



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ: ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ»**

ΔΗΜΗΤΡΑ ΚΟΥΛΟΓΕΩΡΓΙΟΥ

&

ΔΗΜΗΤΡΑ ΝΙΚΗΤΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΧΡΥΣΑΝΘΗ ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΥ

ΠΑΤΡΑ - 2018

Πρόλογος

Η παρούσα πτυχιακή εργασία, αποτελεί το τέλος ενός πολύ μεγάλου κεφαλαίου της ζωής μας, και ταυτόχρονα την έναρξη ενός άλλου, ακόμα μεγαλύτερου. Η εμπειρία που αποκτήσαμε μέσω της συγγραφής της πτυχιακής μας εργασίας, είναι δύσκολο να περιγραφεί. Για πολλούς φοιτητές, η πτυχιακή εργασία αποτελεί το μεγαλύτερο τους άγχος. Στην πραγματικότητα δεν έχουν άδικο, ωστόσο το κέρδος από τη συγγραφή της είναι επίσης μεγάλο.

Η συγγραφή μιας πτυχιακής εργασίας οδηγεί τον φοιτητή σε νέα μονοπάτια, καθώς μέσω αυτής μαθαίνει ουσιαστικά τι σημαίνει έρευνα. Αρχίζει πλέον να καταλαβαίνει τι εννοούσαν όλοι αυτοί οι καθηγητές που πέρασαν κατά τη φοιτητική του πορεία, όταν επέμεναν για αξίες όπως η συνέπεια, η αξιοπιστία, η εγκυρότητα. Όλα αυτά λοιπόν, τα βιώσαμε και τα συνειδητοποιήσαμε κατά τη συγγραφή της δικής μας πτυχιακής. Με αυτό εννοούμε πως, ίσως ο μόνος τρόπος να καταλάβει ένας φοιτητής τη σημασία της έρευνας και των αξιών που την περικλείουν, είναι να εμπλακεί ο ίδιος προσωπικά με αυτήν.

Όσον αφορά το θέμα της πτυχιακής μας εργασίας, έχουμε να πούμε πως από την πρώτη στιγμή που μας ανατέθηκε, συνειδητοποιήσαμε πως πρόκειται όχι μόνο για ένα πολύ σοβαρό θέμα διερεύνησης, αλλά και για ένα θέμα που έχει να μας διδάξει πολλά. Πράγματι, διερευνώντας την αγορά εργασίας και τους εργαζομένους του τόπου μας, αισθανθήκαμε κατά κύριο λόγο τη δυναμική που μπορεί να έχει το εργασιακό περιβάλλον στην απόδοση των εργαζομένων. Επίσης, διαπιστώσαμε ότι οι διαφορές που μπορεί να παρουσιάσει το εργατικό δυναμικό, ακόμα και στην ίδια αγορά εργασίας είναι πραγματικά αξιοσημείωτες. Ωστόσο, το μεγαλύτερο κέδρος μας ήταν ότι μάθαμε και αξιοποιήσαμε τα εργαλεία της μεθοδολογίας έρευνας, κάτι το οποίο θα μας βοηθήσει σημαντικά στη μετέπειτα πορεία μας.

Τέλος, θέλουμε να ευχαριστήσουμε ορισμένους ανθρώπους, χωρίς τη βοήθεια των οποίων δεν θα γράφαμε σήμερα αυτόν εδώ τον πρόλογο. Αρχικά, όσον αφορά τη συνολική μας φοιτητική πορεία, δεν θα μπορούσαμε να μην ευχαριστήσουμε τους γονείς μας που με κόπο, επιμονή και υπομονή μας βοήθησαν και μας στήριξαν όσο κανείς άλλος. Όσον αφορά τη πτυχιακή μας εργασία, ευχαριστούμε θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μας, Χρυσάνθη Παπαθανασοπούλου, που με τη στήριξη και τις συμβουλές της ολοκληρώσαμε με επιτυχία την έρευνα μας.

Δήμητρα Κουλογεωργίου & Δήμητρα Νικήτα

Περίληψη

Πρωταρχικός σκοπός της πτυχιακής μας εργασίας ήταν να παραθέσουμε τη θεωρία γύρω από τη Μεθοδολογία έρευνας και ύστερα να την εφαρμόσουμε σε μια συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης. Έτσι λοιπόν, μετά την ανάλυση των στοιχείων και των σταδίων της μεθοδολογίας έρευνας, προχωρήσαμε στη διερεύνηση της επίδρασης του εργασιακού περιβάλλοντος (εσωτερικού και εξωτερικού) στην απόδοση των εργαζομένων. Η αγορά εργασίας που ερευνήσαμε ήταν αυτή της Τρίπολης, και εξετάσαμε πέντε κλάδους της: Εστίαση, Εμπορικά καταστήματα, Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης), Εκπαιδευτικοί (δημοσίου και ιδιωτικού τομέα), Τραπεζικοί υπάλληλοι. Για τη διερεύνηση του θέματος, ήταν απαραίτητη η ανασκόπηση των όσων προβλέπουν η θεωρία της Διοίκησης Επιχειρήσεων, της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων και των Οικονομικών της Εργασίας. Οι παραπάνω θεωρίες προβλέπουν πως κάθε στοιχείο του εργασιακού περιβάλλοντος έχει μια πολύ συγκεκριμένη επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων, την οποία και εξετάσαμε. Όσον αφορά τη συλλογή των δεδομένων, αυτή έγινε μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων, ενώ η ανάλυση τους έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 22. Σχετικά με τα αποτελέσματα, σε γενικές γραμμές επιβεβαιώνουμε τα όσα προβλέπει η θεωρία, ωστόσο σε πολλές περιπτώσεις η επίδραση των στοιχείων του εργασιακού περιβάλλοντος διαφέρει ανά κλάδο.

Λέξεις κλειδιά: Μεθοδολογία έρευνας, Δειγματοληψία, Ερωτηματολόγια, Εργασιακό περιβάλλον, Εργασιακή απόδοση

Abstract

The primary target of our final assignment was to provide the theory that surrounds Research Methodology, and then apply it to a specific case study. Hence, after the analysis of the elements and stages of Research Methodology, we moved on to the investigation of the impact of the working environment (internal and external) on labor performance. The labor market we investigated was the one of Tripolis, and we examined five sectors of it: Restaurant, Café and Bar industry, Retail stores, Civil servants (teachers excluded), Teachers (public and private sector), and Bank employees. For the investigation of the topic, it was necessary to review the predictions of the theories of Business Administration, Human Resource Management and Labor Economics. These theories predict that each element of the working environment has a specific impact on labor performance· therefore, we examined this impact. As regards the data, they were collected through the use of questionnaires, and were analyzed with the statistical package SPSS 22. Regarding the results, we generally confirm the predictions of the theory, however, in many cases the impact of the elements of the working environment differs per sector.

Keywords: Research Methodology, Sampling, Questionnaires, Working environment, Labor performance

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
----------------	---

Κεφάλαιο 1^ο - Μεθοδολογία Έρευνας

1.1. Εισαγωγή	3
1.2. Φύση και Δεοντολογία έρευνας	4
1.3. Συλλογή δεδομένων.....	8
1.4. Μέθοδοι έρευνας.....	13
1.4.1. Ποσοτική έρευνα.....	14
1.4.2. Ποιοτική έρευνα.....	16
Συμπεράσματα	17

Κεφάλαιο 2ο - Δειγματοληψία

2.1. Εισαγωγή	18
2.2. Κατάλληλο μέγεθος δείγματος.....	18
2.3. Σφάλμα δειγματοληψίας.....	20
2.4. Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος	21
2.5. Ποσοστό απόκρισης	22
2.6. Διαδικασία δειγματοληψίας.....	24
2.7. Τεχνικές (μέθοδοι) δειγματοληψίας	26
2.7.1. Δειγματοληψία με πιθανότητα	26
2.7.1.1. Απλή τυχαία δειγματοληψία	26
2.7.1.2. Συστηματική τυχαία δειγματοληψία	27

2.7.1.3.	Διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία	28
2.7.1.4.	Κατά συστάδες δειγματοληψία	29
2.7.1.5.	Δειγματοληψία πολλαπλών σταδίων.....	29
2.7.2.	Δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα.....	31
2.7.2.1.	Δειγματοληψία ποσόστωσης	32
2.7.2.2.	Δειγματοληψία σκοπιμότητας.....	32
2.7.2.3.	Εθελοντική δειγματοληψία	35
2.7.2.4.	Δειγματοληψία ευκολίας	35
2.8.	Μέθοδος επιλογής τεχνικής δειγματοληψίας.....	38
	Συμπεράσματα	38

Κεφάλαιο 3^ο - Ερωτηματολόγια

3.1.	Εισαγωγή	40
3.2.	Δεοντολογία και χρήση ερωτηματολογίων.....	41
3.3.	Τύποι ερωτηματολογίων.....	42
3.4.	Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	44
3.5.	Σχεδιασμός ερωτήσεων	45
3.5.1.	Εντοπισμός των ερωτήσεων που απαντούν το ερευνητικό ερώτημα.....	45
3.5.2.	Επιλογή τύπου ερωτήσεων	46
3.5.3.	Σωστή διατύπωση των ερωτήσεων για την αποφυγή σφαλμάτων.....	55
3.5.4.	Σειρά των ερωτήσεων.....	57
3.6.	Εγκυρότητα, αξιοπιστία και πιλοτικός έλεγχος του ερωτηματολογίου	57
3.7.	Ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων.....	59
	Συμπεράσματα	60

Κεφάλαιο 4^ο - Εργασιακό περιβάλλον και απόδοση εργατικού δυναμικού

4.1	Εισαγωγή	61
4.2	Το περιβάλλον της επιχείρησης (Εργασιακό περιβάλλον)	62
4.2.1.	Εσωτερικό περιβάλλον	64
4.2.1.1.	Οικονομικοί πόροι.....	64
4.2.1.2.	Φυσικοί πόροι	65
4.2.1.3.	Ανθρώπινοι πόροι.....	65
4.2.1.4.	Τεχνολογικοί πόροι	69
4.2.2.	Εξωτερικό περιβάλλον	69
4.2.2.1.	Οικονομικό περιβάλλον.....	69
4.2.2.2.	Κοινωνικό περιβάλλον	70
4.2.2.3.	Πολιτικό – Νομικό περιβάλλον	71
4.2.2.4.	Τεχνολογικό Περιβάλλον	72
4.2.2.5.	Οικολογικό περιβάλλον.....	72
4.2.2.6.	Διεθνές περιβάλλον	73
4.3	Εργασιακό περιβάλλον και εργασιακή απόδοση	74
	Συμπεράσματα	77

Κεφάλαιο 5^ο - Μελέτη Περίπτωσης: Το εργασιακό περιβάλλον και η εργασιακή απόδοση στην Τρίπολη

5.1.	Εισαγωγή	79
5.2.	Μεθοδολογία.....	79
5.3.	Περιγραφικά στατιστικά.....	83
5.4.	Αποτελέσματα.....	84

Συμπεράσματα	109
Βιβλιογραφία	114
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – Ερωτηματολόγιο.....	117
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – Αναλυτικές απαντήσεις του ερωτηματολογίου με βάση τον κλάδο και τα λοιπά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.....	123

Εισαγωγή

Με την παρούσα πτυχιακή εργασία έχουμε ως στόχο να παραθέσουμε αρχικά τα στοιχεία και τα στάδια της Μεθοδολογίας έρευνας, και ύστερα να προχωρήσουμε στην εφαρμογή των σταδίων αυτών στη μελέτη περίπτωσης που ερευνάμε. Η μελέτη περίπτωσης αφορά την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων, στην αγορά εργασίας της Τρίπολης.

Ο σκοπός της ανασκόπησης της θεωρίας της Μεθοδολογίας έρευνας πριν την διεξαγωγή της έρευνας, είναι ιδιαίτερα ουσιαστικός. Η Μεθοδολογία έρευνας έχει ως σκοπό τη διεξαγωγή οποιασδήποτε έρευνας με τρόπο επιστημονικά και δεοντολογικά έγκυρο. Ωστόσο, η επίτευξη αυτού του στόχου δεν είναι μια εύκολη διαδικασία. Υπάρχουν συγκεκριμένα στάδια που πρέπει να ακολουθήσει κανείς για να παραδώσει ένα έγκυρο και αξιόπιστο αποτέλεσμα. Συνεπώς, έχει ιδιαίτερη σημασία και για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας, η ανάλυση της θεωρίας της Μεθοδολογίας έρευνας.

Όσον αφορά τη μελέτη περίπτωσης, και αυτή παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον καθώς την προσεγγίσαμε με τρόπο που δεν έχει επιχειρηθεί έως τώρα από παρόμοιες έρευνες. Η προσέγγιση που ακολουθούμε λοιπόν είναι η επιβεβαίωση της θεωρίας της Διοίκησης Επιχειρήσεων, της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων και των Οικονομικών της Εργασίας σχετικά με τα όσα προβλέπουν για την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος (εσωτερικού και εξωτερικού) στην απόδοση του εργατικού δυναμικού. Πολλές έρευνες, επιχειρούν να εξετάσουν την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων, παραθέτοντας τη σχετική θεωρία, χωρίς όμως αυτή να συμπεριλαμβάνεται ουσιαστικά στα ερωτηματολόγια ή τις συνεντεύξεις που χρησιμοποιούνται ως μέθοδος συλλογής δεδομένων.

Το πρόβλημα που προκύπτει λοιπόν, είναι πως όπως θα δούμε και στο τέταρτο κεφάλαιο, το εργασιακό περιβάλλον αποτελεί μια σύνθετη πραγματικότητα. Το γεγονός αυτό λοιπόν, μας οδήγησε στην απόφαση να συμπεριλάβουμε στο σύνολο της αυτήν την πραγματικότητα στην έρευνα μας. Ο τρόπος που επιλέξαμε να συλλέξουμε τα δεδομένα, ήταν μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων. Έτσι λοιπόν, προσπαθήσαμε να συμπεριλάβουμε ερωτήσεις στα ερωτηματολόγια, που καλύπτουν όλα τα στοιχεία του εργασιακού περιβάλλοντος.

Σχετικά με τη μεθοδολογία λοιπόν, αφού προχωρήσαμε στην ανασκόπηση της θεωρίας της Μεθοδολογίας έρευνας - έτσι ώστε να εξοπλιστούμε με την απαραίτητη γνώση για να

διεξάγουμε την έρευνα - στη συνέχεια εξετάσαμε και τη θεωρία της μελέτης περίπτωσης. Όπως αναφέραμε νωρίτερα, τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων, τα οποία μοιράστηκαν σε πέντε διαφορετικούς κλάδους της αγοράς εργασίας της Τρίπολης (Εστίαση, Εμπορικά καταστήματα, Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης), Εκπαιδευτικοί (δημοσίου και ιδιωτικού τομέα), Τραπεζικοί υπάλληλοι. Στη συνέχεια τα δεδομένα αναλύθηκαν με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS 22.

Στο πρώτο κεφάλαιο, παραθέτουμε αρχικά τα βασικά σημεία και τα στάδια της Μεθοδολογίας έρευνας, ασχολούμαστε ωστόσο περισσότερο με εκείνα τα σημεία που δεν καλύπτουμε ενδελεχώς στα επόμενα κεφάλαια. Στο δεύτερο κεφάλαιο, προχωρούμε στην παράθεση της θεωρίας της Δειγματοληψίας, ενώ στο τρίτο στην παράθεση της θεωρίας των Ερωτηματολογίων. Στο τέταρτο κεφάλαιο φτάνουμε στο δεύτερο μέρος της πτυχιακής, και προχωρούμε στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που αναλύει και προβλέπει την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο, διεξάγουμε τη δική μας έρευνα και εφαρμόζουμε τόσο τη θεωρία της Μεθοδολογίας έρευνας, όσο και της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων και των Οικονομικών της Εργασίας. Στο πέμπτο κεφάλαιο παραθέτουμε και τα αναλυτικά συμπεράσματα μας.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Κεφάλαιο 1^ο

Μεθοδολογία Έρευνας

1.1. Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό, θα αναλύσουμε μέσα στα πλαίσια του σκοπού της παρούσας πτυχιακής εργασίας, την έννοια της μεθοδολογίας έρευνας. Αρχικά, θα πρέπει να διευκρινίσουμε πως θα ασχοληθούμε κατά κύριο λόγο με τη γενικότερη φιλοσοφία της μεθοδολογίας έρευνας. Θα αναφερθούμε σαφώς και στις πρακτικές προσεγγίσεις της, όπως για παράδειγμα στις τεχνικές της, ωστόσο ο σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι να δώσουμε μια διάσταση στο αντικείμενο, την οποία δεν συναντούμε συχνά σε σχετικές μελέτες. Επομένως, το παρόν κεφάλαιο, θα μπορούσε να χωριστεί σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «φιλοσοφική», και η δεύτερη ως αμιγώς «πρακτική».

Δεδομένου πως, ο κύριος σκοπός της πτυχιακής μας εργασίας είναι να εφαρμόσουμε ουσιαστικά τις προσταγές της μεθοδολογίας έρευνας σε μια συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης, η ανάλυση του πρακτικού μέρους της μεθοδολογίας έρευνας θα γίνει με γνώμονα τα όσα θα ακολουθήσουν στα επόμενα κεφάλαια, καθώς και με τα όσα προστάζει η διεξαγωγή της μελέτης περίπτωσης. Πρακτικά λοιπόν, εφόσον αναφερθούμε στη φύση και τη δεοντολογία της μεθοδολογίας έρευνας, στη συνέχεια του κεφαλαίου θα ασχοληθούμε με τις τεχνικές και τις μεθόδους της, εστιάζοντας περισσότερο σε αυτές τις τεχνικές που δεν αναλύονται στα επόμενα κεφάλαια, και δεν χρησιμοποιήθηκαν και κατά τη διεξαγωγή της έρευνας μας. Έτσι λοιπόν, στο τέλος της πτυχιακής, ο αναγνώστης θα μπορεί να έχει μια συνολική εικόνα και ένα ικανοποιητικό εύρος θεμάτων και προσεγγίσεων της μεθοδολογίας έρευνας. Όπως είναι φυσικό όμως, δεν θα ήταν εφικτό η παρούσα πτυχιακή να καλύψει όλη τη θεωρία της μεθοδολογίας έρευνας. Μια τέτοια προσπάθεια θα μας οδηγούσε στην απόκλιση από τον στόχο μας, που δεν είναι άλλος από την ουσιαστική εφαρμογή της μεθοδολογίας έρευνας σε μια πολύ συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης.

1.2. Φύση και Δεοντολογία έρευνας

Το πρώτο πράγμα που οφείλουμε να κάνουμε είναι να παραθέσουμε το τι ακριβώς πραγματεύεται η μεθοδολογία έρευνας. Στους Cohen, Manion & Morrison (2007)¹, βρίσκουμε διατυπωμένη την άποψη του Kaplan (1973), πως στην ουσία η μεθοδολογία έρευνας έχει ως στόχο να μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τα βήματα και την πορεία της, και όχι τον συγκεκριμένο επιστημονικό κλάδο ή μελέτη περίπτωσης για τα οποία διεξάγουμε την έρευνα. Θα μπορούσε να αναρωτηθεί βέβαια κάποιος, το πώς είναι εφικτό η μεθοδολογία έρευνας να μην έχει ως στόχο την κατανόηση της μελέτης περίπτωσης. Πράγματι, τα νοητά όρια είναι πολύ στενά. Ωστόσο, υπάρχει λογική πίσω από αυτή τη διαφοροποίηση. Είναι δεδομένο πως, ειδικά εάν κάποιος ακολουθήσει βήμα-βήμα τις προσταγές της μεθοδολογίας έρευνας, όπως για παράδειγμα την ενδελεχή ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, θα είναι σε θέση να κατανοήσει και το αντικείμενο με το οποίο ασχολείται. Εξάλλου, όπως αναφέρει και ο Umberto Eco (1977/1994)², το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας, θα πρέπει να ανταποκρίνεται και στην πείρα του ερευνητή.

Ο βαθύτερος σκοπός όμως της μεθοδολογίας έρευνας, είναι η διεξαγωγή οποιασδήποτε έρευνας με τρόπο επιστημονικά και δεοντολογικά έγκυρο, μέσα από τη χρήση των διαθέσιμων τεχνικών της. Επομένως, δεν θα πρέπει να μπερδεύει τους αναγνώστες το γεγονός πως η μεθοδολογία έρευνας δεν αποσκοπεί στην εκμάθηση του γνωστικού αντικειμένου της έρευνας, αλλά στη χρήση έγκυρων μεθόδων και διαδικασιών για την εκπόνηση της.

Γιατί όμως, είναι αναγκαία η χρήση των πρακτικών της μεθοδολογίας έρευνας; Αρχικά, πρέπει να κατανοήσουμε γιατί γίνεται μια έρευνα εξ αρχής. Ο κυριότερος λόγος διεξαγωγής μιας έρευνας είναι το γεγονός πως συνεχώς προκύπτουν ερωτήματα μέσα από την ίδια τη ζωή.³ Οι ερευνητές και οι ακαδημαϊκοί προσπαθούν να δώσουν απαντήσεις και λύσεις σε σημαντικά θέματα που απασχολούν την κοινωνία. Η επίδραση ενός νέου φαρμάκου στην αντιμετώπιση μιας ιδιαίτερα σοβαρής ασθένειας, θα μπορούσε να ήταν μια τέτοια περίπτωση ερευνητή που προσπαθεί να δώσει λύση στο πρόβλημα μιας μερίδας ασθενών που πάσχουν από αυτήν την υποθετική ασθένεια. Πέρα όμως από τη θέληση του ερευνητή να δώσει μια απάντηση ή λύση

¹ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 75

² Eco, U. (1977/1994). *Πώς γίνεται μια διπλωματική εργασία*, σελ. 39

³ Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4η εκδ.), σελ. 5

στο συγκεκριμένο θέμα, υπάρχει το ζήτημα της ορθότητας της προσέγγισης του. Για παράδειγμα, στην περίπτωση του νέου αυτού φαρμάκου, κάποιος θα φανταζόταν πως ο ερευνητής εξέτασε την επίδραση του, σε πιλοτικό πάντα στάδιο, σε έναν ικανοποιητικό αριθμό ασθενών, οι οποίοι αποτελούν και το πιλοτικό δείγμα του. Εάν όμως ο ερευνητής εξέτασε μια μόνο περίπτωση ασθενούς, γιατί ενδεχομένως ο ίδιος θεώρησε πως είναι ικανοποιητικό, τότε είναι που έρχεται στο προσκήνιο η μεθοδολογία έρευνας και θέτει ερωτήματα όπως:

- Τι σημαίνει ικανοποιητικό μέγεθος δείγματος, για την έρευνα που διεξάγεται;
- Τι υποστηρίζουν παλαιότερες σχετικές έρευνες, εφόσον υπάρχουν;
- Εξετάστηκε ενδελεχώς η βιβλιογραφία;
- Έγινε ορθή χρήση των απαραίτητων τεχνικών μεθόδων (π.χ. Στατιστικοί έλεγχοι κλπ.);

Ύστερα λοιπόν από την απάντηση των παραπάνω ερωτημάτων, θα είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε εάν η έρευνά μας είναι αξιόπιστη, σύμφωνα πάντα με τις προσαγές της μεθοδολογίας έρευνας.

Ένα ακόμα σημαντικό ζήτημα προς συζήτηση, είναι η *δεοντολογία της έρευνας*. Όπως πολύ εύστοχα αναφέρουν οι Cohen, Manion & Morrison (2007)⁴, οι κοινωνικοί επιστήμονες δεν έχουν μόνο την ευθύνη και υποχρέωση για προσωπική εξέλιξη και εξέλιξη της επιστήμης τους, αλλά και για τα υποκείμενα τα οποία αποτελούν μέρος της έρευνας τους. Πρέπει να σημειωθεί όμως, πως όταν κάνουμε λόγο για την ευθύνη που έχουν οι ερευνητές προς τα υποκείμενα της έρευνας, στην ουσία μιλάμε για τα δεοντολογικά ζητήματα ή τα δεοντολογικά διλήματα που προκύπτουν από την έρευνα. Ουσιαστικά, ενώ είναι θεμιτό οι επιστήμονες να αναζητούν συνεχώς τη γνώση, όπως επίσης και συγκεκριμένες απαντήσεις σε σημαντικά ζητήματα, είναι ακόμα πιο θεμιτό όλα αυτά να γίνονται με σεβασμό προς το σύνολο των υποκειμένων που συντελούν μέρος της έρευνας. Ωστόσο, ο σεβασμός προς τα υποκείμενα της έρευνας, αλλά και η προστασία τους από έκθεση σε ανεπιθύμητο κίνδυνο, είναι ένα ζήτημα πολλών παραγόντων. Αρχικά, τα δεοντολογικά διλήματα που προκύπτουν είναι πολλά περισσότερα από αυτά που μπορεί κανείς να φανταστεί.

Όπως είδαμε παραπάνω οι Cohen, Manion & Morrison (2007), συνιστούν πως μέλημα των κοινωνικών ερευνητών θα πρέπει να είναι και τα υποκείμενα της έρευνας τους, και όχι μόνο η

⁴ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 92

προσωπική τους εξέλιξη ή η εξέλιξη της επιστήμης τους. Ωστόσο, οι ίδιοι αναγνωρίζουν ορισμένα ουσιαστικά προβλήματα, τα οποία ονομάζουν δεοντολογικά διλήματα, τα οποία είναι ικανά να εμποδίσουν σε ορισμένο βαθμό την προσπάθεια των ερευνητών για πλήρη προστασία των υποκειμένων της έρευνας (Πίνακας 1.1)⁵.

Πίνακας 1.1. Δεοντολογικά διλήματα. Πηγή: Βλ. 5^η υποσημείωση

Δεοντολογικά Διλήματα

Σεβασμός στην ιδιωτική ζωή

Ανωνυμία

Εμπιστευτικότητα

Προδοσία

Εξαπάτηση

Ο σεβασμός στην ιδιωτική ζωή, είναι το πρώτο δεοντολογικό δίλημα ή ζήτημα που συναντά ένας ερευνητής. Οι περισσότερες έρευνες, ακόμα και εάν υποθέσουμε πως δεν έχουν ιδιαίτερα ευαίσθητες ερωτήσεις που αφορούν το άμεσο ερευνητικό ερώτημα, περιέχουν μια ενότητα που αναφέρεται στα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Ένα από αυτά μπορεί να είναι το εισόδημα ή το επίπεδο μόρφωσης. Από τη στιγμή λοιπόν, που το δείγμα έρχεται αντιμέτωπο με τέτοιου είδους ερωτήσεις, η έννοια της ιδιωτικότητας της προσωπικής ζωής αρχίζει να αποκτά ιδιαίτερο νόημα. Η λύση δεν θα ήταν βέβαια να μην προστεθούν δημογραφικές ερωτήσεις στην έρευνα, καθώς ειδικά σε ορισμένες έρευνες, οι δημογραφικές ερωτήσεις παρέχουν ουσιαστικές πληροφορίες. Αυτό που θα έλυνε ή θα περιόριζε το πρόβλημα όμως θα ήταν η λεπτομερέστατη παράθεση των προθέσεων της έρευνας και του ερευνητή, και η εξασφάλιση της συναίνεσης των υποκειμένων.

Η ανωνυμία, είναι ίσως η κυριότερη απαίτηση των υποκειμένων μιας έρευνας. Ακόμα και αν το δείγμα προσπεράσει τις επιφυλάξεις του για τις ευαίσθητες ερωτήσεις που καλείται να απαντήσει (ή γενικά για τα στοιχεία που πρόκειται να δώσει), δεν πρόκειται εύκολα να προσπεράσει τον παράγοντα της ανωνυμίας. Μην ξεχνάτε πως, συνήθως οι έρευνες συμπεριλαμβάνουν άγνωστα μεταξύ τους άτομα. Τις περισσότερες φορές, και για το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, ο ερευνητής δεν γνωρίζει το δείγμα, και το δείγμα δεν γνωρίζει τον

⁵ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 97-106

ερευνητή. Επομένως, εύλογα το δείγμα επιθυμεί να μην τοποθετηθεί στην έρευνα το όνομα του ή να μη γίνει μετέπειτα αναφορά σε αυτό, καθώς παρά τα σχετικά διαπιστευτήρια, πάντα υπάρχει ο φόβος της διάχυσης των πληροφοριών που δόθηκαν. Συνεπώς, κανείς δεν θα ήθελε να αποτελέσει μέρος της διάχυσης αυτής, παρά τη θέληση του. Ακόμα, και εάν μια ενδεχόμενη διάχυση των πληροφοριών ή των ονομάτων των υποκειμένων θα παρείχε μηδενικό κίνδυνο, αυτό είναι κάτι που δεν τον γνωρίζει εξ αρχής το δείγμα. Εξάλλου, ο κίνδυνος είναι μια έννοια που χαίρει διαφορετικής ερμηνείας από το κάθε άτομο. Η ανωνυμία των υποκειμένων της έρευνας μπορεί να διατηρηθεί με δύο τρόπους. Είτε να υπάρχουν σχετικά διαπιστευτήρια, που διασφαλίζουν την ατομική ανωνυμία των μονάδων του δείγματος, είτε να μην υπάρχει συγκεκριμένο πεδίο (ακόμα και σε προφορικό επίπεδο) που να ζητά το όνομα ή την επωνυμία (εάν πρόκειται για επιχείρηση, εταιρία κλπ.), του υποκειμένου. Όπως είναι φυσικό, ο δεύτερος τρόπος παρέχει μεγαλύτερη ασφάλεια στο δείγμα.

Η εμπιστευτικότητα σχετίζεται με τα όσα έχουμε αναφέρει έως τώρα, και αναφέρεται κυρίως στον βαθμό και στην ποιότητα της δέσμευσης του ερευνητή, ότι θα κάνει χρήση των πληροφοριών που έλαβε από τα υποκείμενα, για τον σκοπό που τα ενημέρωσε και διαπίστευσε πριν από την έναρξη της έρευνας. Το ζήτημα που προκύπτει σε αυτήν την περίπτωση για έναν ερευνητή, είναι το πώς να διεξάγει την έρευνα παρέχοντας παράλληλα τον μέγιστο βαθμό εμπιστευτικότητας.

Η προδοσία σχετίζεται εν μέρει με τη διαχείριση των δεδομένων και του δείγματος. Τα αποτελέσματα της έρευνας, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν, δηλαδή να δημοσιοποιηθούν, με γνώμονα την προστασία των υποκειμένων. Σε αυτήν την περίπτωση λοιπόν, για να αποφευχθεί το φαινόμενο της «προδοσίας», ο ερευνητής θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός. Θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μην προκαλέσει τη δυσαρέσκεια του δείγματος που χρησιμοποιήθηκε.

Τέλος, η *εξαπάτηση* διαφέρει από την *προδοσία*, κυρίως γιατί κατά την εξαπάτηση ο ερευνητής γνωρίζει εξ αρχής πως τα αποτελέσματα της έρευνας δεν θα χρησιμοποιηθούν για τον σκοπό που ενημέρωσε τα υποκείμενα. Για παράδειγμα, φανταστείτε το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων της παρούσας πτυχιακής εργασίας, να δει στο δελτίο ειδήσεων ενός τηλεοπτικού σταθμού τα αποτελέσματα της έρευνας, ενώ αρχικά είχε ενημερωθεί πως τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τη συγγραφή της πτυχιακής. Κάτι τέτοιο θα προκαλούσε την οργή των συμμετεχόντων, οι οποίοι είτε θα κινούνταν εναντίον

των ερευνητών είτε δεν θα συμμετείχαν στο μέλλον σε παρόμοια έρευνα (είτε και τα δύο). Ακόμα λοιπόν και αν το όφελος που προκύπτει από το να τα χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα για άλλους σκοπούς είναι υψηλό, ο ερευνητής θα πρέπει να αποφύγει τέτοιου είδους πρακτικές.

1.3. Συλλογή δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων προς ανάλυση, είναι ένα από τα πρώτα ουσιαστικά ζητήματα με τα οποία έρχεται αντιμέτωπος ένας ερευνητής. Απώτερος σκοπός κάθε ερευνητή είναι να παρουσιάσει με σαφήνεια τα αποτελέσματα της έρευνας του. Η σαφήνεια των ευρημάτων όμως βασίζεται σε πολλές και διαφορετικές παραμέτρους. Μια από αυτές, είναι και η μέθοδος συλλογής των δεδομένων. Πριν όμως περάσουμε στη μέθοδο συλλογής των δεδομένων αξίζει να παραθέσουμε κάποιες σκέψεις που βεβαιώνουν τη σημασία επιλογής της κατάλληλης μεθόδου συλλογής δεδομένων.

Αρχικά, θα μπορούσαμε να πούμε πως σχεδόν τα πάντα εξαρτώνται από το επιθυμητό μέγεθος του δείγματος, δηλαδή από αυτό που ονομάζουμε *δειγματοληψία*. Σε αυτό το κεφάλαιο δεν θα ασχοληθούμε ιδιαίτερα με τη δειγματοληψία καθώς σε αυτήν αφιερώνουμε το δεύτερο κεφάλαιο, στο οποίο θα προχωρήσουμε και σε πιο τεχνικά ζητήματα. Η δειγματοληψία λοιπόν, καθορίζει σε πολύ μεγάλο βαθμό την απόφαση του ερευνητή για τη σωστή επιλογή της μεθόδου συλλογής δεδομένων.

Επιπλέον, πολλές έρευνες, κυρίως στον τομέα των οικονομικών επιστημών, κάνουν χρήση δευτερογενών δεδομένων (π.χ. άρθρα σε επιστημονικά περιοδικά) καθώς είτε είναι ανέφικτο να γίνει συλλογή πρωτογενών δεδομένων, είτε η φύση της έρευνας είναι τέτοια που απαιτεί δευτερογενή δεδομένα. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν αναρίθμητες έρευνες που διεξάγονται με χρήση πρωτογενών δεδομένων. Η φύση της έρευνας λοιπόν, είναι αυτή που καθορίζει τις απαιτήσεις του δείγματος, το οποίο με τη σειρά του ορίζει, ή δείχνει τον δρόμο για τη σωστή επιλογή της μεθόδου συλλογής δεδομένων.

Επιπλέον, πρέπει να τονίσουμε, πως δεν υπάρχει σωστή και λάθος μέθοδος συλλογής δεδομένων· όχι τουλάχιστον, εκ πρώτης όψεως. Όπως αναφέραμε παραπάνω, υπάρχουν έρευνες που απαιτούν είτε πρωτογενή είτε δευτερογενή δεδομένα (είτε και τα δύο). Έχοντας λοιπόν τονίσει τα παραπάνω, θα παραθέσουμε τις πιο συνηθισμένες μεθόδους συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιούνται στις κοινωνικές επιστήμες:

- Συλλογή δεδομένων με ερωματολογία

- Συλλογή δεδομένων με συνεντεύξεις
- Συλλογή δεδομένων από δευτερογενείς πηγές

Η συλλογή δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίων, είναι μια πρακτική η οποία χρησιμοποιείται από πληθώρα ερευνητών. Όπως και με τη δειγματοληψία, δεν θα ασχοληθούμε εκτενώς σε αυτό το κεφάλαιο με τη θεωρία και τα τεχνικά ζητήματα που περιβάλλουν τα ερωτηματολόγια ως μέθοδο συλλογής δεδομένων, καθώς θα γίνει εκτενής αναφορά στο τρίτο κεφάλαιο. Αυτό που θα αναφέρουμε όμως, είναι πως τα ερωτηματολόγια σαν μέθοδος συλλογής δεδομένων έχουν αρκετά πλεονεκτήματα, όπως και μειονεκτήματα, τα οποία θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψιν ο ερευνητής.

Συγκεκριμένα, τα ερωτηματολόγια δίνουν μια ορισμένη ελευθερία στον ερευνητή, καθώς είναι αυτός που διαμορφώνει τις ερωτήσεις με στόχο να πάρει συγκεκριμένες απαντήσεις. Ωστόσο, θα πρέπει να έχουμε πάντα κατά νου πως η δημιουργία ενός ερωτηματολογίου είναι μια πολυσύνθετη διαδικασία η οποία δεν επιτρέπει λάθη. Για παράδειγμα, όλοι οι ειδικοί προτείνουν τη διεξαγωγή πιλοτικού ελέγχου πριν τον ουσιαστικό διαμοιρασμό των ερωτηματολογίων στο δείγμα. Στόχος του πιλοτικού ελέγχου είναι να δώσει πληροφορίες στον ερευνητή που σχετίζονται με την εγκυρότητα των ερωτήσεων και των απαντήσεων, τον βαθμό δυσκολίας του ερωτηματολογίου κλπ. Μιλάμε δηλαδή, για μια διαδικασία ανατροφοδότησης η οποία γίνεται από ένα πιλοτικό δείγμα. Εάν λοιπόν, κάποιος ερευνητής αγνοήσει το συγκεκριμένο στάδιο, κινδυνεύει να έρθει αντιμέτωπος με τη δυσαρέσκεια του πραγματικού δείγματος, καθώς αυτό θα είναι το πρώτο που θα αντιμετωπίσει τις ουσιαστικές αδυναμίες του ερωτηματολογίου.

Η συλλογή δεδομένων μέσω συνεντεύξεων, είναι μια διαδικασία η οποία μοιάζει σε πολλά σημεία με τη συλλογή δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων, ωστόσο οι ουσιαστικές διαφορές που παρουσιάζει την κάνει να αποτελεί μια ξεχωριστή κατηγορία. Όσον αφορά τους τύπους και τις διάφορες μορφές των συνεντεύξεων, οι Cohen, Manion, & Morrison (2007)⁶, αναφέρουν χαρακτηριστικά πως «Οι τύποι των συνεντεύξεων είναι συχνά τόσοι όσες και οι πηγές στις οποίες μπορεί να ανατρέξει κανείς!». Στη συνέχεια, τεκμηριώνουν την παραπάνω άποψη αναφέροντας τους παρακάτω τύπους συνεντεύξεων όπως τους έχουν προτείνει διάφοροι θεωρητικοί της μεθοδολογίας έρευνας:

⁶ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 454

- Τυποποιημένες συνεντεύξεις
- Συνεντεύξεις σε βάθος
- Εθνογραφικές συνεντεύξεις
- Συνεντεύξεις ατόμων που ανήκουν στα ανώτερα κοινωνικά στρώματα
- Συνεντεύξεις ιστοριών ζωής
- Συνεντεύξεις ομάδων εστίασης
- Ημιδομημένες συνεντεύξεις
- Ομαδικές συνεντεύξεις
- Δομημένες συνεντεύξεις
- Διερευνητικές συνεντεύξεις
- Ανεπίσημες/άτυπες συνεντεύξεις με τη μορφή συζήτησης
- Τις προσεγγίσεις συνεντεύξεων με τη μορφή οδηγού/πιλότου
- Τυποποιημένες ανοικτές συνεντεύξεις
- Κλειστού τύπου ποσοτικές συνεντεύξεις
- Τηλεφωνική συνέντευξη

Ωστόσο, η συνήθης πρακτική πλέον είναι να χωρίζουμε τους τύπους των συνεντεύξεων σε μη δομημένες και δομημένες συνεντεύξεις, ειδικά στον ευρύτερο τομέα των οικονομικών επιστημών⁷, οι οποίες όμως μπορούν να περιέχουν και χαρακτηριστικά των παραπάνω τύπων συνεντεύξεων.

Οι *μη δομημένες συνεντεύξεις*, χαρακτηρίζονται από τον αυξημένο βαθμό ελευθερίας που παρουσιάζουν, ως προς τη δομή και τη σειρά των ερωτήσεων. Ο συνεντευξιαστής έχει προφανώς κατά νου πως στόχος είναι να απαντηθεί (μέσω των απαντήσεων) το ερευνητικό ερώτημα, ωστόσο έχει τη δυνατότητα να επιλέγει ο ίδιος σε ποιες ερωτήσεις θα εμβαθύνει.⁸

Από την άλλη πλευρά, οι *δομημένες συνεντεύξεις* αποτελούν μια πιο κλειστή και ορισμένη διαδικασία. Ο συνεντευξιαστής δεν έχει την ευελιξία που θα είχε στην περίπτωση των μη δομημένων συνεντεύξεων. Αντιθέτως, ακολουθεί ένα πολύ συγκεκριμένο πλάνο, και γι' αυτόν τον λόγο, οι δομημένες συνεντεύξεις θεωρούνται μια κλειστή διαδικασία.

⁷ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7η εκδ.), σελ. 113

⁸ Ο.π.

Όσον αφορά τη διαδικασία διεξαγωγής μιας έρευνας με στόχο τη συλλογή δεδομένων μέσω συνεντεύξεων, οι Sekaran & Bougie (2016)⁹ τονίζουν πέντε ουσιαστικά σημεία/τεχνικές τα οποία θα πρέπει να έχει πάντα κατά νου ο δημιουργός της δομής της συνέντευξης και των ερωτήσεων (**Πίνακας 1.2**):

Πίνακας 1.2. Χρήσιμες τεχνικές κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης. Πηγή: Βλ. 9^η υποσημείωση

Τεχνική	Παρατηρήσεις
<i>Μέθοδος του χωνιού</i>	Ειδικά στις μη δομημένες συνεντεύξεις, ο συνεντευξιαστής θα πρέπει να ρωτάει ερωτήσεις ανοικτού τύπου, με στόχο να πάρει αρχικά μια πιο γενική εικόνα για το θέμα.
<i>Αποφυγή μεροληπτικών ερωτήσεων</i>	Οι ερωτήσεις δεν θα πρέπει να προκαταβάλουν την απάντηση του ερωτώμενου. Αντιθέτως, θα πρέπει να είναι δομημένες έτσι ώστε ο ερωτώμενος να μην νιώθει πως οφείλει να δώσει μια συγκεκριμένη απάντηση.
<i>Αποσαφήνιση</i>	Ο συνεντευξιαστής θα πρέπει πάντα να επιδιώκει την αποσαφήνιση των όσων θεωρεί πως δεν απαντήθηκαν επαρκώς από τον ερωτώμενο, ή των όσων θεωρεί πως παρουσιάζουν μια αμφισημία, κυρίως λόγω της αδυναμίας του ερωτώμενου να κατανοήσει πλήρως την ερώτηση.
<i>Απλοποίηση και επαναδιατύπωση ερωτήσεων</i>	Στην περίπτωση όπου ο ερωτώμενος είτε δεν έχει κατανοήσει την ερώτηση, είτε δυσκολεύεται να εκφραστεί, ο συνεντευξιαστής θα πρέπει όπου είναι εφικτό να απλοποιεί τις ερωτήσεις.
<i>Δημιουργία σημειώσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης</i>	Δεδομένου ότι ένας συνεντευξιαστής δεν είναι εφικτό να θυμάται ότι έχει ειπωθεί σε μια συνέντευξη, θα ήταν καλό και σκόπιμο να κρατά

⁹ Ο.π. σελ. 118-119

σημειώσεις, οι οποίες θα τον βοηθήσουν και κατά τη διαδικασία της ανάλυσης.

Σχετικά με τον συνολικό σχεδιασμό της έρευνας (κυρίως της διερευνητικής), υπάρχουν ορισμένα στάδια/φάσεις που θα πρέπει να ακολουθήσει ο ερευνητής και στη συνέχεια ο συνεντευξιαστής¹⁰. Οι Cohen, Manion, & Morrison (2007) παρουσιάζουν τα επτά στάδια που προτείνει ο Kvale (1996), για τον σχεδιασμό μιας έρευνας βασισμένης στη μέθοδο συλλογής δεδομένων μέσω συνεντεύξεων. Ο Kvale (1996)¹¹ λοιπόν, προτείνει τα εξής:

1. Δημιουργία θεματικών ενοτήτων: Σε αυτό το στάδιο λαμβάνεται η απόφαση για το ποιοι είναι οι γενικοί και οι ειδικοί στόχοι, καθώς και ποιος είναι ο σκοπός της συνέντευξης.
2. Σχεδιασμός: Δημιουργία ενός πλάνου και μετατροπή των ερευνητικών ερωτημάτων σε ερωτήσεις. Σε αυτό το στάδιο καθορίζεται η δομή και παρουσίαση των ερωτήσεων, εάν δηλαδή θα είναι περιγραφικές ερωτήσεις, δημογραφικές ερωτήσεις, ερωτήσεις γνώσεων κλπ. Επίσης, σε αυτό το στάδιο, αποφασίζεται και η δομή των εναλλακτικών απαντήσεων, εάν δηλαδή θα είναι ανοικτού τύπου, εάν θα υπάρχει μια συγκεκριμένη κατηγοριοποίηση ή συγκεκριμένες εναλλακτικές απαντήσεις.
3. Διεξαγωγή της συνέντευξης: Σε αυτό το στάδιο ο συνεντευξιαστής θα πρέπει να κατανοήσει πως δεδομένου της προσωπικής επαφής που θα έχει με τον ερωτώμενο, θα δημιουργηθεί μια διαπροσωπική σχέση, όπου ο ερωτώμενος θα πρέπει κατά βάση να:
 1. Νιώθει ασφάλεια (δηλαδή πως δεν θα διατρέχει κάποιον κίνδυνο από τη συμμετοχή του στην έρευνα)
 2. Νιώθει πως δεν αποτελεί απλώς μια πηγή συλλογής δεδομένων

¹⁰ Ο ερευνητής και ο συνεντευξιαστής ενδέχεται να είναι το ίδιο άτομο. Σε αυτήν την περίπτωση το άτομο αυτό θα πρέπει να κατανοήσει αρχικά τον ρόλο του ως ερευνητής, στη συνέχεια ως συνεντευξιαστής, και στο τέλος να συνδυάσει τους δύο αυτούς ρόλους επαρκώς. Στην περίπτωση όπου ερευνητής και συνεντευξιαστής δεν αποτελούν το ίδιο πρόσωπο, οι ρόλοι είναι διακριτοί, ωστόσο ο σκοπός παραμένει κοινός.

