακα Likert (από 1=πολύ δυσανεστημένος έως 7= πολύ ικανοποιημένος)	Ικανοποίηση από το προσωπικό, φόρτος εργασίας, υποστήριξη σε εργασιακά θέματα, μισθός και προοπτικές ανάπτυξης και εκπαίδευσης
Nurse Satisfaction Scale (NSS)	24	επτάβαθμη κλίμακα Likert (από 1=διαφωνώ απόλυτα έως 7=συμφωνώ απόλυτα)	Διοίκηση, συνάδελφοι, καριέρα, φροντίδα των ασθενών, σχέσεις με τον προϊστάμενο, εκπαίδευση των νοσηλευτών και επικοινωνία.

\* Πηγή: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2006

ων μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι ίδιοι καταλήγουν ότι είναι ελάχιστα τα εργαλεία που πληρούν και τα δύο κριτήρια.

Η ανάγκη να διευκρινιστεί ποιο ερωτηματολόγιο διαθέτει εγκυρότητα και αξιοπιστία στις μετρήσεις του, καθώς, επίσης, και η απόλυτα πρακτική και θεωρητική του εφαρμογή σε χώρους πρόνοιας προκειμένου να αξιολογηθεί η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων οδήγησε στη συγκριτική αυτή μελέτη των τριών ερωτηματολογίων. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αξιολογήσει το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας (νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό) σε προνοιακές δομές της Θεσσαλίας χρησιμοποιώντας τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια. Επιπλέον, να προσδιορίσει τους δημογραφικούς, τους μορφωτι-

κούς και τους εργασιακούς παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης στο κάθε ερωτηματολόγιο. Τέλος, να εκτιμηθεί και να αξιολογηθεί το κάθε μοντέλο, όσον αφορά στον αριθμό των παραγόντων που εμπεριέχονται στο κάθε ερωτηματολόγιο ξεχωριστά.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε τέσσερις προνοιακές δομές της Θεσσαλίας. Η μια δομή που εδρεύει στη Λάρισα είναι ανοικτή, δηλαδή, λειτουργεί μόνο με πρωινά προγράμματα παρέμβασης και φιλοξενεί άτομα με αναπηρίες ηλικίας 15–45 ετών. Δύο από τις δομές, των Τρικάλων και του Αμπελώνα, είναι κλειστές δομές, με κυκλικό ωράριο εργασίας για τους εργαζόμενους και φιλοξενούν χρονίως πάσχοντες, 18 ετών και άνω. Τέ-

λος, η κλειστή δομή στην Καρδίτσα, που φιλοξενεί άτομα 0-14 ετών, λειτουργεί με κυκλικό ωράριο εργασίας. Στην έρευνα έλαβαν μέρος 84 εργαζόμενοι στις συγκεκριμένες δομές, κυρίως γυναίκες (80%). Χρησιμοποιήθηκαν τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια για τον προσδιορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων κλίμακας Likert: 1. Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector 1985), 2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss et al 1967) και 3. Greek Nurses' Job Satisfaction Scale (GNJSS) (Moumtzoglou 2010). Πρόσθετα, αξιολογήθηκαν οι επιμέρους διαστάσεις/παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης που εμπεριέχονται στο κάθε ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο του Spector (1985), αξιολογεί την επαγγελματική ικανοποίηση με τριάντα έξι ερωτήσεις, εννέα διαστάσεων και με τέσσερις ερωτήσεις σε κάθε διάσταση. Περιλαμβάνει παράγοντες προς διερεύνηση, όπως οι αποδοχές/αμοιβές, πρόσθετες παροχές, ευκαιρίες εξέλιξης, πιθανές ανταμοιβές καλής απόδοσης (χωρίς να είναι απαραίτητα χρηματικές), το αντικείμενο της εργασίας, συνάδελφοι, επίβλεψη, επικοινωνία, λειτουργικές συνθήκες/διαδικασίες και διάφοροι κανονισμοί. Χρησιμοποιεί για τις μετρήσεις εξαβάθμια κλίμακα Likert (1-6).

