

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

« ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ »

Πατσιαντά Κωνσταντίνα

ΜΔΕ-ΟΠ 1426

Διπλωματική εργασία που υποβλήθηκε στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Πειραιάς

Απρίλιος 2016

« Παρουσιασμός και Αποδοτικότητα»

Δήλωση Αυθεντικότητας

Copyright © Πατσιαντά Κωνσταντίνα [2016]

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Το άτομο το οποίο εκπόνησε την Διπλωματική Εργασία φέρει ολόκληρη την ευθύνη προσδιορισμού της δίκαιης χρήσης του υλικού, η οποία ορίζεται στη βάση των εξής παραγόντων: του σκοπού και χαρακτήρα της χρήσης (εμπορικός, μη κερδοσκοπικός ή εκπαιδευτικός), της φύσης του υλικού, που χρησιμοποιεί (τμήμα του κειμένου, πίνακες, σχήματα, εικόνες ή χάρτες), του ποσοστού και της σημαντικότητας του τμήματος, που χρησιμοποιεί σε σχέση με το όλο κείμενο υπό copyright, και των πιθανών συνεπειών της χρήσης αυτής στην αγορά ή στη γενικότερη αξία του υπό copyright κειμένου.

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εγκρίθηκε ομόφωνα από την Τριμελή Εξεταστική Επιτροπή που ορίστηκε από τη ΓΣΕΣ του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίου Πειραιώς σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων-Ολική Ποιότητα με Διεθνή Προσανατολισμό.

Τα μέλη της Επιτροπής ήταν:

- **Νταλιάνης Φιλόθεος**, Επίκουρος Καθηγητής Οργανωσιακής Συμπεριφοράς και Μάνατζμεντ στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. (Επιβλέπων)
- **Γεωργακέλλος Δημήτριος**, Καθηγητής Διαχείρισης Τεχνολογίας, Ενέργειας και Περιβάλλοντος στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς.
- **Μαραβελάκης Πέτρος**, Επίκουρος Καθηγητής με αντικείμενο «Εφαρμογές Πληροφορικής και Στατιστικής στην Διοίκηση των Επιχειρήσεων» στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης των Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς δεν υποδηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Πρόλογος

Η παρούσα μελέτη με θέμα « Παρουσιασμός και Αποδοτικότητα», πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της εκπόνησης διπλωματικής εργασίας του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πειραιώς (ΠΑ.ΠΕΙ).

Στο σημείο αυτό, κρίνω απαραίτητο να εκφράσω τις ευχαριστίες μου, σε όσους βοήθησαν και συνέβαλαν στην εκπλήρωση της εργασίας μου.

Και πρώτα απ' όλα, στον επιβλέποντα καθηγητή κ. Φιλόθεο Νταλιάνη, για την αμέριστη υποστήριξη, συμπαράσταση και καθοδήγηση που μου παρείχε όλο αυτό το διάστημα.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους φίλους μου που με στήριξαν και με βοήθησαν να εκπληρώσω το στόχο μου.

Πατσιαντά Α. Κωνσταντίνα

Πειραιάς 2016

Στην μητέρα μου, τη καλύτερη μου φίλη

Που όσα είμαι ή ελπίζω να γίνω και

όσα έχω καταφέρει τα οφείλω σ' αυτήν..

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία διαπραγματεύεται το θέμα του Παρουσιασμού του εργαζομένου και ειδικότερα πώς το φαινόμενο αυτό επηρεάζει την Απόδοση του ατόμου σε σχέση με την εργασία του. Αρχικά γίνεται μια ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας των ορισμών του Παρουσιασμού και της Απόδοσης. Και πιο συγκεκριμένα διαχωρίζεται η Απόδοση σε εντός και εκτός ρόλου εργασίας, ώστε να εξετάσουμε ξεχωριστά πως αυτά τα δύο επηρεάζονται από τη συχνότητα εμφάνισης του Παρουσιασμού. Στη συνέχεια μέσω της έρευνας που έγινε σε Δημόσιους(κατά κύριο λόγο) και Ιδιωτικούς οργανισμούς μελετώνται τα συμπεράσματα που αναδεικνύουν ότι το φαινόμενο του Παρουσιασμού επιδρά –θετικά- μόνο στην απόδοση εντός ρόλου εργασίας, ενώ η συσχέτιση του με την απόδοση εκτός ρόλου είναι στατιστικά ασήμαντη. Τέλος, επισημαίνονται οι περιορισμοί και οι μελλοντικές προοπτικές της έρευνας.

Λέξεις κλειδιά: Παρουσιασμός, Απόδοση, Απόδοση εντός ρόλου εργασίας, Απόδοση εκτός ρόλου εργασίας- Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά.

Abstract

This thesis examines the issue of Presenteeism in the workplace and especially how this phenomenon affects employee performance. Initially, I review the definitions of Presenteeism and Work Performance (in-role and extra role) and examine how these two are related to Presenteeism that the results indicate that the phenomenon of Presenteeism positively affects only in the role while the association between Extra Role Performance and Presenteeism is statistically insignificant. Finally, I identified the constraints and the future research potentials.

Key Words: Presenteeism, Performance, In Role Performance, Extra Role Performance, Organizational Citizenship Behavior

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δήλωση Αυθεντικότητας.....	III
Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:	IV
Πρόλογος.....	V
Περίληψη.....	VII
Abstract.....	VIII
Εισαγωγή.....	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΜΟΣ	4
1.1 Παρουσιασμός – Οι εννέα ορισμοί.....	4
1.2 Θεωρητικά.....	5
1.3 Ορισμός Παρουσιασμού.....	5
1.4 Λόγοι που οδηγούν στον Παρουσιασμό.....	6
1.5 Τρόποι αντιμετώπισης του Παρουσιασμού.....	8
1.5.1 Διάγνωση και Μέτρηση του Παρουσιασμού.....	9
1.5.2 Επανεξέταση και Αξιολόγηση της Οργανωτικής Πολιτικής και Κουλτούρας.....	9
1.5.3 Σχεδιασμός και Εφαρμογή Προγραμμάτων Ευεξίας στο χώρο εργασίας.....	10
1.6 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ	11
2.1 Απόδοση εντός ρόλου (In role performance).....	12
2.1.1 Ορισμός.....	12
2.1.2 Ιστορική αναδρομή	12
2.1.3 Βασικές θεωρίες συμπεριφοράς.....	13
2.1.4 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	14
2.2 Απόδοση εκτός εργασιακού ρόλου (Extra role performance).....	15
2.2.1 Ορισμός.....	15
2.2.2 Διαστάσεις Συμπεριφοράς	15
2.2.3 Διαστάσεις Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (ΦΟΣ).....	17
2.2.4 Οφέλη Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (ΦΟΣ).....	17

	x
2.2.5 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	20
3.1 Διατύπωση Υποθέσεων ερευνητικού προβλήματος	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	21
4.1 Επιλογή Δείγματος	21
4.2 Κλίμακα Μέτρησης	22
4.3 Ερευνητικό Εργαλείο	22
4.4 Δημογραφικά Στοιχεία	23
4.5 Κλίμακα Μέτρησης Παρουσιασμού	25
4.6 Κλίμακα Μέτρησης Απόδοσης	26
4.7 Κλίμακα Μέτρησης Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ	28
5.1 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής	28
5.2 Παρουσιασμός	34
5.2 Αποδοτικότητα	45
5.3 Αποδοτικότητα εκτός ρόλου	56
5.4 Συσχέτιση των αποτελεσμάτων	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	67
6.1 Συμπεράσματα	67
6.2 Περιορισμοί έρευνας	67
6.3 Μελλοντική Έρευνα- Προτάσεις	68
Βιβλιογραφία	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α	73
Σελίδα 1 Ερωτηματολογίου	73
Σελίδα 2 Ερωτηματολογίου	74
Σελίδα 3 Ερωτηματολογίου	76

Σελίδα 4 Ερωτηματολογίου77

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1: Πρώτος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων 24

Πίνακας 4.2: Δεύτερος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων 24

Πίνακας 4.3: Τρίτος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων 25

Πίνακας 4.4: Ερώτηση Παρουσιασμού..... 25

Πίνακας 4.5.1: Κλίμακα Απόδοσης εντός εργασιακού ρόλου (Γενικές) 26

Πίνακας 4.5.2: Κλίμακα Απόδοσης εντός εργασιακού ρόλου (Ειδικές)..... 26

Πίνακας 4.6: Κλίμακα Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς 27

Πίνακας 5.1: Περιγραφικά Στατιστικά Παρουσιασμού 34

Πίνακας 5.1.1: Παρουσιασμός – Άντρες..... 35

Πίνακας 5.1.2: Παρουσιασμός- Γυναίκες 35

Πίνακας 5.1.3: Παρουσιασμός- Δημόσια υπηρεσία..... 37

Πίνακας 5.1.4 : Παρουσιασμός- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση..... 37

Πίνακας 5.1.5: Παρουσιασμός- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση..... 38

Πίνακας 5.1.6 : Παρουσιασμός- Ιδιωτική Επιχείρηση..... 38

Πίνακας 5.1.7 : Παρουσιασμός- Ηλικία [18-29]..... 40

Πίνακας 5.1.8 : Παρουσιασμός- Ηλικία [30-34]..... 40

Πίνακας 5.1.9 : Παρουσιασμός- Ηλικία [35-39]..... 41

Πίνακας 5.1.10 : Παρουσιασμός- Ηλικία [40-44]..... 41

Πίνακας 5.1.11 : Παρουσιασμός- Ηλικία [45-49]..... 42

Πίνακας 5.1.12 : Παρουσιασμός- Ηλικία [50-54]..... 42

Πίνακας 5.1.13: Παρουσιασμός- Ηλικία [55-59]..... 43

Πίνακας 5.1.14 : Παρουσιασμός- Ηλικία [60-65].....	43
Πίνακας 5.1.15: Συγκεντρωτικός Ηλικιών.....	44
Πίνακας 5.2 : Περιγραφικά Στατιστικά Αποδοτικότητας εντός ρόλου.....	45
Πίνακας 5.2.1- Αποδοτικότητα εντός ρόλου -Άντρες.....	46
Πίνακας 5.2.2- Αποδοτικότητα εντός ρόλου - Γυναίκες.....	46
Πίνακας 5.2.3- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Δημόσια Υπηρεσία.....	48
Πίνακας 5.2.4 – Αποδοτικότητα εντός ρόλου Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση.....	48
Πίνακας 5.2.5- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση.....	49
Πίνακας 5.2.6- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ιδιωτική Επιχείρηση.....	49
Πίνακας 5.2.7- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [18-29].....	51
Πίνακας 5.2.8- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [30-34].....	51
Πίνακας 5.2.9- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [35-39].....	52
Πίνακας 5.2.10- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [40-44].....	52
Πίνακας 5.2.11- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [45-49].....	53
Πίνακας 5.2.12- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [50-54].....	53
Πίνακας 5.2.13- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [55-59].....	54
Πίνακας 5.2.14- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [60-65].....	54
Πίνακας 5.2.15 : Συγκεντρωτικός Ηλικιών (Αποδοτικότητα εντός ρόλου).....	55
Πίνακας 5.3: Περιγραφικά Στατιστικά Αποδοτικότητας εκτός ρόλου	56
Πίνακας 5.3.1 –Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Άντρες	57
Πίνακας 5.3.2 –Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Γυναίκες	57
Πίνακας 5.3.3 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Δημόσια Υπηρεσία.....	58
Πίνακας 5.3.4 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση.....	59
Πίνακας 5.3.5 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση.....	59
Πίνακας 5.3.6 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ιδιωτική Επιχείρηση.....	60
Πίνακας 5.3.7- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [18-29]	61

Πίνακας 5.3.8- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [30-34]	61
Πίνακας 5.3.9- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [35-39]	62
Πίνακας 5.3.10- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [40-44]	62
Πίνακας 5.3.11- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία[45-49]	63
Πίνακας 5.3.12- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [50-54]	63
Πίνακας 5.3.13- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [55-59]	64
Πίνακας 5.3.14- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [60-65]	64
Πίνακας 5.3.15 : Συγκεντρωτικός Ηλικιών (Αποδοτικότητα εκτός ρόλου)	65
Πίνακας 5.4. Διάγραμμα Μήτρας Συσχετίσεων Μεταβλητών.....	66

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1- ΦΥΛΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	29
Διάγραμμα 2- ΗΛΙΚΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	29
Διάγραμμα 3- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	30
Διάγραμμα 4- ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	31
Διάγραμμα 5- ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	31
Διάγραμμα 6- ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	32
Διάγραμμα 7- ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	33
Διάγραμμα 8- Μέσος όρος Παρουσιασμού βάση Φύλου	36
Διάγραμμα 9- Μέσος όρος Παρουσιασμού βάση Τομέα Εργασίας.....	39
Διάγραμμα 10- Μέσος όρος Παρουσιασμού ανά Ηλικία.....	44
Διάγραμμα 11- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου βάση Φύλου	47
Διάγραμμα 12- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου βάση Τομέα Εργασίας	50
Διάγραμμα 13 –Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου ανά Ηλικία	55
Διάγραμμα 14- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εκτός ρόλου βάση Φύλου.....	58

Διάγραμμα 15- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εκτός ρόλου βάση Τομέα Εργασίας.....	60
Διάγραμμα 16–Μέσος όρος Αποδοτικότητας εκτός ρόλου ανά Ηλικία	65

«Οι οργανισμοί δεν αλλάζουν, οι άνθρωποι είναι αυτοί που αλλάζουν τους οργανισμούς»

Richard Beatty, keynote speaker 10th People Management Executive Seminar

Εισαγωγή

Αδιαμφισβήτητα οι σύγχρονες επιχειρήσεις και οι οργανισμοί λειτουργούν μέσα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Στόχος κάθε επιχείρησης, η επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων μέσω της παραγωγικής διαδικασίας (τεχνική και οικονομική αποτελεσματικότητα παραγωγικών συντελεστών). Βασικός παράγοντας επιτυχίας αναδεικνύεται ο ανθρώπινος παράγοντας, η απόδοση του οποίου χαρακτηρίζει την αποτελεσματικότητα κάθε οργανισμού, αποτελώντας την κινητήρια δύναμη λειτουργίας και ανάπτυξης κάθε μορφής επιχείρησης. Ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί το πολυτιμότερο κεφάλαιο μιας επιχείρησης, καθώς η βιωσιμότητα ενός οργανισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την απόδοση των στελεχών του (Μπουραντάς, Βάθης, Παπακωνσταντίνου, & Ρεκλείτης, 1999). Βέβαια, η οικονομική αστάθεια (ανεργία, αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον, υψηλό αίσθημα ανασφάλειας κοκ) που επικρατεί, επηρεάζει αρνητικά την απόδοση των εργαζομένων, με αποτέλεσμα να δημιουργείται πρόσφορο έδαφος για την εμφάνιση προβληματικών συμπεριφορών μέσα στους οργανισμούς. Η πρόληψη και η αντιμετώπιση προβλημάτων που ανακύπτουν μέσα σε ένα στρεσογόνο περιβάλλον, αποτελεί τη βέλτιστη επιλογή για τη διασφάλιση αποδοτικότητας, παραγωγικότητας και θετικών επιδόσεων. Στο πλαίσιο αυτό καλούνται να ανταποκριθούν με επιτυχία οι εργαζόμενοι σήμερα. Βέβαια για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο και οι εργαζόμενοι να μην επηρεάζονται από τις απαιτήσεις, τον ισχυρό ανταγωνισμό, τα πιεσμένα ωράρια και τη συνεχή βελτίωση, θα πρέπει να επέμβει η επιχείρηση και να εντοπίσει ποιοι εργαζόμενοι χρειάζονται υποστήριξη, ώστε να είναι σε θέση να το αντιμετωπίσει άμεσα και αποτελεσματικά. Πολύ συχνό φαινόμενο στις μέρες μας, που πρέπει να αντιμετωπίσουν οι επιχειρήσεις, είναι το φαινόμενο του «Παρουσιασμού», το οποίο οι υπεύθυνοι ανθρωπίνων πόρων αναφέρουν ότι επηρεάζει τη συμπεριφορά ορισμένων εργαζομένων έτσι ώστε να παρουσιάζουν ευερεθιστότητα, εσωστρέφεια, κόπωση, συχνές συγκρούσεις με συναδέλφους, αρνητικές σκέψεις, δυσκολίες στη μνήμη, τη συγκέντρωση και τη λήψη αποφάσεων, αύξηση ανθυγιεινών συμπεριφορών, μη τήρηση ωραρίων κτλ (Γεωργάκας, 2014).

Ως εκ τούτου, η παρούσα μελέτη επιχειρεί να εξετάσει κατά πόσο το φαινόμενο επηρεάζει τη συμπεριφορά των εργαζομένων σε Ελληνικούς δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς και να εξιχνιάσει τη σχέση του με την αποδοτικότητα του εργαζομένου και κατ' επέκταση και με την βιωσιμότητα της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΜΟΣ

Το πρώτο κεφάλαιο της ερευνητικής μελέτης πραγματεύεται την έννοια του Παρουσιασμού. Θα αναφερθούμε στις αιτίες εμφάνισης του, στους τρόπους αντιμετώπισης και στο θεωρητικό μοντέλο που αναπτύχθηκε από τον Johns (2010) και το οποίο συνέβαλε στην εξήγηση του φαινομένου και στους τρόπους εξάλειψής του.

Ειδικότερα ο Παρουσιασμός αποτελεί ένα σημαντικό θέμα τόσο για τον κόσμο των επιχειρήσεων, όσο και για τους εργαζόμενους και τους εργοδότες.

1.1 Παρουσιασμός – Οι εννέα ορισμοί

Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στην βιβλιογραφία και σύμφωνα με τον Johns (Johns, 2010) έχουν δοθεί εννέα διαφορετικοί ορισμοί για το φαινόμενο του Παρουσιασμού. Να αναφέρουμε ότι οι εννέα αυτοί ορισμοί αφορούν σαφώς στην ύπαρξη της φυσικής παρουσίας του εργαζομένου στο χώρο εργασίας. Αν και μεταξύ τους οι ορισμοί διαφέρουν, άλλοι λιγότερο και άλλοι περισσότερο, συχνά δημιουργούν μια σύγχυση.

Ας παραθέσουμε όμως τους εν λόγω ορισμούς¹, σύμφωνα με τους οποίους παρατηρείται οι εργαζόμενοι:

1. Να παρακολουθούν την εργασία, σε αντίθεση με την απουσία (Smith, 1970).
2. Να παρουσιάζουν εξαιρετική συμμετοχή στην εργασία (Canfield & Soash 1995; Stolz, 1993).
3. Να εργάζονται επιπλέον ώρες, ακόμη κι αν δεν μπορούν να εργαστούν θα πρέπει να το αντιμετωπίσουν (Simpson 1998; Worall et al., 2000).
4. Να είναι απρόθυμοι να εργάζονται με μειωμένο και όχι με πλήρες ωράριο (Sheridan 2004).
5. Να είναι φιλάσθενοι, αλλά να επιδεικνύουν ότι δεν είναι ασθενείς για να απουσιάσουν (Kivimaki et al., 2005).
6. Να πηγαίνουν στη δουλειά, παρά το γεγονός ότι νιώθουν άρρωστοι (Aronson et al., 2000; Dew et al., 2005).

¹ Presenteeism in the Workplace: A review and research agenda, Johns, 2010

7. Να πηγαίνουν στη δουλειά, παρά το γεγονός ότι νιώθουν άρρωστοι ή αντιμετωπίζουν κάποια θέματα που σε φυσιολογικά πλαίσια θα προκαλούσαν τον Απουσιασμό², όπως για παράδειγμα προβλήματα που αφορούν στη φροντίδα των παιδιών (Evans 2004; Johansson & Lundberg, 2004).
8. Να επιδεικνύουν μειωμένη παραγωγικότητα, εξαιτίας των προβλημάτων υγείας (Turpin et al.,2004).
9. Να παρουσιάζουν μειωμένη παραγωγικότητα , εξαιτίας προβλημάτων υγείας ή γεγονότων που αποσπούν την προσοχή και εμποδίζουν την απόδοση του εργαζομένου(π.χ. πολιτική γραφείου) (Hummer, Sherman & Quinn,2002; Whitehouse,2005).

1.2 Θεωρητικά

Σύμφωνα με το *Oxford English Dictionary Online*, ο όρος Παρουσιασμός (“presenteeism”) χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον Αμερικάνο συγγραφέα Mark Twain το 1892, στο χιουμοριστικό του βιβλίο « *The American Claimant* ». Ακολούθως, η έννοια εμφανίστηκε περιστασιακά και σε διάφορα περιοδικά που αφορούν τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των *Everybody Business* (1931) , *National Liquor Review* (1943) και *Contemporary Unionism* (1948) (Johns, 2010).