¹¹ Βλ. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 460-483

4. Μεταγραφή: Αυτό το στάδιο αποτελεί την προετοιμασία του υλικού για ανάλυση, καθώς πλέον οι απαντήσεις και τα όσα επιπρόσθετα ειπώθηκαν ή έγιναν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης μετατρέπονται σε γραπτό λόγο. Η μεταγραφή δεν είναι μια ιδιαίτερα εύκολη διαδικασία καθώς πολλές φορές είναι δύσκολο να μετατραπούν σε γραπτό λόγο τα όσα έχουν συμβεί σε μια συνέντευξη.
5. Ανάλυση: Σε αυτό το στάδιο αποφασίζει ο ερευνητής το πως θα αναλυθούν τα δεδομένα, δηλαδή με ποιες μεθόδους και τεχνικές (π.χ. κατηγοριοποίηση των απαντήσεων για στατιστική ανάλυση). Βέβαια θα ήταν καλό η απόφαση για τη μορφή της ανάλυσης να έχει παρθεί κατά το στάδιο του σχεδιασμού, έτσι ώστε σε αυτό το στάδιο ο ερευνητής να είναι έτοιμος να διαχειριστεί τα δεδομένα του.
6. Επιβεβαίωση: Το στάδιο της επιβεβαίωσης (ή επαλήθευσης, ή επικύρωσης) αποτελεί ουσιαστικά μια συνεχή διαδικασία καθώς ο ερευνητής προσπαθεί κατά τη διάρκεια όλης της διαδικασίας (δηλαδή από το πρώτο κιόλας στάδιο) να διασφαλίσει πως οι ερωτήσεις και οι εναλλακτικές απαντήσεις θα προσδώσουν ένα έγκυρο και αξιόπιστο αποτέλεσμα. Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της διαδικασίας της συνέντευξης σχετίζεται με τον εάν οι ερωτήσεις απαντούν το ερευνητικό ερώτημα, με το εάν δεν προκύπτουν δεοντολογικά ζητήματα, με το εάν τα αποτελέσματα θα μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικά του συνολικού πληθυσμού κλπ.
7. Αναφορά: Πρόκειται για τη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων με τρόπο επιστημονικά και δεοντολογικά έγκυρο.

1.4. Μέθοδοι έρευνας

Σε αυτήν την ενότητα, θα εμβαθύνουμε στις μεθόδους έρευνας που έχει στη διάθεση του ένας ερευνητής. Αρχικά, πρέπει να σημειώσουμε πως η ενότητα αυτή συνδέεται άμεσα με την προηγούμενη ενότητα (1.3. Συλλογή δεδομένων), καθώς επιλέγοντας κανείς την εν γένει μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για την περάτωση της έρευνας, επιλέγει ταυτόχρονα και τη μέθοδο συλλογής δεδομένων. Ωστόσο, ο κύριος λόγος που πολλοί συγγραφείς (όπως και εμείς) επιλέγουν να παρουσιάζουν σε διαφορετικές ενότητες τη θεωρία συλλογής δεδομένων και τη θεωρία των μεθόδων έρευνας, είναι ο εξής απλός : μια μέθοδος έρευνας περιλαμβάνει πολλά παραπάνω πράγματα από τη συλλογή των δεδομένων της. Πρακτικά, η μέθοδος έρευνας ξεκινάει από τη σύλληψη της ιδέας ή τον εντοπισμό του προβλήματος, συνεχίζει με τον

σχεδιασμό της έρευνας και ύστερα προχωρά στη συλλογή, ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων.

Οι μέθοδοι έρευνας είναι κατά κύριο λόγο δύο:

1. Η ποσοτική έρευνα και
2. Η ποιοτική έρευνα

Αναφέρουμε πως κατά κύριο λόγο δυο είναι οι ερευνητικές μέθοδοι καθώς σε πολλές περιπτώσεις οι ερευνητές χρησιμοποιούν τη λογική και τα εργαλεία και των δύο επιμέρους μεθόδων ταυτόχρονα, προχωρώντας σε μια μέθοδο μικτών προσεγγίσεων (mixed methods). Στην ουσία, η μέθοδος μικτών προσεγγίσεων δεν αποτελεί μια εντελώς διαφορετική διαδικασία καθώς ακολουθεί τις προσαγές των ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων, και επομένως δεν θα αναλυθεί σε ξεχωριστή υποενότητα. Ωστόσο, αυτό που αξίζει να αναφέρουμε είναι πως οι μικτές προσεγγίσεις χρησιμοποιούνται κυρίως σε περιπτώσεις όπου ένα ερευνητικό ερώτημα δεν μπορεί να απαντηθεί κάνοντας χρήση μιας μόνο μεθόδου.

1.4.1. Ποσοτική έρευνα

Ξεκινώντας από την ποσοτική έρευνα, μιλάμε για μια μέθοδο που κύριο εργαλείο έχει τη μαθηματική, στατιστική και αριθμητική εύρεση συσχέτισης μεταξύ παραμέτρων και φαινομένων, καθώς και την εν γένει ποσοτική ανάλυση, ερμηνεία και παρουσίαση των ευρημάτων.

Κατά την ποσοτική έρευνα, ο ερευνητής προσπαθεί να καταλήξει σε ορισμένα συμπεράσματα, τα οποία έχουν προκύψει ύστερα από την αξιοποίηση ποσοτικών δεδομένων. Τα ποσοτικά δεδομένα είναι στην ουσία αριθμητικά δεδομένα τα οποία έχουν συλλεχθεί από βάσεις στατιστικών δεδομένων, ερωτηματολόγια κλπ.. Στόχος του ερευνητή είναι (ειδικά στην περίπτωση της στατιστικής ανάλυσης) να ελέγξει ή να εκτιμήσει τη σχέση που παρουσιάζει ένα φαινόμενο με ένα άλλο φαινόμενο. Ο ερευνητής λοιπόν δημιουργεί και εξετάζει μια υπόθεση, την οποία αποκαλούμε *μηδενική υπόθεση* (H_0), την οποία τοποθετεί έναντι της *εναλλακτικής υπόθεσης* (H_1). Μετά τη αξιοποίηση των κατάλληλων στατιστικών μεθόδων (κατά περίπτωση δηλαδή), ο ερευνητής είναι πλέον σε θέση να κατανοήσει ποια από τις δυο αυτές υποθέσεις είναι αληθής, το οποίο οδηγεί και σε ένα πολύ συγκεκριμένο ερευνητικό συμπέρασμα.

Από τα παραπάνω προκύπτει πως η ποσοτική έρευνα τείνει (εάν δεν είναι πλήρως), να είναι μια αντικειμενική έρευνα. Με τον όρο αντικειμενική εννοούμε πως αν και οι ερευνητές μπορούν να εξετάζουν όποιο θέμα και παράμετρο επιθυμούν, έχοντας ακόμα και τις πιο ισχυρές προκαταλήψεις, δεν μπορούν να προσπερνούν τις επιστημονικές μεθόδους και δεσμεύσεις που απαιτεί κάθε έρευνα. Για παράδειγμα, εάν ένας ερευνητής επιθυμεί να εξετάσει τη σχέση τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ανεργίας κάνοντας χρήση στατιστικών μεθόδων, τότε για να είναι η έρευνα έγκυρη, αξιόπιστη και αντικειμενική θα πρέπει να προχωρήσει σε όλες εκείνες τις στατιστικές μεθόδους που απαιτεί η έρευνα (π.χ. ορισμένους στατιστικούς ελέγχους). Πρακτικά λοιπόν, ο ερευνητής έχει την ευχέρεια να προσδώσει όποια ερμηνεία αυτός επιθυμεί στα ευρήματα, εφόσον όμως αυτά έχουν δημιουργηθεί με το τρόπο επιστημονικά έγκυρο.

Ένα ακόμα χαρακτηριστικό της ποσοτικής έρευνας είναι πως συχνά (αν όχι πάντα) αξιοποιεί τυχαία δεδομένα και δείγματα. Βέβαια, αυτό είναι σχετικό καθώς σε πολλές περιπτώσεις το δείγμα μπορεί να μην έχει προκύψει εντελώς τυχαία (κυρίως σε έρευνες με πολύ μικρό δείγμα όπου και οι μονάδες του δείγματος ήταν στοχευμένες, αλλά και υπήρξε γνωριμία και επαφή του ερευνητή με το δείγμα). Ωστόσο, στις μεγάλες έρευνες η δειγματοληψία είναι τυχαία.

Τέλος, ένα ακόμα που πρέπει να σημειώσουμε είναι η έννοια των ποιοτικών δεδομένων σε μια ποσοτική έρευνα. Αυτό είναι ένα κομμάτι που προκαλεί συχνά σύγχυση. Αρχικά να ξεκαθαρίσουμε πως δεν πρόκειται για μια περίπτωση μικτών προσεγγίσεων. Όπως είπαμε και νωρίτερα, κατά τις μικτές προσεγγίσεις ο ερευνητής αξιοποιεί τις επιμέρους πρακτικές των δυο μεθόδων (ποσοτική και ποιοτική), για να φτάσει σε ένα αποτέλεσμα. Στην περίπτωση των ποιοτικών δεδομένων κατά την ποσοτική ανάλυση, αναφερόμαστε στις περιπτώσεις όπου θέλουμε να μετατρέψουμε σε αριθμούς αμιγώς ποιοτικά δεδομένα. Για παράδειγμα, η ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη συνεργασία σας με τον προϊστάμενο σας;», μπορεί να πάρει ως απαντήσεις τις εξής τρεις: «Πολύ, Λίγο, Καθόλου». Αυτές οι απαντήσεις όμως δεν αποτελούν αριθμητικά δεδομένα, και επομένως δεν μπορούν να αναλυθούν στατιστικά. Για να γίνει κάτι τέτοιο (όπως θα δούμε και στο τρίτο κεφάλαιο), θα πρέπει να εξισώσουμε κάθε απάντηση με έναν αριθμό: «1= Πολύ, 2= Λίγο, 3= Καθόλου». Τώρα λοιπόν, είμαστε σε θέση να αξιοποιήσουμε αυτά τα ποιοτικά δεδομένα για τους σκοπούς που απαιτεί η ποσοτική ανάλυση.

1.4.2. Ποιοτική έρευνα

Από την άλλη πλευρά, έχουμε την ποιοτική έρευνα η οποία στοχεύει στη διερεύνηση κοινωνικών φαινομένων, όπως οι απόψεις και οι αντιλήψεις μιας ομάδας ανθρώπων. Η ποιοτική έρευνα έρχεται να εξετάσει με διερευνητικό τρόπο φαινόμενα και καταστάσεις τα οποία δεν υπάγονται στη σφαίρα της ποσοτικής ανάλυσης, αλλά και ούτε προορίζονται για να εξεταστούν με ποσοτικές μεθόδους (μιλώντας αυστηρά για την ποιοτική μέθοδο, και όχι για την περίπτωση μικτών προσεγγίσεων).

Η διερεύνηση φαινομένων όπως τα συναισθήματα, οι απόψεις και τα κίνητρα, βρίσκονται στον πυρήνα της ποιοτικής έρευνας. Από τα παραπάνω, μπορούμε να εξάγουμε το συμπέρασμα πως σε αντίθεση με την ποσοτική έρευνα, η ποιοτική έρευνα έχει μια πιο υποκειμενική προσέγγιση. Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνας είναι ότι πέρα από την εξέταση ιδεών, συμπεριφορών, απόψεων και κινήτρων, είναι ικανή και η ίδια να δημιουργήσει τα χαρακτηριστικά αυτά. Από την ανάλυση των απόψεων μιας συγκεκριμένης ομάδας ατόμων (π.χ. εκπαιδευτικών), για την προσθήκη/αφαίρεση μαθημάτων από το ωρολόγιο πρόγραμμα των λυκείων, μπορεί να προκύψει μια νέα ιδέα η οποία ενδέχεται να οδηγήσει σε περαιτέρω μελέτες (πολλές φορές και ποσοτικές). Άλλο παράδειγμα, μπορεί να είναι τα κίνητρα των εργαζομένων για να συνεχίσουν να προσφέρουν την εργασία τους. Μια έρευνα μπορεί μέσω συνεντεύξεων να προσπαθήσει να διερευνήσει ποια είναι τα κίνητρα που έχει κάποιος στις μέρες μας για να εργαστεί. Από την έρευνα αυτή θα προκύψει η ανάλυση και ο σχολιασμός αρκετών απόψεων, οι οποίες μετά μπορούν να δώσουν το έναυσμα για περαιτέρω έρευνα (ποιοτική ή ποσοτική ή μικτών προσεγγίσεων)

Στα τεχνικά χαρακτηριστικά της ποιοτικής έρευνας, πέρα από τον υποκειμενικό της χαρακτήρα, θα πρέπει να προσθέσουμε πως συνήθως πρόκειται για έρευνα μικρών δειγμάτων. Επιπλέον, η χρήση της συλλογής δεδομένων μέσω συνεντεύξεων αποτελεί μια από τις βασικότερες πρακτικές της. Ειδικά οι μη δομημένες συνεντεύξεις παρέχουν τη δυνατότητα στον ερευνητή που ενδιαφέρεται να κάνει μια αμιγώς ποιοτική έρευνα, να εμβαθύνει στα θέματα που επιθυμεί χωρίς να ανησυχεί εάν αυτό θα του δημιουργήσει πρόβλημα στην ποσοτική ανάλυση, καθώς δεν θα υπάρχει τέτοια.

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφέρουμε πως η υποκειμενική φύση της ποιοτικής έρευνας δεν την απαλλάσσει από τις υποχρεώσεις της απέναντι στη μεθοδολογία έρευνας, και στην

επίτευξη του στόχου για έγκυρη και αξιόπιστη έρευνα. Όπως και η ποσοτική έρευνα, έτσι και η ποιοτική θα πρέπει να ακολουθεί μια ορισμένη μεθοδολογική προσέγγιση.

Συμπεράσματα

Όπως αναφέραμε στην ενότητα *Φύση και Δεοντολογία έρευνας*, η μεθοδολογία έρευνας έχει ως στόχο να μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τα βήματα και την πορεία της, και όχι τον συγκεκριμένο επιστημονικό κλάδο ή τη μελέτη περίπτωσης για τα οποία διεξάγουμε την έρευνα. Μετά από τα όσα αναλύσαμε στη συνέχεια του κεφαλαίου, είμαστε τώρα σε θέση να κατανοήσουμε ουσιαστικά την παραπάνω φράση. Κάθε έρευνα έχει σαφώς έναν συγκεκριμένο στόχο, που δεν είναι άλλος από τη διεκπεραίωση της, δηλαδή την απάντηση του ερευνητικού ερωτήματος. Για να απαντηθεί το ερευνητικό ερώτημα όμως, θα πρέπει να ακολουθηθεί μια συγκεκριμένη διαδικασία. Βέβαια, για να είμαστε ακριβείς, το ερευνητικό ερώτημα μπορεί να απαντηθεί έτσι κι αλλιώς. Το ζητούμενο όμως είναι, εάν αυτό έγινε με τρόπο επιστημονικά έγκυρο και αξιόπιστο. Στην περίπτωση που δεν έγινε, τότε μπορούμε να θεωρήσουμε πως το ερευνητικό ερώτημα παρέμεινε αναπάντητο.

Επιπλέον, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοήσουμε πως η διεξαγωγή μιας έρευνας δεν αποτελεί εύκολη υπόθεση. Απαιτεί σωστό σχεδιασμό και εκτέλεση. Ο σωστός σχεδιασμός μας παρέχει τη δυνατότητα να διεξάγουμε μια έρευνα που θα χρησιμοποιεί τα κατάλληλα εργαλεία και μεθόδους. Από την άλλη πλευρά ο στόχος της σωστής εκτέλεσης, μας διασφαλίζει πως κάθε βήμα που ολοκληρώνουμε, το ολοκληρώνουμε πραγματικά και πως δεν τίθεται θέμα άσκοπης επανάληψης διαδικασιών η οποία θα οδηγήσει και σε καθυστέρηση της έρευνας.

Κεφάλαιο 2^ο

Δειγματοληψία

2.1. Εισαγωγή

Η επιλογή της κατάλληλης τεχνικής δειγματοληψίας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα βήματα μιας έρευνας. Η σωστή επιλογή της τεχνικής δειγματοληψίας υποδηλώνει πως ο ερευνητής έχει κατανοήσει πλήρως το ερευνητικό ερώτημα καθώς και τις ανάγκες της έρευνας. Βέβαια, η επιλογή της καταλληλότερης τεχνικής δεν είναι όσο εύκολη φαντάζει. Πολλές φορές το κόστος και ο χρόνος που απαιτείται για τη συλλογή των δεδομένων, αποτελούν σημαντικά εμπόδια.

Ωστόσο, τα εμπόδια και οι δυσκολίες που προκύπτουν μπορούν να ξεπεραστούν ή να μειωθούν εάν ακολουθούν οι απαραίτητες διαδικασίες. Εξάλλου, μια έρευνα θα πρέπει να εξάγει εγκυρότητα και αξιοπιστία, και αυτό δεν είναι διαπραγματεύσιμο.

Στη συνέχεια λοιπόν, θα παραθέσουμε τις διαδικασίες και τις τεχνικές δειγματοληψίας που αν ακολουθηθούν είναι ικανές να προσδώσουν αξιοπιστία και εγκυρότητα στην έρευνα, τουλάχιστον όσον αφορά τον παράγοντα της δειγματοληψίας. Αρχικά, εξετάζουμε ένα από τα μεγαλύτερα ζητήματα που απασχολεί τους ερευνητές και αφορά το μέγεθος του δείγματος. Στη συνέχεια αναλύουμε τις έννοιες του σφάλματος δειγματοληψίας, της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος, και του ποσοστού απόκρισης. Τέλος, στην τελευταία ενότητα, και αφού έχουμε δημιουργήσει το κατάλληλο γνωστικό υπόβαθρο, αναλύουμε εκτενώς τις τεχνικές δειγματοληψίας και παραθέτουμε μερικές προτάσεις για την επιλογή της κατάλληλης τεχνικής.

2.2. Κατάλληλο μέγεθος δείγματος

Ίσως ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα ενός ερευνητή είναι να επιλέξει το κατάλληλο μέγεθος δείγματος. Πολλές φορές, οι ερευνητές επιλέγουν το μέγεθος του δείγματος τους με βάση παλαιότερες έρευνες, στηριζόμενοι λοιπόν στη βιβλιογραφία. Ωστόσο, ο γενικός κανόνας που έχει επικρατήσει είναι πως όσο μεγαλύτερο είναι ένα δείγμα, τόσο το καλύτερο. Όπως θα διαπιστώσουμε και στην ενότητα *Σφάλμα δειγματοληψίας*, ένα μεγάλο δείγμα υποδηλώνει και

έναν μεγάλο βαθμό μεταβλητότητας (ή ετερογένειας). Πρακτικά λοιπόν, πριν καταλήξουμε στο μέγεθος του δείγματος, θα πρέπει να είμαστε βέβαιοι για τον βαθμό ετερογένειας που επιθυμούμε να υπάρχει στο δείγμα μας. Όπως θα δούμε και παρακάτω, οι τεχνικές δειγματοληψίας επιτρέπουν στον ερευνητή να έχει αυτήν την επιλογή.

Επιπλέον, σημαντικότερη παράμετρος του μεγέθους του δείγματος είναι αυτή της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος. Ας υποθέσουμε για παράδειγμα, πως το Υπουργείο Παιδείας με εγκύκλιο του ενημερώνει όλα τα σχολεία της χώρας (από παιδικούς σταθμούς μέχρι και λύκεια), πως κάθε σχολείο και παιδικός σταθμός θα πρέπει να πραγματοποιεί δυο εκδρομές μηνιαίως σε μουσεία και πολιτιστικούς χώρους. Εάν θέλει ένας ερευνητής να αξιολογήσει την επίδραση αυτής της πολιτικής στην απόδοση όλων των μαθητών της χώρας, θα πρέπει να επιλέξει ένα δείγμα που θα αντιπροσωπεύει όσο το δυνατόν περισσότερο όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες. Εάν από την άλλη επιλέξει ένα δείγμα απλά με βάση έναν επιθυμητό αριθμό παρατηρήσεων, τότε ενδέχεται να πέσει στην παγίδα να έχει επιλέξει μόνο άτομα από μια συγκεκριμένη εκπαιδευτική βαθμίδα, και ίσως κανένα άτομο από κάποια άλλη (ίσως αυτή με τις λιγότερες μονάδες).

Στη συνέχεια ο ερευνητής θα πρέπει να έχει πάντα στο μυαλό του πως όσο αυξάνεται το μέγεθος του δείγματος τόσο αυξάνεται και το κόστος της έρευνας, όπως επίσης και ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας.

Πέρα από αυτές τις διαπιστώσεις όμως, ουσιαστικό ρόλο στην επιλογή του δείγματος παίζει και η τεχνική δειγματοληψίας, η οποία χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: *με πιθανότητα και χωρίς πιθανότητα*. Οι δυο αυτές τεχνικές θα αναπτυχθούν εκτενέστερα στη συνέχεια, ωστόσο για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας θα αναφέρουμε πως η διαφορά τους έγκειται στο ότι κατά τις τεχνικές με πιθανότητα κάθε άτομο έχει μια γνωστή και συνήθως ίδια πιθανότητα να αποτελέσει μέρος του δείγματος, πράγμα που δεν ισχύει στις τεχνικές χωρίς πιθανότητα. Στα δείγματα με πιθανότητα, τα οποία έχουν ως στόχο τη γενίκευση των αποτελεσμάτων στον πληθυσμό, η συνήθης πρακτική είναι να ακολουθείται ο *νόμος των μεγάλων αριθμών*, πράγμα που σημαίνει πως όσο μεγαλύτερο είναι ένα δείγμα τόσο πιθανότερο είναι η μέση τιμή του δείγματος να είναι ίση με τη μέση τιμή του πληθυσμού.

Αντιθέτως, όταν ο ερευνητής έχει διεξάγει μια έρευνα κάνοντας χρήση μιας τεχνικής χωρίς πιθανότητα, το μέγεθος καθορίζεται κυρίως από το ερευνητικό ερώτημα. Κάτι αντίστοιχο του νόμου των μεγάλων αριθμών για τις τεχνικές με πιθανότητα, είναι ο *κορεσμός δεδομένων* για τις

τεχνικές χωρίς πιθανότητα¹², υπό την έννοια ότι και αυτός δίνει μια κατευθυντηρία γραμμή στους ερευνητές. Σύμφωνα με τον κορεσμό δεδομένων, ο ερευνητής θα πρέπει να συλλέγει δεδομένα μέχρι να επέλθει πτωτική τάση της χρησιμότητας των επιπλέον πληροφοριών. Ουσιαστικά λοιπόν, όταν μια επιπλέον μονάδα δείγματος δεν παρέχει καινούριες ή σημαντικές πληροφορίες τότε ο ερευνητής είναι σε θέση να σταματήσει να αυξάνει το δείγμα.

Τέλος, παραθέτουμε μερικές κατευθυντήριες γραμμές ασχέτως τεχνικής δειγματοληψίας, που θα πρέπει να έχει ο ερευνητής στο μυαλό του πριν αποφασίσει το μέγεθος του δείγματος του:¹³

- Το ερευνητικό ερώτημα
- Το βαθμό ακρίβειας της έρευνας που απαιτείται
- Το αποδεκτό ρίσκο του να προβλέψει τον βαθμό ακρίβειας της έρευνας
- Τον βαθμό ετερογένειας του πληθυσμού
- Τον περιορισμό χρόνου και πόρων
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, το μέγεθος του πληθυσμού

2.3. Σφάλμα δειγματοληψίας

Το σφάλμα δειγματοληψίας αποτελεί την απόκλιση του μέσου όρου του δείγματος από τον μέσο όρο του πληθυσμού. Ειδικά σε περιπτώσεις όπου επιλέγονται πολλά δείγματα από έναν πληθυσμό, το σφάλμα δειγματοληψίας θα πρέπει να θεωρείται δεδομένο. Το σφάλμα δειγματοληψίας υπολογίζεται ως εξής:

$$\sigma(\bar{x}) = \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \quad (1)$$

Όπου,

$\sigma(\bar{x})$ = τυπικό σφάλμα του μέσου όρου

σ = τυπική απόκλιση πληθυσμού

n = δείγμα

¹² Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 283

¹³ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7η εκδ.), σελ. 241

Ωστόσο, όπως τονίζουν οι Cohen, Manion & Morrison (2007)¹⁴, το γεγονός πως δεν μπορούμε να γνωρίζουμε την τυπική απόκλιση του πληθυσμού μας οδηγεί στη χρήση της τυπικής απόκλισης του δείγματος.

$$\sigma(\bar{x}) = \frac{s}{\sqrt{n}} \quad (2)$$

Όπου,

$\sigma(\bar{x})$ = τυπικό σφάλμα του μέσου όρου

s = τυπική απόκλιση δείγματος

n = δείγμα

Το σφάλμα δειγματοληψίας μας δίνει επίσης μια ακόμα ουσιαστική πληροφορία, η οποία δεν είναι άλλη από τον βαθμό ετερογένειας του πληθυσμού. Στην ουσία, όπως προκύπτει και από τους παραπάνω τύπους, όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα τόσο μικρότερο είναι και το τυπικό σφάλμα. Θα πρέπει όμως να έχουμε κατά νου πως ουσιαστικό ρόλο παίζει και η τυπική απόκλιση, καθώς όσο αυτή μεγαλώνει, τόσο μεγαλώνει και το τυπικό σφάλμα (και αντιστρόφως). Οι Diamond & Jefferies (2006)¹⁵ επισημαίνουν πως μια μεγάλη τυπική απόκλιση ενδεχομένως υποδηλώνει πως τα δεδομένα μας είναι πολύ διασκορπισμένα, και δεν συγκεντρώνονται γύρω από μια μέση τιμή, κάτι που με τη σειρά του οδηγεί στο συμπέρασμα περί ετερογένειας του δείγματος.

2.4. Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος

Όπως θα έχετε διαπιστώσει ήδη, η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος αποτελεί μια πολύ σημαντική παράμετρο. Ο λόγος είναι ιδιαίτερα απλός και ταυτόχρονα σημαντικός. Ένα μη αντιπροσωπευτικό δείγμα μετατρέπει την έρευνα σε αναξιόπιστη. Στο παράδειγμα με τους μαθητές όλων των βαθμίδων που θα έπαιρναν μέρος στις επισκέψεις σε μουσεία και πολιτιστικούς χώρους, θα μπορούσε να γίνει ένα πολύ μεγάλο λάθος. Εάν ο ερευνητής επιλέξει μόνο μαθητές του δημοτικού για να ελέγξει τη μεταβολή της απόδοσης τους μετά τις επισκέψεις

¹⁴ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 159

¹⁵ Diamond, I., & Jefferies, J. (2006). *Αρχίζοντας τη στατιστική: Μια εισαγωγή για τους κοινωνικούς επιστήμονες*, σελ. 100

στα μουσεία, με απώτερο σκοπό να αναγάγει τα ευρήματα στον πληθυσμό, κινδυνεύει να καταλήξει πως δεν υπάρχει καμιά ουσιαστική μεταβολή της απόδοσης και πως μάλλον αυτή η πολιτική είναι ανούσια ή ανεπαρκής. Ωστόσο, η παράληψη μεγαλύτερων μαθητών, οι οποίοι θεωρητικά είναι πιο ώριμοι, και με περισσότερες γνώσεις ιστορίας, (δεδομένου πως ένας μαθητής του λυκείου έχει διδαχθεί περισσότερη ιστορία από έναν μαθητή του δημοτικού) ενδέχεται να διαμόρφωσε σε τεράστιο βαθμό τα ευρήματα και συμπεράσματα της έρευνας.

2.5. Ποσοστό απόκρισης

Το ποσοστό απόκρισης συνδέεται άμεσα με τις τεχνικές δειγματοληψίας με πιθανότητα καθώς και με την ανάγκη για αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Στην περίπτωση που οι ερωτηθέντες δεν επιθυμούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις, οδηγούν άμεσα και στη μείωση της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος. Επιπλέον, και στην περίπτωση όπου ο ερευνητής πρέπει να συμπληρώσει ένα συγκεκριμένο μέγεθος δείγματος, η μη απόκριση των ερωτηθέντων αυξάνει το κόστος και τον χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, καθώς τώρα θα πρέπει να αναζητηθούν νέα άτομα. Οι Saunders, Lewis & Thornhill (2014)¹⁶, παραθέτουν τέσσερα επίπεδα μη απόκρισης:

- *Πλήρης άρνηση*: ο ερωτηθέντας δεν απάντησε καμία ερώτηση
- *Εγκατάλειψη*: ο ερωτηθέντας απάντησε σε λιγότερες του 50% των ερωτήσεων
- *Μερική απόκριση*: ο ερωτηθέντας απάντησε στο 50%-80% των ερωτήσεων
- *Πλήρης απόκριση*: ο ερωτηθέντας απάντησε σε άνω του 80% των ερωτήσεων (όχι όμως στο σύνολο τους)

Βέβαια, οι συγγραφείς επισημαίνουν πως η μη απόκριση δεν οφείλεται πάντα στο γεγονός ότι οι ερωτηθέντες είναι αρνητικοί να απαντήσουν. Πολλές φορές η μη απόκριση οφείλεται στο ότι είτε ο ερωτώμενος είναι ακατάλληλος, είτε στο ότι δεν μπορεί να εντοπιστεί ο συμμετέχοντας είτε στο ότι δεν μπορεί να έρθει σε επαφή ερευνητής με έναν συμμετέχοντα που έχει εντοπίσει (προφανώς σε προηγούμενα στάδια). Σύμφωνα με τα παραπάνω, οι ίδιοι συγγραφείς προτείνουν την αξιοποίηση δυο τύπων που υπολογίζουν το ποσοστό απόκρισης. Η

¹⁶ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 267

διαφορά των δυο τύπων είναι ότι ένας υπολογίζει μόνο τους ακατάλληλους να απαντήσουν, ενώ ο άλλος και τους απρόσιτους:

$$TR = \frac{A}{n-U} \quad (3)$$

Όπου,

TR = συνολικό ποσοστό απόκρισης

A= συνολικός αριθμός απαντήσεων

U = ακατάλληλοι να συμμετάσχουν

n = συνολικό μέγεθος δείγματος

$$AR = \frac{A}{n-(U+I)} \quad (4)$$

Όπου,

AR = ενεργό ποσοστό απόκρισης

A= συνολικός αριθμός απαντήσεων

U = ακατάλληλοι να συμμετάσχουν

I = απρόσιτοι

n = συνολικό μέγεθος δείγματος

Τέλος, Οι Saunders, Lewis & Thornhill (2014)¹⁷, παραθέτουν έναν ακόμα τύπο ο οποίος χρησιμοποιεί το εκτιμώμενο ποσοστό απόκρισης, για να εξάγει το απαιτούμενο μέγεθος του δείγματος:

$$n^a = \frac{n*100}{re} \quad (5)$$

n^a = απαιτούμενο μέγεθος δείγματος

¹⁷ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 269

n = ελάχιστο (ή προσαρμοσμένο) μέγεθος δείγματος

re = εκτιμώμενο ποσοστό απόκρισης

Βέβαια, το πρόβλημα που προκύπτει από τον παραπάνω τύπο είναι η ακρίβεια του εκτιμώμενου ποσοστού απόκρισης. Στην περίπτωση που τα δεδομένα είναι πρωτογενή (π.χ. ερωτηματολόγια), θα πρέπει να υπάρχει σχετική εμπειρική βιβλιογραφία για να διαπιστώσει ο ερευνητής πιο είναι το σύνηθες ποσοστό απόκρισης. Ωστόσο, ο τύπος του απαιτούμενου μεγέθους δείγματος μέσω της χρήσης του εκτιμώμενου ποσοστού απόκρισης παραμένει ένα χρηστικό εργαλείο στα χέρια των ερευνητών.

2.6. Διαδικασία δειγματοληψίας

Ξεκινώντας λοιπόν από τη διαδικασία δειγματοληψίας παραθέτουμε τα βασικά στάδια δειγματοληψίας (**Πίνακας 2.1**) έτσι όπως τα παραθέτει ο Σιώμοκος (2015, από τους Churchill & Iacobucci, 2002)¹⁸.

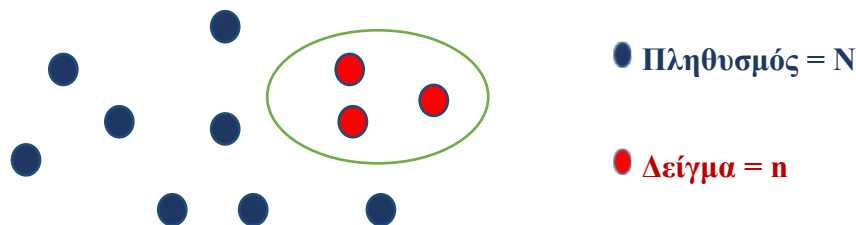
Πίνακας 2.1. Στάδια δειγματοληψίας. Πηγή: Σιώμοκος (2015, βλ. 7^η υποσημείωση)

Στάδιο 1 ^ο	Ορισμός του πληθυσμού
Στάδιο 2 ^ο	Προσδιορισμός του δειγματοληπτικού πλαισίου
Στάδιο 3 ^ο	Επιλογή μεθόδου δειγματοληψίας
Στάδιο 4 ^ο	Καθορισμός του μεγέθους του δείγματος
Στάδιο 5 ^ο	Επιλογή των στοιχείων του δείγματος
Στάδιο 6 ^ο	Συλλογή των στοιχείων

Τα δυο πρώτα στάδια αποτελούν ίσως τα σημαντικότερα στάδια της δειγματοληψίας, καθώς συχνά δημιουργείται σύγχυση μεταξύ του πληθυσμού και του δείγματος ενός πληθυσμού. Αρχικά, ο όρος «πληθυσμός» αναφέρεται στο σύνολο της ομάδας υπό εξέταση, ενώ το «δείγμα»

¹⁸ Σιώμοκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 328

αποτελεί ένα μόλις μέρος της ομάδας. Το δειγματοληπτικό πλαίσιο λοιπόν αναφέρεται σε μια συγκεκριμένη λίστα του πληθυσμού. Έτσι λοιπόν, ο ερευνητής θα πρέπει να κατανοήσει πλήρως τις διαφορές των δυο αυτών σταδίων, για να αποφύγει τυχόν κολλήματα στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Η διαφοροποίηση πληθυσμού και δείγματος απεικονίζεται στο **Σχήμα 2.1**.



Σχήμα 2.1. Η διαφορά μεταξύ πληθυσμού και δείγματος

Όσον αφορά τις μεθόδους δειγματοληψίας, τις παραθέτουμε προς το παρόν περιληπτικά, καθώς αυτές θα αναλυθούν εκτενώς στη συνέχεια. Η πρώτη μέθοδος δειγματοληψίας είναι η δειγματοληψία με πιθανότητα, ενώ η δεύτερη μέθοδος δειγματοληψίας είναι η δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα. Η κύρια διαφορά αυτών των δύο μεθόδων είναι το γεγονός πως στην δεύτερη περίπτωση, η κάθε πληθυσμιακή μονάδα έχει μια άγνωστη πιθανότητα να επιλεγεί για να αποτελέσει μέρος του δείγματος.

Στη συνέχεια, θα αναφέρουμε πάλι περιληπτικά το επόμενο στάδιο, αυτό του καθορισμού του μεγέθους του δείγματος, καθώς αυτό αναλύθηκε νωρίτερα. Σε αυτό το στάδιο αποφασίζεται το μέγεθος του δείγματος. Ενώ όμως πολλοί μπορεί να θεωρήσουν πως αυτό αποτελεί μια σχετικά εύκολη απόφαση, όπως ήδη διαπιστώσαμε υπάρχουν πολλές παράμετροι που επηρεάζουν το κατάλληλο μέγεθος του δείγματος.

Το πέμπτο στάδιο αφορά την επιλογή των στοιχείων του δείγματος. Όπως εξηγεί ο Σιώμκος (2015)¹⁹ τα στοιχεία του πληθυσμού είναι στην ουσία δειγματοληπτικές μονάδες. Αυτές οι μονάδες μπορεί να είναι είτε κάποιο συγκεκριμένο άτομο ή μια ομάδα ατόμων. Τέλος, το έκτο και τελευταίο στάδιο δεν είναι άλλο από την συλλογή των στοιχείων τα οποία στη συνέχεια θα αναλυθούν και θα ερμηνευθούν.

¹⁹ Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 329

2.7. Τεχνικές (μέθοδοι) δειγματοληψίας

Όπως αναφέραμε στην προηγούμενη ενότητα, δυο είναι οι μέθοδοι δειγματοληψίας. Η δειγματοληψία με πιθανότητα και η δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα. Σύμφωνα με τους Saunders, Lewis & Thornhill (2014)²⁰, κατά τη δειγματοληψία με πιθανότητα κάθε μονάδα έχει μια γνωστή και συνήθως ίδια πιθανότητα να αποτελέσει μέρος του δείγματος, πράγμα που καθιστά δυνατό την αναγωγή των στατιστικών ευρημάτων στον συνολικό πληθυσμό. Αντιθέτως, τα δείγματα χωρίς πιθανότητα, δεδομένου ότι δεν γνωρίζουμε την πιθανότητα κάθε μονάδας να αποτελέσει μέρος του δείγματος, δεν επιτρέπουν την αναγωγή των ευρημάτων στον συνολικό πληθυσμό.

2.7.1. Δειγματοληψία με πιθανότητα

Πέντε είναι οι κύριες τεχνικές δειγματοληψίας με πιθανότητα:

1. Απλή τυχαία δειγματοληψία
2. Συστηματική τυχαία δειγματοληψία
3. Διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία
4. Κατά συστάδες δειγματοληψία
5. Δειγματοληψία πολλαπλών σταδίων

2.7..1.1. Απλή τυχαία δειγματοληψία

Σύμφωνα με τους Gall, Borg & Gall (2013: 188)²¹, όλες οι μονάδες του πληθυσμού πρέπει να έχουν την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν ως μέρη του δείγματος, κάτι που υποδηλώνει πως η επιλογή ενός ατόμου δεν θα πρέπει να έχει απολύτως καμία επίδραση στην επιλογή κάποιου άλλου ατόμου. Ωστόσο, όπως εξηγούν οι συγγραφείς προκύπτει ένα ζήτημα από τον παραπάνω ορισμό. Όταν επιλέγεται ένα δείγμα $i=1,2,3,\dots,n$ από έναν πληθυσμό N , μετά την επιλογή της κάθε μονάδας i οι εναπομείναντες μονάδες έχουν πλέον αυξημένη πιθανότητα να επιλεγούν σε σχέση με πριν καθώς πλέον ισχύει ότι $i=1,2,3,\dots,n-1$. Έτσι λοιπόν, όταν διεξάγεται

²⁰ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 261-262

²¹ Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, σελ. 188

μια έρευνα η οποία απαιτεί επιλογή 1.000 ατόμων από έναν συνολικό πληθυσμό 5.000 ατόμων, μετά την επιλογή ενός ατόμου, οι ευκαιρίες να επιλεγεί ένα άτομο πλέον είναι $5000-1=4999$. Το μειονέκτημα αυτό εξαλείφεται όταν η διαδικασία επιλογής του δείγματος είναι πραγματικά τυχαία και ακολουθεί τη μορφή κλήρωσης, με τη χρήση πινάκων τυχαίων αριθμών. Σε αυτή τη περίπτωση κάθε μονάδα έχει ίση πιθανότητα να επιλεγεί και το δείγμα πλέον είναι αμερόληπτα επιλεγμένο, και ως εκ τούτου μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού.

$$P = \frac{n}{N} \quad (6)$$

Όπου,

P= πιθανότητα επιλογής

n= μέγεθος δείγματος

N= μέγεθος πληθυσμού

2.7..1.2. Συστηματική τυχαία δειγματοληψία

Η συστηματική τυχαία δειγματοληψία δεν διαφέρει πολύ από την απλή τυχαία δειγματοληψία. Σε αυτήν την περίπτωση όμως δεν χρειαζόμαστε τη βοήθεια πινάκων τυχαίων αριθμών για να καταλήξουμε στο τελικό δείγμα μας. Η επιλογή των μονάδων του δείγματος, και εν τέλει του ίδιου του δείγματος γίνεται με τη βοήθεια του εξής τύπου:

$$K = \frac{N}{n} \quad (7)$$

Όπου,

K= το διάστημα επιλογής των μονάδων

n= μέγεθος δείγματος

N= μέγεθος πληθυσμού

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω τύπο, στην περίπτωση της συστηματικής δειγματοληψίας διαιρούμε τον συνολικό πληθυσμό με το απαιτούμενο μέγεθος του δείγματος. Ο

αριθμός k που προκύπτει από τη διαίρεση αποτελεί το διάστημα επιλογής των μονάδων. Στην συνέχεια, ο ερευνητής επιλέγει έναν αριθμό $\leq k$, ο οποίος αριθμός αποτελεί και την αφετηρία της επιλογής των μονάδων. Για παράδειγμα, εάν ο πληθυσμός είναι 1000 άτομα και το επιθυμητό δείγμα είναι 100 άτομα, το διάστημα ισούται με 10 ($1000/100=10$). Το επόμενο βήμα είναι να επιλέξει ο ερευνητής έναν τυχαίο αριθμό (αυτός είναι και ο λόγος που η συστηματική δειγματοληψία θεωρείται δειγματοληψία με πιθανότητα) ο οποίος θα είναι ≤ 10 . Ας υποθέσουμε ότι ο τυχαίος αυτός αριθμός είναι το 5. Η πρώτη μονάδα που θα επιλεγθεί θα είναι η 5^η, ενώ η δεύτερη θα είναι η 15η (εφόσον το διάστημα είναι 10). Η 3η θα είναι η 25η, μέχρι να συμπληρωθεί ο απαιτούμενος αριθμός του δείγματος.

Σύμφωνα με τους Σιώμκο (2015) και Gall, Borg & Gall (2013)²², το πλεονέκτημα της συστηματικής δειγματοληψίας είναι ότι απαιτείται σχετικά ελάχιστος χρόνος για να διεξαχθεί. Ένα ακόμα πλεονέκτημα όμως της συστηματικής δειγματοληψίας είναι πως ενδείκνυται και για μικρά αλλά και για μεγάλα δείγματα. Το μειονέκτημα βέβαια που προκύπτει, είναι πως εάν ο πληθυσμός είναι διασκορπισμένος σε μια μεγάλη γεωγραφική περιοχή και απαιτείται προσωπική επαφή για τη διεξαγωγή της έρευνας, η συστηματική δειγματοληψία δεν ενδείκνυται (Saunders, Lewis & Thornhill, 2014: 276)²³.

Τέλος, οι Gall, Borg & Gall (2013)²⁴ τονίζουν πως υπάρχει ένα ακόμα μειονέκτημα αυτής της τεχνικής δειγματοληψίας, και αυτό δεν είναι άλλο από την περιοδικότητα. Την περίπτωση δηλαδή όπου ορισμένα στοιχεία του πληθυσμού έχουν χαρακτηριστικά τα οποία δεν είναι κοινά με τα υπόλοιπα στοιχεία του δείγματος. Ούτε στην περίπτωση της περιοδικότητας λοιπόν, προτείνεται η συστηματική δειγματοληψία.

2.7..1.3. Διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία

Στη διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία, ο πληθυσμός χωρίζεται σε υπό-ομάδες, οι οποίες όμως παρουσιάζουν κάποια ομοιογένεια. Αν για παράδειγμα θέλουμε να εξετάσουμε την επίδραση ενός νέου εργασιακού θεσμού στο ποσοστό απασχόλησης, μια ομάδα θα μπορούσε να

²² Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 334

Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, σελ. 190

²³ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 276

²⁴ Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, σελ. 190

είναι η ηλικιακή ομάδα 25-34, ενώ μια άλλη θα μπορούσε να είναι η 35-44. Όπως αναφέρουν και οι Cohen, Manion & Morrison (2007)²⁵, η ομοιογένεια του πληθυσμού είναι μια ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος. Θα πρέπει ο ερευνητής να κατανοήσει με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού καθώς και αν υπάρχει ομοιογένεια, και ύστερα να τον χωρίσει σε επιμέρους στρώματα. Οι συγγραφείς τονίζουν επίσης πως το δείγμα των υπό-ομάδων θα πρέπει να επιλεγεί τυχαία, πράγμα που μπορεί να γίνει με μια από τις προηγούμενες τεχνικές. Τέλος η διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία μπορεί να έχει δύο μορφές (Gall, Borg & Gall, 2013)²⁶:

- *Αναλογική διαστρωματική δειγματοληψία*: Η αναλογία κάθε υπό-ομάδας του δείγματος είναι ίδια με την αναλογία τους στον πληθυσμό
- *Μη αναλογική διαστρωματική δειγματοληψία*: Η αναλογία κάθε υπό-ομάδας του δείγματος δεν είναι ίδια με την αναλογία τους στον πληθυσμό

2.7..1.4. Κατά συστάδες δειγματοληψία

Η δειγματοληψία κατά συστάδες αναφέρεται στην επιλογή ομάδων, παρά μονάδων από τον ευρύτερο πληθυσμό. Σε αυτήν την τεχνική δειγματοληψίας επιλέγουμε τυχαία ομάδες του πληθυσμού, και στη συνέχεια επιλέγουμε υπό-ομάδες ή τυχαίες μονάδες των ομάδων. Στην ουσία λοιπόν, ο διαχωρισμός των ομάδων προηγείται της δειγματοληψίας, και συνεπώς δεν αποτελεί την ίδια τη δειγματοληψία. Εφόσον έχουν επιλεγεί οι ομάδες του πληθυσμού προχωρούμε στην τυχαία επιλογή του δείγματος. Επιπλέον, όπως τονίζει ο Σιώμκος (2015)²⁷ αυτό που θα πρέπει να προσέξει ιδιαίτερα ο ερευνητής είναι να επιλέξει ομάδες οι οποίες θα αντιπροσωπεύουν πράγματι τον πληθυσμό.

2.7..1.5. Δειγματοληψία πολλαπλών σταδίων

Η δειγματοληψία πολλαπλών σταδίων δεν είναι παρά μόνο μια παραλλαγή της δειγματοληψίας κατά συστάδες. Σε αυτήν την περίπτωση ωστόσο, ο ερευνητής επιλέγει δείγματα και κατά τα επόμενα στάδια της έρευνας. Πρακτικά, όταν ο ερευνητής θα έχει καταλήξει στην συγκεκριμένη υπό-ομάδα του πληθυσμού, τότε θα πρέπει να επιλέξει μέσα από

²⁵ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 167

²⁶ Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, σελ. 190

²⁷ Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 335

αυτήν την υπό-ομάδα, ένα ακόμα τυχαίο δείγμα. Στον **Πίνακα 2.2** ακολουθεί η παράθεση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων κάθε τεχνικής δειγματοληψίας με πιθανότητα.