Το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967) περιέχει είκοσι παράγοντες, όπως επιτεύγματα, δραστηριότητα, ανεξαρτησία/ελευθερία, ποικιλία, κοινωνική θέση, ηθικές αξίες, ασφάλεια, αναγνώριση, συναδελφικότητα, συνθήκες εργασίας, προαγωγές, υπευθυνότητα, αμοιβές, δημιουργικότητα, επίβλεψη (τεχνική), επίβλεψη ως προς τις ανθρώπινες σχέσεις, εξουσία, πολιτικές και διαδικασίες, αξιοποίηση ικανοτήτων προσωπικού, παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Εκτιμά την επαγγελματική ικανοποίηση με πενταβάθμια κλίμακα Likert (1-5) (Weiss et al 1967).

Το ερωτηματολόγιο Greek Nurses' Job Satisfaction Scale (Moumtzoglou 2010) αξιολογεί την επαγγελματική ικανοποίηση μέσα από δεκαοκτώ ερωτήσεις τεσσάρων διαστάσεων που αφορούν στην αλληλεπίδραση και αναγνώριση (5 ερωτήσεις), αμοιβή και φύση εργασίας (3 ερωτήσεις), αυτο-ανάπτυξη και υπευθυνότητα (5 ερωτήσεις), στυλ εργασίας και οργανωτικές πολιτικές (5 ερωτήσεις) χρησιμοποιώντας τετραβάθμια κλίμακα Likert (1-4). Η χρήση των συγκεκριμένων ερωτηματολογίων έγινε ύστερα από διερευνητική μελέτη όλων των πιθανών ερωτηματολογίων που χρησιμοποιούνται στον τομέα της υγείας -κι όχι μόνο- προκειμένου να προκύψουν τα πιο κατάλληλα για το χώρο της πρόνοιας.

### Στατιστική ανάλυση

Για την επεξεργασία και την στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Ελέγχθηκε η αξιοπιστία εσωτερικής

συνοχής του κάθε ερωτηματολογίου (Cronbach's alpha). Εφαρμόστηκε T-test και One way ANOVA για να εξακριβωθεί αν υπήρχαν διαφορές στο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης σε κάθε δημογραφικό χαρακτηριστικό (εύρος ηλικίας, εμπειρία, εκπαίδευση, ιεραρχία, εύρος αμοιβής). Σε κάθε ερωτηματολόγιο πραγματοποιήθηκε παραγοντική ανάλυση και για την εξαγωγή των παραγόντων, η μέθοδος της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες. Εφαρμόστηκε τέλος, η τεχνική της ορθογωνικής περιστροφής (rotation) της μέγιστης διακύμανσης (varimax) για να προκύψει μεγιστοποίηση των φορτίων σε κάθε παράγοντα.

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

Όπως προαναφέρθηκε, στην έρευνα έλαβαν μέρος 84 άτομα που αποτελούσαν προσωπικό προνοιακών δομών και ήταν κυρίως γυναίκες (80%). Στο μεγαλύτερο ποσοστό τα άτομα ήταν μεταξύ των ηλικιών 40 έως 50 ετών και σε μικρότερο ποσοστό 25 – 30 ετών. Αυτό το στοιχείο αποδεικνύει τις ελάχιστες προσλήψεις προσωπικού τα τελευταία χρόνια στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας. Υπάρχει, επίσης, ένα ποσοστό 24% σε ηλικίες μεταξύ 50 – 60 ετών, τα οποία δεν κατέχουν απαραίτητα, λόγω ηλικίας ή προϋπηρεσίας στο χώρο, κάποια θέση ευθύνης. Η συνεχής επαγγελματική επιμόρφωση είναι δεοντολογική υποχρέωση όλων των επαγγελματιών της υγείας, προκειμένου να διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών τους είναι αποτελεσματική και σύγχρονη, και μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της έκβασης για τους ασθενείς, αλλά και στη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας (Δρακοπούλου και συν 2009). Όσον αφορά στην οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, σε ποσοστό 81% ήταν παντρεμένοι και το 13% ανύπαντροι.