Πιο συγκεκριμένα, Παρουσιασμός «σημαίνει η φυσική παρουσία του εργαζομένου στην εργασία, παρά το γεγονός ότι μπορεί να είναι άρρωστος ή τραυματίας» (Johns, 2010).

1.3 Ορισμός Παρουσιασμού

Ο Παρουσιασμός αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα για τον σημερινό επιχειρηματικό κόσμο, τόσο για τον εργοδότη, όσο και για τον εργαζόμενο. Ο όρος ανήκει στον Cooper, ο οποίος ήταν καθηγητής οργανωτικής ψυχολογίας και υγείας στο πανεπιστήμιο του Manchester στο Ηνωμένο Βασίλειο και επινόησε τον όρο

² Απουσιασμός: ορίζεται, όταν οι εργαζόμενοι δεν εμφανίζονται στον χώρο εργασίας τους, για την εκτέλεση των καθιερωμένων καθηκόντων τους (Johns, 2010)

«Παρουσιασμός» , ο οποίος χρησιμοποιείται με σκοπό να περιγράψει το συναίσθημα της καταπόνησης και της ανασφάλειας στον τομέα εργασίας. Επισημαίνει επίσης ότι το φαινόμενο αναφέρεται στους εργαζόμενους που πηγαίνουν στην δουλειά τους άρρωστοι ή τραυματισμένοι με αποτέλεσμα να μειώνεται η παραγωγικότητα τους η οποία έχει αντίκτυπο στην επιχείρηση (Saarvala, 2006).

1.4 Λόγοι που οδηγούν στον Παρουσιασμό

Υπάρχουν διάφοροι λόγοι που μπορεί να συντελέσουν στην έξαρση του φαινομένου του Παρουσιασμού και εξαιτίας αυτού, οι εταιρείες ψάχνουν τρόπους να αντιμετωπίσουν το φαινόμενο. Έτσι αναζητούν βελτιωμένα προγράμματα ευεξίας, μεθόδους να βελτιώσουν τις σχέσεις προϊσταμένων/ εργοδοτών και υφισταμένων/ εργαζομένων, ώστε να καταπολεμήσουν το πρόβλημα προτού επιβαρύνει το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Τα αίτια εμφάνισης του φαινομένου μπορούν να αναζητηθούν είτε στο εξωτερικό , είτε στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης , είτε και στα δύο. Ο Saarvala (2006) αναφέρεται στους λόγους εμφάνισης του Παρουσιασμού , οι οποίοι επιγραμματικά συνοψίζονται στα παρακάτω :

1. Αλλεργία/ες
2. Αρθρίτιδα/ες
3. Ασθμα
4. Οποιαδήποτε μορφή καρκίνου
5. Θλίψη – Μελαγχολία
6. Διαβήτης
7. Καρδιακή Ασθένεια
8. Υπέρταση
9. Ημικρανίες – Πονοκέφαλοι
10. Λοιμώξεις Αναπνευστικού

Άλλοι εξίσου σημαντικοί λόγοι (Saarvala, 2006) που συμβάλουν στο φαινόμενο είναι:

1. Υπερκόπωση
2. Κατάθλιψη
3. Χρόνιες διαταραχές πόνου όπως πόνος στην πλάτη ή την μέση
4. Εξάντληση

Πιο αναλυτικά:

1. Τα συμπτώματα υπερκόπωσης είναι η απαισιοδοξία και η αυξημένη δυσαρέσκεια, η απουσία από την εργασία, η ανεπάρκεια στη δουλειά και γενικώς η έλλειψη ελέγχου της εργασίας. Με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να χάνουν την εμπιστοσύνη στις ικανότητες τους, κάτι που μπορεί να οφείλεται στο ότι δεν διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση, συναδελφική υποστήριξη, στο ότι οι προσπάθειες τους δεν αναγνωρίζονται και στο γεγονός ότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στη δουλειά τους. Άλλες αιτίες που μπορεί να προκαλέσουν έλλειψη ικανοποίησης και εμπιστοσύνης περιλαμβάνουν τη διακοπή της εργασίας, συνεδριάσεις, τηλεφωνήματα, συνεργάτες που αποσπούν την προσοχή του εργαζομένου μιλώντας, βλάβες εξοπλισμού, περιβαλλοντικοί παράγοντες και γραφειοκρατία. Όλοι αυτοί οι λόγοι θα συντελέσουν στη χαμηλότερη παραγωγικότητα και στην έλλειψη πρωτοβουλιών (Saarvala, 2006).
2. Σύμφωνα με μια έρευνα του Πανεπιστημίου του Yale το 2001, η χρόνια κατάθλιψη είχε ως αποτέλεσμα την μειωμένη παραγωγικότητα των εργαζομένων. Ερευνητές των Πανεπιστημίων Harvard και Cornell εκτιμούν ότι ο Παρουσιασμός είναι επτά (7) με δέκα (10) φορές μεγαλύτερος σε συχνότητα απ' ότι ο Απουσιασμός. Εάν αυτό μεταφραστεί σε αριθμούς σύμφωνα με το Harvard, τότε εκτιμάται ότι το κόστος που δαπανάται από τις εταιρείες για τον Παρουσιασμό ανέρχεται από 150 έως 250 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως (Saarvala, 2006).

3. Η εξάντληση και οι χρόνιοι πόνοι, όπως αυτοί της μέσης και της πλάτης δεν θα επιτρέψουν στον εργαζόμενο να αποδώσει στο μέγιστο. Οι δύο αυτές κατηγορίες επηρεάζουν τον εργαζόμενο και σωματικά και ψυχικά με αποτέλεσμα την έλλειψη συγκέντρωσης και έτσι ο εργαζόμενος να είναι επιρρεπής σε λάθη(Saarvala, 2006).

Όλα αυτά τα συναισθήματα διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην αύξηση του άγχους του εργαζομένου με αποτέλεσμα να είναι ευερέθιστος, μη αποδοτικός και ως εκ τούτου να μην έχει σωστή κρίση την ώρα εργασίας. Η διαχείριση του εργασιακού άγχους βοηθάει τον εργαζόμενο να μειώσει το στρες και με αυτό τον τρόπο να αυξήσει την απόδοση, την παραγωγικότητα του και τη λήψη αποφάσεων (Saarvala, 2006).

1.5 Τρόποι αντιμετώπισης του Παρουσιασμού

Ο Παρουσιασμός είναι ένα θέμα με το οποίο έρχονται αντιμέτωποι ολοένα και περισσότεροι εργοδότες καθώς σχετίζεται με την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα του εργαζόμενου(Saarvala, 2006).

Ο Παρουσιασμός είναι ένα πρόβλημα το οποίο δεν είναι πάντα προφανές κατά πόσο επηρεάζει την απόδοση του εργαζόμενου, καθώς δεν υπάρχει τρόπος να ελεγχθεί. Η παρουσία των εργαζομένων με κάποιας μορφής αδιαθεσία δεν επηρεάζει μόνο το ποσοστό παραγωγής, δηλαδή την ποσότητα εργασίας αλλά και την ποιότητα εργασίας (Saarvala, 2006).

Το βασικό ερώτημα είναι πώς μπορεί το φαινόμενο αυτό να αντιμετωπιστεί με βάση την ποικιλία των αιτιών και των επιπτώσεων που προκαλεί καθώς ένα ενιαίο σχέδιο δεν θα ήταν εφικτό να υλοποιηθεί. Οι εργοδότες πρέπει να εξετάσουν σοβαρά όλους τους πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης του προβλήματος αυτού (Saarvala, 2006).

1.5.1 Διάγνωση και Μέτρηση του Παρουσιασμού

Το πιο σημαντικό είναι να αναγνωρισθεί και να αναλυθεί το πρόβλημα. Μια κοινή μελέτη από την εταιρεία Benfield Group και American College of Occupational and Environmental Medicine έδειξε ότι μόνο το 14% των εταιρειών ασχολείται με την αντιμετώπιση του Παρουσιασμού. Είναι πολύ σημαντικό οι εργοδότες να γνωρίζουν πώς μπορεί να μετρηθεί το φαινόμενο αυτό αποτελεσματικά εντός του προσωπικού (Saarvala, 2006).

Υπάρχουν αρκετά εργαλεία μέτρησης της απώλειας του παραγωγικού χρόνου. Τα πιο συνηθισμένα είναι : του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (World Health Organization - WHO), Ερωτηματολόγιο της Υγείας και Απόδοσης Εργασίας (Health and Work Performance Questionnaire - HPQ) και Ερωτηματολόγιο Εργασιακών Περιορισμών (Work Limitations Questionnaire - WLQ). Το HPQ αφορά και τον Παρουσιασμό και τον Απουσιασμό και στην ουσία ζητά από τους ερωτηθέντες να αξιολογήσουν την συνολική εργασιακή εμπειρία των τεσσάρων τελευταίων εβδομάδων. Θεωρείται πιο κατάλληλο για πιο μικρές επιχειρήσεις. Το WLQ αποτελείται από 25 ερωτήσεις και μελετά πώς μια αδιαθεσία επηρεάζει την ικανότητα του εργαζόμενου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της δουλειάς (Saarvala, 2006).

1.5.2 Επανεξέταση και Αξιολόγηση της Οργανωτικής Πολιτικής και Κουλτούρας

Η πολιτική που εφαρμόζει κάθε εταιρεία είναι άλλος ένας παράγοντας που επηρεάζει τον Παρουσιασμό. Για παράδειγμα, εάν μια εταιρεία έχει μια συγκεκριμένη πολιτική διαχείρισης απουσιών, αυτό μπορεί να ωθήσει τους εργαζόμενους με κάποια ιατρική πάθηση να πάνε στην δουλειά προκειμένου να αποφύγουν τα πειθαρχικά μέτρα που μπορεί να τους επιβληθούν. Πρέπει λοιπόν να υπάρχουν εναλλακτικές επιλογές οι οποίες να αποτρέπουν τον Παρουσιασμό όπως για παράδειγμα στην περίπτωση που ο εργαζόμενος πρέπει να μείνει σπίτι αλλά οι προθεσμίες πρέπει να τηρηθούν, να μπορεί μέσω εφαρμογών τηλεπικοινωνίας να ολοκληρώσει το έργο που έχει αναλάβει (Saarvala, 2006).

1.5.3 Σχεδιασμός και Εφαρμογή Προγραμμάτων Ευεξίας στο χώρο εργασίας

Σχεδόν όλοι οι εργοδότες πλέον γνωρίζουν ότι από τα οφέλη των προγραμμάτων ευεξίας δεν επωφελούνται μόνο οι εργαζόμενοι αλλά και η ίδια η εταιρεία. Αρκετοί εργοδότες πλέον παρέχουν στο προσωπικό τους σεμινάρια για διάφορα θέματα υγείας όπως η σωματική άσκηση, η υγιεινή διατροφή, η διαχείριση του βάρους, η διακοπή του καπνίσματος και η διαχείριση του άγχους. Αυτά τα προγράμματα αποτελούν ένα αποδοτικό και οικονομικό τρόπο πρόληψης και αντιμετώπισης του Παρουσιασμού.

Ο Παρουσιασμός ελκύει όλο και περισσότερο όχι μόνο τους εργοδότες αλλά και τους ερευνητές, καθώς με μικρές προσπάθειες και χρησιμοποιώντας σωστά όλους τους διαθέσιμους πόρους σωστά είναι εφικτό να ελεγχθεί και να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο.

1.6 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Το φαινόμενο του Παρουσιασμού, είναι μια έννοια που κερδίζει το ενδιαφέρον των μελετητών όλο και περισσότερο. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, ο όρος («presenteeism») χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον Αμερικανό συγγραφέα Mark Twain (1892) στο χιουμοριστικό του βιβλίο «The American Claimant» (Johns, 2010), ενώ αργότερα εμφανίστηκε και σε διάφορα περιοδικά που αφορούσαν τις επιχειρήσεις. Στη δεκαετία του 1970, υποδήλωνε την εξαιρετική συμμετοχή του εργαζομένου στον χώρο εργασίας (Johns, 2010). Ο Johns (Johns, 2010), θεώρησε ότι ο Παρουσιασμός σημαίνει τη φυσική παρουσία του εργαζομένου στη δουλειά του, παρά το γεγονός ότι μπορεί να είναι άρρωστος. Ο Johns, παρουσίασε και ένα μοντέλο, με το οποίο πρότεινε κάποιους τρόπους αντιμετώπισης του φαινομένου του Παρουσιασμού, το οποίο τόνισε ότι δεν έχει άμεση εφαρμογή αλλά μπορεί να ροσφέρει μια μακροπρόθεσμη προοπτική.

Παράλληλα με τον Johns, αναπτύχθηκε και μια κλίμακα Παρουσιασμού από το Stanford, η οποία στόχευε να μετρήσει την ικανότητα των εργαζομένων να συγκεντρωθούν και να αποδώσουν στην εργασία τους, παρά τα προβλήματα υγείας (Koopman, 2002). Η κλίμακα (χρησιμοποιήθηκε σε έρευνα στη California) , η οποία έχει

εξαιρετικές ψυχομετρικές ικανότητες, μπορεί να βοηθήσει τυχόν μελλοντικές έρευνες που θα αφορούν την παραγωγικότητα και την υγεία των εργαζομένων (Koopman, 2002).

Αν και οι λόγοι εμφάνισης του φαινομένου είναι αρκετοί υπάρχουν διάφορες εταιρείες που αναζητούν βελτιωμένα προγράμματα και τρόπους καταπολέμησης του φαινομένου, καθώς σύμφωνα με τον Lowe (2002) πλήττει την παραγωγική διαδικασία , με αποτέλεσμα να επιφέρει μείωση της παραγωγικότητας (Saarvala, 2006).

Συνοψίζοντας, μπορούμε να πούμε ότι οι λόγοι που οδηγούν στην εμφάνιση του φαινομένου, μπορούν να αυξάνουν σημαντικά το συνολικό κόστος παραγωγής (Saarvala, 2006). Κάτι που οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψιν και να δημιουργήσουν προγράμματα πρόληψης απουσιών, τα οποία θα συμβάλλουν στην εξάλειψη του φαινομένου (Saarvala, 2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο της διπλωματικής μελέτης θα αναφερθούμε στην απόδοση που έχει ο εργαζόμενος εντός και εκτός ρόλου εργασίας. Η απόδοση εντός ρόλου εργασίας (in role performance) αφορά τις ενέργειες του εργαζομένου, που βασίζονται στο ρόλο που έχει το άτομο στον οργανισμό. Ενώ, η απόδοση εκτός ρόλου εργασίας (extra role performance) αφορά τις ενέργειες που δεν αποτελούν μέρος της δουλειάς του ατόμου και συνεπώς δεν έχουν αντίκτυπο στο μισθολογικό κλιμάκιο του οργανισμού (Yanhan, 2013).

Είναι σημαντικό να καταλάβουμε ότι οι οργανισμοί αποτελούνται από ενώσεις ατόμων, που προέρχονται από ένα συγκεκριμένο περιβάλλον και αποτελούν τα μέσα για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης / οργανισμού (Χυτήρης, 2001). Έτσι, για να κατανοήσουμε την συμπεριφορά των επιχειρήσεων , θα πρέπει πρώτα να κατανοήσουμε τα άτομα τα οποία επηρεάζουν και διαμορφώνουν την λειτουργία του οργανισμού.

2.1 Απόδοση εντός ρόλου (In role performance)

2.1.1 Ορισμός

Ο όρος απόδοση εντός συμπεριφοράς ή απόδοση εντός ρόλου, προτάθηκε αρχικά από τους Katz & Kahn, οι οποίοι υποστήριξαν ότι ήταν είναι ένα είδος συμπεριφοράς, το οποίο οριζόταν σαν μέρος της δουλειάς των εργαζομένων και το οποίο αντανάκλούσε στο βασικό σύστημα αμοιβών τους (Yanhan, 2013). Παράλληλα ο Katz μελέτησε και προσδιόρισε τρεις τύπους συμπεριφοράς που επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού. (Yanhan, 2013). Οι τρεις αυτοί τύποι είναι:

- 1 Έλεγχος εισόδου-ταυτότητα, που να υποδεικνύει ότι το άτομο εργάζεται στην επιχείρηση.
- 2 Αλληλένδετος τρόπος ολοκλήρωσης των καθηκόντων των εργαζομένων.
- 3 Ικανότητα του εργαζομένου να πράττει πέρα από τις καθορισμένες πολιτικές που του επιβάλλει το πόστο εργασίας του.

Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι ο τρίτος τύπος εισάγει και την έννοια την απόδοσης εκτός ρόλου. Κάτι το οποίο πρότεινε ο Katz το 1964 (Katz, 1964).

2.1.2 Ιστορική αναδρομή

Η θεωρία του ρόλου, η οποία δέχεται βασική επιρροή από την θεωρία της κοινωνικής ψυχολογίας, θέτει τα θεωρητικά θεμέλια για την εξήγηση της ατομικής συμπεριφοράς. Η κεντρική ιδέα της θεωρίας του ρόλου, είναι ο ίδιος ο ρόλος (Yanhan, 2013). Η έννοια του ρόλου προέρχεται από το θέατρο, που αρχικά αναφερόταν στο σενάριο και βάση του οποίου θα έπρεπε να συμπεριφέρονται οι ηθοποιοί. Αποτελούσε δηλαδή τις οδηγίες.

Αυτό βοήθησε την κοινωνική ψυχολογία να παρατηρήσει ότι η έννοια του ρόλου, μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να καταλάβουν την κοινωνική συμπεριφορά και την ατομική προσωπικότητα (Yanhan, 2013).

Πιστεύουν, ότι η στάση των ανθρώπων απέναντι στις κοινωνικές σχέσεις προσδιορίζει και την κοινωνική τους συμπεριφορά, κάτι το οποίο είναι ανάλογο και το συσχετίζουν με τον ρόλο που υποδύονται οι ηθοποιοί βάση του σεναρίου (Yanhan, 2013).

Ο πρώτος που εισήγαγε για την έννοια του ρόλου στην κοινωνική ψυχολογία, ήταν ο George Herbert Mead (Yanhan, 2013), αν και δεν παρουσίασε έναν συγκεκριμένο ορισμό. Το χρησιμοποίησε κυρίως ως μεταφορά για να εξηγήσει το φαινόμενο βάσει του οποίου διαφορετικά άτομα επιδεικνύουν παρόμοια συμπεριφορά σε ίδιες καταστάσεις (Yanhan, 2013).

Στη συνέχεια στην έννοια του ρόλου αναφέρθηκε ο Linton (Yanhan, 2013), ο οποίος υποστήριξε ότι οι ατομικές υποχρεώσεις και τα δικαιώματα εκπληρώνονται σύμφωνα με τη θέση που κατέχει το άτομο στην κοινωνία.

Οι Kelly και Thibaut έθεσαν τον ρόλο ως σύστημα, ενώ οι Friedman και λοιποί, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι ο κοινωνικός ρόλος είναι ένα σύνολο από κανόνες, που προσδιορίζει την συμπεριφορά των ανθρώπων. Σύμφωνα με μια Σοβιετική κοινωνική ψυχολόγο ο ρόλος που κατέχει το άτομο είναι μια κοινωνική λειτουργία που καθορίζει τη θέση του στην κοινωνία (Yanhan, 2013).

Ενώ τέλος οι Williams και Anderson, όρισαν την συμπεριφορά εντός ρόλου εργασίας ως όλες εκείνες οι ενέργειες που είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση μιας αξιόπιστης εργασίας, χρησιμοποιώντας και τέσσερις κατηγορίες (μισθός, ποιοτική αξιολόγηση, ποιοτικά πρότυπα και καταγραφή δεδομένων) μέσω των οποίων αξιολογείται η απόδοση των εργαζομένων (William & Anderson, 1991).

2.1.3 Βασικές θεωρίες συμπεριφοράς

Όπως γνωρίζουμε οι οργανισμοί αποτελούνται από ομάδες ατόμων, οι οποίες αποβλέπουν στην επίτευξη στόχων και σκοπών της επιχείρησης (Χυτήρης, 2001). Γι' αυτό το λόγο έχουν καταβληθεί πολλές προσπάθειες για να εξηγηθεί λεπτομερώς η εξατομικευμένη ανθρώπινη συμπεριφορά. Αν και έχουν αναπτυχθεί πολλές θεωρίες, λίγες έχουν ξεχωρίσει εξαιτίας της μοναδικότητας της συνεισφοράς τους στην κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς (Χυτήρης, 2001).

