

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ



ΘΕΜΑ: Προσαρμογή της Ψυχολογικής Κλίμακας
του Job Satisfaction Survey (JSS) στον ελληνικό
πληθυσμό

Ανάλυση ψυχομετρικών χαρακτηριστικών και παραγοντικής
δομής σε εργαζομένους στην Ελλάδα

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Σαββάκη Μαρία

Επιβλέπων καθηγητής:
Ι. Τσαούσης

Ρέθυμνο, 2014

Ευχαριστίες

Θα ήθελα καταρχήν να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν με οποιονδήποτε τρόπο στην επιτυχή εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας.

Ευχαριστώ θερμά τον καθηγητή κ. Ιωάννη Τσαούση για την επίβλεψη και καθοδήγηση αυτής της διπλωματικής εργασίας αλλά και για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε κατά τη διαδικασία αυτή. Ήταν πάντοτε διαθέσιμος να μου προσφέρει τις γνώσεις και την εμπειρία του σε κάθε πρόβλημα που προέκυπτε, καθώς και τις συμβουλές και τη βοήθειά του για τη συνέχεια των σπουδών μου.

Ευχαριστώ τις φίλες μου για την ηθική υποστήριξή τους. Και πάνω απ' όλα είμαι ευγνώμων στην οικογένεια μου για την υποστήριξή τους όλα αυτά τα χρόνια, αλλά και για την κατανόηση και την υπομονή τους.

Θα ήθελα να αφιερώσω αυτήν την εργασία στον αδερφό μου Νίκο, γιατί είναι πάντα δίπλα μου και με στηρίζει με κάθε δυνατό τρόπο, αλλά και στο μικρό αδερφό μου Σπύρο, καθώς αυτή η εργασία του στέρησε αρκετό χρόνο παιχνιδιού μαζί μου.

Μαρία Σαββάκη

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

❖ ΠΕΡΙΛΗΨΗ	σελ. 4
❖ ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	σελ. 5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ – ΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	σελ. 9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ – ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	σελ. 12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ - Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΚΑΙ ΩΣ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	σελ. 14
4.1. Παράγοντες που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση	σελ. 15
4.2. Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης	σελ. 19
○ Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση	
○ Εργασιακή ικανοποίηση και φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά	
○ Εργασιακή ικανοποίηση και κινητικότητα του προσωπικού	
○ Εργασιακή ικανοποίηση και συστηματική αποχή από τα καθήκοντα	
○ Εργασιακή ικανοποίηση και αντιπαραγωγικές εργασιακές συμπεριφορές	
○ Εργασιακή ικανοποίηση και ικανοποίηση από τη ζωή	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ – Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	σελ. 23
5.1. Τα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης	σελ. 24
5.2. Το Job Satisfaction Survey (JSS)	σελ. 35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ – ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ JOB SATISFACTION SURVEY (JSS)	σελ. 37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ – ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	σελ. 39
❖ ΜΕΘΟΔΟΣ	σελ. 40
☞ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	
☞ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	
☞ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	
❖ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	σελ. 47
❖ ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	σελ. 54
❖ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ. 57
❖ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	σελ. 66

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μελέτη έχει ως στόχο την προσαρμογή του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS – Spector, 1985), που μετρά την εργασιακή ικανοποίηση, και την ανάλυση των ψυχομετρικών χαρακτηριστικών και της παραγοντικής δομής της κλίμακας σε εργαζομένους στην Ελλάδα. Στην έρευνα συμμετείχαν 200 εργαζόμενοι από εταιρείες, ιδιωτικού και δημοσίου τομέα της Αθήνας και του Ρεθύμνου. Στους συμμετέχοντες χορηγήθηκαν το JSS, και άλλες κλίμακες μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, άλλων οργανωσιακών στάσεων, και της προσωπικότητας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το JSS έχει πολύ καλή εσωτερική συνέπεια, όπως επίσης και υψηλή εγκυρότητα. Το μοντέλο των εννέα παραγόντων επιβεβαιώθηκε σε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων. Έτσι, το JSS φαίνεται να έχει καλή προσαρμογή στον ελληνικό πληθυσμό.

Λέξεις κλειδιά: Job Satisfaction Survey, Εργασιακή ικανοποίηση, Μέτρηση εργασιακής ικανοποίησης

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχουν ελάχιστα ζητήματα, αν όχι κανένα άλλο, πιο κεντρικά στον τομέα της επιχειρησιακής – οργανωσιακής ψυχολογίας από την εργασιακή ικανοποίηση (job satisfaction) (Γαλανάκης, 2012. Judge, Parker, Colbert, Heller, & Ilies, 2001). Σε μια γενικότερη κλίμακα, η ικανοποίηση ενός εργαζομένου από τη δουλειά που κάνει είναι ένα από τα βασικά θέματα των κοινωνικών επιστημών που ασχολούνται με τον άνθρωπο, τις ανάγκες του και τη σχέση του με την εργασία (Crites, 1969). Και αυτό γιατί, η ικανοποίηση ενός ατόμου από την εργασία του γενικότερα, αλλά και από το συγκεκριμένο εργασιακό του περιβάλλον ειδικότερα, αποτελεί βασική προϋπόθεση τόσο για την καλή κοινωνική και οικογενειακή του κατάσταση, όσο και για την ψυχική υγεία του ίδιου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Κάντας, 1998).

Σε μια βιβλιογραφική ανασκόπηση του Locke (1976) εκτιμήθηκε ότι είχαν διεξαχθεί πάνω από 3300 μελέτες σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση μέχρι το 1973. Σε έρευνά τους οι Judge, Parker, Colbert, Heller και Ilies χρησιμοποιώντας τη βάση δεδομένων του PsycINFO ήταν σε θέση να βρουν αναφορές σε ακόμη 7856 μελέτες για την εργασιακή ικανοποίηση που δημοσιεύτηκαν μετά το 1973, κάνοντας την εργασιακή ικανοποίηση ίσως ένα από τα πιο ευρέως μελετημένα θέματα στον τομέα της επιχειρησιακής – οργανωσιακής ψυχολογίας (Judge, και συν., 2001). Ωστόσο, η έρευνα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση έχει μειωθεί αρκετά τις τελευταίες δεκαετίες. Παρά τη αισθητή αυτή μείωση του ερευνητικού ενδιαφέροντος που παρατηρήθηκε, οι Judge και συν. (2001) πραγματοποίησαν βιβλιογραφική ανασκόπηση της έρευνας για την εργασιακή ικανοποίηση για τέσσερις κυρίως λόγους: (1) η εργασιακή ικανοποίηση είναι ίσως το πιο ευρέως μελετημένο θέμα στον τομέα της επιχειρησιακής – οργανωσιακής ψυχολογίας, (2) ακόμη και αν το ερευνητικό ενδιαφέρον έχει μειωθεί αισθητά, η εργασιακή ικανοποίηση παραμένει ανάμεσα στα ζητήματα που μελετώνται πιο συχνά στην επιχειρησιακή – οργανωσιακή ψυχολογία, (3) η εργασιακή ικανοποίηση καταλαμβάνει ένα κεντρικό ρόλο σε πολλές θεωρίες και μοντέλα για τις ατομικές στάσεις και συμπεριφορές, και (4) η έρευνα στην εργασιακή ικανοποίηση έχει πρακτική εφαρμογή στην ενίσχυση τόσο της ατομικής ζωής όσο και της επιχειρησιακής επιρροής.

Παρά την ευρεία χρήση της στην επιστημονική έρευνα και την καθημερινή ζωή, ακόμη δεν υπάρχει μια γενική συμφωνία αναφορικά με το τι είναι η εργασιακή ικανοποίηση και έτσι

δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός. Αντιθέτως, έχουν διατυπωθεί διαφορετικές θέσεις και απόψεις (Γαλανάκης, 2012). Υπάρχουν αρκετοί ερευνητές με διαφορετικές προσεγγίσεις όσο αναφορά στο ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης (Aziri, 2011). Στο βιβλίο ορόσημο του Herzberg (1935) περιγράφεται πολύ εύστοχα η έμφαση που έδιναν οι ερευνητές της εποχής στον τομέα της εργασιακής ικανοποίησης: «το αν ή όχι κάποιος βρίσκει την εργασία του αρκετά ικανοποιητική για να συνεχίσει να εργάζεται σε αυτή· είναι ένα θέμα πρώτιστης σημασίας τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζομένους». Ο Herzberg ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως ένα συνδυασμό ψυχολογικών, σωματικών και περιβαλλοντικών συνθηκών οι οποίες προκαλούν το άτομο να ισχυριστεί πραγματικά ότι είναι ικανοποιημένο με την εργασία του (Herzberg, 1935). Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, παρ' όλο που η εργασιακή ικανοποίηση βρίσκεται υπό την επιρροή πολλών εξωτερικών παραγόντων, παραμένει κάτι εσωτερικό που έχει να κάνει με το πώς αισθάνεται ένας εργαζόμενος. Έτσι, η εργασιακή ικανοποίηση αναπαριστά ένα σύνολο παραγόντων που προκαλούν ένα αίσθημα ικανοποίησης (Aziri, 2011). Σύμφωνα με τον Coolican (2008), η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στα συναισθήματα των ανθρώπων για την οργάνωσή τους, για τους ανθρώπους μαζί τους οποίους εργάζονται και τις φυσικές συνθήκες και ανταμοιβές από την εργασία τους, αλλά ειδικά με τις εγγενείς ανταμοιβές, όπως το να αισθάνονται καλά γι' αυτό που κάνουν, να το απολαμβάνουν και να αισθάνονται ότι αξίζει τον κόπο.

Ο Vroom (1964) για τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης εστιάζει στο ρόλο που διαδραματίζει ο εργαζόμενος μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Έτσι, η εργασιακή ικανοποίηση καθορίζεται από συναισθηματικές κατευθύνσεις του ατόμου σε σχέση με τον εργασιακό ρόλο που έχει σε μια δεδομένη στιγμή.

Από θεωρητική άποψη, η εργασιακή ικανοποίηση έχει συνδεθεί με διάφορες εργασιακές συμπεριφορές, στάσεις, αξίες και κίνητρα (Γαλανάκης, 2012). Η σύνδεση της εργασιακής ικανοποίησης με τα κίνητρα εντοπίζεται στη θεωρία της προσδοκίας, σύμφωνα με την οποία η εργασιακή ικανοποίηση προσδιορίζεται από τη συμφωνία μεταξύ σε αυτά που το άτομο προσδοκά ως ανταμοιβή για την εργασία του και σε αυτά που τελικά λαμβάνει (Lawler, 1994). Άλλοι ερευνητές προσδιορίζουν την ικανοποίηση από την εργασία στο πλαίσιο της ικανοποίησης των αναγκών του ατόμου. Σύμφωνα με την άποψη αυτή, αν οι ανάγκες ενός ατόμου, που μπορούν να ικανοποιηθούν από την εργασία του, πράγματι ικανοποιούνται, τότε το άτομο θα είναι ικανοποιημένο από την ίδια την εργασία. Μάλιστα, όσο μεγαλύτερη είναι η βαρύτητα που αποδίδει το άτομο σε μια συγκεκριμένη ανάγκη, τόσο περισσότερο η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την ικανοποίηση της ανάγκης αυτής (Sergiovanni,

1968). Οι Francis και Milbourn (1980) θεωρούν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της αντίληψης ενός ατόμου αναφορικά με το τι προσδοκίες έχει και του τι λαμβάνει από διάφορες πλευρές της εργασιακής του κατάστασης, το πόσο, δηλαδή, του αρέσει η δουλειά του και οι διάφορες πτυχές της.

Για τους Davis και Nestrom (1985) η εργασιακή ικανοποίηση αναπαριστά ένα συνδυασμό θετικών και αρνητικών συναισθημάτων που οι εργαζόμενοι έχουν για τη δουλειά τους. Στο μεταξύ, όταν ένας εργαζόμενος εισέρχεται σε ένα εργασιακό περιβάλλον, διακατέχεται από συγκεκριμένες ανάγκες, επιθυμίες και εμπειρίες οι οποίες προσδιορίζουν συγκεκριμένες προσδοκίες που έχει διαμορφώσει για το εργασιακό περιβάλλον. Η εργασιακή ικανοποίηση αντανακλά, λοιπόν, τον βαθμό στον οποίο αυτές οι προσδοκίες είναι αρκετά κοντά και ταιριάζουν με τις πραγματικές ανταμοιβές από την εργασία (Davis & Nestrom, 1985).

Υπάρχουν όμως και κάποιοι ερευνητές, οι οποίοι εκτός από τις ανάγκες και τις προσδοκίες, εστιάζουν στο σύστημα αξιών του ατόμου (Γαλανάκης, 2012). Έτσι, για τον Locke (1969) η εργασιακή ικανοποίηση είναι η ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που δημιουργείται από την εκτίμηση του ατόμου ότι η εργασία του εκπληρώνει ή διευκολύνει την εκπλήρωση των αξιών που έχει γι' αυτή. Έτσι, ο ορισμός για την εργασιακή ικανοποίηση – ένα θετικό αίσθημα για τη δουλειά, το οποίο προκύπτει από μια αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της (Locke, 1976) – είναι σαφώς ευρύς. Η ευρύτητα ωστόσο αυτή είναι η κατάλληλη, καθώς, σύμφωνα με τους Robbins και Judge (2011), η δουλειά δεν είναι μόνο το ξεφύλλισμα χαρτιών, το γράψιμο κωδικών προγραμματισμού, η αναμονή πελατών ή η οδήγηση φορτηγού. Οι δουλειές απαιτούν αλληλεπίδραση με συναδέλφους και προϊσταμένους, την τήρηση οργανωσιακών κανόνων και πολιτικών, την επίτευξη προτύπων επίδοσης, την ανοχή μη ιδανικών εργασιακών συνθηκών κ.ά. Η εκτίμηση ενός υπαλλήλου όσον αφορά την εργασιακή του ικανοποίηση αποτελεί, δηλαδή, μια σύνθετη άθροιση πολλών διακριτών στοιχείων. Ένα άτομο με υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης τρέφει θετικά αισθήματα για τη δουλειά του, ενώ ένα άτομο με χαμηλό επίπεδο τρέφει αρνητικά αισθήματα (Robbins & Judge, 2011). Ωστόσο, στον ορισμό του Locke, είναι σημαντικό να σημειωθεί η χρήση τόσο της αξιολόγησης της εργασίας (γνωστική λειτουργία), όσο και του συναισθήματος γι' αυτή (συναισθηματική κατάσταση). Ο Locke, δηλαδή, υποστηρίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση προκύπτει από την αλληλεπίδραση μεταξύ γνωστικής λειτουργίας και συναισθηματικής κατάστασης, ή πιο απλά, μεταξύ σκέψεων και συναισθημάτων (Judge, και συν., 2001).

Μέσα στις αρκετά δημοφιλείς απόψεις είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως «στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία» (Κάντας, 1998). Σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό του Allport, η στάση πρέπει να θεωρείται μια νοητική και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, οργανωμένη μέσα από την εμπειρία, που ασκεί κατευθυντική ή δυναμική επίδραση στην απόκριση του ατόμου προς όλα τα αντικείμενα και τις καταστάσεις στα οποία αυτή αναφέρεται (Γαλανάκης, 2012).

Αλλά η εργασιακή ικανοποίηση δεν είναι μόνο η συνολική στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του. Υπάρχει και η αντίθετη άποψη, σύμφωνα με την οποία δεν υπάρχει μία και μοναδική, συνολική στάση, αλλά πολλές επιμέρους στάσεις για διάφορες όψεις της εργασίας. Σήμερα, είναι γενικά αποδεκτό ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί συνολική και ενιαία στάση, που αποτελείται βέβαια από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία. Έτσι, για τη συνολική μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης είναι αναγκαίο να ληφθούν υπόψη και όλα αυτά τα επιμέρους στοιχεία (Γαλανάκης, 2012).

Με άλλα λόγια, αν και οι ερευνητές προσέγγισαν το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης με διαφορετικό τρόπο, συμφωνούν μεταξύ τους στην άποψη ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι πολυδιάστατη έννοια, χωρίς όμως να αρνούνται και την ύπαρξη μιας συνολικής, «σφαιρικής» ικανοποίησης από την εργασία. Αυτή η σφαιρική εργασιακή ικανοποίηση προσδιορίζεται στη βάση της ικανοποίησης του ατόμου από επιμέρους όψεις της εργασίας ή του επαγγέλματός του, όπως για παράδειγμα, οι αποδοχές, οι αυτονομία και οι σχέσεις με τους συναδέλφους (Γαλανάκης, 2012).

Ένας από τους πιο κοινά αποδεκτούς ορισμούς είναι αυτός που δόθηκε από τον Spector, και σύμφωνα με τον οποίο η εργασιακή ικανοποίηση έχει να κάνει με τον τρόπο που τα άτομα αισθάνονται για τη δουλειά τους καθώς και τις διάφορες πτυχές αυτής, με το βαθμό, δηλαδή, στον οποίο τους αρέσει ή όχι η δουλειά τους (Spector, 1997). Για το λόγο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή δυσαρέσκεια μπορούν να υπάρχουν σε κάθε εργασιακή περίπτωση (Aziri, 2011). Ο Spector (1997) απαριθμεί τρία σημαντικά χαρακτηριστικά της εργασιακής ικανοποίησης. Πρώτα απ' όλα, οι οργανισμοί θα πρέπει να καθοδηγούνται από ανθρώπινες αξίες. Οι οργανισμοί θα πρέπει να είναι προσανατολισμένοι στο να φέρονται στους εργαζόμενου με δικαιοσύνη και σεβασμό. Στις περιπτώσεις αυτές η αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να ληφθεί ως ένας καλός δείκτης για την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να είναι σημάδι για καλή συναισθηματική και ψυχική κατάσταση των εργαζομένων. Δεύτερον, η

συμπεριφορά των εργαζομένων η οποία εξαρτάται από το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης θα επηρεάζει την λειτουργικότητα και τις δραστηριότητες του οργανισμού. Με τον τρόπο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση θα έχει ως αποτέλεσμα τη θετική συμπεριφορά και αντίστροφα, η δυσαρέσκεια από την εργασία θα έχει ως αποτέλεσμα την αρνητική συμπεριφορά των εργαζομένων. Τρίτον, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως δείκτης των οργανωσιακών δραστηριοτήτων. Μέσω της αξιολόγησης της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να καθοριστούν διαφορετικά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε διαφορετικές οργανωσιακές μονάδες (Aziri, 2011).

Όπως φαίνεται υπάρχουν πολυάριθμοι ορισμοί για την εργασιακή ικανοποίηση. Ωστόσο, είτε αυτή παρουσιάζεται ως στάση είτε ως συναίσθημα απέναντι στην εργασία φαίνεται ότι είναι ένα από τα σημαντικότερα και πιο πολυσυζητημένα ζητήματα στον τομέα της οργανωσιακής ψυχολογίας. Για το λόγο αυτό, αρκετές θεωρίες έχουν επιχειρήσει να προσεγγίσουν το ζήτημα αυτό και να εξηγήσουν πως η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με άλλες στάσεις και συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο. Στη συνέχεια ακολουθεί η περιγραφή των σημαντικότερων θεωριών που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση.

2. ΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχουν αρκετές θεωρίες που προσπαθούν να εξηγήσουν την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Ορισμένες από αυτές αναφέρονται σε χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος και της εργασίας, καθώς και στα κίνητρα των εργαζομένων (Βακόλα & Νικολάου, 2012. Γαλανάκης, 2012). Πιο συγκεκριμένα, η *θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg*, που είναι μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων, υποστηρίζει ότι είναι διαφορετικοί οι παράγοντες που οδηγούν στην εργασιακή ικανοποίηση σε σχέση με αυτούς που οδηγούν στην εργασιακή δυσαρέσκεια. Μάλιστα, το σύνολο των αιτιών που οδηγούν στην εργασιακή ικανοποίηση αποτελείται από δύο διαφορετικά πλαίσια παραγόντων, τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς (Γαλανάκης, 2012). Ο Herzberg υποστήριξε το συμπέρασμα ότι οι εσωτερικοί παράγοντες που οδηγούν στην παρακίνηση, όπως η φύση της εργασίας ή η ευθύνη για αυτή, η επίτευξη, η αναγνώριση του έργου και η δυνατότητα προαγωγής, σχετίζονται περισσότερο με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτοί οι παράγοντες ονομάζονται κίνητρα επειδή είναι αποτελεσματικοί ως προς το να ωθούν το άτομο σε καλύτερη επίδοση και μεγαλύτερη προσπάθεια. Αντιθέτως, οι εξωτερικοί παράγοντες είναι αυτοί που αν λείπουν προκαλούν εργασιακή δυσαρέσκεια. Οι παράγοντες αυτοί συνδέονται με το εργασιακό περιεχόμενο και

αποτελούνται από το επίπεδο της αμοιβής, τις εργασιακές συνθήκες και την επαγγελματική ασφάλεια (Βακόλα & Νικολάου, 2012. Γαλανάκης, 2012). Καλούνται παράγοντες υγιεινής ή παράγοντες συντήρησης και έχουν ως σκοπό να αποτρέψουν τη δυσαρέσκεια (Γαλανάκης, 2012). Η θεωρία του Herzberg βρίσκει μια μικρή υποστήριξη από άλλους ερευνητές (Judge, και συν., 2001).

Επίσης, η *θεωρία της κοινωνικής επεξεργασίας των πληροφοριών (social information processing)* προτείνει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι κοινωνικά κατασκευασμένη έννοια με αποτέλεσμα το άτομο να μη διαμορφώνει άποψη για την εργασία του μέχρι να ερωτηθεί για αυτήν, και συνήθως για τη διαμόρφωση αυτής της άποψης στηρίζεται σε άλλες πηγές όπως τα σχόλια των συναδέρφων (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Μια απόδειξη εναντίον αυτής της θεωρίας προτείνει ο Hulin (1991) τονίζοντας ότι παρόμοια χαρακτηριστικά εργασιακής ικανοποίησης, όπως, για παράδειγμα, το ωράριο, φαίνεται να προβλέπουν την εργασιακή ικανοποίηση ακόμη και σε πολύ διαφορετικά μεταξύ τους κοινωνικά περιβάλλοντα.