Πολύ θετικό ήταν το αποτέλεσμα που προέκυψε σε σχέση με το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων, όπου, στο μεγαλύτερο ποσοστό (38%) οι συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και μάλιστα, το 8,3% εξ αυτών ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακών διπλωμάτων. Το ποσοστό αυτό δείχνει τη διάθεση των εργαζομένων να ανανεώνουν, να αναβαθμίζουν και να επικαιροποιούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους θέλοντας να παρέχουν ποιοτικότερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες στους προνοιακούς χώρους. Το μικρότερο ποσοστό των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (3,5%) (Πίνακας 2). Τόσο στο χώρο της πρόνοιας, όσο και στο χώρο της υγείας, στην Ελλάδα παρατηρείται το δίπολο υπερεκπαίδευση-υποεκπαίδευση, όπου άτομα με υψηλό εκπαιδευτικό υπόβαθρο συνεχίζουν να συμμετέχουν σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και άτομα με χαμηλές γνώσεις και δεξιότητες να απέχουν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μεγαλώνει το χάσμα μεταξύ των δυο ομάδων.

Τα αποτελέσματα αναφορικά με τη θέση των ερωτώμενων στη νοσηλευτική ιεραρχία έδειξαν ότι το 7.5% των εργαζομένων να κατείχαν θέσεις ευθύνης/προϊστάμενων, τη στιγμή που στο δημόσιο δεν έχουν πραγματοποιηθεί επίσημες κρίσεις για την επιλογή των προϊστάμενων και οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες, ειδικά στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας, έχουν συγχωνευτεί σε κοινή διοίκηση. Αυτό υποδηλώνει ότι, πιθανόν, ένας προϊστάμενος να ηγείται μεγάλου αριθμού υφισταμένων από απόσταση, από τη διπλανή πόλη ή χωριό. Το 44% των εργαζομένων είναι νοσηλευτές και το 40% κατέχουν άλλες θέσεις. Στο μεγαλύτερο ποσοστό (38%) οι εργαζόμενοι διαθέτουν εμπειρία 11–20 έτη στο συγκεκριμένο χώρο, κάτι που από μόνο του αποτελεί πρόβλημα, αν σκεφτεί κανείς ότι σε χώρες του εξωτερικού τα άτομα που εργάζονται με ΑΜΕΑ αλλάζουν εργασιακό περιβάλλον κάθε δυο–τρία έτη. Συνεχίζοντας την καταγραφή της εργασια-

κής εμπειρίας, φάνηκε να ισοβαθούν ποσοστιαία (12%) όσοι διαθέτουν επαγγελματική εμπειρία μεταξύ 6–10 ετών και εκείνοι που διαθέτουν λιγότερα από έξι έτη εμπειρίας.

Η καθημερινή επαφή με τον ανθρώπινο πόνο προκαλεί πολύ συχνά στους επαγγελματίες υγείας (γιατρούς, νοσηλευτές, οδοντιάτρους, φυσιοθεραπευτές, κοινωνικούς λειτουργούς) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Jimmiesson 2000). Η πολυετής εργασία σε χώρους όπου ο ανθρώπινος πόνος κυριαρχεί, οδηγεί τους περισσότερους εργαζόμενους σε σωματική, συναισθηματική και ψυχική εξάντληση, η οποία προκαλείται από την επαφή, για μεγάλο χρονικό διάστημα, με καταστάσεις που απαιτούν συναισθηματική εμπλοκή (Pines & Aronson 1988).

Κατά την καταγραφή του ωραρίου εργασίας, βρέθηκε ότι το 46% των συμμετεχόντων στην έρευνα εργάζονται σε πρωινό ωράριο και σε ποσοστό, επίσης, 46% με κυκλικό ωράριο. Τέλος, όσον αφορά τις αμοιβές, το 46% των εργαζομένων λαμβάνουν αποδοχές 500–1000 ευρώ το μήνα. Το 40% αμείβεται με περισσότερα από 1000 ευρώ, ενώ το 3,5% των εργαζομένων λαμβάνει μισθό λιγότερο από 500 ευρώ μηνιαία (Πίνακας 2).