Αναφορικά, οι πιο σημαντικές θεωρίες είναι (Χυτήρης, 2001):

1. Η Φροϋδική προσέγγιση της ανθρώπινης συμπεριφοράς
2. Η θεωρία της ομοιοστατικής

3. Η θεωρία του Sheldon (σωματικής διάπλασης)
4. Η θεωρία των επιτυχιών και αποτυχιών
5. Η θεωρία της ατομικής πρωτοβουλίας
6. Η θεωρία της προσωπικής παραγωγικότητας

Ίσως η πιο ουσιαστική προσέγγιση της συμπεριφοράς, είναι αυτή της προσωπικής παραγωγικότητας, καθώς μελέτα τη συμπεριφορά του ατόμου στον χώρο εργασίας. Μια θεωρία που αναπτύχθηκε από τον R. Sutermeister, και ο οποίος προσπάθησε να εξετάσει την παραγωγικότητα του ατόμου και όχι να περιγράψει όλους τους τύπους ανθρώπινης συμπεριφοράς (Suterrmeister, 1986). Σύμφωνα με την θεωρία, η παραγωγικότητα είναι η απόδοση ανά εργατοώρα, λαμβάνοντας υπόψιν και την ποιότητα. Σύμφωνα με τον Sutermeister (1986), πέρα από την προσπάθεια του να μελετήσει την ανθρώπινη συμπεριφορά, υποστήριξε ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που συντελούν στη δραστηριότητα και συμπεριφορά του ατόμου. Για την ακρίβεια προσδιόρισε 32 παράγοντες, με σπουδαιότερο τον χρόνο, καθώς επηρεάζει τις ατομικές ανάγκες και την τυπική οργάνωση, και συνδυάζοντας όλους τους παράγοντες προσπάθησε να εξηγήσει το «γιατί» της συμπεριφοράς (Χυτήρης, 2001).

2.1.4 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Το άτομο αποτελεί μέλος του οργανισμού και έτσι η συμπεριφορά του διαφοροποιείται ανάλογα με τη θέση που κατέχει. Και αυτές είναι οι πρώτες βάσεις που ξεκινάει η έννοια της συμπεριφοράς εντός ρόλου. Όπως υποστήριξαν αρχικά οι Katz και Kahn, αποτελεί μέρος της δουλειάς των εργαζομένων (Katz & Kahn, 1951). Ενώ αρκετοί ήταν αυτοί που σύμφωνα με την βιβλιογραφία προσπάθησαν να διευκρινίσουν τον όρο και τη λειτουργία της, όπως οι Herbert Mead, Linton, Kelly και Thibaut, Friedman κ.ο.κ.

Βάσει της βιβλιογραφικής αναφοράς που υπάρχει σχετικά με την απόδοση εντός εργασιακού ρόλου, συμπεραίνουμε ότι η συμπεριφορά (απαιτούμενη ή προβλεπόμενη) αποτελεί σημαντικό πεδίο μελέτης και είναι απαραίτητο να μελετηθεί, γιατί αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την σωστή εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων (Yanhan, 2013).

2.2 Απόδοση εκτός εργασιακού ρόλου (Extra role performance)

2.2.1 Ορισμός

Ο Katz το 1964 (Katz, 1964), πρότεινε η απόδοση εκτός ρόλου να αποτελέσει κατηγορία της Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (Organizational Citizenship Behavior ή OCB).

Έτσι, η απόδοση εκτός ρόλου ορίζεται ως μια σειρά από πράξεις που δεν αποτελούν μέρος της εργασίας του ατόμου και δεν έχουν κάποιο αντίκτυπο στο μισθολογικό του κλιμάκιο (Katz, 1964).

Είναι ενέργειες που δεν απαιτεί ο ρόλος των εργαζομένων, αλλά τα ίδια τα μέλη ανακαλύπτουν για την βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του οργανισμού (Yanhan, 2013).

2.2.2. Διαστάσεις Συμπεριφοράς

Σύμφωνα με τους Podsakoff κ.α. (2000) εντοπίζονται σχεδόν 30 διαφορετικές εκφάνσεις συμπεριφοράς στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες επτά (7) κοινές διαστάσεις (Podsakoff, 2000):

1. Βοηθητική συμπεριφορά
2. Ευγενής άμιλλα
3. Οργανωτική αφοσίωση
4. Οργανωτική συμμόρφωση
5. Ατομική πρωτοβουλία
6. Αρετή
7. Αυτό-εξέλιξη

Να αναφέρουμε ότι οι διαστάσεις (διακριτές πτυχές της ΦΟΣ) σύμφωνα με τον Organ (1988) ήταν πέντε(5) - πριν τελικά ταξινομηθούν σε επτά(7) (Khurana, Singh, & Khandelwal, 2014) -και αναφορικά ήταν ο αλτρουισμός, η αρετή, η ευσυνειδησία, ο σεβασμός και η ευγενής άμιλλα.

Αλτρουισμούς

Σύμφωνα με τους Smith, Organ, and Near (1983) (May-Chiun Lo ;T. Ramayah, 2009) , ως αλτρουισμός ορίζεται η εθελοντική συμπεριφορά του εργαζόμενου να προσφέρει βοήθεια σε έναν συνάδελφο του με σκοπό να ολοκληρώσει το έργο του. Ενώ οι Podsakoff και οι συνεργάτες του (2000) απέδειξαν ότι ο αλτρουισμός σχετίζεται με την αξιολόγηση των επιδόσεων

Αρετή

Η διάσταση αυτή προέρχεται από τα ευρήματα του Graham (1991) η οποία ανέφερε ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν την ευθύνη να είναι καλοί πολίτες της οργάνωσης. Άλλοι ερευνητές (Walz και Niehoff, 1996) έχουν διαπιστώσει ότι την πολιτική αρετή την ενισχύει η απόδοση των εργαζομένων και συμβάλλει στη μείωση των παραπόνων των πελατών (May-Chiun Lo ;T. Ramayah, 2009).

Ευσυνειδησία

Η ευσυνειδησία χρησιμοποιείται για να δείξει ότι ένα συγκεκριμένο άτομο είναι οργανωμένο, υπεύθυνο και εργάζεται σκληρά. Ενώ ο Organ (1988) ορίζει ως αφοσίωση στην εργασία, η οποία υπερβαίνει τις τυπικές απαιτήσεις (May-Chiun Lo ;T. Ramayah, 2009).

Σεβασμός – ευγένεια

Η ευγένεια περιλαμβάνει συμπεριφορές, οι οποίες επικεντρώνονται στην πρόληψη των προβλημάτων.

Με άλλα λόγια, η ευγένεια σημαίνει ότι ένα μέλος ενθαρρύνει κάποιον εργαζόμενο.

Ερευνητικές προσπάθειες έχουν διαπιστώσει ότι οι εργαζόμενοι που εμφανίζουν ευγένεια θα μειώσουν το χρόνο που δαπανάται σε δραστηριότητες διαχείρισης συγκρούσεων (Podsakoff , 2000) (May-Chiun Lo ;T. Ramayah, 2009).

Ευγενή άμιλλα

Η διάσταση αυτή αναφέρεται στην ικανότητα των εργαζομένων να ανέχονται τις ενοχλήσεις που αποτελούν μέρος κάθε οργάνωσης (May-Chiun Lo ;T. Ramayah, 2009).

2.2.3 Διαστάσεις Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (ΦΟΣ)

Η Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά έχει δύο διαστάσεις. Πιο συγκεκριμένα οι διαστάσεις αυτές είναι (Yanhan, 2013):

1. Προσανατολισμός στην οργάνωση (OCBO)

Για την κατηγορία αυτή, η εστίαση είναι στην οργάνωση. Για παράδειγμα, «τήρηση άτυπων κανόνων που αποσκοπούν στην διεκπεραίωση της εργασίας». Είναι η συμμόρφωση των εργαζομένων σύμφωνα με την κουλτούρα της επιχείρησης και η πειθαρχία σε πολιτικές για την επίτευξη ενός κοινού στόχου.

2. Προσανατολισμός στον άνθρωπο (OCBI)

Για αυτή την κατηγορία, η εστίαση είναι στον πολίτη. Σκοπός εδώ είναι να ωφελήσει τους εργαζόμενους, δηλαδή το άτομο , με έμμεσο σκοπό την συνεισφορά του στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού (αλτρουισμός) (Yanhan, 2013).

2.2.4 Οφέλη Φιλότιμης Οργανωσιακής Συμπεριφοράς (ΦΟΣ)

Εξαιτίας της ανταγωνιστικότητας και των υψηλών απαιτήσεων στον εργασιακό τομέα, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αναπτύξουν συμπεριφορά εκτός από αυτή που επιβάλλει η κάθε θέση εργασίας. Σε αυτό το σημείο σημαντικό είναι να αναφερθούμε σε κάποια βασικά οφέλη που απορρέουν από την Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά των εργαζομένων. Τα σημαντικότερα οφέλη (Khurana, Singh, & Khandelwal, 2014), είναι :

- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της οργανωτικής απόδοσης
- Βοήθεια στο συντονισμό των δραστηριοτήτων εντός και εκτός ομάδων εργασίας

- Ικανότητα να προσλαμβάνουν και να διατηρούν τον εργαζόμενο αποτελεσματικό
- Εξασφάλιση της βιωσιμότητας του οργανισμού
- Μείωση της ανάγκης να διαθέσουν τους λιγιστούς πόρους για τις λειτουργίες που διατηρούν μόνο το status quo (Khurana, Singh, & Khandelwal, 2014)

2.2.5 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Η Φιλότημη Οργανωσιακή Συμπεριφορά, εμφανίστηκε σαν έννοια στην βιβλιογραφία το 1983 από τους Bateman και Organ (Bateman T.S; Organ D.W, 1983). Όμως κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες, οι μελετητές έχουν δείξει αυξημένο ενδιαφέρον για την έννοια, τους παράγοντες που την αποτελούν και τα αποτελέσματα αυτής.

Η πρακτική σημασία της Οργανωσιακής συμπεριφοράς του ατόμου είναι ότι μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της λειτουργίας του οργανισμού. Με τα χρόνια το θέμα της ΦΟΣ έχει αποτελέσει ένα σημαντικό μέρος της επιστημονικής έρευνας. Κι αυτό γιατί η ατομική συμπεριφορά προωθεί τους στόχους του οργανισμού. Έχει μελετηθεί επίσης από μια μεγάλη γκάμα τομέων και κλάδων, όπως από την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, από το μάρκετινγκ, τα οικονομικά κλπ., Αυτό το ενδιαφέρον πηγάζει από το γεγονός ότι βοηθά στη βελτίωση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας οδηγώντας έτσι σε μακροπρόθεσμη επιτυχία της οργάνωσης (Yanhan, 2013).

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία η ΦΟΣ έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε μελέτες και όπως έχει βρεθεί επηρεάζει τη συνολική οργανωτική αποτελεσματικότητα (Walz & Niehoff, 1996).

Η ΦΟΣ ορίζεται ως η συμπεριφορά εκτός ρόλου, που είναι η πράξη εκτέλεσης της εργασίας πέρα από την αναφερόμενη απαίτηση της δουλειάς. Οι εργαζόμενοι διενεργούν χωρίς να περιμένουν ανταμοιβή και αναγνώριση (Organ, 1988). Ο παραπάνω ορισμός είναι ένας από τους πιο συχνά χρησιμοποιούμενους στη βιβλιογραφία, υπάρχουν όμως και πολλοί άλλοι ευρέως διαδεδομένοι.

Ως εκ τούτου, η κατανόηση του προσδιορισμού των συνθηκών και των λόγων που οδηγούν σε τέτοιες συμπεριφορές είναι καθοριστική για να δώσουν μια εικόνα για το πώς και πότε συμβαίνουν αυτές οι συμπεριφορές. Στην πραγματικότητα, σύμφωνα με τον Lerpine και τους συνεργάτες του (2002), η υποστήριξη από την μεριά των ηγετών είναι ο ισχυρότερος προγνωστικός δείκτης αποδοχής της ΦΟΣ από τους υφισταμένους. Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια, αξίζει να αναφέρουμε τα αποτελέσματα αυτών και πως συνέβαλλαν στην οργανωτική διαδικασία.

Η έρευνα μελετά τους καθοριστικούς παράγοντες της ΦΟΣ (Ηγεσία και χαρακτηριστικά της προσωπικότητας) στον τραπεζικό τομέα του Πακιστάν που στόχο είχε να κατανοήσει τη συμπεριφορά των εργαζομένων και σε τι βαθμό η ηγεσία και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας επηρεάζουν την ΦΟΣ. Μετά από εφαρμογές των διαφόρων τεχνικών, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ηγετικές ικανότητες και τα θετικά γνωρίσματα της προσωπικότητας ενισχύουν σημαντικά την οργανωτική συμπεριφορά του πολίτη (Malik, Ghafoor, & Iqbal, 2012).

Η μελέτη διερεύνησε διάφορες διαστάσεις του οργανωτικού κλίματος, καθώς και τη σχέση τους με την ΦΟΣ. Διαπιστώθηκε ότι όλες οι διαστάσεις του οργανωτικού κλίματος (χαρακτηριστικά ρόλου και εργασίας, ηγεσία, οργανωτικό σύστημα και σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων) παρουσιάζουν στατιστική συσχέτιση και μάλιστα θετική, καθώς και με την ΦΟΣ. Από την ανάλυση διαπιστώθηκε επίσης ότι το φύλο συνδέεται στενά με το επίπεδο που οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν Φιλότιμη Οργανωσιακή και μάλιστα ότι οι άντρες εργαζόμενοι επιδεικνύουν μεγαλύτερη προθυμία απ' ότι οι γυναίκες (Khurana, Singh, & Khandelwal, 2014).

Η τελευταία μελέτη σχετίζεται με την δέσμευση των εργαζομένων απέναντι στην οργάνωση, το εργασιακό περιβάλλον και την δέσμευση απέναντι στη Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά (Allameh & S.M, 2012).

Παρατηρούμε επομένως, μέσω της πρόσφατης βιβλιογραφίας ότι η ΦΟΣ, μελετάτε ευρέως και αποτελεί σημαντικό παράγοντα επιτυχίας του οργανισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να παραθέσουμε ορισμένες υποθέσεις που αφορούν το ερευνητικό πρόβλημα που έχουμε να απαντήσουμε. Η διατύπωση των υποθέσεων είναι σημαντική για πολλούς λόγους (Κυριαζόπουλος, 2011). Πρώτα απ' όλα καθοδηγεί τον ερευνητή προς την κατάλληλη κατεύθυνση, βοηθάει στην συγκέντρωση των στοιχείων που είναι απαραίτητα για τη διεξαγωγή της έρευνας, και τέλος μέσω των υποθέσεων εντοπίζονται οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη λύση του ερευνητικού προβλήματος.

3.1 Διατύπωση Υποθέσεων ερευνητικού προβλήματος

Η βασική υπόθεση της παρούσας έρευνας συμβαδίζει με το γενικότερο αίσθημα που επικρατεί στην ελληνική πραγματικότητα. Αυξημένες απαιτήσεις, ισχυρός ανταγωνισμός, «πιεσμένα» ωράρια και ανάγκη συνεχούς βελτίωσης και υψηλής παραγωγικότητας είναι το πλαίσιο στο οποίο καλούνται να ανταποκριθούν με επιτυχία οι εργαζόμενοι σήμερα. Αποτέλεσμα αυτών, είναι πολλές φορές να εντοπίζονται ενδείξεις που μαρτυρούν ότι κάποιος εργαζόμενος χρειάζεται υποστήριξη. Ευερεθιστότητα, εσωστρέφεια, κόπωση, συχνές συγκρούσεις με συναδέλφους, αρνητικές σκέψεις, δυσκολίες στη μνήμη, έλλειψη συγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων, αύξηση ανθυγιεινών συμπεριφορών, όπως κάπνισμα και αλκοόλ, μη τήρηση ωραρίων είναι από τις σημαντικότερες ενδείξεις που μαρτυρούν ότι ο εργαζόμενος “ζητά βοήθεια”. Πολύ συχνό πλέον στις μέρες μας είναι το φαινόμενο του «Παρουσιασμού». Σύμφωνα με μελέτες ο Παρουσιασμός αποτελεί ένα φαινόμενο με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, το οποίο οι επιχειρήσεις θα πρέπει να μελετούν και να προλαμβάνουν, καθώς επηρεάζει σημαντικά την απόδοση του εργαζομένου και κατ' επέκταση και τον ίδιο τον οργανισμό (Johns, 2010).

Λαμβάνοντας υπόψιν, λοιπόν, τις σοβαρές επιπτώσεις που προκαλούν τόσο στους ίδιους του εργαζομένου, όσο και στις επιχειρήσεις η διαρκώς αυξανόμενη εργασιακή ανασφάλεια, η εξουθένωση και το εργασιακό στρες, οι βασικές υποθέσεις της παρούσας έρευνας συνοψίζονται στα εξής:

H1: Το φαινόμενο του Παρουσιασμού θα επηρεάσει αρνητικά την απόδοση εντός ρόλου

H2: Το φαινόμενο του Παρουσιασμού θα επηρεάσει αρνητικά την Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Για τη συλλογή των δεδομένων ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία:

Συντάχθηκε ερωτηματολόγιο στο οποίο συμπεριλήφθηκαν οι κλίμακες Παρουσιασμού και της Αποδοτικότητας εντός και εκτός ρόλου εργασίας. Στη συνέχεια επιλέχθηκε το κατάλληλο δείγμα και συγκεντρώθηκαν οι απαντήσεις. Έπειτα καταγράφηκαν οι απαντήσεις και ομαδοποιήθηκαν. Για την στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα EXCEL με εξαίρεση τον πίνακα αλληλοσυσχέτισης ο οποίος έγινε με το πρόγραμμα SPSS 22. Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματά της έρευνας περιγράφονται στα ακόλουθα κεφάλαια λεπτομερώς, ενώ ολοκληρωμένο το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στο παράρτημα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α).

4.1 Επιλογή Δείγματος

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 16 Οκτωβρίου 2015 έως και 10 Ιανουαρίου 2016. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε ηλεκτρονικά και ανταποκρίθηκαν στο σύνολο 155 εργαζόμενοι.

Βασικός λόγος στον οποίο οφείλεται το χαμηλό επίπεδο ανταπόκρισης, είναι κυρίως η δυσκολία συγκέντρωσης δειγμάτων καθώς η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων δεν είχε υποχρεωτικό χαρακτήρα με αποτέλεσμα να επαφίεται στην διαθεσιμότητα και βούληση του εργαζομένου.

Τα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν, δημιουργήθηκαν μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Google Drive. Στη συνέχεια αποστάλθηκαν σε Ιδιωτικές Επιχειρήσεις καθώς και στις Δημόσιες Υπηρεσίες (σχολεία Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης) και στον Τομέα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Πιο συγκεκριμένα το δείγμα μας στην Αττική και την Αρκαδία αποτέλεσαν καθηγητές της Δευτεροβάθμιας και Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης καθώς και δημόσιοι υπάλληλοι που εργάζονται στην Επιχείρηση Διαχείρισης Ενέργειας. Τα ακριβή στοιχεία των σχολείων και της υπηρεσίας δεν αναφέρονται για λόγους εχεμύθειας.

4.2 Κλίμακα Μέτρησης

Όλες οι μετρήσεις των αποτελεσμάτων που εξετάζουμε έγιναν με τη χρήση της κλίμακας Likert πέντε βαθμών, όπου το 1 σήμαινε «Διαφωνώ Απόλυτα» και το 5 «Συμφωνώ Απόλυτα» και αποτελεί από τους πιο συνηθισμένους τύπους ερωτήσεων.

4.3 Ερευνητικό Εργαλείο

Για την συλλογή των πληροφοριών, επιλέχθηκε ως μέθοδος το ερευνητικό ερωτηματολόγιο.

Η χρήση των ερωτηματολογίων αποτελεί την πιο διαδεδομένη μέθοδο συλλογής δεδομένων. Είναι ένα απλό και σύντομο μέσο συλλογής στοιχείων (Κυριαζόπουλος, 2011).

Τα ερωτηματολόγια, συνιστούν ένα αποτελεσματικό εργαλείο, με τη χρήση του οποίου μπορούν να συλλεχθούν εύκολα πληροφορίες από ένα σχετικά μεγάλο αριθμό ατόμων σε σύντομο χρονικό διάστημα και με χαμηλό οικονομικό κόστος (Gillham, 2000).