Πίνακας 2.2. Μέγεθος, κόστος, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τεχνικών δειγματοληψίας με πιθανότητα. Πηγή: Saunders, Lewis & Thornhill (2014) και Σιώμκος (2015)²⁸

Τεχνική δειγματοληψίας	Απαιτούμενο μέγεθος δείγματος	Σχετικό κόστος	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Απλή τυχαία δειγματοληψία	Μεγαλύτερο από μερικές εκατοντάδες	Υψηλό. Ειδικά εάν το δείγμα είναι μεγάλο και το πλαίσιο δειγματοληψίας δεν είναι μηχανογραφημένο	*Δεν απαιτείται ιδιαίτερη γνώση για τον πληθυσμό *Ευκολία ανάλυσης δεδομένων	*Υψηλό κόστος *Ανάγκη δειγματοληπτικού πλαισίου *Μεγαλύτερο σφάλμα σε σχέση με άλλες τεχνικές
Συστηματική τυχαία δειγματοληψία	Όλα τα μεγέθη	Χαμηλό	*Χαμηλό κόστος *Ευκολία χρήσης και επαλήθευσης	*Μεταβλητικότητα δείγματος λόγω του διαστήματος
Διαστρωματική τυχαία δειγματοληψία	Ότι ισχύει στην απλή και τη συστηματική (αναλόγως την περίπτωση)	Χαμηλό (εάν υπάρχουν οι λίστες των επιπέδων του πληθυσμού)	*Όλες οι ομάδες αντιπροσωπεύονται *Μειωμένη μεταβλητικότητα δείγματος	<i>Απαιτεί:</i> *Υψηλό κόστος (εάν δεν υπάρχουν λίστες) *Ακριβείς πληροφορίες *Χρονοβόρα (εάν δεν υπάρχουν

²⁸ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 272

Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 336

				λίστες)
Κατά συστάδες δειγματοληψία	Το μεγαλύτερο δυνατόν	Χαμηλό (εάν υπάρχουν οι λίστες των συστάδων του πληθυσμού)	*Χαμηλό κόστος *Δυνατότητα εκτίμησης των χαρακτηριστικών του πληθυσμού	* Μεγαλύτερο σφάλμα *Ενταξη πληθυσμού σε μια ομάδα
Δειγματοληψία πολλαπλών σταδίων	Μεγάλο αρχικά. Στη συνέχεια ισχύει ότι στην απλή και τη συστηματική (αναλόγως την περίπτωση)	Χαμηλό (μόνο στο τελικό στάδιο απαιτείται πλαίσιο δειγματοληψίας)	*Χαμηλό κόστος *Μειωμένος χρόνος διεξαγωγής της συλλογής δεδομένων	*Μεγαλύτερο σφάλμα σε σχέση με άλλες τεχνικές

2.7.2. Δειγματοληψία χωρίς πιθανότητα

Συνεχίζοντας την κατηγοριοποίηση των Saunders, Lewis & Thornhill (2014)²⁹, παραθέτουμε τις μη τυχαίες τεχνικές δειγματοληψίας, οι οποίες συνοψίζονται στις εξής τέσσερις:

1. Δειγματοληψία ποσόστωσης
2. Δειγματοληψία σκοπιμότητας
3. Εθελοντική δειγματοληψία
4. Δειγματοληψία ευκολίας

²⁹ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 285

2.7..2.1. Δειγματοληψία ποσόστωσης

Σύμφωνα με τον Barnett (2002, σε Saunders, Lewis & Thornhill 2014), η δειγματοληψία ποσόστωσης αποτελεί μορφή διαστρωματικής δειγματοληψίας, καθώς η επιλογή των περιπτώσεων γίνεται μέσα από κάθε στρώμα, με τη διαφορά όμως πως σε αυτή την περίπτωση η επιλογή είναι μη τυχαία. Η μη τυχαία επιλογή συνεπάγεται πως το δείγμα επιλέγεται κάτω από συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία εν προκειμένω αφορούν το ποσοστό των επιμέρους κατηγοριών της έρευνας. Στην περίπτωση όπου οι ερωτήσεις που τίθενται στο δείγμα είναι σχεδιασμένες γι' αυτό, τότε θεωρείται πως το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Σε κάθε άλλη περίπτωση όμως η δειγματοληψία ποσόστωσης δεν είναι αντιπροσωπευτική του πληθυσμού.³⁰

2.7..2.2. Δειγματοληψία σκοπιμότητας

Η δειγματοληψία σκοπιμότητας ή κρίσης, είναι μια καθαρά υποκειμενική τεχνική δειγματοληψίας. Όπως αναφέρουν και οι Sekaran & Bougie (2016)³¹, η δειγματοληψία σκοπιμότητας χρησιμοποιείται κυρίως σε περιπτώσεις όπου ο ερευνητής θεωρεί πως ένα πολύ συγκεκριμένο δείγμα είναι ικανό να απαντήσει στις ερωτήσεις της έρευνας. Κάτω υπό αυτές τις συνθήκες, η δειγματοληψία σκοπιμότητας δεν θεωρείται πως είναι αντιπροσωπευτική του πληθυσμού. Η δειγματοληψία σκοπιμότητας χωρίζεται σε έξι βασικές υποκατηγορίες:

1. Δειγματοληψία ακραίων περιπτώσεων
2. Ετερογενής δειγματοληψία
3. Ομοιογενής δειγματοληψία
4. Δειγματοληψία κρίσιμων περιπτώσεων
5. Δειγματοληψία τυπικών περιπτώσεων
6. Θεωρητική δειγματοληψία

Η δειγματοληψία ακραίων περιπτώσεων, εστιάζει την προσοχή της σε ακραίες περιπτώσεις του πληθυσμού θεωρώντας πως τα ακραία δεδομένα που θα συλλεχθούν είναι ικανά

³⁰ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7η εκδ.), σελ. 248

³¹ Ο.π.

να ερμηνεύσουν τις λιγότερο ακραίες περιπτώσεις, καθώς και να απαντήσουν το ερευνητικό ερώτημα του ερευνητή.

Η ετερογενής δειγματοληψία αφορά την επιλογή μονάδων οι οποίες δεν παρουσιάζουν ομοιογενή χαρακτηριστικά. Ο σκοπός της ετερογενούς δειγματοληψίας είναι να εξετάσει δειγματικές παραλλαγές του πληθυσμού, προσβλέποντας σε αύξηση του βαθμού αντιπροσωπευσης του ευρύτερου πληθυσμού.

Η ομοιογενής δειγματοληψία αντιθέτως αποσκοπεί στην επιλογή ενός δείγματος με κοινά χαρακτηριστικά, με στόχο να εξετάσει τις ιδιαιτερότητες συγκεκριμένων ομάδων του πληθυσμού.

Η δειγματοληψία κρίσιμων περιπτώσεων εστιάζει σε μεμονωμένες περιπτώσεις οι οποίες είτε είναι ιδιαίτερα σημαντικές, είτε επικεντρώνονται με σαφήνεια στα σημεία που θέλει ο ερευνητής. Απώτερος σκοπός της δειγματοληψίας κρίσιμων περιπτώσεων είναι να προσφέρει έδαφος για να εξεταστεί εάν αυτή η κρίσιμη περίπτωση θα μπορούσε να ισχύει και σε πιο γενικές περιπτώσεις.

Η δειγματοληψία τυπικών περιπτώσεων αποτελεί στην ουσία μια αντίθετη μορφή της δειγματοληψίας κρίσιμων περιπτώσεων. Σε αυτήν την περίπτωση λοιπόν, ο ερευνητής επιλέγει ένα δείγμα το οποίο είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού, και συνεπώς δεν υπάγεται σε ακραίες περιπτώσεις. Η δειγματοληψία τυπικών περιπτώσεων ενδείκνυται σε περιπτώσεις όπου υπάρχει ανάγκη επιλογής ενός τυπικού δείγματος το οποίο παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά εκείνα του πληθυσμού που θα κάνει την τελική χρήση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Η θεωρητική δειγματοληψία εστιάζει στην επιλογή ενός δείγματος το οποίο θα είναι ικανό να παράσχει πληροφορίες οι οποίες θα σχετίζονται με μια ορισμένη θεωρία. Το δείγμα λοιπόν θα πρέπει να επιλεγεί με ιδιαίτερη προσοχή σε αυτήν την περίπτωση. Για παράδειγμα, εάν ένας ερευνητής επιθυμεί να εξετάσει το κατά πόσο ένας νέος εργασιακός θεσμός επηρεάζει θετικά ή αρνητικά την απασχόληση διεθνώς, θα πρέπει να συμπεριλάβει στο δείγμα εκείνες ακριβώς τις χώρες που έχουν εισάγει αυτόν τον εργασιακό θεσμό στην αγορά εργασίας.

Ωστόσο, πέρα από αυτές τις υποκατηγορίες δειγματοληψίας σκοπιμότητας οι Gall, Borg & Gall (2013)³², αναπτύσσουν επιμέρους υποκατηγορίες, όπως αυτές αναλύονται από τον Patton

³² Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*, σελ. 194-197

(2002).³³ Στην συνέχεια λοιπόν παραθέτουμε αυτές τις επιπλέον κατηγορίες δειγματοληψίας σκοπιμότητας, τις οποίες δεν έχουμε αναφέρει έως τώρα (**Πίνακας 2.3**).

Πίνακας 2.3. Επιπλέον υποκατηγορίες δειγματοληψίας σκοπιμότητας σύμφωνα με τον Patton (2002, βλ. 22^η υποσημείωση)

Επιπλέον υποκατηγορίες δειγματοληψίας σκοπιμότητας	Περιγραφή
Εντατική δειγματοληψία	Μοιάζει αρκετά με την τυπική δειγματοληψία καθώς και σε αυτήν την περίπτωση αποφεύγεται η επιλογή δείγματος με ακραία χαρακτηριστικά
Στρωματοποιημένη δειγματοληψία	Μοιάζει αρκετά με την ετερογενή δειγματοληψία καθώς υπάρχει μεγάλη περίπτωση να επιλεγούν δείγματα τα οποία έχουν κάποιες διαφοροποιήσεις
Δειγματοληψία Χιονοστιβάδας	Σε αυτήν την περίπτωση ο ερευνητής ζητάει από μονάδες του δείγματος να συστήσουν άλλες σχετικές μονάδες οι οποίες θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στην έρευνα.
Δειγματοληψία Κριτηρίων	Το δείγμα έχει επιλεγεί μέσα από πολύ συγκεκριμένα κριτήρια
Δειγματοληψία επιβεβαίωσης ή απόρριψης	Μοιάζει αρκετά με τη θεωρητική δειγματοληψία καθώς ο ερευνητής προσπαθεί να επιβεβαιώσει (για να ισχυροποιήσει) ή να απορρίψει (για να θέσει τα όρια) προγενέστερων σχετικών ερευνών
Σκόπιμη τυχαία δειγματοληψία	Σε αυτήν την περίπτωση το δείγμα επιλέγεται τυχαία με στόχο η διαδικασία δειγματοληψίας να είναι μεροληπτική

³³ Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3η εκδ.), σελ. 169-183

Πολιτικός σημαντική δειγματοληψία	Σε αυτήν την περίπτωση επιλέγεται ένα δείγμα το οποίο παρουσιάζει έντονο και γενικότερο ενδιαφέρον
Δειγματοληψία ευκολίας	Σε αυτήν την περίπτωση επιλέγεται ένα δείγμα το οποίο είναι εύκολο να προσεγγιστεί, καθώς και άμεσα διαθέσιμο

2.7..2.3. Εθελοντική δειγματοληψία

Η εθελοντική δειγματοληψία διακρίνεται σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία είναι η *δειγματοληψία χιονοστιβάδας*, κατά την οποία, όπως αναφέραμε στον **Πίνακα 2.3**, οι συμμετέχοντες συστήνουν άλλες μονάδες για να πάρουν μέρος στην έρευνα. Η δεύτερη κατηγορία είναι η *δειγματοληψία αυτοεπιλογής* όπου οι μονάδες ερωτώνται για τον εάν θέλουν να συμμετάσχουν στην έρευνα ή όχι. Έτσι λοιπόν, κατά την εθελοντική δειγματοληψία δεν επιλέγει πλήρως ο ερευνητής το δείγμα.

2.7..2.4. Δειγματοληψία ευκολίας

Η δειγματοληψία ευκολίας αναφέρεται σε δείγματα τα οποία δεν έχουν επιλεγεί με κάποια συγκεκριμένα κριτήρια, αλλά μόνο από τη διαθεσιμότητα τους και τις ανάγκες συμπλήρωσης του απαιτούμενου μεγέθους δείγματος. Το μεγαλύτερο μειονέκτημα της τεχνικής αυτής είναι πως η πιθανότητα το δείγμα να μην αντιπροσωπεύει τον πληθυσμό είναι αυξημένη. Όπως τονίζουν οι Cohen, Manion & Morrison (2007:170)³⁴, στη συγκεκριμένη περίπτωση ο ερευνητής αναζητά ένα βολικό δείγμα το οποίο όμως δεν έχει πρόθεση να το θεωρήσει αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Συνεπώς, ο ερευνητής οφείλει να πείσει πως τα ευρήματα της έρευνας δεν είναι σημαντικό να αναχθούν στον συνολικό πληθυσμό. Τέλος, αυτού του είδους η τεχνική προτείνεται σε περιπτώσεις όπου ο ερευνητής θέλει να εξετάσει μια μελέτη περίπτωσης.

³⁴ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 170

Πίνακας 2.4. Κόστος, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τεχνικών δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητα.

Πηγή: Saunders, Lewis & Thornhill (2014) και Σιώμκος (2015)³⁵

Τεχνική δειγματοληψίας	Σχετικό κόστος	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Δειγματοληψία ποσόστωσης	Μέτρια υψηλό. Πολλές φορές λογικό	*Δεν απαιτείται λίστα *Το κόστος δεν είναι απαγορευτικό	Μεροληψία δείγματος
Δειγματοληψία σκοπιμότητας	Λογικό	*Χαμηλό κόστος *Έλεγχος για την καταλληλότητα του δείγματος	* Μεροληψία δείγματος * Το δείγμα δεν είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού
Εθελοντική δειγματοληψία	Λογικό	Μειωμένος χρόνος διεξαγωγής	*Πολλές φορές επιλέγεται μόνο ο πρώτος συμμετέχοντας *Το δείγμα δεν είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού

³⁵ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.), σελ. 284

Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 337

Δειγματοληψία ευκολίας	Χαμηλό	*Χαμηλό κόστος *Δεν απαιτείται λίστα	Το δείγμα δεν είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού
-------------------------------	--------	---	--

Τέλος, στον επόμενο πίνακα (**Πίνακας 2.5**), παραθέτουμε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των δειγμάτων με πιθανότητα και χωρίς πιθανότητα όπως αυτά συνοψίζονται από τον Wilson (2006, σε Σιώμκο 2015)³⁶

*Πίνακας 2.5. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των δειγμάτων με πιθανότητα και χωρίς πιθανότητα.
Πηγή: Σιώμκος (2015, βλ. 25^η υποσημείωση)*

Δείγματα	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Πιθανότητας	<ul style="list-style-type: none"> *Τα αποτελέσματα μπορούν να διερευνηθούν στον πληθυσμό *Το δειγματοληπτικό σφάλμα μπορεί να υπολογισθεί *Οι πληροφορίες προέρχονται από αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού 	Αυξημένο κόστος και απαιτούμενος χρόνος για την έρευνα
Μη Πιθανότητας	<ul style="list-style-type: none"> *Χαμηλό κόστος *Ταχύτερες διαδικασίες επιλογής δείγματος *Εστίαση στους πιο σημαντικούς συμμετέχοντες 	<ul style="list-style-type: none"> *Τα αποτελέσματα μπορεί να είναι ενδεικτικά *Δεν μπορεί να υπολογισθεί το δειγματοληπτικό σφάλμα *Παραμένει άγνωστος ο βαθμός αντιπροσωπευτικότητάς του πληθυσμού

³⁶ Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*, σελ. 330

2.8. Μέθοδος επιλογής τεχνικής δειγματοληψίας

Από τα όσα έχουν ειπωθεί στις προηγούμενες ενότητες του παρόντος κεφαλαίου, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως οι ερευνητές θα πρέπει να έχουν πολλές παραμέτρους στο μυαλό τους όταν θα επιλέγουν μια ορισμένη τεχνική δειγματοληψίας.

Ωστόσο, η μεγαλύτερη και κυριότερη παράμετρος που θα πρέπει να προσέχει ένας ερευνητής είναι το ίδιο το ερευνητικό ερώτημα. Αν γίνει πλήρως κατανοητό το ερευνητικό ερώτημα, θα γίνουν πλήρως κατανοητές και οι ανάγκες της έρευνας. Μέσα στις ανάγκες της έρευνας συγκαταλέγεται και η τεχνική δειγματοληψίας, όπως επίσης και το ίδιο το δείγμα. Εάν λοιπόν ο ερευνητής είναι σε θέση να γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες της έρευνας, τότε θα μπορεί να κατανοήσει και τις ιδιαιτερότητες του δείγματος προς συλλογή. Για παράδειγμα, εάν κάποιος ενδιαφέρεται να ερευνήσει τη μεταβολή της απόδοσης των εκπαιδευτικών ύστερα από την προσθήκη έξτρα ωρών διδασκαλίας, θα ήταν ανούσιο ο ερευνητής να επιλέξει κάποια τεχνική δειγματοληψίας με πιθανότητα. Σε μια τέτοια περίπτωση, εισάγει ανεπιθύμητη και αχρείαστη ετερογένεια στο δείγμα του, καθώς είναι δεδομένο πως το δείγμα δεν θα απαρτίζεται πλήρως από εκπαιδευτικούς.

Κάτω υπό αυτές τις διευκρινίσεις, δύο είναι λοιπόν τα σημαντικότερα ερωτήματα που θα πρέπει να κάνει ο ερευνητής στον εαυτό του πριν καταλήξει στην εκάστοτε τεχνική δειγματοληψίας:

1. Κατανόησα πλήρως το ερευνητικό ερώτημα, καθώς και τις ανάγκες του;
2. Πρέπει να αναγάγω τα ευρήματα στον πληθυσμό;

Συμπεράσματα

Το κυριότερο συμπέρασμα που προκύπτει από το κεφάλαιο αυτό, είναι πως η δειγματοληψία είναι ένα πολύ δύσκολο και συνάμα σημαντικό βήμα μιας έρευνας. Ακόμα και εάν σε θεωρητικό επίπεδο η δειγματοληψία μοιάζει να ακολουθεί μια δομημένη και ξεκάθαρη σειρά, στην ουσία τα προβλήματα που μπορεί να συναντήσει ένας ερευνητής είναι αναρίθμητα. Ακόμα και υπό την προϋπόθεση ότι έχει κατανοηθεί πλήρως το ερευνητικό ερώτημα, η συλλογή των δεδομένων δεν πρέπει να θεωρείται δεδομένα εύκολη, ιδιαίτερος σε περιπτώσεις πρωτογενούς έρευνας.

Ωστόσο, αυτό που θα πρέπει να προσέξει ο ερευνητής είναι εάν ο ίδιος ακολούθησε τις σωστές διαδικασίες, έτσι ώστε να γνωρίζει πως από τη δική του πλευρά η διαδικασία της δειγματοληψίας εκτελέστηκε σωστά. Για παράδειγμα, η παράμετρος της μη απόκρισης, όπως είδαμε και νωρίτερα, δεν αποτελείται μόνο από περιπτώσεις απλής άρνησης των ερωτηθέντων. Στην περίπτωση όπου ο ερευνητής έχει ακολουθήσει μια τεχνική δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητα (π.χ. δειγματοληψία σκοπιμότητας), και στο τέλος καταλήξει να έχει ένα υψηλό ποσοστό μη απόκρισης λόγω της ακαταλληλότητας των συμμετεχόντων, τότε προφανώς και η ευθύνη βαραίνει τον ίδιο.

Τέλος, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να τονίσουμε πως πέρα από την καταλληλότητα μιας τεχνικής δειγματοληψίας, όπως αυτή προκύπτει από το ερευνητικό ερώτημα και από τον σκοπό της έρευνας, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την επιλογή της τεχνικής. Αυτοί οι παράγοντες δεν είναι άλλοι από τον διαθέσιμο χρόνο αλλά και τους πόρους που διαθέτει ένας ερευνητής. Πρέπει να σημειωθεί όμως, πως αυτή η παρατήρηση θα πρέπει να αφορά την επιλογή μιας τεχνικής έναντι άλλων τεχνικών της ίδιας κατηγορίας. Με άλλα λόγια, εάν το ερευνητικό ερώτημα προστάζει να ακολουθηθεί μια τεχνική δειγματοληψίας με πιθανότητα, η επιλογή θα πρέπει να γίνει ανάμεσα στις τεχνικές με πιθανότητα. Η επιλογή μιας τεχνικής χωρίς πιθανότητα εξαιτίας του υψηλού κόστους των τεχνικών με πιθανότητα δημιουργεί ερωτήματα για την εγκυρότητα της έρευνας και την αξιοπιστία του ίδιου του ερευνητή.

Κεφάλαιο 3^ο

Ερωτηματολόγια

3.1. Εισαγωγή

Τα ερωτηματολόγια αποτελούν έναν από τους βασικούς τρόπους συλλογής πρωτογενών δεδομένων. Πολλές φορές, η χρήση ερωτηματολογίων αποτελεί μονόδρομο σε περιπτώσεις όπου απαιτείται η συλλογή δεδομένων που αφορούν τη μελέτη μιας συγκεκριμένης περίπτωσης, τα όποια δεν είναι δυνατόν να συλλεχθούν από κάποια άλλη στατιστική πηγή (π.χ. ΕΛΣΤΑΤ, Eurostat κλπ.). Για παράδειγμα, εάν κάποιος θα ήθελε να καταγράψει και αναλύσει το ποσοστό των κατοίκων της Τρίπολης που συμφωνεί ή διαφωνεί με τον νέο αντικαπνιστικό νόμο, θα ήταν μάλλον απίθανο να εντοπίσει σχετικά δεδομένα στη βάση δεδομένων της ΕΛΣΤΑΤ.

Ωστόσο, η δυνατότητα συλλογής στατιστικών δεδομένων από τους ίδιους τους ερευνητές δεν θα πρέπει να θεωρείται εύκολη υπόθεση. Αξίζει μόνο να αναλογιστούμε πως ακόμα και η συλλογή δεδομένων από επίσημες στατιστικές πηγές γίνεται πάντα ύστερα από προσεκτική επιλογή της πηγής, προσεκτική ανάγνωση της μεθοδολογίας κατασκευής των μεταβλητών, όπως επίσης και του σκοπού χρήσης τους. Αυτή η προσέγγιση λοιπόν, δεν θα πρέπει να θεωρείται άσκοπη και κατά τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου. Ένα ερωτηματολόγιο θα πρέπει να έχει συνταχθεί προσεκτικά και με πολύ συγκεκριμένη μεθοδολογία, για να μπορεί να είναι έγκυρο και αξιόπιστο.

Επιπλέον, οι ερευνητές που προτίθενται να κάνουν χρήση ερωτηματολογίων θα πρέπει να γνωρίζουν πως τις περισσότερες φορές, και ειδικά σε μεγάλα δείγματα, είναι πρακτικά αδύνατη η εκ νέου παράδοση του ερωτηματολογίου στο δείγμα. Σε αντίθεση λοιπόν, με τις στατιστικές πηγές όπου ο χρήστης μπορεί να κάνει χρήση και επεξεργασία των ίδιων δεδομένων όσες φορές επιθυμεί, τα δεδομένα μέσω των ερωτηματολογίων δεν μπορούν να συλλεχθούν εκ νέου από το ίδιο δείγμα (απόλυτα μιλώντας, και κυρίως για έρευνες με μεγάλα δείγματα). Επομένως, η σύνταξη και διαμόρφωση του ερωτηματολογίου θα πρέπει να γίνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Στις ενότητες του παρόντος κεφαλαίου θα αναφερθούμε αρχικά στα δεοντολογικά ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, θα αναφερθούμε στους τύπους και τον σχεδιασμό των ερωτηματολογίων, καθώς και στον σχεδιασμό των ερωτήσεων. Τέλος, θα αναλύσουμε τη σημασία της εγκυρότητας, της αξιοπιστίας και του πιλοτικού ελέγχου του ερωτηματολογίου, ενώ στο κλείσιμο του κεφαλαίου θα ασχοληθούμε με την ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων του.

3.2. Δεοντολογία και χρήση ερωτηματολογίων

Τα δεοντολογικά ζητήματα που προκύπτουν, και τα οποία θα πρέπει να προσέξει ο ερευνητής, αποτελούν τη βάση για τον σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου. Παρόλο που η δεοντολογία θεωρείται μια σχετικά αντιληπτή έννοια, στην ουσία υπάρχουν πολλές παράμετροι που μπορούν να δημιουργήσουν δεοντολογικά ζητήματα. Δεδομένου ότι στο παρόν κεφάλαιο το ζητούμενο είναι η θεωρητική ανάλυση της συλλογής δεδομένων μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων, θα ασχοληθούμε μόνο με τα δεοντολογικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση των ερωτηματολογίων, χωρίς όμως αυτά να διαφέρουν αισθητά από άλλες παρόμοιες μεθόδους συλλογής δεδομένων.

Αρχικά πρέπει να τονίσουμε πως πολλές φορές η ανάλυση της δεοντολογίας των ερωτηματολογίων περιστρέφεται γύρω από τη σχέση του ερευνητή και του ερωτηθέντα. Για παράδειγμα οι Cohen, Manion & Morrison (2007)³⁷, εστιάζουν σε εκείνη ακριβώς την προσέγγιση του ερωτηθέντα από τον ερευνητή, η οποία δεν θα φέρει σε δύσκολη θέση τον συμμετέχοντα, και δεν θα δημιουργήσει κολλήματα στην εν γένει διεξαγωγή της έρευνας. Συγκεκριμένα οι συγγραφείς τονίζουν πως ο ερευνητής θα πρέπει να έχει πάντα κατά νου πως ο ερωτηθέντας θα πρέπει ως επί το πλείστον να συναινέσει πλήρως για τη συμμετοχή του και τη διάθεση του χρόνου του, και πως θα διατηρεί το δικαίωμα να αποχωρήσει από την όλη διαδικασία ανά πάσα στιγμή. Γιατί όμως να αποχωρήσει ή να αρνηθεί να συμμετάσχει στην έρευνα κάποιος εξ αρχής; Όπως αναφέρουν οι ίδιοι συγγραφείς, η συμμετοχή ενός ατόμου σε μια έρευνα και η συναίνεση του να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο θα πρέπει να τους επιφέρει ιδανικά μια βελτίωση της κατάστασης τους ή τουλάχιστον (το ελάχιστο απαιτητό δηλαδή) να μην τους προκαλεί βλάβη ή ενόχληση.

³⁷ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*, σελ. 414-415

Έτσι λοιπόν, από τα παραπάνω προκύπτει πως για την αποφυγή δεοντολογικών ζητημάτων, ο ερευνητής θα πρέπει να έχει μεριμνήσει για πολλές παραμέτρους εξ αρχής, πράγμα που σημαίνει πως θα πρέπει να έχει σχεδιάσει προσεκτικά το ερωτηματολόγιο. Η σχέση δεοντολογίας και σχεδιασμού ενός ερωτηματολογίου αποτελείται από δύο κύριες παραμέτρους. Η πρώτη αφορά τη διατύπωση και αναλυτική εξήγηση του σκοπού της έρευνας αλλά και της σημασίας συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Η δεύτερη αφορά τον βαθμό επικινδυνότητας που προκύπτει από τη συμμετοχή κάποιου σε μια έρευνα. Ακόμα και αν φαινομενικά ένα ερωτηματολόγιο μοιάζει ακίνδυνο, θα πρέπει να αναλογιστούμε πως τη δεδομένη στιγμή που κάποιος καλείται να το συμπληρώσει, έρχεται αντιμέτωπος με μια διαδικασία κατά την οποία θα πρέπει να απαντήσει σε έναν άγνωστο για την προσωπική του κατάσταση και προτιμήσεις/απόψεις. Θα πρέπει λοιπόν ο ερευνητής να έχει εξηγήσει εξ αρχής εάν υπάρχουν πιθανοί κίνδυνοι για τον συμμετέχοντα, και τι είδους μπορεί να είναι αυτοί, αλλά και να έχει καταβάλει προσπάθεια να τους μειώσει εκ των προτέρων³⁸, καθώς αυτοί μπορεί να προκύψουν ανά πάσα στιγμή. Ο Flick (2009)³⁹ δίνει ένα εύστοχο παράδειγμα, κάνοντας λόγο για την περίπτωση όπου κάποιος ερευνητής στην προσπάθειά του να μελετήσει πως ορισμένοι άνθρωποι αντιμετωπίζουν μια χρόνια πάθηση, μπορεί ενδεχομένως να συναντήσει κάποιον που βρίσκεται στο τελικό στάδιο της πάθησης του, δημιουργώντας τους έτσι συναισθηματική φόρτιση. Σε αυτήν την περίπτωση για παράδειγμα, θα μπορούσε ο ερευνητής να αποκλείσει από την έρευνα άτομα που βρίσκονται στο τελικό στάδιο της ασθένειας του (εφόσον αυτό είναι εφικτό και ουσιώδες).

3.3. Τύποι ερωτηματολογίων

Πριν από τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, ο ερευνητής θα πρέπει να έχει καταλήξει στον τύπο του ερωτηματολογίου που θα υποβάλλει στους συμμετέχοντες. Σύμφωνα με τους Saunders, Lewis & Thornhill (2014)⁴⁰ τα ερωτηματολόγια χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: στα αυτοσυμπληρούμενα και στα συμπληρούμενα από τον ερευνητή.

³⁸ Wiles, R. (2013). *What are Qualitative Research Ethics?*, σελ. 55-61

³⁹ Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research* (4η εκδ.), σελ. 41

⁴⁰ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.) σελ. 419-420

Τα *αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια* συμπληρώνονται από τους ίδιους τους συμμετέχοντες, και αυτά μπορεί να τους έχουν αποσταλεί είτε μέσω του διαδικτύου, είτε ταχυδρομικώς (όχι και μια τόσο διαδεδομένη πρακτική πλέον), είτε με προσωπική παράδοση του ερευνητή (ο οποίος παρόλο που είναι παρόν κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, δεν το συμπληρώνει ο ίδιος). Από τους τρεις αυτούς τύπους αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων, αυτός με το χαμηλότερο κόστος είναι μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Βέβαια η επιλογή του κατάλληλου τύπου αυτοσυμπληρούμενου ερωτηματολογίου δεν σχετίζεται μόνο με το κόστος του αλλά και με την πιθανότητα να απαντήσει ο κατάλληλος συμμετέχοντας. Για παράδειγμα, η αποστολή ενός ερωτηματολογίου μέσω του διαδικτύου μπορεί είτε να αυξήσει την πιθανότητα να απαντήσει ο κατάλληλος συμμετέχοντας, είτε να τη μειώσει, ανάλογα με τον τρόπο αποστολής. Εάν η αποστολή του ερωτηματολογίου γίνει στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ενός συγκεκριμένου ατόμου, τότε η πιθανότητα να απαντήσει το ίδιο το άτομο είναι σημαντικά αυξημένη (ίσως και απόλυτη) δεδομένου ότι μόνο αυτό το άτομο θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του. Από την άλλη πλευρά όμως, τα τελευταία χρόνια έχει γίνει ιδιαίτερα διαδεδομένη η χρήση της υπηρεσίας δημιουργίας και διανομής ερωτηματολογίων της Google, η οποία γίνεται κυρίως για το χαμηλό (ίσως και μηδενικό) κόστος της. Ένα πιθανό μειονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι πως πολλές φορές οι ερευνητές θέλοντας να εκμεταλλευτούν το γεγονός πως όλο και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, επιτρέποντας την αύξηση του δείγματος, αποστέλλουν μαζικά το ερωτηματολόγιο. Το ζήτημα που προκύπτει όμως είναι, εάν όσοι θα απαντήσουν το ερωτηματολόγιο αποτελούν παράλληλα και το κατάλληλο –ποιοτικά μιλώντας - δείγμα (όπως αυτό ορίζεται από τον ερευνητή).

Τα *συμπληρούμενα από τον ερευνητή ερωτηματολόγια* γίνονται είτε τηλεφωνικά είτε μέσω δομημένων συνεντεύξεων, όπου ο ερευνητής διατυπώνει τις ερωτήσεις στον ερωτηθέντα και ύστερα συμπληρώνει ο ίδιος τις ερωτήσεις που λαμβάνει. Η τηλεφωνική επικοινωνία για τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου παρουσιάζει παρόμοια πλεονεκτήματα όσον αφορά την επιλογή του κατάλληλου ατόμου για την διεξαγωγή της έρευνας. Το πλεονέκτημα των δομημένων συνεντεύξεων είναι πως ο ερευνητής έρχεται σε επαφή με τον συμμετέχοντα. Το κοινό μειονέκτημα που παρουσιάζουν και οι δύο αυτές μέθοδοι συμπληρούμενων από τον ερευνητή ερωτηματολογίων είναι πως έχουν υψηλό κόστος, καθώς απαιτείται προσωπικό που θα

διεξάγει την έρευνα, ενώ στην περίπτωση των τηλεφωνικών ερωτηματολογίων, απαιτείται πολλές φορές και συγκεκριμένο λογισμικό.

Όσον αφορά την επιλογή του κατάλληλου τύπου ερωτηματολογίου, αλλά και των υποκατηγοριών του, αυτή σχετίζεται συνήθως με το μέγεθος, το κόστος, το επιθυμητό ποσοστό απόκρισης αλλά και την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Εάν δηλαδή η κύρια προτεραιότητα ενός ερευνητή είναι να αυξήσει το μέγεθος του δείγματος του σε ένα πολύ μικρό χρονικό διάστημα, τότε η επιλογή της προσωπικής παράδοσης του ερωτηματολογίου θα ήταν μάλλον ανεπαρκής.

3.4. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Η λογική πίσω από τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δεν διαφέρει πολύ από τη λογική της επιλογής του δείγματος. Πριν από τη δημιουργία των ερωτήσεων ο ερευνητής θα πρέπει να έχει κατανοήσει πλήρως τα ερευνητικά ερωτήματα αλλά και τις ανάγκες τους. Εφόσον λοιπόν, υπάρχει πλήρης κατανόηση των ερωτημάτων, ο ερευνητής θα πρέπει να σχεδιάσει το ερωτηματολόγιο με βάση:

1. Το απαιτούμενο μέγεθος δείγματος
2. Τις ιδιαιτερότητες του δείγματος
3. Τους διαθέσιμους πόρους
4. Τον διαθέσιμο χρόνο

Σχετικά με το απαιτούμενο μέγεθος δείγματος, ο ερευνητής θα πρέπει αρχικά να ανατρέξει σε παλαιότερες έρευνες, οι οποίες ίσως είναι ικανές να δώσουν σημαντική βοήθεια για τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου.

Οι ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει ένα δείγμα, είναι κάτι το οποίο μπορεί να επίσης να ελεγχθεί μέσα από την ανασκόπηση παλαιότερων ερευνών, ωστόσο αυτή η προσέγγιση χρήζει ιδιαίτερης προσοχής. Ενδεχομένως, παλαιότερες σχετικές έρευνες να ήρθαν αντιμέτωπες με λιγότερα ή περισσότερα ζητήματα που αφορούν το ίδιο δείγμα μιας τρέχουσας έρευνας. Για παράδειγμα, είναι πιο πιθανό σε περιόδους οικονομικής κρίσης οι ερωτήσεις που αφορούν το εισόδημα μιας συγκεκριμένης εργασιακής ομάδας να θεωρούνται περισσότερο ευαίσθητες, από ότι εάν είχαν γίνει σε περιόδους ευημερίας.

Όσον αφορά τον διαθέσιμο χρόνο αλλά και τους διαθέσιμους πόρους, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε πως όλες οι έρευνες απαιτούν σύνεση στη διαχείριση αυτών των δύο παραμέτρων, και πως είναι μάλλον επιβλαβές να αναλωνόμαστε σε πρακτικές και ερευνητικά ερωτήματα τα οποία είναι ικανά να αυξήσουν τον χρόνο και το κόστος της έρευνας πέρα από τα επιθυμητά και ρεαλιστικά όρια.⁴¹

Επομένως, ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου θα πρέπει να γίνει ύστερα από προσεκτική μελέτη των όσων αναφέραμε παραπάνω, έτσι ώστε να εντοπιστούν και συνταχθούν προσεκτικά, και μέσα στα διαθέσιμα όρια, οι ερωτήσεις που θα πλαισιώσουν το ερωτηματολόγιο.

3.5. Σχεδιασμός ερωτήσεων

Ο σχεδιασμός και η επιλογή των κατάλληλων ερωτήσεων, καθώς και του κατάλληλου τύπου ερωτήσεων, μπορεί να αποδειχτεί ίσως η πιο δύσκολη διαδικασία κατά τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου, η οποία όμως θα μπορούσε να γίνει ευκολότερη υπό την προϋπόθεση ότι έχει γίνει πλήρως κατανοητός ο σκοπός και ο στόχος της έρευνας.⁴² Θα μπορούσαμε να πούμε ότι τέσσερις είναι οι βασικές παράμετροι που θα πρέπει να προσέξει ένας ερευνητής κατά τον σχεδιασμό των ερωτήσεων:

- Εντοπισμός των ερωτήσεων που απαντούν το ερευνητικό ερώτημα
- Επιλογή τύπου ερωτήσεων
- Σωστή διατύπωση των ερωτήσεων για την αποφυγή σφαλμάτων
- Σειρά των ερωτήσεων

3.5.1. Εντοπισμός των ερωτήσεων που απαντούν το ερευνητικό ερώτημα

Αναφορικά με τον εντοπισμό των ερωτήσεων, αυτός μπορεί να γίνει κατά τη διαδικασία συλλογής πληροφοριών ή κατά τη δημιουργία του γνωστικού υπόβαθρου του ερευνητή που σχετίζεται με το ερευνητικό ερώτημα. Η Dawson (2002)⁴³, υπογραμμίζει πως ένας ερευνητής θα

⁴¹ Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4η εκδ.), σελ. 82

⁴² Saris, W. E., & Gallhofer, I. N. (2014). *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research* (2η εκδ), σελ 4.

⁴³ Dawson, C. (2002). *Practical Research Methods*, σελ 45

πρέπει να κάνει χρήση βιβλίων, αναφορών, δημοσιεύσεων σε επιστημονικά περιοδικά, κ.α. έτσι ώστε να έχει συλλέξει δευτερογενείς πληροφορίες με επάρκεια, οι οποίες στη συνέχεια θα τον βοηθήσουν κατά την πρωτογενή έρευνά του.

3.5.2. Επιλογή τύπου ερωτήσεων

Σχετικά με την επιλογή του τύπου των ερωτήσεων, θα αφιερώσουμε ένα μεγάλο μέρος του παρόντος κεφαλαίου, καθώς αποτελεί μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους ενός ερωτηματολογίου. Αρχικά, η πρώτη επιλογή που πρέπει να κάνει ένας ερευνητής σχετίζεται με τον τύπο ή τη μορφή κάθε μιας ερώτησης. Δυο είναι οι τύποι των ερωτήσεων:

1. Ανοικτού τύπου
2. Κλειστού τύπου

Ξεκινώντας από τις ερωτήσεις **ανοικτού τύπου**, αυτές χρησιμοποιούνται κυρίως όταν ο ερευνητής δεν είναι σίγουρος για την απάντηση, και επομένως επιθυμεί να δώσει την ευκαιρία στους ερωτώμενους να είναι περισσότερο αναλυτικοί.⁴⁴ Πολλές φορές, οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου θεωρούνται ως μια εύκολη λύση, καθώς ο ερευνητής θα κληθεί μόνο να διατυπώσει την ερώτηση, και όχι να σκεφτεί και παραθέσει τις πιθανές απαντήσεις της. Ωστόσο, αυτή η προσέγγιση είναι αρκετά απλοϊκή. Αρχικά, ένα από τα βασικά μειονεκτήματα των ανοικτών ερωτήσεων είναι πως απαιτούν καλό σχεδιασμό (διατύπωση) έτσι ώστε να μην απαιτείται από τον συμμετέχοντα να δώσει μια μεγάλη και αναλυτική (υπέρ του δέοντος) απάντηση. Εάν για παράδειγμα ο ερευνητής έχει αφήσει έναν μεγάλο χώρο για να απαντήσει ο συμμετέχοντας, τότε πιθανότατα ο τελευταίος να αποθαρρυνθεί, καθώς θα πρέπει να αφιερώσει περισσότερο χρόνο και σκέψη.⁴⁵ Παρακάτω ακολουθούν δύο παραδείγματα διατύπωσης της ίδιας ερώτησης.

⁴⁴ Saunders, Lewis & Thornhill (2014) 432 Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.ed.), σελ. 432

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. σελ. 430

⁴⁵ Saunders, Lewis & Thornhill (2014) 432 Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.ed.), σελ. 432

Παράδειγμα 1Α.

Παραθέστε τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία του νέου Κ.Ο.Κ.:

Όπως διαπιστώνουμε στο Παράδειγμα 1Α υπάρχει αρκετός διαθέσιμος χώρος στον ερωτηθέντα να απαντήσει και αυτό ίσως του δημιουργήσει σύγχυση, καθώς υποσυνείδητα μπορεί να θεωρήσει πως θα πρέπει να συμπληρώσει όλες τις γραμμές, ακόμα και εάν δεν μπορεί να σκεφτεί πολλά αρνητικά ή θετικά. Επίσης, να σημειωθεί πως το Παράδειγμα 1Α παρουσιάζει ένα ακόμα αρνητικό στοιχείο: δεν υπάρχει ξεχωριστός χώρος για την παράθεση των θετικών και των αρνητικών στοιχείων του Κ.Ο.Κ. Αυτή η λεπτομέρεια σε συνδυασμό με το μεγάλο χώρο που έχει στη διάθεση του ο ερωτώμενος μπορεί να οδηγήσει στην άρνηση του να συμμετάσχει ή στην πρόχειρη συμπλήρωση της ερώτησης.

Αντιθέτως, στο Παράδειγμα 1Β η ίδια ερώτηση πλέον:

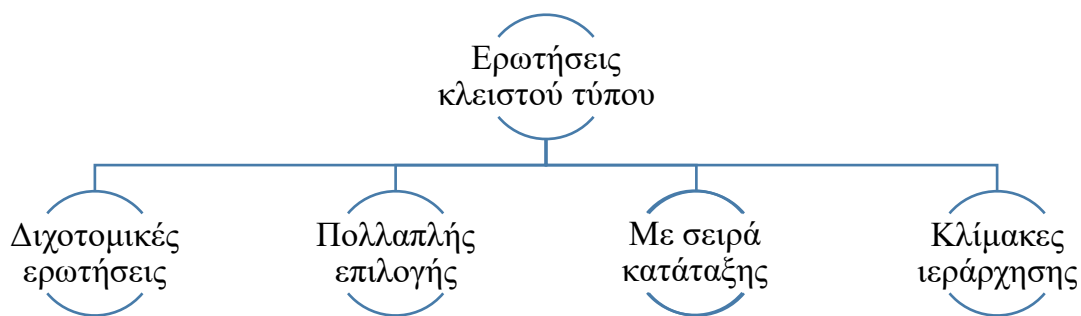
- Είναι πιο συγκεκριμένη
- Έχει συμπαγή χώρο απάντησης
- Έχει διακριτά όρια για τα θετικά και αρνητικά στοιχεία του νέου Κ.Ο.Κ.
- Παραμένει ακόμα ανοικτού τύπου ερώτηση

Παράδειγμα 1Β.

Παραθέστε τρία (3) θετικά και τρία (3) αρνητικά στοιχεία του νέου Κ.Ο.Κ.:

Θετικά	Αρνητικά

Ο δεύτερος τύπος ερωτήσεων είναι αυτός των **κλειστών ερωτήσεων**. Οι βασικές κατηγορίες κλειστών τύπων είναι τέσσερις⁴⁶, ωστόσο όπως θα δούμε και παρακάτω διάφοροι ειδικοί παραθέτουν μερικές ακόμα κατηγορίες ή υποκατηγορίες. Στο **Σχήμα 3.1**, παραθέτουμε αυτές τις τέσσερις βασικές κατηγορίες.



Σχήμα 3.1. Οι βασικές κατηγορίες κλειστού τύπου ερωτήσεων

Διχοτομικές ερωτήσεις

Η κατηγορία αυτή αποτελεί την πιο βασική κατηγορία κλειστού τύπου ερωτήσεων καθώς δίνει στον ερωτηθέντα δύο μόλις πιθανές απαντήσεις. Συνήθως, ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει «ΝΑΙ» / «ΟΧΙ» ή «Συμφωνώ» / « Διαφωνώ» σε μια πολύ συγκεκριμένη ερώτηση. Οι διχοτομικές ερωτήσεις πολλές φορές αναπαρίστανται μέσω της χρήσης διχοτομικών μεταβλητών οι οποίες σχετίζονται με το φύλο (άνδρας / γυναίκα), προσωπικές επιλογές (καπνιστής / μη καπνιστής) κ.α.

⁴⁶ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. σελ. 422-430

Παράδειγμα 2

Έχετε αυτοκίνητο;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Θα μπορούσαμε να πούμε πως οι διχοτομικές ερωτήσεις δεν παρουσιάζουν κάποιο συγκεκριμένο μειονέκτημα ή πλεονέκτημα σαν τύποι ερωτήσεων. Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διχοτομικών ερωτήσεων προκύπτουν από τον βαθμό πληροφόρησης που θέλει να λάβει ο ερευνητής από τη συγκεκριμένη ερώτηση. Στο Παράδειγμα 2, εάν ο στόχος του ερευνητή ήταν να λάβει πληροφόρηση ΜΟΝΟ για το εάν ο ερωτώμενος έχει αυτοκίνητο ή όχι, τότε το πλεονέκτημα της διχοτομικής αυτής ερώτησης είναι πως η απάντηση της είναι σύντομη και σαφής, χωρίς να κουράζει τον ερωτώμενο.

Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Οι ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής απαιτούν από τον ερευνητή να έχει συμπεριλάβει όλες τις πιθανές απαντήσεις που θα μπορούσαν να απαντούν την ερώτηση του. Το πλεονέκτημα λοιπόν των ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής είναι πως είναι συμπαγείς ενώ παράλληλα θέτει ο ίδιος ο ερευνητής το εύρος των πιθανών απαντήσεων. Ένα πιθανό μειονέκτημα ωστόσο είναι πως οι επιλογές των απαντήσεων που θα δώσει ο ερευνητής στον ερωτώμενο θα πρέπει να καλύπτουν όλο το φάσμα των υπαρκτών απαντήσεων, πράγμα που σημαίνει πως απαιτείται καλός σχεδιασμός της ερώτησης και των απαντήσεων από τον ερευνητή. Οι ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής μπορούν να διατυπωθούν είτε με τη μορφή ερώτησης (Παράδειγμα 3) είτε με τη μορφή δήλωσης (Παράδειγμα 4).

Παράδειγμα 3

Σε ποια Ήπειρο θα θέλατε να πραγματοποιήσετε το επόμενο ταξίδι σας;

1. Στην Αμερική
2. Στην Ευρώπη
3. Στην Ασία
4. Στην Ωκεανία
5. Στην Αφρική

Παράδειγμα 4

Ο αντικαπνιστικός νόμος:

1. Θα διχάσει την κοινωνία
2. Δεν θα έχει κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα
3. Θα επιφέρει κάποια αποτελέσματα μόνο στο μέλλον
4. Θα βελτιώσει την ποιότητα της ζωής όλων των κατοίκων
5. Θα οδηγήσει σε μείωση του καπνίσματος

Ερωτήσεις με σειρά κατάταξης

Οι ερωτήσεις με σειρά κατάταξης δίνουν τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να κατατάξει με σειρά προτεραιότητας τις διαθέσιμες απαντήσεις που του δίνονται ως προς τον βαθμό σπουδαιότητας, εγκυρότητας κλπ. Οι ερωτήσεις κατάταξης προτείνονται σε περιπτώσεις όπου ο ερευνητής επιθυμεί να διαπιστώσει τον βαθμό προτίμησης των συμμετεχόντων στις απαντήσεις που τους δίνονται.⁴⁷ Ας υποθέσουμε ότι το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδας ενδιαφέρεται να μάθει ποια είναι τα κριτήρια των φοιτητών, όταν επιλέγουν ένα μάθημα επιλογής έτσι ώστε να το προσθέσουν στα υπόλοιπα υποχρεωτικά μαθήματα, και να συμπληρώσουν τον απαιτούμενο αριθμό μαθημάτων για ένα δεδομένο ακαδημαϊκό εξάμηνο (Παράδειγμα 5)

Παράδειγμα 5

Παρακαλούμε αριθμήστε με σειρά σημαντικότητας τους παράγοντες (1 πιο σημαντικός, 2 επόμενος σημαντικός κ.ο.κ.) που επηρεάζουν την επιλογή των μαθημάτων επιλογής που παρέχονται από το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων:

1. Επιλογή μαθήματος από φίλους
2. Σύνδεση μαθήματος με μαθήματα περασμένων εξαμήνων
3. Αντικείμενο μαθήματος
4. Σύνολο ωρών παρακολούθησης
5. Τρόπος εξέτασης μαθήματος
6. Καθηγητής

⁴⁷ Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. σελ. 425

7. Υποχρεωτική ή μη παρακολούθηση



Ερωτήσεις με κλίμακες ιεράρχησης

Οι κλίμακες ιεράρχησης δίνουν ίσως τη μεγαλύτερη ευελιξία στον ερευνητή καθώς πέρα από την απόλυτη πληροφόρηση που λαμβάνει από έναν συμμετέχοντα για μια δεδομένη ερώτηση, είναι σε θέση να γνωρίζει και τον βαθμό προτίμησης, διαφωνίας / συμφωνίας, ευαισθησίας κλπ. που συνοδεύει την απάντηση του ερωτώμενου. Οι δυο πιο γνωστές και ευρέως διαδεδομένες κλίμακες ιεράρχησης είναι η κλίμακα του Likert⁴⁸ (Παράδειγμα 6) και οι διαφορικές κλίμακες (Παράδειγμα 7).

Παράδειγμα 6

Συμφωνείτε με την αύξηση της υποχρεωτικής θητείας στον Ελληνικό Στρατό, από τους 9 μήνες στους 12 μήνες;

1 = διαφωνώ απόλυτα

2 = διαφωνώ

3 = ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

4 = συμφωνώ

5 = συμφωνώ απόλυτα

Όπως διαπιστώνουμε στο Παράδειγμα 6, ο ερευνητής είναι σε θέση πλέον όχι μόνο να γνωρίζει το ποσοστό των ερωτηθέντων που, για παράδειγμα, διαφωνεί με την αύξηση της στρατιωτικής θητείας, αλλά επίσης είναι σε θέση να γνωρίζει και τον συγκεκριμένο βαθμό διαφωνίας των ερωτηθέντων. Μια εναλλακτική περίπτωση κλειστού τύπου ερώτησης, θα ήταν μια διχοτομική ερώτηση, την οποία είδαμε νωρίτερα. Σε αυτήν την περίπτωση όμως, οι πιθανές απαντήσεις θα ήταν δυο: συμφωνώ / διαφωνώ. Δεν αναφέρουμε το παράδειγμα αυτό για να δείξουμε κάποια προτίμηση σε έναν από τους δύο τύπους κλειστών ερωτήσεων, αλλά για να τονίσουμε με σαφήνεια πως ο βαθμός της επιθυμητής πληροφόρησης είναι αυτός που επηρεάζει την επιλογή του τύπου της ερώτησης. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, εάν ο ερευνητής επιθυμεί

⁴⁸ Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. New York: New York University.

πέρα από το να μάθει το ποσοστό αυτών που διαφωνούν ή συμφωνούν, και το ποσοστό αυτών που, για παράδειγμα, συμφωνούν απόλυτα, τότε μια διχοτομική ερώτηση δεν θα ήταν ικανή να του δώσει την κατάλληλη πληροφόρηση.

Οι διαφορετικές κλίμακες μοιάζουν αρκετά με την κλίμακα Likert, με τη μόνη διαφορά πως αυτή τη φορά δίνονται στους συμμετέχοντες μια σειρά διπολικών κλιμάκων. Όπως βλέπουμε και στο Παράδειγμα 7, ο ερευνητής έχει πάλι τη δυνατότητα να διαπιστώσει τον βαθμό της απάντησης του ερωτώμενου.

Παράδειγμα 7

Αξιολογήστε την επάρκεια των παροχών στο ξενοδοχείο μας, κατά το διάστημα διαμονής σας: (σημειώστε ένα X στο κουτάκι που επιθυμείτε)

Φιλικό Περιβάλλον						Μη Φιλικό Περιβάλλον
Βρώμικος χώρος						Καθαρός χώρος
Άμεση εξυπηρέτηση						Καθυστερημένη εξυπηρέτηση

Άλλοι τύποι κλειστών ερωτήσεων

Εκτός από τους τύπους κλειστών ερωτήσεων που αναφέραμε παραπάνω, υπάρχουν ακόμα μερικοί χρήσιμοι τύποι. Ένας από αυτούς είναι οι ερωτήσεις μήτρας, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα συλλογής πολλαπλών απαντήσεων⁴⁹.

Παράδειγμα 8

Σε ποιον βαθμό σας καλύπτει το νέο μας προϊόν «XXX» ως προς:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Την τιμή του					

⁴⁹ Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.ed.), σελ. 440

Την ποιότητα του					
Τη διατροφική του αξία					

Τέλος, ο Σιώμοκος (2015)⁵⁰, αναφέρει έναν ακόμα τύπο κλειστών ερωτήσεων, αυτόν των ερωτήσεων με απαντήσεις στη σειρά. Σε αυτήν τη περίπτωση είναι σημαντικό οι ερωτήσεις να μην αλληλοκαλύπτονται (Παράδειγμα 9)

Παράδειγμα 9

Πόσες φορές την εβδομάδα αθλείστε;

1. Καμία
2. 1-3
3. 4-6
4. Καθημερινά

Σχετικά με την επιλογή του κατάλληλου τύπου των ερωτήσεων ο ερευνητής θα πρέπει ως επί το πλείστον να αναλογιστεί τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα κάθε τύπου. Σύμφωνα με τον Bryman (2012)⁵¹ τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα και των δυο τύπων ερωτήσεων είναι τα εξής (Πίνακας 3.1):

Πίνακας 3.1. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των ανοικτών και κλειστών ερωτήσεων σύμφωνα με τον Bryman (2012)

	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
<i>Ανοικτές ερωτήσεις</i>	Ελευθερία απαντήσεων	Καταναλώνουν πολύ χρόνο
	Επιτρέπουν τη λήψη ασυνήθιστων απαντήσεων	Είναι δύσκολη η κωδικοποίηση των απαντήσεων

⁵⁰ Σιώμοκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 261

⁵¹ Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4η εκδ.), σελ. 246-252

	Μπορεί να ελεγχθεί το επίπεδο γνώσης και πληροφόρησης των ερωτηθέντων	Απαιτούν μεγαλύτερη προσπάθεια από τους συμμετέχοντες
	Δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να αποκτήσει επιπλέον γνώση από απαντήσεις που δεν προέβλεψε	Σε περιπτώσεις όπου ο ερευνητής συμπληρώνει τις απαντήσεις είναι πιθανό να μην τις καταγράψει με ακρίβεια
	Δίνουν τη δυνατότητα να δημιουργηθούν ερωτήσεις με σταθερές απαντήσεις	
Κλειστές ερωτήσεις	Είναι εύκολη η κωδικοποίηση των απαντήσεων	Δεν επιτρέπει αυθόρμητες ή επιπρόσθετες απαντήσεις
	Είναι εύκολη η σύγκριση των απαντήσεων	Πολλές φορές είναι δύσκολο να δημιουργηθούν πιθανές απαντήσεις που δεν αλληλοκαλύπτονται
	Η διαθεσιμότητα πιθανών απαντήσεων λειτουργεί πολλές φορές επεξηγηματικά ως προς την ερώτηση	Οι πιθανές απαντήσεις δεν πρέπει να είναι πολλές
	Εάν συμπληρώνει ο ερευνητής τις απαντήσεις είναι εύκολο να τις καταγράψει με ακρίβεια	Πολλές απαντήσεις δεν ερμηνεύονται με τον ίδιο τρόπο από όλους τους συμμετέχοντες
		Μερικές φορές δημιουργείται εκνευρισμός στους συμμετέχοντες όταν θεωρούν πως απουσιάζει μια απάντηση που απαντά το ερώτημα

		Είναι δύσκολο να δημιουργηθεί κάποιου είδους συζήτηση μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου (εάν αυτό είναι επιθυμητό)
--	--	---

3.5.3. Σωστή διατύπωση των ερωτήσεων για την αποφυγή σφαλμάτων

Μια ακόμα σημαντική παράμετρος για την ορθή σύνταξη ενός ερωτηματολογίου είναι η διατύπωση των ερωτήσεων. Ακόμα και αν υποθέσουμε πως ο ερευνητής έχει επιλέξει με εξαιρετική ακρίβεια τον κατάλληλο τύπο (ανοικτή / κλειστή) κάθε ερώτησης, αυτό δεν σημαίνει πως οι ερωτήσεις έχουν διατυπωθεί σωστά. Για την αποφυγή σφαλμάτων κατά τη διατύπωση των ερωτήσεων οι Σιώμκος (2015) και Cohen, Manion & Morrison (2007)⁵² παραθέτουν μια σειρά από συμβουλές στους ερευνητές που προτίθενται να κάνουν χρήση ερωτηματολογίων. Ο Πίνακας 3.2 αποτελεί σύνθεση των δυο αυτών έργων.

Πίνακας 3.2. Τύποι σφαλμάτων κατά τη διατύπωση των ερωτήσεων

Σφάλμα	Σχόλιο
Καθοδηγητικές ερωτήσεις	Ερωτήσεις που υποδηλώνουν ότι υπάρχει μόνο μια σωστή / αποδεκτή απάντηση
Ερωτήσεις υψηλού επιπέδου	Οι ερωτήσεις υψηλού επιπέδου πιθανόν να μειώσουν το ποσοστό απόκρισης λόγω ακαταλληλότητας του ερωτώμενου ή άρνηση του να συμμετάσχει τη δεδομένη στιγμή σε μια τέτοια κατάσταση
Περίπλοκες ερωτήσεις	Οι περίπλοκες ερωτήσεις κουράζουν τους συμμετέχοντες
Εκνευριστικές ερωτήσεις	Οι προσωπικές ή ευαίσθητες ερωτήσεις θα

⁵² Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 266-268

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. σελ. 419 -422

	πρέπει να αποφεύγονται καθώς φέρνουν σε αμηχανία τον ερωτώμενο
Ερωτήσεις που χρησιμοποιούν άρνηση ή διπλή άρνηση	Η χρήση διπλής άρνησης κάνει την ερώτηση δύσκολη
Ανοικτού τύπου ερωτήσεις σε αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια	Είναι δύσκολο ο ερευνητής να ρωτήσει τον ερωτώμενο τι ακριβώς εννοεί σε μια απάντηση
Χρήση συντομογραφιών, ορολογιών κλπ.	Η χρήση ορολογίας ή συντομογραφιών απαιτεί συγκεκριμένη γνώση που ενδεχομένως δεν μοιράζονται όλες οι μονάδες του δείγματος
Αόριστες ερωτήσεις	Οι ερωτήσεις που κάνουν χρήση λέξεων όπως «φέτος», «τον επόμενο χρόνο» κλπ. δημιουργούν σύγχυση
Χρήση λέξεων με μη ξεκάθαρη ερμηνεία	Η λέξη «συνήθως» για παράδειγμα δεν αποτελεί ξεκάθαρη έννοια
Έλλειψη πληροφοριών για μια ερώτηση	Πολλές φορές χρειάζεται αναλυτική πληροφόρηση για το περιεχόμενο μιας ερώτησης καθώς ο ερωτώμενος μπορεί να μην είναι σε θέση να γνωρίζει πληροφορίες για έναν νέο νόμο για παράδειγμα
Ερωτήσεις που απαιτούν πολύ συγκεκριμένες απαντήσεις	Οι ερωτήσεις που απαιτούν συγκεκριμένες απαντήσεις απαιτούν περισσότερη προσπάθεια από τον ερωτώμενο
Χρήση αμοιβαίως αποκλειόμενων απαντήσεων	Οι απαντήσεις θα πρέπει να είναι μοναδικές και να μην αλληλοκαλύπτονται
Χρήση ερωτήσεων που υποθέτουν τη συμπεριφορά του ερωτώμενου	Οι ερωτήσεις που υποθέτουν πως ο ερωτώμενος υιοθετεί μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (πχ. Ότι γυμνάζεται) δημιουργεί εκνευρισμό. Μια τέτοια περίπτωση θα ήταν εάν αφαιρούσαμε από το Παράδειγμα 9 την

	πρώτη επιλογή
Χρήση ερωτήσεων με συναισθηματική χροιά	Η ερώτηση δεν θα πρέπει να υπερτονίζει το θέμα, καθώς μπορεί να οδηγήσει τον ερωτώμενο σε μια συγκεκριμένη απάντηση.

3.5.4. Σειρά των ερωτήσεων

Αναφορικά με τη σειρά των ερωτήσεων, η πλειονότητα των ειδικών⁵³ καταλήγει σε δύο πολύ βασικές αρχές. Η πρώτη έχει να κάνει με τη διάταξη των ερωτήσεων, η οποία θα πρέπει να ακολουθεί τη μέθοδο του χωνιού (funnel sequence). Σύμφωνα με τη μέθοδο του χωνιού, θα πρέπει να τοποθετούνται στην αρχή του ερωτηματολογίου γενικότερες ερωτήσεις, και στη συνέχεια οι πιο ειδικές (ή απαιτητικές). Η δεύτερη και σημαντικότερη αρχή είναι να μην τοποθετούνται στην αρχή του ερωτηματολογίου δημογραφικές ερωτήσεις (ηλικία, φύλο κλπ.).

Σχετικά με τη σειρά των ερωτήσεων, υπάρχουν ακόμα μερικά σημεία που θα πρέπει να προσέξει ο συντάκτης του ερωτηματολογίου. Το πρώτο σημείο είναι η συνοχή που παρουσιάζει η ακολουθία των ερωτήσεων. Θα πρέπει να υπάρχει ένα είδος ομαδοποίησης των ερωτήσεων έτσι ώστε να μην προκαλεί σύγχυση και εκνευρισμό στον ερωτώμενο. Ένα ακόμα σημείο είναι και η ακολουθία του τύπου των ερωτήσεων. Προτείνεται η χρήση του ίδιου τύπου ερωτήσεων όταν αυτές αποτελούν μέρος μια κοινής θεματικής ενότητας.⁵⁴

3.6. Εγκυρότητα, αξιοπιστία και πιλοτικός έλεγχος του ερωτηματολογίου

Η εγκυρότητα, η αξιοπιστία και ο πιλοτικός έλεγχος ενός ερωτηματολογίου είναι τρεις έννοιες οι οποίες παρουσιάζουν κάποια σύνδεση μεταξύ τους. Ένα ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι αρχικά έγκυρο. Η εγκυρότητα ουσιαστικά αναφέρεται στη δυνατότητα των ερωτήσεων

⁵³ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7η εκδ.), σελ.149

Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 270-272

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. σελ. 434

⁵⁴ Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 271

να μετρήσουν αυτό που πράγματι επιδιώκει ο ερευνητής να μετρήσει.⁵⁵ Η αξιοπιστία από την άλλη πλευρά αναφέρεται στη δυνατότητα του ερωτηματολογίου να παράγει σταθερή ή μη πληροφόρηση, όταν μεταβάλλεται το δείγμα.⁵⁶

Ο καλύτερος τρόπος για να ελεγχθεί λοιπόν η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου είναι μέσω της αξιοποίησης του πιλοτικού ελέγχου. Ο πιλοτικός έλεγχος είναι ιδιαίτερα χρήσιμος καθώς μας βοηθά στην τελειοποίηση του ερωτηματολογίου. Πολλές φορές οι ερευνητές συντάσσουν ερωτήσεις τις οποίες θεωρούν πλήρως κατανοητές και στοχευμένες. Ωστόσο, στην πραγματικότητα διαπιστώνεται πως ακόμα και σε ένα πλήρως καλοσχεδιασμένο ερωτηματολόγιο υπάρχει πάντα η πιθανότητα να υπάρξουν παρερμηνείες. Ο πιλοτικός έλεγχος λοιπόν, αναφέρεται στη διαδικασία επιλογής ενός σχετικά μικρού δείγματος (με την έννοια ότι είναι μικρότερο του πραγματικού δείγματος), το οποίο θα διαβάσει και συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο. Απώτερος σκοπός του πιλοτικού ελέγχου είναι η ανατροφοδότηση. Σύμφωνα με τον Σιώμοκο (2015)⁵⁷, μετά το πέρας της διαδικασίας αυτής, ο ερευνητής θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντήσει στα εξής ερωτήματα:

- Η κάθε ερώτηση απαντάει και μετράει αυτό που προορίζεται να απαντάει ή να μετράει;
- Οι ερωτώμενοι κατανοούν το νόημα όλων των λέξεων;
- Οι ερωτώμενοι κατανοούν και ερμηνεύουν με τον τρόπο που ο ερευνητής επιθυμεί όλες τις ερωτήσεις;
- Στις κλειστές ερωτήσεις υπάρχει πιθανή απάντηση για κάθε ερωτώμενο;
- Δημιουργεί το ερωτηματολόγιο μια θετική εντύπωση στους ερωτώμενους (τους παρακινεί να απαντήσουν);
- Είναι οι εναλλακτικές απαντήσεις των ερωτήσεων σωστές; Υπάρχουν απαντήσεις που λείπουν; Μήπως κάποιες εναλλακτικές απαντήσεις δεν ταιριάζουν με την ερώτηση;
- Εμπεριέχει μεροληψία κάποιο μέρος του ερωτηματολογίου;

⁵⁵ Saunders, Lewis & Thornhill (2014) 432 Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.ed.), σελ. 429

⁵⁶ Ο.π. σελ. 430

⁵⁷ Σιώμοκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 275

Όλες οι ερωτήσεις που προτείνει ο Σιώμκος (2015) είναι πράγματι πολύ χρήσιμες. Εάν λοιπόν ο ερευνητής είναι σε θέση να απαντήσει με σαφήνεια όλα τα παραπάνω τότε μπορεί να είναι σίγουρος πως το ερωτηματολόγιο έχει πλέον τελειοποιηθεί. Βέβαια, δεν θα πρέπει να ξεχνάει κανείς πως επίσης ουσιαστικό ρόλο παίζει και η εμφάνιση του ερωτηματολογίου. Στην ερώτηση εάν «Δημιουργεί το ερωτηματολόγιο μια θετική εντύπωση στους ερωτώμενους (τους παρακινεί να απαντήσουν);», η απάντηση θα ήταν σαφέστατα όχι εάν αυτό είχε ορθογραφικά ή μορφοσυντακτικά λάθη. Επίσης, η εμφάνιση του ερωτηματολογίου παίζει καθοριστικό ρόλο στη διάθεση του ερωτώμενου να συμμετάσχει ουσιαστικά στην όλη διαδικασία. Επομένως, ο πιλοτικός έλεγχος θα πρέπει να παράσχει ανατροφοδότηση και για τον παράγοντα της εμφάνισης.

3.7. Ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων

Τέλος, κλείνοντας το παρόν κεφάλαιο αξίζει να αναφερθούμε και στη διαδικασία ανάλυσης και επεξεργασίας των δεδομένων του ερωτηματολογίου. Παρόλο που αυτή η ενότητα συντάσσεται τελευταία σε αυτό το κεφάλαιο, είναι πολύ σημαντικό ο ερευνητής να έχει κατά νου εξ αρχής ότι οι ερωτήσεις που θα κάνει θα πρέπει να είναι εύχρηστες όσον αφορά την κωδικοποίηση τους. Πρακτικά, ακόμα και εάν αυτό δεν φαίνεται στον ερωτώμενο, οι εναλλακτικές απαντήσεις κάθε ερώτησης θα πρέπει να φέρουν κάποια αρίθμηση, έτσι ώστε να είναι εφικτή η προσθήκη των απαντήσεων σε κάποιο στατιστικό πακέτο (π.χ. SPSS).⁵⁸

Παράδειγμα 10

Επιλέξτε το φύλο σας:

- | | | |
|------------|---|---|
| 1. Άντρας | → | 0 |
| 2. Γυναίκα | → | 1 |

Στο Παράδειγμα 10, ο ερευνητής θα πρέπει να εισάγει στο στατιστικό πακέτο που χρησιμοποιεί τους κωδικούς 0 εάν ο ερωτώμενος είναι άντρας, και 1 εάν είναι γυναίκα. Το Παράδειγμα 10 αποτελεί περίπτωση διχοτομικής μεταβλητής, και συγκεκριμένα ονομαστικής διχοτομικής μεταβλητής.

⁵⁸ Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα Αγοράς*, σελ. 275

Συμπεράσματα

Όπως προκύπτει από τα όσα έχουμε αναφέρει στο παρόν κεφάλαιο, η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου δεν αποτελεί εύκολη υπόθεση. Υπάρχουν πολύ βασικά βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσει ένας ερευνητής για να συντάξει ένα έγκυρο και αξιόπιστο ερωτηματολόγιο. Ουσιαστικά όμως, η εγκυρότητα και η αξιοπιστία ενός ερωτηματολογίου προϋποθέτει πως αρχικά οι ερωτήσεις που το περικλείουν αποτελούν απόρροια της ενδελεχούς κατανόησης του ερευνητικού ερωτήματος.

Από τη στιγμή λοιπόν που έχει γίνει κατανοητό το ερευνητικό ερώτημα, καθώς και οι απαιτήσεις της έρευνας, αποκτά πλέον νόημα και η λοιπή μεθοδολογία σύνταξης ενός ερωτηματολογίου. Όπως είδαμε και κατά την ανάλυση του σχεδιασμού των ερωτήσεων, ο ερευνητής έχει να επιλέξει ανάμεσα σε ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις. Οι δύο αυτοί τύποι ερωτήσεων παρουσιάζουν συγκεκριμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, για τα οποία ο ερευνητής θα πρέπει να είναι ενήμερος.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως ακόμα και αν γίνουν όλα αυτά που έχουμε αναφέρει στο κεφάλαιο αυτό, ένα ερωτηματολόγιο θα εξακολουθεί να έρχεται αντιμέτωπο με δυσκολίες. Μια από αυτές θα ήταν η άρνηση ορισμένων ατόμων να συμμετάσχουν. Οι δυσκολίες αυτές όμως μπορούν να θεωρηθούν αμελητέες, με τη λογική ότι δεν είναι ικανές να επηρεάσουν το σύνολο της έρευνας, εάν ο ερευνητής δεν υποτιμήσει τη διαδικασία δημιουργίας ενός λειτουργικού ερωτηματολογίου.

ΜΕΡΟΣ Β΄

Κεφάλαιο 4^ο

Εργασιακό περιβάλλον και απόδοση εργατικού δυναμικού

4.1 Εισαγωγή

Σκοπός αυτού του κεφαλαίου, είναι να παραθέσουμε σε θεωρητικό επίπεδο τη σύνδεση που παρουσιάζουν το εργασιακό περιβάλλον και η απόδοση του εργατικού δυναμικού. Πολλές φορές, η απόδοση των εργαζομένων μιας επιχείρησης κρίνεται επιφανειακά. Με τον όρο «επιφανειακά», εννοούμε πως ειδικά στις μικρές επιχειρήσεις η πτώση ή η άνοδος της απόδοσης των εργαζομένων προσδίδεται στη σχετική προθυμία ή απροθυμία τους, στο επίπεδο των γνώσεων και δεξιοτήτων τους ή στο επίπεδο της σχετικής εμπειρίας τους. Στην πραγματικότητα όμως, η απόδοση των εργαζομένων δεν εξαρτάται μόνο από αυτούς τους παράγοντες. Σαφώς και η προθυμία των εργαζομένων παίζει καθοριστικό ρόλο στην απόδοση τους, ωστόσο πρέπει να αναλογιστούμε από τι ακριβώς εξαρτάται η προθυμία αυτή. Πολλοί θα πουν από τον μισθό που τους παρέχεται. Άλλοι θα πουν από τα μη μισθολογικά οφέλη που λαμβάνουν. Αυτά με μια λέξη θα μπορούσαμε να τα ονομάσουμε κίνητρα. Τα κίνητρα δίνονται από την επιχείρηση. Μόλις διαπιστώσαμε λοιπόν, πως η απόδοση των εργαζομένων δεν εξαρτάται απόλυτα από τους ίδιους.

Επιπλέον, τα κίνητρα είναι κάτι το οποίο, θεωρητικά πάντα, ελέγχεται από την ίδια την επιχείρηση. Υπάρχουν όμως περιπτώσεις όπου διάφορες καταστάσεις, πέρα του ελέγχου των επιχειρήσεων, επηρεάζουν τόσο τις δραστηριότητες τους όσο και την απόδοση των εργαζομένων τους. Μια τέτοια περίπτωση θα ήταν απόφαση για διακοπή κάθε εμπορικής σχέσης μεταξύ δύο χωρών. Αυτό είναι κάτι που δεν μπορεί να ελέγξει η ίδια η επιχείρηση αλλά επηρεάζει άμεσα αυτήν και τους εργαζομένους της. Στη συνέχεια του κεφαλαίου θα αναλύσουμε όλους τους παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος (εσωτερικού και εξωτερικού). Παράλληλα, θα αναλύσουμε το πώς το εργασιακό περιβάλλον ενδέχεται να επηρεάσει την εργασιακή απόδοση.

4.2 Το περιβάλλον της επιχείρησης (Εργασιακό περιβάλλον)

Το περιβάλλον μιας επιχείρησης παίζει καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων που θέτει η ίδια. Επιπλέον, το περιβάλλον μιας επιχείρησης παίζει καθοριστικό ρόλο και στην επίτευξη των στόχων των εργαζομένων. Οι στόχοι που τίθενται από την επιχείρηση και τους εργαζομένους θα μπορούσαν να συσχετιστούν με τη συνολική απόδοση και των δύο. Πριν φτάσουμε όμως στην ανάλυση της σχέσης εργασιακού περιβάλλοντος και εργασιακής απόδοσης θα ήταν καλό να αναφέρουμε από τι ακριβώς αποτελείται το εργασιακό περιβάλλον (ή εναλλακτικά το περιβάλλον μιας επιχείρησης).

Αρχικά, το περιβάλλον μιας επιχείρησης διακρίνεται σε δύο κατηγορίες: το εσωτερικό περιβάλλον, και το εξωτερικό περιβάλλον⁵⁹ (**Πίνακας 4.1**). Η παράθεση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς συνολικά, όλοι οι παράγοντες που συντελούν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον είναι ικανοί να επηρεάσουν την απόδοση των εργαζομένων. Πολλές φορές, καλλιεργείται η άποψη πως η απόδοση των εργαζομένων μιας επιχείρησης δεν αποτελεί μια ιδιαίτερα σύνθετη διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης, και πως σε κάθε επιχείρηση είναι γνωστοί οι λόγοι που το ανθρώπινο δυναμικό αποδίδει ή δεν αποδίδει τα επιθυμητά. Παρόλα αυτά, η πραγματικότητα είναι μάλλον διαφορετική εάν κοιτάξει κάποιος προσεκτικά τον **Πίνακα 4.1**. Οι επιχειρήσεις έρχονται αντιμέτωπες με πολλές παραμέτρους που καθορίζουν την απόδοση τόσο των ίδιων, όσο και των εργαζομένων τους. Επομένως, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η μεταβολή ή μη της απόδοσης των εργαζομένων διαμορφώνεται ύστερα από αρκετούς παράγοντες, που πολλές φορές δεν γίνονται εύκολα και γρήγορα αντιληπτοί. Παρακάτω, αναπτύσσουμε συνοπτικά τα στοιχεία του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος για να μπορέσουμε στη συνέχεια να τα συνδέσουμε με την απόδοση του εργατικού δυναμικού.

⁵⁹ Montana, P. J., & Charnov, B. H. (2011). Μάνατζμεντ, σελ. 111-114

Πετρίδου, Ε. (2011). *Διοίκηση - Management: Μια εισαγωγική προσέγγιση*, σελ. 121-168

Πίνακας 4.1. Το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης.

Εσωτερικό Περιβάλλον		Εξωτερικό Περιβάλλον
Οικονομικοί πόροι		Οικονομικό περιβάλλον
Φυσικοί πόροι		
Ανθρώπινοι πόροι		Κοινωνικό περιβάλλον
Τεχνολογικοί πόροι		Τεχνολογικό περιβάλλον
		Πολιτικό – Νομικό περιβάλλον
		Οικολογικό περιβάλλον
		Διεθνές περιβάλλον

4.2.1. *Εσωτερικό περιβάλλον*

4.2.1.1. *Οικονομικοί πόροι*

Οι οικονομικοί πόροι δεν αποτελούν παρά μόνο τη χρηματοδότηση της επιχείρησης. Για να μπορέσει μια επιχείρηση να δραστηριοποιείται επαρκώς, θα πρέπει να έχει εξασφαλίσει χρήματα με τα οποία θα είναι σε θέση να πληρώνει όλα τα σταθερά και μεταβλητά της κόστη. Επιπλέον, η επιχείρηση θα πρέπει να έχει εξασφαλίσει επαρκείς οικονομικούς πόρους έτσι ώστε να είναι σε θέση να αναπτύσσεται και να μεγιστοποιεί τα κέρδη της συνεχώς. Ο πρώτος οικονομικός πόρος είναι το *ίδιο κεφάλαιο*, το οποίο συγκεντρώνεται και καταβάλλεται από τους ιδιοκτήτες της επιχείρησης (το οποίο διακρίνεται και σε μετοχικό κεφάλαιο στην περίπτωση εταιριών κεφαλαίου). Μια μορφή ίδιου κεφαλαίου αποτελεί το *κυρίως κεφάλαιο* (ή/και το μετοχικό κεφάλαιο σε περιπτώσεις εταιριών). Η άλλη μορφή ίδιου κεφαλαίου είναι το *αποθεματικό κεφάλαιο*, το οποίο συγκεντρώνεται από τα κέρδη κατά τη διάρκεια λειτουργίας της επιχείρησης. Ο δεύτερος οικονομικός πόρος προκύπτει από τον *δανεισμό* των επιχειρήσεων, που στόχο έχει την τροφοδότηση των αναπτυξιακών σχεδίων τους.

Και οι δύο αυτές μορφές οικονομικών πόρων τροφοδοτούν τα αναπτυξιακά σχέδια των επιχειρήσεων. Δεν έχει ιδιαίτερη σημασία το μέγεθος της επιχείρησης, καθώς ο στόχος είναι πάντα η μεγιστοποίηση των κερδών. Αυτό που έχει σημασία όμως είναι ο βαθμός της προσπάθειας που καταβάλει η εκάστοτε επιχείρηση για να μεγιστοποιήσει τα κέρδη της και να προβεί σε περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη, η οποία θα πρέπει να γίνεται ύστερα από προσεκτική αξιολόγηση του κόστους και του οφέλους κάθε αναπτυξιακής ενέργειας.⁶⁰

Οι οικονομικοί πόροι αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα όσον αφορά την απόδοση του εργατικού δυναμικού. Η έλλειψη οικονομικών πόρων οδηγεί στη μείωση των αναπτυξιακών δαπανών της επιχείρησης, στις οποίες δαπάνες ενδεχομένως συγκαταλέγονται και οι δαπάνες για τεχνολογικό εξοπλισμό που ενισχύει την παραγωγικότητα του εργατικού δυναμικού.

⁶⁰ Stiglitz, J. (1992). *Οικονομική του δημοσίου τομέα*, σελ. 315

4.2.1.2. Φυσικοί πόροι

Οι φυσικοί πόροι αποτελούν επίσης σημαντικό κομμάτι της επιχείρησης, αλλά και σημαντικό παράγοντα επίδρασης στη συνολική απόδοση των εργαζομένων. Στους φυσικούς πόρους συγκαταλέγονται οι πρώτες ύλες και η ενέργεια, τα ακίνητα και ο μηχανολογικός εξοπλισμός μιας επιχείρησης. Φανταστείτε μια επιχείρηση η οποία στεγάζεται σε ένα παλαιό και ακατάλληλο κτίριο. Σε μια τέτοια περίπτωση, η πιθανότητα αυτό το κτίριο να μην είναι λειτουργικό είναι αυξημένη. Έτσι λοιπόν, αυξάνεται και η πιθανότητα να μην είναι σε θέση το εργατικό δυναμικό να αποδώσει τα μέγιστα.

4.2.1.3. Ανθρώπινοι πόροι

Δεδομένου ότι ο σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να ερευνήσουμε το πώς το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει την απόδοση του εργατικού δυναμικού, θα σταθούμε ιδιαίτερα σε αυτήν την ενότητα. Αρχικά, οι ανθρώπινοι πόροι δεν είναι παρά μόνο οι άνθρωποι – εργαζόμενοι που εργάζονται σε μια επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι πολλές φορές νοούνται, και όχι αδίκως, ως το ανθρώπινο κεφάλαιο μιας επιχείρησης, το οποίο διαφέρει από το οικονομικό, φυσικό και τεχνολογικό κεφάλαιο, αλλά παρουσιάζει την ίδια, ίσως και μεγαλύτερη σπουδαιότητα.

Το ανθρώπινο κεφάλαιο λοιπόν, αποτελεί τον πυρήνα των επιχειρήσεων. Επομένως, η διαχείριση του κεφαλαίου αυτού αποτελεί κύριο μέλημα μιας επιχείρησης. Η απόδοση του εργατικού δυναμικού εξαρτάται κατά μεγάλο βαθμό από τη σωστή διαχείριση του. Για να διαχειριστεί κανείς όμως το εργατικό δυναμικό θα πρέπει πρώτα να είναι σε θέση να κατανοήσει τις ανάγκες του ανθρώπου που επιλέγει να εργαστεί σε μια δεδομένη επιχείρηση. Σύμφωνα με την ιεραρχία των αναγκών του Maslow (1943)⁶¹, ο άνθρωπος επιθυμεί να εκπληρώσει:

- τις φυσιολογικές/βιολογικές ανάγκες του,
- τις ανάγκες για ασφάλεια και σιγουριά,

⁶¹ Βλ. Himstreet, W. C., Baty, W. M., & Lehman, C. M. (2002). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες* (11η εκδ.), σελ. 46

Μπόγκα-Καρτέρη, Κ. (2003). *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, σελ. 29

Πετρίδου, Ε. (2011). *Διοίκηση - Management: Μια εισαγωγική προσέγγιση*, σελ. 355

- τις κοινωνικές ανάγκες,
- τις ανάγκες αναγνώρισης και αυτοεκτίμησης
- και τέλος τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης

Όλες αυτές οι ανάγκες μπορούν να καλυφθούν και μέσα από το εργασιακό περιβάλλον. Συγκεκριμένα, η ανάγκη για αναγνώριση αναφέρεται στην επιθυμία του ανθρώπου να εκτιμηθεί και να θεωρηθεί αναγκαίος. Ποιος εργαζόμενος δεν επιθυμεί να θεωρείται χρήσιμος και αναγκαίος; Δεν επηρεάζεται αρνητικά (θετικά) η απόδοση ενός εργαζομένου όταν αντιλαμβάνεται ότι θεωρείται περιττός (αναγκαίος); Σαφώς και επηρεάζεται. Δεν υπάρχει ιδιαίτερος λόγος να προσπαθήσει να αντικρούσει κανείς αυτήν την άποψη. Όλοι επιθυμούν την αναγνώριση. Ωστόσο, ένας εργαζόμενος ανταλλάσσει, δηλαδή εμπορεύεται την εργασία του, με έναν ορισμένο μισθό.⁶² Ο μισθός αυτός θα πρέπει να καλύπτει και τις ανάγκες του, όποιες και αν είναι αυτές. Στην πραγματικότητα όμως, ο μισθός δεν είναι ικανός να επηρεάσει από μόνος του την απόδοση του εργατικού δυναμικού. Η εξασφάλιση των βιολογικών ή κοινωνικών αναγκών μπορεί να αποτελούν μόνο ένα μέρος από αυτό που ονομάζεται εργασιακή ικανοποίηση, η οποία εν τέλει οδηγεί και στην αύξηση της εργασιακής απόδοσης. Πολλές φορές, μια προαγωγή ή μια επιβράβευση (π.χ. ο υπάλληλος του μήνα) μπορεί να δράσει εξίσου αποτελεσματικά με την αύξηση των αποδοχών.⁶³

Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και η μετατροπή του με μια άκρως αποδοτική «μηχανή παραγωγής», σχετίζεται άμεσα με τη δυνατότητά του να προσφέρει και να αισθάνεται χρήσιμο. Πώς μπορεί να επιτευχθεί αυτό όμως; Ένα πρώτο στάδιο είναι η εμπλοκή του εργατικού δυναμικού στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.⁶⁴ Με αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι δεν αποτελούν απλώς τα «εργατικά χέρια» της επιχείρησης, αλλά επίσης και το ουσιαστικότερο μέσο παραγωγής, φυσικά και νοητικά. Έτσι λοιπόν, ο εργαζόμενος γίνεται αναγκαίο μέρος της παραγωγικής διαδικασίας.

⁶² Δεδουσόπουλος, Α. (2014). *Πολιτική Οικονομία της Αγοράς Εργασίας*, σελ. 26

⁶³ Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human Resource Management: A Contemporary Approach* (8η εκδ.), σελ. 471-472

⁶⁴ Hannon, E. (2017). *International Human Resource Management: Globalization, National Systems and Multinational Companies* (3η εκδ.). (T. Edwards, & C. Rees, Επιμ.), σελ. 253

Όλα τα παραπάνω αποτελούν μέρος της διαχείρισης των εργασιακών σχέσεων, ατομικά και συλλογικά, η οποία πέρα από τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού έχει ως στόχο και την εξέλιξη του⁶⁵. Ο όρος «εξέλιξη» υποδηλώνει πως μια επιχείρηση πρέπει να εστιάζει στη βελτίωση των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού, ειδικά στην περίπτωση όπου το υπολογίζει κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Το κύριο μέλημα μιας επιχείρησης λοιπόν είναι να καταφέρει να κάνει τους εργαζόμενους της να δρουν κατά τον επιθυμητό γι' αυτήν τρόπο: να είναι δηλαδή αποδοτικοί. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, θα πρέπει αρχικά να δοθούν πολύ συγκεκριμένα κίνητρα στους εργαζόμενους, έτσι ώστε αυτοί να προσφέρουν τα επιθυμητά. Αυτό λοιπόν ονομάζεται υποκίνηση (ή παρακίνηση).⁶⁶ Όταν δημιουργούνται κίνητρα, ατομικά ή ομαδικά, το εργατικό δυναμικό είναι ικανό να αποδώσει καλύτερα ξεπερνώντας τα όρια που τίθενται από τους περιορισμένους φυσικούς πόρους αλλά και από τις περιορισμένες ατομικές ικανότητες.⁶⁷ Επομένως, τα κίνητρα είναι ικανά να οδηγήσουν στην ικανοποίηση του εργατικού δυναμικού γιατί συνδέονται άμεσα με την ικανοποίηση των αναγκών του. Υπάρχει λοιπόν, μια πολύ συγκεκριμένη σχέση μεταξύ των κινήτρων και της σημασίας της εφαρμογής τους στον εργασιακό χώρο.⁶⁸

Σχετικά με την υποκίνηση, ο Herzberg (1959), ανέπτυξε τη θεωρία των δύο παραγόντων⁶⁹. Η θεωρία δύο παραγόντων χωρίζεται:

- Στους υποκινητικούς παράγοντες και
- Στους παράγοντες υγιεινής ή συντήρησης

⁶⁵ Wilkinson, A., Redman, T., & Dundon, T. (2016). *Contemporary Human Resource Management: Text and Cases* (5η εκδ.), σελ. 218

⁶⁶ Μπόγκα-Καρτέρη, Κ. (2003). *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, σελ. 28

⁶⁷ Υψηλάντης, Π. (2012). *Επιχειρησιακή έρευνα* (5η εκδ.), σελ. 13

⁶⁸ Παπάνης, Ε., & Ρόντος, Κ. Β. (2005). *Ψυχολογία - κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*, σελ. 55

⁶⁹ Βλ. Μπόγκα-Καρτέρη, Κ. (2003). *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, σελ. 30-32

Παπακωνσταντίνου, Γ., & Αναστασίου, Σ. (2013). *Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού: Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαίδευσης*, σελ. 160-161

Και οι δύο κατηγορίες της θεωρίας αυτής εστιάζουν την προσοχή τους σε όλα αυτά τα κίνητρα που μπορούν να ανεβάσουν την απόδοση του εργατικού δυναμικού. Οι *υποκινητικοί παράγοντες* είναι η επιτυχής εκπλήρωση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί στους εργαζόμενους, η προαγωγή και ο έπαινος, η αύξηση του βαθμού ευθύνης του εργαζόμενου, καθώς και η εν γένει εξέλιξη του.

Οι *παράγοντες υγιεινής ή συντήρησης* σχετίζονται με το συνολικό εργασιακό περιβάλλον το οποίο συμπεριλαμβάνει την οργάνωση και δομή της επιχείρησης, τις συνθήκες εργασίας (π.χ. εγκαταστάσεις, μισθός, μη μισθολογικά οφέλη, ωράριο κλπ.), καθώς και τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων ή μεταξύ των εργαζομένων και των προϊσταμένων (παρόμοια προσέγγιση αποτελεί και αυτή του Lewin, 1951). Οι διαπροσωπικές σχέσεις εντός του εργασιακού περιβάλλοντος παίζουν καθοριστικό ρόλο στην πρόθεση του εργατικού δυναμικού να προσφέρει τα μέγιστα. Με αυτό δεν εννοούμε πως θα πρέπει να δημιουργούνται φιλίες εντός της επιχείρησης για να δοθούν κίνητρα στον εργαζόμενο. Ωστόσο, το περιβάλλον θα πρέπει να είναι φιλικό. Ακόμα και όταν υπάρχουν συγκεκριμένα πρωτόκολλα ή διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν, θα πρέπει να έχει γίνει κατανοητή εξ αρχής η σημασία τήρησής τους, για να μπορέσουν να γίνουν κατανοητές και οι ενδεχόμενες ποινές για τη μη τήρηση τους. Οι ποινές θα πρέπει να ανταποκρίνονται ουσιαστικά στο παράπτωμα του εργαζόμενου και να μην μοιάζουν εξοντωτικές. Θα πρέπει επίσης να υπάρχει πληθώρα επιλογών για τον προϊστάμενο, προτού προβεί στην μέγιστη δυνατή ποινή.⁷⁰ Από την άλλη πλευρά θα πρέπει να υπάρχουν και οι αντίστοιχοι έπαινοι όταν ο εργαζόμενος ακολουθεί τις επιθυμητές διαδικασίες. Έτσι λοιπόν, μειώνεται η δυσαρέσκεια του εργαζόμενου και αυξάνεται το αίσθημα δικαιοσύνης εντός της επιχείρησης, πράγμα που οδηγεί και στην προσπάθεια για αύξηση της αποδοτικότητας του εργαζόμενου.

Άλλη θεωρία υποκίνησης είναι αυτή του McClelland (1961 & 1976)⁷¹. Σύμφωνα με τον McClelland λοιπόν, τα άτομα χαρακτηρίζονται επίσης από την ανάγκη για απόκτηση δύναμης, την ανάγκη για συνεργασία και την ανάγκη για επιτεύγματα.