Μια παρόμοια *θεωρία* είναι αυτή της *κοινωνικής επίδρασης* που υποστηρίζει ότι ένα άτομο μπορεί να μπει σε ένα χώρο εργασίας δίχως να γνωρίζει πόσο ικανοποιημένο θα είναι από αυτόν. Έτσι, μπορεί να κοιτάζει γύρω του, να βλέπει τους άλλους εργαζόμενους και στη συνέχεια να συμπεραίνει με βάση τις παρατηρήσεις του πόσο ικανοποιημένοι ή όχι είναι από τη εργασία τους. Τα συναισθήματα ενός ατόμου για την εργασία του επηρεάζονται από τις αντιδράσεις των άλλων συναδέρφων του. Η θεωρία της κοινωνικής επίδρασης θεωρείται ενδιαφέρουσα διότι αναγνωρίζει τη κοινωνική φύση της εργασίας και προτείνει ένα τρόπο να καθορίζεται εργασιακή ικανοποίηση (Γαλανάκης, 2012).

Ακόμη μία θεωρία που αναφέρεται στα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος και της εργασίας είναι, όπως φαίνεται και από το όνομά της, η *θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας* (Hackman & Oldman, 1980). Η θεωρία αυτή στηρίζεται στο επιχείρημα ότι οι εργασίες που χαρακτηρίζονται από τα πέντε χαρακτηριστικά της εργασίας (η ταυτότητα της εργασίας, η σημασία της εργασίας, η ποικιλία των δεξιοτήτων, η αυτονομία και η επανατροφοδότηση) οδηγούν σε μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία οι εργασίες που παρέχουν και εξασφαλίζουν αυτά τα χαρακτηριστικά είναι πιθανότερο να παρακινούν τους εργαζόμενους και να τους κάνουν πιο ευχαριστημένους με την εργασία τους. Η έρευνα επιβεβαιώνει αυτή τη θεωρία παρέχοντας ισχυρές ενδείξεις για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της (Judge, και συν., 2001).

Πέρα από τα χαρακτηριστικά της εργασίας και του περιβάλλοντος, υπάρχει μια θεωρία που σχετίζεται με τις *ατομικές διαφορές* και σκοπό έχει να εξηγήσει τα αίτια της εργασιακής ικανοποίησης. Είναι σχετικά καινούργια θεωρία στο περιβάλλον της εργασιακής ικανοποίησης και για το λόγο αυτό δεν έχει αναπτυχθεί αρκετά (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Πιο συγκεκριμένα, έχει αποδειχθεί ότι κάποιοι άνθρωποι έχουν την τάση να ικανοποιούνται εύκολα, ενώ κάποιοι άλλοι φαίνεται να παραπονιούνται ακόμη και σε φαινομενικά εξαιρετικές συνθήκες εργασίας. Επιπρόσθετα, όσοι έχουν αρνητικό συναίσθημα, δηλαδή είναι περισσότερο αρνητικοί και κριτικοί προς τα πράγματα, φαίνεται να είναι συνήθως λιγότερο ευχαριστημένοι στην εργασία τους. Ο νευρωτισμός και η προσήνεια, από τις διαστάσεις του μοντέλου της προσωπικότητας των πέντε παραγόντων, καθώς και η εσωτερική έδρα ελέγχου και η υψηλή αυτό-εκτίμηση συνδέονται με υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση (Judge & Bono, 2001).

Συνδυαστικά, υπάρχει μια *θεωρία* που λαμβάνει υπόψη της τόσο *τα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος και της εργασίας*, όσο και τις *ατομικές διαφορές* για να εξηγήσει τα αίτια της εργασιακής ικανοποίησης (Hulin, Roznowski, & Hachiya, 1985). Σύμφωνα, λοιπόν, με τη θεωρία αυτή, η εργασιακή ικανοποίηση είναι αποτέλεσμα της σχέσης μεταξύ του τι πιστεύει το άτομο ότι διέθεσε στο ρόλο και στην εργασία του, όπως για παράδειγμα, οι γνώσεις του, οι εμπειρίες του κλπ., και το τι αποτέλεσμα εισέπραξε, όπως χρήματα, προαγωγές, εργασιακές συνθήκες κ.α. Όσο περισσότερο το άτομο εκλαμβάνει ότι έχει εισπράξει περισσότερα αποτελέσματα σε σύγκριση με ό, τι έχει δώσει στην εργασία του τόσο πιο ικανοποιημένο αισθάνεται. Το πώς αντιλαμβάνεται το άτομο τη σχέση αυτή εξαρτάται και από τις εμπειρίες που έχει από προηγούμενες εργασίες του, από το αν πιστεύει ότι είναι ελκυστικός στην αγορά εργασίας κ.α. Τα πρώτα ερευνητικά ευρήματα δεν είναι τελείως ενθαρρυντικά για την αξιοπιστία του μοντέλου (Βακόλα & Νικολάου, 2012).

Σύμφωνα με τη *θεωρία της συντελεστικότητας* για την εργασιακή ικανοποίηση, τα άτομα υπολογίζουν τον βαθμό στον οποίο τα επαγγέλματά τους είναι ικανοποιητικά, λαμβάνοντας υπόψη το βαθμό στον οποίο η εργασία τους οδηγεί σε επιθυμητά αποτελέσματα. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι δηλαδή συνάρτηση της ελκυστικότητας της εργασίας για το άτομο. Έτσι, ο εργαζόμενος, σκεπτόμενος όλα τα κριτήρια που έχει θέσει, μπορεί να φτάσει σε κάποιο συμπέρασμα για την ικανοποίηση που νιώθει για την εργασία του (Γαλανάκης, 2012).

Ο Vroom (1964) ήταν ο πρώτος που διατύπωσε μια *θεωρία «προσδοκίας»* που στόχευε κυρίως στα κίνητρα της εργασίας. Το μοντέλο του βασίστηκε σε τρεις μεταβλητές: την

ελκυστικότητα (σθένος), τη συντελεστικότητα και την προσδοκία. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή οι άνθρωποι έχουν κάποιες προτιμήσεις για συγκεκριμένα αποτελέσματα της συμπεριφοράς τους που όταν επιτευχθούν λαμβάνουν αισθήματα ικανοποίησης. Ο Vroom υποστηρίζει, λοιπόν, ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με τη συντελεστικότητα (δυνατότητα) της συγκεκριμένης εργασίας να προσφέρει ή ακόμα να εξασφαλίσει στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα. Η πραγμάτωση των αποτελεσμάτων αυτών είναι δυνατόν να έχει θετική επιρροή στο άτομο και κατ' επέκταση να

Η *θεωρία της προσδοκίας* που αναπτύχθηκε από τους Porter και Lawler (1968) προχωρά πέρα από την κινητήριο δύναμη και θεωρεί την απόδοση του ατόμου ως σύνολο. Τονίζεται ότι η προσπάθεια που καταβάλλεται δεν οδηγεί απευθείας στην απόδοση, αλλά παρεμβαίνουν οι προσωπικές ικανότητες και οι αντιλήψεις των ατόμων για το ρόλο τους. Επιπλέον, προτείνεται ότι οι αμοιβές αποτελούν παρεμβαλλόμενη μεταβλητή. Οι Porter και Lawler αντιλαμβάνονται τα κίνητρα, την ικανοποίηση και την απόδοση ως χωριστές μεταβλητές και επιχειρούν να εντοπίσουν τις περίπλοκες μεταξύ τους σχέσεις. Το μοντέλο αυτό, αν και ποτέ δε δοκιμάστηκε εμπειρικά στην πλήρη μορφή του λόγω των επιφυλάξεων που μπορούν να διατυπωθούν για ορισμένες όψεις του, εξακολουθεί και σήμερα να θεωρείται ικανοποιητική περιγραφή των διαδικασιών κινήτρων της εργασίας και της σχέσης ανάμεσα στην επίδοση και την ικανοποίηση από την εργασία (Γαλανάκης, 2012).

Σύμφωνα με τις παραπάνω θεωρίες, οι παράγοντες που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση ποικίλουν. Μάλιστα, ανάλογα με τον αριθμό και την κατηγοριοποίηση των παραγόντων αυτών η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να θεωρηθεί μονοδιάστατη ή πολυδιάστατη. Παρακάτω αναλύονται περιγραφικά οι διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, όπως έχουν προκύψει μέσω αρκετών μελετών.

3. ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι διαστάσεις που έχουν συνδεθεί με την εργασιακή ικανοποίηση φαίνεται να είναι πολυάριθμες (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Ωστόσο, σύμφωνα με τους Hulin και Smith (1965) πέντε από αυτές φαίνεται ότι έχουν τη μεγαλύτερη υποστήριξη. Αυτές είναι *η εργασία* αυτή καθ' αυτή, *ο μισθός*, *οι ευκαιρίες για προαγωγή*, *ο επόπτης/ προϊστάμενος* και *οι συνάδερφοι*. Πιο αναλυτικά, η εργασία αφορά το βαθμό στον οποίο τα καθήκοντα της δουλειάς γίνονται αντιληπτά ως ενδιαφέροντα και εξασφαλίζουν ευκαιρίες για μάθηση και αποδοχή ευθυνών (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Η έρευνα που σχετίζεται με την προσέγγιση για τα

χαρακτηριστικά της εργασίας έχει δείξει ότι η ανατροφοδότηση από την εργασία και η αυτονομία είναι δύο από τους πιο βασικούς κινητήριους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία (Luthans, 1998).

Ο μισθός αφορά το μέγεθος του μισθού που λαμβάνεται αλλά και η αντιλαμβανόμενη αμεροληψία της αμοιβής (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Τα λεφτά όχι μόνο βοηθούν τους ανθρώπους να ικανοποιήσουν τις βασικές τους ανάγκες, αλλά είναι επίσης ένα συντελεστικό μέσο για την ικανοποίηση αναγκών ανώτερου επιπέδου. Οι εργαζόμενοι συχνά αντιλαμβάνονται το μισθό ως αντανάκλαση του πως η διοίκηση αξιολογεί τη συνεισφορά τους στον οργανισμό (Luthans, 1998).

Οι ευκαιρίες για προαγωγή αφορούν τη διαθεσιμότητα ευκαιριών για προαγωγή και εξέλιξη (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Οι ευκαιρίες για προαγωγή φαίνεται να έχουν μια ποικίλη επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση και αυτό γιατί οι προαγωγές παίρνουν διαφορετικές μορφές και έχουν μια ποικιλία από συνοδευτικές ανταμοιβές. Για παράδειγμα, άτομα τα οποία προάγονται σε μια ανώτερη θέση ως αποτέλεσμα ιεραρχίας είναι μεν ικανοποιημένα αλλά όχι τόσο όσο τα άτομα εκείνα που προάγονται εξαιτίας της επίδοσής τους. Επιπρόσθετα, μια αύξηση με 10% αύξηση μισθού τυπικά δεν είναι τόσο ικανοποιητική όσο μια προαγωγή με αύξηση 20% στο μισθό (Luthans, 1998).

Η διάσταση του επόπτη αφορά τις ικανότητες του επόπτη/προϊσταμένου να δείχνει το ενδιαφέρον του αλλά και την ανησυχία του σχετικά με τους εργαζόμενους (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Η εποπτεία φαίνεται να χωρίζεται σε δύο διαφορετικές μεταβλητές. Η πρώτη αφορά το κατά πόσο ο επόπτης – προϊστάμενος επικεντρώνεται στον υπάλληλο, και μπορεί να μετρηθεί με το βαθμό στον οποίο ο επόπτης έχει προσωπικό ενδιαφέρον και νοιάζεται για τον εργαζόμενο. Η δεύτερη μεταβλητή αφορά τη συμμετοχή ή επιρροή, και απεικονίζεται από το πόσο ο κάθε διευθυντής επιτρέπει τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η δεύτερη μεταβλητή φαίνεται να οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης (Luthans, 1998).

Τέλος, η διάσταση των συναδέλφων έχει να κάνει με το βαθμό στον οποίο οι συνάδελφοι είναι φιλικόι, ικανοί και υποστηρικτικοί (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Οι φιλικόι και συνεργατικοί συνάδερφοι είναι μια σημαντική πηγή εργασιακής ικανοποίησης για το άτομο. Η ομάδα εργασίας και ιδιαίτερα όταν είναι αρκετά στενή η συνεργασία τροφοδοτεί τα μέλη της με υποστήριξη, άνεση, συμβουλές και βοήθεια, και κάνει την εργασία πιο ικανοποιητική (Luthans, 1998).

Ο Mottaz (1988) υποστήριξε ότι οι διαστάσεις που φαίνεται να είναι περισσότερο σημαντικές και θεμελιώδεις είναι αυτές που άπτονται της εργασίας (εάν είναι ελκυστική, συναρπαστική, περιέχει προκλήσεις), των προϊσταμένων (εάν είναι διακριτικοί, δίκαιοι, ικανοί) και τέλος, του μισθού (εάν είναι επαρκής και δίκαιος σε σχέση με αυτά που προσφέρει ο εργαζόμενος). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μιας διαπολιτισμικής μελέτης του Haqraz (1990), που έλαβε χώρα σε έξι βιομηχανικά κράτη, σχετικά με τη σημασία της εργασίας, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι θεωρούσαν, ανάμεσα σε 11 εργασιακούς στόχους, ως πιο σημαντικούς το ενδιαφέρον στην εργασία και τη δίκαιη πληρωμή σε κάθε φύλο, ηλικία και εθνικότητα. Υπάρχει μια ενδιαφέρουσα σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και μισθού. Για τους ανθρώπους που ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας, ο μισθός συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και με την ικανοποίηση γενικότερα. Αλλά όταν το άτομο πετυχαίνει ένα άνετο επίπεδο ζωής, τότε αυτή η σχέση παύει να υπάρχει (Βακόλα & Νικολάου, 2012).

Όπως προαναφέρθηκε, όταν κάποιος εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος και της εργασίας του, τότε είναι ικανοποιημένος γενικά από τη δουλειά που κάνει. Έτσι, τα χαρακτηριστικά αυτά αποτελούν και τις διαστάσεις της έννοιας της εργασιακής ικανοποίησης. Ωστόσο, υπάρχει και μια σειρά από επιπρόσθετους παράγοντες που συνδράμουν στη βίωση της εργασιακής ικανοποίησης από την πλευρά των εργαζομένων. Παράλληλα, η εργασιακή ικανοποίηση καθαυτή μπορεί να οδηγήσει σε ένα πλήθος συνεπειών για τον εργαζόμενο τόσο στον εργασιακό του χώρο όσο και σε προσωπικό επίπεδο.

4. Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΚΑΙ ΩΣ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση ενός ατόμου για το επάγγελμά του μπορεί να θεωρηθεί από τους ερευνητές είτε ως αποτέλεσμα εξωτερικών και εσωτερικών προς το άτομο παραγόντων είτε ως αιτία που συντελεί στη διαμόρφωση άλλων ειδών συμπεριφοράς ή στάσεων (Γαλανάκης, 2012). Με τον τρόπο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να αξιοποιηθεί από τους ερευνητές είτε ως εξαρτημένη μεταβλητή είτε ως ανεξάρτητη (Κάντας, 1998). Ως εξαρτημένη μεταβλητή θεωρείται όταν υπάρχει ως αποτέλεσμα κάποιας άλλης συμπεριφοράς ή στάσης ή κάποιου άλλου φαινομένου. Για παράδειγμα, όσο πιο γρήγορα εξελίσσεται ένας εργαζόμενος στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης επαγγελματικής ιεραρχίας, τόσο πιο έντονη ικανοποίηση είναι πιθανό να βιώνει. Από την άλλη πλευρά, η εργασιακή ικανοποίηση αξιοποιείται ως ανεξάρτητη μεταβλητή όταν θεωρείται ως αιτία που προκαλεί κάποια άλλη

συμπεριφορά, στάση ή κάποια άλλα φαινόμενα. Για παράδειγμα, όσο πιο δυσαρεστημένος είναι ένας εργαζόμενος από την εργασία του, τόσο πιο έντονα συμπτώματα επαγγελματικού άγχους εμφανίζει (Γαλανάκης, 2012).

4.1. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΤΕΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από ατομικούς κοινωνικούς, θεσμικούς και οργανωτικούς παράγοντες. Οι οργανωτικοί σχετίζονται με είτε με το περιεχόμενο της εργασίας (ενδογενείς παράγοντες) είτε με το πλαίσιο μέσα στο οποίο παρέχεται η εργασία (εξωγενείς παράγοντες). Οι ατομικοί παράγοντες συνδέονται με τα ατομικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά αλλά και την προσωπικότητά του (Γαλανάκης, 2012).

Ο Locke (1976) θεωρεί ότι υπάρχουν μια σειρά από παράγοντες που μπορούν να οδηγήσουν στην εργασιακή ικανοποίηση. Αυτοί είναι οι εξής: η εργασία να αποτελεί πρόκληση για τον εργαζόμενο και να μην είναι κουραστική και ανιαρή. Η καλή απόδοση να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα σε απόδοση και αμοιβή (ως αμοιβή πρέπει να θεωρείται κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο). Να δίνεται στον εργαζόμενο θετική ενίσχυση για το επιτυχές έργο δηλαδή, λεκτική αναγνώριση, έπαινος και άλλες επιπρόσθετες μη χρηματικές αμοιβές. Να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας ως προς το περιβάλλον και τη διαμόρφωση του χώρου. Να υπάρχει σωστή εποπτεία που να χαρακτηρίζεται από ενδιαφέρον για τους εργαζόμενους και βοήθεια προς αυτούς κατά την επιτέλεση του έργου τους. Να υπάρχουν θετικές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας μεταξύ συναδέρφων και μεταξύ εποπτών και εργαζομένων. Να υπάρχει αποτελεσματική πολιτική από την πλευρά της επιχείρησης που να επιδιώκει την υποβοήθηση των εργαζομένων στο έργο τους. Να υπάρχει διασφάλιση της εργασίας και να καλλιεργείται στους εργαζόμενους το αίσθημα ότι δεν κινδυνεύουν να χάσουν τη θέση τους. Να καλλιεργείται το αίσθημα ότι οι χρηματικές αμοιβές μοιράζονται δίκαια. Να υπάρχει δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε τομείς που οι ίδιοι γνωρίζουν καλά. Να δίνεται, κατά το δυνατόν, μεγάλος βαθμός αυτονομίας και υπευθυνότητας στον εργαζόμενο. Και τέλος, να υπάρχει σαφήνεια ρόλων ως προς το τι ακριβώς αναμένεται από τον εργαζόμενο να κάνει.

Οι ενδιαφέρουσες δουλειές που παρέχουν εκπαίδευση, ποικιλία, ανεξαρτησία και έλεγχο ικανοποιούν τους περισσότερους εργαζόμενους. Υπάρχει επίσης μεγάλη αντιστοιχία ανάμεσα στο βαθμό που απολαμβάνουν οι άνθρωποι το κοινωνικό πλαίσιο του εργασιακού τους χώρου και τη συνολική τους ικανοποίηση (Robbins & Judge, 2011). Η αλληλεξάρτηση, η ανατροφοδότηση, η κοινωνική υποστήριξη και η αλληλεπίδραση με τους συναδέρφους εκτός

εργασιακού χώρου συνδέονται άμεσα με την εργασιακή ικανοποίηση, ακόμη και αν θεωρηθούν χαρακτηριστικά της ίδιας της δουλειάς (DePaulo, 1992). Όσο αφορά το θέμα της αμοιβής και την ικανοποίηση από την εργασία υπάρχει μια διττή σχέση. Για τους ανθρώπους που είναι φτωχοί ή ζουν σε φτωχές χώρες, η αμοιβή συμβαδίζει με την εργασιακή ικανοποίηση και τη συνολική ευχαρίστηση. Όταν όμως ένα άτομο φτάσει σε ένα επίπεδο άνετης διαβίωσης, η συνάρτηση ανάμεσα στην αμοιβή και την εργασιακή ικανοποίηση ουσιαστικά εξαλείφεται (Robbins & Judge, 2011).

Η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται, επίσης, όταν υπάρχουν αρκετές δυνατότητες προαγωγής. Αυτό συμβαίνει γιατί οι προαγωγές συνδέονται με αποτελέσματα που είναι επιθυμητά για το άτομο, όπως η αύξηση του εισοδήματός του ή η αναγνώριση και η καταξίωσή του στον εργασιακό χώρο (Vroom, 1964). Έρευνες έχουν δείξει ότι ο τύπος ηγεσίας ή εποπτείας επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης από την εργασία. Πιο συγκεκριμένα, η ικανοποίηση αυξάνεται όταν ο ηγέτης ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των εργαζομένων και τους παρέχει δυνατότητες αυτονομίας και συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων (Γαλανάκης, 2012). Οι σχέσεις, επίσης, που αναπτύσσονται εντός μιας εργασιακής ομάδας μπορούν να αποτελέσουν πηγή ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας (Γαλανάκης, 2012). Αυτό εξαρτάται, κυρίως από την προσωπικότητα του ατόμου και από τη φύση της εκάστοτε εργασίας. Πάντως, τα δεδομένα πολλών ερευνών υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση αυξάνεται όταν μια εργασιακή ομάδα παρέχει ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση και χαρακτηρίζεται από ομοιογένεια στάσεων, αλληλεξάρτηση στόχων και συνεργατικότητα (Γαλανάκης, 2012). Άλλες διαστάσεις του εργασιακού πλαισίου που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι οι συνθήκες εργασίας (ζέστη, θόρυβος, καθαριότητα, φωτισμός), το ωράριο εργασίας και ο ελεύθερος χρόνος που μπορεί να εξασφαλίσει ο εργαζόμενος, η ασφάλεια, η μονιμότητα, και τα επιδόματα (διακοπές, συνταξιοδότηση, άλλες πρόσθετες παροχές) που παρέχει μια θέση (Macarou, 1982).

Η εργασιακή ικανοποίηση δεν έχει να κάνει μόνο με τις συνθήκες εργασίας αλλά και η προσωπικότητα του εργαζομένου διαδραματίζει, επίσης, πολύ σημαντικό ρόλο. Η έρευνα έχει δείξει ότι οι άνθρωποι που έχουν θετικές αυτό- αξιολογήσεις, που πιστεύουν στην εγγενή αξία τους και στις βασικές τους ικανότητες, είναι πιο ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους από όσους έχουν αρνητικές αυτό- αξιολογήσεις. Οι άνθρωποι της πρώτης ομάδας, όχι μόνο θεωρούν τη δουλειά τους περισσότερο ικανοποιητική, και προκλητική, αλλά είναι επίσης πιο πιθανό να κινηθούν εξαρχής προς μια περισσότερο απαιτητική δουλειά. Αντίθετα, οι άνθρωποι της δεύτερης ομάδας θέτουν λιγότερο φιλόδοξους στόχους και είναι πιο πιθανό να τα παρατήσουν

όταν αντιμετωπίσουν δυσκολίες. Έτσι, έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να βρεθούν στάσιμοι σε ανιαρές, επαναλαμβανόμενες δουλειές (Robbins & Judge, 2011).