Επίσης τα ερωτηματολόγια επιτρέπουν την ανωνυμία, η οποία μπορεί να αυξήσει σημαντικά τον βαθμό ανταπόκρισης και προθυμίας για συμμετοχή (Oppenheim, 1992).

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με σκοπό να καλύψει θέματα που αφορούν τον Παρουσιασμό και την Απόδοση του εργαζομένου στο χώρο εργασίας.

Γι' αυτό το λόγο το ερευνητικό εργαλείο διαμορφώθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να απαιτείται ο ελάχιστος δυνατός χρόνος για τη συμπλήρωση του από τους εργαζομένους.

Αν και υπάρχουν διάφοροι τύποι ερωτήσεων που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για την κατάρτιση ενός ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν, ήταν κατά κύριο λόγο ερωτήσεις κλειστού τύπου (πολλαπλής επιλογής), σε συνδυασμό με ερωτήσεις σημαντικότητας.

Γενικά οι κλειστές ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι δίνουν την δυνατότητα στον ερωτώμενο να διαλέξει από ένα κατάλογο προβλημάτων την απάντηση που θεωρεί σημαντική, και που σε περίπτωση κάποιας ανοιχτής ερώτησης δεν θα σκεφτόταν να απαντήσει.

4.4 Δημογραφικά Στοιχεία

Προσωπικές ερωτήσεις

Ο πρώτος άξονας των προσωπικών ερωτήσεων αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα, η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των ερωτηθέντων με τις εξής απαντήσεις : 1: Άντρας και 2:Γυναίκα. Η ηλικία των ερωτηθέντων διαχωρίστηκε σε τέσσερις κατηγορίες δηλαδή: 1^Η Κατηγορία : [18-29], 2^Η Κατηγορία : [30-34], 3^Η Κατηγορία : [35-39], 4^Η Κατηγορία : [40-44], 5^Η Κατηγορία: [45-49], 6^Η Κατηγορία: [50-54],7^Η Κατηγορία: [55-59], 8^Η Κατηγορία: [60-65].Το επίπεδο οικογενειακής κατάστασης περιγράφηκε με τις εξής απαντήσεις: 1: Παντρεμένος , 2: Ανύπαντρος, 3: Διαζευγμένος και 4: Άλλο.

Ο δεύτερος άξονας των προσωπικών ερωτήσεων αφορά την εκπαίδευση των ερωτηθέντων. Και πιο συγκεκριμένα οι επιλογές εκπαίδευσης αφορούν: 1: Δημοτικό, 2: Γυμνάσιο, 3: Λύκειο, 4: Τεχνική/Επαγγελματική Σχολή, 5: ΤΕΙ,

6: ΑΕΙ, 7: Μεταπτυχιακό, 8: Διδακτορικό, 9: Άλλο

Τέλος, ο τρίτος άξονας των δημογραφικών χαρακτηριστικών αφορά την Εργασία των ερωτηθέντων. Και πιο συγκεκριμένα, η πρώτη ερώτηση αφορά την Εργασιακή Απασχόληση με τις εξής επιλογές : 1: Ολική, 2: Μερική,

3:Ωρομίσθιος/α. Ενώ η δεύτερη ερώτηση αφορά την Εργασιακή Εμπειρία η οποία χωρίζεται στις εξής κατηγορίες: 1^Η Κατηγορία: [0-10], 2^Η Κατηγορία: [11-20], 3^Η Κατηγορία: [21-36].

Όλα αυτά τα βλέπουμε συγκεντρωτικά στους ακόλουθους πίνακες (4.1 – 4.3).

Πίνακας 4.1: Πρώτος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων

Φύλο	N	%
Άνδρες	62	40%
Γυναίκες	93	60%
Ηλικία		
18-29	4	3%
30-34	14	9%
35-39	19	12%
40-44	21	13%
45-49	41	26%
50-54	34	21%
55-59	17	11%
60-65	8	5%
Οικογενειακή Κατάσταση		
Παντρεμένος	109	71%
Ανύπαντρος	32	21%
Διαζευγμένος	12	8%
Άλλο	1	0%

Πίνακας 4.2: Δεύτερος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων

	N	%
Εκπαίδευση		
Δημοτικό	0	0%
Γυμνάσιο	1	1%
Λύκειο	18	12%
Τεχνική/Επαγ. Σχολή	8	5%
ΤΕΙ	16	10%

ΑΕΙ	72	46%
Μεταπτυχιακό	32	21%
Διδακτορικό	7	4%
Άλλο	1	1%

Πίνακας 4.3: Τρίτος Άξονας Προσωπικών Ερωτήσεων

	N	%
Εργασιακή Απασχόληση		
Ολική	150	97%
Μερική	4	2%
Ωρομίσθιος/α	1	1%
Εργασιακή Εμπειρία (έτη)		
[0-10]	26	17%
[11-21]	47	30%
[22-36]	82	53%

4.5 Κλίμακα Μέτρησης Παρουσιασμού

Ο Παρουσιασμός των εργαζομένων μετρήθηκε χρησιμοποιώντας μια κλίμακα με δύο (2) υποερωτήματα που αναπτύχθηκε από τον Johns (2011), αφού μεταφράστηκαν στα ελληνικά. Ο πίνακας των ερωτήσεων μέτρησης για τον Παρουσιασμό (κλίμακα μέτρησης Likert από το 1-5, όπου 1=Ποτέ και 5=Συνεχώς) παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα 1.4.

Πίνακας 4.4: Ερώτηση Παρουσιασμού

- | |
|---|
| 1.Τους τελευταίους 6 μήνες υπήρχαν φορές που πήγα στη δουλειά μου παρότι αισθανόμουν ότι θα έπρεπε να είχα πάρει αναρρωτική άδεια λόγω της καταστάσεως της υγείας μου |
| 2.Συνέχισα να εργάζομαι ενώ θα ήταν καλύτερα να έχω πάρει αναρρωτική άδεια |

4.6 Κλίμακα Μέτρησης Απόδοσης

Η απόδοση των εργαζομένων εντός εργασιακού ρόλου μετρήθηκε χρησιμοποιώντας την κλίμακα που ανέπτυξαν οι Bono και Judge (2003). Η απόδοση είναι ένα αποτέλεσμα όχι μόνο του ατόμου και των χαρακτηριστικών αυτού (δημογραφικά, ψυχολογικά και χαρακτηριστικά επάρκειας) (Χυτήρης, 2001), αλλά σχετίζεται και με την εργασιακή προσπάθεια που καταβάλλει, καθώς και την οργανωσιακή υποστήριξη που δέχεται το άτομο. Οπότε μέσω αυτής της κλίμακας μετρήσαμε την απόδοση του εργαζόμενου.

Πίνακας 4.5.1: Κλίμακα Απόδοσης εντός εργασιακού ρόλου (Γενικές)

1. Η συνολική απόδοση σε εργασίες που συσχετίζονται με την δουλειά μου
2. Η ποσότητα της εργασίας
3. Η ποιότητα της εργασίας

Πίνακας 4.5.2: Κλίμακα Απόδοσης εντός εργασιακού ρόλου (Ειδικές)

1. Εργάζομαι για να θέσω σε εφαρμογή νέες ιδέες.
2. Ανακαλύπτω βελτιωμένους τρόπους για να κάνω πράγματα.
3. Επανασχεδιάζω τα εργασιακά καθήκοντα για καλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα.
4. Δημιουργώ καλύτερες διαδικασίες και ρουτίνες.
5. Αλλάζω κάτι στην δουλειά μου ώστε να τη βελτιώσω.
6. Αντιτίθεμαι σε καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες αν θεωρώ ότι αυτό μπορεί να οδηγήσει σε επίτευξη των ευρύτερων οργανωσιακών στόχων.
7. Υποβάλλω προτάσεις για την βελτίωση της εργασίας.
8. Εφευρίσκω νέες ιδέες.
9. Παίρνω πρωτοβουλίες και κάνω ό,τι είναι απαραίτητο.
10. Διατυπώνω νέες πρωτότυπες ιδέες για την αντιμετώπιση της εργασίας.
11. Προσεγγίζω τον προϊστάμενο μου με προτάσεις για βελτίωση όταν αντιμετωπίζονται προβλήματα στην εργασία.
12. Αναζητώ την αιτία των προβλημάτων που αντιμετωπίζω στη δουλειά.

4.7 Κλίμακα Μέτρησης Φιλότητις Οργανωσιακής Συμπεριφοράς

Η χρησιμότητα αυτής της κλίμακας (OCB) είναι να μετρήσει την οργανωσιακή συμπεριφορά. Η μέτρηση και εδώ επιτυγχάνεται με την βοήθεια της 5βάθμιας κλίμακας Likert. Πιο συγκεκριμένα μετράμε τον «ρόλο» που έχει ο εργαζόμενος, και κατά πόσο συνάδει με την πολιτική που έχει θεσπίσει ο οργανισμός.

Η κλίμακα OCB αναπτύχθηκε από τους William & Anderson (1991) και έχει δύο διαστάσεις, τις οποίες εξετάζουμε και στο ερωτηματολόγιο. Αυτές οι δύο διαστάσεις είναι οι : OCBI και OCBO

- OCBI: μετράμε επτά (7) συγκεκριμένες συμπεριφορές. Είναι OCB's υπέρ του ανθρώπινου παράγοντα.
(πχ : « Κατά πόσο βοηθάμε αυτούς που απουσίαζαν από τον χώρο εργασίας τους»)
- OCBO: μετράμε έξι (6) συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Είναι OCB's υπέρ του οργανισμού.
(πχ : « Επιμονή σε άτυπους κανόνες, που επινοήθηκαν για την διατήρηση της τάξης μέσα στον οργανισμό»)

Και βέβαια αποδεχόμαστε την αξιοπιστία και των δύο αυτών διαστάσεων- κλιμάκων (Evan Vigoda & et. al, 2006).

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρούμε τις ερωτήσεις στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 4.6: Κλίμακα Φιλότητις Οργανωσιακής Συμπεριφοράς
Γενικά, «είμαι ένα άτομο που...»

1= Ποτέ
2=Σπάνια
3= Μερικές φορές
4= Συχνά
5= Πάντα
Βοηθάει αυτούς που απουσίαζαν /έλλειπαν από τη δουλειά τους
Βοηθάει αυτούς που έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας
Βοηθάει τον προϊστάμενό του με τη δουλειά του (χωρίς να του το ζητήσουν)
Αφιερώνει χρόνο να ακούσει τα προβλήματα και τις ανησυχίες των συναδέλφων
Κάνει ό,τι μπορεί για να βοηθήσει τους καινούριους υπάλληλους
Ενδιαφέρεται προσωπικά για τους άλλους υπαλλήλους
Μεταβιβάζει πληροφορίες στους συναδέλφους

Οι (ημέρες) παρουσίας στη δουλειά (του) είναι πάνω από το μέσο όρο.

Ενημερώνει εγκαίρως όταν δεν μπορεί να πάει στη δουλειά(του)

Κάνει αδικαιολόγητα διαλείμματα

Ξοδεύει πολύ χρόνο σε προσωπικές τηλεφωνικές συνομιλίες

Παραπονιέται για ασήμαντα πράγματα στη δουλειά

Διατηρεί και προστατεύει την παρουσία της εταιρείας

Ακολουθεί πιστά άγραφους κανόνες που επινοήθηκαν για τη διατήρηση -της εργασιακής- τάξης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ

Το κεφάλαιο των Αποτελεσμάτων περιλαμβάνει την περιγραφική στατιστική καθώς και τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Για την κατανόηση των αποτελεσμάτων έχουν δημιουργηθεί διαγράμματα όπου απεικονίζονται τα αποτελέσματα κάθε ερώτησης. Σημειώνεται πως η στατιστική ανάλυση ακολουθεί τους αρχικούς ερευνητικούς στόχους της έρευνας, προσπαθώντας να διερευνήσει τις υποθέσεις οι οποίες έγιναν στο κεφάλαιο 3 .

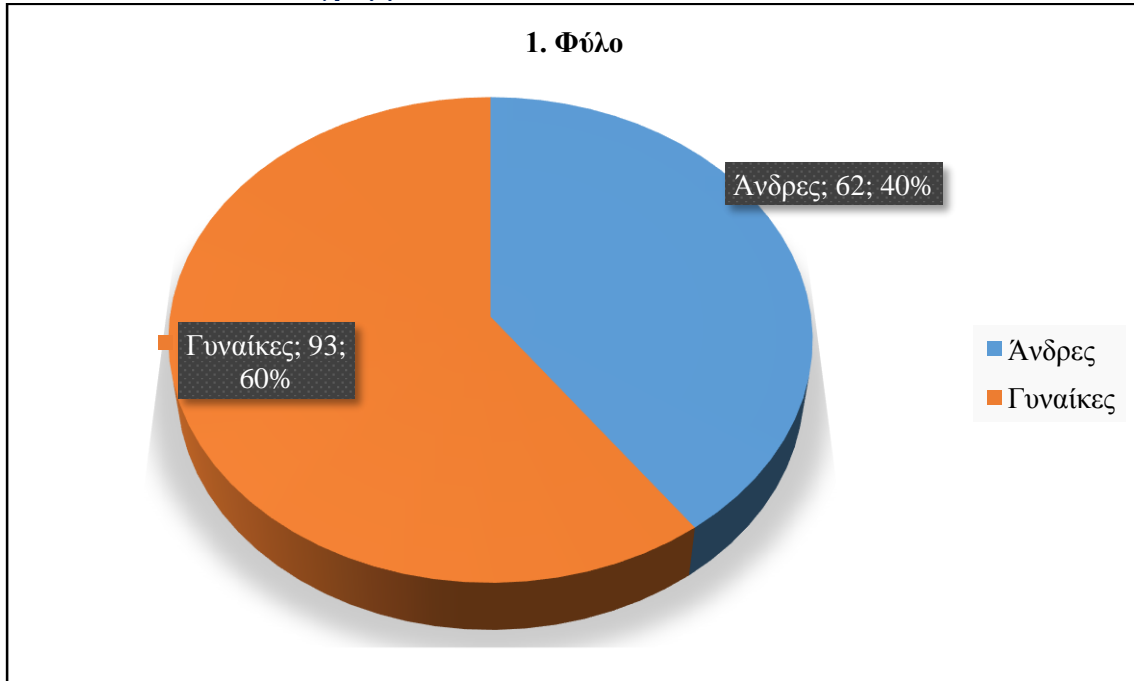
Τέλος, στόχος μας είναι να αναλυθούν τα αποτελέσματα και να γίνει μια προσπάθεια ερμηνείας τους καθώς και εύρεσης των παραγόντων που συνέβαλλαν στην διαμόρφωση τους.

5.1 Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής

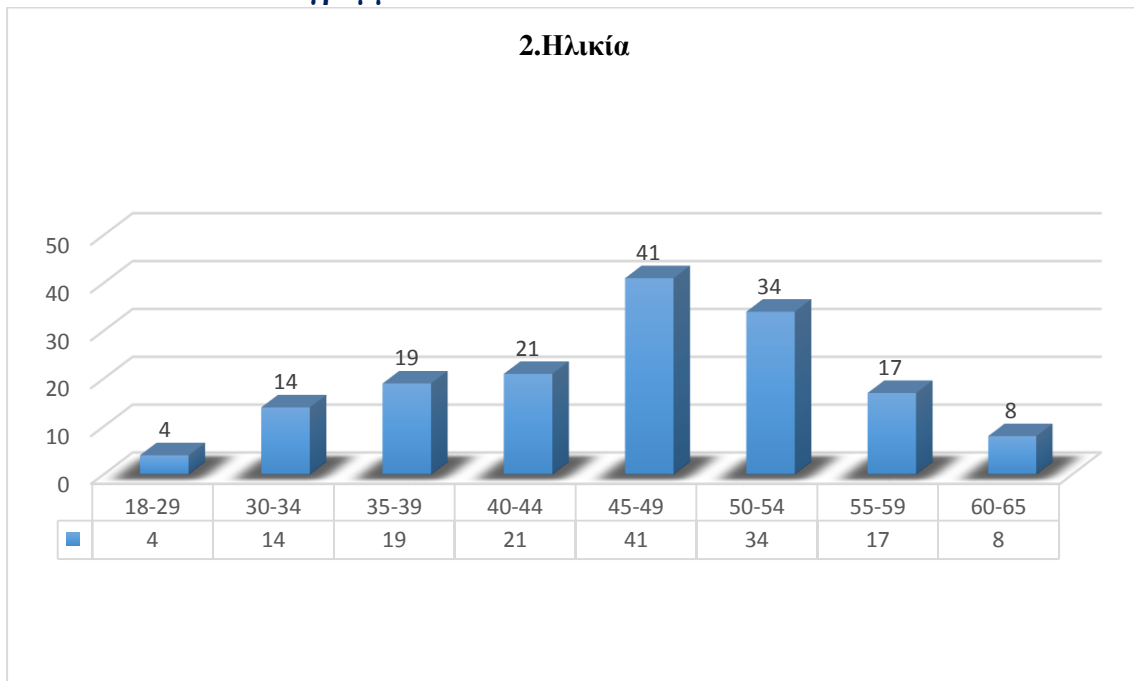
Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων ξεκινάει με μια πλήρη εικόνα των γενικών δημογραφικών στοιχείων των ερωτηθέντων, ώστε να γνωρίζουμε τα χαρακτηριστικά του δείγματος πριν προχωρήσουμε στα αποτελέσματα των δεδομένων κάθε κατηγορίας (Παρουσιασμός, Αποδοτικότητα).

Ατομικά Στοιχεία

Το δείγμα αποτέλεσαν **155** εργαζόμενοι, που κατά την περίοδο συλλογής των δεδομένων εργάζονταν κατά κύριο λόγο στον Δημόσιο Τομέα.

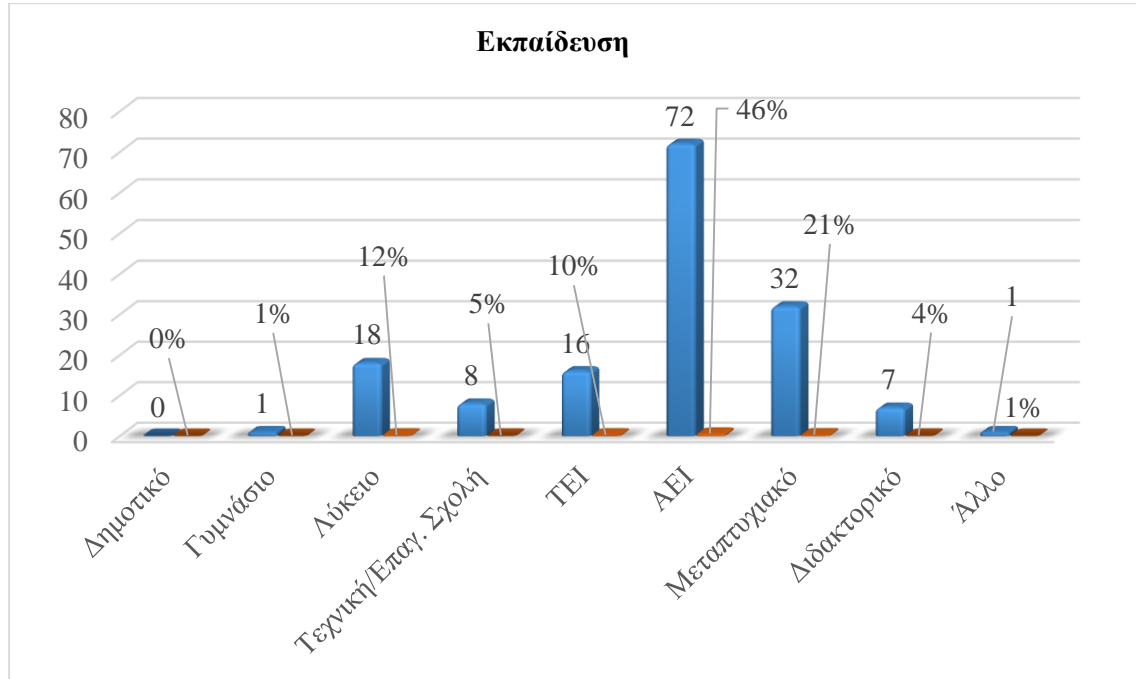
Διάγραμμα 1- ΦΥΛΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Παρατηρούμε αρχικά, ότι οι γυναίκες που έλαβαν μέρος στην έρευνα υπερτερούν αριθμητικώς έναντι των ανδρών. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες καταλαμβάνουν το 60% (93) του συνολικού δείγματος, ενώ οι άντρες το 40% (62).