Άλλες θεωρίες, όπως αυτή των προσδοκιών (Vroom, 1964, Porter 1961 & 1962, Lawler 1973)⁷², θεωρούν πως οι προσπάθεια που καταβάλλει κάποιος για να αυξήσει την απόδοση του,

⁷⁰ Βλ. Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14η εκδ.), σελ. 340-352

⁷¹ Βλ. Μπόγκα-Καρτέρη, Κ. (2003). *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, σελ. 32

είναι συνάρτηση της προσδοκώμενης αμοιβής που θα λάβει, την οποία θα πρέπει να θεωρεί επαρκή. Συνεπάγεται λοιπόν πως και η ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με την απόδοση του εργαζόμενου (εφόσον αυτή σχετίζεται με την ανταμοιβή).

4.2.1.4. Τεχνολογικοί πόροι

Οι τεχνολογικοί πόροι αποτελούν την τεχνολογία και τεχνογνωσία που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση. Στις μέρες μας, οι περισσότερες επιχειρήσεις (αν όχι όλες), χρησιμοποιούν συστηματικά την τεχνολογία για την εξυπηρέτηση των δραστηριοτήτων τους. Η χρήση του διαδικτύου ή των πληροφοριακών συστημάτων συντελούν στην ταχύτερη λήψη αποφάσεων και την ταχύτερη επικοινωνία, κάτι που οδηγεί στην επίσπευση όλων των διαδικασιών εντός της επιχείρησης. Η τεχνολογία που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση έχει ως στόχο να βελτιώσει τη θέση της στην αγορά. Επομένως, απαιτείται και σωστή διαχείριση της τεχνολογίας, η οποία έχει επίσης στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.⁷³

Το μόνο κόστος, της απόκτησης επιπλέον τεχνολογίας και τεχνογνωσίας μιας επιχείρησης είναι η ανάγκη για εκπαίδευση του προσωπικού (ή και η πρόσληψη επιπλέον προσωπικού). Βέβαια, εάν η επιπλέον τεχνολογία προορίζεται για την υποστήριξη του προσωπικού και την αύξηση της απόδοσής του με στόχο την αύξηση των κερδών, το κόστος αυτό εξαλείφεται. Αυτή είναι λοιπόν και η σύνδεση του παράγοντα των τεχνολογικών πόρων με την απόδοση και ικανοποίηση των εργαζομένων. Όταν οι συνθήκες εργασίας ευνοούν το εργατικό δυναμικό, τότε αυτό είναι σε θέση να παράγει τα μέγιστα. Από την άλλη πλευρά, η έλλειψη τεχνολογίας και τεχνογνωσίας, ειδικά σε μια εποχή όπου η τεχνολογία βελτιώνεται συνεχώς, μπορεί να προκαλέσει τη δυσαρέσκεια του εργατικού δυναμικού. Η δυσαρέσκεια αυτή προκύπτει από το γεγονός πως το εργατικό δυναμικό γνωρίζει πως εάν υπάρχουν τα κατάλληλα τεχνολογικά μέσα, οι συνθήκες εργασίας, όπως επίσης και απόδοση του, θα βελτιωθούν.

4.2.2. *Εξωτερικό περιβάλλον*

4.2.2.1. Οικονομικό περιβάλλον

⁷² Βλ. Παπακωνσταντίνου, Γ., & Αναστασίου, Σ. (2013). *Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού: Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαίδευσης*, σελ. 162-163

⁷³ Καραγιάννης, Η. Γ., & Μπακούρος, Ι. Α. (2010). *Καινοτομία και επιχειρηματικότητα*, σελ. 30

Ο παράγοντας του γενικού οικονομικού περιβάλλοντος, δηλαδή του οικονομικού περιβάλλοντος της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται μια επιχείρηση, μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τη συνολική της απόδοση. Είναι προφανές πως ακόμα και εάν μια επιχείρηση προσπαθεί να διαχειρίζεται με σύνεση τους οικονομικούς πόρους της, μια δυσμενής οικονομική κατάσταση μπορεί να ανακόψει την ανάπτυξη της. Ένα ιδιαίτερα εύστοχο παράδειγμα είναι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια κατά τα χρόνια της ύφεσης. Η υψηλή φορολογία σε συνδυασμό με την πτώση του ΑΕΠ, δεν δίνει τον απαραίτητο χώρο στις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν, ακόμα και εάν αυτές αντιμετωπίζουν μια σχετικά υψηλή ζήτηση για τα προϊόντα τους. Από την άλλη πλευρά, σε μια οικονομία η οποία αναπτύσσεται με γρήγορους ρυθμούς, μια καλοστημένη επιχείρηση δεν μπορεί παρά να ακολουθήσει αυτόν τον αυξανόμενο ρυθμό ανάπτυξης.

Επιπλέον, η απόδοση των εργαζομένων εξαρτάται άμεσα από το οικονομικό περιβάλλον. Στην περίπτωση όπου υπάρχει μια αύξηση των εργατοωρών, σε συνδυασμό με μια μείωση του επιπέδου των μισθών στην αγορά εργασίας, η απόδοση των εργαζομένων αναμένεται να μειωθεί. Εξάλλου, σε ακραίες περιπτώσεις όπου μια οικονομία συρρικνώνεται ραγδαία, απαιτείται αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων, δεδομένου ότι είναι πιθανό να αυξηθεί η ανεργία, και οι εναπομείναντες εργαζόμενοι να κληθούν να παράγουν τα διπλάσια, με χαμηλότερο μισθό.

4.2.2.2. Κοινωνικό περιβάλλον

Το κοινωνικό περιβάλλον δεν είναι άλλο από τις επιμέρους ομάδες που διαμορφώνουν μια κοινωνία. Αυτές οι ομάδες μπορεί να είναι οι καταναλωτές και οι προμηθευτές που συνδιαλέγεται σε καθημερινή βάση μια επιχείρηση. Άλλο παράδειγμα θα μπορούσε να είναι μια ομάδα συγκεκριμένων θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων, ή μια ομάδα με ένα πολύ συγκεκριμένο επίπεδο εκπαίδευσης. Πως επηρεάζει το κοινωνικό περιβάλλον όμως την απόδοση των εργαζομένων; Η απάντηση είναι ιδιαίτερα εύκολη εάν πάρουμε σαν παράδειγμα τους καταναλωτές των προϊόντων/υπηρεσιών μιας επιχείρησης. Οι απαιτήσεις των καταναλωτών οδηγούν πολλές φορές τις επιχειρήσεις σε αύξηση των απαιτήσεων τους από τους εργαζομένους τους. Αυτό όμως δεν είναι πάντα εφικτό, δεδομένου πως οι απαιτήσεις των καταναλωτών αυξάνονται ταχύτερα από την ικανότητα των εργαζομένων να τις ικανοποιούν παντού και πάντα.

Επιπλέον, η απόδοση των εργαζομένων εξαρτάται και από τις σχέσεις που έχουν με τους πελάτες που εξυπηρετούν. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι έρχονται σε δύσκολη θέση ή και εκνευρίζονται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Φυσικά, διάφοροι ειδικοί και ψυχολόγοι προτείνουν μια σειρά από τρόπους αντιμετώπισης καταστάσεων, όπως ο θυμός.⁷⁴ Ωστόσο, η πίεση που μπορεί να ασκείται στο εργατικό δυναμικό δεν είναι πάντα αμελητέα ούτε άμεσα διαχειρίσιμη .

Ακόμα και το γεγονός πως στις μέρες μας οι εργαζόμενοι σε αρκετά επαγγέλματα νιώθουν πως δεν είναι πλέον σε θέση να υπερασπιστούν σθεναρά τα δικαιώματά τους, ή πως θα πρέπει να καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια για να κρατήσουν τη θέση εργασίας τους, είναι κάτι το οποίο προκαλεί άγχος.⁷⁵ Όλη αυτή η πίεση λοιπόν, μπορεί να μειώσει σημαντικά την απόδοση των εργαζομένων, όπου εάν αναγάγουμε το συμπέρασμα αυτό σε συνολικό επίπεδο, τότε θα διαπιστώσουμε τη σημαντική επίδραση του κοινωνικού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων. Τέλος, πρέπει να τονίσουμε πως στο κοινωνικό περιβάλλον συμπεριλαμβάνονται και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, οι μειονότητες κλπ. Όλες οι ομάδες ανεξαιρέτως, είναι ικανές να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την απόδοση των εργαζομένων, αναλόγως την περίσταση και τον βαθμό πίεσης και επίδρασης.

4.2.2.3. Πολιτικό – Νομικό περιβάλλον

Το πολιτικό και το νομικό περιβάλλον αποτελεί έναν εξίσου σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων, μέσα από την επιρροή που ασκεί στις επιχειρήσεις. Όπως διαπιστώνεται από τα όσα έχουμε αναφέρει έως τώρα, η ευημερία των επιχειρήσεων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη σταθερότητα που επικρατεί σε όλα τα επίπεδα της. Η σταθερότητα αυτή όμως είναι και προϊόν της συνολικής σταθερότητας που επικρατεί στη χώρα που δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Η πολιτική και κυβερνητική αστάθεια, η μη εφαρμογή των σχετικών νόμων από όλους του παράγοντες της αγοράς εργασίας, όπως επίσης και ο βαθμός της κρατικής παρέμβασης στην αγορά εργασίας, είναι μερικοί λόγοι μόνο που δημιουργούν και

⁷⁴ Βλ. Van Wormer, K. (2017). *Human behavior and the social environment, micro level: individuals and families* (3η εκδ.), σελ. 121-141

⁷⁵ Besthorn, F. H., & Van Wormer, K. (2017). *Human behavior and the social environment, macro level: groups, communities, and organizations* (3η εκδ.), σελ. 237-238

εσωτερική αστάθεια στις επιχειρήσεις. Δεδομένου πως, τα σύγχρονα κράτη βασίζονται στο ορθολογικό δίκαιο και στην ορθολογική διοίκηση⁷⁶, οι επιχειρήσεις από τη μεριά τους αναμένουν πως το πολιτικό σύστημα και η δικαιοσύνη θα δρουν ορθολογικά με σκοπό την εξυπηρέτηση τους.

Στην περίπτωση λοιπόν, που μια επιχείρηση δεν μπορεί να αναπτυχθεί λόγω της πολιτικής αστάθειας της χώρας ή λόγω της μεροληπτικής επιβολής των νόμων, τα κέρδη της θα μειωθούν, κάτι που με τη σειρά του θα οδηγήσει σε μείωση των μισθών ή/και σε αύξηση της ανεργίας. Όπως είναι αντιληπτό η απόδοση των εργαζομένων αναμένεται να μειωθεί καθώς πλέον η ανάπτυξη της επιχείρησης δεν εξαρτάται από την προσωπική τους προσπάθεια για βελτίωση, αλλά από τις πολιτικές συνθήκες που επικρατούν.

4.2.2.4. Τεχνολογικό Περιβάλλον

Η λογική πίσω από την σημασία του τεχνολογικού περιβάλλοντος είναι η ίδια περίπου με τη σημασία βελτίωσης και αξιοποίησης των τεχνολογικών πόρων μιας επιχείρησης. Η μόνη διαφορά που εντοπίζεται είναι στο επίπεδο της ανάλυσης. Πλέον, δεν είναι μόνο ζήτημα των επιχειρήσεων να εισάγουν περισσότερη τεχνολογία στις δραστηριότητες τους. Το όλο ζήτημα ξεκινά από την επιλογή της εκάστοτε οικονομίας να συνεργαστεί με τις επιχειρήσεις που την απαρτίζουν και να τις ωθήσει (δίνοντας κίνητρα ή βοήθεια) προς την αξιοποίηση της τεχνολογίας. Για παράδειγμα, ένα τεχνολογικό μέσο που θα πρέπει να προωθούν τα ίδια τα κράτη, και βοηθά σημαντικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο είναι ικανό να αυξήσει ραγδαία τις πωλήσεις μιας επιχείρησης.⁷⁷ Η αύξηση των πωλήσεων μιας επιχείρησης συνεπάγεται και αύξηση των κερδών της, η οποία με τη σειρά της θα πρέπει να βελτιώνει και την κατάσταση των εργαζομένων (π.χ. αύξηση αποδοχών, αύξηση μη μισθολογικών αποδοχών, προσλήψεις κλπ.).

4.2.2.5. Οικολογικό περιβάλλον

Σε μια εποχή που αυξάνεται συνεχώς η οικολογική συνείδηση των κοινωνιών, οι λειτουργία των επιχειρήσεων δεν θα μπορούσε να παραμείνει ανεπηρέαστη. Είναι αλήθεια πως για μερικές δεκαετίες πριν τη δεκαετία του 2010 όπου ξέσπασε η παγκόσμια οικονομική ύφεση,

⁷⁶ Ψυχοπαίδης, Κ. (2010). *Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη*, σελ. 117

⁷⁷ Πομπόρτσας, Α., & Τσουλφάς, Α. (2002). *Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο*, σελ. 17

οι οικονομίες (κυρίως του δυτικού οικονομικού κόσμου) βίωσαν μια ραγδαία ανάπτυξη. Δημιουργήθηκαν πολλές επιχειρήσεις οι οποίες συνέδραμαν καταλυτικά στην αύξηση του ΑΕΠ των οικονομιών τους, όπως επίσης και στην αύξηση του επιπέδου της απασχόλησης. Ωστόσο, το κόστος αυτής της ραγδαίας ανάπτυξης ήταν η επιβάρυνση του περιβάλλοντος. Ο υπερκαταναλωτισμός έγινε κανόνας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελεί η αγορά παραπάνω του ενός αυτοκινήτου από πολλές οικογένειες μέσου εισοδήματος, την ώρα που τα αυτοκίνητα (ακόμα και αυτά με πιο εξελιγμένη τεχνολογία) δημιουργούν μια δεδομένη επιβάρυνση στο περιβάλλον.

Πλέον όμως, οι χώρες προσπαθούν να λάβουν συγκεκριμένα μέτρα καταπολέμησης του φαινομένου της ρύπανσης του πλανήτη. Οι επιχειρήσεις (ιδίως οι μεγάλες) δεν χαίρουν εξαίρεσης από αυτά τα μέτρα, πράγμα που σημαίνει ότι θα πρέπει να αναπροσαρμόσουν τις μεθόδους παραγωγής και λειτουργίας τους. Το ερώτημα που προκύπτει όμως σχετίζεται με τους ρυθμούς ανάπτυξης, οι οποίοι έχουν μειωθεί ήδη λόγω της πρόσφατης ύφεσης. Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν πως μια εφικτή λύση θα ήταν να στραφούμε σε μικρότερα και ορθολογικότερα επίπεδα ανάπτυξης. Ωστόσο, οι ίδιοι ερευνητές επισημαίνουν πως ακόμα και σε μικρότερα επίπεδα ανάπτυξης, η απόδοση και η παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού δεν θα πρέπει να μειωθεί δραματικά.⁷⁸ Στην ουσία δηλαδή, μιλάμε για μια περίπτωση όπου ενώ θα υπάρξει μείωση του ρυθμού ανάπτυξης των οικονομιών και των επιχειρήσεων, και συνεπώς των μισθών, δεν θα πρέπει να υπάρξει μια ταυτόσημη μείωση της απόδοσης των εργαζομένων. Συνεπώς, είναι ολοφάνερο πως το οικολογικό περιβάλλον παίζει καθοριστικό παράγοντα στην λειτουργία των σύγχρονων επιχειρήσεων και στην απόδοση των εργαζομένων.

4.2.2.6. Διεθνές περιβάλλον

Με τον όρο «διεθνές περιβάλλον» αναφερόμαστε στην ουσία στην παγκοσμιοποίηση, η οποία πολλές φορές έρχεται σε αντίθεση με τα όσα αναφέραμε για το οικολογικό περιβάλλον, καθώς η ίδια απαιτεί εντατικοποίηση της οικονομικής δραστηριότητας.⁷⁹ Πρακτικά, μιλάμε για την προσπάθεια των οικονομιών και των επιχειρήσεων να δημιουργήσουν επενδυτικούς και

⁷⁸ Jackson, T. (2009). *Prosperity Without Growth: Economics for a Finite Planet*, σελ. 133-134

⁷⁹ Jackson, R., & Sorensen, G. (2006). *Θεωρία και Μεθοδολογία των Διεθνών Σχέσεων: Η Σύγχρονη Συζήτηση*, σελ. 313-314

επιχειρηματικούς δεσμούς σε διεθνές επίπεδο. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις δεν έρχονται αντιμέτωπες πλέον μόνο με τους εγχώριους καταναλωτές και προμηθευτές, αλλά και με ξένους. Οι εργαζόμενοι των επιχειρήσεων αυτών λοιπόν, καλούνται να αντιμετωπίσουν νέες συνθήκες καθώς πλέον όχι μόνο θα πρέπει να ενσωματώσουν την κουλτούρα και τις ανάγκες των ξένων πελατών τους στην παραγωγική διαδικασία, αλλά και να αυξήσουν την απόδοση τους καθώς οι συνολικές απαιτήσεις αυξάνονται συνεχώς.

4.3 Εργασιακό περιβάλλον και εργασιακή απόδοση

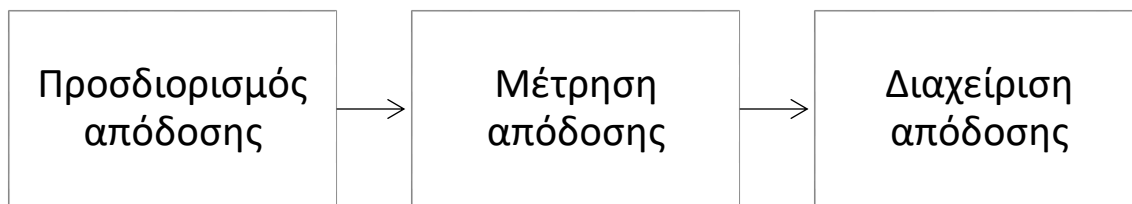
Η παράθεση των στοιχείων που συνθέτουν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης ήταν απαραίτητη για να κατανοήσουμε πως κάθε στοιχείο ξεχωριστά μπορεί να επηρεάσει την απόδοση των εργαζομένων. Ωστόσο, αν παραμερίσουμε για λίγο τα στενά θεωρητικά όρια, θα διαπιστώσουμε πως στην πράξη η μεταβολή της απόδοσης των εργαζομένων είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων. Μια επιχείρηση δηλαδή, καλείται καθημερινά να αντιμετωπίσει και να συντονίσει ταυτόχρονα τα στοιχεία που συνθέτουν το εξωτερικό περιβάλλον της αλλά και τα στοιχεία που συνθέτουν το εσωτερικό περιβάλλον της.

Αρχικά, είναι γεγονός πως η απόδοση των εργαζομένων σε δύσκολες εποχές (π.χ. οικονομικές κρίσεις) είναι δύσκολο να παραμείνει σε υψηλά επίπεδα.⁸⁰ Αυτή η διαπίστωση, μας οδηγεί στο συμπέρασμα πως σε δύσκολες εποχές η ανάγκη για σωστή διαχείριση του εργασιακού περιβάλλοντος (εσωτερικού και εξωτερικού), όπως επίσης και η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται εντονότερη. Βέβαια, πρέπει να τονίσουμε πως η διαχείριση της σχέσης εργασιακού περιβάλλοντος και ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί θεμέλιο της λειτουργίας των επιχειρήσεων, ασχέτως δύσκολων ή ευνοϊκών εποχών.

Τώρα, ένα ερώτημα που προκύπτει είναι πως αξιολογείται η απόδοση των εργαζομένων με βάση την επίδραση που ασκεί πάνω του το εργασιακό περιβάλλον. Γενικά, η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων ακολουθεί το μοντέλο που παρουσιάζεται στο **Σχήμα 4.1**⁸¹:

⁸⁰ Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Coulter, M. (2012). *Διοίκηση επιχειρήσεων: Αρχές και εφαρμογές*, σελ. 554

⁸¹ Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2015). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, σελ. 335



Σχήμα 4.1. Μοντέλο αξιολόγησης της απόδοσης Πηγή:Βλ.81^η υποσημείωση

Ο προσδιορισμός της απόδοσης των εργαζομένων είναι στην ουσία ο εκ των προτέρων καθορισμός των διαδικασιών και των εργασιών που απαιτείται από τους εργαζομένους να φέρουν εις πέρας. Η μέτρηση της απόδοσης αναφέρεται στην αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, με βάση τη χρήση μιας κλίμακας (π.χ. καλή/κακή απόδοση, 1= πολύ καλή, 2= καλή, 3= κακή, 4= πολύ κακή κλπ.) Η διαχείριση της απόδοσης αποτελεί τη λήψη μέτρων και αποφάσεων που θα χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που παρέχει η μέτρηση της απόδοσης, με σκοπό τη βελτίωση των εργαζομένων.

Ωστόσο, έχει ιδιαίτερη σημασία να τονίσουμε κάτι πολύ σημαντικό. Στα πλαίσια της εργασίας αυτής, ερευνούμε το πώς το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει την εργασιακή απόδοση. Επομένως, σε αυτήν την περίπτωση δεν μπορούμε να αρκεστούμε απλώς στους παραπάνω ορισμούς. Οι Gomez-Mejia, Balkin & Cardy (2015)⁸² αναφέρουν μεταξύ άλλων:

*«Ένας **ορθολογικός** και νομικά αποδεκτός προσδιορισμός της απόδοσης απαιτεί ένα σύστημα μέτρησης (...)*»

Ποιος είναι ο λόγος χρήσης της λέξης «ορθολογικός» από τους Gomez-Mejia, Balkin & Cardy (2015), ειδικά αν τη συνδέσουμε με τα όσα έχουμε αναφέρει για το εργασιακό περιβάλλον έως τώρα; Προφανώς, οι συγγραφείς θέλουν να τονίσουν πως ο καθορισμός των εργασιών που καλούνται να εκτελέσουν οι εργαζόμενοι, όπως επίσης και η αξιολόγησή τους (μέτρηση της απόδοσης τους), δεν θα πρέπει να βασίζονται σε εξωπραγματικά ή άδικα κριτήρια. Εάν δηλαδή η απόδοση των εργαζομένων μιας επιχείρησης δεν είναι εφικτό να βελτιωθεί λόγω έλλειψης των απαραίτητων τεχνολογικών μέσων ή λόγω της ακαταλληλότητας του προσωπικού,

⁸² Ο.π. σελ. 334

τότε ο μάνατζερ θα πρέπει να έχει κατά νου πως το εργατικό δυναμικό του βρίσκεται σε μειονεκτική θέση (παραγωγικά μιλώντας), χωρίς όμως να φέρει αυτό την ευθύνη. Εξάλλου, στις μέρες μας οι ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές καθιστούν απαραίτητη την πρόσληψη τεχνολογικά καταρτισμένου εργατικού δυναμικού, καθώς πρόσφατες μελέτες επιβεβαιώνουν πως ένα τεχνολογικά καταρτισμένο προσωπικό είναι πιο παραγωγικό από ένα μη καταρτισμένο προσωπικό.⁸³ Στην περίπτωση λοιπόν, που δεν υπάρχουν τα απαραίτητα τεχνολογικά μέσα ή/και δεν υπάρχει το απαραίτητο εργατικό δυναμικό, η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων μετατρέπεται σε μια δύσκολη διαδικασία για την επιχείρηση, καθώς ενώ το εργατικό δυναμικό της δεν αποδίδει, η ευθύνη βαρύνει την επιχείρηση (επομένως, το εργασιακό περιβάλλον).

Στη συνέχεια, πρέπει να επισημάνουμε πως πέρα από την ορθολογική αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων με βάση τις συνθήκες που επικρατούν στο εργασιακό περιβάλλον, σημαντικό ρόλο παίζει και η ορθολογική θέσπιση κινήτρων, πάλι με βάση τις συνθήκες που επικρατούν. Είναι δεδομένο πως τα κίνητρα είναι συνάρτηση των συνολικών εργασιακών συνθηκών (π.χ. προοπτικές προαγωγής και εξέλιξης, προοπτικές εκπαίδευσης του εργατικού δυναμικού κλπ.).⁸⁴ Ωστόσο, τόσο τα κίνητρα όσο και η ανταμοιβή (μισθολογική και μη μισθολογική) του εργατικού δυναμικού μεταβάλλεται ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στο εργασιακό περιβάλλον. Για παράδειγμα, σε ένα εργασιακό περιβάλλον όπου δεν συντηρούνται και ανανεώνονται οι φυσικοί πόροι μιας επιχείρησης, είναι πιθανό να υπάρξει και πτώση της απόδοσης και των κερδών της. Αναμενόμενο είναι λοιπόν να μειωθούν και τα κίνητρα που σχετίζονται με υψηλές απολαβές ή προνόμια. Αναμενόμενο όμως είναι επίσης, να μειωθεί και η απόδοση των εργαζομένων, ειδικά εάν κατά το παρελθόν τα κίνητρα αποτελούσαν βασικό παράγοντα για τη λειτουργία της επιχείρησης. Βέβαια, όπως είπαμε και νωρίτερα, σε δύσκολες εποχές ή καταστάσεις, όπως αυτή που περιγράφουμε τώρα, η ανάγκη για σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και του εργασιακού περιβάλλοντος αυξάνεται.

Τέλος, πρέπει να τονίσουμε πως η βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, εξαρτάται και από τις αλλαγές που προωθεί η ίδια η επιχείρηση όταν διαπιστώνει πως οι συνθήκες δεν την ευνοούν, ή ότι είναι απαραίτητο να αλλάξουν. Η επιθυμία για αλλαγή όμως είναι πάντα σχετική. Πολλές φορές, οι επιχειρήσεις αργούν (ή δεν θεωρούν πως χρειάζεται) να αλλάξουν κάτι.

⁸³ Falcioğlu, P. (2014). *Labor and Employment Relations in a Globalized World: New Perspectives on Work, Social Policy and Labor Market Implications*, σελ. 197-198

⁸⁴ Amadeo, E. J., & Horton, S. (1997). *Labour Flexibility and Productivity*, σελ. 14

Συνήθως, οι επιχειρήσεις που βρίσκονται ένα βήμα πριν το χείλος της καταστροφής είναι αυτές που επιζητούν την αλλαγή.⁸⁵ Τότε όμως ενδέχεται να είναι πολύ αργά, τόσο από την άποψη της πτώσης των κερδών, όσο και από την άποψη της πτώσης της απόδοσης των εργαζομένων. Επομένως, η πτώση της απόδοσης των εργαζομένων επηρεάζεται και από τις αλλαγές που γίνονται, ή δεν γίνονται, στο εσωτερικό και εξωτερικό εργασιακό περιβάλλον. Η σχέση που εντοπίζεται λοιπόν, μεταξύ του εργασιακού περιβάλλοντος και της εργασιακής απόδοσης φαίνεται να είναι ιδιαίτερα ισχυρή.

Συμπεράσματα

Κλείνοντας το κεφάλαιο αυτό, θέλουμε να τονίσουμε πως η σχέση εργασιακού περιβάλλοντος και εργασιακής απόδοσης είναι αμφίδρομη, καθώς και η εργασιακή απόδοση μπορεί να μεταβάλει το εργασιακό περιβάλλον. Ωστόσο, η απόδοση των εργαζομένων θα πρέπει να είναι πάντα διαχειρίσιμη και ελέγξιμη από την ίδια την επιχείρηση, καθώς θα ήταν καταστροφικό η επιχείρηση να αφηθεί στην ανεξέλεγκτη προθυμία των εργαζομένων για αποδοτική εργασία.

Η προθυμία των εργαζομένων, όπως και τα κίνητρα που τους δίνονται, είναι όπως είδαμε κομμάτι του εσωτερικού εργασιακού περιβάλλοντος και συγκεκριμένα μέρος της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Όπως διαπιστώσαμε όμως κατά την παράθεση όλων των πτυχών του (εσωτερικού και εξωτερικού) εργασιακού περιβάλλοντος, αν και η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων παρουσιάζει αξιοσημείωτη σύνδεση με την απόδοσή τους, υπάρχουν αναρίθμητοι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν εξίσου σημαντικά την απόδοσή τους. Τους παράγοντες αυτούς τους είδαμε νωρίτερα και δεν είναι αναγκαίο να επεκταθούμε περαιτέρω. Αυτό που είναι αναγκαίο να τονίσουμε όμως, είναι πως εάν προσέξει κανείς όλες τις πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος θα διαπιστώσει πως σε πολλές περιπτώσεις (π.χ. μεταβολή των εμπορικών σχέσεων μεταξύ δυο χωρών-εμπορικών εταίρων), οι επιχειρήσεις δεν είναι εφικτό να ελέγξουν ή να εμποδίσουν διάφορες καταστάσεις οι οποίες είναι ικανές να επηρεάσουν την απόδοση των εργαζομένων τους.

⁸⁵ Disselkamp, L. (2009). *No Boundaries: How to Use Time and Labor Management Technology to Win the Race for Profits and Productivity*, σελ. 138

Σε κάθε περίπτωση όμως, το συμπέρασμα δεν είναι άλλο από το γεγονός πως η εργασιακή απόδοση δεν μεταβάλλεται τυχαία. Υπάρχουν συγκεκριμένοι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά τους εργαζόμενους. Τώρα, το ποιοι είναι αυτοί οι παράγοντες, και κατά πόσο έχουν μεγαλύτερη ή μικρότερη επιρροή από κάποιους άλλους, είναι αντικείμενο εμπειρικής και όχι θεωρητικής μελέτης. Αυτό θα προσπαθήσουμε να εξετάσουμε στο επόμενο κεφάλαιο.

Κεφάλαιο 5^ο

Μελέτη Περίπτωσης: Το εργασιακό περιβάλλον και η εργασιακή απόδοση στην Τρίπολη

5.1. Εισαγωγή

Φτάνοντας στο τελευταίο κεφάλαιο της πτυχιακής μας εργασίας, ήρθε η στιγμή να εφαρμόσουμε τα όσα έχουμε αναφέρει έως τώρα στα προηγούμενα κεφάλαια. Όπως έχουμε αναφέρει αρκετές φορές κατά τα προηγούμενα κεφάλαια, η μεθοδολογία εκπόνησης μιας έρευνας, δεν αποτελεί εύκολη διαδικασία. Αντιθέτως, είναι μια διαδικασία αυστηρή, που στόχο έχει όμως να παρουσιάσει ένα έγκυρο και αξιόπιστο αποτέλεσμα.

Με γνώμονα τα παραπάνω λοιπόν, ερευνήσαμε σύμφωνα με τις προσταγές της μεθοδολογίας έρευνας, την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων στην αγορά εργασίας της Τρίπολης. Με βάση τη θεωρία της Διοίκησης Επιχειρήσεων, της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων, καθώς και των Οικονομικών της Εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Στο προηγούμενο κεφάλαιο αναλύσαμε ενδελεχώς τα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες του εργασιακού περιβάλλοντος, όπως επίσης παρουσιάσαμε και τις προβλέψεις της θεωρίας για την επίδραση του κάθε στοιχείου του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων.

Συνδυάζοντας λοιπόν τις προσταγές της μεθοδολογίας έρευνας, και λαμβάνοντας υπόψη τις θεωρητικές εκτιμήσεις των τομέων της ευρύτερης οικονομικής επιστήμης που αναφέραμε παραπάνω, φέραμε εις πέρας την παρούσα πτυχιακή εργασία. Στις ενότητες που θα ακολουθήσουν, παρουσιάζουμε τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, τα δεδομένα που συλλέξαμε, όπως επίσης και τα αποτελέσματα της έρευνας.

5.2. Μεθοδολογία

Ξεκινώντας από την μεθοδολογία, αρχικά πρέπει να αναφέρουμε πως προτού διεξάγουμε την δική μας έρευνα, προχωρήσαμε στην ανασκόπηση τόσο της σχετικής βιβλιογραφίας που παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά και τα στάδια της μεθοδολογίας έρευνας, όσο και της σχετικής

βιβλιογραφίας που ασχολείται με την εύρεση σχέσεων μεταξύ του εργασιακού περιβάλλοντος, και της εργασιακής απόδοσης.

Η συλλογή των δεδομένων, έγινε μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων, τα οποία συντάχθηκαν με σκοπό να εξετασθούν οι θεωρητικές εκτιμήσεις που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Το δείγμα μας, ήταν μονάδες πέντε διαφορετικών κλάδων της αγοράς εργασίας:

1. Εστίαση
2. Εμπορικά καταστήματα
3. Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης)
4. Εκπαίδευση (δημόσια και ιδιωτική)
5. Τραπεζικοί υπάλληλοι.

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε όλες τις ηλικιακές ομάδες άνω των 18 ετών, και των δύο φύλων. Στον **Πίνακα 5.1**, παρουσιάζουμε συνοπτικά τις ερωτήσεις (και τις πιθανές απαντήσεις) του ερωτηματολογίου (αναλυτικά το παραθέτουμε στο Παράρτημα Α). Επίσης, στον **Πίνακα 5.1**, παραθέτουμε και την κωδικοποίηση των ερωτήσεων και των απαντήσεων, πράγμα που θα μας βοηθήσει στην παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος, το στατιστικό πακέτο που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση ήταν το SPSS 22.

Πίνακας 5.1. Ερωτηματολόγιο και κωδικοποίηση

Ερωτήσεις & Διαθέσιμες Απαντήσεις

Q1 (Επαρκείς οικονομικοί πόροι)	<p>Θεωρείτε πως ο εργασιακός κλάδος στον οποίο εργάζεστε, διαθέτει τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους και την απαραίτητη οικονομική στήριξη (ευνοϊκή φορολογία, επιδοτήσεις, ή/και δανεισμός) για να αναπτυχθεί;</p> <p>1= Πάρα πολύ , 2= Πολύ , 3= Λίγο , 4= Πολύ λίγο, 5= Καθόλου</p>
Q2 (Επαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός)	<p>Θεωρείτε πως η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, αξιοποιεί τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό;</p> <p>1= Πάρα πολύ , 2= Πολύ , 3= Λίγο , 4= Πολύ λίγο, 5= Καθόλου</p>

<p>Q3</p> <p>(Επάρκεια εργασιακής προστασίας)</p>	<p>Θεωρείτε πως οι εργαζόμενοι του κλάδου στον οποίο εργάζεστε, προστατεύονται επαρκώς από τη σχετική εργατική νομοθεσία (π.χ. εργατικά δικαιώματα, συνθήκες εργασίας κλπ.);</p> <p>1= Πάρα πολύ , 2= Πολύ, 3= Λίγο, 4= Πολύ λίγο, 5= Καθόλου</p>
<p>Q4</p>	<p>Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; (Q4.1 - Q4.5)</p> <p>1= Πλήρως , 2= Πολύ, 3= Αρκετά, 4= Ελάχιστα, 5= Καθόλου</p>
<p>Q4.1</p>	<p>Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες (τροφή, στέγη κλπ.)</p>
<p>Q4.2</p>	<p>Ανάγκες ασφάλειας (ασφάλεια από σωματική και συναισθηματική βλάβη κλπ.)</p>
<p>Q4.3</p>	<p>Κοινωνικές ανάγκες (ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, ισότιμη μεταχείριση κλπ.)</p>
<p>Q4.4</p>	<p>Ανάγκες για αναγνώριση (εκτίμηση από τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, αναγνώριση της προσφοράς σας κλπ.)</p>
<p>Q4.5</p>	<p>Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (ικανοποίηση των προσδοκιών και φιλοδοξιών σας κλπ.)</p>
<p>Q5</p>	<p>Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τα παρακάτω: (Q5.1- Q5.4)</p> <p>1= Διαφωνώ απόλυτα , 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα</p>
<p>Q5.1</p>	<p>Το φυσικό κεφάλαιο (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός κλπ.) που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων σας ενισχύει την απόδοση σας</p>
<p>Q5.2</p>	<p>Ο τεχνολογικός εξοπλισμός που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων σας ενισχύει την απόδοση σας</p>
<p>Q5.3</p>	<p>Οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση σας</p>
<p>Q5.4</p>	<p>Οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν στην χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση</p>

	σας
Q6	<p>Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: (Q6.1- Q6.8)</p> <p>1= Διαφωνώ απόλυτα , 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα</p>
Q6.1	Οι δεξιότητες (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.) του προϊσταμένου σας
Q6.2	Οι δεξιότητες των συναδέλφων σας (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.)
Q6.3	Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) του προϊσταμένου σας
Q6.4	Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) των συναδέλφων σας
Q6.5	Οι απαιτήσεις των καταναλωτών
Q6.6	Η πολιτισμική ποικιλομορφία των καταναλωτών (καταναλωτές διαφόρων εθνικοτήτων)
Q6.7	Σταθερότητα μονιμότητας (διατήρηση θέσης εργασίας)
Q6.8	Ευελξία στο ωράριο
Q7	<p>Σε ποιο βαθμό είναι ικανά τα παρακάτω να αυξήσουν την απόδοσή σας: (Q7.1- Q7.3)</p> <p>1= Πλήρως , 2= Πολύ, 3= Αρκετά, 4= Ελάχιστα, 5= Καθόλου</p>
Q7.1	Η αύξηση του μισθού
Q7.2	Τα μη μισθολογικά οφέλη (π.χ. παροχή οχήματος για μετακινήσεις, παροχές κινητής τηλεφωνίας, μειωμένες τιμές στην κατανάλωση των προϊόντων της επιχείρησης κλπ.)
Q7.3	Η παροχή πακέτων συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης
Φύλο	0= Άνδρας, 1= Γυναίκα
Ηλικία	1= 18-24, 2= 25-29, 3= 30-34, 4= 35-39, 5= 40-44, 6= 45-49, 7= 50-54, 8= 55-59, 9= 60-67, 10= 67+
Κλάδος	1= Εστίαση, 2= Εμπορικά καταστήματα, 3= Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης), 4= Εκπαίδευση (ιδιωτική και δημόσια εκπαίδευση), 5= Τραπεζικοί υπάλληλοι
Επίπεδο εκπαίδευσης	1= Δημοτικό, 2= Γυμνάσιο, 3= Λύκειο, 4= Προπτυχιακό, 5= Μεταπτυχιακό, 6= Διδακτορικό, 7= Άλλο

Μηνιαίο ατομικό εισόδημα	1= 200-399, 2= 400-599, 3= 600-799, 4= 800-999, 5= 1000+

5.3. Περιγραφικά στατιστικά

Στον πίνακα (**Πίνακας 5.2**) που ακολουθεί παρουσιάζουμε τα περιγραφικά στατιστικά της έρευνας. Συνοπτικά αναφέρουμε πως το δείγμα περιλαμβάνει 108 παρατηρήσεις. Οι επιμέρους ερωτήσεις του ερευνητικού ερωτήματος ανέρχονται σε 23, ενώ οι δημογραφικές ερωτήσεις σε 5.

Πίνακας 5.2. Περιγραφικά στατιστικά

	Σύντομος τίτλος ερώτησης	Min	Max	Median	Std. Deviation
Q1	Επαρκείς οικονομικοί πόροι	1	5	3,00	1,108
Q2	Επαρκής τεχνολογικός εξοπλισμός	1	5	2,00	,868
Q3	Επάρκεια εργασιακής προστασίας	1	5	2,00	,913
Q4.1	Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	1	5	3,00	1,212
Q4.2	Ανάγκες ασφάλειας	1	5	3,00	,998
Q4.3	Κοινωνικές ανάγκες	1	5	2,00	1,091
Q4.4	Ανάγκες για αναγνώριση	1	5	2,00	1,112
Q4.5	Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	1	5	3,00	1,080
Q5.1	Φυσικό κεφάλαιο	1	5	4,00	,892
Q5.2	Τεχνολογικός εξοπλισμός	1	5	4,00	,787
Q5.3	Οικονομικές συνθήκες	1	5	4,00	1,127
Q5.4	Πολιτικές συνθήκες	1	5	4,00	1,089

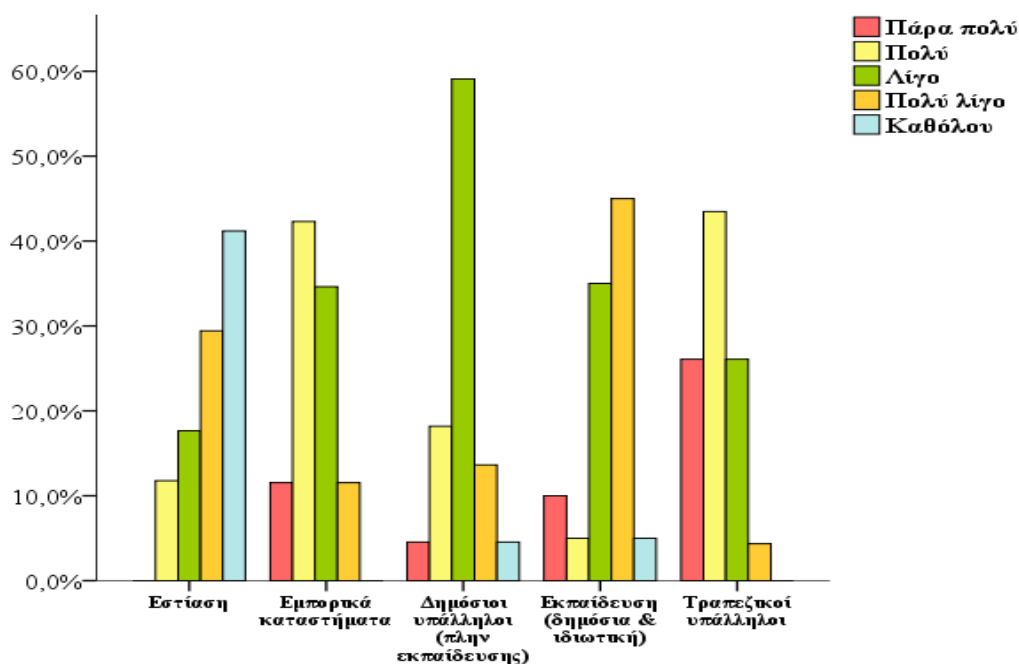
Q6.1	Δεξιότητες προϊσταμένου	1	5	4,00	,883
Q6.2	Δεξιότητες συναδέλφων	1	5	4,00	,866
Q6.3	Συμπεριφορά προϊσταμένου	1	5	4,00	,887
Q6.4	Συμπεριφορά συναδέλφων	1	5	4,00	,837
Q6.5	Απαιτήσεις καταναλωτών	1	5	4,00	,944
Q6.6	Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών	1	5	3,00	1,011
Q6.7	Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	1	5	4,00	,901
Q6.8	Ευελιξία στο ωράριο	1	5	4,00	1,002
Q7.1	Αύξηση μισθού	1	5	2,00	1,080
Q7.2	Μη μισθολογικά οφέλη	1	5	2,00	1,254
Q7.3	Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	1	5	2,00	1,027
Φύλο	-	0	1	1,00	,467
Ηλικία	-	1	10	4,00	2,393
Κλάδος	-	1	5	3,00	1,386
Επίπεδο εκπαίδευσης	-	1	7	4,00	,995
Μηνιαίο ατομικό εισόδημα	-	1	5	4,00	1,443
Παρατηρήσεις	108				

5.4. Αποτελέσματα

Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάζουμε τα ευρήματα της έρευνας. Αρχικά, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα γίνει για τις 23 ερωτήσεις (Q1-Q7.3) που απαντούν άμεσα το ερευνητικό

ερώτημα, με βάση τον εργασιακό κλάδο των ερωτηθέντων. Ωστόσο, στο Παράρτημα Β παρουσιάζουμε εκ νέου τα αποτελέσματα (με τη μορφή πίνακα), αυτήν τη φορά όμως ανά φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης και μηνιαίο ατομικό εισόδημα.