Είναι πολύ σημαντικό επίσης, να ταιριάζει η προσωπικότητα του εργαζομένου με τη δουλειά που κάνει σύμφωνα με τη σχετική θεωρία του Holland (personality-job fit theory). Ένα από τα συμπεράσματα του Holland ήταν ότι η υψηλή συμφωνία μεταξύ προσωπικότητας του εργαζομένου και του επαγγέλματός του οδηγεί σε μεγαλύτερη ικανοποίηση του εργαζομένου (Holland, 1973). Η λογική του ήταν ότι άτομα με τύπους προσωπικότητας αντίστοιχούς προς το επιλεγμένο τους επάγγελμα πρέπει να πιστεύουν ότι έχουν τα κατάλληλα ταλέντα και ικανότητες έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις της δουλειάς τους. Έτσι, θα είναι πιο πιθανό να είναι επιτυχημένοι στη δουλειά, και εξαιτίας αυτής της επιτυχίας, έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να επιτύχουν υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία (Holland, 1973). Άλλες έρευνες που ασχολήθηκαν με τα συμπεράσματα του Holland ήταν σχεδόν σε καθολικό επίπεδο υποστηρικτικές (Feldman & Arnold, 1985).

Παράλληλα, υπάρχουν και κάποια προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση και την επηρεάζουν. Τα πιο σημαντικά από αυτά είναι η ηλικία, το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο (Γαλανάκης, 2012). Όσο αφορά στην ηλικία, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όσο αυτή αυξάνεται, αυξάνεται και η ικανοποίηση ενός εργαζομένου από την δουλειά του. Η εργασιακή εμπειρία των μεγαλύτερων σε ηλικία εργαζομένων συνήθως αποφέρει σ' αυτούς μεγαλύτερο εισόδημα, περισσότερη αυτοπεποίθηση και αίσθημα επίτευξης, και επομένως, περισσότερες ευκαιρίες για αυτοπραγμάτωση. Οι νεότεροι εργαζόμενοι αναφέρουν τη λιγότερη ικανοποίηση. Η δυσαρέσκειά τους οφείλεται στο γεγονός ότι η νέα γενιά θεωρεί την εργασία ως μέσο για την εκπλήρωση των προσωπικών στόχων. Έτσι, όταν ένας νέος αρχίζει να εργάζεται για πρώτη φορά και συνειδητοποιεί την ασυμφωνία που υπάρχει μεταξύ των ιδανικών του και την πραγματικότητα, βιώνει απογοήτευση και δυσαρέσκεια (Γαλανάκης, 2012).

Καθώς το άτομο προσαρμόζεται στη νέα πραγματικότητα και αρχίζει να πραγματοποιεί κάποιους από τους επαγγελματικούς του στόχους, η ικανοποίησή του βελτιώνεται και φτάνει στην κορύφωσή της περίπου στα τέλη της τρίτης και τέταρτης δεκαετίας. Στη συνέχεια, ακολουθεί μια κρίση στα μέσα και προς το τέλος της τέταρτης δεκαετίας, η οποία επιλύεται και η ικανοποίηση επανέρχεται, αλλά αρχίζει να μειώνεται και πάλι καθώς το άτομο εισέρχεται στη διαδικασία της συνταξιοδότησης (Jewell & Siegall, 1990).

Όσο αφορά στη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και φύλου τα αποτελέσματα των ερευνών είναι αντιφατικά και ασαφή. Κάποιες μελέτες δείχνουν ότι οι γυναίκες είναι ικανοποιημένες από την εργασία τους, ενώ σε άλλες προκύπτει το αντίθετο. Σε μερικές έρευνες φαίνεται επίσης, ότι οι γυναίκες είναι πολύ πιο δυσαρεστημένες από την εργασία τους σε σχέση με τους άνδρες (Γαλανάκης, 2012). Αυτή η διαφορά ως προς την ικανοποίηση ανάμεσα στα δύο φύλα, μπορεί να εξηγηθεί ίσως από το γεγονός ότι πολλές γυναίκες νιώθουν πως τις εκμεταλλεύονται στον εργασιακό χώρο, νιώθουν ότι τις προσλαμβάνουν συνήθως σε εργασίες χαμηλότερου επιπέδου και πληρώνονται λιγότερο από ότι οι άνδρες κάνοντας την ίδια δουλειά (Γαλανάκης, 2012).

Η σεξουαλική παρενόχληση είναι ακόμη ένας παράγοντας που μπορεί να συμβάλει στη εργασιακή δυσαρέσκεια των γυναικών (Culkin & Perrotto, 2004). Επιπρόσθετα, υπάρχουν ενδείξεις ότι οι γυναίκες ενδιαφέρονται για διαφορετικά εργασιακά θέματα από ότι οι άνδρες. Οι πηγές ικανοποίησης για τις γυναίκες μπορεί να είναι οι ποιοτικές διαπροσωπικές σχέσεις, οι άνετες συνθήκες εργασίας, να έχουν ένα σωστό και δίκαιο προϊστάμενο ή να τους αρέσει πραγματικά το αντικείμενο που έχουν επιλέξει. Από την άλλη πλευρά, οι άνδρες μπορεί να ικανοποιούνται περισσότερο όταν μια εργασία είναι σταθερή ή τους δίνει τη δυνατότητα να προβάλλουν τον εαυτό τους (Γαλανάκης, 2012). Κάποιοι ερευνητές πάντως, πιστεύουν ότι δεν είναι το φύλο καθαυτό που συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση αλλά μια ομάδα παραγόντων που διαφοροποιούνται από το φύλο, όπως είναι η διαφορετική μεταχείριση των δύο φύλων ως προς το μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής και το φόρτο εργασίας (Schultz, 1982).

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο και τη σχέση του με την εργασιακή ικανοποίηση, μεγάλος αριθμός ερευνών έχει δείξει ότι υπάρχει μια θετική σχέση ανάμεσα στις δύο αυτές μεταβλητές. Τα άτομα, δηλαδή, υψηλότερου μορφωτικού επιπέδου αναφέρουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση από τα άτομα με χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης (Γαλανάκης, 2012). Μια πιθανή εξήγηση είναι ότι η ανώτερη μόρφωση δίνει τη δυνατότητα στα άτομα να έχουν θέσεις εργασίας με περισσότερες προκλήσεις και αυτονομία, γεγονός που τους βοηθά να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους για ανάπτυξη (Schultz, 1982). Άλλες έρευνες υποστηρίζουν ότι η σχέση αυτή είναι αρνητική, αφού η υψηλή μόρφωση συνοδεύεται από αυξημένες προσδοκίες, οι οποίες δεν είναι πάντα εύκολο να εκπληρωθούν, με αποτέλεσμα η ικανοποίηση να είναι πιο δύσκολη (Γαλανάκης, 2012).

Γενικότερα όμως, όσο αυξάνονται η ηλικία, το επαγγελματικό επίπεδο και η μόρφωση, αυξάνεται και η εργασιακή ικανοποίηση (Culkin & Perrotto, 2004).

Μια ακόμη έννοια που σχετίζεται υψηλά με την εργασιακή ικανοποίηση είναι αυτή του ψυχολογικού κεφαλαίου (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007). Το ψυχολογικό κεφάλαιο ορίζεται ως η ατομική ψυχολογική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από: υψηλά επίπεδα αυτεπάρκειας και αυτοπεποίθησης, αισιοδοξίας, ελπίδας και ανθεκτικότητας (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι το ψυχολογικό κεφάλαιο δεν εντάσσεται στην κατηγορία των ατομικών διαφορών, αλλά θεωρείται ψυχολογική κατάσταση (state) (Βακόλα & Νικολάου, 2012).

Επίσης, μια ακόμη μεταβλητή που έχει συσχετιστεί με την εργασιακή ικανοποίηση είναι η οργανωσιακή δέσμευση. Πολύ υψηλές θετικές συσχετίσεις έχουν παρατηρηθεί ανάμεσα στις δύο μεταβλητές (Angle & Perry, 1981. Hunt, Chonko, & Wood, 1985. Mowday, Porter, & Dubin, 1974).

4.2. ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Αρκετές μελέτες έχουν αποδείξει ότι η εργασιακή ικανοποίηση οδηγεί σε συγκεκριμένα αποτελέσματα για τον εργαζόμενο τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και στο χώρο εργασίας του. Σημαντικότερα από τα οποία αφορούν την παραγωγικότητα – επίδοση (productivity), τη φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά (organizational citizenship behavior), την κινητικότητα του προσωπικού (turnover), τη συστηματική αποχή (absenteeism), τις αντιπαραγωγικές εργασιακές συμπεριφορές, και την ικανοποίηση από τη ζωή (satisfaction from life).

Κατά πρώτο λόγο, όσον αφορά τη σχέση εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής επίδοσης – παραγωγικότητας, παρά το γεγονός ότι οι περισσότεροι άνθρωποι υποστηρίζουν μια θετική σχέση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές, τα αποτελέσματα ερευνών είναι ανάμεικτα (Luthans, 1998). Έτσι, αν και τα δεδομένα των περισσότερων ερευνών υποστηρίζουν ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών, δύο σημαντικές βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις τη δεκαετία του 1950 έδειξαν ότι στις περισσότερες έρευνες η σχέση αυτή ήταν μικρή (Γαλανάκης, 2012). Επίσης, σημαντικός αριθμός ερευνών υποστηρίζει ότι η μικρή θετική σχέση που παρατηρείται ανάμεσα στις δύο μεταβλητές λειτουργεί αντίστροφα, δηλαδή η παραγωγικότητα είναι αυτή που συντελεί στην ικανοποίηση και όχι το αντίθετο. Το επίπεδο της παραγωγικότητας καθορίζει και το ύψος των αμοιβών που θα λάβουν οι εργαζόμενοι και

αυτές με τη σειρά τους, αφού αξιολογηθούν ως προς το πόσο δίκαιες είναι, καθορίζουν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων (Γαλανάκης, 2012).

Μια μεταγενέστερη ανασκόπηση του Vroom (1964) επιβεβαίωσε την παραπάνω σχέση, ότι δηλαδή οι πιο παραγωγικοί εργαζόμενοι φαίνονταν να είναι λίγο περισσότερο ικανοποιημένοι από τους λιγότερο παραγωγικούς (Steers & Porter, 1983). Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι και πιο πιθανό να είναι και πιο παραγωγικοί εργαζόμενοι (Robbins & Judge, 2011). Μάλιστα, μια ανασκόπηση 300 μελετών έδειξε ότι η συσχέτιση αυτή είναι ιδιαίτερα ισχυρή (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001). Παράλληλα, για τη σχέση ικανοποίησης-επίδοσης υπάρχει στήριξη και σε οργανωσιακό επίπεδο, πέρα από το ατομικό. Συγκεντρώνοντας στοιχεία για την ικανοποίηση και την επίδοση για τον οργανισμό ως σύνολο, φαίνεται ότι οι οργανισμοί με περισσότερους ικανοποιημένους υπαλλήλους τείνουν να είναι περισσότερο αποτελεσματικοί απ' ό,τι εκείνοι με λιγότερους.

Επιπλέον, η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με την φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά. Οι οργανωσιακές συμπεριφορές που δεν υπαγορεύονται από τον ρόλο του εργαζόμενου ή από την περιγραφή θέσης εργασίας του, που είναι οικειοθελείς, που δεν ανταμείβονται από τον εργοδότη, και που προάγουν κατά πολύ τη λειτουργία μιας επιχείρησης, συνδέονται σε υψηλό βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση (Judge, και συν., 2001. Robbins & Judge, 2011). Ο ικανοποιημένος εργαζόμενος φαίνεται να είναι διατεθειμένος να μιλήσει θετικά για την επιχείρηση στην οποία εργάζεται, να βοηθήσει όπου χρειάζεται χωρίς να του ζητηθεί και γενικότερα να πάει ένα βήμα παραπέρα από τις αρμοδιότητες που του έχουν επίσημα ανατεθεί (Judge, και συν., 2001. Robbins & Judge, 2011). Σε αυτή τη σχέση σημαντικό ρόλο παίζει η έννοια της δικαιοσύνης στον εργασιακό χώρο (Βακόλα & Νικολάου, 2012. Robbins & Judge, 2011). Η εργασιακή ικανοποίηση πλήττεται πάρα πολύ όταν ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι εργάζεται σε ένα μέρος όπου κυριαρχεί η αδικία στις αμοιβές, στις προσλήψεις, στις διαδικασίες κλπ. (Βακόλα & Νικολάου, 2012).

Παράλληλα, η έρευνα έχει δείξει ότι οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι τείνουν να είναι πιο αφοσιωμένοι σε έναν οργανισμό, και ότι οι εργαζόμενοι που είναι πιο ικανοποιημένοι και αφοσιωμένοι είναι πιο πιθανό να παρευρίσκονται στη δουλειά, να κάνουν λιγότερες απουσίες, να φτάνουν στην ώρα τους στη δουλειά, να έχουν καλές επιδόσεις, και να είναι δεσμευμένοι και βοηθητικοί προς τον οργανισμό (Aamodt, 2007).

Επιπρόσθετα, αναφορικά με τη σχέση εργασιακής ικανοποίησης και κινητικότητας του προσωπικού τα αποτελέσματα αρκετών ερευνών έχουν δείξει ότι είναι αρνητική (McCormick & Pgen, 1985). Γενικότερα, από διάφορες έρευνες διαπιστώνεται ότι οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι έχουν περισσότερες πιθανότητες να παραιτηθούν από τη δουλειά τους από αυτούς που δηλώνουν ικανοποιημένοι, αν και η σχέση των δύο μεταβλητών δεν είναι πάντα μεγάλη (Steers & Porter, 1983). Η σχέση αυτή, επίσης, επηρεάζεται από εναλλακτικές εργασιακές προοπτικές (Robbins & Judge, 2011). Σχετικές έρευνες έδειξαν ότι η σχέση αυτή μεταξύ των δύο μεταβλητών ήταν πιο ισχυρή στους εργαζόμενους που πίστευαν ότι θα μπορούσαν να βρουν μια εναλλακτική εργασία (McCormick & Pgen, 1985). Έτσι, ακόμη και όταν ένα άτομο είναι αρκετά δυσαρεστημένο από την εργασία του, είναι πολύ πιθανόν να μην την εγκαταλείψει αν δεν υπάρχουν άλλες περισσότερο ελκυστικές εναλλακτικές εργασίες (Steers & Porter, 1983). Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα άλλων ερευνών συνδέονται με την παραπάνω διαπίστωση, καθώς βρέθηκε ότι σε περιόδους οικονομικής ευημερίας και χαμηλής ανεργίας η σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι ισχυρότερη (Γαλανάκης, 2012). Σε ατομικό επίπεδο, όταν οι υπάλληλοι έχουν υψηλό «ανθρώπινο κεφάλαιο» (υψηλή μόρφωση, υψηλές ικανότητες), η εργασιακή δυσαρέσκεια είναι πιο πιθανό να εκφραστεί με την κινητικότητα, καθώς οι εργαζόμενοι έχουν ή θεωρούν ότι έχουν πολλές διαθέσιμες εναλλακτικές (Robbins & Judge, 2011).

Σε έρευνά τους οι Spencer και Steers (1981) βρήκαν ότι η παραγωγικότητα μεσολαβούσε επηρεάζοντας αρνητικά τη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και κινητικότητας τους προσωπικού. Αυτό συνέβαινε μόνο για τους εργαζόμενους που η απόδοσή τους ήταν χαμηλή, αφού αυτοί δεν ενθαρρύνονταν να παραμείνουν στη θέση τους, όπως συνέβαινε με τους υψηλής απόδοσης εργαζομένους (Γαλανάκης, 2012). Με τον τρόπο αυτό, η εργασιακή ικανοποίηση ήταν πιο πιθανό να συνδεθεί με την παραίτηση για τους λιγότερο αποδοτικούς εργαζόμενους (McCormick & Pgen, 1985). Άλλοι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και κινητικότητας του προσωπικού είναι τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων, καθώς και η ηλικία και η οικογενειακή τους κατάσταση (Γαλανάκης, 2012).

Παράλληλα, η σχέση εργασιακής ικανοποίησης και συστηματικής αποχής από τα καθήκοντα είναι και αυτή αρνητική. Αυτό σημαίνει ότι όσο περισσότερο ικανοποιημένος είναι κάποιος από την εργασία του, τόσο λιγότερες απουσίες θα κάνει, ωστόσο η σχέση μεταξύ των δυο αυτών μεταβλητών αν και είναι συστηματική (Robbins & Judge, 2011), είναι σχετικά χαμηλή (Γαλανάκης, 2012. Robbins & Judge, 2011). Αν και είναι σαφώς λογικό ότι οι

δυσανεστημένοι υπάλληλοι είναι πιο πιθανό να μην πάνε στη δουλειά, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν αυτή τη σχέση (Robbins & Judge, 2011). Μάλιστα, οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι διαφορετικοί από αυτούς που επηρεάζουν τις απουσίες (McCormick & Ilgen, 1985). Υπάρχουν απουσίες που οφείλονται σε καταστάσεις που είναι έξω από τον έλεγχο του ατόμου, όπως ασθένεια, κακές καιρικές συνθήκες ή κάποιο ατύχημα (Γαλανάκης, 2012). Σύμφωνα με τον Vroom (1964), οι έρευνες που έχουν διαχωρίσει τις εκούσιες από τις συνολικές απουσίες έχουν βρει ότι οι ακούσιες απουσίες συνδέονται περισσότερο με την ικανοποίηση από ότι οι συνολικές απουσίες. Παράλληλα, η αρνητική σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών μπορεί, σε μερικές περιπτώσεις, να μην υφίσταται καθόλου (Γαλανάκης, 2012). Σε αυτές τις περιπτώσεις οι απουσίες μπορεί να μη συνδέονται με τη συμπεριφορά των εργαζομένων, αλλά να οφείλονται στην πολιτική της εκάστοτε επιχείρησης (Ilgen & Hollenbeck, 1977). Έτσι, αν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι απουσίες τους δε θα επηρεάσουν το εισόδημα και τις δυνατότητες προαγωγής τους, ή αν οι προϊστάμενοι και οι συνεργάτες δέχονται τις απουσίες ως τρόπο ζωής, τότε η ικανοποίηση δε θα συνδέεται αρνητικά με τις απουσίες (McCormick & Ilgen, 1985). Ο Clegg (1983) υποστήριξε ότι η σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών μπορεί να λειτουργεί αντίστροφα, δηλαδή όσο περισσότερο απουσιάζει κάποιος εργαζόμενος τόσο αυξάνεται και η δυσαρέσκεια από την εργασία του. Η έρευνά του έδειξε ότι, αν οι απουσίες ακολουθούνται από δυσάρεστες συνέπειες, όπως αποδοκιμασία του εργαζομένου από τον προϊστάμενο και τους συνεργάτες του, περικοπή μισθού ή κάλυψη της εργασίας του με υπερωρίες, τότε θα υπάρχει αντίστοιχα μείωση της εργασιακής του ικανοποίησης (Γαλανάκης, 2012). Επίσης, έχει βρεθεί ότι η καθυστερημένη άφιξη στο χώρο εργασίας φανερώνει χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης (Γαλανάκης, 2012).

Εκτός, όμως, από την συστηματικές απουσίες από την εργασία, η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης οδηγεί σε μια σειρά από αντιπαραγωγικές οργανωσιακές συμπεριφορές. Έτσι, έχειδειχθεί ότι όσο πιο ικανοποιημένος είναι κάποιος από την εργασία του, τόσο λιγότερο θα απουσιάζει αδικαιολόγητα από αυτήν και τόσο λιγότερες πιθανότητες έχει να αποχωρήσει οριστικά, να έρχεται καθυστερημένα και να κάνει καταχρήσεις αλκοόλ και ναρκωτικών (Judge, και συν., 2001).

Αντίθετα, οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από εργασιακή δυσαρέσκεια αντιδρούν με τους εξής τρόπους: αποχώρηση, έκφραση γνώμης, αφοσίωση, αδιαφορία/ παραμέληση. Η αποχώρηση είναι η συμπεριφορά που χαρακτηρίζεται από τη διάθεση να εγκαταλείψει κάποιος τον οργανισμό και να ψάξει αλλού εργασία. Η έκφραση γνώμης αναφέρεται στον παραγωγικό

τρόπο με τον οποίο ο εργαζόμενος προσπαθεί να βελτιώσει τις εργασιακές συνθήκες. Ο τρόπος αυτός στηρίζεται σε προτάσεις βελτίωσης, συζητήσεις και επιχειρήματα. Υπάρχει όμως περίπτωση να εμπλέκεται σε έντονες συζητήσεις, καβγάδες και αντιπαραθέσεις. Στην περίπτωση της αφοσίωσης ο εργαζόμενος αναμένει να βελτιωθούν οι εργασιακές συνθήκες δείχνοντας εμπιστοσύνη, διατηρώντας την αισιοδοξία του και εκτελώντας τα καθήκοντά του. Τέλος, όσο αφορά την αδιαφορία/παραμέληση, ο εργαζόμενος παθητικά επιτρέπει τις καταστάσεις να γίνουν χειρότερες, ενώ εμπλέκεται σε αδικαιολόγητες απουσίες, μειωμένη προσπάθεια και χαμηλή αποδοτικότητα (Βακόλα & Νικολάου, 2012. Robbins & Judge, 2011).

Τέλος, η εργασιακή ικανοποίηση δεν οδηγεί μόνο σε ωφέλιμες και παραγωγικές συμπεριφορές που αφορούν τον εργασιακό χώρο αλλά επηρεάζει και τη γενικότερη ικανοποίηση ενός ατόμου για τη ζωή του. Καθώς, η εργασία αποτελεί σημαντικό κομμάτι της ζωής ενός ατόμου, η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ικανοποίησης από την προσωπική ζωή είναι κατανοητή (Βακόλα & Νικολάου, 2012). Ωστόσο, οι ερευνητές προτείνουν ότι αυτή η σχέση είναι αμοιβαία, που σημαίνει ότι η ικανοποίηση από τη ζωή συμβάλλει στην εργασιακή ικανοποίηση και το αντίστροφο (Judge & Watanabe, 1993).

Συμπερασματικά, είναι φανερό ότι η αξία της εργασιακής ικανοποίησης είναι μεγάλη καθώς όχι μόνο εξαρτάται από πολλούς διαφορετικούς παράγοντες, αλλά οδηγεί σε πολύ σημαντικές και ευεργετικές συνέπειες για την επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων. Για το λόγο αυτό, έχουν γίνει πολλές προσπάθειες για την αξιολόγηση και τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης στα εργασιακά περιβάλλοντα.

5. Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Όσον αφορά τους τρόπους μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, υπάρχουν διαφορετικά είδη ανάλογα με τον εννοιολογικό προσδιορισμό αλλά και το αντικείμενο που βρίσκεται υπό μελέτη. Ο Spector (1997) θεωρούσε ότι η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να εκτιμηθεί με δύο διαφορετικούς τρόπους, είτε ως ένα καθολικό συναίσθημα για την εργασία του ατόμου (overall job satisfaction) είτε ως ένας συνδυασμός στάσεων και συμπεριφορών απέναντι σε διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας (facet job satisfaction). Έτσι, δύο προσεγγίσεις είναι οι πιο δημοφιλείς: η πρώτη τη μετρά ως μία μονοπαραγοντική έννοια ενώ η δεύτερη ως μία πολύ-παραγοντική έννοια. Πιο αναλυτικά, η μεμονωμένη καθολική αξιολόγηση είναι η απάντηση σε μία ερώτηση, όπως «Σε συνολικό επίπεδο, πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη δουλειά σας;», και η απαντητική κλίμακα είναι συνήθως από το 1 έως το 5, από «εξαιρετικά ικανοποιημένος» μέχρι «εξαιρετικά δυσαρεστημένος». Εξετάζεται,

λοιπόν, αν το γενικό συναίσθημα των εργαζομένων προς την εργασία τους είναι θετικό ή αρνητικό. Από την άλλη πλευρά, η δεύτερη προσέγγιση, η άθροιση των εργασιακών πτυχών της εργασιακής ικανοποίησης, είναι πιο λεπτομερής καθώς εντοπίζει τα στοιχεία-κλειδιά σε μια δουλειά, όπως τη φύση της, την επίβλεψη, την τρέχουσα αμοιβή, τις ευκαιρίες προαγωγής και τις σχέσεις με τους συναδέλφους. Οι ερωτώμενοι αξιολογούν τις πτυχές αυτές με βάση μια τυποποιημένη κλίμακα, και οι ερευνητές προσθέτουν τις αξιολογήσεις για να προκύψει ένα αποτέλεσμα συνολικής εργασιακής ικανοποίησης (Robbins & Judge, 2011).

Συνήθως, για την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης χρησιμοποιούνται διάφορες μέθοδοι, όπως οι συνεντεύξεις, τα ερωτηματολόγια καθώς και αναφορές σε κρίσιμα περιστατικά. Σύμφωνα με τον Spector (1997) παρά το γεγονός ότι η μέθοδος της συνέντευξης παρέχει περισσότερες και πιο χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, τα ερωτηματολόγια είναι η μέθοδος που χρησιμοποιείται σε πιο ευρεία κλίμακα καθώς απαιτούν λιγότερο χρόνο και κόστος.

Έχουν αναπτυχθεί ποικίλες κλίμακες μέτρησης τόσο για τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση, όσο και για τα επιμέρους χαρακτηριστικά της. Σύμφωνα με μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε από τους Cook, Herworth, Wall και Warr (1981), σε διάφορους τομείς της οργανωσιακής ψυχολογίας και συμπεριφοράς, έγινε μια συνολική καταγραφή και ανάλυση πάνω από 40 εργαλείων για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης που χρησιμοποιήθηκαν σε ένα μεγάλο εύρος ερευνών μέχρι το 1980 (Cook, Herworth, Wall, & Warr, 1981).

5.1. ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στη συνέχεια πραγματοποιείται μια περιγραφή των πιο γνωστών και ευρέως χρησιμοποιούμενων μονο-παραγοντικών και πολύ-παραγοντικών κλιμάκων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Job Descriptive Index (JDI – Smith, Kendal, & Hulin, 1969).

Το Job Descriptive Index (JDI) επίσημα προτάθηκε το 1969 από τους Smith, Kendall και Hulin και από τότε έχει γίνει ο «χρυσός κανόνας» στις κλίμακες της επαγγελματικής ικανοποίησης (Landy, Shanker & Kohler, 1994). Το JDI μετρά την επαγγελματική ικανοποίηση ως το «συναίσθημα του εργαζομένου για την εργασία του» (Smith, Kendall & Hulin, 1969). Η τελευταία εκδοχή του JDI περιλαμβάνει 72 στοιχεία και έχει σχεδιαστεί να μετράει την εργασιακή ικανοποίηση σε πέντε υπο-διαστάσεις: εργασία αυτή καθαυτή,

επίβλεψη – εποπτεία, συνάδερφοι, αμοιβή και ευκαιρίες για προαγωγή και απευθύνεται σε κάθε εργαζόμενο (Kinicki, McKee –Ryan, Schriesheim, & Carson, 2002). Για κάθε μία από τις διαστάσεις αυτές υπάρχουν μερικές σύντομες ερωτήσεις που μπορούν να απαντηθούν με «ναι» ή «όχι» (Fields, 2002).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για την ικανοποίηση από την εργασία καθαυτή κυμαίνεται από .75 έως 0.94, για την ικανοποίηση από την επίβλεψη – εποπτεία κυμαίνεται από .87 έως .92, για την ικανοποίηση από τους συναδέλφους κυμαίνεται από .87 έως .92, για την ικανοποίηση από την αμοιβή κυμαίνεται από .78 έως .91, και για την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προαγωγή κυμαίνεται από .82 έως .87 (Fields, 2013). Οι μέσες εκτιμήσεις αξιοπιστίας για την αναθεωρημένη έκδοση του JDI ήταν .87, .88, .86, .88 και .89 για την ικανοποίηση από την αμοιβή, τις ευκαιρίες για προαγωγή, τους συνεργάτες, την εργασία και την επίβλεψη, αντίστοιχα. Εν περιλήψει, το JDI διαθέτει επαρκή αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (Kinicki, McKee –Ryan, Schriesheim & Carson, 2002). Οι μέσοι όροι της αξιοπιστίας επαναληπτικών μετρήσεων ήταν κάπως μικρότεροι από εκείνους της εσωτερικής συνοχής (.21 μικρότεροι κατά μέσο όρο). Το εύρος ήταν επίσης μεγαλύτερο, γεγονός που υποστηρίζει την ιδέα ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια δυναμική κατάσταση που ενδέχεται να μεταβάλλεται με το χρόνο (Kinicki, McKee –Ryan, Schriesheim, & Carson, 2002).

Όσον αφορά την εγκυρότητα, η ικανοποίηση με την εργασία καθαυτή, η ικανοποίηση με την εποπτεία, και η ικανοποίηση με τους συναδέλφους συσχετίζονται όλα θετικά μεταξύ τους (Smart, 1998). Η ικανοποίηση με την εργασία καθαυτή συσχετίζεται θετικά με ποσότητα και την ποιότητα της επικοινωνίας ανάμεσα στον προϊστάμενο και τον υφιστάμενο και συσχετίζεται αρνητικά με την έλλειψη αντιλαμβανόμενου ελέγχου σχετικά με την εργασία, το εργασιακό άγχος και την ευερεθιστότητα των εργαζομένων (Fields, 2013).

Υπάρχει ένας πολύ μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας στην οποία χρησιμοποιείται το JDI. Ο Cook και συν. (1981) απαριθμεί περισσότερες από 100 δημοσιευμένες μελέτες που χρησιμοποιούν JDI. Οι πολυάριθμες μελέτες που χρησιμοποιούν την κλίμακα αυτή παρέχουν καλά στοιχεία εγκυρότητας. Ίσως ο μεγαλύτερος περιορισμός της κλίμακας είναι ότι περιορίζεται σε πέντε πτυχές, οι οποίες όμως είναι και αυτές που αξιολογούνται με τη μεγαλύτερη συχνότητα. Επίσης, υπάρχουν μερικές κριτικές ότι τα συγκεκριμένα στοιχεία δεν έχουν εφαρμογή σε όλες τις ομάδες των εργαζομένων (Buffum & Konick, 1982. Cook και συν.,

1981). Η κριτική αυτή ωστόσο είναι ίσως αληθής για όλες τις κλίμακες επαγγελματικής ικανοποίησης (Spector, 1997).

Job In General Scale (JIG – Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989).

Το Job In General Scale (JIG) είναι ένα εργαλείο μέτρησης της γενικής εργασιακής ικανοποίησης και είναι μέρος του Job Descriptive Index (JDI) (Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989). Το JIG περιλαμβάνει 18 στοιχεία και σχεδιάστηκε για να χορηγείται μόνο του ή σε συνδυασμό με το JDI (Fields, 2013). Ωστόσο, το JIG προσφέρει μια μέτρηση πιο γενική, πιο αξιολογική και σε πιο μακροπρόθεσμο πλαίσιο. Τα στοιχεία του JIG αποτελούνται από επίθετα ή σύντομες φράσεις. Η απαντητική του κλίμακα έχει τρεις επιλογές απάντησης: το άτομο συμφωνεί (ναι), το άτομο δεν είναι σίγουρο (?), ή το άτομο δε συμφωνεί (όχι) (Ironson και συν., 1989).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .82 έως 0.94 (Fields, 2013).

Η συγκλίνουσα εγκυρότητα κυμαίνεται από 0.66 έως 0.80, και η αποκλίνουσα εγκυρότητα από 0.19 έως 0.59 (Van Saane, Sluiter, Verbeek, & Frings-Dresen, 2003). Η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση, την εμπιστοσύνη στη διοίκηση, με την ικανοποίηση προς την εργασία καθαυτή, τη σχέση με τον προϊστάμενο, την ικανοποίηση με το μισθό, την ικανοποίηση με την εποπτεία, την ικανοποίηση με τις προοπτικές για προαγωγή, καθώς και με τις αξιολογήσεις για τη δικαιοσύνη όσο αφορά στις διαδικασίες και τα αποτελέσματα. Από την άλλη πλευρά, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με τις προθέσεις για κινητικότητα (Fields, 2013). Οι Ironson και συν. (1989), λαμβάνοντας υπόψη την ανταπόκριση στο JIG, συνέκριναν τις απαντήσεις στο JIG με τις απαντήσεις στην JDI που είναι μια πολυπαραγοντική κλίμακα, μετά από μία παρέμβαση. Βρήκαν ελάχιστες, στατιστικά μη σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις τιμές από τις δύο μετρήσεις (Ironson και συν., 1989).

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ – Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967).

Το Minnesota Satisfaction Questionnaire είναι ένα ερωτηματολόγιο τύπου paper-pencil και μπορεί να χορηγηθεί τόσο ατομικά όσο και ομαδικά αλλά δεν λαμβάνει υπόψη του διαφορές φύλου. Έχει μια σύντομη εκδοχή και δύο πιο μακροσκελείς που χρονολογούνται από το 1967 και 1977. Συγκεκριμένα, μετρούνται 20 εργασιακά χαρακτηριστικά σε πέντε επίπεδα,

και ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωσή του είναι 15-20 λεπτά (Aziri, 2011). Η εκτενής εκδοχή του MSQ περιλαμβάνει 100 ερωτήματα που διαμορφώνουν 20 υπο-κλίμακες που αξιολογούν την ικανοποίηση. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τις εξής πτυχές της εργασίας: Συνάδερφοι, Επιτεύγματα, Δραστηριότητα, Προαγωγή, Εξουσία, Πολιτικές εταιρίας, Αποζημίωση, Ηθικές αξίες, Δημιουργικότητα, Ανεξαρτησία, Ασφάλεια, Κοινωνική υπηρεσία, Κοινωνική θέση, Αναγνώριση, Υπευθυνότητα, Εποπτεία – ανθρώπινες σχέσεις, Εποπτεία – τεχνικές, Ποικιλία, Συνθήκες εργασίας, και Αξιοποίηση ικανοτήτων (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967). Τα 20 αυτά στοιχεία συνθέτουν τη σύντομη εκδοχή της κλίμακας, η οποία βαθμολογείται με μια 5-βάθμια κλίμακα Likert (1= Πολύ δυσαρεστημένος, 2= Δυσαρεστημένος, 3= Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος, 4= Ικανοποιημένος, 5=Πολύ ικανοποιημένος) (Fields, 2002). Τα στοιχεία αυτά μπορούν να χωριστούν σε μια υπο-κλίμακα με 12 στοιχεία που αφορούν την ενδογενή ικανοποίηση (όπως για παράδειγμα την ικανοποίηση με την πιθανότητα να χρησιμοποιεί ικανότητες και συναισθήματα επίτευξης από την εργασία), και σε μια υπο-κλίμακα με 8 στοιχεία που θα μετρούν την εξωγενή ικανοποίηση (όπως για παράδειγμα την ικανοποίηση από τον μισθό, τις ευκαιρίες για προαγωγή και την εποπτεία) (Fields, 2013). Οι απαντήσεις σε κάθε στοιχείο αθροίζονται ή γίνεται ο μέσος όρος τους για να δημιουργήσουν την τελική βαθμολογία. Όσο χαμηλότερη είναι η βαθμολογία τόσο χαμηλότερη είναι και η επαγγελματική ικανοποίηση (Fields, 2002).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για την κλίμακα με τα 20 στοιχεία κυμαίνεται από .85 έως .91. Για την υπο-κλίμακα με τα 12 στοιχεία για την ενδογενή ικανοποίηση κυμαίνεται από .82 έως .86. Για την υπο-κλίμακα με τα 8 στοιχεία για την εξωγενή ικανοποίηση κυμαίνεται από .70 έως .82. Η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων για τρεις συνεχόμενες περιόδους μέτρησης για την κλίμακα με τα 20 στοιχεία είναι $r = .58$ (Fields, 2013).

Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από τη ζωή, τη μη – εργασιακή ικανοποίηση, την εμπλοκή στη δουλειά και το προσδόκιμο απόδοσης. Αντίθετα, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με τη σύγκρουση ρόλων, την ασάφεια ρόλου και την πρόθεση για παραίτηση. Όσον αφορά την εγκυρότητα περιεχομένου, σε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων που πραγματοποιήθηκε από τους Mathieu και Farr (1991) βρέθηκε ότι η εργασιακή δέσμευση, η εμπλοκή στην εργασία και η εργασιακή ικανοποίηση είναι εμπειρικά διακριτές διαστάσεις. Επίσης, οι Scarpello και Vandenberg (1992) βρήκαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η οργανωσιακή δέσμευση είναι ανεξάρτητες διαστάσεις. Σε επιβεβαιωτική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε από τον Mathieu

(1991) βρέθηκαν 4 παράγοντες. Αυτές οι 4 υπο-κλίμακες περιλαμβάνουν την ικανοποίηση για τις εργασιακές συνθήκες (6 στοιχεία), την ηγεσία (2 στοιχεία), την υπευθυνότητα (6 στοιχεία), και τις εξωγενείς ανταμοιβές (6 στοιχεία) (Fields, 2013).

Job Diagnostic Survey (JDS – Hackman & Oldman, 1975).

Το Job Diagnostic Survey (JDS) δημιουργήθηκε το 1975 από τους Hackman και Oldman και μετράει τόσο τη ολική εργασιακή ικανοποίηση όσο και τα επιμέρους χαρακτηριστικά της. Υπάρχουν 3 διαστάσεις της ολικής εργασιακής ικανοποίησης που περιλαμβάνουν τη γενική ικανοποίηση (5 στοιχεία), την εσωτερική εργασιακή κινητοποίηση (6 στοιχεία) και την αναπτυσσομένη εργασιακή ικανοποίηση (4 στοιχεία), οι οποίες συνδυάζονται μέσα σε μια μέτρηση (Hackman & Oldman, 1975. Fields, 2013). Τα χαρακτηριστικά της εργασίας που μετριοούνται στην κλίμακα περιλαμβάνουν την ασφάλεια, τις αμοιβές, τους συναδέλφους και την εποπτεία (Fields, 2002). Το άτομο απαντάει στο κατά πόσο συμφωνεί ή όχι με κάποιες καταστάσεις με βάση μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= διαφωνώ μερικώς, 4= ουδέτερο, 5= συμφωνώ μερικώς, 6= συμφωνώ, 7= συμφωνώ απόλυτα) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη μέτρηση που περιλαμβάνει τη γενική ικανοποίηση, την εσωτερική εργασιακή κινητοποίηση και την αναπτυσσομένη εργασιακή ικανοποίηση κυμαίνεται από .55 έως .92. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη γενική ικανοποίηση είναι .77, για την εσωτερική εργασιακή κινητοποίηση είναι .67, και για την αναπτυσσομένη εργασιακή ικανοποίηση είναι .85. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τα επιμέρους χαρακτηριστικά της εργασίας είναι .73 για την ικανοποίηση με την ασφάλεια, .88 για την ικανοποίηση με τις αμοιβές, .63 για την ικανοποίηση με τους συναδέλφους, και .89 για την ικανοποίηση με την εποπτεία (Fields, 2013).

Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η ολική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την οργανωσιακή δέσμευση, τη συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας, και τη διευκόλυνση εντός ρόλου. Ενώ, συσχετίζεται αρνητικά με τα χρόνια στον οργανισμό (Fields, 2013). Σε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων, οι Mathieu και Farg (1991) βρήκαν ότι οργανωσιακή συμπεριφορά, η εμπλοκή στην εργασία και η ολική εργασιακή ικανοποίηση είναι εμπειρικά διακριτές κατασκευές.

Global Job Satisfaction (GJS – Warr, Cook, & Wall, 1979).

Το Global Job Satisfaction δημιουργήθηκε από τους Warr, Cook, και Wall το 1979 με σκοπό τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης. Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει 15 στοιχεία, και έχει 2 υπο-κλίμακες που αφορούν τα ενδογενή και τα εξωγενή χαρακτηριστικά της εργασίας. Για τα ενδογενή χαρακτηριστικά υπάρχουν 7 στοιχεία, ενώ για τα εξωγενή υπάρχουν 8 στοιχεία (Fields, 2013). Η απαντητική κλίμακα του εργαλείου είναι μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= εξαιρετικά δυσαρεστημένος, 2= πολύ δυσαρεστημένος, 3= μέτρια δυσαρεστημένος, 4= δεν είμαι σίγουρος, 5= μέτρια ικανοποιημένος, 6= πολύ ικανοποιημένος, 7= εξαιρετικά ικανοποιημένος) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για το συνδυασμό της μέτρησης της γενικής εργασιακής ικανοποίησης κυμαίνεται από .80 έως .91 (Fields, 2013). Για τη μέτρηση για τα ενδογενή χαρακτηριστικά η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .84 έως .88, και για τα εξωγενή χαρακτηριστικά η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι .76 (Fields, 2013).

Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ευημερία που σχετίζεται με την εργασία, με την ικανοποίηση για τους ρυθμούς των πληρωμών, με την αντιλαμβανόμενη επάρκεια για την εργασία και με τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο για την εργασία (Fields, 2013).

Overall Job Satisfaction (Brayfield, & Rothe, 1951).

Το Overall Job Satisfaction δημιουργήθηκε από τους Brayfield και Rothe το 1951 με σκοπό τη μέτρηση ενός γενικού και συνολικού συναισθήματος για την εργασία (Brayfield & Rothe, 1951). Τα στοιχεία σχηματίζουν μια μονο- παραγοντική μέτρηση για τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία (Fields, 2013). Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει 18 στοιχεία και θεωρείται μια αρκετά αποτελεσματική κλίμακα για την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης (Brief & Roberson, 1989. Moorman, 1993). Επίσης, υπάρχει και μια εκδοχή που περιλαμβάνει 6 στοιχεία και μετρά την συνολική εργασιακή ικανοποίηση (Fields, 2013). Οι απαντήσεις τόσο για την αρχική μορφή με τα 18 στοιχεία, όσο και για την εκδοχή με τα 6 στοιχεία δίνονται με βάση μια 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= δεν είμαι σίγουρος, 4= συμφωνώ, 5= συμφωνώ απόλυτα) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη μέτρηση με τα 18 στοιχεία κυμαίνεται από .88 έως .91. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη μέτρηση με τα 6 στοιχεία κυμαίνεται από .83 έως .90 (Fields, 2013).

Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με τις συνδυασμένες μετρήσεις των χαρακτηριστικών της εργασίας, με την αυτονομία, με τη διανεμητική δικαιοσύνη, με την υποστήριξη από την εποπτεία, με τη σημασία της εργασίας, με την αντίληψη του εργαζομένου για την απόδοσή του και με την εμπλοκή στην εργασία (Agho, Price, & Mueller, 1993). Από την άλλη πλευρά, η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με τη σύγκρουση μεταξύ εργασίας – οικογένειας, με τη ρουτίνα στην εργασία, με την ασάφεια ρόλου, και με τη σύγκρουση ρόλων (Agho, Price, & Mueller, 1993). Σε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων από τους Brooke, Russell, και Price (1988) βρέθηκε ότι η συγκεκριμένη μέτρηση για την εργασιακή ικανοποίηση ήταν εμπειρικά διακριτή από μετρήσεις για την οργανωσιακή δέσμευση και την εμπλοκή στην εργασία (Fields, 2013).

Overall Job Satisfaction (Judge, Boudreau, & Bretz, 1994).

Το Overall Job Satisfaction δημιουργήθηκε από τους Judge, Boudreau, και Bretz (1994) και χρησιμοποιεί 3 στοιχεία για τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης. Αυτά τα στοιχεία περιλαμβάνουν: μία ερώτηση από δημοσκόπηση της εταιρίας Gallup σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση (οι ερωτηθέντες καλούνταν να απαντήσουν με «ναι» ή «όχι» αν ήταν ικανοποιημένοι με την εργασία τους), την κλίμακα G. M. Faces (ζητείται από τους εργαζομένους να διαλέξουν 1 από τα 11 πρόσωπα που περιγράφουν καλύτερα πως αισθάνονται γενικά για την εργασία τους), και μια ερώτηση για το ποσοστό του χρόνου που οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους κατά μέσο όρο. Οι απαντήσεις στις τρεις αυτές ερωτήσεις τυποποιούνται και στην συνέχεια προστίθενται για να συνθέσουν τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .78 έως .85 (Fields, 2013). Αναφορικά με την εγκυρότητα περιεχομένου, οι Judge, Boudreau, και Bretz (1994) αξιολόγησαν εναλλακτικά μοντέλα μέτρησης και βρήκαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση, η ικανοποίηση από τη ζωή, το εργασιακό στρες και η σύγκρουση μεταξύ εργασίας – οικογένειας είναι εμπειρικά διακριτές διαστάσεις. Αναφορικά με τη συγκλίνουσα εγκυρότητα, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την αντιλαμβανόμενη εργασιακή απόδοση,

την αντιμετώπιση με τις αλλαγές και με την οργανωσιακή δέσμευση, ενώ συσχετίζεται αρνητικά με το να βρίσκεται κάποιος σε εργασιακό τέλμα (Fields, 2013).

Overall Job Satisfaction (OJS – Cammann, Fichman, Jenkins, & Klesh, 1983).