Πίνακας 2. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος

ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	20%
	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	80%
ΕΥΡΟΣ ΗΛΙΚΙΑΣ	<25 ΕΤΩΝ	2.3%
	25-30 ΕΤΩΝ	1%
	30-40 ΕΤΩΝ	19%
	40-50 ΕΤΩΝ	48%
	50-60 ΕΤΩΝ	24%
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΑΝΤΡΕΜΜΕΝΟΙ	81%
	ΜΗ ΠΑΝΤΡΕΜΜΕΝΟΙ	13%
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΚΑΤΕΕ	8%
	ΤΕΙ	38%
	ΑΕΙ	3.5%
	MSc	8.3%
	PhD	0%
	ΑΛΛΟ	25%
ΕΜΠΕΙΡΙΑ	<5 ΕΤΗ	12%
	6-10 ΕΤΗ	12%
	11-20 ΕΤΗ	33%
	>21 ΕΤΗ	38%
ΩΡΑΡΙΟ	ΠΡΩΙΝΟ	46%
	ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ	1%
	ΑΛΛΟ (ΚΥΚΛΙΚΟ)	46%
ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΕΩΣ 500 ΕΥΡΩ	3.5%
	501 – 1000 ΕΥΡΩ	46%
	1000 ΚΑΙ ΠΑΝΩ	41%

### Παραγοντική ανάλυση

Στην ανάλυση των στοιχείων της παρούσας έρευνας ελέγχθηκε η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (Crombach's Alpha), όπου διαπιστώθηκε ότι το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS) εμφάνισε χαμηλό δείκτη εσωτερικής συνοχής 0.34 σε αντίθεση με το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) και το ερωτηματολόγιο Greek Nurses' Job Satisfaction Survey (GNJSS) όπου ο δείκτης εσωτερικής συνοχής ήταν 0.86 και 0.90, αντίστοιχα.

Σημαντικές διαφορές παρουσιάστηκαν και στην επαγγελματική ικανοποίηση, ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων στα ερωτηματολόγια MSQ και GNJSS. Συγκεκριμένα, όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων διαφαίνεται οι απόφοιτοι Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων να υπερισχύουν από τους αποφοίτους άλλων εκπαιδευτικών βαθμίδων μόνο στο MSQ και όχι στο GNJSS. Ενώ, στην ιεραρχία τα αποτελέσματα από το ερωτηματολόγιο GNJSS, σε αντίθεση με το MSQ, δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες κατείχαν θέσεις νοσηλευτών και προϊστάμενων σε μεγαλύτερο ποσοστό από οποιαδήποτε άλλη θέση. Υπάρχει, επίσης, τάση μεταξύ των δυο ερωτηματολογίων για διαφορά στα αποτελέσματα που αφορούν στο εισόδημα. Συχνά συναντά κανείς στους τομείς υγείας–πρόνοιας εργαζόμενους οι οποίοι δεν παρακινούνται οικονομικά, καθώς οι μισθοί τους είναι απλά συμβατικοί. Υπάρχουν συνειδητοποιημένοι υπάλληλοι, αφοσιωμένοι, διότι νιώθουν ότι η εργασία τους καλύπτει, εκτός των οικονομικών αμοιβών και τις υπόλοιπες ανάγκες τους όπως για εκτίμηση, αυτοεκτίμη-

ση, αίσθηση σιγουριάς, αίσθηση επιτυχίας, κοινωνικές σχέσεις, επίτευξη στόχων, ανάπτυξη των ικανοτήτων κ.τ.λ. Τότε μόνο έχουν τη διάθεση να προσφέρουν περισσότερα και, κατά συνέπεια, να οδηγηθούν σε αύξηση της αποδοτικότητας τους και να κάνουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν αποτελεσματικότερες (Beckers et al 2007).

Συνεχίζοντας την παραγοντική ανάλυση, το κριτήριο Kaiser – Meyer – Olkin βρέθηκε να είναι υψηλό στο ερωτηματολόγιο GNJSS, οπότε οι συσχετίσεις ανάμεσα στα δεδομένα είναι υψηλές (Πίνακας 3).

**Πίνακας 3. Κριτήριο Kaiser-Meyer-Olkin και Bartlett's test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,805
Bartlett's Test of	Approx. Chi- Square	225,663
Sphericity	df	6
	Sig.	,000

Με το μοντέλο ανάλυσης που εφαρμόστηκε στην έρευνα, ερμηνεύτηκε το 80% της Αλληλεπίδρασης – Αναγνώρισης (Πίνακας 4).