Q1. Θεωρείτε πως ο εργασιακός κλάδος στον οποίο εργάζεστε, διαθέτει τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους και την απαραίτητη οικονομική στήριξη (ευνοϊκή φορολογία, επιδοτήσεις, ή/και δανεισμός) για να αναπτυχθεί;

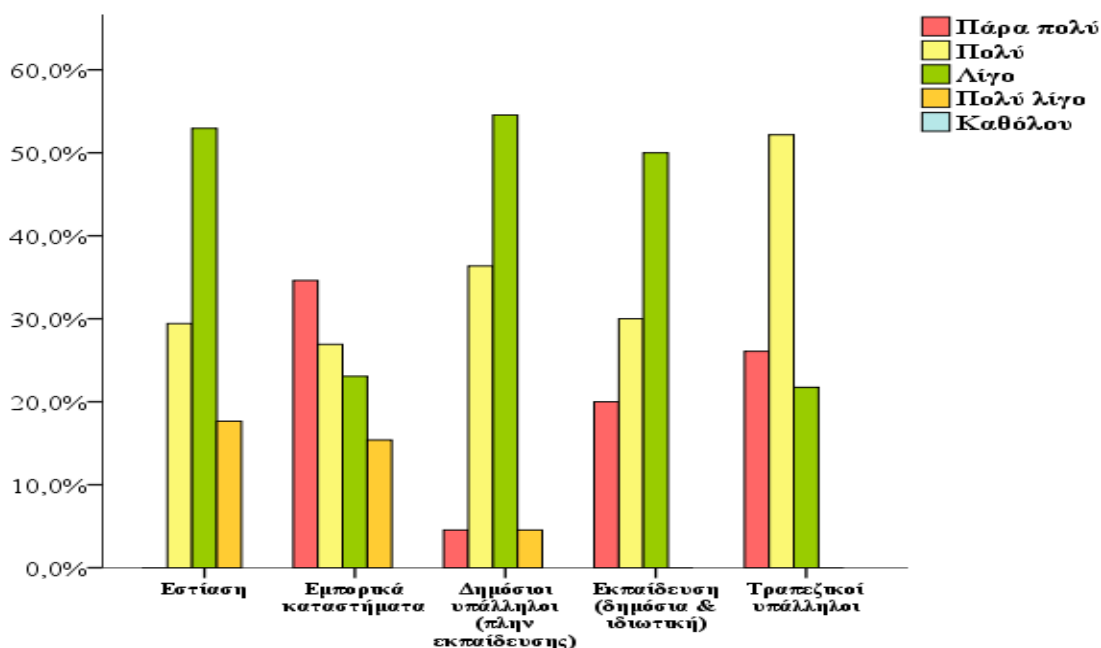


Σχήμα 5.1. Ερώτηση Q1, Σύντομος τίτλος: Επάρκεια οικονομικών πόρων

Ξεκινώντας από την πρώτη ερώτηση (Q1, Σχήμα 5.1), ο κλάδος της Εστίασης μοιάζει να είναι κατηγορηματικός σχετικά με την ύπαρξη απαραίτητων οικονομικών πόρων και στήριξης του κλάδου. Το μεγαλύτερο ποσοστό (41,2%), υποστηρίζει πως δεν υπάρχει καθόλου οικονομική στήριξη. Το 29,4% υποστηρίζει πως υπάρχει «Πολύ λίγη» στήριξη, ενώ το 17,6% απάντησε «Λίγο» και το 11,8% «Πολύ». Όσον αφορά τα Εμπορικά καταστήματα, σε αντίθεση με τον χώρο της Εστίασης το 42,3% απάντησε «Πολύ», το 34,6% «Λίγη», ενώ από 11,5% συγκεντρώνουν το «Πάρα πολύ» και το «Πολύ λίγο». Οι Δημόσιοι υπάλληλοι, απάντησαν σε ποσοστό 59,1% «Λίγο», ενώ το 18,2% απάντησε «Πολύ», το 13,6% «Πολύ λίγο», ενώ το 4,5% απάντησε «Πάρα πολύ» και «Καθόλου». Σχετικά με τους Εκπαιδευτικούς, το 45% και το 35%

απάντησε «Πολύ λίγο» και «Λίγο» αντιστοίχως. Το 10% απάντησε «Πάρα πολύ», ενώ το 5% απάντησε «Πολύ» και «Καθόλου». Τέλος, οι Τραπεζικοί υπάλληλοι απάντησαν κατά 43,5% «Πολύ», κατά 26,1% «Πάρα πολύ» και «Λίγο», ενώ το 4,3% «Πολύ λίγο». Συγκεντρωτικά, η τελική εικόνα είναι πως περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνουν οι κατηγορίες «Λίγο» έως «Καθόλου»

Q2. Θεωρείτε πως η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, αξιοποιεί τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό;

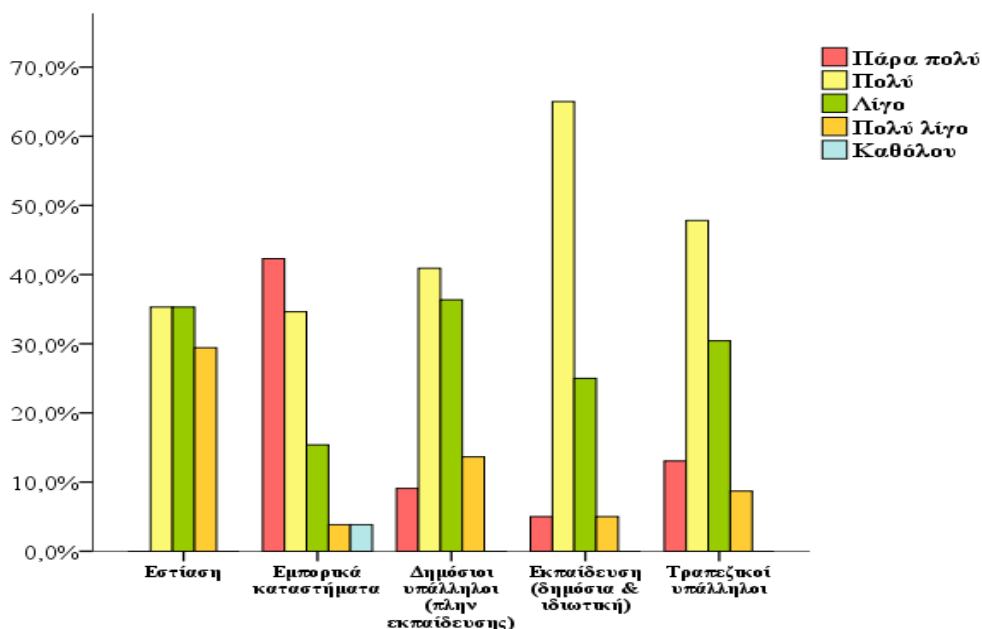


Σχήμα 5.2. Ερώτηση Q2, Σύντομος τίτλος: Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού

Σχετικά με τη δεύτερη ερώτηση η οποία αφορά την επάρκεια του τεχνολογικού εξοπλισμού (Q2, Σχήμα 5.2), τρεις στους πέντε κλάδους απάντησαν σε ποσοστό $\geq 50\%$ «Λίγο» (Εστίαση 52,9%, Δημόσιοι υπάλληλοι 54,5%, Εκπαιδευτικοί 50%). Οι εναπομείναντες κλάδοι απάντησαν «Λίγο» κατά 23,1% και 21,7% (Εμπορικά καταστήματα και Τραπεζικοί υπάλληλοι αντιστοίχως). Όσον αφορά τις υπόλοιπες απαντήσεις, ο κλάδος της Εστίασης απάντησε «Πολύ» κατά 29,4% και «Πολύ λίγο» κατά 17,6%. Ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων απάντησε κατά 34,6% «Πάρα πολύ», κατά 26,9% «Πολύ» και κατά 15,4% «Πολύ λίγο». Οι Δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν κατά 36,4% «Πολύ» και κατά 4,5% «Πάρα πολύ» και «Πολύ λίγο». Οι Εκπαιδευτικοί απάντησαν κατά 30% «Πολύ» και κατά 20% «Πάρα πολύ». Οι Τραπεζικοί

υπάλληλοι απάντησαν κατά 52,2% και 26,1% «Πολύ» και «Πάρα πολύ» αντιστοίχως. Συμπερασματικά, οι Τραπεζικοί υπάλληλοι διαφοροποιούνται έστω και οριακά, δεδομένου πως ο τραπεζικός τομέας διαθέτει ικανοποιητικό τεχνολογικό εξοπλισμό έναντι των άλλων κλάδων.

Q3. Θεωρείτε πως οι εργαζόμενοι του κλάδου στον οποίο εργάζεστε, προστατεύονται επαρκώς από τη σχετική εργατική νομοθεσία (π.χ. εργατικά δικαιώματα, συνθήκες εργασίας κλπ.);

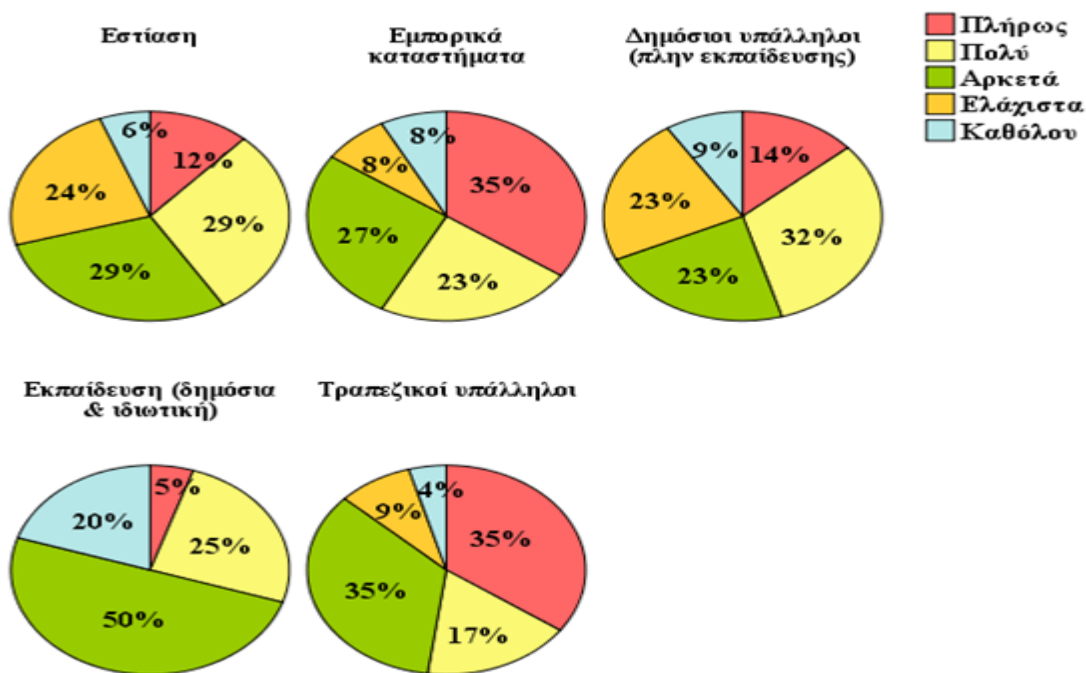


Σχήμα 5.3. Ερώτηση Q3, Σύντομος τίτλος: Επάρκεια εργασιακής προστασίας

Στην τρίτη ερώτηση (Q3, Σχήμα 5.3) η οποία σχετίζεται με την επάρκεια της εργασιακής προστασίας έναντι των δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας κλπ. των εργαζομένων, συγκεντρωτικά οι απαντήσεις «Πολύ» (Εστίαση 35,3%, Εμπορικά καταστήματα 34,6%, Δημόσιοι υπάλληλοι 40,9%, Εκπαιδευτικοί 65% και Τραπεζικοί υπάλληλοι 47,8%) και «Λίγο» (Εστίαση 35,3%, Εμπορικά καταστήματα 15,4%, Δημόσιοι υπάλληλοι 36,4%, Εκπαιδευτικοί 25% και Τραπεζικοί υπάλληλοι 30,4%) συγκεντρώνουν τα υψηλότερα ποσοστά. Αναφορικά με τις υπόλοιπες απαντήσεις, ο κλάδος της Εστίασης απάντησε κατά 29,4% «Πολύ λίγο». Ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων απάντησε κατά 42,3% «Πάρα πολύ» και κατά 3,8% «Πολύ λίγο» και «Καθόλου». Οι Δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν κατά 9,1% «Πάρα πολύ» και κατά 13,6% «Πολύ λίγο». Οι Εκπαιδευτικοί απάντησαν κατά 5% «Πάρα πολύ» και

«Πολύ λίγο». Οι Τραπεζικοί υπάλληλοι απάντησαν κατά 13% και 8,7% «Πάρα πολύ» και «Πολύ λίγο» αντιστοίχως.

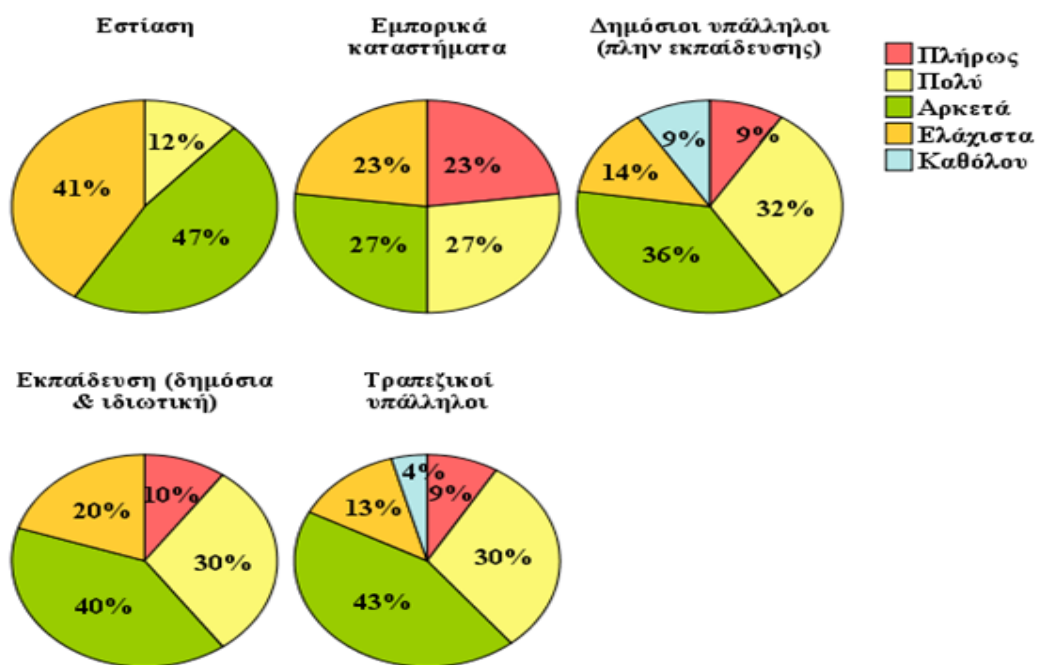
Q4.1. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; : Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες



Σχήμα 5.4. Ερώτηση Q4.1, Σύντομος τίτλος: Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες

Όπως είναι ευδιάκριτο στο **Σχήμα 5.4 (Q4.1)**, στην ερώτηση σε ποιον βαθμό καλύπτονται οι Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες των ερωτηθέντων, η απάντηση «Αρκετά» σημειώνει σχετικά υψηλά ποσοστά σε όλους του κλάδους (23%-50%). Ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων και οι Τραπεζικοί υπάλληλοι σημειώνουν ακόμα υψηλότερο ποσοστό (35%) στην απάντηση «Πλήρως». Ωστόσο, η απάντηση «Πολύ» παρουσιάζει και αυτή ποσοστά (17%-32%) άξια αναφοράς σε όλους τους κλάδους. Οι απαντήσεις «Ελάχιστα» και «Καθόλου» δεν σημειώνουν συνολικά ιδιαίτερα μεγάλα ποσοστά, ωστόσο αξίζει να σημειωθεί πως ο κλάδος της Εστίασης και οι Δημόσιοι Υπάλληλοι απάντησαν «Ελάχιστα» κατά 24% και 23% αντιστοίχως.

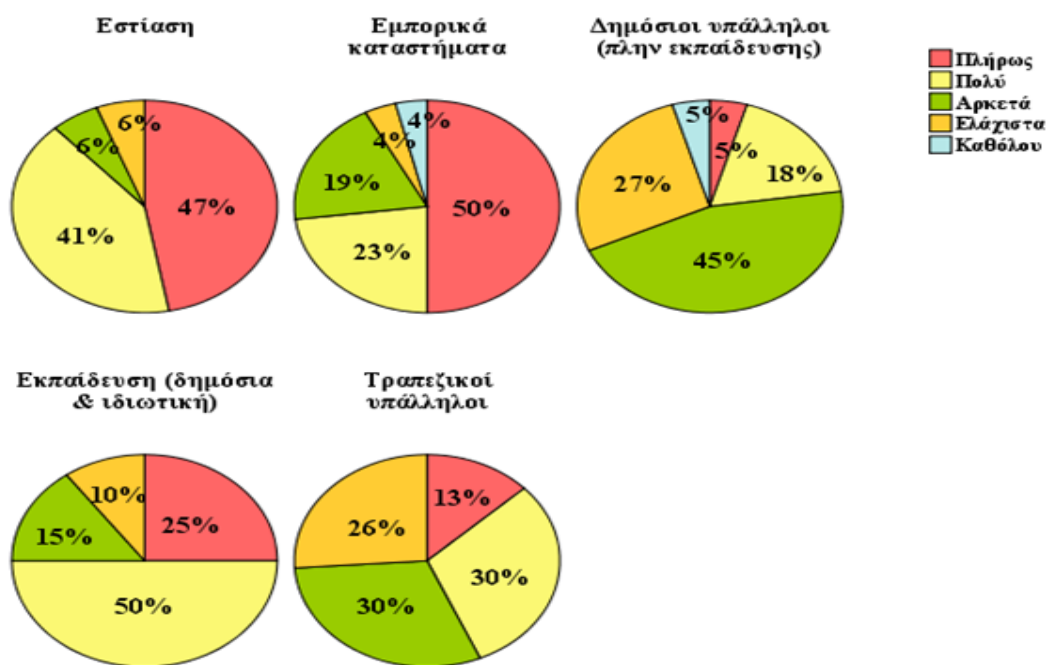
Q4.2. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; : οι Ανάγκες ασφάλειας



Σχήμα 5.5. Ερώτηση Q4.2, Σύντομος τίτλος: Ανάγκες ασφάλειας

Ομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, στην ερώτηση **Q4.2 (Σχήμα 5.5)**, που ερευνά τον βαθμό κάλυψης των αναγκών για ασφάλεια (π.χ. σωματική, συναισθηματική κλπ.) των εργαζομένων, η απάντηση «Αρκετά» επικρατεί συνολικά έναντι των άλλων απαντήσεων σε όλους τους κλάδους. Τα ποσοστά κυμαίνονται μεταξύ 27% και 47%. Ωστόσο, επίσης υψηλό ποσοστό σημείωσε και η απάντηση «Ελάχιστα» (41%) του κλάδου της Εστίασης. Τα υπόλοιπα ποσοστά της απάντησης «Ελάχιστα» κυμαίνονται μεταξύ 13% και 23%. Η απάντηση «Πολύ» συγκεντρώνει κατά μέσο όρο 26,2%. Αξίζει να σημειωθεί όμως πως ο κλάδος της Εστίασης συντελεί σημαντικά στη μείωση του μέσου όρου, καθώς σημειώνει το μικρότερο σχετικό ποσοστό (12%). Όσον αφορά την απάντηση «Πλήρως», μόνο τα Εμπορικά καταστήματα σημειώνουν κάποιο σχετικά υψηλό ποσοστό (23%). Οι υπόλοιποι κλάδοι απάντησαν κατά μέσο όρο 9,5%. Η απάντηση «Καθόλου» δόθηκε μόνο από τους Δημοσίους και Τραπεζικούς υπαλλήλους αλλά σε μικρά ποσοστά (9% και 4% αντιστοίχως).

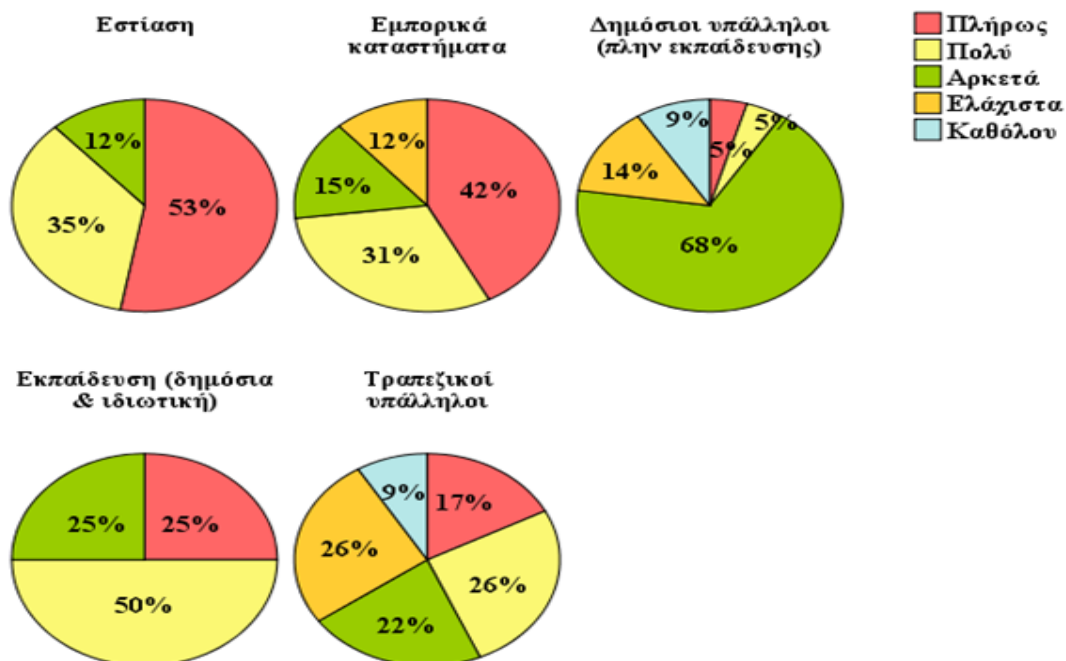
Q4.3 Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; : οι Κοινωνικές ανάγκες



Σχήμα 5.6. Ερώτηση Q4.3, Σύντομος τίτλος: Κοινωνικές ανάγκες

Η ερώτηση Q4.3 (Σχήμα 5.6), σχετίζεται με την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών των εργαζομένων από το εργασιακό τους περιβάλλον. Όπως ήταν αναμενόμενο, οι κλάδοι της Εστίασης και των Εμπορικών καταστημάτων απάντησαν κατά 47% και 50% «Πλήρως», ενώ οι Εκπαιδευτικοί κατά 25%. Μικρότερα ποσοστά σημείωσε η απάντηση «Πλήρως» των Δημοσίων και Τραπεζικών υπαλλήλων (5% και 13% αντιστοίχως). Αντιθέτως, υψηλότερα ποσοστά σημείωσε η απάντηση «Αρκετά» των Δημοσίων και Τραπεζικών υπαλλήλων (Δημόσιοι υπάλληλοι 45%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 30%). Τα Εμπορικά καταστήματα απάντησαν «Αρκετά» κατά 19%, ενώ οι Εκπαιδευτικοί κατά 15%. Η απάντηση «Πολύ» είχε επίσης υψηλά ποσοστά, με χαμηλότερο το 18% (Δημόσιοι υπάλληλοι), και υψηλότερο το 50% (Εκπαιδευτικοί). Σε αντίθεση με την απάντηση «Καθόλου», η απάντηση «Ελάχιστα» σημείωσε σε δυο περιπτώσεις (Δημόσιοι και Τραπεζικοί υπάλληλοι) πάνω από 25%.

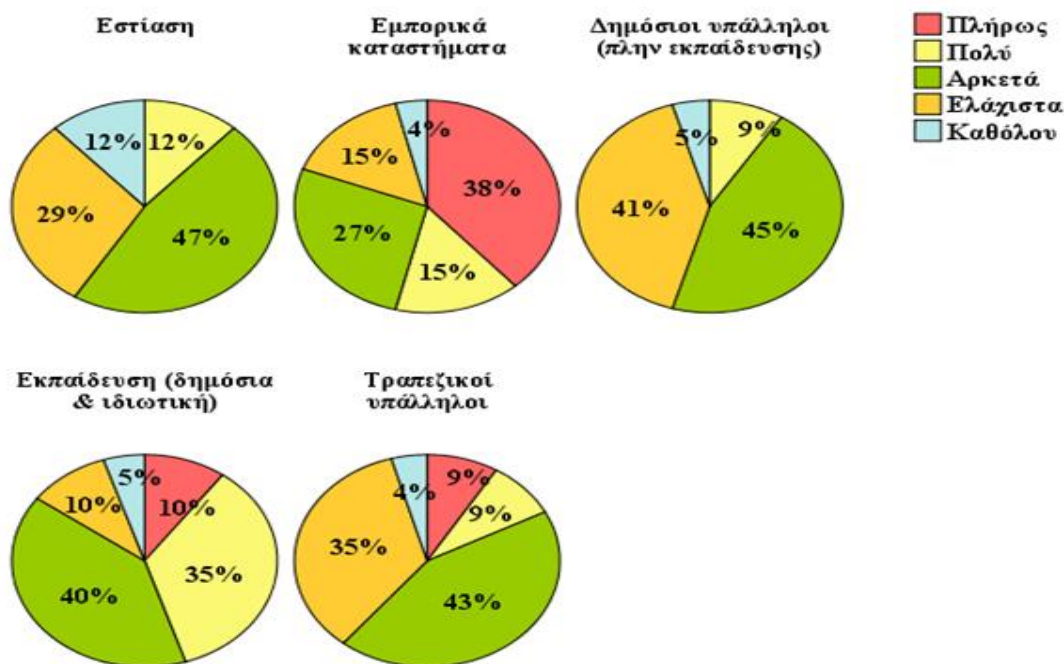
Q4.4 Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; : οι Ανάγκες σας για Αναγνώριση (εκτίμηση από τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, αναγνώριση της προσφοράς σας κλπ.)



Σχήμα 5.7 Ερώτηση Q4.4, Σύντομος τίτλος: Ανάγκες σας για αναγνώριση

Η ερώτηση Q4.4 (Σχήμα 5.7), που αναφέρεται στον βαθμό που καλύπτεται η ανάγκη για αναγνώριση και σεβασμό από το εργασιακό περιβάλλον, παρουσιάζει ενδιαφέροντα αποτελέσματα, καθώς με εξαίρεση τους Τραπεζικούς υπαλλήλους που απάντησαν κατά ποσοστό μεγαλύτερο του 25% στην απάντηση «Ελάχιστα», οι υπόλοιπες «θετικές» απαντήσεις («Πλήρως» έως «Αρκετά») καταλαμβάνουν μεγάλο μερίδιο των απαντήσεων. Για παράδειγμα, ο κλάδος της Εστίασης απάντησε «Πλήρως» κατά 53%, ενώ ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων κατά 42%. Με εξαίρεση τους Δημοσίους υπαλλήλους (5%), η απάντηση «Πολύ» σημείωσε και αυτή υψηλά ποσοστά (μεταξύ 26% και 50%). Όσον αφορά τους Δημοσίους υπαλλήλους, το μεγαλύτερο μέρος το ερωτηθέντων απάντησε «Αρκετά» (68%). Το «Καθόλου και το «Ελάχιστα» (με εξαίρεση του Τραπεζικούς υπαλλήλους), σημείωσαν μικρότερα ποσοστά σε όλους τους κλάδους.

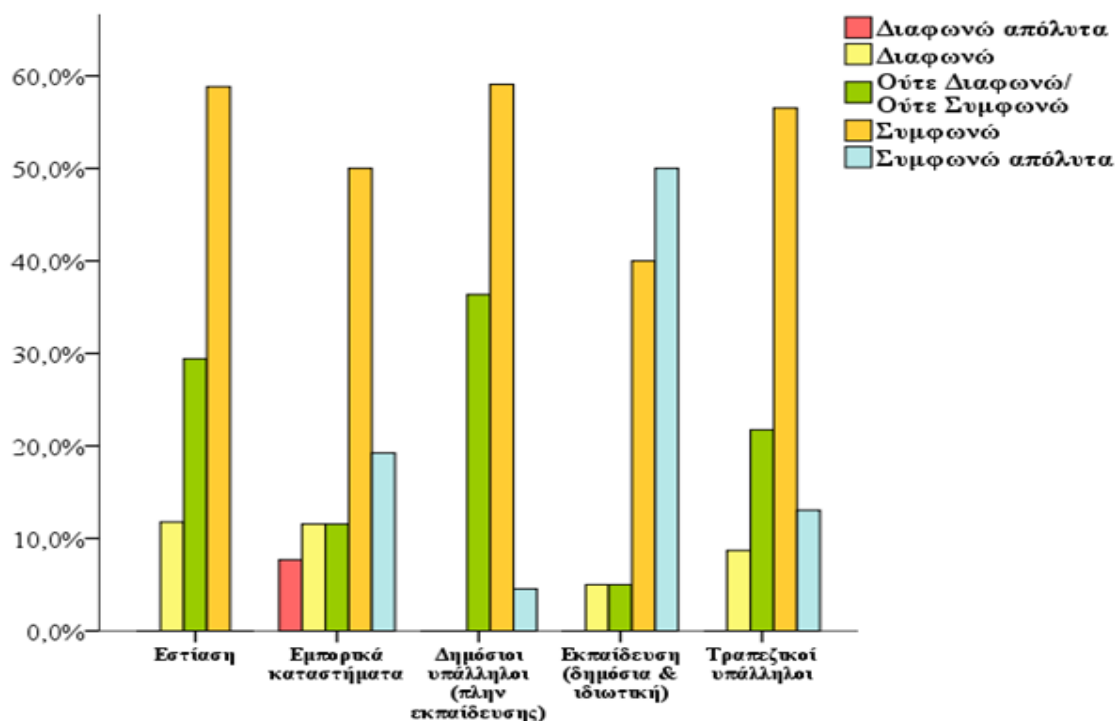
Q4.5 Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον; : οι Ανάγκες σας για Αυτοπραγμάτωση (ικανοποίηση των προσδοκιών και φιλοδοξιών σας κλπ.)



Σχήμα 5.8. Ερώτηση Q4.5, Σύντομος τίτλος: Ανάγκες για Αυτοπραγμάτωση

Στην ερώτηση **Q4.5** (**Σχήμα 5.8**), η απάντηση «Αρκετά» φαίνεται να απαντά σε μεγάλο βαθμό το εάν το εργατικό δυναμικό των πέντε κλάδων της έρευνας θεωρεί πως καλύπτονται οι ανάγκες του για αυτοπραγμάτωση και εξέλιξη από το εργασιακό του περιβάλλον. Ωστόσο, είναι ενδιαφέρον πως σε τρεις περιπτώσεις όπου το «Αρκετά» έχει συγκεντρώσει υψηλό αριθμό απαντήσεων, το «Ελάχιστα» έχει συγκεντρώσει επίσης πολλές απαντήσεις. Συγκεκριμένα, οι Δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν κατά 45% «Αρκετά» και κατά 41% «Ελάχιστα». Οι Τραπεζικοί υπάλληλοι κατά 43% «Αρκετά» και κατά 35% «Ελάχιστα». Λιγότερο χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του κλάδου της Εστίασης όπου οι ερωτηθέντες απάντησαν κατά 47% «Αρκετά» και 29% «Ελάχιστα». Η απάντηση «Πολύ» σημείωσε υψηλό ποσοστό μόνο σε μια περίπτωση (Εκπαιδευτικοί 35%). Ομοίως και η απάντηση «Πλήρως» (Εμπορικά καταστήματα 38%). Η απάντηση «Καθόλου» σημείωσε ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά (4%-12%).

Q5.1 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το παρακάτω: Το φυσικό κεφάλαιο (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός κλπ.) που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων σας ενισχύει την απόδοσή σας

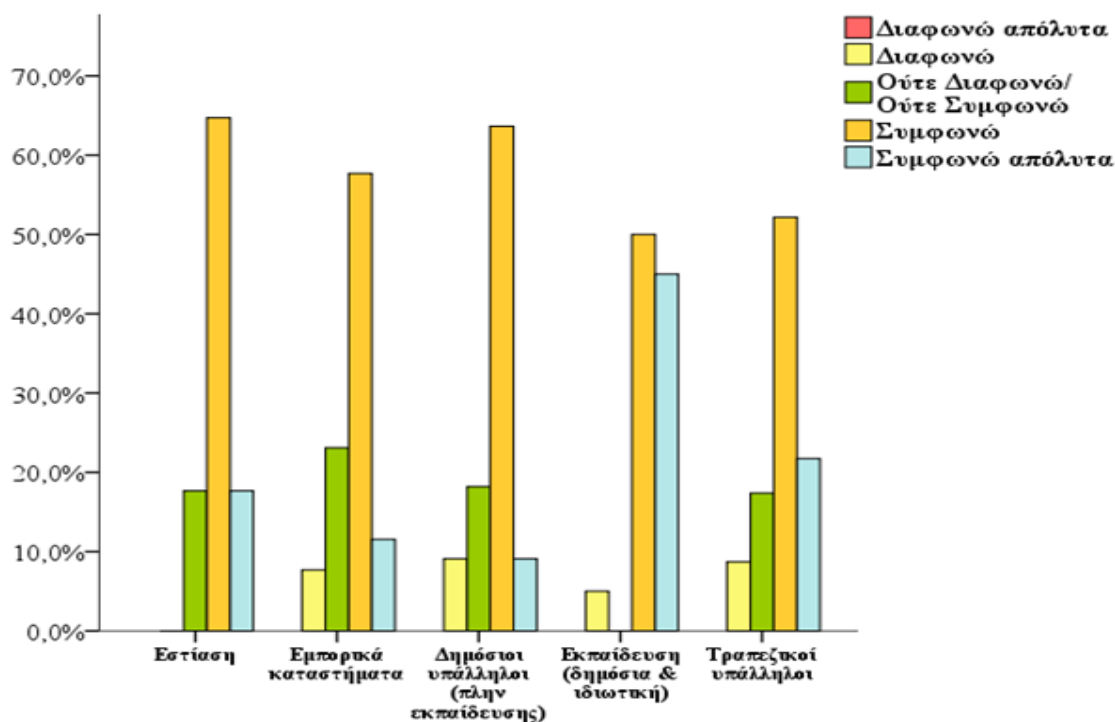


Σχήμα 5.9. Ερώτηση Q5.1, Σύντομος τίτλος: Φυσικό κεφάλαιο

Στην ερώτηση Q5.1 (Σχήμα 5.9), το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησε πως «Συμφωνεί» ότι το φυσικό κεφάλαιο που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων του, ενισχύει και την προσωπική του απόδοση (Εστίαση 58,8%, Εμπορικά καταστήματα 50%, Δημόσιοι υπάλληλοι 59,1%, Εκπαίδευση 40%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 56,5%). Η αμέσως επόμενη επιλογή των ερωτηθέντων με τις περισσότερες συνολικά απαντήσεις ήταν η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ», με τα ποσοστά όμως να είναι εμφανώς μικρότερα από αυτά της απάντησης «Συμφωνώ» (Εστίαση 29,4%, Εμπορικά καταστήματα 11,5%, Δημόσιοι υπάλληλοι 36,4%, Εκπαίδευση 5%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 21,7%). Η απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» σημείωσε χαμηλά ποσοστά στους περισσότερους κλάδους (Εμπορικά καταστήματα 19,2%, Δημόσιοι υπάλληλοι 4,5%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 13%), με εξαίρεση την Εκπαίδευση (50%). Η απάντηση «Διαφωνώ» σημείωσε επίσης χαμηλά ποσοστά (Εστίαση 11,8%, Εμπορικά

καταστήματα 11,5%, Εκπαίδευση 5%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 8,7%). Η απάντηση «Διαφωνώ απόλυτα» δόθηκε μόνο από τον κλάδο των Εμπορικών καταστημάτων και κατά 7,7%.

Q5.2 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το παρακάτω: Ο τεχνολογικός εξοπλισμός που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων σας ενισχύει την απόδοσή σας

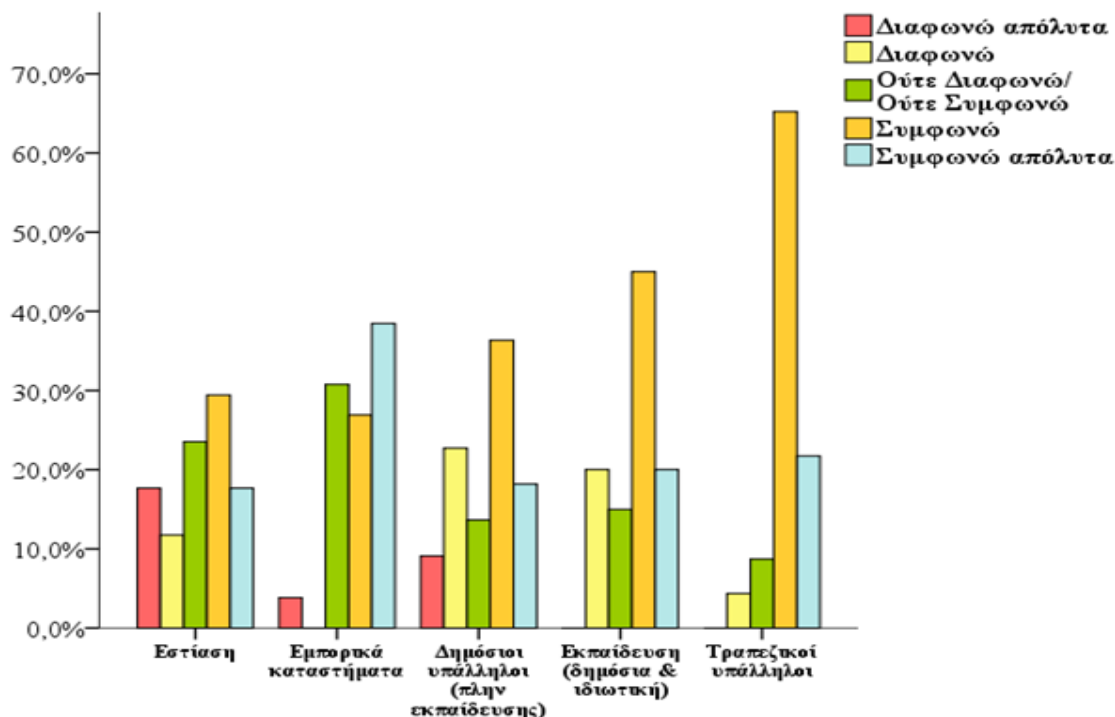


Σχήμα 5.10. Ερώτηση Q5.2, Σύντομος τίτλος: Τεχνολογικός εξοπλισμός

Ομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησε «Συμφωνώ» και στην ερώτηση **Q5.2 (Σχήμα 5.10)**, για την σημασία του τεχνολογικού εξοπλισμού στην απόδοσή τους. Συγκεκριμένα, ο κλάδος της Εστίασης απάντησε «Συμφωνώ» κατά 64,7%, τα Εμπορικά καταστήματα κατά 57,7%, οι Δημόσιοι υπάλληλοι κατά 63,6%, οι Εκπαιδευτικοί κατά 50% και οι Τραπεζικοί υπάλληλοι κατά 52,2%. Κατά 45% απάντησαν «Συμφωνώ απόλυτα» οι Εκπαιδευτικοί, ενώ μικρότερα είναι τα ποσοστά της σχετικής απάντησης στους υπόλοιπους κλάδους (μεταξύ 9,1% και 21,7%). Η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» δόθηκε και σε αυτήν την περίπτωση από αρκετούς ερωτηθέντες (Εστίαση 17,6%, Εμπορικά καταστήματα 23,1%, Δημόσιοι υπάλληλοι 18,2%, Τραπεζικοί

υπάλληλοι 17,4%). Η απάντηση ««Διαφωνώ»» δόθηκε από μικρό μερίδιο ερωτηθέντων (μεταξύ 5% και 9,1%), ενώ η απάντηση «Διαφωνώ απόλυτα» από κανέναν.

Q5.3 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το παρακάτω: Οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοσή σας

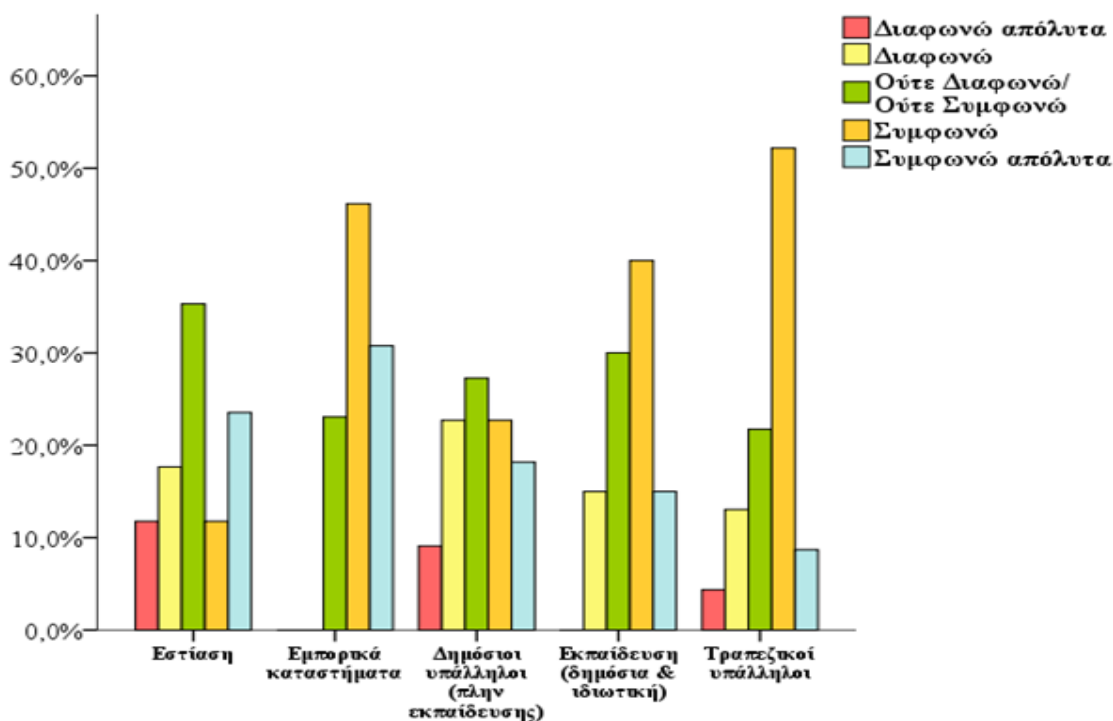


Σχήμα 5.11. Ερώτηση Q5.3, Σύντομος τίτλος: Οικονομικές συνθήκες

Στην ερώτηση Q5.3 (Σχήμα 5.11), το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησε «Συμφωνώ», στην σημασία της επίδρασης των οικονομικών συνθηκών που επικρατούν στη χώρα στην απόδοση των εργαζομένων (Εστίαση 29,4%, Δημόσιοι υπάλληλοι 36,4%, Εκπαίδευση 45%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 65,2%). Μόνο ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων σημείωσε μικρότερο ποσοστό (26,9%) στην απάντηση «Συμφωνώ». Ωστόσο, ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων απάντησε κατά 38,5% «Συμφωνώ απόλυτα» έναντι άλλων απαντήσεων (οι υπόλοιποι κλάδοι απάντησαν «Συμφωνώ απόλυτα»: Εστίαση κατά 17,6%, Δημόσιοι υπάλληλοι κατά 18,2%, Εκπαίδευση κατά 20%, Τραπεζικοί υπάλληλοι κατά 21,7%). Η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» δόθηκε κατά κύριο λόγο από μικρό αριθμό ερωτηθέντων (Δημόσιοι υπάλληλοι 13,6%, Εκπαίδευση 15%, Τραπεζικοί υπάλληλοι

8,7%), με εξαίρεση τον κλάδο της Εστίασης και τον κλάδο των Εμπορικών καταστημάτων που απάντησαν «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» κατά 23,5% και 30,8% αντιστοίχως. Οι απαντήσεις «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» δόθηκαν κατά κύριο λόγο από μικρή μερίδα ερωτηθέντων (4,3%-22,7% και 3,8%-17,6% αντιστοίχως), σε σχέση με τα ποσοστά των άλλων απαντήσεων.

Q5.4 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το παρακάτω: Οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν στην χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση σας

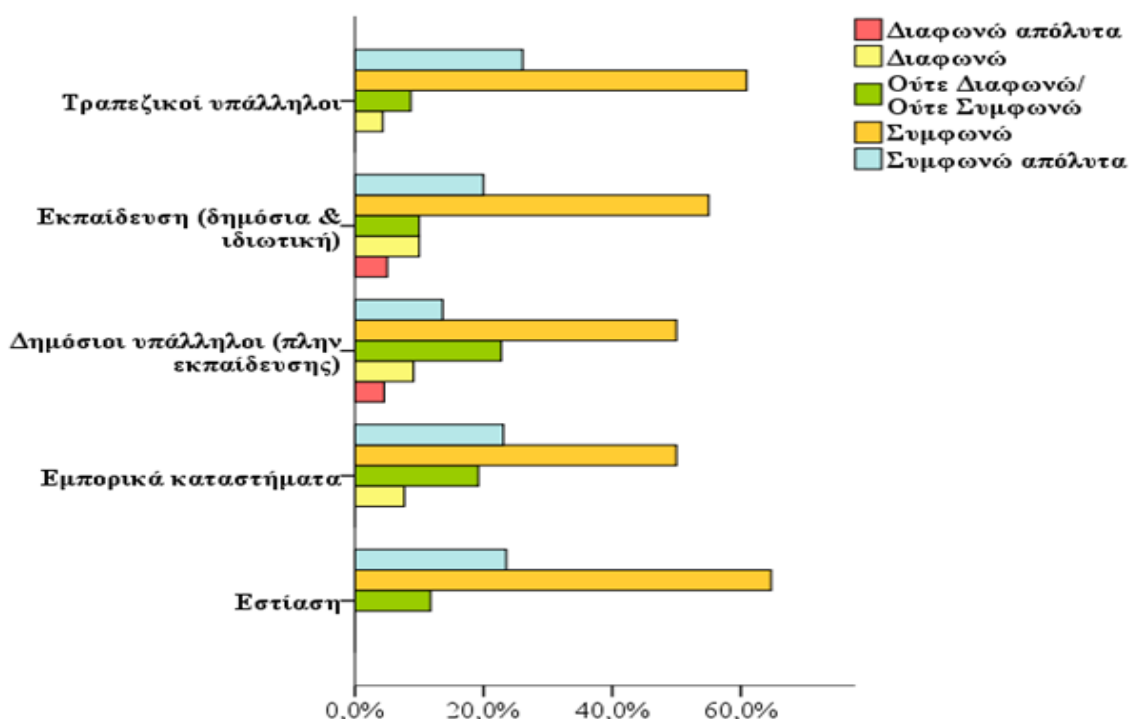


Σχήμα 5.12. Ερώτηση Q5.4, Σύντομος τίτλος: Πολιτικές συνθήκες

Στην ερώτηση Q5.4 (Σχήμα 5.12), η οποία σχετίζεται με την επίδραση των πολιτικών συνθηκών στην απόδοση των εργαζομένων, η απάντηση «Συμφωνώ» συγκέντρωσε στους τρεις από τους πέντε κλάδους ποσοστά $\geq 40\%$ (Εμπορικά καταστήματα 46,2%, Εκπαίδευση 40%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 52,2%), ενώ στους άλλους δύο σημείωσε 11,8% (Εστίαση) και 22,7% (Δημόσιοι υπάλληλοι). Οι ερωτηθέντες του κλάδου των Εμπορικών καταστημάτων απάντησαν επίσης κατά ένα υψηλό ποσοστό (30,8%) «Συμφωνώ απόλυτα», ενώ αρκετοί ήταν αυτοί που απάντησαν «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» (23,1%). Ο κλάδος της Εστίασης απάντησε «Συμφωνώ απόλυτα» κατά 23,5%, «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» κατά 35,3%, «Διαφωνώ»

κατά 17,6% και «Διαφωνώ απόλυτα» κατά 11,8%. Οι Δημόσιοι υπάλληλοι σημειώνουν παρόμοια ποσοστά με την απάντηση «Συμφωνώ», στις περισσότερες εναπομείναντες απαντήσεις («Συμφωνώ απόλυτα» 18,2%, «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» 27,3%, «Διαφωνώ» 22,7%), με εξαίρεση την απάντηση «Διαφωνώ απόλυτα» (9,1%). Οι Εκπαιδευτικοί, απάντησαν κατά 15% «Συμφωνώ απόλυτα» και «Διαφωνώ», ενώ κατά μεγαλύτερο ποσοστό απάντησαν «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» (30%). Τέλος, το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό μετά την απάντηση «Συμφωνώ» των Τραπεζικών υπαλλήλων, σημειώνει η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» με 21,7%, ενώ οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν 8,7% («Συμφωνώ απόλυτα»), 21,7% («Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ») και 4,3% («Διαφωνώ»).