Το Overall Job Satisfaction, που αναπτύχθηκε από τους Cammann, Fichman, Jenkins, και Klesh (1983) ως μέρος του Michigan Organizational Assessment Questionnaire (OAQ), χρησιμοποιεί 3 στοιχεία για να περιγράψει την υποκειμενική αντίδραση ενός εργαζομένου για την δουλειά του και τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται, και αποτελεί μια γενική ένδειξη για την εργασιακή ικανοποίηση. Η απαντητική κλίμακα είναι μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1=διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= διαφωνώ μερικώς, 4= ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 5= συμφωνώ μερικώς, 6=συμφωνώ, 7= συμφωνώ απόλυτα) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .67 έως .95 (Fields, 2013). Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με τη θετική συναισθηματικότητα του ηγέτη, με την εμπλοκή του ηγέτη στην εργασία, με τον έλεγχο της έκθεσης σε κίνδυνο στο χώρο εργασίας, με την οικονομική αξία που δίνεται όσο αφορά στην υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας, με την οργανωσιακή δέσμευση, με την εμπλοκή στην εργασία, με την εστίαση/συγκέντρωση στην εργασία και την πολυπλοκότητα της εργασίας. Από την άλλη πλευρά, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με την έλλειψη εστίασης/συγκέντρωσης των εργαζομένων, με τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο, με το αντιλαμβανόμενο ρίσκο, με τους περισπασμούς κατά την εργασία, και με την πρόθεση για παραίτηση (Fields, 2013). Επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων έδειξε ότι η οργανωτική γενναιοδωρία, η υψηλή εμπλοκή των πρακτικών του ανθρώπινου δυναμικού, η συγκριτική αξιολόγηση των εργαζομένων και η εργασιακή ικανοποίηση είναι εμπειρικά διακριτές διαστάσεις (Fields, 2013).

Overall Job Satisfaction (Taylor & Bowers, 1974).

Το Overall Job Satisfaction αναπτύχθηκε από τους Taylor και Bowers (1974) ως ένα μέρος ενός οργανωσιακού ερωτηματολογίου. Η μέτρηση αξιολογεί την εργασιακή ικανοποίηση συνδυάζοντας την απαντήσεις του εργαζομένου σε ένα μοναδικό στοιχείο το οποίο περιγράφει τον βαθμό στον οποίο η ικανοποίηση του εργαζομένου με την εργασία, τους συναδέλφους, την εποπτεία, τις ευκαιρίες για προαγωγή, το μισθό, την εξέλιξη και τον οργανισμό οδηγεί σε γενική εργασιακή ικανοποίηση. Η απαντητική κλίμακα είναι μια 5-βάθμια

κλίμακα τύπου Likert (1= απόλυτα ικανοποιημένος και, 5= απόλυτα δυσαρεστημένος) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .67 έως .71 (Fields, 2013). Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα, η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με την πρόθεση για κινητικότητα και με τη ρευστότητα στην αγορά εργασίας (Fields, 2013).

Job Satisfaction Relative to Expectations (Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991).

Το Job Satisfaction Relative to Expectations δημιουργήθηκε από τους Bacharach, Bamberger, και Conley (1991) για να αξιολογεί το βαθμό συμφωνίας ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα των χαρακτηριστικών της εργασίας και στις προσδοκίες του εργαζομένου. Η μέτρηση αυτή είναι ιδιαίτερα πρακτική στην αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο το εργασιακό στρες, η σύγκρουση ρόλων, και η ασάφεια ρόλου, αποτρέπουν την ικανοποίηση των εργασιακών προσδοκιών (Fields, 2013). Η κλίμακα αποτελείται από 5 στοιχεία και η απαντητική κλίμακα είναι μια 4-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= πολύ δυσαρεστημένος και, 4= πολύ ικανοποιημένος) (Fields, 2013).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι .88 (Fields, 2013). Σχετικά με τη συγκλίνουσα εγκυρότητα, η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται αρνητικά με τη σύγκρουση ρόλων, την υπερφόρτωση ρόλου και τη σύγκρουση εργασίας – οικογένειας (Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991).

Στη συνέχεια περιγράφονται εν συντομία ορισμένα εργαλεία για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης που είτε δε χρησιμοποιούνται τόσο συχνά, είτε μετρούν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της εργασίας που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση.

Global Job Satisfaction (Quinn & Shepard, 1974).

Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιεί 6 στοιχεία για τη μέτρηση της γενικής συναισθηματικής αντίδρασης ενός εργαζομένου για την εργασία του χωρίς να γίνεται καμία αναφορά σε κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό της εργασίας (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι .89 (Fields, 2013). Όσον αφορά την συγκλίνουσα εγκυρότητα η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από τα χαρακτηριστικά της εργασίας καθαυτής, την εποπτεία, τις αμοιβές, την αλληλεπίδραση με το αφεντικό, την επικοινωνία με τους πελάτες, την ελευθερία στην εργασία, τις μαθησιακές

ευκαιρίες, το ποσό της λήψης αποφάσεων, και την ικανοποίηση από τους συναδέλφους (Fields, 2013). Ενώ, συσχετίζεται αρνητικά με τη συνεχόμενη αφοσίωση σε μια εργασία και έναν οργανισμό, την ποσότητα των αντιλαμβανόμενων εργασιακών εναλλακτικών, τη σύγκρουση ρόλων, την κινητικότητα, αλλά και την απόδοση σημασίας στις αμοιβές και τις προαγωγές (Fields, 2013).

Job Satisfaction Index (Schriesheim & Tsui, 1980).

Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιεί 6 στοιχεία για τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης. Η κλίμακα περιλαμβάνει μια ερώτηση για κάθε ένα από τα εξής χαρακτηριστικά της εργασίας: εργασία καθατή, εποπτεία, συνάδερφοι, αμοιβές, ευκαιρίες προαγωγών, και εργασία γενικά (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .73 έως .78 (Fields, 2013). Όσον αφορά την συγκλίνουσα εγκυρότητα η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ηλικία, την ψυχολογική δέσμευση με τον οργανισμό, την οργανωσιακή υποστήριξη για δραστηριότητες εκτός του οργανισμού, και με την πρόθεση για παραμονή στον οργανισμό. Από την άλλη πλευρά, συσχετίζεται αρνητικά με τη συχνότητα στις απουσίες, με το επίπεδο της εργασίας, με τη σύγκρουση ρόλων εκτός και εντός εργασίας, και με τα χρόνια στον οργανισμό (Fields, 2013).

Job Perception Scale (Hatfield, Robinson, & Huseman, 1985).

Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιεί σημασιολογικά διαφορετικές απαντήσεις σε 21 στοιχεία που περιγράφουν χαρακτηριστικά της εργασίας όπως η εργασία καθατή, ο μισθός, οι προαγωγές, η εποπτεία και οι συνάδερφοι (Hatfield, Robinson, & Huseman, 1985). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .87 έως .93 (Fields, 2013). Όσον αφορά την συγκλίνουσα εγκυρότητα η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ηλικία, την θετική επικοινωνιακή σχέση με την εποπτεία, με τις θετικές επικοινωνίες σχετικά με τη δουλειά και με τις αντιλήψεις για την ποιότητα της διοίκησης (Fields, 2013). Από την άλλη πλευρά, συσχετίζεται αρνητικά με τις αρνητικές επικοινωνιακές σχέσεις (Fields, 2013).

Satisfaction with Job Facets (Andrews & Withey, 1974).

Η κλίμακα αυτή χρησιμοποιεί 5 στοιχεία για τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης. Η κάθε ερώτηση αξιολογεί την ικανοποίηση με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της εργασίας (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach

κυμαίνεται από .79 έως .81 (Fields, 2013). Όσον αφορά την συγκλίνουσα εγκυρότητα η γενική εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την οργανωσιακή δέσμευση, την αυτό-διακύμανση στην απόδοση, την διακύμανση της απόδοσης από την εποπτεία, το επίπεδο των αμοιβών, τις ευκαιρίες για προαγωγή, την θετική αλληλεπίδραση με το αφεντικό, την επικοινωνία με τον πελάτη, τις μαθησιακές ευκαιρίες, την ποσότητα της λήψης αποφάσεων και την απαιτούμενη πνευματική προσπάθεια (Fields, 2013). Από την άλλη πλευρά, συσχετίζεται αρνητικά με την πρόθεση για παραίτηση (Fields, 2013).

Career Satisfaction (Greenhaus, Parasuraman, & Wormley, 1990).

Η κλίμακα αυτή μετρά την ικανοποίηση με την επιτυχία της καριέρας γενικά, και παράλληλα, αξιολογεί το βαθμό στον οποίο ένας εργαζόμενος έχει επιτύχει μια ικανοποιητική πρόοδο όσον αφορά στόχους για το επίπεδο του εισοδήματος, για εξέλιξη και για ανάπτυξη δεξιοτήτων (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .83 έως .89 (Fields, 2013). Σχετικά με τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η ικανοποίηση από την καριέρα συσχετίζεται θετικά με το έχει κάποιος μια γενική διοικητική εργασία, με το επίπεδο του μισθού, με τον αριθμό των προαγωγών που έχει λάβει, με την αποδοχή, με τη διακριτικότητα στην εργασία, την υποστήριξη από την εποπτεία, τις στρατηγικές καριέρας, και την εργασιακή απόδοση (Fields, 2013). Από την άλλη πλευρά, συσχετίζεται αρνητικά με το να βρίσκεται κάποιος σε τέλμα όσον αφορά την καριέρα του (Fields, 2013).

Satisfaction with Work Schedule Flexibility (Rothausen, 1994).

Η κλίμακα αυτή χρησιμοποιεί 5 στοιχεία για να μετρήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων με την ευελιξία του προγράμματος στην εργασία (Fields, 2013). Πιο συγκεκριμένα, αξιολογείται ο βαθμός στον οποίο ένας εργαζόμενος αισθάνεται ότι έχει ευελιξία στον προγραμματισμό της εργασίας, στο να κάνει μερική εργασία ή να εργάζεται με ευέλικτο ωράριο, και να βρίσκει μια ισορροπία μεταξύ των εργασιακών και οικογενειακών του ευθυνών (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι .79 (Fields, 2013). Η ικανοποίηση από την ευελιξία του προγράμματος στην εργασία συσχετίζεται θετικά με την οργανωσιακή δέσμευση, καθώς και με την υποστήριξη από την εποπτεία, ενώ συσχετίζεται αρνητικά με την πρόθεση για κινητικότητα (Fields, 2013).

Pay Satisfaction Questionnaire (Heneman & Schwab, 1985).

Το ερωτηματολόγιο αυτό χρησιμοποιεί 4 υποκλίμακες για τη μέτρηση της ικανοποίησης από το επίπεδο του μισθού, το ποσό της τελευταίας αύξησης, τις επιπλέον παροχές (bonus), και τη δομή/ διοίκηση του μισθού. Οι υποκλίμακες αυτές μπορούν να συνδυαστούν σε μια μέτρηση για την γενική ικανοποίηση από τις αμοιβές (Heneman & Schwab, 1985). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη γενική μέτρηση κυμαίνεται από .77 έως .88 (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τις 4 υποκλίμακες κυμαίνεται από .73 έως .96 (Fields, 2013).

Index of Organizational Reactions (Dunham & Smith, 1979).

Η κλίμακα αυτή μετράει την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους και τον οργανισμό στον οποίο δουλεύουν. Μέσω αυτής της κλίμακας αξιολογείται η ικανοποίηση από την εποπτεία, τις οικονομικές ανταμοιβές, το είδος της εργασίας, τις σωματικές συνθήκες, την ποσότητα της εργασίας, την ταυτότητα του οργανισμού και το μέλλον την καριέρας (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .82 έως .83 (Fields, 2013). Η ικανοποίηση από το χώρο εργασίας συσχετίζεται θετικά με την οργανωσιακή δέσμευση και τον έλεγχο όσον αφορά την έκθεση σε κίνδυνο στο χώρο εργασίας, ενώ συσχετίζεται αρνητικά με το επίπεδο της εκπαίδευσης, το επίπεδο του μισθού, τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο, τους περισπασμούς από την εργασία και την εμπειρία στον κίνδυνο (Fields, 2013).

Satisfaction with My Supervisor (Scarpello & Vandenberg, 1987). Η μέτρηση αυτή περιγράφει την ικανοποίηση των εργαζομένων με τον άμεσο προϊστάμενό τους (Scarpello & Vandenberg, 1987). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach κυμαίνεται από .95 έως .96 (Fields, 2013).

5.2. TO JOB SATISFACTION SURVEY (JSS)

Στη συνέχεια πραγματοποιείται μια εκτενής περιγραφή του Job Satisfaction Survey του Spector, καθώς θεωρείται ένα από τα καλύτερα και ευρέως χρησιμοποιούμενα εργαλεία στον τομέα της εργασιακής ικανοποίησης. Το εργαλείο αυτό παρουσιάζει πολύ καλούς δείκτες αξιοπιστίας και εγκυρότητας και έχει μεταφραστεί και προσαρμοστεί σε αρκετές διαφορετικές γλώσσες και χώρες.

Job Satisfaction Survey (JSS – Spector, 1985).

Το Job Satisfaction Survey (JSS) δημιουργήθηκε από τον Spector και είναι μια από τις πιο καθιερωμένες κλίμακες για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Αξιολογεί εννέα πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και τη συνολική ικανοποίηση. Οι εννέα πτυχές είναι: αμοιβή, ευκαιρίες για προαγωγή, εποπτεία, πρόσθετες παροχές (bonus), ενδεχόμενες ανταμοιβές, συνθήκες λειτουργίας, συνάδερφοι, φύση της εργασίας και επικοινωνία. Η κλίμακα περιλαμβάνει 36 στοιχεία και χρησιμοποιεί μια μορφή αθροιστικής κλίμακας διαβάθμισης. Αυτή η μορφή κάνει την κλίμακα σχετικά εύκολη στην τροποποίηση. Κάθε μια από τις εννέα πτυχές- υποκλίμακες περιλαμβάνει τέσσερα στοιχεία, και η βαθμολογία της συνολικής ικανοποίησης μπορεί να υπολογιστεί από συνδυασμό όλων αυτών των στοιχείων (Spector, 1997). Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 6-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ πολύ, 3= διαφωνώ, 4= συμφωνώ, 5= συμφωνώ πολύ, 6= συμφωνώ απόλυτα). Όταν αναπτύχθηκε αρχικά η κλίμακα, είχε σχεδιαστεί ειδικά για να μετρά την εργασιακή ικανοποίηση σε μη κερδοσκοπικούς, δημόσιους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών (Fields, 2002). Ωστόσο, τώρα μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους οργανισμούς (Spector, 1997). Το εργαλείο αυτό έχει επανειλημμένα ερευνηθεί ως προς την αξιοπιστία και την εγκυρότητά του.

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (δείκτης Alpha του Cronbach) υπολογίστηκε για κάθε μια από τις υποκλίμακες αλλά και για τη γενική κλίμακα σε ένα δείγμα 2870 ατόμων, και κάθε μια ήταν πάνω από το όριο .50 όπως προτείνεται από τον Nunnally (1967). Όλες εκτός από δύο ήταν πάνω από .70 και η συνολική κλίμακα ήταν .91. Η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων (σε διάστημα 18 μηνών) ήταν εκπληκτικά υψηλή, δεδομένου του μακροχρόνιου εύρους και των πολλών αλλαγών του οργανισμού (αναδιοργάνωση, απολύσεις, και νέα κορυφή διοίκησης). Οι τιμές κυμάνθηκαν από .37 έως .74 για τις υποκλίμακες και ήταν .71 για ολόκληρη την κλίμακα. Οι τιμές στην αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων θα ήταν πολύ υψηλότερες σε ένα μικρότερο χρονικό εύρος με λιγότερες εσωτερικές οργανωσιακές αλλαγές και γεγονότα (Spector, 1985). Παρακάτω παρουσιάζονται οι δείκτες αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής (δείκτης Alpha του Cronbach) βασισμένοι σε δείγμα 2.870 ατόμων: αμοιβή – αμοιβές και αποζημιώσεις (.75), ευκαιρίες για προαγωγή (.73), εποπτεία – άμεσος προϊστάμενος (.82), πρόσθετες παροχές – χρηματικές ή μη χρηματικές πρόσθετες αμοιβές (.73), ενδεχόμενες ανταμοιβές – εκτίμηση, αναγνώριση, και ανταμοιβές για καλή εργασία (.76), λειτουργικές διαδικασίες – λειτουργική πολιτική και διαδικασίες (.62), συνάδερφοι (.60), φύση της εργασίας – τα καθήκοντα της εργασίας (.78), επικοινωνία – η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό (.71),

και το σύνολο των διαστάσεων (.91). Η συνολική αξία του δείκτη Alpha του Cronbach είναι .86 που είναι δείκτης για goodness για τη συνολική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου. Για όλες τις πτυχές εκτός από τις «συνθήκες λειτουργίας» (0.57) η αξία του δείκτη αξιοπιστίας θεωρείται σε εύρος αποδοχής (Gholami, Talebiyan, Aghamiri, & Mohammadian, 2012).

Το JSS παρουσιάζει υψηλή προβλεπτική εγκυρότητα καθώς ο Spearman Correlation Coefficient είναι 0.44 ($p=0,005$). Η πλειονότητα των στοιχείων για την αποκλίνουσα και συγκλίνουσα εγκυρότητα παρέχεται από αναλύσεις multitrait-multimethod των JSS και JDI (Job Descriptive Index). Στα αποτελέσματα συναντώνται και τα 4 κριτήρια του Campbell and Fiske (1959). Αρχικά, η εγκυρότητα των συσχετίσεων ανάμεσα στις ισοδύναμες υποκλίμακες των δύο εργαλείων ήταν στατιστικά σημαντικές μεγαλύτερες από το μηδέν και σε λογικές τιμές από .61 έως .80. Δεύτερον, αυτές οι τιμές ήταν όλες υψηλότερες από τις συσχετίσεις ανάμεσα στις μη αντιστοιχισμένες συσχετίσεις ανάμεσα στα εργαλεία. Τρίτον, οι συσχετίσεις εγκυρότητας ήταν όλες υψηλότερες από τις ενδοσυσχετίσεις ανάμεσα στις υποκλίμακες μέσα σε κάθε εργαλείο. Τέλος, το μοντέλο των ενδοσυσχετίσεων ανάμεσα στις υποκλίμακες για τα δύο εργαλεία ήταν συνεπές, με όλες εκτός από μία συσχέτιση από κάθε εργαλείο να κυμαίνεται από .20 έως .37. Επιπλέον, οι συσχετίσεις εγκυρότητας ήταν όλες υψηλότερες από τις σχέσεις ανάμεσα σε κάθε κοινή κλίμακα και σε προσθετικές υποκλίμακες του JSS. Εάν το JSS μετρά πράγματι εννοιολογικά διαφορετικές όψεις της ικανοποίησης από την εργασία, η οποία χαρακτηρίζεται από αποκλίνουσα εγκυρότητα, θα περίμενε κανείς μικρές έως μέτριες συσχετίσεις μεταξύ των υποκλιμάκων. Οι συσχετίσεις αυτές κυμαίνονταν από 0,11 έως 0,59 με μία μέση συσχέτιση .35 (Spector, 1985).

6. ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ JOB SATISFACTION SURVEY (JSS)

Το Job Satisfaction Survey έχει μεταφραστεί και προσαρμοστεί επίσημα σε 17 γλώσσες και έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλούς διαφορετικούς πολιτισμούς (Spector, 1994). Παρακάτω ακολουθούν αλφαβητικά οι εκδοχές/μεταφράσεις που έχουν προκύψει από τη σύγχρονη βιβλιογραφία: *Αλβανική* - Venera Ndreca, 2013, *Αραβική* - Buthayna Alshurman, 2009, *Βιετναμέζικη* - Nguyen Phi Tan, 2011, *Γαλλική* - Mylene Paquette, 2003, *Γαλλική* - Laurent Lapierre, 2013, *Ισπανική* - Conrado Marion-Landais, 1993, *Κινεζική* - Yueh-Ching Chou, 2007, *Μαλέι* - Tan Soo Luan, 2010, *Ουρντού* - Salman Shahzad, 2010, *Περσική* (farsi) - Fatima Hamidifar Rava, 2009, *Περσική* (farsi) - Ebrahim Moradi, 2013, *Πολωνική* - Teresa Chirkowska-Smolak, 2013, *Πορτογαλική* - Joao Malheiro, 2010, *Πορτογαλική* - Rita Vieira,

2010, *Ρουμανική* - Horia Pitariu, *Σερβική* - Branko Mladenovic, 2013, *Τουρκική* - Atilla Yelboga, 2009, *Τσέχικη* - Marek Franek, 2008, *Φιλιπινέζικη* - Joanne Empig, 2013, *Χίντι* - Nipun Puri.

Παρά το γεγονός ότι το Job Satisfaction Survey παρουσιάζει αρκετά υψηλούς δείκτες αξιοπιστίας και εγκυρότητας, οι γνώμες των ερευνητών σχετικά με την επιλογή της παραγοντικής δομής της κλίμακας ποικίλουν. Σε διάφορες μελέτες που χρησιμοποίησαν Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων, το μοντέλο των εννέα παραγόντων δεν επιβεβαιώνεται πάντα με συνέπεια. Πιο συγκεκριμένα, οι Spector και Wimalasiri (1986), πραγματοποιώντας μια διαπολιτισμική σύγκριση μεταξύ των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης για ΗΠΑ και Σιγκαπούρη, βρήκαν μικρή συνοχή ανάμεσα στα δύο δείγματα. Για το αμερικάνικο δείγμα, το μοντέλο των οχτώ παραγόντων ήταν δυνατό να επιβεβαιωθεί με την εξαγωγή οχτώ υποκλιμάκων. Η ένατη υπο-κλίμακα που αφορούσε τις επιπρόσθετες παροχές μοιραζόταν μεταξύ εποπτείας και αμοιβών. Από την άλλη πλευρά, το μοντέλο των οχτώ παραγόντων δεν ήταν δυνατό να επιβεβαιωθεί για το δείγμα στη Σιγκαπούρη. Η αμοιβή, οι πρόσθετες παροχές και η φύση της εργασίας παρουσίαζαν συνάφεια με τις υποκλίμακες, αλλά οι υπόλοιπες υποκλίμακες δεν παρουσίαζαν συνάφεια, προτείνοντας ότι οι οχτώ παράγοντες ήταν υπερβολικά πολλοί (Spector & Wimalasiri, 1986). Τα αποτελέσματα των αναλύσεων αυτών προτείνουν ότι ίσως υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στους πολιτισμούς όσον αφορά τη δομή της εργασιακής ικανοποίησης (Spector & Wimalasiri, 1986). Για παράδειγμα, ο εργαζόμενος στη Σιγκαπούρη θεωρεί τους συναδέλφους ως μέρος της φύσης της εργασίας, ενώ ο Αμερικανός εργαζόμενος θεωρεί ότι συνάδερφοι σχετίζονται με την εποπτεία (Spector & Wimalasiri, 1986).