**Πίνακας 4. Αλληλεπίδραση-Αναγνώριση**

	Communalities	
	Initial	Extraction
Factor 1 GNJSS	1,000	,805
Factor 2 GNJSS	1,000	,720
Factor 3 GNJSS	1,000	,682
Factor 4 GNJSS	1,000	,893

Extraction Method: Principal Component Analysis

Ο παράγοντας 1, δηλαδή η αλληλεπίδραση και η αναγνώριση των συμμετεχόντων (Πίνακας 5), ερμηνεύει το 77% της διακύμανσης της επαγγελματικής

ικανοποίησης. Είναι φανερό ότι υφίσταται μία δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ των εργαζομένων. Οι εργασιακές σχέσεις, πέρα από τις συνθήκες κάτω από τις οποίες απασχολούνται οι εργαζόμενοι, και οι συνθήκες καθαυτές διαμορφώνουν σε μεγάλο βαθμό την αποδοτικότητα τους. Άλλωστε, μια υπηρεσία δεν θα πρέπει να λαμβάνεται ως κάτι το απρόσωπο, αλλά ως ένας ζωντανός οργανισμός (Βαξεβανίδου & Ρεκλείτης 1995). Η αναγνώριση των υπηρεσιών για τους εργαζομένους της κοινωνικής πρόνοιας προέρχεται, κυρίως, από τη διοίκηση του φορέα, η οποία προσφέρει ουσιαστικά και τα κίνητρα αναγνώρισης στον εργαζόμενο. Τα κίνητρα αναγνώρισης περιλαμβάνουν δράσεις όπως η ευχαρίστηση και η υπεροχή των εργαζομένων μέσα από την επίτευξη. Οι εργοδότες μπορούν να προσφέρουν κίνητρα αναγνώρισης ως μέρος ενός συνολικού προγράμματος αναγνώρισης για τους υπαλλήλους του φορέα. Μπορούν, επίσης, να προσφέρουν αναγνώριση εργαζομένων στην καθημερινή αλληλεπίδραση των διευθυντών ή των προϊστάμενων με τους υπαλλήλους. Στο ερωτηματολόγιο MSQ, σε αντίθεση με το ερωτηματολόγιο GNJSS, από τους είκοσι παράγοντες που μετρήθηκαν μόνο οι έξι πρώτοι (1. επιτεύγματα, 2. δραστηριότητα, 3. ανεξαρτησία/ελευθερία, 4. ποικιλία, 5. κοινωνική θέση και 6. ηθικές αξίες) εξηγούν το 73% της διακύμανσης. Φαίνεται ότι την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων καθορίζουν οι παράγοντες που προαναφέρθηκαν και όχι οι παράγοντες αλληλεπίδραση/αναγνώριση, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα στο ερωτηματολόγιο GNJSS.

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η παρούσα μελέτη είχε σκοπό να αξιολογήσει, ως προς την αξιοπιστία και την εγκυρότητά τους, τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται για να διερευνήσουν την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων. Η συγκεκριμένη έρευνα αφορούσε εργαζόμενους προνοιακών δομών (κλειστές και ανοικτές δομές) που λειτουργούν στην Περιφέρεια Θεσσαλίας. Από τις μετρήσεις που ελήφθησαν αποδεικνύεται ο χαμηλός βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των εργα-

**Πίνακας 5. Η διακύμανση της Επαγγελματικής Ικανοποίησης**

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,101	77,515	77,515	3,101	77,515	77,515
2	,466	11,040	99,163			
3	,284	7,101	96,265			
4	,149	3,735	100,000			

ζομένων, τόσο του νοσηλευτικού όσο και του διοικητικού προσωπικού, αυτών των δομών, με πιθανές αιτίες για τα αποτελέσματα να είναι οι αποδοχές, η αναγνώριση, οι σχέσεις με τους συναδέλφους ή τους περιθαλπόμενους και η ανάθεση αρμοδιοτήτων-υπευθυνοτήτων. Το ερωτηματολόγιο MSQ παρουσίασε υψηλό βαθμό εσωτερικής συνοχής. Η Εκπαίδευση και η Ιεραρχία επιδρούν σημαντικά στο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης. Σημαντικό εύρημα αποτελεί το ότι οι παράγοντες αυτοί δεν ήταν ίδιοι και για τα δυο ερωτηματολόγια. Επιπλέον, η Εκπαίδευση επιδρά σημαντικά στα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης του ερωτηματολογίου MSQ, ενώ η Ιεραρχία στα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης στο ερωτηματολόγιο GNJSS. Υπήρξε τάση για διαφορές και στον παράγοντα Εισόδημα. Συμπερασματικά, ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης επηρεάζεται από δημογραφικούς, μορφωτικούς και εργασιακούς παράγοντες, όμως αυτή η επίδραση δεν είναι ίδια στα τρία ερωτηματολόγια.