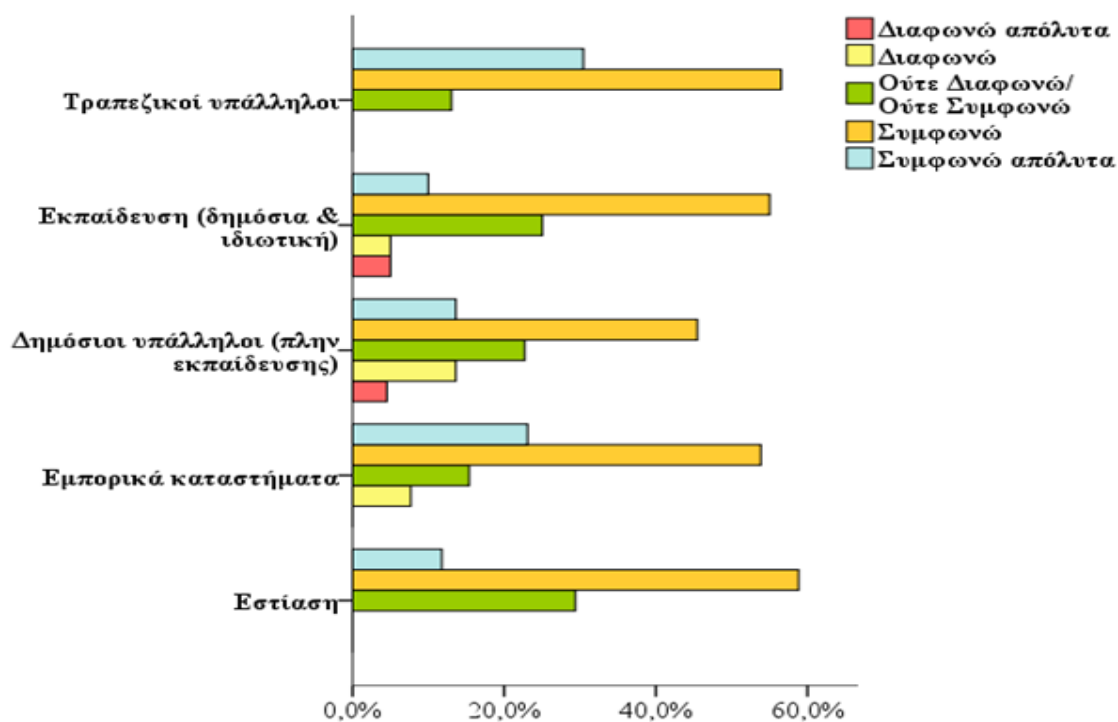
Q6.1 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοση σας: Οι δεξιότητες (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.) του προϊσταμένου σας



Σχήμα 5.13. Ερώτηση Q6.1, Σύντομος τίτλος: Δεξιότητες προϊσταμένου

Στην ερώτηση **Q6.1 (Σχήμα 5.13)**, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων δηλώνει πως «Συμφωνεί» ότι οι δεξιότητες του προϊσταμένου τους έχει άμεση επίδραση στην απόδοση τους (Εστίαση 64,7%, Εμπορικά καταστήματα 50%, Δημόσιοι υπάλληλοι 50%, Εκπαίδευση 55%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 60,9%). Την απάντηση «Συμφωνώ» συμπληρώνει η απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» (Εστίαση 23,5%, Εμπορικά καταστήματα 23,1%, Δημόσιοι υπάλληλοι 13,6%, Εκπαίδευση 20%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 26,1%). Οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά, με εξαίρεση την απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» του κλάδου των Εμπορικών καταστημάτων (19,2%) και των Δημοσίων υπαλλήλων (22,7%).

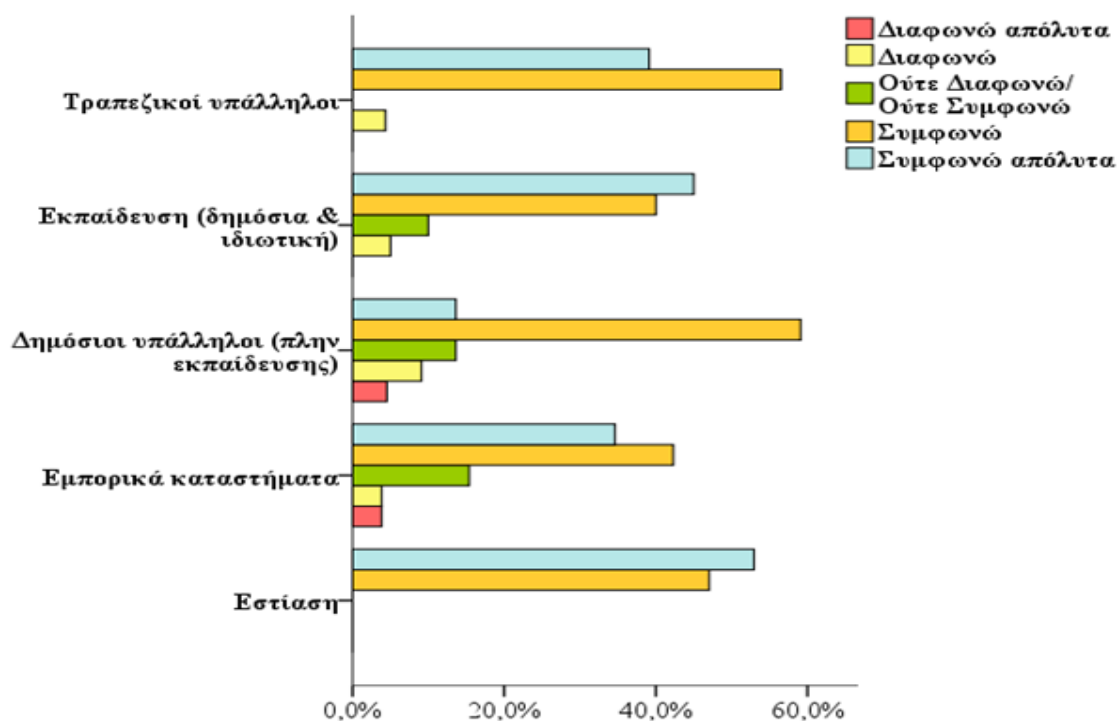
Q6.2 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοση σας: Οι δεξιότητες των συναδέλφων σας (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.)



Σχήμα 5.14. Ερώτηση Q6.2, Σύντομος τίτλος: Δεξιότητες συναδέλφων

Παρόμοια με την προηγούμενη ερώτηση είναι τα αποτελέσματα της ερώτησης **Q6.2** (Σχήμα 5.14), η οποία σχετίζεται με την επίδραση των δεξιοτήτων των συναδέλφων στην απόδοση των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων επέλεξε και σε αυτήν την περίπτωση την απάντηση «Συμφωνώ» (Εστίαση 58,8%, Εμπορικά καταστήματα 53,8%, Δημόσιοι υπάλληλοι 45,5%, Εκπαίδευση 55%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 56,5%). Η απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» και σε αυτήν την ερώτηση συμπληρώνει την απάντηση «Συμφωνώ» (Εστίαση 11,8%, Εμπορικά καταστήματα 23,1%, Δημόσιοι υπάλληλοι 13,6%, Εκπαίδευση 10%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 30,4%). Ωστόσο, η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» σε αυτήν την ερώτηση σημειώνει μεγαλύτερα ποσοστά σε σχέση με την προηγούμενη (Εστίαση 29,4%, Εμπορικά καταστήματα 15,4%, Δημόσιοι υπάλληλοι 22,7%, Εκπαίδευση 25%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 13%). Οι απαντήσεις «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» δόθηκαν από μικρή μερίδα ερωτηθέντων.

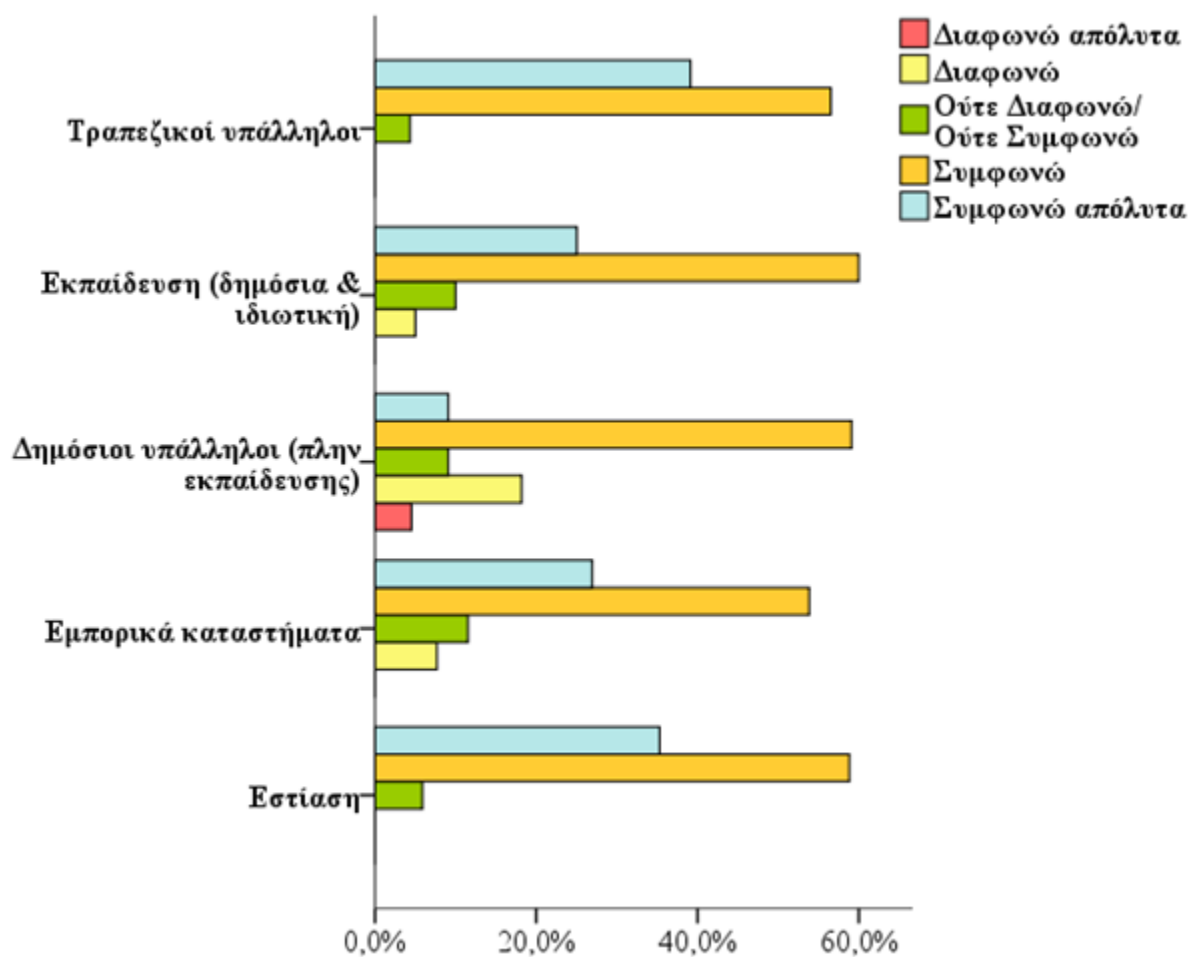
Q6.3 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) του προϊσταμένου σας



Σχήμα 5.15. Ερώτηση Q6.3, Σύντομος τίτλος: Συμπεριφορά προϊσταμένου

Η ερώτηση Q6.3 (Σχήμα 5.15), σημειώνει συντριπτικά αποτελέσματα υπέρ των απαντήσεων «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» («Συμφωνώ»: Εστίαση 47,1%, Εμπορικά καταστήματα 42,3%, Δημόσιοι υπάλληλοι 59,1%, Εκπαίδευση 40%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 56,5%, «Συμφωνώ απόλυτα»: Εστίαση 52,9%, Εμπορικά καταστήματα 34,6%, Δημόσιοι υπάλληλοι 13,6%, Εκπαίδευση 45%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 39,1%). Για ακόμα μια φορά στο σύμπλεγμα των ερωτήσεων της κατηγορίας Q6, οι απαντήσεις «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» σημειώνουν πολύ χαμηλά ποσοστά. Χαμηλά ποσοστά σημείωσε και η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ».

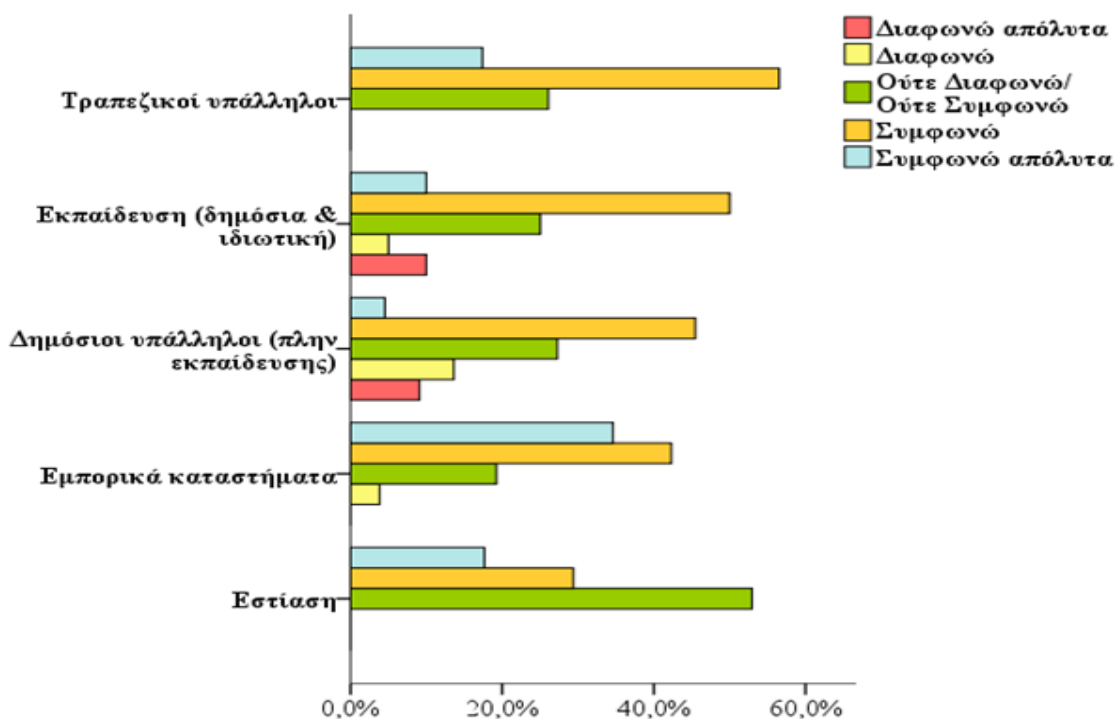
Q6.4 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) των συναδέλφων σας



Σχήμα 5.16. Ερώτηση Q6.4, Σύντομος τίτλος: Συμπεριφορά συναδέλφων

Η συμπεριφορά των συναδέλφων έχει επίσης μεγάλη επίδραση στην απόδοση των ερωτηθέντων, σύμφωνα με τους τελευταίους (Q6.4, Σχήμα 5.16). Συγκεκριμένα, «Συμφωνώ» απάντησε ο κλάδος της Εστίασης κατά 58,8%, ο κλάδος των Εμπορικών καταστημάτων κατά 53,8%, οι Δημόσιοι υπάλληλοι κατά 59,1%, οι Εκπαιδευτικοί κατά 60% και οι Τραπεζικοί υπάλληλοι κατά 56,5%. Υψηλά ποσοστά σημείωσε και η απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» με εξαίρεση τους Δημοσίους υπαλλήλους (Εστίαση 35,3%, Εμπορικά καταστήματα 26,9%, Δημόσιοι υπάλληλοι 9,1%, Εκπαίδευση 25%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 39,1%). Η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» σημείωσε χαμηλά ποσοστά σε αυτήν την ερώτηση (4,3% - 11,5%). Χαμηλά ποσοστά σημείωσαν και οι απαντήσεις «Διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα», με εξαίρεση την απάντηση «Διαφωνώ» των Δημοσίων υπαλλήλων (18,2%).

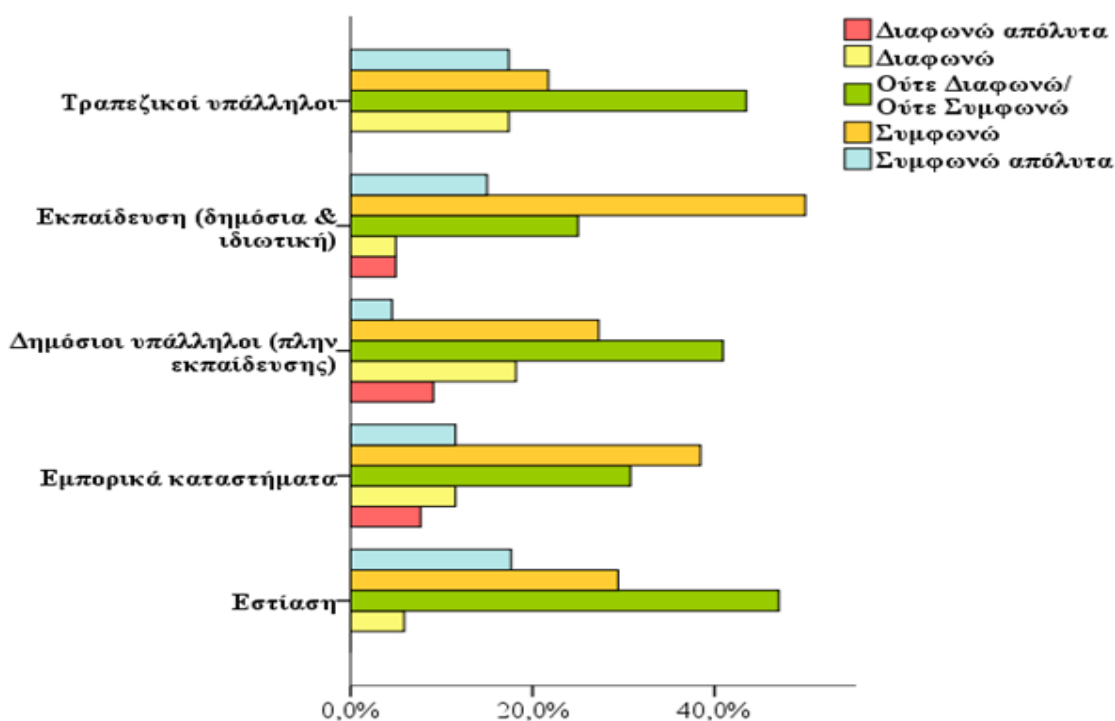
Q6.5 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: Οι απαιτήσεις των καταναλωτών



Σχήμα 5.17. Ερώτηση Q6.5, Σύντομος τίτλος: Απαιτήσεις καταναλωτών

Με εξαίρεση τον κλάδο της Εστίασης που απάντησε κατά 52,9% «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» στην ερώτηση **Q6.5 (Σχήμα 5.17)**, οι υπόλοιποι κλάδοι έδωσαν σε ποσοστά >40% την απάντηση «Συμφωνώ» (Εστίαση 29,4%, Εμπορικά καταστήματα 42,3%, Δημόσιοι υπάλληλοι 45,5%, Εκπαίδευση 50%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 56,5%). Η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» σημείωσε σε γενικές γραμμές τα αμέσως επόμενα υψηλά ποσοστά (Εστίαση 52,9%, Εμπορικά καταστήματα 19,2%, Δημόσιοι υπάλληλοι 27,3%, Εκπαίδευση 25%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 26,1%). Με εξαίρεση την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» του κλάδου των Εμπορικών καταστημάτων (34,6%), οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν χαμηλά ποσοστά.

Q6.6 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: Η πολιτισμική ποικιλομορφία των καταναλωτών (καταναλωτές διαφόρων εθνικοτήτων)

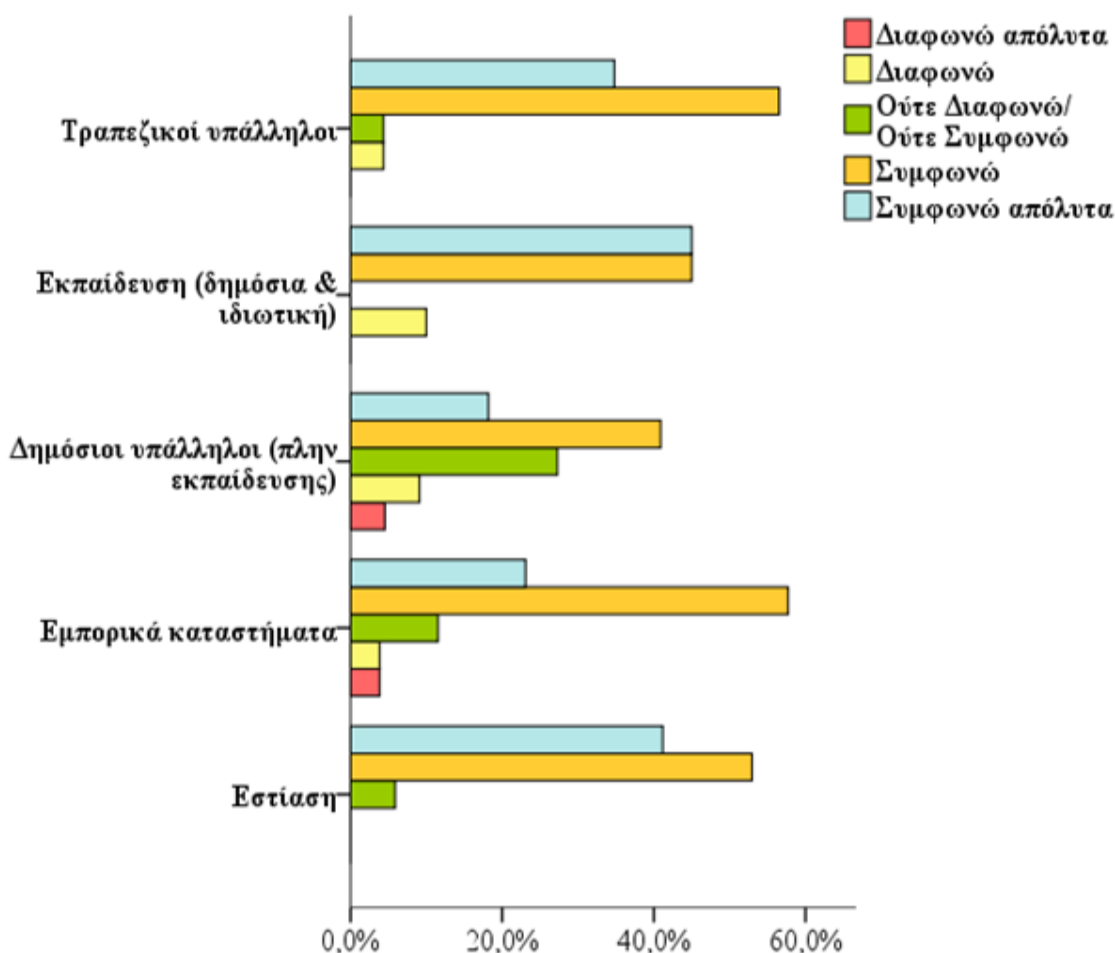


Σχήμα 5.18. Ερώτηση Q6.6, Σύντομος τίτλος: Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών

Στην ερώτηση **Q6.6 (Σχήμα 5.18)**, οι απαντήσεις «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» σημειώνουν τα υψηλότερα ποσοστά («Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ»: Εστίαση 47,1%, Εμπορικά καταστήματα 30,8%, Δημόσιοι υπάλληλοι 40,9%, Εκπαίδευση 25%,

Τραπεζικοί υπάλληλοι 43,5%, «Συμφωνώ»: Εστίαση 29,4%, Εμπορικά καταστήματα 38,5%, Δημόσιοι υπάλληλοι 27,3%, Εκπαίδευση 50%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 21,7%). Οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν χαμηλά ποσοστά, με εξαίρεση την απάντηση «Διαφωνώ» των Δημοσίων και Τραπεζικών υπαλλήλων (18,2% και 17,4% αντιστοίχως), και την απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» του κλάδου της Εστίασης και των Τραπεζικών υπαλλήλων (17,6% και 17,4% αντιστοίχως).

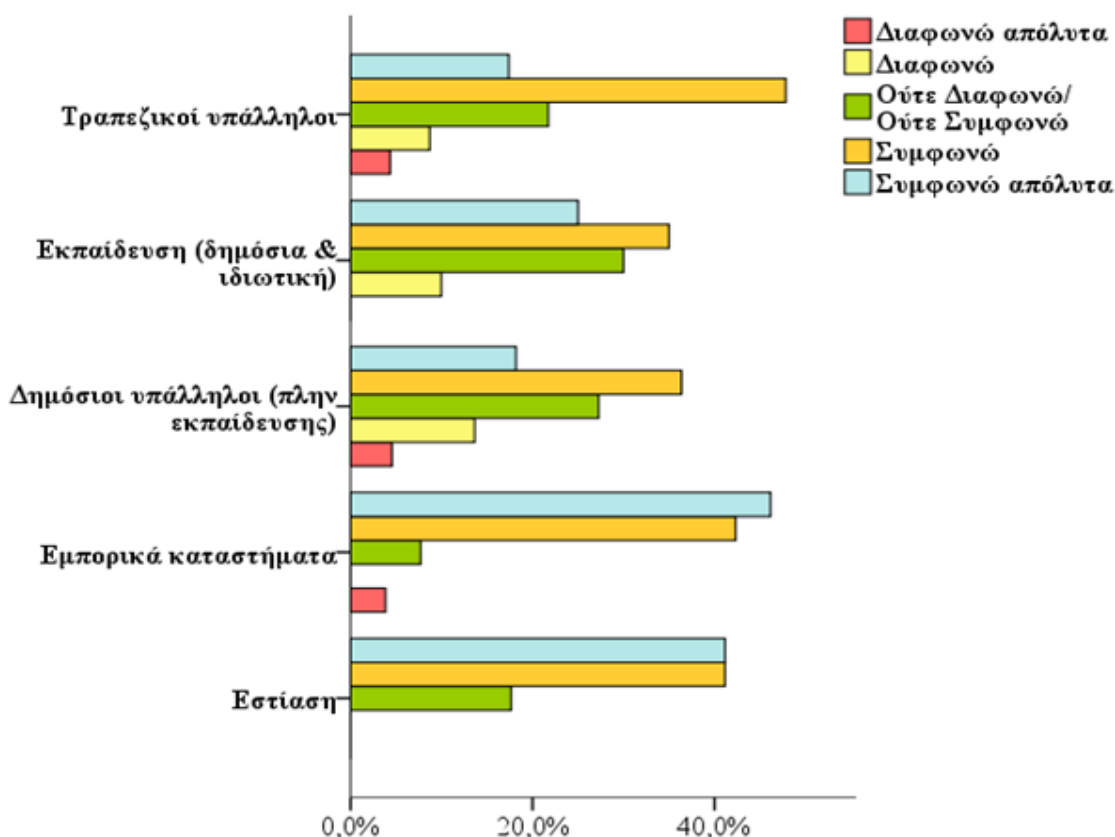
Q6.7 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή σας: Σταθερότητα μονιμότητας (διατήρηση θέσης εργασίας)



Σχήμα 5.19. Ερώτηση Q6.7, Σύντομος τίτλος: Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας

Στην ερώτηση **Q6.7 (Σχήμα 5.19)**, όπως ήταν αναμενόμενο το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί πως η σταθερότητα και η διατήρηση της θέσης εργασίας τους επηρεάζει άμεσα την απόδοση τους. Συγκεκριμένα, στην απάντηση «Συμφωνώ» τα ποσοστά είναι >40% (Εστίαση 52,9%, Εμπορικά καταστήματα 57,7%, Δημόσιοι υπάλληλοι 40,9%, Εκπαίδευση 45%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 56,5%). Υψηλά είναι και τα ποσοστά της απάντησης «Συμφωνώ απόλυτα» (Εστίαση 41,2%, Εμπορικά καταστήματα 23,1%, Δημόσιοι υπάλληλοι 18,2%, Εκπαίδευση 45%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 34,8%). Με εξαίρεση την απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» των Δημοσίων υπαλλήλων (27,3%), οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν χαμηλά ποσοστά.

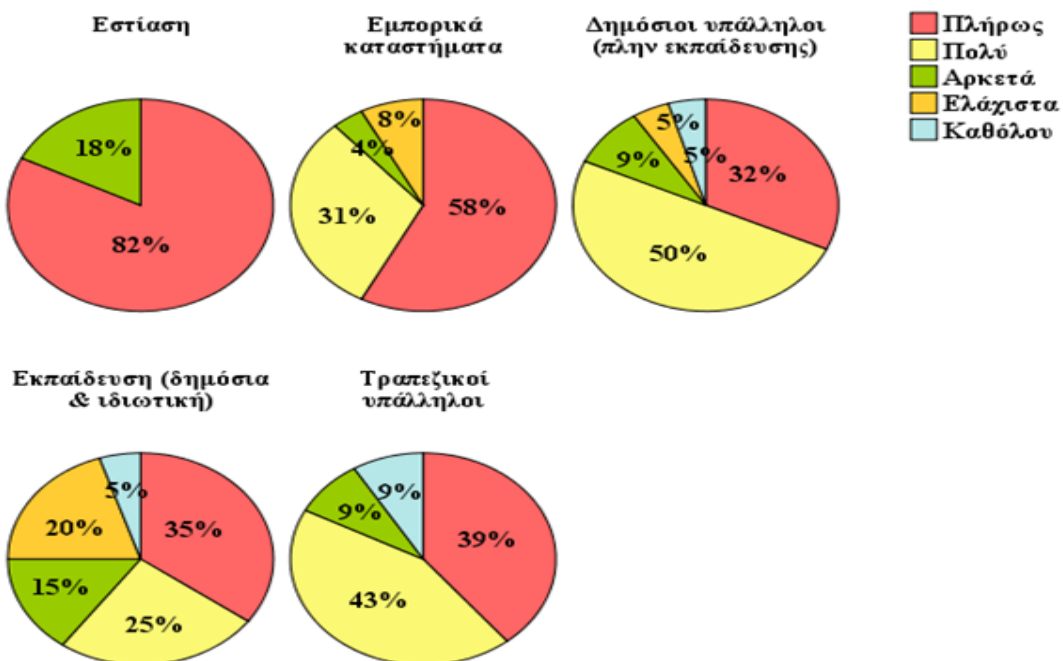
Q6.8 Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοση σας: Ευελιξία στο ωράριο



Σχήμα 5.20. Ερώτηση Q6.8, Σύντομος τίτλος: Ευελιξία στο ωράριο

Όσον αφορά την ευελιξία στο ωράριο (Q6.8, Σχήμα 5.20), ομοίως με την προηγούμενη ερώτηση, το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων δηλώνει «Συμφωνώ» (Εστίαση 41,2%, Εμπορικά καταστήματα 42,3%, Δημόσιοι 36,4%, Εκπαίδευση 35%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 47,8%) και «Συμφωνώ απόλυτα» (Εστίαση 41,2%, Εμπορικά καταστήματα 46,2%, Δημόσιοι 18,2%, Εκπαίδευση 25%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 17,4%). Σχετικά υψηλά ποσοστά σημείωσε και η απάντηση «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» με μοναδική εξαίρεση τον κλάδο των Εμπορικών καταστημάτων (Εστίαση 17,6%, Εμπορικά καταστήματα 7,7%, Δημόσιοι 27,3%, Εκπαίδευση 30%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 21,7%)

Q7.1 Σε ποιο βαθμό είναι ικανά τα παρακάτω να αυξήσουν την απόδοσή σας: Η αύξηση του μισθού

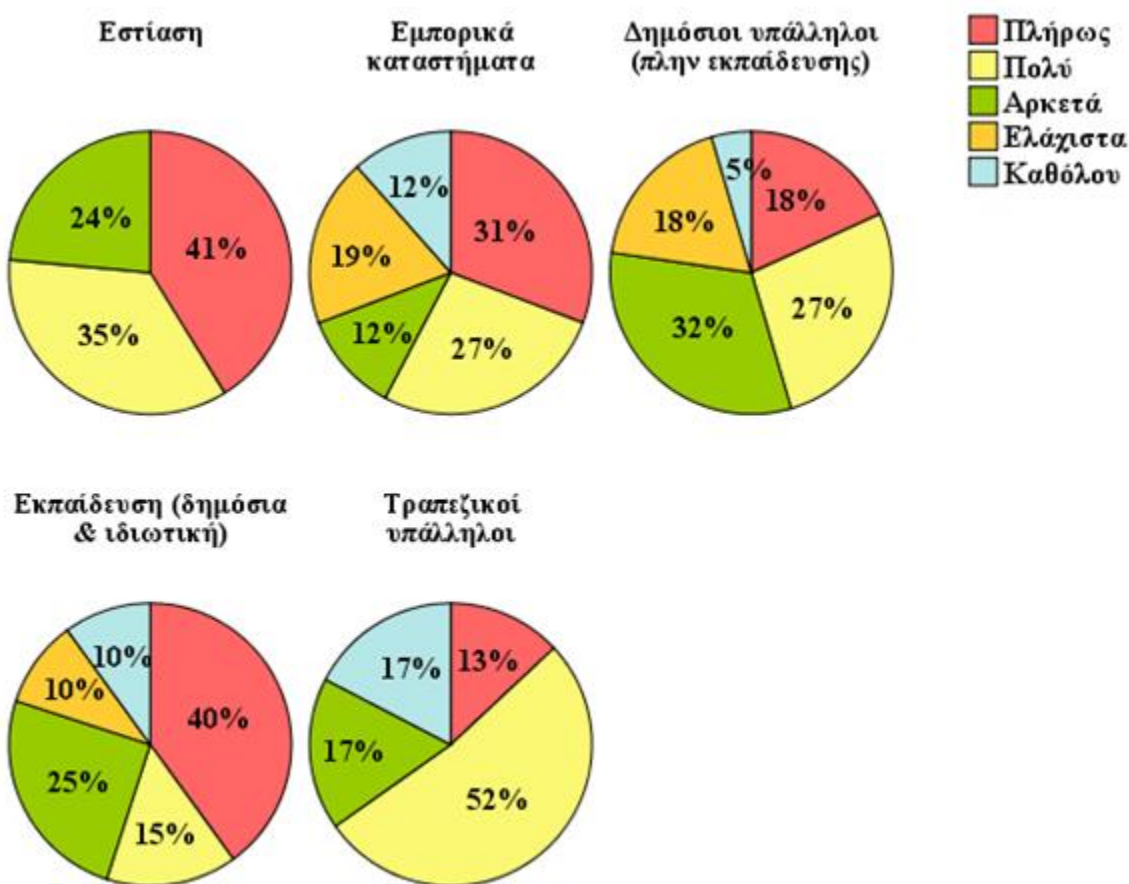


Σχήμα 5.21. Ερώτηση Q7.1, Σύντομος τίτλος: Αύξηση μισθού

Χωρίς αμφιβολία οι απαντήσεις «Πλήρως» (Εστίαση 82%, Εμπορικά καταστήματα 58%, Δημόσιοι υπάλληλοι 32%, Εκπαίδευση 35%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 39%) και «Πολύ»

(Εμπορικά καταστήματα 31%, Δημόσιοι υπάλληλοι 50%, Εκπαίδευση 25%, Τραπεζικοί υπάλληλοι 43%) σημειώνουν τα υψηλότερα ποσοστά στην ερώτηση **Q7.1** (Σχήμα 5.21), η οποία σχετίζεται με την επίδραση της αύξησης του μισθού στην απόδοση των εργαζομένων. Οι υπόλοιπες απαντήσεις σημειώνουν εμφανώς χαμηλότερα ποσοστά («Αρκετά» 4%-18%, «Ελάχιστα» 5%-20% και «Καθόλου» 5%-9%).

Q7.2 Σε ποιο βαθμό είναι ικανά τα παρακάτω να αυξήσουν την απόδοσή σας: *Τα μη μισθολογικά οφέλη (π.χ. παροχή οχήματος για μετακινήσεις, παροχές κινητής τηλεφωνίας, μειωμένες τιμές στην κατανάλωση των προϊόντων της επιχείρησης κλπ.)*

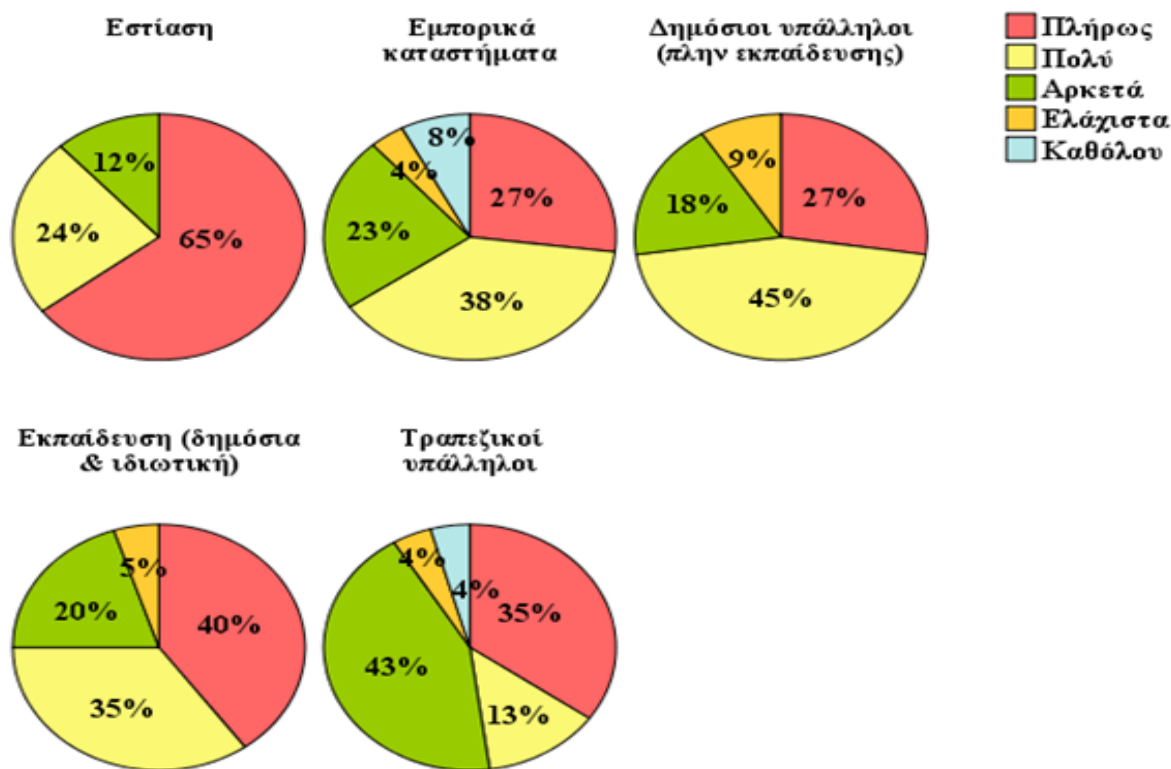


Σχήμα 5.22. Ερώτηση Q7.2, Σύντομος τίτλος: Μη μισθολογικά οφέλη

Τα αποτελέσματα της ερώτησης **Q7.2** (Σχήμα 5.22), διαφέρουν από αυτά της προηγούμενης καθώς σε αυτήν την περίπτωση τα ποσοστά των λοιπών απαντήσεων είναι

ανεβασμένα. Σε γενικές γραμμές, οι απαντήσεις «Πλήρως» και «Πολύ» σημειώνουν και πάλι υψηλά ποσοστά (13% - 41% και 15%-52%). Η απάντηση «Αρκετά» σημειώνει ποσοστά μεταξύ 12% και 32%, συνδράμοντας σημαντικά στο συνολικό ποσοστό της κατηγορίας των «θετικών απαντήσεων» («Πλήρως»-«Αρκετά»). Η απάντηση «Ελάχιστα», δόθηκε μόνο σε τρεις περιπτώσεις (Εμπορικά καταστήματα 19%, Δημόσιοι υπάλληλοι 18%, Εκπαίδευση 10%). Τέλος, η απάντηση «Καθόλου», σημείωσε ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά, με το υψηλότερο να ανέρχεται στο 17% (Τραπεζικοί υπάλληλοι).

Q7.3 Σε ποιο βαθμό είναι ικανά τα παρακάτω να αυξήσουν την απόδοση σας: Η παροχή πακέτων συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης



Σχήμα 5.23 Ερώτηση Q7.1, Σύντομος τίτλος: Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης

Τέλος, στην ερώτηση Q7.3 (Σχήμα 5.23), η απάντηση «Πλήρως» δόθηκε από μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων. Αξίζει να σημειωθεί πως το χαμηλότερο ποσοστό της απάντησης «Πλήρως» ανέρχεται στο 27% ενώ το υψηλότερο στο 65%. Η απάντηση «Πολύ», σημείωσε επίσης υψηλά ποσοστά, με μοναδική εξαίρεση τους Τραπεζικούς υπαλλήλους (13%), οι οποίοι «προτίμησαν»

την απάντηση «Αρκετά» (43%). Η απάντηση «Αρκετά» δόθηκε σε εύρος μεταξύ 12% και 43%, ενώ τα ποσοστά των απαντήσεων «Ελάχιστα» και «Καθόλου» κάτω του 10%.

Δημογραφικά στοιχεία και ερωτήσεις

Πίνακας 5.3. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Αριθμός ερωτηθέντων						Σύνολο
Φύλο						
Άνδρες			Γυναίκες			
34			74			108
Ηλικία						
18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	
23	16	4	14	15	11	
50-54	55-59	60-67	67+			108
17	8	0	0			
Κλάδος						
Εστίαση	Εμπορικά καταστήματα	Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης)		Εκπαίδευση (δημόσια και ιδιωτική)	Τραπεζικοί υπάλληλοι	
17	26	22		20	23	108
Επίπεδο εκπαίδευσης						
Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Προπτυχιακό	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό	
2	1	30	48	23	1	
Άλλο						108
3						
Μηνιαίο ατομικό εισόδημα						
200-399	400-599	600-799	800-999	1000+		
14	18	11	27	38		108

Όσον αφορά τα αποτελέσματα με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, δεν θα αναφέρουμε ενδελεχώς τα ευρήματα της έρευνας, καθώς το ερευνητικό μας ερώτημα απαντάται – και στόχος ήταν να απαντάται- με βάση τον διαχωρισμό του δείγματος ανά κλάδο. Τα αναλυτικά αποτελέσματα της έρευνας με βάση τα λοιπά δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β, ωστόσο, σε αυτήν την ενότητα θα παραθέσουμε τα πιο ενδιαφέροντα στοιχεία τους, τα οποία αποτυπώνονται κυρίως στα δύο φύλα.

Σχετικά με τα δύο φύλα λοιπόν, η μοναδική παρατήρηση είναι ότι σε γενικές γραμμές υπάρχει συμφωνία ως προς την κατεύθυνση των απαντήσεων. Σε απόλυτες τιμές φαίνεται πολλές φορές ότι υπάρχει απόκλιση, ωστόσο αυτή είναι ως προς τον βαθμό της διαθέσιμης απάντησης και όχι ως προς την κατεύθυνση της (θετική, αρνητική ή ουδέτερη). Για παράδειγμα, στην ερώτηση **Q5.4 (Σχήμα 5.12, Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το παρακάτω: Οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν στην χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοσή σας)**, οι άνδρες απαντούν κατά 52,9% «Συμφωνώ», ενώ οι γυναίκες κατά 28,4%. Ωστόσο, οι γυναίκες απαντούν κατά 21,6% «Συμφωνώ απόλυτα» και οι άνδρες κατά 14,7%. Αθροιστικά λοιπόν, οι γυναίκες συμφωνούν για το ότι οι πολιτικές συνθήκες της χώρας επιδρούν στην απόδοσή τους κατά 50% και οι άνδρες κατά 67,6%. Μιλάμε δηλαδή για δύο πολύ υψηλά ποσοστά και στις δυο περιπτώσεις. Σε απόλυτες τιμές όμως, στο συγκεκριμένο παράδειγμα το αποτέλεσμα υποδηλώνει μεγαλύτερη σιγουριά των ανδρών για την επίδραση των πολιτικών συνθηκών στην απόδοση των εργαζομένων.

Συμπεράσματα

Το σημαντικότερο τμήμα αυτού του κεφαλαίου είναι τα συμπεράσματα που εξάγουμε από την έρευνα, καθώς στην προηγούμενη ενότητα παραθέσαμε μόνο τα αποτελέσματα στην απόλυτη μορφή τους.

Ξεκινώντας από την ερώτηση Q1 (Σχήμα 5.1), το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων θεωρεί πως οι διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι για να αναπτυχθούν οι κλάδοι τους είναι ανεπαρκείς. Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι αυτό των Δημοσίων υπαλλήλων, που απαντά «Λίγο» σε ποσοστό 59%. Βέβαια, υπάρχουν και κλάδοι, όπως αυτός των Τραπεζικών υπαλλήλων που θεωρεί πως στον κλάδο τους υπάρχει οικονομική στήριξη για να αναπτυχθεί. Τα αποτελέσματα αυτά μας δείχνουν πως αν και σε γενικές γραμμές τα αποτελέσματα κλίνουν προς μια συγκεκριμένη κατεύθυνση, αυτήν της ανεπάρκειας της οικονομικής στήριξης, υπάρχουν

κλάδοι που βιώνουν διαφορετικά αυτήν την ανεπάρκεια. Για παράδειγμα, η υψηλή φορολογία οδηγεί τον κλάδο της Εστίασης στο να είναι πιο «αυστηρός» και να επιλέγει την απάντηση «Καθόλου». Σύμφωνα με την θεωρία πάντως, η ανεπάρκεια οικονομικής στήριξης οδηγεί σε πτώση της απόδοσης των εργαζομένων.