Επίσης, η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων του JSS που πραγματοποιήθηκε από τους Astrauskaite, Vaitkevicius και Perminas (2011) για δείγμα που αφορούσε δασκάλους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη Λιθουανία δεν επιβεβαίωσε την ύπαρξη εννέα παραγόντων, προτείνοντας ότι κάποιες από τις διαστάσεις του JSS δεν αντανακλούν την εργασιακή ικανοποίηση των δασκάλων. Στην παρούσα μελέτη το μοντέλο που επιβεβαιώθηκε καλύτερα ήταν τριών παραγόντων και αφορούσε τις προαγωγές, την εποπτεία και τη φύση της εργασίας (Astrauskaite, Vaitkevicius, & Perminas, 2011).

Όσον αφορά την προσαρμογή του JSS στον ιρανικό πληθυσμό, το μοντέλο των εννέα παραγόντων δε μπόρεσε να επιβεβαιωθεί, αλλά βρέθηκαν έξι παράγοντες που εξηγούσαν το 65.44% της συνολικής διακύμανσης (Akbaritabar, Mokarami, Nazifi, Rahi, Mirkamandar, & Hosseinpouri, 2013). Παράλληλα, επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων του JSS που

πραγματοποιήθηκε σε στρατιωτικούς εργαζόμενους υγείας στο Ιράν έδειξε την ύπαρξη εφτά παραγόντων που εξηγούσαν το 62% της συνολικής διακύμανσης (Gholami, Fesharaki, Talebiyan, Aghamiri, & Mohammadian, 2012).

Για την αξιολόγηση της εγκυρότητας του JSS στον κινεζικό πληθυσμό πραγματοποιήθηκε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων που έδειξε ότι το αμερικάνικο μοντέλο των εννέα παραγόντων δε μπορεί να επιβεβαιωθεί, αλλά ένα μοντέλο πέντε παραγόντων, που αφορά την ικανοποίηση από τη φύση της εργασίας, την εποπτεία, τους συναδέρφους, τις προαγωγές και τις αμοιβές, παρουσιάζει καλύτερη εφαρμογή. Το μοντέλο αυτό προτείνει την ύπαρξη διαπολιτισμικών διαφορών μεταξύ Κίνας και ΗΠΑ όσο αφορά την εργασιακή ικανοποίηση (Xiu-yun, Qing-guo, Yu-wen, Zhi-hong, & Yu-bo, 2010).

Οι Takalkar και Coover (1994) πραγματοποίησαν επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων για την προσαρμογή του JSS στο πολιτισμικό πλαίσιο της Ινδίας και έδειξαν την ύπαρξη ενός μοντέλου οχτώ παραγόντων που περιλαμβάνει την ικανοποίηση από την αμοιβή, τις ευκαιρίες για προαγωγή, την εποπτεία, τις συνθήκες λειτουργίας, τη φύση της εργασίας, τους συνάδερφοι), την επικοινωνία και, τις πρόσθετες παροχές (bonus). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι διστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης του JSS που αναπτύχθηκαν στις ΗΠΑ μπορούν να επιβεβαιωθούν και για τον πληθυσμό της Ινδίας (Takalkar & Coover, 1994).

Η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων του JSS που πραγματοποιήθηκε από τους Al-Khalil και Mahmoud (2012) για εργαζομένους ιδιωτικών τραπεζών στη Συρία, έδειξε την ύπαρξη τριών παραγόντων για την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης, οι οποίοι είναι η αναγνώριση, η φύση της εργασίας και η επικοινωνία. Το αρχικό μοντέλο των εννέα παραγόντων του Spector δε μπόρεσε να επιβεβαιωθεί (Al-Khalil & Mahmoud, 2012).

7. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι η προσαρμογή του Job Satisfaction Survey του Spector στον ελληνικό πληθυσμό καθώς και ο έλεγχος της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας της προσαρμοσμένης μορφής.

ΜΕΘΟΔΟΣ

Συμμετέχοντες

Τα ερωτηματολόγια χορηγήθηκαν σε συνολικό αριθμό 200 εργαζομένων, και η χορήγηση πραγματοποιήθηκε σε 14 εταιρίες της Αθήνας και του Ρεθύμνου, ιδιωτικού (9 εταιρίες, ποσοστό 64,3%) και δημόσιου τομέα (5 εταιρίες, ποσοστό 35,7%). Από τους συμμετέχοντες οι 97 (ποσοστό 48,5%) ήταν άνδρες και οι 103 (ποσοστό 51,5%) γυναίκες, 81 (ποσοστό 40,5%) άγαμοι και 119 (ποσοστό 59,5%) παντρεμένοι. Όσον αφορά την ηλικία, 36 άτομα (ποσοστό 18%) ήταν κάτω από 29 ετών, 74 άτομα (ποσοστό 37%) ήταν από 30 έως 39 ετών, και 90 άτομα (ποσοστό 45%) ήταν 40 ετών και άνω. Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο, 3 άτομα (ποσοστό 1,5%) ήταν απόφοιτοι Γυμνασίου, 62 άτομα (ποσοστό 31%) ήταν απόφοιτοι Λυκείου, 102 άτομα (ποσοστό 51%) ήταν απόφοιτοι ΤΕΙ – ΑΕΙ, και 33 άτομα (ποσοστό 16,5%) ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού. Σχετικά με την επαγγελματική τους ιδιότητα, οι 39 εργαζόμενοι (ποσοστό 19,5%) ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, οι 137 (ποσοστό 68,5%) ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι 18 (ποσοστό 9%) ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες, οι 2 (ποσοστό 1%) ασχολούνταν με κάτι άλλο, και 4 άτομα (ποσοστό 2%) ήταν φοιτητές. Τέλος, αναφορικά με τα χρόνια εμπειρίας των εργαζομένων στον οργανισμό, 34 άτομα (ποσοστό 17%) εργάζονταν εκεί για λιγότερο από δύο χρόνια, 53 άτομα (ποσοστό 26,5%) εργάζονταν από 3 έως 6 χρόνια, 61 άτομα (ποσοστό 30,5%) εργάζονταν από 7-15 χρόνια, και 52 άτομα (ποσοστό 26%) εργάζονταν από 16 χρόνια και άνω.

Εργαλεία – Μετρήσεις

Στους συμμετέχοντες χορηγήθηκαν τα ακόλουθα ερωτηματολόγια:

Φόρμα δημογραφικών στοιχείων. Η συγκεκριμένη φόρμα για τα δημογραφικά στοιχεία αφορούσε το φύλο (άνδρας – γυναίκα), την ηλικία (κάτω από 29, 30-39, 40 και άνω), το μορφωτικό επίπεδο (απόφοιτος γυμνασίου, απόφοιτος λυκείου, απόφοιτος ΤΕΙ- ΑΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού, κάτοχος διδακτορικού), το επάγγελμα (δημόσιος υπάλληλος, ιδιωτικός υπάλληλος, ελεύθερος επαγγελματίας, άλλο, φοιτητής, φοιτήτρια), την επαγγελματική εμπειρία στον οργανισμό (λιγότερο από 2 χρόνια, 3-6 χρόνια, 7-15 χρόνια, πάνω από 16 χρόνια), και την οικογενειακή κατάσταση (άγαμος – παντρεμένος) (Παράρτημα).

Job Satisfaction Survey (JSS – Spector, 1985). Το Job Satisfaction Survey (JSS), όπως περιεγράφηκε παραπάνω, δημιουργήθηκε από τον Spector και είναι μια από τις πιο

καθιερωμένες κλίμακες για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Αξιολογεί εννέα πτυχές τις επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς και τη συνολική ικανοποίηση. Οι εννέα πτυχές είναι: αμοιβή, ευκαιρίες για προαγωγή, εποπτεία, πρόσθετες παροχές (bonus), ενδεχόμενες ανταμοιβές, συνθήκες λειτουργίας, συναδέρφοι, φύση της εργασίας και επικοινωνία. Η κλίμακα περιλαμβάνει 36 στοιχεία και χρησιμοποιεί μια μορφή αθροιστικής κλίμακας διαβάθμισης. Αυτή η μορφή κάνει την κλίμακα σχετικά εύκολη στην τροποποίηση. Κάθε μια από τις εννέα πτυχές- υποκλίμακες περιλαμβάνει τέσσερα στοιχεία, και η βαθμολογία της συνολικής ικανοποίησης μπορεί να υπολογιστεί από συνδυασμό όλων αυτών των στοιχείων (Spector, 1997). Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 6-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ πολύ, 3= διαφωνώ, 4= συμφωνώ, 5= συμφωνώ πολύ, 6= συμφωνώ απόλυτα). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής (δείκτης Alpha του Cronbach) είναι για την αμοιβή (.73), για τις ευκαιρίες για προαγωγή (.64), για την εποπτεία (.81), για τις πρόσθετες παροχές (.76), για τις ενδεχόμενες παροχές (.79), για τις συνθήκες λειτουργίας (.65), για τους συναδέρφους (.70), για τη φύση της εργασίας (.74), επικοινωνία (.71), και για τη συνολική κλίμακα (.92). Στην παρούσα μελέτη η κλίμακα χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση.

Global Job Satisfaction (GJS – Warr, Cook, & Wall, 1979). Το Global Job Satisfaction δημιουργήθηκε από τους Warr, Cook, και Wall το 1979 με σκοπό τη μέτρηση της γενικής εργασιακής ικανοποίησης. Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει 15 στοιχεία, και έχει 2 υπο-κλίμακες που αφορούν τα ενδογενή και τα εξωγενή χαρακτηριστικά της εργασίας. Για τα ενδογενή χαρακτηριστικά υπάρχουν 7 στοιχεία, ενώ για τα εξωγενή υπάρχουν 8 στοιχεία (Fields, 2013). Η απαντητική κλίμακα του εργαλείου είναι μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= εξαιρετικά δυσαρεστημένος, 2= πολύ δυσαρεστημένος, 3= μέτρια δυσαρεστημένος, 4= δεν είμαι σίγουρος, 5= μέτρια ικανοποιημένος, 6= πολύ ικανοποιημένος, 7= εξαιρετικά ικανοποιημένος) (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη συνολική κλίμακα της γενικής εργασιακής ικανοποίησης είναι (.92). Για τη μέτρηση για τα ενδογενή χαρακτηριστικά η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι (.87), και για τα εξωγενή χαρακτηριστικά η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι (.85). Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με την ευημερία που σχετίζεται με την εργασία, με την ικανοποίηση για τους ρυθμούς των πληρωμών, με την αντιλαμβανόμενη επάρκεια για την εργασία και με τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο για την εργασία (Fields, 2013). Στην παρούσα

μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση (Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Ικανοποίησης).

Overall Job Satisfaction (OJS – Cammann, Fichman, Jenkins, & Klesh, 1983). Το Overall Job Satisfaction, που αναπτύχθηκε από τους Cammann, Fichman, Jenkins, και Klesh (1983) χρησιμοποιεί 3 στοιχεία για να περιγράψει την υποκειμενική αντίδραση ενός εργαζομένου για την δουλειά του και τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται, και αποτελεί μια γενική ένδειξη για την εργασιακή ικανοποίηση. Η απαντητική κλίμακα είναι μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1=διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= διαφωνώ μερικώς, 4= ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 5= συμφωνώ μερικώς, 6=συμφωνώ, 7= συμφωνώ απόλυτα) (Fields, 2013). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach είναι (.86). Όσον αφορά τη συγκλίνουσα εγκυρότητα η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά και αρνητικά με αρκετές οργανωσιακές στάσεις και συμπεριφορές (Fields, 2013). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση.

Organizational Commitment Questionnaire (OCQ – Allen & Meyer, 1990). Το Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) δημιουργήθηκε από τους Allen και Meyer το 1990 με σκοπό τη μέτρηση της οργανωσιακής δέσμευσης. Η κλίμακα αυτή αποτελείται από τρεις υποκλίμακες, οι οποίες είναι η *συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση* που αφορά τη συναισθηματική δέσμευση του ανήκειν στον οργανισμό, την *οργανωσιακή δέσμευση συνέχειας* που αφορά το κόστος που σχετίζεται με την αποχώρηση από τον οργανισμό, και την *κανονιστική οργανωσιακή δέσμευση* που αφορά το αίσθημα της υποχρέωσης να παραμείνει κάποιος στον ίδιο εργοδότη. Η κλίμακα αποτελείται από 24 στοιχεία, με 8 στοιχεία για την κάθε υποκλίμακα. Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 7-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ αρκετά, 3= διαφωνώ λίγο, 4= ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 5= συμφωνώ λίγο, 6= συμφωνώ αρκετά, 7= συμφωνώ απόλυτα). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη συνολική κλίμακα είναι (.85), για τη διάσταση της συναισθηματικής οργανωσιακής δέσμευσης είναι (.79), για την οργανωσιακή δέσμευση συνέχειας είναι (.76), και για την κανονιστική οργανωσιακή δέσμευση είναι (.64). Οι ενδοσυσχετίσεις για τη συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση είναι .49 ($p < .05$), για την οργανωσιακή δέσμευση συνέχειας είναι .22 ($p < .05$), και για την κανονιστική οργανωσιακή δέσμευση είναι .12 ($p < .05$) (Allen & Meyer, 1996). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση (Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Αφοσίωσης).

The Utrecht Work Engagement Scale (UWES – Schaufeli & Bakker, 2003). Το Utrecht Work Engagement Scale (UWES) δημιουργήθηκε από τους Schaufeli και Bakker το 2003 με σκοπό τη μέτρηση την εργασιακής δέσμευσης και ευημερίας, η οποία χαρακτηρίζεται από 3 διαστάσεις- πτυχές, το σθένος – ενεργητικότητα, την αφοσίωση και την απορρόφηση. Το σθένος – ενεργητικότητα αναφέρεται σε υψηλά επίπεδα ενέργειας και πνευματικής ανθεκτικότητας εν ώρα εργασίας. Η αφοσίωση αναφέρεται σε αισθήματα σημαντικότητας, ενθουσιασμού, έμπνευσης και περηφάνειας για την εργασία. Και η απορρόφηση αναφέρεται στο να είναι κάποιος ολοκληρωτικά και ευχάριστα απορροφημένος στην εργασία του και να του είναι δύσκολο να αποσπαστεί από αυτή (Demerouti, Mostert, & Bakker, 2010). Η κλίμακα αποτελείται από 17 στοιχεία, 6 για το σθένος – ενεργητικότητα, 5 για την αφοσίωση, και 6 για την απορρόφηση (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 7-βάθμια διαβαθμιστική κλίμακα (0=ποτέ, 1= σχεδόν ποτέ/ μερικές φορές το χρόνο, 2= μερικές φορές/ μια φορά το μήνα, 3= τακτικά/ μερικές φορές το μήνα, 4= συχνά/ μια φορά την εβδομάδα, 5= πολύ συχνά/ μερικές φορές την εβδομάδα, 6= πάντα/ κάθε μέρα). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη συνολική κλίμακα είναι (.95), για τη διάσταση του σθένους είναι (.85), για την αφοσίωση είναι (.91), και για την απορρόφηση είναι (.88). Επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων έδειξε ότι το δομικό μοντέλο με τους τρεις παράγοντες επιβεβαιώνεται και προσαρμόζεται καλά σε ποικίλα δείγματα από την Ολλανδία, την Ισπανία και την Πορτογαλία (Schaufeli & Bakker, 2003). Παρά το γεγονός ότι η επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων για την κλίμακα UWES δείχνει ότι υπάρχει ένα μοντέλο τριών παραγόντων, αυτές οι τρεις διαστάσεις συσχετίζονται αρκετά μεταξύ τους (Schaufeli & Bakker, 2003). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση (Εργασία και Ευημερία).

Oldenburg Burnout Inventory (OLBI – Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas, 2003). Το Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) – δημιουργήθηκε από τους Demerouti, Bakker, Vardakou και Kantas το 2003 και μετράει την εξουθένωση από την εργασία σε δύο διαστάσεις, την εξάντληση και την αποδέσμευση. Η κλίμακα περιλαμβάνει 16 στοιχεία, εκ των οποίων τα 8 για την εξάντληση είναι γενικά, και αναφέρονται σε γενικά αισθήματα κενότητας, υπερφόρτωσης από την εργασία, έντονης ανάγκης για ξεκούραση, και κατάστασης σωματικής εξάντλησης. Τα υπόλοιπα 8 στοιχεία αφορούν την αποδέσμευση και αναφέρονται στην απόσταση που αποκτά κάποιος με το αντικείμενο και το περιεχόμενο της εργασίας του, και σε αρνητικές και κυνικές συμπεριφορές που αποκτά κάποιος στην εργασία του γενικά. Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 4-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= συμφωνώ

απόλυτα, 2= μάλλον συμφωνώ, 3= μάλλον διαφωνώ, 4= διαφωνώ απόλυτα). Και για τις 2 κλίμακες, τα 4 στοιχεία έχουν θετική-καταφατική απόδοση και 4 στοιχεία έχουν αρνητική απόδοση (Demerouti & Bakker, 2008). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για τη συνολική κλίμακα είναι (.84), για τη διάσταση της εξάντλησης είναι (.79), για την αποδέσμευση είναι (.74). Η εγκυρότητα περιεχομένου του OLBΙ που αφορά την παραγοντική του δομή έχει επιβεβαιωθεί σε μελέτες που πραγματοποιήθηκαν στη Γερμανία, στις ΗΠΑ και στην Ελλάδα (Demerouti & Bakker, 2008). Επιπρόσθετα, η συγχρονική εγκυρότητα του OLBΙ και του Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) έχει επιβεβαιωθεί για τις ΗΠΑ (Halbesleben & Demerouti, 2005) και την Ελλάδα (Demerouti και συν., 2003). Η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων για την κλίμακα OLBΙ έχει επιβεβαιωθεί για χρονικές περιόδους τεσσάρων μηνών (Halbesleben & Demerouti, 2005). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση (Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Εξουθένωσης του Oldenburg).

Satisfaction With Life Scale (SWLS – Pavot & Diener, 1993). Το Satisfaction With Life Scale (SWLS) δημιουργήθηκε από τους Pavot και Diener το 1993 με σκοπό τη μέτρηση της γνωστικής γενικής αξιολόγησης κάποιου για την ικανοποίηση από τη ζωή του. Η κλίμακα είναι σύντομη, αποτελείται από 5 στοιχεία και απαιτείται συνήθως ένα λεπτό για την συμπλήρωσή της. Για κάθε στοιχείο υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απολύτως, 2= διαφωνώ, 3= διαφωνώ μερικώς, 4= ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 5= συμφωνώ μερικώς, 6= συμφωνώ, 7= συμφωνώ απολύτως) (Pavot & Diener, 1993). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach της κλίμακας είναι (.87). Η αξιοπιστία επαναληπτικών μετρήσεων για χρονικό διάστημα 2 μηνών ήταν .82 (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985). Η συγχρονική εγκυρότητα του SWLS με άλλες κλίμακες που μετρούν την υποκειμενική ευημερία ήταν μέτρια από $r = .47- .68$ (Diener, και συν., 1985). Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιείται σε ελληνική μετάφραση (Κλίμακα Ικανοποίησης από τη ζωή).

Τεστ Χαρακτηριστικών Προσωπικότητας 5 (TE-XA-Π 5 – Τσαούσης, 2002). Το Τεστ Χαρακτηριστικών Προσωπικότητας 5 (TE-XA-Π 5) δημιουργήθηκε για τη μέτρηση των χαρακτηριστικών της Μεγάλης Πεντάδας (εξωστρέφεια/ εσωστρέφεια, δεκτικότητα στην εμπειρία, νευρωτισμός, ευσυνειδησία και προσήνεια). Η κλίμακα αυτή αποτελεί την σύντομη εκδοχή της ελληνικής κλίμακας TEXAΠ (Tsaousis & Kerpelis, 2004). Το τεστ περιλαμβάνει 5 βασικές κλίμακες σε 75 δηλώσεις, και η κάθε κλίμακα περιλαμβάνει 6 υποκλίμακες και αποτελείται από 15 δηλώσεις. Επίσης, υπάρχουν 26 ακόμη δηλώσεις που συνθέτουν δύο

κλίμακες εγκυρότητας: την κλίμακα ψεύδους και την κλίμακα κοινωνικής επιθυμητότητας. Το σύνολο των δηλώσεων είναι 101 και για κάθε μία υπάρχει η επιλογή απάντησης σε μια 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= ουδέτερο, 4= συμφωνώ, 5= συμφωνώ απόλυτα). Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του δείκτη alpha του Cronbach για την εξωστρέφεια/ εσωστρέφεια είναι (.90), για τη δεκτικότητα στην εμπειρία είναι (.77), για το νευρωτισμό είναι (.89), για την ευσυνειδησία είναι (.81), και για την προσήνεια είναι (.69). Το τεστ παρουσιάζει εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής και συγχρονική εγκυρότητα.

Μετάφραση

Για τη γλωσσική και εννοιολογική προσαρμογή του εργαλείου, δηλαδή τη μετάφρασή του χρησιμοποιήθηκε ως τεχνική η *Μέθοδος της Επιτροπής – Committee Approach*. Πιο συγκεκριμένα η διαδικασία είχε ως εξής: Μια ομάδα 3 δίγλωσσων ατόμων μετέφρασε ανεξάρτητα το εργαλείο από την αγγλική στην ελληνική γλώσσα. Στη συνέχεια, η ομάδα αυτή συγκεντρώθηκε και αφού συζήτησε τις επιμέρους εκδοχές και διαφορές που προέκυψαν κατά τη διαδικασία της μετάφρασης, κατέληξε σε μία κοινά αποδεκτή εκδοχή. Η τεχνική αυτή βοηθά περισσότερο στη δημιουργία μιας σωστής γλωσσικής και εννοιολογικής προσέγγισης της κλίμακας, καθώς κάποια λάθη που ενδεχομένως να γίνουν από ένα μέλος της ομάδας, είναι πολύ πιθανό να γίνουν αντιληπτά από τα άλλα μέλη της ομάδας. Στην τελική φάση, ένα τέταρτο άτομο (verifier), επιβεβαίωσε την εκδοχή που προέκυψε από την επιτροπή, κάνοντας ορισμένες συντακτικές και γραμματικές διορθώσεις (Παράρτημα).