Διάγραμμα 2- ΗΛΙΚΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

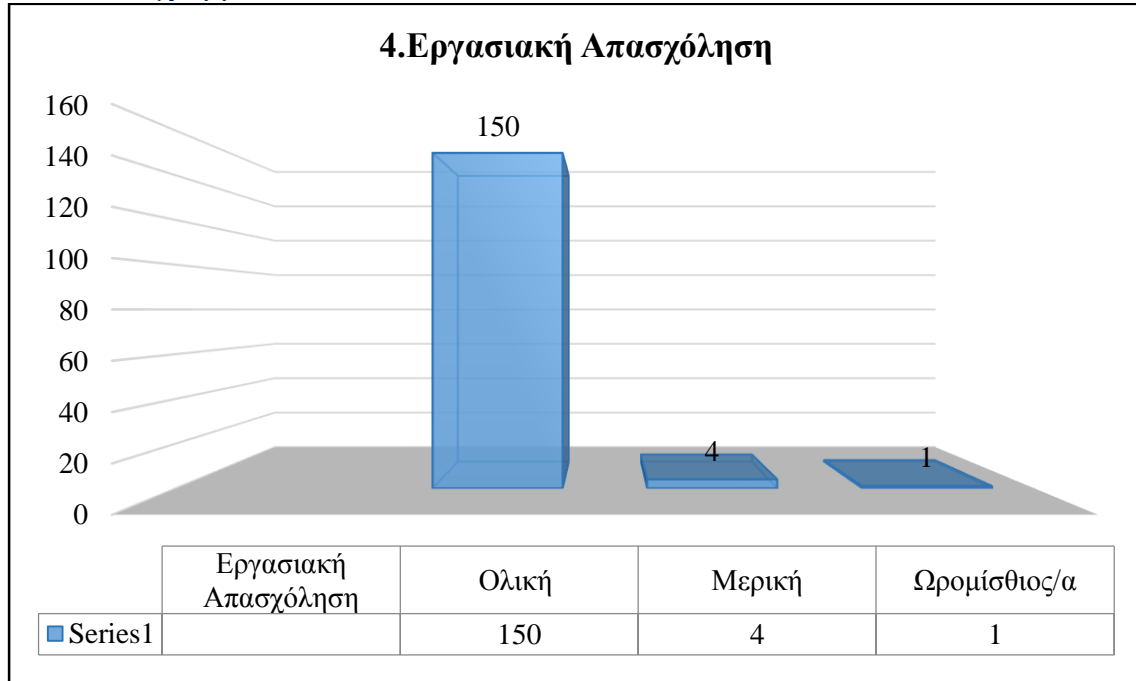
Βλέποντας το διάγραμμα των ηλικιών παρατηρούμε ότι το σύνολο των ατόμων που συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι μεταξύ 45-49 και 50-54. Πιο αναλυτικά, τα χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται μεταξύ των ηλικιών 18-29 (4 άτομα) και είναι 2,58%, ενώ τα υψηλότερα ποσοστά παρατηρούνται μεταξύ των ηλικιών 45-49 (41 άτομα) και είναι 26,45%.

Διάγραμμα 3- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



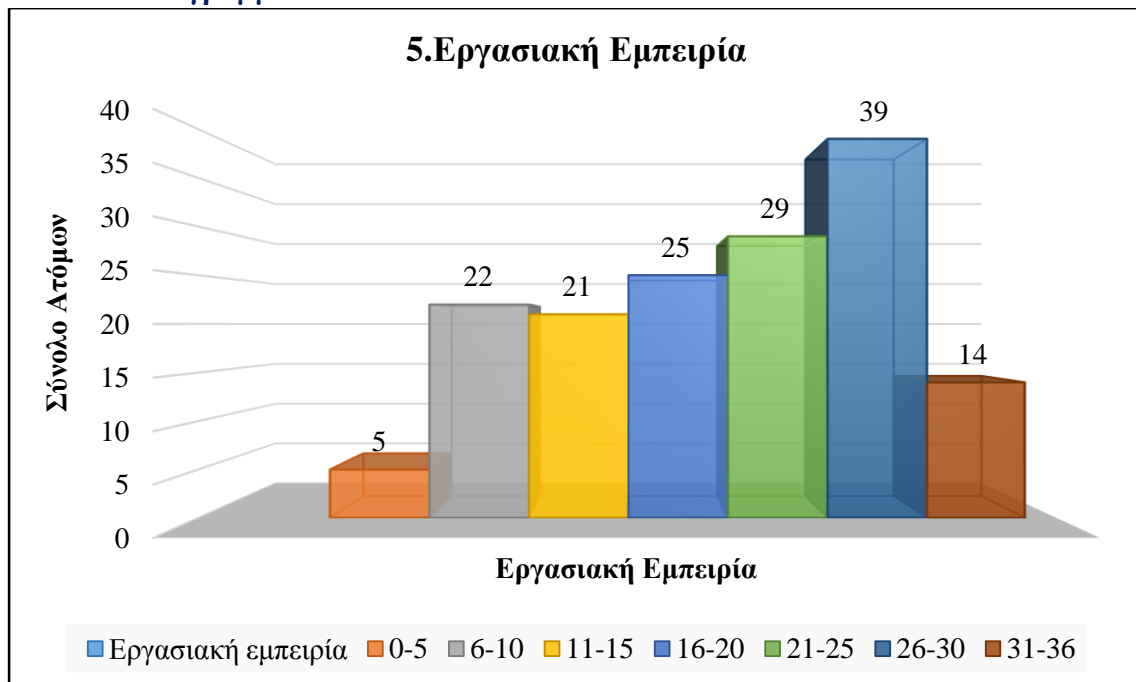
Τα στοιχεία που προκύπτουν από την εκπαίδευση των ερωτηθέντων δείχνουν ότι τα περισσότερα άτομα που έλαβαν μέρος στη έρευνα είναι απόφοιτοι Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος και στο σύνολο τους είναι 72 άτομα. Ενώ ακολουθούν τα άτομα που έχουν Μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (32 στο σύνολο).

Διάγραμμα 4- ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



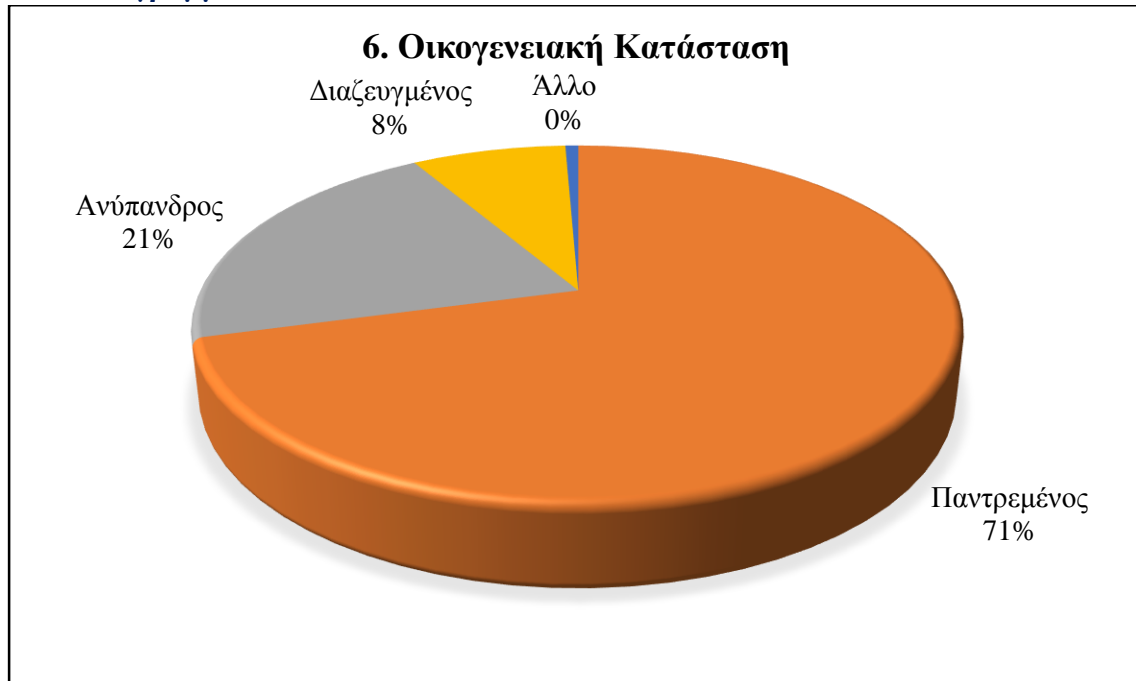
Βάσει των αποτελεσμάτων της εργασιακής εμπειρίας, παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων εργάζονται με πλήρη απασχόληση, περίπου το 96,77% , ενώ οι ωρομίσθιοι και αυτοί που εργάζονται με μερική απασχόληση έχουν πολύ χαμηλά ποσοστά.

Διάγραμμα 5- ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



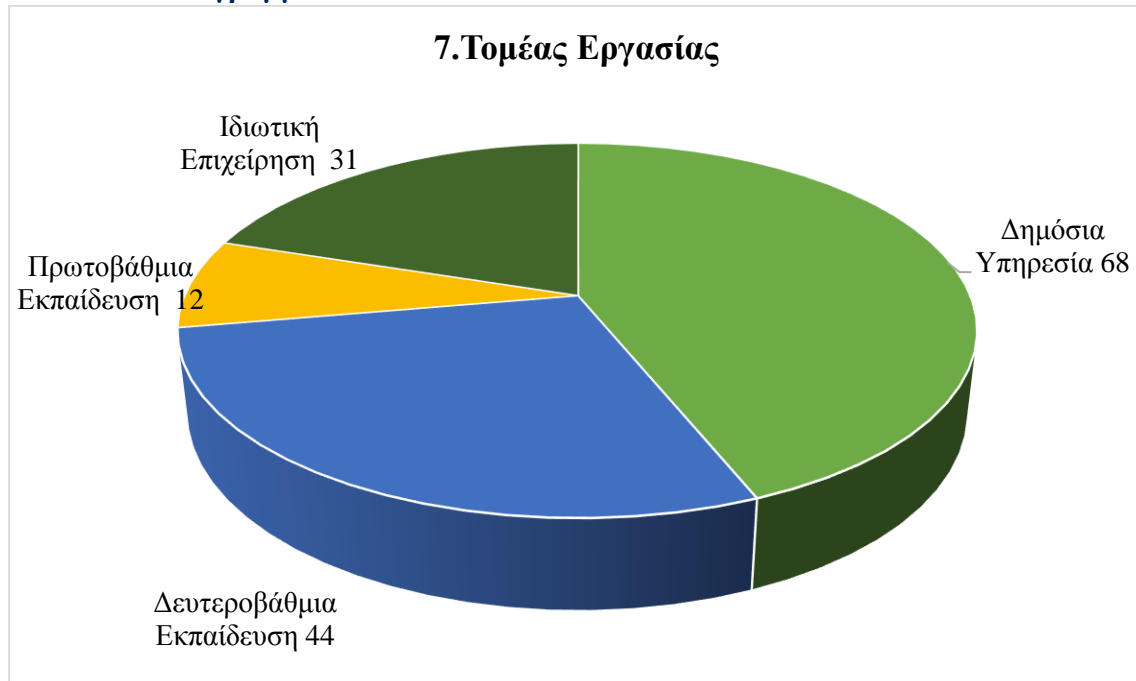
Συνεχίζοντας με την εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων, η πλειοψηφία αυτών συγκεντρώνεται στα [26-30] χρόνια προϋπηρεσίας, με ποσοστό περίπου 25,16%, ακολουθούν τα [21-25] χρόνια με ποσοστό περίπου 18,7%, ενώ τα χαμηλότερα επίπεδα παρουσιάζονται στα [0-5] χρόνια εργασιακής εμπειρίας με ποσοστό χαμηλότερο του 3,5%.

Διάγραμμα 6- ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



Όπως παρατηρούμε στο παραπάνω διάγραμμα, οι έγγαμοι συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά με 71%, ενώ ακολουθούν οι άγαμοι με ποσοστό 21% και τελευταίοι οι διαζευγμένοι με ποσοστό 8%.

Διάγραμμα 7- ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



Η τελευταία ερώτηση που αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων, ερευνά τον τομέα εργασίας. Όπως παρατηρούμε, το 44% των ατόμων εργάζεται σε Δημόσια Υπηρεσία, εκ των οποίων τα 32 άτομα είναι άντρες και τα 36 γυναίκες. Το ποσοστό που παρατηρούμε στην Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση είναι 28%, εκ των οποίων οι 26 είναι γυναίκες και οι 18 άντρες. Στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση έχουμε ποσοστό 8% εκ των οποίων και οι 12 ερωτηθέντες ήταν γυναίκες.

Τέλος στην επιλογή του τομέα εργασίας «Ιδιωτική Επιχείρηση», υπάρχει ένα ποσοστό 20%, δηλαδή 31 άτομα στο σύνολο και πιο συγκεκριμένα 12 άντρες και 19 γυναίκες.

Κύριες Ερωτήσεις

5.2 Παρουσιασμός

Συνεχίζοντας με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων, εισερχόμαστε στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, δηλαδή στις **Κύριες ερωτήσεις**. Αρχικά, θα αναφερθούμε στην πρώτη κατηγορία («Παρουσιασμός»), που μελετά την εμφάνιση του φαινομένου του Παρουσιασμού στους διαφορετικούς τομείς εργασίας, και της συχνότητας εμφάνισης του τόσο στις γυναίκες, όσο και στους άντρες εργαζόμενους, εξετάζοντας ταυτόχρονα και την ηλικία των ερωτηθέντων.

Αρχικά, στον ακόλουθο πίνακα θα παραθέσουμε στατιστικούς περιγραφικούς δείκτες για τον Παρουσιασμό ανά άτομο.

Πίνακας 5.1: Περιγραφικά Στατιστικά Παρουσιασμού

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΜΟΣ	
Mean	2,80
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,90
Sample Variance	0,81
Kurtosis	0,22
Skewness	0,19
Range	4
Minimum	1
Maximum	5

Φύλο

Πίνακας 5.1.1: Παρουσιασμός – Άντρες
Παρουσιασμός - Άντρες

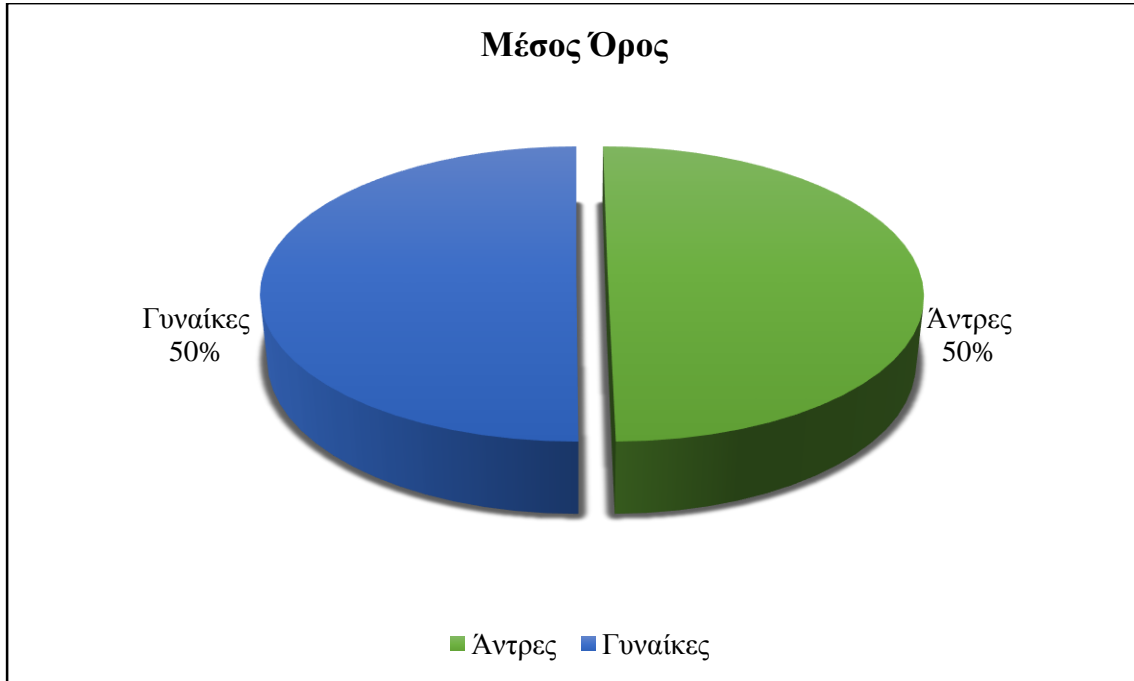
Mean	2,80
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,78
Kurtosis	0,22
Skewness	0,15
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	426,5
Count	153

Πίνακας 5.1.2: Παρουσιασμός- Γυναίκες
Παρουσιασμός- Γυναίκες

Mean	2,81
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,77
Kurtosis	0,30
Skewness	0,14
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	419
Count	150

Τα αποτελέσματα των Μέσων Όρων μεταξύ αντρών και γυναικών, βλέπουμε ότι κυμαίνονται στα ίδια επίπεδα. Δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά καθώς ο μέσος όρος των Αντρών είναι 2,80 ενώ των Γυναικών 2,81, το οποίο παραθέτουμε και στο ακόλουθο γράφημα.

Διάγραμμα 8- Μέσος όρος Παρουσιασμού βάση Φύλου



Τομέας Εργασίας

**Πίνακας 5.1.3: Παρουσιασμός- Δημόσια υπηρεσία
Δημόσια Υπηρεσία**

Mean	2,78
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,87
Sample Variance	0,76
Kurtosis	0,30
Skewness	0,15
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	421
Count	151

**Πίνακας 5.1.4 : Παρουσιασμός- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση**

Mean	2,81
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,90
Sample Variance	0,80
Kurtosis	0,31
Skewness	0,16
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	371
Count	132

Πίνακας 5.1.5: Παρουσιασμός- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση

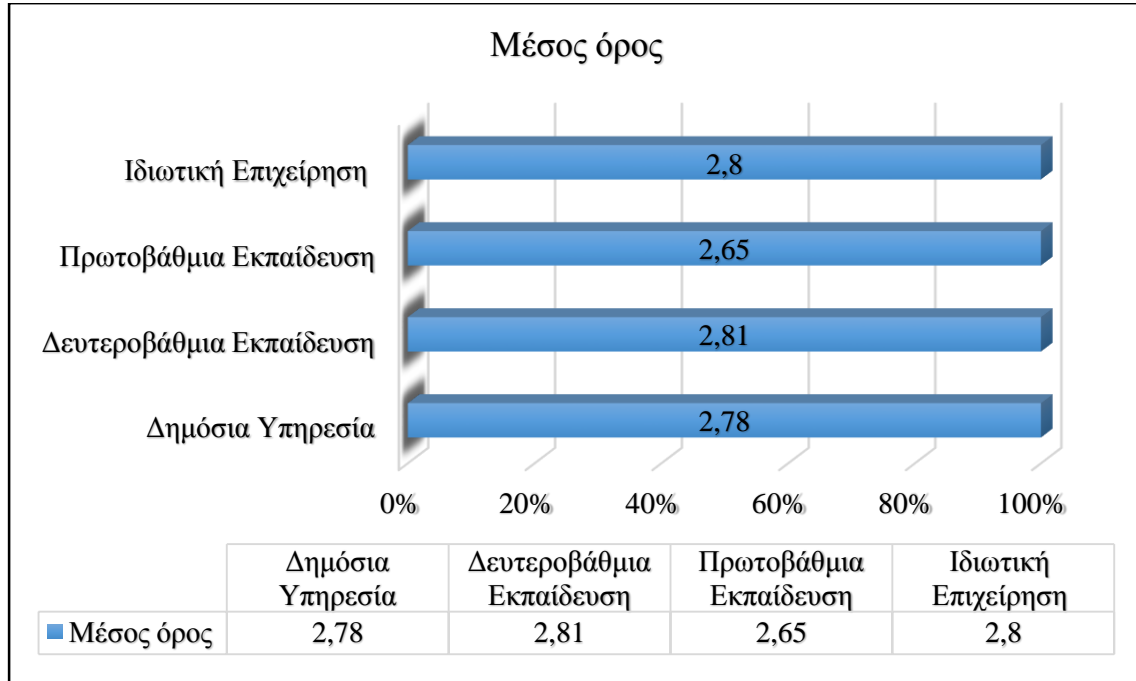
Mean	2,65
Standard Error	0,21
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,77
Sample Variance	0,
Kurtosis	0,64
Skewness	-0,45
Range	3
Minimum	1
Maximum	4
Sum	34,5
Count	13

Πίνακας 5.1.6 : Παρουσιασμός- Ιδιωτική Επιχείρηση
Ιδιωτική Επιχείρηση

Mean	2,80
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,77
Kurtosis	0,22
Skewness	0,17
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	408
Count	146

Όπως παρατηρούμε εξετάζοντας τον τομέα εργασίας, βλέπουμε πως οι μεγαλύτεροι μέσοι όροι παρατηρούνται στον Τομέα της Εκπαίδευσης. Τόσο στην Πρωτοβάθμια (2,83) όσο και στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (2,88). Αναλυτικότερα, παραθέτουμε τους μέσους όρους ανά τομέα στο ακόλουθο γράφημα.