Άλλα σημαντικά ευρήματα της παρούσας μελέτης αποτελούν οι παράγοντες Επιτεύγματα, Δραστηριότητα, Ανεξαρτησία /Ελευθερία, Ποικιλία, Κοινωνική θέση, Ηθικές αξίες, που εξηγούν σε μεγάλο ποσοστό τη διακύμανση της επαγγελματικής ικανοποίησης στο ερωτηματολόγιο MSQ, όπως, επίσης, και ο παράγοντας Αλληλεπίδραση και Αναγνώριση που εξηγεί τη μεγαλύτερη διακύμανση (77%) στο ερωτηματολόγιο GNJSS. Άρα, συμπερασματικά, η χρήση διαφορετικών ερωτηματολογίων οδηγεί σε διαφορετική ερμηνεία των μοντέλων της επαγγελματικής ικανοποίησης.

### **Περιορισμοί της μελέτης**

Ένας περιορισμός της παρούσας μελέτης είναι αυτός των διαφορετικών αντικειμένων εργασίας των συμμετεχόντων. Το δείγμα αποτελούνταν από επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε κλειστές δομές και σε εργαζόμενους ανοικτής δομής, με διαφορετικές εργασιακές ανάγκες και διαφορετικούς προβληματισμούς στο χώρο του ο καθένας.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Από την παρούσα έρευνα προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι στο χώρο της πρόνοιας στην Περιφέρεια Θεσσαλίας παρουσιάζουν χαμηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης. Θεωρείται μέγιστης σημασίας η επιλογή του κατάλληλου ερωτηματολογίου προκειμένου να προσδιοριστεί η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας, ώστε αυτά που θα χρησιμοποιηθούν να είναι έγκυρα και αξιόπιστα. Επιπλέον, η χρήση διαφορετικών ερωτηματολογίων οδηγεί σε διαφορετικά μοντέλα ερμηνείας του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης.

Με αφορμή αυτή τη μελέτη στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας, προτείνεται η δημιουργία σταθμισμένου ερωτηματολογίου, έγκυρου και αξιόπιστου, που να απευθύνεται αποκλειστικά σε εργαζόμενους προνοιακών φορέων, το οποίο θα περιλαμβάνει παράγοντες /διαστάσεις αντίστοιχες των καθημερινών αναγκών τους. Επιπλέον, προτείνεται η παρούσα μελέτη να επαναληφθεί, συμπεριλαμβανομένων και άλλων φορέων πέραν των τεσσάρων δομών στην Περιφέρεια Θεσσαλίας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Beckersa D., van der Lindena D., Smuldersb P., Kompiera M., Tarisa T. & Geurtsa S. (2008). *Voluntary or involuntary? Control over overtime and rewards for overtime in relation to fatigue and work satisfaction*. *Work & Stress* 22(1):33-50.
- Huxley P. & Mohamad H. (1992). *The General Satisfaction Quesitonnaire*. Whiting and Birch. London, UK.
- Ironson G.H., Smith P.C., Brannick M.T., Gibson W.M. & Paul K.B. (1989). Construction of a Job in General Scale: A comparison of Global, Composite, and Specific Measures. *Journal of Applied Psychology* 74(2):193-200.
- Jimmieson N.L. (2000). *Employee reactions to behavioral control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy*. *Work & Stress* 14(3):262-280.
- Karanikola M.N., Papathanassoglou E.D.E., Giannakopoulou M. & Koutroubas A. (2007). *Journal of Nursing Management* 15(1):78-90.
- Moumtzoglou A. (2010). The Greek Nurses' job satisfaction scale: development and psychometric assessment. *Journal of Nursing Measures* 18(1):60-69.
- Pines A.M. & Aronson E. (1988). Career burnout: Causes and cures. *Occupational Medicine* 53(3):191-200.
- Sahraian A., Fazelzadeh A., Mehdizadeh A.R. & Toobaee S.H. (2008). Burnout in hospital nurses: A comparison of internal, surgery, psychiatry and burns wards. *International Nursing Review* 55:62-66.
- Spector P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology* 13:693-713.
- Spector P.E. (1997). *Advanced topics in organizational behavior: Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Spector P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. London: Sage Publications.
- Traynor M. & Wade B. (1993). The development of a measure of job satisfaction for use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. *Journal of Advanced Nursing* 18: 127-136.
- Tsounis A. & Sarafis P. (2018). Validity and reliability of the Greek translation of the job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychology* 6(1):27.
- Van Saane N., Sluiter J.K., Verbeek J.H.A.M. & Frings-Dresen M.H.W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-a systematic review. *Occupational Medicine (Lond)* 53(3):191-200.
- Ware J.E., Davies -Avery A. & Stewart Al. (1978). The measurement and the meaning of patient satisfaction. *Health Medical Care* 1(1):1-15.
- Weiss D.J., Dawis R.V., England G.W. & Lofquist L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire Vol. 22*, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Βαξεβανίδου Μ. & Ρεκλείτης Π. (2008). *Management Ανθρώπων Πόρων, Θεωρία και πράξη*, Εκδόσεις Προπομπός, Αθήνα.
- Δρακοπούλου Μ., Ρόκα Β., Αποστολάρα Π., Αθανασοπούλου Μ., Φώτη Θ. & Καλοκαιρινού Α. (2009). *Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας σε Ελλάδα και ΗΠΑ. Διοικητική Ενημέρωση*, 49: 65-73.