Διαδικασία

Όταν ολοκληρώθηκε η διαδικασία της μετάφρασης ξεκίνησε η χορήγηση των ερωτηματολογίων στις 14 εταιρίες. Η επιλογή των συγκεκριμένων εταιριών έγινε με τυχαίο τρόπο και σε κάθε εταιρία υπήρχε επικοινωνία με το διευθυντή προσωπικού ή ανθρώπινου δυναμικού. Μετά την έγκριση των ερωτηματολογίων από εκείνον, δίνονταν τα ερωτηματολόγια στους εργαζομένους, οι οποίοι συμπλήρωναν τα ερωτηματολόγια εν ώρα εργασίας. Όσον αφορά τον τρόπο συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων κάθε κλίμακα είχε συγκεκριμένες οδηγίες που έπρεπε να ακολουθηθούν. Παράλληλα, σε όλους τους συμμετέχοντες δόθηκε αρχικά ένα γράμμα συναίνεσης, μέσω του οποίου, ενημερώνονταν για τον ακριβή στόχο της έρευνας, διαβεβαιώνονταν ότι η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων είναι εθελοντική και προαιρετική, και ότι θα τηρηθεί το απόρρητο και η ανωνυμία τους, και

δίνονταν τα στοιχεία επικοινωνίας με τους υπευθύνους της έρευνας σε περίπτωση που είχαν επιπλέον απορίες.

Το βασικό ερωτηματολόγιο *Job Satisfaction Survey (JSS)*, το γράμμα συναίνεσης, καθώς και τα στοιχεία που αφορούσαν τις δημογραφικές πληροφορίες δόθηκαν στο σύνολο των 200 εργαζομένων. Ωστόσο, δεδομένου ότι ο χρόνος για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από την πλευρά των εργαζομένων ήταν αρκετά περιορισμένος, τα υπόλοιπα ερωτηματολόγια χωρίστηκαν σε τρεις ομάδες. Η πρώτη ομάδα (66 άτομα) των εργαζομένων σε συνδυασμό με τα παραπάνω έπρεπε να συμπληρώσει και το *Global Job Satisfaction (GJS)*, το *Overall Job Satisfaction (OJS)*, το *Satisfaction With Life Scale (SWLS)*, και το *Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)*. Η δεύτερη ομάδα (70 άτομα) των εργαζομένων συμπλήρωσε επιπρόσθετα το *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* και το *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)*. Και τέλος, η τρίτη ομάδα (64 άτομα) συμπλήρωσε το *Τεστ Χαρακτηριστικών Προσωπικότητας 5 (TE-XA-II 5)*.

Μετά τη χορήγηση έγινε συλλογή των δεδομένων και ανάλυσή τους. Για τον καθορισμό της αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Alpha του Cronbach, σύμφωνα με τον οποίο τιμές που είναι μεγαλύτερες από 0.8 θεωρούνται «καλές», μεγαλύτερες από 0.9 θεωρούνται «εξαιρετικές», και τιμές που είναι μεγαλύτερες από 0.7 θεωρούνται ικανοποιητικές (Kianfard, 1994). Για τον καθορισμό της συγχρονικής εγκυρότητας έγιναν συγκρίσεις μεταξύ των βαθμολογιών του JSS, του GJS και του OJS. Για τη συγκλίνουσα εγκυρότητα πραγματοποιήθηκαν συγκρίσεις μεταξύ του JSS, του SWLS, του OLBI, του UWES και του OCQ, και για την αποκλίνουσα μεταξύ του JSS και του TE-XA-II 5. Όλες αυτές οι συγκρίσεις έγιναν με τη χρήση του δείκτη συσχέτισης Pearson r . Ο καθορισμός της εγκυρότητας περιεχομένου έγινε με τη χρήση της Επιβεβαιωτικής Ανάλυσης Παραγόντων (Confirmatory Factor Analysis – CFA). Το Statistical Package for Social Sciences (SPSS, IBM Inc.) και το Analysis of Moment Structures (SPSS AMOS, IBM Inc.) χρησιμοποιήθηκαν για όλες τις στατιστικές αναλύσεις. Ο βαθμός στατιστικής σημαντικότητας ήταν 5% ($p < 0.05$) για όλες τις μετρήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ

Ο δείκτης αξιοπιστίας Alpha του Cronbach για τη συνολική κλίμακα του JSS και για τις οχτώ διαστάσεις: αμοιβή, ευκαιρίες για προαγωγή, εποπτεία, πρόσθετες παροχές (bonus), ενδεχόμενες ανταμοιβές, συνθήκες λειτουργίας, συνάδερφοι, και φύση της εργασίας ήταν αποδεκτός. Για την ένατη διάσταση της επικοινωνίας ο δείκτης αξιοπιστίας Alpha του Cronbach δεν ήταν μέσα στα αποδεκτά όρια. Πιο συγκεκριμένα, ο δείκτης Cronbach's Alpha για τη συνολική κλίμακα ήταν .916. Για τη διάσταση της αμοιβής ήταν .732, για τις ευκαιρίες για προαγωγή ήταν .636, για την εποπτεία ήταν .809, για τις πρόσθετες παροχές (bonus) ήταν .764, για τις ενδεχόμενες ανταμοιβές ήταν .786, για τις συνθήκες λειτουργίας ήταν .652, για τους συναδέλφους ήταν .699, και για τη φύση της εργασίας ήταν .736. Για τη διάσταση της επικοινωνίας ήταν .477 (Πίνακας 1).

Πίνακας 1

Μέσοι Όροι , Τυπικές Αποκλίσεις και Δείκτης Εσωτερικής Συνοχής (Cronbach's alpha) των Μεταβλητών της Έρευνας (N=200)

<i>Κλίμακες</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
JSS (total)	133,59	22,049	.916
Αμοιβή	12,83	3,724	.732
Ευκαιρίες για προαγωγή	13,23	3,321	.636
Εποπτεία	17,86	3,783	.809
Πρόσθετες παροχές	12,11	4,030	.764
Ενδεχόμενες ανταμοιβές	14,69	3,896	.786
Συνθήκες λειτουργίας	12,70	3,545	.652
Συνάδερφοι	17,64	3,269	.699
Φύση εργασίας	16,64	3,351	.736
Επικοινωνία	15,88	3,051	.477

ΣΥΓΧΡΟΝΙΚΗ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ

Για την αξιολόγηση της συγχρονικής εγκυρότητας του JSS οι συσχετίσεις με τις κλίμακες GJS και OJS ήταν στατιστικά σημαντικές ($p < .05$). Πιο συγκεκριμένα, η συσχέτιση μεταξύ της συνολικής κλίμακας του JSS και της κλίμακας GJS είναι $r = ,631$, $p: ,000$, $N=66$. Η συσχέτιση μεταξύ της συνολικής κλίμακας του JSS και της κλίμακας OJS ήταν $r = ,281$, $p: ,022$, για $N=66$ (Πίνακας 2).

ΣΥΓΚΛΙΝΟΥΣΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ

Για τον υπολογισμό της συγκλίνουσας εγκυρότητας οι συσχετίσεις μεταξύ της συνολικής κλίμακας του JSS και των κλιμάκων OCQ, UWES, OLBI, TE-XA-Π Νευρωτισμός, TE-XA-Π Εξωστρέφεια, και TE-XA-Π Ευσυνειδησία ήταν στατιστικά σημαντικές. Πιο συγκεκριμένα, η συσχέτιση μεταξύ JSS και OCQ ήταν $r = ,236$, $p: ,050$, για $N=70$. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και των διαστάσεων του OCQ: συναισθηματική και κανονιστική οργανωσιακή δέσμευση ήταν $r = ,330$ ($p: ,005$, για $N=70$) και $r = ,282$ ($p: ,018$, για $N=70$) αντίστοιχα. Ωστόσο, μεταξύ της κλίμακας JSS και της διάστασης της οργανωσιακής δέσμευσης συνέχιας δε βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και UWES ήταν $r = ,325$, $p: ,006$, για $N=70$. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και των διαστάσεων του UWES: σθένος, αφοσίωση, απορρόφηση ήταν $r = ,296$ ($p: ,013$, για $N=70$), $r = ,358$ ($p: ,002$, για $N=70$) και $r = ,273$ ($p: ,022$, για $N=70$) αντίστοιχα. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και OLBI ήταν $r = -,563$, $p: ,000$, για $N=66$. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και των διαστάσεων του OLBI: εξάντληση και αποδέσμευση ήταν $r = -,476$ ($p: ,000$, για $N=66$) και $r = -,517$ ($p: ,000$, για $N=66$) αντίστοιχα. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και TE-XA-Π Νευρωτισμός ήταν $r = -,556$, $p: ,000$, για $N=64$. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και TE-XA-Π Εξωστρέφεια ήταν $r = ,340$, $p: ,006$, για $N=64$. Η συσχέτιση μεταξύ JSS και TE-XA-Π Ευσυνειδησία ήταν $r = ,455$, $p: ,000$, για $N=64$ (Πίνακας 2).

ΑΠΟΚΛΙΝΟΥΣΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ

Για τον υπολογισμό της αποκλίνουσας εγκυρότητας πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις μεταξύ της συνολικής κλίμακας JSS και της κλίμακας SWLS, της διάστασης TE-XA-Π Δεκτικότητα στην εμπειρία και TE-XA-Π Προσήγεια και τα αποτελέσματα έδειξαν στατιστικά μη σημαντικές συσχετίσεις. Πιο αναλυτικά, οι συσχετίσεις μεταξύ JSS και SWLS, TE-XA-Π Δεκτικότητα στην εμπειρία και TE-XA-Π Προσήγεια ήταν στατιστικά μη σημαντικές ,167, ,193 και ,187 αντίστοιχα (Πίνακας 2).

Πίνακας 2

Δείκτες Συσχέτισης, στατιστικής σημαντικότητας και αριθμού ατόμων για τη Συγχρονική, Συγκλίνουσα και Αποκλίνουσα Εγκυρότητα

<i>Μεταβλητές</i>	<i>Pearson r</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>
	<i>Συγχρονική εγκυρότητα</i>	
JSS και GJS	.631	.000
JSS και OJS	.281	.022
	<i>Συγκλίνουσα εγκυρότητα</i>	
JSS και OCQ (total)	.236	.050
JSS και OCQ – συναισθηματική	.330	.005
JSS και OCQ – συνέχειας	-.032	.795
JSS και OCQ – κανονιστική	.282	.018
JSS και UWES (total)	.325	.006
JSS και UWES – σθένος	.296	.013
JSS και UWES – αφοσίωση	.358	.002
JSS και UWES – απορρόφηση	.273	.022
JSS και OLBI (total)	-.563	.000
JSS και OLBI – εξάντληση	-.476	.000
JSS και OLBI – αποδέσμευση	-.517	.000
JSS και TEXAPI – νευρωτισμός	-.556	.000
JSS και TEXAPI – εξωστρέφεια	.340	.006
JSS και TEXAPI – ευσυνειδησία	.455	.000

	<i>Αποκλίνουσα εγκυρότητα</i>	
JSS και SWLS (total)	.167	.179
JSS και TEXΑΠ – προσήγεια	.187	.140
JSS και TEXΑΠ – δεκτικότητα στην εμπειρία	.193	.126

ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Για την αξιολόγηση της εγκυρότητας περιεχομένου της κλίμακας πραγματοποιήθηκε επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (confirmatory factor analysis – CFA) (Εικόνα 1).

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ (CFA) ΓΙΑ ΤΟ JSS

Κατά την πρώτη ανάλυση της παραγοντικής δομής στο AMOS, το μοντέλο των εννέα διαστάσεων του JSS δε μπόρεσε να επιβεβαιωθεί καθώς ο πίνακας των συνδιακυμάνσεων δε μπορούσε να οριστεί θετικά από το AMOS. Για το λόγο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των στοιχείων (36) και των διαστάσεων (9), στην προσπάθεια να απλοποιηθεί το μοντέλο, αντί να χρησιμοποιηθούν τα πραγματικά στοιχεία, χρησιμοποιήθηκαν parcels στοιχείων, συνδυάζοντας στοιχεία σε μικρές ομάδες εντός της κλίμακας JSS (το κάθε parcel ήταν ο Μέσος Όρος δύο στοιχείων που αφορούσαν την ίδια διάσταση). Συγκριτικά με τα δεδομένα σε επίπεδο στοιχείων, τα μοντέλα που αφορούν δεδομένα βασισμένα σε parcels, πρώτον είναι πιο φειδωλά (δηλαδή έχουν εκτιμώμενες παραμέτρους, τόσο σε τοπικό επίπεδο καθορίζοντας μια κατασκευή, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο στην αντιπροσώπευση ολόκληρου του μοντέλου). Δεύτερον έχουν λιγότερες πιθανότητες για συσχέτιση μεταξύ των υπολειπόμενων ή παρουσία διπλών φορτίσεων, τόσο γιατί χρησιμοποιούνται λιγότεροι δείκτες όσο και γιατί οι μοναδικές διακυμάνσεις είναι μικρότερες. Και τρίτον, οδηγούν σε μειώσεις διαφόρων πηγών σφάλματος δειγματοληψίας (MacCallum, Widaman, Zhang, & Hong 1999). Επιπλέον, μια από τις βασικές αδυναμίες της παραγοντικής ανάλυσης σε επίπεδο στοιχείων μπορεί να ξεπεραστεί μερικώς με τη χρήση των parcels. Πιο συγκεκριμένα, τα parcels των στοιχείων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ξεπεραστούν οι ελλείψεις που παρουσιάζονται από την υπόθεση ότι οι παρατηρούμενες μεταβλητές μετριοούνται συνεχώς με δεδομένα επιπέδου διαστημάτων (Panter, Swygert, Dahlstrom & Tanaka, 1997). Με τον τρόπο αυτό, προέκυψαν 18 parcels που αντικατέστησαν τα 36 στοιχεία. Έτσι, το μοντέλο των εννέα

διαστάσεων μπόρεσε να επιβεβαιωθεί σε επόμενη ανάλυση. Από την CFA για την κλίμακα JSS αρχικά παρατηρείται ότι οι γνωστές παρατηρήσεις (171) (παραγοντικές φορτίσεις, διακυμάνσεις και συν-διακυμάνσεις των λανθανουσών μεταβλητών, και διακυμάνσεις και συν-διακυμάνσεις μεταξύ των σφαλμάτων) είναι περισσότερες από τις μη γνωστές παρατηρήσεις (72) και έτσι προκύπτει ότι οι βαθμοί ελευθερίας είναι 99 (171-72). Στη συνέχεια για τον υπολογισμό των παραμέτρων του μοντέλου χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των γενικευμένων ελαχίστων τετραγώνων (generalized least squares) που χρησιμοποιείται για την εκτίμηση των άγνωστων παραμέτρων των εξισώσεων και εφαρμόζεται όταν η κατανομή του πληθυσμού δεν είναι γνωστή (Anderson & Gerbing, 1988). Έτσι, βλέπουμε ότι από την τυποποιημένη μορφή των παραμέτρων προκύπτει ότι οι παραγοντικές φορτίσεις είναι δυνατές και στατιστικά σημαντικές ($p < .001$) για όλα τα στοιχεία και κυμαίνονται από .648 έως .902 (Πίνακας 3). Η αξιολόγηση έγινε με τη χρήση του στατιστικού κριτηρίου χ^2 αλλά και των δεικτών καλής προσαρμογής χ^2/df , CFI, RMSEA και SRMR, όπου: $\chi^2 = 167,042$, $\chi^2/df = 1,687$, CFI = .730, RMSEA = .059 και SRMR = .0676, για $p = .001$ (Πίνακας 4). Από τον πίνακα του Mahalanobis Distance από το output του AMOS, που δείχνει τα άτομα που αποκλίνουν υπερβολικά από το M.O. δε βρέθηκαν άτομα να αποκλίνουν από το M.O., καθώς η υψηλότερη τιμή που παρατηρήθηκε ήταν 56,003 (άτομο 60).

Πίνακας 3

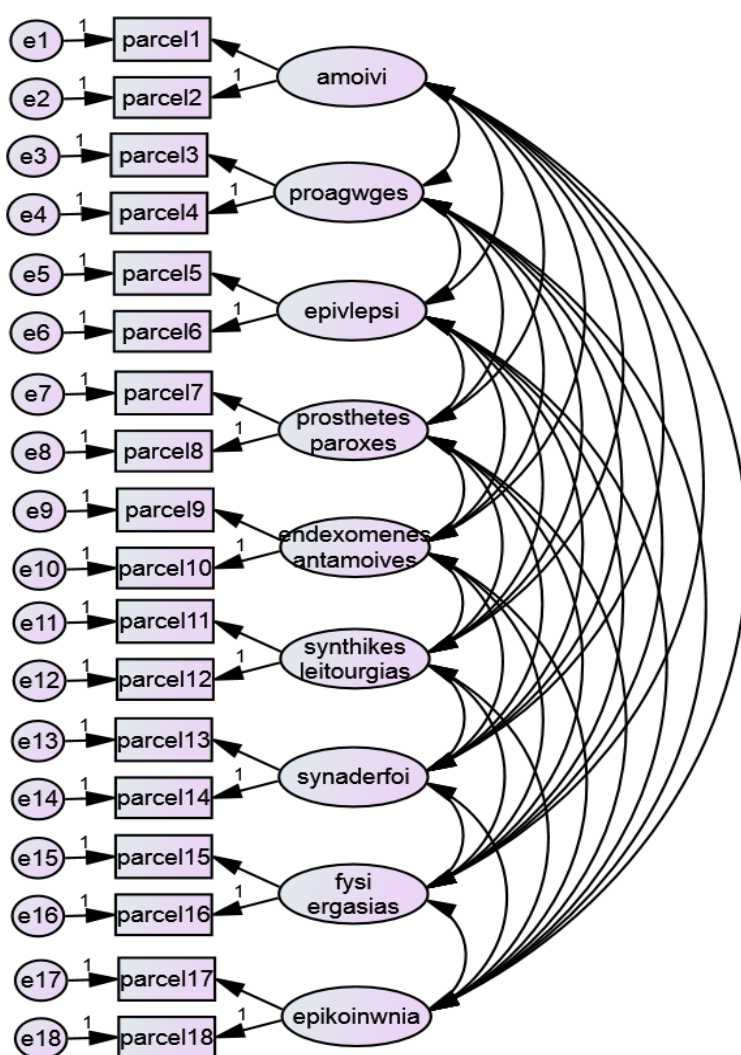
Τυποποιημένες παραγοντικές φορτίσεις στοιχείων για την εργασιακή ικανοποίηση

<i>Στοιχεία</i>	<i>Estimate</i>
parcel2 ← αμοιβή	.853
parcel1 ← αμοιβή	.744
parcel4 ← προαγωγές	.713
parcel3 ← προαγωγές	.761
parcel6 ← επίβλεψη	.892
parcel5 ← επίβλεψη	.844
parcel8 ← πρόσθετες παροχές	.848
parcel7 ← πρόσθετες παροχές	.789
parcel10 ← ενδεχόμενες ανταμοιβές	.902
parcel9 ← ενδεχόμενες ανταμοιβές	.809
parcel12 ← συνθήκες λειτουργίας	.659
parcel11 ← συνθήκες λειτουργίας	.764
parcel14 ← συνάδερφοι	.806
parcel13 ← συνάδερφοι	.817
parcel16 ← φύση εργασίας	.767
parcel15 ← φύση εργασίας	.733
parcel18 ← επικοινωνία	.648
parcel17 ← επικοινωνία	.685

Πίνακας 4

Δείκτες καλής προσαρμογής για εργασιακή ικανοποίηση

model	χ^2	df	p	χ^2/df	CFI	RMSEA	SRMR
JSS (9 λανθάνουσες μεταβλητές)	167,042	99	,001	1,687	,730	,059	,0676



Εικόνα 1. Επιβεβαιωτική Ανάλυση Παραγόντων (CFA) για εργασιακή ικανοποίηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στόχος αυτής της έρευνας ήταν η μετάφραση του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS), μιας ψυχολογικής κλίμακας για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, στην ελληνική γλώσσα, αλλά και η προσαρμογή του στον ελληνικό πληθυσμό. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τόσο τη λεξιλογική, εννοιολογική, και πολιτισμική αντιστοίχιση, όσο και μια σειρά στατιστικών διαδικασιών για την αξιολόγηση των ψυχομετρικών χαρακτηριστικών και της παραγοντικής δομής της κλίμακας. Στην περίπτωση που ολοκληρωθούν με επιτυχία οι διαδικασίες αυτές, το ερωτηματολόγιο μπορεί να θεωρηθεί κατάλληλο για την ψυχολογική αξιολόγηση του πληθυσμού που απευθυνόμαστε.

Έτσι, και στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκαν οι απαραίτητες διαδικασίες για την επιτυχή προσαρμογή του ερωτηματολογίου. Σε πρώτο στάδιο μεταφράστηκαν τα στοιχεία της κλίμακας σύμφωνα με την τεχνική της μεθόδου της Επιτροπής (Committee Approach). Στη συνέχεια, ακολούθησε η χορήγηση και η συλλογή των δεδομένων. Τέλος, πραγματοποιήθηκε ανάλυση των δεδομένων και ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Ο στόχος της έρευνας φαίνεται ότι επιτεύχθηκε καθώς το εργαλείο παρουσιάζει υψηλούς δείκτες αξιοπιστίας και εγκυρότητας.

Πιο αναλυτικά, για τον υπολογισμό της αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής της κλίμακας JSS, με σκοπό την αξιολόγηση της ομοιογένειας και της συνοχής των στοιχείων, χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Cronbach alpha. Η τιμή του δείκτη Cronbach alpha για τη συνολική κλίμακα ήταν εξαιρετική, για τις διαστάσεις ήταν αρκετά καλή, εκτός από τη διάσταση της επικοινωνίας που δεν ήταν τόσο ικανοποιητική. Ωστόσο, καθώς η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής είναι αρκετά υψηλή για τη συνολική κλίμακα, φαίνεται ότι η κλίμακα αυτή μετρά με ακρίβεια αυτό για το οποίο κατασκευάστηκε.

Για την αξιολόγηση της συγχρονικής εγκυρότητας, χορηγήθηκαν μαζί με το JSS, το GJS και το OJS. Με τη χρήση του δείκτη συσχέτισης Pearson r, πραγματοποιήθηκαν συγκρίσεις ανάμεσα στην κλίμακα JSS και στις κλίμακες GJS και OJS, και διαπιστώθηκε μέτρια συσχέτιση μεταξύ του JSS και του GJS, και χαμηλή συσχέτιση ανάμεσα στο JSS και στο OJS. Οι συσχετίσεις αυτές ήταν στατιστικά σημαντικές ($p < .05$). Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι το JSS είναι μια πολυπαραγοντική κλίμακα για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, ενώ το GJS και το OJS αξιολογούν την εργασιακή ικανοποίηση σε δύο και μία διαστάσεις, αντίστοιχα. Γεγονός που ίσως συνέβαλε σε αυτή τη μέτρια και χαμηλή συσχέτιση που παρατηρείται, αντίστοιχα.