Διάγραμμα 9- Μέσος όρος Παρουσιασμού βάση Τομέα Εργασίας



Ηλικία**Πίνακας 5.1.7 : Παρουσιασμός- Ηλικία [18-29]**

Ηλικία [18-29]	
Mean	2,80
Standard Error	0,08
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,78
Kurtosis	0,25
Skewness	0,10
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	355,5
Count	127

Πίνακας 5.1.8 : Παρουσιασμός- Ηλικία [30-34]

Ηλικία [30-34]	
Mean	2,78
Standard Error	0,08
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,90
Sample Variance	0,80
Kurtosis	0,19
Skewness	0,20
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	384
Count	138

Πίνακας 5.1.9 : Παρουσιασμός- Ηλικία [35-39]

Ηλικία [35-39]	
Mean	2,77
Standard Error	0,08
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,77
Kurtosis	0,21
Skewness	0,15
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	369
Count	133

Πίνακας 5.1.10 : Παρουσιασμός- Ηλικία [40-44]

Ηλικία [40-44]	
Mean	2,79
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,85
Sample Variance	0,72
Kurtosis	0,32
Skewness	0,12
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	413
Count	148

Πίνακας 5.1.11 : Παρουσιασμός- Ηλικία [45-49]

Ηλικία [45-49]	
Mean	2,81
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,87
Sample Variance	0,76
Kurtosis	0,30
Skewness	0,17
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	412,5
Count	147

Πίνακας 5.1.12 : Παρουσιασμός- Ηλικία [50-54]

Ηλικία [50-54]	
Mean	2,78
Standard Error	0,07
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,86
Sample Variance	0,74
Kurtosis	0,28
Skewness	0,13
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	392,5
Count	141

Πίνακας 5.1.13: Παρουσιασμός- Ηλικία [55-59]

Ηλικία [55-59]	
Mean	2,81
Standard Error	0,08
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,87
Sample Variance	0,76
Kurtosis	0,16
Skewness	0,12
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	317,5
Count	113

Πίνακας 5.1.14 : Παρουσιασμός- Ηλικία [60-65]

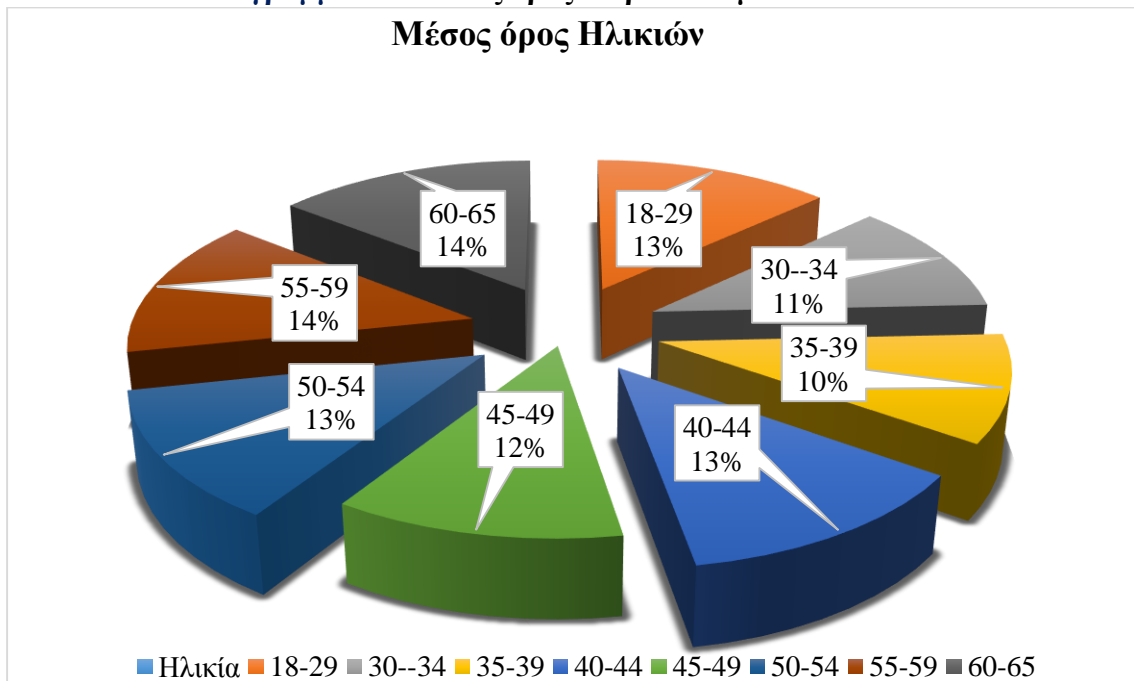
Ηλικία [60-65]	
Mean	2,80
Standard Error	0,08
Median	3
Mode	3
Standard Deviation	0,88
Sample Variance	0,77
Kurtosis	0,18
Skewness	0,05
Range	4
Minimum	1
Maximum	5
Sum	316,5
Count	113

Εξετάζοντας τους μέσους όρους ανά ηλικία παρατηρούμε ότι συγκριτικά όσο αυξάνεται η ηλικία (μετά τα 35) αυξάνονται και τα ποσοστά του μέσου όρου. Με εξαίρεση τις ηλικίες μεταξύ 18 και 29 ετών που παρατηρείται μια σημαντική αύξηση στο Παρουσιασμό. Για να καταλάβουμε καλύτερα τους μέσους όρους των αποτελεσμάτων ανά ηλικία θα τους συγκεντρώσουμε σε ένα πίνακα και θα παραθέσουμε και το αντίστοιχο γράφημα.

Πίνακας 5.1.15: Συγκεντρωτικός Ηλικιών

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΜΟΣ	Μέσος Όρος
Ηλικία	
18-29	3,00
30-34	2,57
35-39	2,42
40-44	2,88
45-49	2,68
50-54	2,89
55-59	3,22
60-65	3,29

Διάγραμμα 10- Μέσος όρος Παρουσιασμού ανά Ηλικία
Μέσος όρος Ηλικιών



5.2 Αποδοτικότητα

Η δεύτερη κατηγορία κύριων ερωτήσεων αναφέρεται στην αποδοτικότητα των εργαζομένων. Στη μέτρηση αυτή έχουμε δύο υποκατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά την αποδοτικότητα των εργαζομένων «εντός ρόλου» εργασίας (αυτό που πρέπει να κάνει το άτομο σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχει η εργασία). Και η δεύτερη κατηγορία σχετίζεται με την αποδοτικότητα «εκτός ρόλου» (ενέργειες που κάνει ο εργαζόμενος χωρίς να το επιβάλλει η εργασία, οικειοθελώς).

Ξεκινώντας με την Αποδοτικότητα εντός ρόλου, θα μελετήσουμε την έννοια σε σχέση με το φύλο των ερωτηθέντων, με την εργασία και την ηλικία τους.

Αρχικά στον ακόλουθο πίνακα θα παραθέσουμε τους στατιστικούς περιγραφικούς δείκτες της Αποδοτικότητας εκτός ρόλου, ανά άτομο.

Πίνακας 5.2 : Περιγραφικά Στατιστικά Αποδοτικότητας εντός ρόλου

Αποδοτικότητα «εκτός» ρόλου	
Mean	3,86
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,27
Skewness	-0,16
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	595,07
Count	154

Φύλο**Πίνακας 5.2.1- Αποδοτικότητα εντός ρόλου - Άντρες**

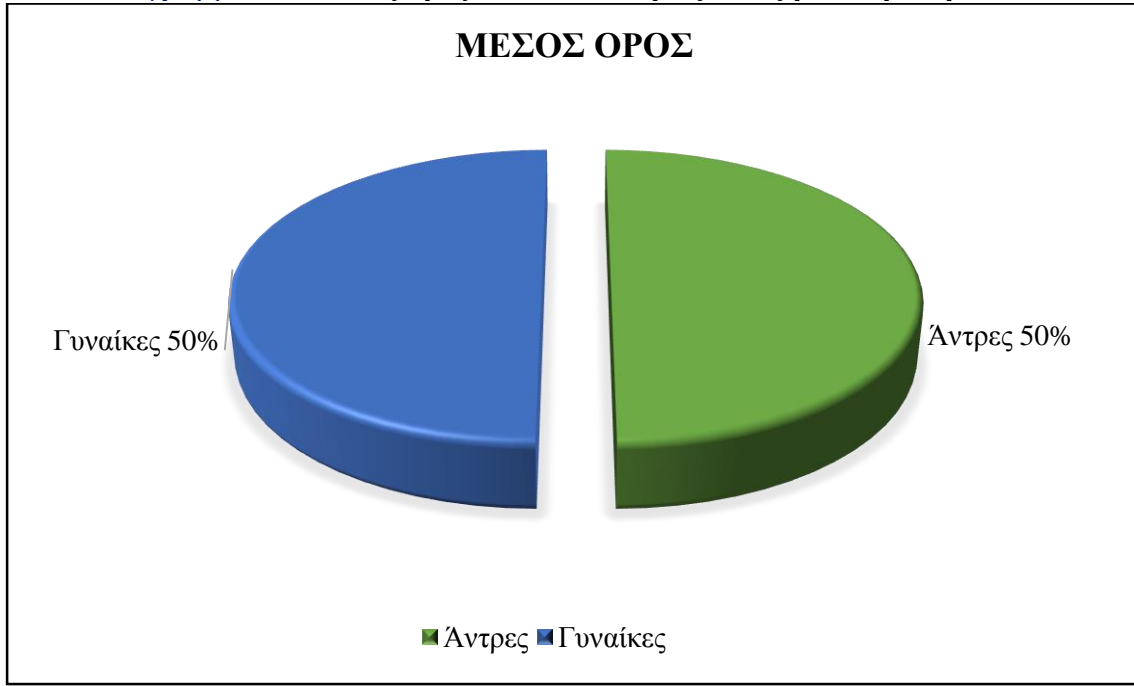
Αποδοτικότητα- Άντρες	
Mean	3,86
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,34
Skewness	-0,16
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	590,53
Count	153

Πίνακας 5.2.2- Αποδοτικότητα εντός ρόλου - Γυναίκες

Αποδοτικότητα- Γυναίκες	
Mean	3,86
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,42
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,25
Skewness	-0,15
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	579,13
Count	150

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, παρατηρούμε ότι μεταξύ ανδρών και γυναικών ο μέσος όρος αποδοτικότητας κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα (3,86).Γραφικά έχουμε:

Διάγραμμα 11- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου βάση Φύλου



Τομέας Εργασίας

**Πίνακας 5.2.3- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Δημόσια Υπηρεσία
Δημόσια Υπηρεσία**

Mean	3,86
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,35
Skewness	-0,16
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	582,47
Count	151

**Πίνακας 5.2.4 – Αποδοτικότητα εντός ρόλου Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση**

Mean	3,86
Standard Error	0,04
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,43
Sample Variance	0,19
Kurtosis	1,14
Skewness	-0,12
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	508,87
Count	132

**Πίνακας 5.2.5- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση**

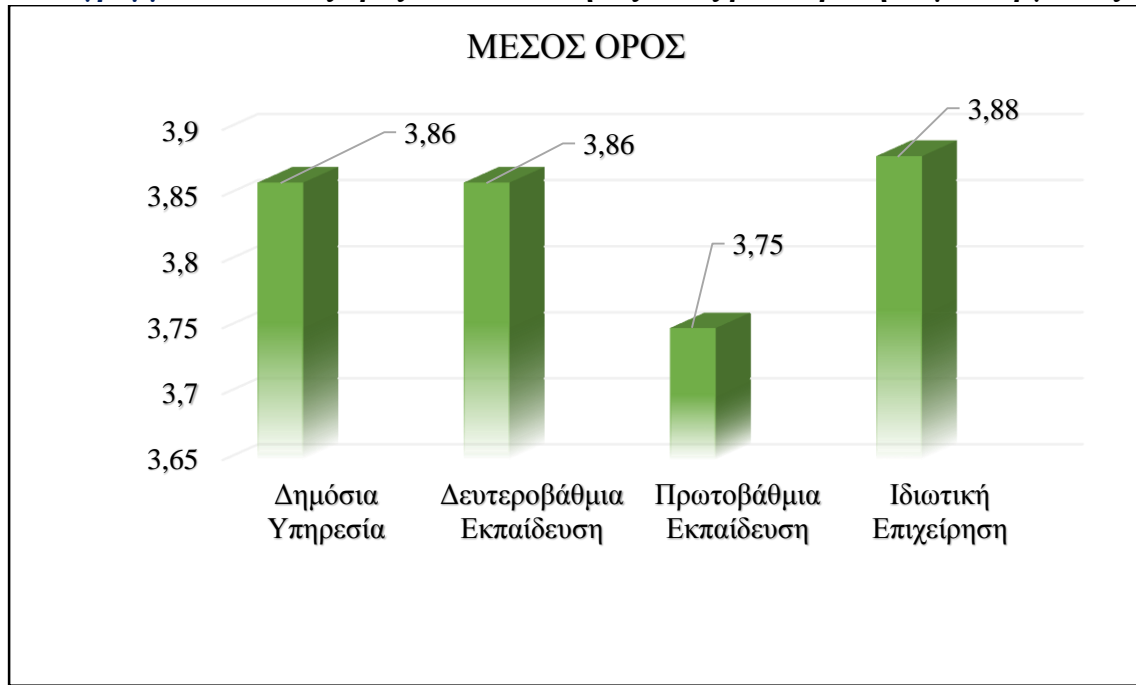
Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση	
Mean	3,75
Standard Error	0,11
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	9,06
Skewness	-2,86
Range	1,6
Minimum	2,47
Maximum	4,07
Sum	48,8
Count	13

**Πίνακας 5.2.6- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ιδιωτική Επιχείρηση
Ιδιωτική Επιχείρηση**

Ιδιωτική Επιχείρηση	
Mean	3,88
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,16
Kurtosis	1,60
Skewness	-0,21
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	566,47
Count	146

Όπως παρατηρούμε οι μέσοι όροι κυμαίνονται στα ίδια επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα ο μεγαλύτερος μέσος όρος παρατηρείται στον Ιδιωτικό Τομέα (3,88) και ο χαμηλότερος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (3,75). Αναλυτικότερα, παραθέτουμε τους μέσους όρους ανά τομέα στο ακόλουθο γράφημα.

Διάγραμμα 12- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου βάση Τομέα Εργασίας



Ηλικία**Πίνακας 5.2.7- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [18-29]**

Ηλικία [18-29]	
Mean	3,85
Standard Error	0,04
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,43
Sample Variance	0,19
Kurtosis	1,18
Skewness	-0,11
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	489,13
Count	127

Πίνακας 5.2.8- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [30-34]

Ηλικία [30-34]	
Mean	3,90
Standard Error	0,03
Median	3,90
Mode	3,93
Standard Deviation	0,39
Sample Variance	0,15
Kurtosis	1,13
Skewness	0,06
Range	2,4
Minimum	2,6
Maximum	5
Sum	537,67
Count	138

Πίνακας 5.2.9- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [35-39]

Ηλικία [35-39]	
Mean	3,87
Standard Error	0,04
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,51
Skewness	-0,17
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	522,33
Count	135

Πίνακας 5.2.10- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [40-44]

Ηλικία [40-44]	
Mean	3,86
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,43
Skewness	-0,14
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	571,6
Count	148

Πίνακας 5.2.11- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [45-49]

Ηλικία [45-49]	
Mean	3,87
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,45
Skewness	-0,17
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	568,53
Count	147

Πίνακας 5.2.12- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [50-54]

Ηλικία [50-54]	
Mean	3,87
Standard Error	0,03
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,41
Sample Variance	0,17
Kurtosis	1,47
Skewness	-0,18
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	545,6
Count	141

Πίνακας 5.2.13- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [55-59]

Ηλικία [55-59]	
Mean	3,84
Standard Error	0,04
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,44
Sample Variance	0,20
Kurtosis	1,09
Skewness	-0,09
Range	2,53
Minimum	2,47
Maximum	5
Sum	449,73
Count	117

Πίνακας 5.2.14- Αποδοτικότητα εντός ρόλου Ηλικία [60-65]

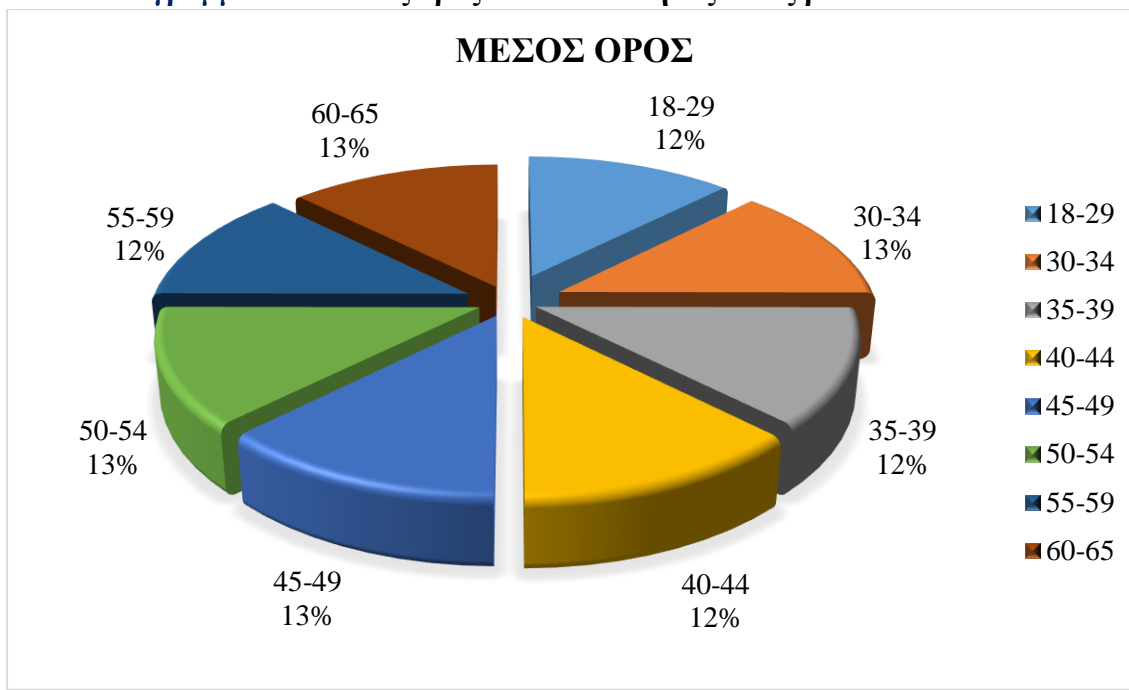
Ηλικία [60-65]	
Mean	3,88
Standard Error	0,04
Median	3,87
Mode	3,93
Standard Deviation	0,40
Sample Variance	0,16
Kurtosis	1,11
Skewness	0,17
Range	2,4
Minimum	2,6
Maximum	5
Sum	439
Count	113

Εξετάζοντας τους μέσους όρους ανά ηλικία παρατηρούμε ότι –οριακά- ο μεγαλύτερος μέσος όρος βρίσκεται στις ηλικίες [30-34], ενώ ο χαμηλότερος στις ηλικίες[50-54].Για να καταλάβουμε καλύτερα τους μέσους όρους των αποτελεσμάτων ανά ηλικία θα τους συγκεντρώσουμε σε ένα πίνακα και θα παραθέσουμε και το αντίστοιχο γράφημα.

Πίνακας 5.2.15 : Συγκεντρωτικός Ηλικιών (Αποδοτικότητα εντός ρόλου)

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέσος Όρος
Ηλικία	
18-29	3,85
30-34	3,90
35-39	3,87
40-44	3,86
45-49	3,87
50-54	3,87
55-59	3,84
60-65	3,88

Διάγραμμα 13 –Μέσος όρος Αποδοτικότητας εντός ρόλου ανά Ηλικία



5.3 Αποδοτικότητα εκτός ρόλου

Συνεχίζοντας στη δεύτερη κατηγορία της Αποδοτικότητας - *Αποδοτικότητα εκτός ρόλου*- θα μελετήσουμε την έννοια σε σχέση με το φύλο των ερωτηθέντων, με την εργασία και την ηλικία τους.