# Comparative study of the professional satisfaction of employees working in welfare institutions using three different questionnaires

Agapi Kolovou

RN, MSc, , Thessaly Prefecture Center of Social Welfare "Aristefs",  
Persons with Special Needs Department, Giannouli Structure

## ABSTRACT

**Introduction:** Occupational satisfaction expresses the pleasant or positive satisfaction that comes from the person's perception for its occupation or work experience. It is customary for professional satisfaction to be assessed mainly using questionnaires. Unfortunately, so far, none has been used in welfare professionals.

**Aim:** The aim of this paper is to study three different questionnaires which assess professional satisfaction, and to draw conclusions regarding their use in assessing the professional satisfaction of employees working in welfare structures.

**Methodology:** In the present comparative study three questionnaires were used: 1. Job Satisfaction Survey (JSS), 2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) and 3. Greek Nurses' Job Satisfaction Scale (GNJSS) in assessing the professional satisfaction of 84 employees in welfare institutions in Thessaly region, Greece. The study also evaluated the various satisfaction factors of each questionnaire. For the data processing, the SPSS Statistical Package was used with a statistical significance level of  $p=0.05$ . Internal Integrity (Cronbach's), t-tests, and one-ANOVAs were tested to identify any differences in individual factors.

**Results:** The credibility of internal cohesion (Cronbach's) was 0.90, 0.34 and 0.86 for the GNJSS, JSS, and MSQ questionnaires, respectively. There were no statistically significant differences in professional satisfaction as to gender, hierarchy, experience and income in the GNJSS and MSQ questionnaires. In contrast, a statistically significant difference ( $p<0.05$ ) was found in professional satisfaction with educational level in the MSQ. A different degree of significance was also observed for the factors of each questionnaire.

**Conclusions:** In the present study low degree of professional satisfaction of welfare employees was found. The primary factor in detecting the reasons for the low degree of professional satisfaction of welfare employees is, also, the use for the appropriate - anchored and reliable - measuring tool. Bibliographic research reports contradictory conclusions on the reliability and validity of professional satisfaction assessment tools.

**Key-words:** Professional satisfaction, questionnaires, reliability, validity, welfare.

Corresponding author: Agapi Kolovou  
e-mail: kolovouagapi9@gmail.com

Submission date: 19/02/2019  
Publication date: July 2020

Citation: Kolovou A. (2020). Comparative study of the professional satisfaction of employees working in welfare institutions using three questionnaires. *Hellenic Journal of Nursing Science* 13(3): 20-28, <https://doi.org/10.24283/hjns.202034>