Όσον αφορά την αξιολόγηση της συγκλίνουσας και αποκλίνουσας εγκυρότητας, χορηγήθηκαν μαζί με το JSS, τα ερωτηματολόγια OCQ, UWES, OLBI, TE-XA-Π, και SWLS. Με τη χρήση του δείκτη συσχέτισης Pearson r , πραγματοποιήθηκαν συγκρίσεις ανάμεσα στην κλίμακα JSS και στις κλίμακες OCQ, UWES, OLBI, TE-XA-Π, και SWLS. Από τους σχετικούς πίνακες που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο των αποτελεσμάτων, παρατηρείται ότι η κλίμακα JSS παρουσιάζει τόσο συγκλίνουσα όσο και αποκλίνουσα εγκυρότητα. Πιο αναλυτικά, φαίνεται ότι το JSS παρουσιάζει θετικές στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις με τις κλίμακες OCQ, UWES, TE-XA-Π Εξωστρέφεια, και TE-XA-Π Ευσυνειδησία, και αρνητικές στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις με τις κλίμακες OLBI και TE-XA-Π Νευρωτισμός, γεγονός που επιβεβαιώνει τη συγκλίνουσα εγκυρότητα του εργαλείου. Από την άλλη πλευρά, το JSS δε φαίνεται να παρουσιάζει στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις με τις κλίμακες SWLS, τη διάσταση TE-XA-Π Δεκτικότητα στην εμπειρία και TE-XA-Π Προσήνεια, γεγονός που αποδεικνύει την αποκλίνουσα εγκυρότητα του εργαλείου.

Τέλος, για την αξιολόγηση της εγκυρότητας περιεχομένου, δηλαδή της παραγοντικής δομής του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήθηκε η Επιβεβαιωτική ανάλυση παραγόντων (Confirmatory Factor Analysis – CFA). Κατά την πρώτη αξιολόγηση της παραγοντικής δομής του JSS στο AMOS, το μοντέλο των εννέα διαστάσεων δε μπόρεσε να επιβεβαιωθεί καθώς ο πίνακας των συνδιακυμάνσεων δε μπορούσε να οριστεί θετικά από το AMOS. Για το λόγο αυτό, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των στοιχείων και των διαστάσεων, στην προσπάθεια να απλοποιηθεί το μοντέλο, αντί να χρησιμοποιηθούν τα πραγματικά στοιχεία, χρησιμοποιήθηκαν parcels στοιχείων, συνδυάζοντας στοιχεία σε μικρές ομάδες εντός της κλίμακας JSS (το κάθε parcel ήταν ο Μέσος Όρος δύο στοιχείων που αφορούσαν την ίδια διάσταση). Έτσι, προέκυψαν 18 parcels που αντικατέστησαν τα 36 στοιχεία. Κατά συνέπεια, το μοντέλο των εννέα διαστάσεων μπόρεσε να επιβεβαιωθεί σε επόμενη ανάλυση. Πιο αναλυτικά, κατά πρώτο λόγο, το μοντέλο φαίνεται ότι αναγνωρίζεται καθώς πληρείται η προϋπόθεση της πολύ-μεταβλητής κανονικότητας, καθώς ο αριθμός που προκύπτει είναι ικανοποιητικός και όχι υπερβολικά μεγάλος. Επίσης, δε φαίνεται να υπάρχουν άτομα που αποκλίνουν από το μέσο όρο των επιδόσεων του δείγματος, γεγονός που δε δημιουργεί κανένα πρόβλημα στις τιμές των δεικτών καλής προσαρμογής. Παράλληλα, πληρείται η προϋπόθεση οι γνωστές μεταβλητές να είναι περισσότερες από τις άγνωστες, και οι βαθμοί ελευθερίας είναι θετικός αλλά και μεγάλος αριθμός. Με αυτό τον τρόπο, το μοντέλο είναι ισχυρό, αφού οι παράμετροι είναι αρκετά ισχυρές ώστε να δώσουν μεγάλη σιγουριά στο μοντέλο. Η εκτίμηση του μοντέλου έγινε με τη χρήση της μεθόδου των γενικευμένων ελαχίστων τετραγώνων (generalized least squares) και

οι δείκτες καλής προσαρμογής ήταν οι χ^2 , χ^2/df , CFI, RMSEA, SRMR. Με αυτά τα δεδομένα, προέκυψε ότι όλοι οι δείκτες καλής προσαρμογής παρουσιάζουν αποδεκτές και ικανοποιητικές τιμές. Έτσι, μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι η παραγοντική δομή είναι η ίδια για τον ελληνικό πληθυσμό όπως αυτή που είχε δημιουργηθεί από τον αρχικό κατασκευαστή.

Συμπερασματικά, παρατηρείται πολύ ικανοποιητική προσαρμογή του εργαλείου μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης Job Satisfaction Survey για τους εργαζομένους στον ελληνικό πληθυσμό.

Σύμφωνα με τις αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν, παρατηρήθηκαν πολύ υψηλές συσχετίσεις μεταξύ των διαστάσεων του μοντέλου, και σε διερευνητική παραγοντική ανάλυση βρέθηκαν πολύ υψηλές παραγοντικές φορτίσεις σε δύο διαστάσεις. Έτσι, σε μεταγενέστερη έρευνα θα μπορούσαν να μελετηθούν σε βάθος αυτοί οι δευτερογενείς παράγοντες, και να εξεταστεί αν το μοντέλο θα μπορούσε να λειτουργήσει και με τη παραγοντική αυτή δομή για τον ελληνικό πληθυσμό.

Επίσης, τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας και της παραγοντικής μελέτης του JSS, μπορούν να διερευνηθούν ή να αποτελέσουν τη βάση για έρευνες σε άλλα πολιτισμικά και γλωσσικά πλαίσια, όπου θα πραγματοποιούνται συγκρίσεις με σχετικές εννοιολογικές κατασκευές. Ωστόσο, λόγω των διαφορών που αφορούν ζητήματα κουλτούρας και γλώσσας, επιβάλλεται περαιτέρω έρευνα στις ψυχομετρικές ιδιότητες και νόρμες του εργαλείου.

Εν κατακλείδι, θα πρέπει να τονιστεί ότι η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται μια από τις σημαντικότερες έννοιες στον τομέα της οργανωσιακής – επιχειρησιακής ψυχολογίας, καθώς αποτελεί τη βάση και το κίνητρο για τη θετική στάση του εργαζομένου απέναντι στην εργασία του και στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται, ενώ παράλληλα οδηγεί σε αρκετά υψηλές θετικές και παραγωγικές οργανωσιακές συμπεριφορές. Έτσι, θεωρείται απαραίτητο να υπάρχουν κατάλληλα εργαλεία, και μάλιστα στην ελληνική γλώσσα για τη μέτρηση και την αξιολόγηση της εργασιακής ικανοποίησης στον ελληνικό εργασιακό τομέα. Η παρούσα έρευνα ολοκληρώνεται με την ελπίδα να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο, αν όχι στην πράξη, σε μελέτες στάθμισης του εργαλείου και κατασκευής νορμών για τον ελληνικό πολιτισμό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aamodt, M. G. (2007). *Industrial/ organizational Psychology: An Applied Approach*. Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Agho, A. O., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1993). Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 185–196.
- Akbaritabar, A. A., Mokarami, H., Nazifi, M., Rahi, A., Mirkamandar, E., & Hosseinpouri, M. (2013). Psychometric properties of Spector's Job Satisfaction Survey in the Iranian population. *Journal of Semnan University of Medical Sciences*, 14(3), 257-381.
- Al-Khalil, A., & Mahmoud, A. B. (2012). A confirmatory factor analysis of Job Satisfaction Survey based on a sample of private banks employees in Damascus. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 53, 41-47.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two – step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1974). Developing measures of perceived life quality: Results from several national surveys. *Social Indicators Research*, 1, 1-26.
- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Astrauskaite, M., Vaitkevicius, R., & Perminas, A. (2011). Job Satisfaction Survey: A confirmatory factor analysis based on secondary school teachers' sample. *International Journal of Business and Management*, 6(5), 41-50.

- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bacharach, S., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction with work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39–53.
- Βακόλα, Μ., & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Rosili.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Brief, A. P., & Roberson, L. (1989). Job-attitude organization – An exploratory study. *Journal of Applied Psychology*, 19, 717-727.
- Brooke, P. P., Russell, D. & Price, J. L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 139-145.
- Buffum, W. F., & Konick, A. (1982). Employees' job satisfaction, residents' functioning, and treatment progress in psychiatric institutions. *Health & Social Work*, 34, 320–327.
- Cammann, C, Fishmann M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. In S. Seashore, E. Lawler, H. Mirvis & C. Cammann (Eds), *Assessing Organizational Change: A Guide to Methods, Measures, and Practices* (pp. 71-138). New York: John Wiley.
- Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105.
- Γαλανάκης, Μ. (2012). *Εργασιακή Ψυχολογία: Νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.
- Clegg, C. W. (1983). Psychology of employee lateness, absence and turnover: A methodological critique and an empirical study. *Journal of Applied Psychology*, 68, 88-101.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (1981). *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. New York: Academic Press.

- Coolican, H. (2008). *Ψυχολογία της εργασίας* (επιμ. – μτφ.: Α. Σ. Αντωνίου). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Crites, J. (1969). *Vocational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Culkin, J., & Perrotto, R. S. (2004). *Θεμελιώδεις Αρχές της Ψυχολογίας: Εφαρμογές στη Ζωή και την Εργασία*. (επιμ.: Α. Σ. Αντωνίου & Γ. Μπακοπούλου). Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Ίων.
- Davis, K., & Nestrom, J. W. (1985). *Human behavior at work: Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. In J. Halbesleben (Ed.), *Handbook of stress and burnout in health care* (pp. 65-78). New York: Nova Science Publishers.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment, 18*, 296-307.
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(3), 209-222.
- DePaulo, B. M. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation. *Psychological Bulletin, 111*(2), 203-243.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment, 49*, 71-75.
- Dunham, R. B., & Smith, F. J. (1979). *Organizational surveys: An internal assessment of organizational health*. Glenview, IL: Scott-Foresman.
- Feldman, D. C., & Arnold, H. J. (1985). Personality types and career patterns: Some empirical evidence on Holland's model. *Canadian Journal of Administrative Science, 192-210*.
- Fields, D. L. (2002). *Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Fields, D. L. (2013). Job satisfaction. In D. L. Fields (Ed), *Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Francis, G. J., & Milbourn, G. (1980). *Human behavior in the work environment: a managerial perspective*. Santa Monica, CA: Goodyear Pub. Co.
- Gholami, F. M., Talebiyan, D., Aghamiri, Z., & Mohammadian, M. (2012). Reliability and validity of "Job Satisfaction Survey" questionnaire in military health care workers. *Iranian Journal of Military Medicine*, 13(4), 241-246.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, A., & Wormley, W. M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations, and career outcomes. *Academy of Management Journal* 33(1), 64–86.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Design Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldman, G. R. (1980). *Work redesign*. New Jersey: Pearson Education.
- Halbesleben, J. R. B., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19, 208-220.
- Harpaz, I. (1990). The importance of work goals: An international perspective. *Journal of International Business Studies*, 21(1), 75-93.
- Hatfield, J., Robinson, R. B., & Huseman, R. C. (1985). An empirical evaluation of a test for assessing job satisfaction. *Psychological Reports*, 56, 39-45.
- Heneman, H. G., & Schwab, D. P. (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychology*, 20, 129–141.
- Holland, J. L. (1973). *Making vocational choices: A theory of careers*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Hulin, C. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational*

- psychology*. (2nd ed., Vol.2, pp.445-505). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Hulin, C. L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an integration. *Psychological Bulletin*, 97(2), 233-250.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1965). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49(3), 209-216.
- Hunt, S. D., Chonko, L. B., & Wood, V. R. (1985). Organizational commitment and marketing. *Journal of Marketing*, 49, 112-126.
- Ilgen, D. R., & Hollenbeck, J. R. (1977). The role of satisfaction in absence behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19(1), 148-161.
- 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, 193-200.
- Jewell, L. N., & Siegall, M. (1990). *Contemporary industrial/ organizational psychology*. (2nd edition). St. Paul: West Publishing Company.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self- evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability- with job satisfaction and job performance: A meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Judge, T. A., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1994). Job and life attitudes of male executives. *Journal of Applied Psychology*, 79, 767-782.
- Judge, T. A., Parker, S., Colbert, A., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology: Organizational Psychology* (pp. 25-52). London: Sage.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction- job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, 376-407.

- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction – life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology, 78*(6), 939-948.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική- Βιομηχανική Ψυχολογία, Μέρος Ι^ο*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Kianfard, F. (1994). Evaluation of clinimetric scales: basic principles and methods. *Statistician, 4*, 475-482.
- Kinicki, A. J., McKee –Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the construct validity of the job Descriptive index: a review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 84*(1), 14-32.
- Landy, F. J., Shankster, L. J., & Kohler, S. S. (1994). Personnel selection and placement. *Annual Review of Psychology, 45*, 261–296.
- Lawler, E. E. (1994). *Motivation in work organizations*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance, 4*, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1319-1328). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior, 8 Edition*. Boston: McGraw Hill/ Irwin.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology, 60*(3), 541-572.
- Luthans, F., Youseff, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior. In D. L. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), *Positive Organizational Behavior* (pp.9-24). London: Sage.
- Macarov, D. (1982). *Worker productivity: Myths and reality*. USA: Sage Publications, Inc.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., & Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods, 4*, 84-99.

- Mathieu, J. E. (1991). Across Level Nonrecursive Model of the Antecedents of Organizational Commitment and Satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 76*, 607-18.
- Mathieu, J. E., & Farr, J. L. (1991). Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 76*, 127-133.
- McCormick, E. J., & Ilgen, D. R. (1985). *Industrial and Organizational psychology*. (8th edition). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and effective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations, 6*, 759-776.
- Mottaz, C. J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human Relations, 41*(6), 467-482.
- Mowday, R. T., Porter, W. L., & Dubin, R. (1974). Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units. *Organizational Behavior and Human Performance, 12*, 231-248.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Panter, A. T., Swygert, K. A., Dahlstrom, W. G., & Tanaka, J. S. (1997). Factor analytic approaches to personality item-level data. *Journal of Personality Assessment, 68*, 561-589.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment, 5*, 164-172.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, III: Dorsey Press.
- Quinn, R.P., & Shepard, L.G. (1974). *The 1972-1973 Quality of Employment Survey*. Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Οργανωσιακή Συμπεριφορά*. Αθήνα: Κριτική.

- Rothausen, T. J. (1994). Job satisfaction and the parent worker: The role of flexibility and rewards. *Journal of Vocational Behavior, 44*, 317–336.
- Scarpello, V., & Vandenberg, R. J. (1987). The Satisfaction With My Supervisor scale: Its utility for research and practical application. *Journal of Management, 3*, 451–470.
- Scarpello, V., & Vandenberg, R. J. (1992). Generalizing the importance of occupational and career views to job satisfaction attitudes. *Journal of Organizational Behavior, 13*(2), 125-140.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). UWES - Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual. Utrecht, The Netherlands: Department of Psychology, Utrecht University.
- Schriesheim, C., & Tsui, A. S. (1980). *Development and validation of a short satisfaction instrument for use in survey feedback interventions*. Paper presented at the Western Academy of Management meeting.
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and industry today: an introduction to industrial and organizational psychology*. (3rd edition). New York: McMillan Publishing Co, Inc.
- Sergiovanni, T. J. (1968). New evidence on teacher morale: A proposal for staff differentiation. *North Central Association Quarterly, 42*, 259-266.
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P.C. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology, 13*(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1994). Using self-report questionnaires in OB research: a comment on the use of a controversial method. *Journal of Organizational Behavior, 15*, 385–392.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

- Spector, P. E., & Wimalasiri, J. (1986). A cross-cultural comparison of Job Satisfaction dimensions in the United States and Singapore. *International review of Applied Psychology, 35*, 147-158.
- Spencer, D., & Steers, R. M. (1981). Performance as a moderator of the job satisfaction-turnover relationship. *Journal of Applied Psychology, 66*, 511-514.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior*. (3rd edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Takalkar, P., & Coover, M. D. (1994). The dimensionality of job satisfaction in India. *Applied Psychology: An International Review, 43*(3), 415-426.
- Taylor, J. C. & Bowers, D. G. (1974). *The survey of organizations: toward a machine scored, standardized questionnaire*. Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.
- Tsaousis, I., & Kerpelis, P. (2004). The Traits Personality Questionnaire 5 (TPQue5) – psychometric properties of a shortened version of a Big Five measure. *European Journal of Psychological Assessment, 20*(3), 180-191.
- 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, 53*, 191-200.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*, 129-148.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual of the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: MN: The University of Minnesota Press.
- Xiu-yun, L., Qing-guo, Z., Yu-wen, Y., Zhi-hong, W., & Yu-bo, Z. (2010). *Validity of Job Satisfaction Survey in Chinese*. Paper presented at the 17th International Conference on Management Science & Engineering (ICMSE). Melbourne, Australia, 24-26 November.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Δημογραφικά Στοιχεία

► **Φύλο:**

Άνδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

► **Οικογενειακή κατάσταση:**

Άγαμος	<input type="checkbox"/>
Παντρεμένος	<input type="checkbox"/>

► **Ηλικία:**

Κάτω από 29	<input type="checkbox"/>
30-39	<input type="checkbox"/>
40 και άνω	<input type="checkbox"/>

► **Μορφωτικό Επίπεδο**

Απόφοιτος Γυμνασίου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος ΤΕΙ – ΑΕΙ	<input type="checkbox"/>
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	<input type="checkbox"/>
Κάτοχος Διδακτορικού	<input type="checkbox"/>

► **Επάγγελμα**

Δημόσιος Υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Ιδιωτικός Υπάλληλο	<input type="checkbox"/>
Ελεύθερος Επαγγελματίας	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>
Φοιτητής/τρια	<input type="checkbox"/>

► **Επαγγελματική εμπειρία στον οργανισμό**

Λιγότερο από 2 χρόνια	<input type="checkbox"/>
3-6 χρόνια	<input type="checkbox"/>
7-15 χρόνια	<input type="checkbox"/>
Πάνω από 16 χρόνια	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ JOB SATISFACTION SURVEY Paul E. Spector Department of Psychology University of South Florida Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.							
ΠΑΡΑΚΑΛΩ, ΚΥΚΛΩΣΤΕ ΕΝΑΝ ΑΡΙΘΜΟ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
1	Νιώθω ότι πληρώνομαι ικανοποιητικά για τη δουλειά που κάνω.	1	2	3	4	5	6
2	Υπάρχει πολύ μικρή πιθανότητα προαγωγής στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
3	Ο/η προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός/η στη δουλειά του/της.	1	2	3	4	5	6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τις επιπλέον απολαβές (bonus) που παίρνω.	1	2	3	4	5	6
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
6	Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες, καθιστούν δύσκολο το να κάνουμε καλά τη δουλειά μας.	1	2	3	4	5	6
7	Συμπαθώ τους συναδέλφους μου.	1	2	3	4	5	6
8	Μερικές φορές νιώθω ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα.	1	2	3	4	5	6
9	Η επικοινωνία φαίνεται καλή μέσα σε αυτόν τον οργανισμό.	1	2	3	4	5	6
10	Οι αυξήσεις είναι πολύ μικρές και σε μακρά χρονικά διαστήματα.	1	2	3	4	5	6
11	Αυτοί που κάνουν καλά τη δουλειά τους, έχουν δίκαιες ευκαιρίες για προαγωγή.	1	2	3	4	5	6
12	Ο/η προϊστάμενός/η μου είναι άδικος/η με εμένα.	1	2	3	4	5	6
13	Οι επιπλέον απολαβές (bonus) που παίρνουμε είναι τόσο καλές όσο αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι οργανισμοί.	1	2	3	4	5	6
14	Νιώθω ότι η δουλειά που κάνω δεν εκτιμάται.	1	2	3	4	5	6
15	Οι προσπάθειές μου να κάνω μια καλή εργασία σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.	1	2	3	4	5	6
16	Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου.	1	2	3	4	5	6
17	Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
18	Οι στόχοι αυτού του οργανισμού δε μου είναι ξεκάθαροι.	1	2	3	4	5	6

	ΠΑΡΑΚΑΛΩ, ΚΥΚΛΩΣΤΕ ΕΝΑΝ ΑΡΙΘΜΟ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
19	Νιώθω ότι δε χαίρω την εκτίμηση του οργανισμού, όταν σκέφτομαι πόσο με πληρώνουν.	1	2	3	4	5	6
20	Οι εργαζόμενοι εδώ προοδεύουν με τον ίδιο ρυθμό που συμβαίνει και σε άλλους οργανισμούς.	1	2	3	4	5	6
21	Ο/η προϊστάμενός/η μου, δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για τα αισθήματα των υφισταμένων.	1	2	3	4	5	6
22	Το πακέτο παροχών που λαμβάνουμε είναι δίκαιο.	1	2	3	4	5	6
23	Υπάρχουν ελάχιστες ανταμοιβές για αυτούς που δουλεύουν εδώ.	1	2	3	4	5	6
24	Έχω υπερβολικό φόρτο εργασίας.	1	2	3	4	5	6
25	Συμπαθώ τους συνεργάτες μου.	1	2	3	4	5	6
26	Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό.	1	2	3	4	5	6
27	Έχω μια αίσθηση υπερηφάνειας κάνοντας τη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
28	Νιώθω ικανοποιημένος/η με τις ευκαιρίες που έχω για αύξηση των αποδοχών μου.	1	2	3	4	5	6
29	Δεν έχουμε κάποιες επιπλέον απολαβές (bonus) που θα έπρεπε να έχουμε.	1	2	3	4	5	6
30	Συμπαθώ τον/την προϊστάμενό/η μου.	1	2	3	4	5	6
31	Έχω υπερβολικά πολύ γραφειοκρατική δουλειά.	1	2	3	4	5	6
32	Νιώθω ότι οι προσπάθειές μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
33	Είμαι ικανοποιημένος/η με τις ευκαιρίες που έχω για προαγωγή.	1	2	3	4	5	6
34	Υπάρχουν υπερβολικά πολλές διαφωνίες και καβγάδες στη δουλειά.	1	2	3	4	5	6
35	Η δουλειά μου είναι απολαυστική.	1	2	3	4	5	6
36	Τα καθήκοντα που μου αναθέτουν, δεν επεξηγούνται πλήρως.	1	2	3	4	5	6