Αρχικά στον ακόλουθο πίνακα θα παραθέσουμε τον μέσο όρο της Αποδοτικότητας εκτός ρόλου ανά άτομο.

Πίνακας 5.3: Περιγραφικά Στατιστικά Αποδοτικότητας εκτός ρόλου

Αποδοτικότητα «εκτός» ρόλου	
Mean	4,10
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,63
Skewness	-0,36
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	632,08
Count	154

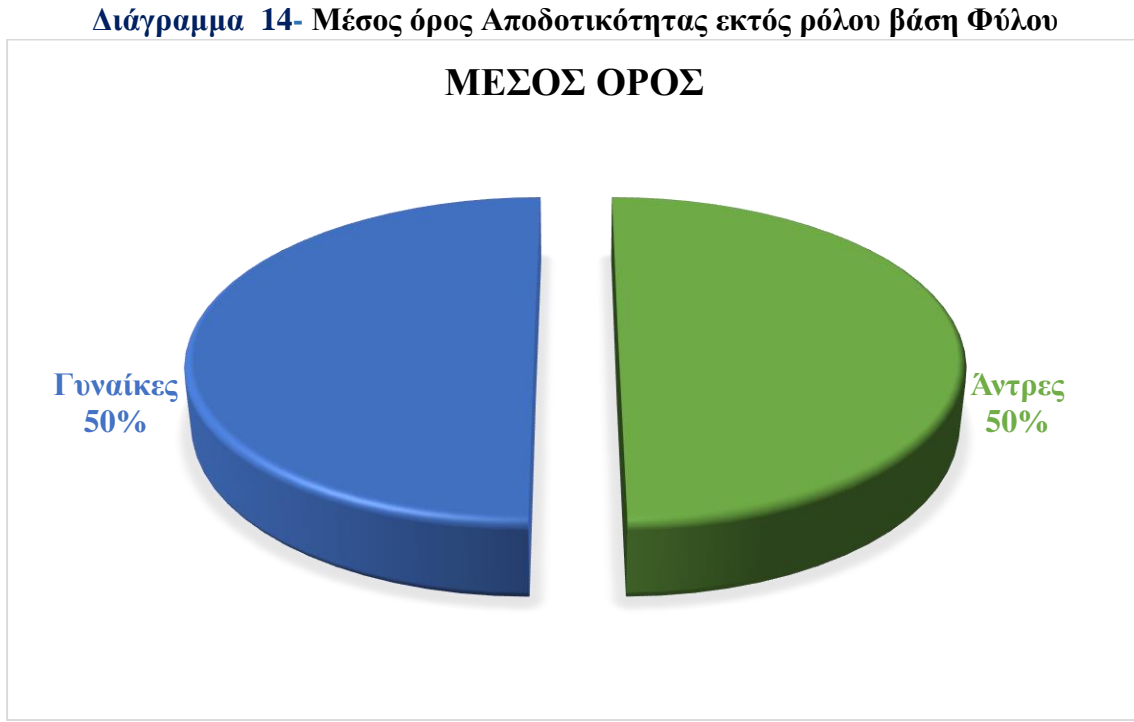
Φύλο**Πίνακας 5.3.1 –Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Άντρες**

Αποδοτικότητα Άντρες	
Mean	4,10
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,14
Kurtosis	0,67
Skewness	-0,38
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	627,25
Count	153

Πίνακας 5.3.2 –Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Γυναίκες

Αποδοτικότητα Γυναίκες	
Mean	4,11
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,14
Kurtosis	0,78
Skewness	-0,37
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	616
Count	150

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, παρατηρούμε ότι μεταξύ ανδρών και γυναικών ο μέσος όρος αποδοτικότητας κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα στους άντρες είναι 4,10 ενώ στις γυναίκες 4,11. Γραφικά έχουμε:



Τομέας εργασίας

Πίνακας 5.3.3 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Δημόσια Υπηρεσία

Δημόσια Υπηρεσία	
Mean	4,10
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,14
Kurtosis	0,74
Skewness	-0,38
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	619,33
Count	151

**Πίνακας 5.3.4 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση**

Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	
Mean	4,09
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,14
Kurtosis	0,96
Skewness	-0,44
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	539,5
Count	132

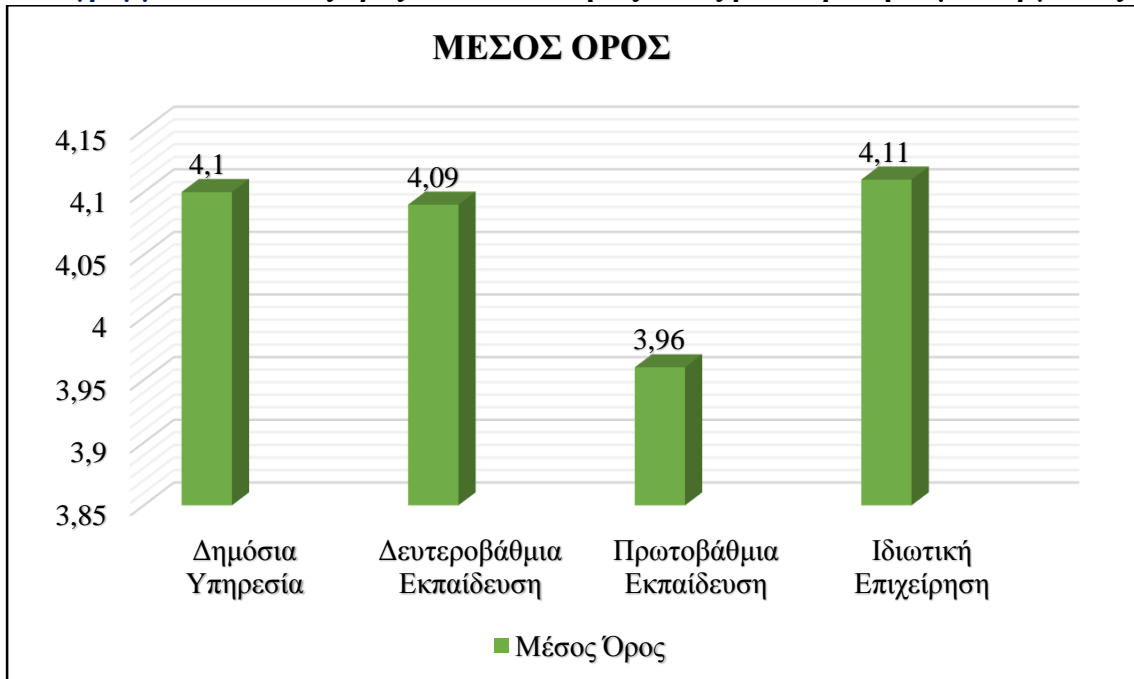
**Πίνακας 5.3.5 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση
Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση**

Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση	
Mean	3,96
Standard Error	0,09
Median	3,92
Mode	3,83
Standard Deviation	0,33
Sample Variance	0,11
Kurtosis	-0,05
Skewness	-0,30
Range	1,17
Minimum	3,33
Maximum	4,5
Sum	51,5
Count	13

Πίνακας 5.3.6 – Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ιδιωτική Επιχείρηση

Ιδιωτική Επιχείρηση	
Mean	4,11
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,68
Skewness	-0,39
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	599,42
Count	146

Διάγραμμα 15- Μέσος όρος Αποδοτικότητας εκτός ρόλου βάση Τομέα Εργασίας



Ηλικία**Πίνακας 5.3.7- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [18-29]**

Ηλικία [18-29]	
Mean	4,08
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,37
Sample Variance	0,14
Kurtosis	1,11
Skewness	-0,43
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	518,42
Count	127

Πίνακας 5.3.8- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [30-34]

Ηλικία [30-34]	
Mean	4,11
Standard Error	0,03
Median	4,13
Mode	4,17
Standard Deviation	0,39
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,66
Skewness	-0,42
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	567,08
Count	138

Πίνακας 5.3.9- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [35-39]

Ηλικία [35-39]	
Mean	4,11
Standard Error	0,03
Median	4,17
Mode	3,83
Standard Deviation	0,39
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,80
Skewness	-0,43
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	554,83
Count	135

Πίνακας 5.3.10- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [40-44]

Ηλικία [40-44]	
Mean	4,11
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,14
Kurtosis	0,91
Skewness	-0,40
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	607,67
Count	148

Πίνακας 5.3.11- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία[45-49]

Ηλικία [45-49]	
Mean	4,10
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,75
Skewness	-0,38
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	603,33
Count	147

Πίνακας 5.3.12- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [50-54]

Ηλικία [50-54]	
Mean	4,10
Standard Error	0,03
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,80
Skewness	-0,39
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	578,42
Count	141

Πίνακας 5.3.13- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [55-59]
Ηλικία [55-59]

Mean	4,07
Standard Error	0,04
Median	4,08
Mode	4,17
Standard Deviation	0,38
Sample Variance	0,15
Kurtosis	0,93
Skewness	-0,34
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	476,33
Count	117

Πίνακας 5.3.14- Αποδοτικότητα εκτός ρόλου Ηλικία [60-65]
Ηλικία [60-65]

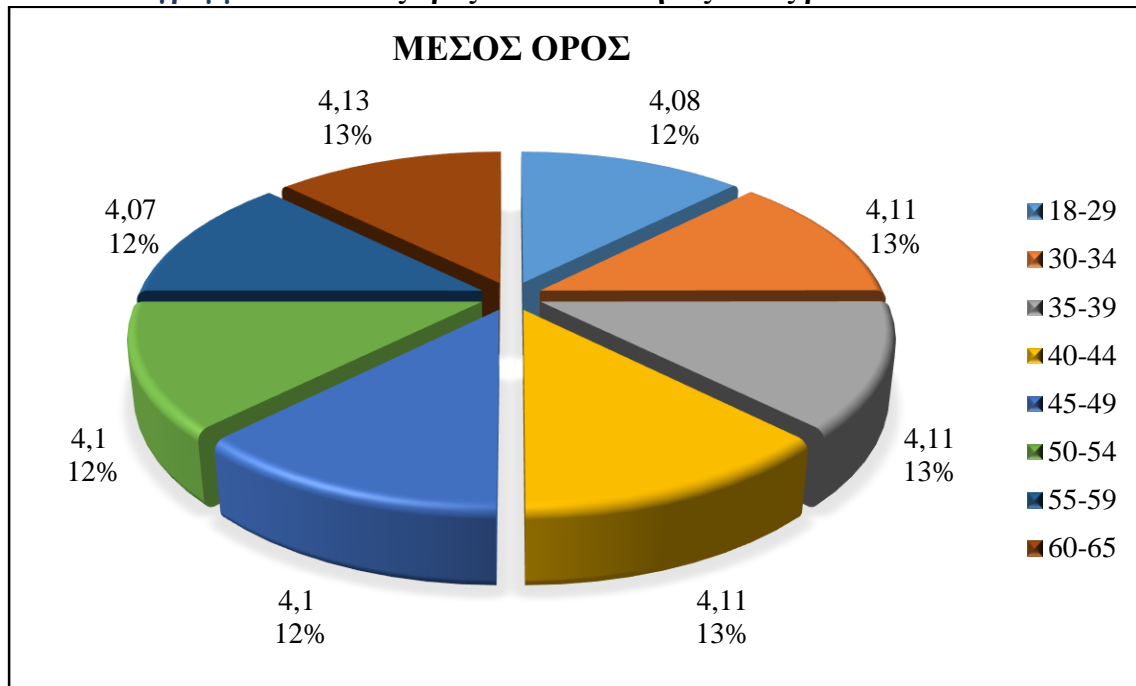
Mean	4,13
Standard Error	0,04
Median	4,17
Mode	4,33
Standard Deviation	0,39
Sample Variance	0,15
Kurtosis	1,04
Skewness	-0,52
Range	2,33
Minimum	2,67
Maximum	5
Sum	466,42
Count	113

Εξετάζοντας τους μέσους όρους ανά ηλικία παρατηρούμε διαφοροποιούνται οριακά και ότι ο μεγαλύτερος μέσος όρος βρίσκεται στις ηλικίες [60-65], ενώ ο χαμηλότερος στις ηλικίες[55-59].Για να καταλάβουμε καλύτερα τους μέσους όρους των αποτελεσμάτων ανά ηλικία θα τους συγκεντρώσουμε σε ένα πίνακα και θα παραθέσουμε και το αντίστοιχο γράφημα.

Πίνακας 5.3.15 : Συγκεντρωτικός Ηλικιών (Αποδοτικότητα εκτός ρόλου)

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέσος Όρος
Ηλικία	
18-29	4,08
30-34	4,11
35-39	4,11
40-44	4,11
45-49	4,10
50-54	4,10
55-59	4,07
60-65	4,13

Διάγραμμα 16–Μέσος όρος Αποδοτικότητας εκτός ρόλου ανά Ηλικία



5.4 Συσχέτιση των αποτελεσμάτων

Για την συσχέτιση των βασικών μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε το διάγραμμα μήτρας συσχετίσεων.

Πίνακας 5.4. Διάγραμμα Μήτρας Συσχετίσεων Μεταβλητών

	1	2	3	4	5	6
1. Φύλο	1					
2. Ηλικία	-,120	1				
3. Οργανισμός Απασχόλησης	-,135*	-,242**	1			
4. Παρουσιασμός	,004	,208**	-,070	1		
5. Απόδοση (εντός ρόλου)	-,056	,126	,007	,163*	1	
6. Απόδοση (εκτός ρόλου)	,049	,151*	-,031	,110	,264**	1
*. Η Συσχέτιση είναι σημαντική στο επίπεδο 0.05 (1-tailed).						
**. Η Συσχέτιση είναι σημαντική στο επίπεδο 0.01 (1-tailed).						

Όπως παρατηρούμε, όποια μεταβλητή σχετίζεται με τον εαυτό της, ισούται με τη μονάδα (1). Οι μεταβλητές, όμως που θέλουμε να εξετάσουμε και σύμφωνα με τις υποθέσεις μας είναι ο Παρουσιασμός, η Απόδοση εντός ρόλου και η Απόδοση εκτός ρόλου εργασίας.

Έτσι εξετάζοντας τον πίνακα βλέπουμε ότι ο Παρουσιασμός σχετίζεται με την απόδοση εντός ρόλου και πιο συγκεκριμένα η σχέση μεταξύ τους είναι θετική και στατιστικά σημαντική (0.163*). Αντίθετα παρατηρούμε ότι η σχέση μεταξύ Παρουσιασμού και Απόδοσης εκτός ρόλου εργασίας δεν είναι στατιστικά σημαντική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα

Μια από τις βασικές υποθέσεις που κάναμε όσον αφορά την έρευνα μας ήταν ότι ο Παρουσιασμός – τυπική απουσία από τον χώρο εργασίας- επηρεάζει αρνητικά την Απόδοση «εντός ρόλου» των εργαζομένων (H1). Ωστόσο, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η απόδοση (εντός ρόλου) επηρεάζεται σημαντικά από το επίπεδο Παρουσιασμού, και επηρεάζεται θετικά.

Τα τελευταία χρόνια ο Παρουσιασμός αποτελεί ένα από τα πλέον δυσεπίλυτα προβλήματα με σημαντικό κόστος για τις επιχειρήσεις. Ο ανταγωνισμός και η ανασφάλεια που παρατηρείται στον εργασιακό χώρο, οι αυξημένες απαιτήσεις και η ανάγκη συνεχούς βελτίωσης και παραγωγικότητας είναι οι συνθήκες που συντελούν στα υψηλά επίπεδα άγχους, στρες, υπερκόπωσης και εξάντλησης που νιώθει ο εργαζόμενος (Saarvala, 2006). Πιθανώς έτσι εξηγείται η θετική σχέση μεταξύ παρουσιασμού και απόδοσης –εντός ρόλου- στην έρευνά μας. Επιδιώκοντας ο εργαζόμενος να ανταπεξέλθει στις δυσμενείς αυτές συνθήκες εργασίας, παραβλέπει την σωματική και ψυχολογική εξάντληση που οφείλεται σε παράγοντες που προαναφέρθηκαν, αποδίδοντας έτσι στο μέγιστο των δυνατοτήτων του.

Σε σχέση με την δεύτερη υπόθεση (H2) που τέθηκε στην παρούσα έρευνα, ο Παρουσιασμός δεν φάνηκε να επηρεάζει την Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά (Απόδοση εκτός ρόλου εργασίας), μια και η σχέση ήταν στατιστικά ασήμαντη. Θα ήταν χρήσιμο να τονίσουμε πως η Φιλότιμη Οργανωσιακή Συμπεριφορά επαφίεται τόσο στην ιδιοσυγκρασία, όσο και στο χαρακτήρα του κάθε εργαζόμενου.

6.2 Περιορισμοί έρευνας

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το δείγμα θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν με σκεπτικισμό καθώς έχουν κάποιους περιορισμούς. Ο πρώτος περιορισμός αφορά το μέγεθος του δείγματος · ο αριθμός των 155 εργαζομένων δεν μπορεί να θεωρηθεί αμελητέος, αλλά γνωρίζουμε ότι όσο μεγαλύτερο είναι το μέγεθος του δείγματος, τόσο πιο

αντιπροσωπευτικά είναι τα αποτελέσματα (Κυριαζόπουλος, 2011). Επιπλέον, επειδή όλες οι σχέσεις των παραγόντων μετρούνται με ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν από τους ίδιους τους εργαζομένους τίθεται το θέμα της αξιοπιστίας των απαντήσεων. Επίσης, τα στοιχεία προέρχονται από συγκεκριμένους οργανισμούς που είναι εγκατεστημένοι σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, κάτι που μπορεί να περιορίσει την ικανότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων που προέκυψαν. Όσον αφορά την επιλογή του ερευνητικού εργαλείου, η χρήση του ερωτηματολογίου κρίθηκε απαραίτητη για την συγκέντρωση των ποσοτικών δεδομένων καθώς έχει αρκετά πλεονεκτήματα που έχουμε ήδη αναφέρει.

Θα πρέπει επίσης να αναφέρουμε ότι υπήρξε περιορισμός στην έρευνα καθώς επιλέχθηκαν κυρίως δημόσιοι υπάλληλοι (σχολεία Πρωτοβάθμιας Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και Τομέας Διαχείρισης Ενέργειας), αν και ένα μεγάλο ποσοστό που ανταποκρίθηκε προέρχεται από τον Ιδιωτικό Τομέα.

6.3 Μελλοντική Έρευνα- Προτάσεις

Γενικά για να βελτιωθεί η αποδοτικότητα των εργαζομένων προτείνεται η εφαρμογή προγραμμάτων υποστήριξης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού με στόχο τη δημιουργία υγιέστερων και ανταγωνιστικών εργασιακών χώρων, με μετρήσιμα ποιοτικά και ποσοτικά αποτελέσματα.

Οι αδυναμίες που παρουσιάζει η έρευνα είναι ότι δεν εξέτασε τη σχέση μεταξύ ποιότητας ζωής και παραγωγικότητας εργαζομένων τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Οι εργαζόμενοι, λόγω της οικονομικής κρίσης και ανασφάλειας αναγκάζονται να διατηρούν συνεχώς υψηλό επίπεδο παραγωγικότητας ασχέτως της σωματικής ή ψυχικής τους κατάστασης.

Θα μπορούσε στο μέλλον να πραγματοποιηθεί έρευνα η οποία να εξετάζει την σχέση μεταξύ της υγείας των εργαζομένων και της αποδοτικότητας τους. Ενώ παράλληλα θα μπορούσαν και οι εργοδότες από την πλευρά τους, να κατανοήσουν τις ανάγκες των εργαζομένων. Αν το καταφέρουν, τα άτομα θα ταυτιστούν με τις αξίες και τους

στόχους της επιχείρησης, με αποτέλεσμα να συμμετέχουν περισσότερο κάτι το οποίο θα συνέβαλε στην αύξηση της παραγωγικότητας. Οι καλές σχέσεις και η σωστή διαχείριση των εργασιών θα έχουν θετική επίδραση στην αποδοτικότητα και επομένως και στην παραγωγικότητα. Παράλληλα, αν η επιχείρηση ανταμείβει τους εργαζόμενους και τους κάνει να νιώθουν ότι οι αποφάσεις τους λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, τότε θα νιώσουν μέλη της ομάδας και θα παρακινηθούν να εργασθούν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους.

Για την εξάλειψη του φαινομένου του Παρουσιασμού που σύμφωνα με το άρθρο της Alison Bross (2004),

εξαιτίας της γήρανσης του πληθυσμού, και της παχυσαρκίας, τα θέματα που αφορούν την σωματική και ψυχική υγεία αυξάνονται και επηρεάζουν την υγεία των ανθρώπων. Γι' αυτό είναι αναγκαίο να επιβληθούν προγράμματα που θα μειώσουν τον Παρουσιασμό.

Ένας τρόπος να επιτευχθεί κάτι τέτοιο είναι η εφαρμογή προγραμμάτων υγείας στις εταιρείες που θα μειώσει τις αιτίες του φαινομένου και οι εργαζόμενοι θα είναι πιο υγιείς. Ένα τέτοιο πρόγραμμα υπάρχει για τους υπαλλήλους του δήμου στο Τορόντο και ονομάζεται "Metro Fit", φυσικής κατάστασης και ευεξίας και παρατηρήθηκε ότι όσοι συμμετείχαν απουσίαζαν λιγότερες μέρες απ' ότι οι υπόλοιποι.

Εάν εφαρμοστούν σωστά τέτοιου είδους προγράμματα τότε θα μειωθούν αισθητά οι δαπάνες αποζημίωσης εργαζομένων και η μείωση Παρουσιασμού θα έχει ως αποτέλεσμα την μείωση των δαπανών από την πλευρά του εργοδότη.

Ο Παρουσιασμός είναι ένα πρόβλημα που μπορεί να γίνει πολύ καταστροφικό τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τις επιχειρήσεις εάν δεν ληφθούν μέτρα για την αντιμετώπισή του. Είναι πολλές οι καταστάσεις που έχουν ως αποτέλεσμα τον Παρουσιασμό, αλλά εάν υπάρχει ισορροπία στην εργασία και εφαρμοστούν προγράμματα διαχείρισης άγχους τότε τα επίπεδα Παρουσιασμού θα μειωθούν. Εάν οι εργοδότες δημιουργήσουν και διατηρήσουν σωστές επαγγελματικές σχέσεις και ανοιχτή επικοινωνία με τους υπαλλήλους, ενώ ταυτόχρονα εφαρμόσουν προγράμματα υγείας και ευεξίας στον χώρο εργασίας, αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να επωφελούνται

και ψυχικά και σωματικά. Οι εργοδότες δεν πρέπει να συμπεριφέρονται στους εργαζόμενους σαν πολύτιμο απόκτημα γιατί με αυτό τον ρυθμό θα εξουθενωθούν και θα είναι περιττοί πιο σύντομα από το αναμενόμενο.

Ένα πρόσθετο εργαλείο διαχείρισης του φαινομένου αποτελούν οι Δείκτες εκτίμησης εργασιακής ικανότητας - παραγωγικότητας οι οποίοι έχουν επικεντρωθεί στην επίδραση που έχουν στην εργασία διάφορες παθολογικές καταστάσεις. Από τη δεκαετία του 1990 άρχισαν να αναπτύσσονται δείκτες εκτίμησης της εργασιακής ικανότητας, της παραγωγικότητας ή του περιορισμού προς εργασία, με αρχικό στόχο να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να διατηρήσουν ή να ανεβάσουν το επίπεδο παραγωγικότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι δείκτες αυτοί, οι οποίοι προκύπτουν από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων, έχουν ως στόχο να ποσοτικοποιήσουν την εργασιακή ικανότητα και να συσχετίσουν, ενδεχομένως, τη βαθμολογία των ερωτηματολογίων αυτών με τη βαρύτητα διαφόρων παθολογικών καταστάσεων. Στα χαρακτηριστικά των ερωτηματολογίων ανήκουν η υποχρεωτική συγκατάθεση από την πλευρά των εργαζομένων, το απόρρητο των στοιχείων και η φύλαξη τους στον ίδιο χώρο με το φάκελο υγείας του εργαζομένου. Είναι αυτονόητο ότι οι μελέτες με τη χρήση ερωτηματολογίων εκτίμησης της σχετιζόμενης με την υγεία παραγωγικότητας, διενεργούνται υπό την επίβλεψη γιατρού εργασίας, δεδομένου ότι τα στοιχεία που συγκεντρώνονται αφορούν σε δεδομένα υγείας. Διαδεδομένα διαγνωστικά εργαλεία, όπως για παράδειγμα το ερωτηματολόγιο Employer Health Coalition (EHC), η κλίμακα Endicott Work Productivity Scale (EWPS), το ερωτηματολόγιο Health and Performance Questionnaire (HPQ), το ερωτηματολόγιο Short Form Health and Labor Questionnaire (SF-HLQ), η κλίμακα Stanford Presenteeism Scale (SPS), ο δείκτης Work Ability Index (WAI), το ερωτηματολόγιο Work Limitation Questionnaire (WLQ), η κλίμακα Work Productivity and Activity Impairment Scale (WPAI) και το ερωτηματολόγιο Work Productivity Short Inventory, έχουν βρει εφαρμογή σε πλήθος μελετών της επίδρασης νόσων στην ποιότητα και 'ποσότητα' της παρεχόμενης εργασίας, ενώ έχουν χρησιμοποιηθεί και ως δείκτες δευτερογενούς πρόληψης καθώς μπορούν να ανιχνεύσουν έγκαιρα τις καταστάσεις εκείνες που εκδηλώνονται αρχικά με χαμηλή εργασιακή ικανότητα.

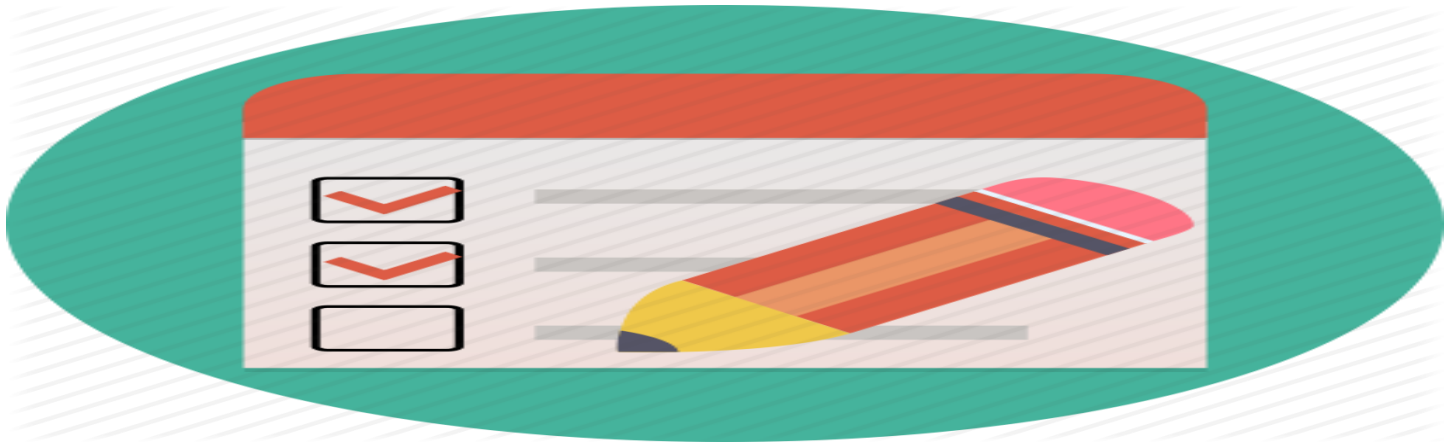
Βιβλιογραφία

- Allameh, & S.M, S. (2012). Investigating employee's attitude toward organization, organizational climate and employee's engagement as antecedents of organizational citizenship behavior. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 384-393.
- Bateria T.S; Organ D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and citizenship. *Academy of Management Journal*.
- Bross, A. (2004). *Human Resources Professionals Association of Ontario*.
- Evan Vigoda & et. al. (2006). *Handbook of Organizational Politics* .
- Gillham. (2000). *Developing a Questionnaire*. Continuum Publications.
- Johns. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda . *Journal of Organizational Behavior* , 219-542.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior.
- Katz, D., & Kahn, R. (1951). *Human Organization and worker motivation*.
- Khurana, R., Singh, V. K., & Khandelwal, S. (2014). Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Axis Bank. *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS & MANAGEMENT* , 256-263.
- Koopman, e. a. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health status and employee productivity.
- Malik, M., Ghafoor, M., & Iqbal, H. (2012). *Leadership and personality traits as determinants of organizational citizenship behavior (OCB) in banking sector of Pakistan*. *World Applied Sciences Journal*.
- May-Chiun Lo ;T. Ramayah. (2009). Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in a Multicultural Society: The Case of Malaysia. *International Business Research*, 48-55.

- Oppenheim. (1992). *Questionnaire Design Interviewing and Attitude Measurement* . Continuum Publications.
- Organ D.W; Ryan K. (1995). A meta- analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personal Psychology*.
- Podsakoff. (2000). Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future.
- Saarvala. (2006). The latest attack on economic and human productivity. *Human Resources Management* .
- Sutermeister, R. (1986). *People and Productivity*. N.Y: Mc Graw-Hill Book.
- William, L., & Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role. *J. Manage.*
- Yanhan, Z. (2013). Individual Behavior: In-role and Extra-role. *International Journal of Business Administration*.
- Γεωργάκας. (2014). Στρατηγικές επιλογές ανθρώπινου δυναμικού στη λειτουργία των επιχειρήσεων.
- Δαμιανού, Χ. (2006). *ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ* . Θεσσαλονίκη: "σοφία".
- Κυριαζόπουλος, Σ. Ε. (2011). *ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Μπουραντάς, Α., Βάθης, Α., Παπακωνσταντίνου, Χ., & Ρεκλείτης, Π. (1999). *Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Οργανισμός Εκδόσεων Σχολικών Βιβλίων.
- Χυτήρης, Λ. (2001). *Οργανωσιακή Συμπεριφορά*. Αθήνα: INTERBOOKS.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτηματολόγιο Εργαζομένων (MBA TQM)



Σελίδα 1 Ερωτηματολογίου

"Σκοπός της έρευνάς μου είναι να αποκτήσω μία όσο το δυνατόν πιο εμπειριστατωμένη εικόνα των εργαζομένων αλλά και του ελληνικού εργασιακού περιβάλλοντος σε περίοδο κρίσης. Θα σας παρακαλέσω θερμά να απαντήσετε στο ερωτηματολόγιο με σαφήνεια και ειλικρίνεια, σύμφωνα με αυτά που πιστεύετε, και όχι αυτά που τυχόν θα αποτελούσαν "ιδανικές απαντήσεις". Στοχεύοντας προς αυτή την κατεύθυνση, κράτησα το ερωτηματολόγιο ανώνυμο (δε χρειάζεται να δώσετε πουθενά το όνομα και επώνυμό σας) και σύντομο (μέσος χρόνος συμπλήρωσης 10 λεπτά). Τέλος για οποιαδήποτε απορία μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στο e-mail:

ntinapatsianta@gmail.com. Σας ευχαριστώ για την βοήθεια σας που είναι κομβική για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας στα πλαίσια των Μεταπτυχιακών μου σπουδών στο τμήμα: "Διοίκηση Επιχειρήσεων - Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (MBA-TQM), του Πανεπιστημίου Πειραιώς".

Πατσιαντά Κωνσταντίνα.

Όπου αναγράφεται το ακόλουθο σήμα : " * " ,η ερώτηση είναι υποχρεωτική και απαιτείται να απαντηθεί.

* Απαιτείται

Έλαβα γνώση των ανωτέρω και: *

- Θέλω να συμμετάσχω στην έρευνα
- Δεν επιθυμώ να λάβω μέρος στην έρευνα

1.Φύλλο *

Επιλέξτε από την παρακάτω λίστα.

2.Ηλικία : *

πχ 35

3.Εκπαίδευση : *

Επιλέξτε από την παρακάτω λίστα.

4.Εργασιακή Απασχόληση : *

Επιλέξτε από την παρακάτω λίστα.

5.Εργασιακή εμπειρία : *

π.χ. 5,5 έτη

6.Οικογενειακή κατάσταση :

- Ανύπανδρος/η
- Παντρεμένος/η
- Διαζευγμένος/η
- Άλλο

7. Εργάζεστε σε: *

Επιλέξτε από την ακόλουθη λίστα

8.Στους τελευταίους 6 μήνες πόσες μέρες πήγατε στη δουλειά σας ακόμα και όταν ήσασταν άρρωστος/η ή δεν αισθανόσασταν καλά; *

π.χ. Υπήρξαν 3 ημέρες που δεν αισθάνθηκα καλά ωστόσο πήγα κανονικά στη δουλειά μου (αναγράψτε αριθμό)

Σελίδα 2 Ερωτηματολογίου

9.Παρακάτω παρατίθενται ένας αριθμός προτάσεων-δηλώσεων που αναφέρονται σε εσάς και με τις οποίες μπορείτε είτε να συμφωνείτε είτε να διαφωνείτε. Χρησιμοποιώντας την ακόλουθη κλίμακα απαντήσεων, υποδείξτε τη συμφωνία ή διαφωνία σας για κάθε πρόταση επιλέγοντας τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει. *

Να επισημαίνεται μόνο μια έλλειψη ανά σειρά

	1- Διαφωνώ Απόλυτα	2- Διαφωνώ	3- Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	4- Συμφωνώ	5- Συμφωνώ Απόλυτα
1.Είμαι πεπεισμένος/η ότι λαμβάνω την επιτυχία που δικαιούμαι στη ζωή	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.Μερικές φορές νιώθω θλιμμένος/η	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.Όταν προσπαθώ, γενικά επιτυγχάνω	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.Μερικές φορές όταν αποτυγχάνω, αισθάνομαι ανάξιος/α	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.Ολοκληρώνω τα καθήκοντά μου με επιτυχία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν έχω τον έλεγχο της δουλειάς μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.Σε γενικές γραμμές είμαι ευχαριστημένος με τον εαυτό μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.Είμαι γεμάτος αμφιβολίες για τις ικανότητές μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1- Διαφωνώ Απόλυτα	2- Διαφωνώ	3- Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	4- Συμφωνώ	5- Συμφωνώ Απόλυτα
9.Εγώ ορίζω τι θα συμβεί στη ζωή μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.Νιώθω ότι δεν έχω τον έλεγχο της επιτυχίας στην καριέρα μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.Είμαι ικανός να αντιμετωπίσω τα περισσότερα προβλήματά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.Υπάρχουν στιγμές όπου τα πράγματα μου φαίνονται αρκετά δυσάρεστα (δυσοίωνα) και αδιόρθωτα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.Παρακαλώ αναφέρατε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε πρόταση. *

Να επισημαίνεται μόνο μια έλλειψη ανά σειρά

	1- Διαφωνώ Απόλυτα	2- Διαφωνώ	3- Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	4- Συμφωνώ	5- Συμφωνώ Απόλυτα
1. Βρίσκω πραγματική απόλαυση στη δουλειά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Βοηθάω αυτούς που έχουν απουσιάσει από την εργασία τους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Αισθάνομαι αρκετά ικανοποιημένος/η με την παρούσα μου δουλειά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Βοηθάω αυτούς που έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Η κάθε ημέρα στη δουλειά φαίνεται σαν να μην τελειώνει ποτέ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Βοηθάω τον/την προϊστάμενό/η μου με τη δουλειά του/της (χωρίς να μου το ζητήσει)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Θεωρώ τη δουλειά μου κάπως δυσάρεστη.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Αφιερώνω χρόνο να ακούσω τα προβλήματα και τις ανησυχίες των συναδέλφων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1- Διαφωνώ Απόλυτα	2- Διαφωνώ	3- Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	4- Συμφωνώ	5- Συμφωνώ Απόλυτα
9. Τις περισσότερες μέρες είμαι ενθουσιώδης με τη δουλειά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Κάνω ό,τι μπορώ για να βοηθήσω τους καινούργιους συναδέλφους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ενδιαφέρομαι προσωπικά για τους άλλους υπαλλήλους/συναδέλφους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Μεταβιβάζω πληροφορίες στους άλλους υπαλλήλους/συναδέλφους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις σύμφωνα με την ακόλουθη κλίμακα: *

Να επισημαίνεται μόνο μια έλλειψη ανά σειρά

	1- Ποτέ	2- Σπάνια	3- Κάποιες φορές	4- Συχνά	5- Συνεχώς
1. Τους τελευταίους 6 μήνες υπήρχαν φορές που πήγα στη δουλειά μου παρότι αισθανόμουν ότι θα έπρεπε να είχα πάρει αναρρωτική άδεια λόγω της καταστάσεως της υγείας μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Συνέχισα να εργάζομαι ενώ θα ήταν καλύτερα να έχω πάρει αναρρωτική άδεια.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Σελίδα 3 Ερωτηματολογίου

12. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά κάθε μια από τις ακόλουθες προτάσεις αναφορικά με την εργασία σας και σημειώστε δίπλα το βαθμό συμφωνίας σας με αυτές. Χρησιμοποιείστε την ακόλουθη κλίμακα για να απαντήσετε: *

	1- Είναι Σχεδόν Επαρκής	2- Είναι Επαρκής	3- Είναι Μέτρια	4- Είναι Πολύ Καλή	5- Είναι Άριστη
1. Η συνολική απόδοση σε εργασίες που συσχετίζονται με την δουλειά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Η ποσότητα της εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Η ποιότητα της εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά κάθε μια από τις ακόλουθες προτάσεις αναφορικά με την δική σας εργασία και σημειώστε δίπλα το βαθμό συμφωνίας σας με αυτές. Χρησιμοποιείστε την ακόλουθη κλίμακα για να απαντήσετε: *

	1- Διαφωνώ Απόλυτα	2- Διαφωνώ	3- Ούτε Συμφωνώ, Ούτε Διαφωνώ	4- Συμφωνώ	5- Συμφωνώ Απόλυτα
1. Εργάζομαι για να θέσω σε εφαρμογή νέες ιδέες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ανακαλύπτω βελτιωμένους τρόπους για να κάνω πράγματα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Επανασχεδιάζω τα εργασιακά μου καθήκοντα για καλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Δημιουργώ καλύτερες διαδικασίες και ρουτίνες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Αλλάζω κάτι στη δουλειά μου ώστε να τη βελτιώσω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Αντιτίθεμαι σε καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες αν θεωρώ ότι αυτό μπορεί να οδηγήσει σε επίτευξη των ευρύτερων οργανωσιακών στόχων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Υποβάλλω προτάσεις για τη βελτίωση της εργασίας.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Εφευρίσκω νέες ιδέες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Παίρνω πρωτοβουλίες και κάνω ό,τι είναι απαραίτητο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Διατυπώνω νέες πρωτότυπες ιδέες για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων της εργασίας.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Προσεγγίζω τον προϊστάμενο μου με προτάσεις για βελτίωση όταν αντιμετωπίζονται προβλήματα στην εργασία.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Αναζητώ την αιτία των προβλημάτων που αντιμετωπίζω στη δουλειά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[[[2084977362,["

0,1,2

96548750660699

Σελίδα 4 Ερωτηματολογίου

14. Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις *

Γενικά, «είμαι ένα άτομο που...»

	1- Ποτέ	2- Σπάνια	3- Μερικές φορές	4- Συχνά	5- Πάντα
1.Βοηθάει αυτούς που απουσίαζαν /έλλειπαν από τη δουλειά τους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.Βοηθάει αυτούς που έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.Βοηθάει τον προϊστάμενό του με τη δουλειά του (χωρίς να του το ζητήσουν)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.Αφιερώνει χρόνο να ακούσει τα προβλήματα και τις ανησυχίες των συναδέλφων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.Κάνει ό,τι μπορεί για να βοηθήσει τους καινούριους υπάλληλους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.Ενδιαφέρεται προσωπικά για τους άλλους υπαλλήλους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.Οι (ημέρες) παρουσίας στη δουλειά (του) είναι πάνω από το μέσο όρο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.Ενημερώνει εγκαίρως όταν δεν μπορεί να πάει στη δουλειά(του)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.Κάνει αδικαιολόγητα διαλείμματα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.Ξοδεύει πολύ χρόνο σε προσωπικές τηλεφωνικές συνομιλίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.Παραπονιέται για ασήμαντα πράγματα στη δουλειά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.Διατηρεί και προστατεύει την περιουσία της εταιρείας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.Ακολουθεί πιστά άγραφους κανόνες που επινοήθηκαν για τη διατήρηση της εργασιακής τάξης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

0,1,2,3

11682595144273