Στην ερώτηση Q2 (Σχήμα 5.2), τα αποτελέσματα δεν είναι τόσο ξεκάθαρα. Υπάρχουν κλάδοι που υποστηρίζουν πως τους καλύπτει σε ικανοποιητικό βαθμό ο διαθέσιμος τεχνολογικός εξοπλισμός (π.χ. Τραπεζικοί υπάλληλοι), ενώ υπάρχουν και κλάδοι (οι περισσότεροι στο σύνολο τους) που υποστηρίζουν πως υπάρχει ανεπάρκεια και σε αυτόν τον τομέα. Το μοναδικό σχόλιο που μπορεί να γίνει σε αυτήν την περίπτωση είναι πως σε μια εποχή ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων, η ανεπάρκεια του τεχνολογικού εξοπλισμού αποτελεί μεγάλο πρόβλημα, και συντελεί στην μείωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

Η ερώτηση Q3, παρουσιάζει ενδιαφέροντα αποτελέσματα καθώς είναι ευδιάκριτο από το Σχήμα 5.3 ποιοι κλάδοι θεωρούν πως προστατεύονται από την εργασιακή νομοθεσία. Κοιτάζοντας τα σχετικά αποτελέσματα λοιπόν, το μεγαλύτερο μέρος των Τραπεζικών υπαλλήλων, των Εκπαιδευτικών και του κλάδου των Εμπορικών καταστημάτων θεωρεί πως προστατεύεται επαρκώς από την νομοθεσία. Παρόμοια είναι και τα αποτελέσματα των Δημοσίων υπαλλήλων, σε μικρότερο βαθμό ωστόσο από τους τρεις προηγούμενους κλάδους, καθώς υπάρχει και ένα μεγάλο μέρος που θεωρεί πως προστατεύεται λίγο, βασιζόμενο κατά πάσα πιθανότητα στην «επίθεση» που δέχθηκε ο κλάδος τα τελευταία χρόνια. Το αντίθετο παρατηρείται στον κλάδο της Εστίασης όπου τα αποτελέσματα είναι μοιρασμένα. Ένα μέρος θεωρεί πως προστατεύεται επαρκώς, ενώ ένα άλλο μέρος λίγο. Ωστόσο, σημαντικές σε αριθμό ήταν και οι απαντήσεις αυτών που απάντησαν «Πολύ λίγο», ανεβάζοντας τον δείκτη των αρνητικών απαντήσεων. Συνολικά λοιπόν, και με βάση τα αποτελέσματα, ο κλάδος της Εστίασης και των Δημοσίων υπαλλήλων μοιάζουν να μην είναι ικανοποιημένοι από την εργασιακή νομοθεσία, κάτι που ενδεχομένως να επηρεάζει περισσότερο την απόδοσή τους από αυτήν των άλλων κλάδων.

Προχωρώντας στην ενότητα ερωτήσεων Q4 (Q4.1-Q4.5), και ξεκινώντας από την ερώτηση (Q4.1, Σχήμα 5.4), το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων θεωρεί πως καλύπτονται οι φυσιολογικές και βιολογικές ανάγκες του από το εργασιακό του περιβάλλον, κάτι που μας οδηγεί στο συμπέρασμα πως σε γενικές γραμμές δεν υπάρχει αρνητική επίδραση στην απόδοσή τους. Βέβαια υπάρχουν και εξαιρέσεις. Για παράδειγμα, όπως αυτές της Εστίασης και των

Δημοσίων υπαλλήλων, όπου η απάντηση «Ελάχιστα» έχει δοθεί από αρκετούς ερωτηθέντες. Σε αυτήν την περίπτωση, και σύμφωνα με τη θεωρία, η επίδραση της μη κάλυψης των φυσιολογικών αναγκών μειώνει την απόδοση των εργαζομένων.

Παρόμοια είναι και τα συμπεράσματα για την ερώτηση Q4.2 (Σχήμα 5.5). Οι ανάγκες για ασφάλεια φαίνεται πως καλύπτονται για το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (έστω και σε ικανοποιητικό βαθμό). Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις (π.χ. Εστίαση) που θεωρούν σε μεγάλο βαθμό πως υπάρχει ελάχιστη κάλυψη της σχετικής ανάγκης. Επομένως η αναμενόμενη επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων και σε αυτήν την περίπτωση είναι ανάλογη της απάντησης.

Στην ερώτηση Q4.3 (Σχήμα 5.6), δεδομένου πως όλοι οι κλάδοι της έρευνας μας απαιτούν κάποια κοινωνική συναναστροφή τα συμπεράσματα είναι πως οι κοινωνικές ανάγκες του δείγματος καλύπτονται σε πολύ μεγάλο βαθμό, κάτι που θα συντελεί θετικά στην απόδοση των εργαζομένων. Ομοίως και στην επόμενη ερώτηση (Q4.4, Σχήμα 5.7), οι ερωτηθέντες δηλώνουν πως καλύπτονται οι ανάγκες τους για αναγνώριση (μόνο οι Τραπεζικοί υπάλληλοι έδωσαν υψηλά ποσοστά στην απάντηση «Ελάχιστα».) Τέλος, όσον αφορά τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (Q4.5, Σχήμα 5.8), τα αποτελέσματα κλίνουν περισσότερο στο «Αρκετά» και στο «Ελάχιστα» (με μοναδική εξαίρεση τον κλάδο των Εμπορικών καταστημάτων που κλίνει στο «Πλήρως»), πράγμα που σημαίνει πως ίσως δεν υπάρχει η επιθυμητή εξέλιξη, το οποίο ενδεχομένως οδηγεί στη μείωση της απόδοσης των εργαζομένων.

Στο επόμενο σετ ερωτήσεων (Q5.1-Q5.4) οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ποιον βαθμό επηρεάζει την απόδοση τους μια σειρά στοιχείων του εργασιακού περιβάλλοντος. Όσον αφορά το φυσικό κεφάλαιο (Q5.1, Σχήμα 5.9) και τον τεχνολογικό εξοπλισμό (Q5.2, Σχήμα 5.10), κατά κύριο λόγο οι ερωτηθέντες συμφωνούν πως η ύπαρξη των δύο αυτών παραμέτρων ενισχύει την απόδοσή τους. Στην ερώτηση Q5.3 (Σχήμα 5.11), ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων συμφωνεί πως οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν έχουν άμεση επίδραση στην απόδοσή τους. Στην επόμενη ερώτηση (Q5.4, Σχήμα 5.12), αν και τρεις στους πέντε κλάδους (Εμπορικά καταστήματα, Εκπαίδευση και Τραπεζικοί υπάλληλοι) κλίνουν πως οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν έχουν άμεση επίδραση στην απόδοσή τους, οι υπόλοιποι δύο κλάδοι (Εστίαση και Δημόσιοι υπάλληλοι), μοιάζουν να μην είναι σίγουροι για την επίδραση των πολιτικών συνθηκών στην απόδοσή τους. Η γενική εικόνα όμως είναι πως υπάρχει άμεση επίδραση.

Προχωρώντας στο σετ ερωτήσεων Q6 (Q6.1- Q6.8), στις ερωτήσεις Q6.1 (Σχήμα 5.13) και Q6.2 (Σχήμα 5.14) το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων συμφωνεί πως οι δεξιότητες του προϊσταμένου και των συναδέλφων τους έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση τους, υποδηλώνοντας πως όσο περισσότερες δεξιότητες έχουν οι συνεργάτες τους, τόσο περισσότερο ενισχύεται και η προσωπική τους απόδοση. Παρόμοια είναι και τα αποτελέσματα των ερωτήσεων Q6.3- Q6.4 (Σχήματα 5.15 & 5.16), όπου οι ερωτηθέντες κλίνουν στο ότι έχει άμεση επίδραση η συμπεριφορά του προϊσταμένου και των συναδέλφων τους στην απόδοση τους. Αξίζει να σημειωθεί πως, οι ερωτηθέντες θεωρούν πως έχει σημαντικότερη επίδραση η συμπεριφορά των συνεργατών τους από τις δεξιότητες τους στην απόδοση τους, αν συγκρίνει κανείς τα ποσοστά του «Συμφωνώ» και «Συμφωνώ απόλυτα» των ερωτήσεων Q6.1 έως Q6.4.

Στην ερώτηση Q6.5 (Σχήμα 5.17), επικρατεί η άποψη πως οι απαιτήσεις των καταναλωτών έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση των ερωτηθέντων, ωστόσο τα υψηλά ποσοστά της απάντησης «Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ» (ειδικά στον κλάδο της Εστίασης) υποδηλώνουν ότι πολλοί δεν είναι βέβαιοι για τον εάν οι απαιτήσεις των καταναλωτών είναι ικανές να επηρεάσουν την απόδοση των εργαζομένων. Το φαινόμενο της αβεβαιότητας επικρατεί και στην ερώτηση Q6.6 (Σχήμα 5.18), όπου αν και μεγάλη μερίδα των ερωτηθέντων θεωρεί πως η πολιτισμική ποικιλομορφία των καταναλωτών έχει άμεση επίδραση στην απόδοση τους, η συνολική εικόνα είναι πως υπάρχει αβεβαιότητα.

Όσον αφορά την ερώτηση Q6.7 (Σχήμα 5.19), η συνολική εικόνα είναι πως η διατήρηση της θέσης εργασίας έχει μεγάλη επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων, κάτι που βρίσκει σύμφωνους όλους τους κλάδους. Τέλος, στην ερώτηση Q6.8 (Σχήμα 5.20), η ευελιξία του ωραρίου συνολικά δείχνει να έχει και αυτή άμεση επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων.

Φτάνοντας στο τελευταίο σετ ερωτήσεων (Q7.1- Q7.3), στην ερώτηση Q7.1 (Σχήμα 5.21) οι ερωτηθέντες μοιάζουν να είναι κατηγορηματικοί πως η αύξηση του μισθού τους είναι ικανή να αυξήσει και την απόδοση τους, κάτι το οποίο υποστηρίζουν αρκετά θεωρητικά υποδείγματα των οικονομικών της εργασίας. Τα μη μισθολογικά οφέλη (Q7.2, Σχήμα 5.22) φαίνεται πως και αυτά θεωρούνται από τους ερωτηθέντες ικανά να αυξήσουν την απόδοση τους. Τέλος, όσον αφορά την παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης (Q7.3, Σχήμα 5.23), και αυτή σύμφωνα με τους ερωτηθέντες είναι ικανή να αυξήσει την απόδοση τους. Ωστόσο, αν συγκρίνουμε την απάντηση «Πλήρως» και των τριών ερωτήσεων (Q7.1- Q7.3), τότε αυτή που έχει επιλεχθεί περισσότερο από τους ερωτηθέντες είναι η απάντηση «Πλήρως» της ερώτησης

Q7.1, πράγμα που υποδηλώνει ότι η αύξηση του μισθού είναι σε θέση να αυξήσει την απόδοση των εργαζομένων περισσότερο. Βέβαια, αν συνυπολογίσουμε όλες τις «θετικές» απαντήσεις («Πλήρως», «Πολύ», «Αρκετά»), τότε η παροχή συνεχούς εκπαίδευσης δείχνει να προτιμάται ως κύριος παράγοντας αύξησης της απόδοσης των εργαζομένων.

Βιβλιογραφία

- Amadeo, E. J., & Horton, S. (1997). *Labour Flexibility and Productivity*. Λονδίνο: Macmillan Publishers.
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human Resource Management: A Contemporary Approach* (8η εκδ.). Ηνωμένο Βασίλειο: Pearson.
- Besthorn, F. H., & Van Wormer, K. (2017). *Human behavior and the social environment, macro level : groups, communities, and organizations* (3η εκδ.). Ηνωμένο Βασίλειο: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4η ed.). New York: Oxford University Press.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Dawson, C. (2002). *Practical Research Methods*. Oxford: Cromwell Press.
- Diamond, I., & Jefferies, J. (2006). *Αρχίζοντας τη στατιστική: Μια εισαγωγή για τους κοινωνικούς επιστήμονες*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Disselkamp, L. (2009). *No Boundaries: How to Use Time and Labor Management Technology to Win the Race for Profits and Productivity*. ΗΠΑ: John Wiley & Sons.
- Eco, U. (1977/1994). *Πώς γίνεται μια διπλωματική εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Νήσος.
- Falcioğlu, P. (2014). *Labor and Employment Relations in a Globalized World: New Perspectives on Work, Social Policy and Labor Market Implications*. (T. Dereli, Y. P. Soykut-Sarıca, & A. Sen-Tasbası, Επιμ.) Ελβετία: Springer International Publishing.
- Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative Research* (4η ed.). London: SAGE Publications.
- Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2013). *Εκπαιδευτική Έρευνα: Βασικές Αρχές*. Κύπρος: Broken Hill Publishers.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2015). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Κύπρος: Broken Hill Publishers.

- Hannon, E. (2017). *International Human Resource Management: Globalization, National Systems and Multinational Companies* (3η εκδ.). (T. Edwards, & C. Rees, Επιμ.) Ηνωμένο Βασίλειο: Pearson.
- Himstreet, W. C., Baty, W. M., & Lehman, C. M. (2002). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες* (11η εκδ.). Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Jackson, R., & Sorensen, G. (2006). *Θεωρία και Μεθοδολογία των Διεθνών Σχέσεων: Η Σύγχρονη Συζήτηση*. Αθήνα: Gutenberg.
- Jackson, T. (2009). *Prosperity Without Growth: Economics for a Finite Planet*. Ηνωμένο Βασίλειο: Earthscan Publication.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. New York: New York University.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14η εκδ.). Ηνωμένο Βασίλειο: Pearson.
- Montana, P. J., & Charnov, B. H. (2011). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3η εκδ.). ΗΠΑ: Sage Publications.
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Coulter, M. (2012). *Διοίκηση επιχειρήσεων: Αρχές και εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Saris, W. E., & Gallhofer, I. N. (2014). *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research* (2η εκδ.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2014). *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία* (6η εκδ.). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7η εκδ.). West Sussex: John Wiley & Sons.
- Stiglitz, J. (1992). *Οικονομική του δημοσίου τομέα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

- Van Wormer, K. (2017). *Human behavior and the social environment, micro level : individuals and families* (3η εκδ.). Ηνωμένο Βασίλειο: Oxford University Press.
- Wiles, R. (2013). *What are Qualitative Research Ethics?* London: Bloomsbury Publishing.
- Wilkinson, A., Redman, T., & Dundon, T. (2016). *Contemporary Human Resource Management: Text and Cases* (5η εκδ.). Ηνωμένο Βασίλειο: Pearson.
- Δεδουσόπουλος, Α. (2014). *Πολιτική Οικονομία της Αγοράς Εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Καραγιάννης, Η. Γ., & Μπακούρος, Ι. Α. (2010). *Καινοτομία και επιχειρηματικότητα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σοφία.
- Μπόγκα-Καρτέρη, Κ. (2003). *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Παπακωνσταντίνου, Γ., & Αναστασίου, Σ. (2013). *Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού: Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Gutenberg.
- Παπάνης, Ε., & Ρόντος, Κ. Β. (2005). *Ψυχολογία - κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*. Αθήνα: Εκδόσεις Ι. Σιδέρης.
- Πετρίδου, Ε. (2011). *Διοίκηση - Management: Μια εισαγωγική προσέγγιση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σοφία.
- Πομπόρτσας, Α., & Τσουλάς, Α. (2002). *Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Σιώμκος, Γ. Ι., & Μαύρος, Δ. Α. (2015). *Έρευνα αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Λιβάνη.
- Υψηλάντης, Π. (2012). *Επιχειρησιακή έρευνα* (5η εκδ.). Αθήνα: Προπομπός.
- Ψυχοπαίδης, Κ. (2010). *Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη*. Αθήνα: Εκδόσεις Ποταμός.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – Ερωτηματολόγιο



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων (Πάτρα)

Ερωτηματολόγιο

Θέμα: Η επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων.

Σκοπός: Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της συγγραφής και ολοκλήρωσης της πτυχιακής εργασίας των σπουδαστριών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων (Πάτρα), του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδας, Δήμητρας Κουλογεωργίου και Δήμητρας Νικήτα. Ο σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η συλλογή δεδομένων για την εξέταση της επίδρασης του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων, σε επιλεγμένους κλάδους της αγοράς εργασίας της Τρίπολης.

Χρήση: Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την απάντηση του ερευνητικού ερωτήματος, και σε καμία περίπτωση δεν προορίζονται για οποιαδήποτε άλλη χρήση. Επιπλέον, τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα.

I. Γενικές ερωτήσεις

1. Θεωρείτε πως ο εργασιακός κλάδος στον οποίο εργάζεστε, διαθέτει τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους και την απαραίτητη οικονομική στήριξη (ευνοϊκή φορολογία, επιδοτήσεις, ή/και δανεισμός) για να αναπτυχθεί;

Πάρα πολύ	Πολύ	Λίγο	Πολύ λίγο	Καθόλου

2. Θεωρείτε πως η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, αξιοποιεί τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό;

Πάρα πολύ	Πολύ	Λίγο	Πολύ λίγο	Καθόλου

3. Θεωρείτε πως οι εργαζόμενοι του κλάδου στον οποίο εργάζεστε, προστατεύονται επαρκώς από τη σχετική εργατική νομοθεσία (π.χ. εργατικά δικαιώματα, συνθήκες εργασίας κλπ.);

Πάρα πολύ	Πολύ	Λίγο	Πολύ λίγο	Καθόλου

4. Σε ποιον βαθμό πιστεύετε πως καλύπτονται οι παρακάτω ανάγκες σας, από το εργασιακό σας περιβάλλον;

	Πλήρως	Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες					

την απόδοση σας					
Οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση σας					
Οι πολιτικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα, έχουν άμεση επίδραση στην απόδοση σας					

III. Ερωτήσεις σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις και την εργασιακή απόδοση

Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε με το γεγονός ότι κάθε ένα από τα παρακάτω έχει άμεση επίδραση στην απόδοση σας:

Διαφωνώ Συμφωνώ
 απόλυτα απόλυτα
 Ούτε
 Διαφωνώ/ούτε
 Συμφωνώ

Οι δεξιότητες (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.) του προϊσταμένου σας					
Οι δεξιότητες των συναδέλφων σας (π.χ. γνωστικές, επικοινωνιακές, ψηφιακές κλπ.)					
Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση					

ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) του προϊσταμένου σας					
Η συμπεριφορά (π.χ. τρόπος και ένταση ομιλίας, βαθμός συνεργασίας, βαθμός κατανόησης κλπ.) των συναδέλφων σας					
Οι απαιτήσεις των καταναλωτών					
Η πολιτισμική ποικιλομορφία των καταναλωτών (καταναλωτές διαφόρων εθνικοτήτων)					
Σταθερότητα μονιμότητας (διατήρηση θέσης εργασίας)					
Ευελιξία στο ωράριο					

IV. Ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες αύξησης της εργασιακής απόδοσης

Σε ποιο βαθμό είναι ικανά τα παρακάτω να αυξήσουν την απόδοσή σας:

Πλήρως Πολύ Αρκετά Ελάχιστα Καθόλου

Η αύξηση του μισθού					
Τα μη μισθολογικά οφέλη (π.χ. παροχή οχήματος για μετακινήσεις, παροχές κινητής τηλεφωνίας, μειωμένες τιμές στην					

κατανάλωση των προϊόντων της επιχείρησης κλπ.)					
Η παροχή πακέτων συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης					

V. Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο	Ηλικία	Επαγγελματικός κλάδος	Επίπεδο εκπαίδευσης	Μηνιαίο ατομικό εισόδημα
Ανδρας	18-24	Εστίαση	Δημοτικό	200-399
Γυναίκα	25-29	Εμπορικά καταστήματα	Γυμνάσιο	400-599
	30-34	Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης)	Λύκειο	600-799
	35-39	Εκπαίδευση (ιδιωτική και δημόσια εκπαίδευση)	Προπτυχιακό	800-999
	40-44	Τραπεζικοί υπάλληλοι	Μεταπτυχιακό	1000+
	45-49		Διδακτορικό	
	50-54		Άλλο (παρακαλώ συμπληρώστε):	
	55-59			
	60-67			
	67+			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β –Αναλυτικές απαντήσεις του ερωτηματολογίου με βάση τον κλάδο και τα λοιπά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Πίνακας 1Β. Απαντήσεις με βάση τον εργασιακό κλάδο

		Κλάδος				
		Εστίαση	Εμπορικά καταστήματα	Δημόσιοι υπάλληλοι (πλην εκπαίδευσης)	Εκπαίδευση (δημόσια & ιδιωτική)	Τραπεζικοί υπάλληλοι
Οικονομικοί Πόροι	Πάρα πολύ	,0%	11,5%	4,5%	10,0%	26,1%
	Πολύ	11,8%	42,3%	18,2%	5,0%	43,5%
	Λίγο	17,6%	34,6%	59,1%	35,0%	26,1%
	Πολύ λίγο	29,4%	11,5%	13,6%	45,0%	4,3%
	Καθόλου	41,2%	,0%	4,5%	5,0%	,0%
Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού	Πάρα πολύ	,0%	34,6%	4,5%	20,0%	26,1%
	Πολύ	29,4%	26,9%	36,4%	30,0%	52,2%
	Λίγο	52,9%	23,1%	54,5%	50,0%	21,7%
	Πολύ λίγο	17,6%	15,4%	4,5%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Εργασιακή προστασία	Πάρα πολύ	,0%	42,3%	9,1%	5,0%	13,0%
	Πολύ	35,3%	34,6%	40,9%	65,0%	47,8%
	Λίγο	35,3%	15,4%	36,4%	25,0%	30,4%
	Πολύ λίγο	29,4%	3,8%	13,6%	5,0%	8,7%

	Καθόλου	,0%	3,8%	,0%	,0%	,0%
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	Πλήρως	11,8%	34,6%	13,6%	5,0%	34,8%
	Πολύ	29,4%	23,1%	31,8%	25,0%	17,4%
	Αρκετά	29,4%	26,9%	22,7%	50,0%	34,8%
	Ελάχιστα	23,5%	7,7%	22,7%	,0%	8,7%
	Καθόλου	5,9%	7,7%	9,1%	20,0%	4,3%
Ανάγκες ασφάλειας	Πλήρως	,0%	23,1%	9,1%	10,0%	8,7%
	Πολύ	11,8%	26,9%	31,8%	30,0%	30,4%
	Αρκετά	47,1%	26,9%	36,4%	40,0%	43,5%
	Ελάχιστα	41,2%	23,1%	13,6%	20,0%	13,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	9,1%	,0%	4,3%
Κοινωνικές ανάγκες	Πλήρως	47,1%	50,0%	4,5%	25,0%	13,0%
	Πολύ	41,2%	23,1%	18,2%	50,0%	30,4%
	Αρκετά	5,9%	19,2%	45,5%	15,0%	30,4%
	Ελάχιστα	5,9%	3,8%	27,3%	10,0%	26,1%
	Καθόλου	,0%	3,8%	4,5%	,0%	,0%
Ανάγκες για αναγνώριση	Πλήρως	52,9%	42,3%	4,5%	25,0%	17,4%
	Πολύ	35,3%	30,8%	4,5%	50,0%	26,1%
	Αρκετά	11,8%	15,4%	68,2%	25,0%	21,7%
	Ελάχιστα	,0%	11,5%	13,6%	,0%	26,1%
	Καθόλου	,0%	,0%	9,1%	,0%	8,7%
Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	Πλήρως	,0%	38,5%	,0%	10,0%	8,7%
	Πολύ	11,8%	15,4%	9,1%	35,0%	8,7%
	Αρκετά	47,1%	26,9%	45,5%	40,0%	43,5%
	Ελάχιστα	29,4%	15,4%	40,9%	10,0%	34,8%

	Καθόλου	11,8%	3,8%	4,5%	5,0%	4,3%
Φυσικό κεφάλαιο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	7,7%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	11,8%	11,5%	,0%	5,0%	8,7%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	29,4%	11,5%	36,4%	5,0%	21,7%
	Συμφωνώ	58,8%	50,0%	59,1%	40,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	19,2%	4,5%	50,0%	13,0%
Τεχνολογικός εξοπλισμός	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	7,7%	9,1%	5,0%	8,7%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	17,6%	23,1%	18,2%	,0%	17,4%
	Συμφωνώ	64,7%	57,7%	63,6%	50,0%	52,2%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,6%	11,5%	9,1%	45,0%	21,7%
Οικονομικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	17,6%	3,8%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	11,8%	,0%	22,7%	20,0%	4,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	23,5%	30,8%	13,6%	15,0%	8,7%
	Συμφωνώ	29,4%	26,9%	36,4%	45,0%	65,2%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,6%	38,5%	18,2%	20,0%	21,7%

Πολιτικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	11,8%	,0%	9,1%	,0%	4,3%
	Διαφωνώ	17,6%	,0%	22,7%	15,0%	13,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	35,3%	23,1%	27,3%	30,0%	21,7%
	Συμφωνώ	11,8%	46,2%	22,7%	40,0%	52,2%
	Συμφωνώ απόλυτα	23,5%	30,8%	18,2%	15,0%	8,7%
Δεξιότητες προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	4,5%	5,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	7,7%	9,1%	10,0%	4,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	11,8%	19,2%	22,7%	10,0%	8,7%
	Συμφωνώ	64,7%	50,0%	50,0%	55,0%	60,9%
	Συμφωνώ απόλυτα	23,5%	23,1%	13,6%	20,0%	26,1%
Δεξιότητες συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	4,5%	5,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	7,7%	13,6%	5,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	29,4%	15,4%	22,7%	25,0%	13,0%
	Συμφωνώ	58,8%	53,8%	45,5%	55,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	11,8%	23,1%	13,6%	10,0%	30,4%
Συμπεριφορά	Διαφωνώ	,0%	3,8%	4,5%	,0%	,0%

προϊσταμένου	απόλυτα					
	Διαφωνώ	,0%	3,8%	9,1%	5,0%	4,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	15,4%	13,6%	10,0%	,0%
	Συμφωνώ	47,1%	42,3%	59,1%	40,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	52,9%	34,6%	13,6%	45,0%	39,1%
Συμπεριφορά συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	4,5%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	7,7%	18,2%	5,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	5,9%	11,5%	9,1%	10,0%	4,3%
	Συμφωνώ	58,8%	53,8%	59,1%	60,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	35,3%	26,9%	9,1%	25,0%	39,1%
Απαιτήσεις καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	9,1%	10,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	3,8%	13,6%	5,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	52,9%	19,2%	27,3%	25,0%	26,1%
	Συμφωνώ	29,4%	42,3%	45,5%	50,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,6%	34,6%	4,5%	10,0%	17,4%
Πολιτισμική ποικιλομορφία	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	7,7%	9,1%	5,0%	,0%

καταναλωτών	Διαφωνώ	5,9%	11,5%	18,2%	5,0%	17,4%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	47,1%	30,8%	40,9%	25,0%	43,5%
	Συμφωνώ	29,4%	38,5%	27,3%	50,0%	21,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,6%	11,5%	4,5%	15,0%	17,4%
Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	3,8%	4,5%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	3,8%	9,1%	10,0%	4,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	5,9%	11,5%	27,3%	,0%	4,3%
	Συμφωνώ	52,9%	57,7%	40,9%	45,0%	56,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	41,2%	23,1%	18,2%	45,0%	34,8%
Ευελιξία στο ωράριο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	3,8%	4,5%	,0%	4,3%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	13,6%	10,0%	8,7%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	17,6%	7,7%	27,3%	30,0%	21,7%
	Συμφωνώ	41,2%	42,3%	36,4%	35,0%	47,8%
	Συμφωνώ απόλυτα	41,2%	46,2%	18,2%	25,0%	17,4%
Αύξηση μισθού	Πλήρως	82,4%	57,7%	31,8%	35,0%	39,1%
	Πολύ	,0%	30,8%	50,0%	25,0%	43,5%

	Αρκετά	17,6%	3,8%	9,1%	15,0%	8,7%
	Ελάχιστα	,0%	7,7%	4,5%	20,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	4,5%	5,0%	8,7%
Μη μισθολογικά οφέλη	Πλήρως	41,2%	30,8%	18,2%	40,0%	13,0%
	Πολύ	35,3%	26,9%	27,3%	15,0%	52,2%
	Αρκετά	23,5%	11,5%	31,8%	25,0%	17,4%
	Ελάχιστα	,0%	19,2%	18,2%	10,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	11,5%	4,5%	10,0%	17,4%
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	Πλήρως	64,7%	26,9%	27,3%	40,0%	34,8%
	Πολύ	23,5%	38,5%	45,5%	35,0%	13,0%
	Αρκετά	11,8%	23,1%	18,2%	20,0%	43,5%
	Ελάχιστα	,0%	3,8%	9,1%	5,0%	4,3%
	Καθόλου	,0%	7,7%	,0%	,0%	4,3%

Πίνακας 2B. Απαντήσεις με βάση το φύλο

		Φύλο	
		Ανδρας	Γυναίκα
Οικονομικοί Πόροι	Πάρα πολύ	23,5%	5,4%
	Πολύ	23,5%	27,0%
	Λίγο	26,5%	39,2%
	Πολύ λίγο	11,8%	23,0%
	Καθόλου	14,7%	5,4%
Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού	Πάρα πολύ	35,3%	10,8%
	Πολύ	20,6%	41,9%
	Λίγο	38,2%	39,2%
	Πολύ λίγο	5,9%	8,1%
	Καθόλου	,0%	,0%
Εργασιακή προστασία	Πάρα πολύ	11,8%	17,6%
	Πολύ	47,1%	43,2%
	Λίγο	35,3%	24,3%
	Πολύ λίγο	2,9%	14,9%
	Καθόλου	2,9%	,0%
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	Πλήρως	23,5%	20,3%
	Πολύ	29,4%	23,0%
	Αρκετά	32,4%	32,4%
	Ελάχιστα	5,9%	14,9%
	Καθόλου	8,8%	9,5%
Ανάγκες ασφάλειας	Πλήρως	17,6%	8,1%
	Πολύ	23,5%	28,4%
	Αρκετά	35,3%	39,2%
	Ελάχιστα	23,5%	20,3%
	Καθόλου	,0%	4,1%
Κοινωνικές ανάγκες	Πλήρως	35,3%	24,3%
	Πολύ	32,4%	31,1%
	Αρκετά	17,6%	27,0%
	Ελάχιστα	11,8%	16,2%
	Καθόλου	2,9%	1,4%
Ανάγκες για αναγνώριση	Πλήρως	35,3%	24,3%
	Πολύ	29,4%	28,4%
	Αρκετά	23,5%	31,1%
	Ελάχιστα	8,8%	12,2%

	Καθόλου	2,9%	4,1%
Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	Πλήρως	8,8%	14,9%
	Πολύ	20,6%	13,5%
	Αρκετά	44,1%	37,8%
	Ελάχιστα	17,6%	29,7%
	Καθόλου	8,8%	4,1%
Φυσικό κεφάλαιο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	2,7%
	Διαφωνώ	11,8%	5,4%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	11,8%	24,3%
	Συμφωνώ	55,9%	51,4%
	Συμφωνώ απόλυτα	20,6%	16,2%
Τεχνολογικός εξοπλισμός	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%
	Διαφωνώ	2,9%	8,1%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	8,8%	18,9%
	Συμφωνώ	58,8%	56,8%
	Συμφωνώ απόλυτα	29,4%	16,2%
Οικονομικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	11,8%	2,7%
	Διαφωνώ	5,9%	13,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	5,9%	24,3%
	Συμφωνώ	64,7%	29,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	11,8%	29,7%
Πολιτικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	8,8%	2,7%
	Διαφωνώ	11,8%	13,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	11,8%	33,8%
	Συμφωνώ	52,9%	28,4%
	Συμφωνώ απόλυτα	14,7%	21,6%
Δεξιότητες προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	2,7%
	Διαφωνώ	5,9%	6,8%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	8,8%	17,6%
	Συμφωνώ	55,9%	55,4%
	Συμφωνώ απόλυτα	29,4%	17,6%
Δεξιότητες συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	2,7%
	Διαφωνώ	2,9%	6,8%

	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	11,8%	24,3%
	Συμφωνώ	55,9%	52,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	29,4%	13,5%
Συμπεριφορά προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	2,9%	1,4%
	Διαφωνώ	,0%	6,8%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	5,9%	9,5%
	Συμφωνώ	44,1%	51,4%
	Συμφωνώ απόλυτα	47,1%	31,1%
Συμπεριφορά συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	1,4%
	Διαφωνώ	2,9%	8,1%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	8,8%	8,1%
	Συμφωνώ	50,0%	60,8%
	Συμφωνώ απόλυτα	38,2%	21,6%
Απαιτήσεις καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	2,9%	4,1%
	Διαφωνώ	2,9%	5,4%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	29,4%	28,4%
	Συμφωνώ	47,1%	44,6%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,6%	17,6%
Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	2,9%	5,4%
	Διαφωνώ	17,6%	9,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	26,5%	41,9%
	Συμφωνώ	32,4%	33,8%
	Συμφωνώ απόλυτα	20,6%	9,5%
Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	Διαφωνώ απόλυτα	2,9%	1,4%
	Διαφωνώ	5,9%	5,4%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	5,9%	12,2%
	Συμφωνώ	52,9%	50,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	32,4%	31,1%
Ευελιξία στο ωράριο	Διαφωνώ απόλυτα	2,9%	2,7%
	Διαφωνώ	14,7%	2,7%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	17,6%	21,6%

	Συμφωνώ	38,2%	41,9%
	Συμφωνώ απόλυτα	26,5%	31,1%
Αύξηση μισθού	Πλήρως	58,8%	43,2%
	Πολύ	32,4%	31,1%
	Αρκετά	5,9%	12,2%
	Ελάχιστα	,0%	9,5%
	Καθόλου	2,9%	4,1%
Μη μισθολογικά οφέλη	Πλήρως	41,2%	21,6%
	Πολύ	38,2%	28,4%
	Αρκετά	11,8%	25,7%
	Ελάχιστα	2,9%	13,5%
	Καθόλου	5,9%	10,8%
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	Πλήρως	41,2%	35,1%
	Πολύ	38,2%	28,4%
	Αρκετά	11,8%	29,7%
	Ελάχιστα	5,9%	4,1%
	Καθόλου	2,9%	2,7%

Πίνακας 3B. Απαντήσεις με βάση την ηλικία

		Ηλικία							
		18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59
Οικονομικοί Πόροι	Πάρα πολύ	4,3%	25,0%	25,0%	14,3%	6,7%	9,1%	11,8%	,0%
	Πολύ	26,1%	31,3%	50,0%	21,4%	40,0%	18,2%	5,9%	37,5%
	Λίγο	21,7%	25,0%	25,0%	35,7%	33,3%	45,5%	58,8%	37,5%
	Πολύ λίγο	26,1%	6,3%	,0%	21,4%	13,3%	27,3%	23,5%	25,0%
	Καθόλου	21,7%	12,5%	,0%	7,1%	6,7%	,0%	,0%	,0%
Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού	Πάρα πολύ	8,7%	31,3%	50,0%	42,9%	6,7%	,0%	23,5%	,0%
	Πολύ	30,4%	31,3%	25,0%	21,4%	33,3%	36,4%	47,1%	62,5%
	Λίγο	43,5%	37,5%	,0%	28,6%	60,0%	45,5%	29,4%	37,5%
	Πολύ λίγο	17,4%	,0%	25,0%	7,1%	,0%	18,2%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Εργασιακή προστασία	Πάρα πολύ	30,4%	12,5%	25,0%	14,3%	13,3%	9,1%	11,8%	,0%
	Πολύ	26,1%	50,0%	50,0%	57,1%	53,3%	36,4%	47,1%	50,0%
	Λίγο	26,1%	25,0%	25,0%	28,6%	13,3%	36,4%	29,4%	50,0%
	Πολύ λίγο	13,0%	12,5%	,0%	,0%	20,0%	18,2%	11,8%	,0%
	Καθόλου	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	Πλήρως	17,4%	31,3%	50,0%	28,6%	20,0%	9,1%	17,6%	12,5%
	Πολύ	13,0%	18,8%	25,0%	28,6%	40,0%	18,2%	23,5%	50,0%
	Αρκετά	34,8%	37,5%	25,0%	28,6%	20,0%	45,5%	29,4%	37,5%
	Ελάχιστα	17,4%	12,5%	,0%	,0%	20,0%	9,1%	17,6%	,0%
	Καθόλου	17,4%	,0%	,0%	14,3%	,0%	18,2%	11,8%	,0%
Ανάγκες ασφάλειας	Πλήρως	8,7%	18,8%	50,0%	7,1%	13,3%	9,1%	5,9%	,0%
	Πολύ	26,1%	18,8%	,0%	28,6%	40,0%	18,2%	29,4%	37,5%
	Αρκετά	30,4%	37,5%	,0%	42,9%	20,0%	36,4%	58,8%	62,5%
	Ελάχιστα	34,8%	25,0%	50,0%	14,3%	26,7%	18,2%	5,9%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	7,1%	,0%	18,2%	,0%	,0%
Κοινωνικές ανάγκες	Πλήρως	60,9%	37,5%	25,0%	14,3%	26,7%	9,1%	11,8%	,0%
	Πολύ	17,4%	37,5%	50,0%	50,0%	26,7%	18,2%	47,1%	12,5%
	Αρκετά	13,0%	18,8%	,0%	35,7%	6,7%	36,4%	35,3%	50,0%
	Ελάχιστα	4,3%	6,3%	25,0%	,0%	40,0%	27,3%	5,9%	37,5%

	Καθόλου	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	,0%	,0%
Ανάγκες για αναγνώριση	Πλήρως	60,9%	31,3%	25,0%	21,4%	26,7%	9,1%	11,8%	,0%
	Πολύ	26,1%	37,5%	25,0%	35,7%	20,0%	,0%	41,2%	37,5%
	Αρκετά	13,0%	31,3%	,0%	21,4%	26,7%	72,7%	35,3%	25,0%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	25,0%	14,3%	26,7%	,0%	11,8%	37,5%
	Καθόλου	,0%	,0%	25,0%	7,1%	,0%	18,2%	,0%	,0%
Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	Πλήρως	17,4%	18,8%	50,0%	7,1%	6,7%	9,1%	11,8%	,0%
	Πολύ	21,7%	12,5%	,0%	21,4%	20,0%	,0%	11,8%	25,0%
	Αρκετά	21,7%	56,3%	,0%	50,0%	46,7%	27,3%	52,9%	37,5%
	Ελάχιστα	30,4%	6,3%	25,0%	14,3%	26,7%	54,5%	23,5%	37,5%
	Καθόλου	8,7%	6,3%	25,0%	7,1%	,0%	9,1%	,0%	,0%
Φυσικό κεφάλαιο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	25,0%	7,1%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	17,4%	6,3%	,0%	7,1%	13,3%	,0%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	17,4%	12,5%	25,0%	14,3%	20,0%	63,6%	11,8%	12,5%
	Συμφωνώ	39,1%	68,8%	50,0%	50,0%	53,3%	27,3%	58,8%	87,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	26,1%	12,5%	,0%	21,4%	13,3%	9,1%	29,4%	,0%
Τεχνολογικός εξοπλισμός	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	25,0%	14,3%	13,3%	,0%	5,9%	12,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	26,1%	6,3%	25,0%	14,3%	6,7%	27,3%	11,8%	12,5%
	Συμφωνώ	52,2%	62,5%	50,0%	50,0%	60,0%	63,6%	52,9%	75,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,7%	31,3%	,0%	21,4%	20,0%	9,1%	29,4%	,0%
Οικονομικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	13,0%	,0%	,0%	,0%	6,7%	9,1%	5,9%	,0%
	Διαφωνώ	4,3%	6,3%	,0%	14,3%	13,3%	9,1%	29,4%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	34,8%	,0%	50,0%	28,6%	13,3%	9,1%	17,6%	,0%

	Συμφωνώ	26,1%	56,3%	50,0%	35,7%	60,0%	27,3%	23,5%	75,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,7%	37,5%	,0%	21,4%	6,7%	45,5%	23,5%	25,0%
Πολιτικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	4,3%	6,3%	,0%	,0%	6,7%	9,1%	5,9%	,0%
	Διαφωνώ	8,7%	6,3%	,0%	14,3%	20,0%	9,1%	29,4%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	39,1%	,0%	25,0%	28,6%	26,7%	27,3%	35,3%	25,0%
	Συμφωνώ	30,4%	43,8%	75,0%	50,0%	33,3%	27,3%	17,6%	50,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	17,4%	43,8%	,0%	7,1%	13,3%	27,3%	11,8%	25,0%
Δεξιότητες προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	7,1%	,0%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	4,3%	6,3%	25,0%	7,1%	,0%	,0%	17,6%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	21,7%	6,3%	25,0%	14,3%	6,7%	18,2%	17,6%	12,5%
	Συμφωνώ	47,8%	68,8%	,0%	50,0%	66,7%	63,6%	47,1%	75,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	26,1%	18,8%	50,0%	21,4%	26,7%	9,1%	17,6%	12,5%
Δεξιότητες συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	7,1%	,0%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	8,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	17,6%	12,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	21,7%	12,5%	50,0%	28,6%	13,3%	27,3%	17,6%	12,5%
	Συμφωνώ	47,8%	68,8%	,0%	42,9%	60,0%	54,5%	52,9%	75,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,7%	18,8%	50,0%	21,4%	26,7%	9,1%	11,8%	,0%
Συμπεριφορά προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	18,2%	5,9%	12,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε	13,0%	,0%	25,0%	7,1%	,0%	18,2%	11,8%	,0%

	Συμφωνώ								
	Συμφωνώ	34,8%	43,8%	25,0%	57,1%	60,0%	45,5%	58,8%	62,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	43,5%	56,3%	50,0%	35,7%	40,0%	9,1%	23,5%	25,0%
Συμπεριφορά συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	8,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	18,2%	11,8%	12,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	13,0%	,0%	25,0%	,0%	,0%	18,2%	11,8%	12,5%
	Συμφωνώ	47,8%	50,0%	50,0%	64,3%	73,3%	36,4%	64,7%	75,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	30,4%	50,0%	25,0%	35,7%	26,7%	18,2%	11,8%	,0%
Απαιτήσεις καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	18,2%	11,8%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	,0%	14,3%	,0%	27,3%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	30,4%	25,0%	50,0%	21,4%	46,7%	9,1%	23,5%	37,5%
	Συμφωνώ	39,1%	50,0%	25,0%	50,0%	40,0%	36,4%	52,9%	62,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	30,4%	25,0%	25,0%	14,3%	13,3%	9,1%	11,8%	,0%
Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	27,3%	5,9%	,0%
	Διαφωνώ	8,7%	18,8%	,0%	,0%	,0%	9,1%	29,4%	25,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	34,8%	37,5%	50,0%	42,9%	53,3%	36,4%	23,5%	25,0%
	Συμφωνώ	30,4%	37,5%	50,0%	42,9%	33,3%	27,3%	23,5%	37,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,7%	6,3%	,0%	14,3%	13,3%	,0%	17,6%	12,5%
Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	Διαφωνώ απόλυτα	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	4,3%	,0%	,0%	7,1%	6,7%	,0%	17,6%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/	4,3%	12,5%	25,0%	,0%	6,7%	27,3%	11,8%	12,5%

	Ούτε Συμφωνώ								
	Συμφωνώ	43,5%	56,3%	50,0%	78,6%	66,7%	63,6%	17,6%	37,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	43,5%	31,3%	25,0%	14,3%	20,0%	,0%	52,9%	50,0%
Ευελιξία στο ωράριο	Διαφωνώ απόλυτα	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	,0%	12,5%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	25,0%	14,3%	6,7%	9,1%	11,8%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	13,0%	6,3%	25,0%	21,4%	13,3%	18,2%	35,3%	50,0%
	Συμφωνώ	34,8%	56,3%	25,0%	50,0%	46,7%	54,5%	35,3%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	47,8%	37,5%	25,0%	14,3%	33,3%	9,1%	17,6%	37,5%
Αύξηση μισθού	Πλήρως	73,9%	62,5%	50,0%	21,4%	33,3%	9,1%	52,9%	62,5%
	Πολύ	8,7%	25,0%	50,0%	57,1%	33,3%	72,7%	17,6%	25,0%
	Αρκετά	8,7%	6,3%	,0%	14,3%	20,0%	9,1%	11,8%	,0%
	Ελάχιστα	8,7%	6,3%	,0%	7,1%	6,7%	,0%	11,8%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	6,7%	9,1%	5,9%	12,5%
Μη μισθολογικά οφέλη	Πλήρως	43,5%	31,3%	25,0%	14,3%	13,3%	,0%	35,3%	50,0%
	Πολύ	21,7%	37,5%	50,0%	57,1%	33,3%	27,3%	17,6%	25,0%
	Αρκετά	17,4%	12,5%	,0%	14,3%	26,7%	54,5%	29,4%	,0%
	Ελάχιστα	13,0%	12,5%	25,0%	,0%	13,3%	9,1%	11,8%	,0%
	Καθόλου	4,3%	6,3%	,0%	14,3%	13,3%	9,1%	5,9%	25,0%
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	Πλήρως	60,9%	43,8%	,0%	28,6%	6,7%	,0%	58,8%	50,0%
	Πολύ	21,7%	25,0%	50,0%	28,6%	60,0%	45,5%	17,6%	25,0%
	Αρκετά	8,7%	25,0%	25,0%	42,9%	33,3%	45,5%	11,8%	12,5%
	Ελάχιστα	4,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	11,8%	12,5%
	Καθόλου	4,3%	6,3%	25,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

Πίνακας 4B. Απαντήσεις με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης

		Επίπεδο εκπαίδευσης						
		Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο	Προπτυχιακό	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό	Άλλο
Οικονομικοί Πόροι	Πάρα πολύ	,0%	,0%	10,0%	10,4%	17,4%	,0%	,0%
	Πολύ	50,0%	100,0%	33,3%	22,9%	13,0%	,0%	66,7%
	Λίγο	,0%	,0%	40,0%	27,1%	47,8%	100,0%	33,3%
	Πολύ λίγο	50,0%	,0%	6,7%	29,2%	17,4%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	10,0%	10,4%	4,3%	,0%	,0%
Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού	Πάρα πολύ	,0%	,0%	20,0%	20,8%	13,0%	,0%	33,3%
	Πολύ	50,0%	100,0%	30,0%	31,3%	39,1%	100,0%	66,7%
	Λίγο	50,0%	,0%	36,7%	39,6%	47,8%	,0%	,0%
	Πολύ λίγο	,0%	,0%	13,3%	8,3%	,0%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Εργασιακή προστασία	Πάρα πολύ	,0%	,0%	16,7%	18,8%	8,7%	,0%	33,3%
	Πολύ	100,0%	,0%	46,7%	41,7%	43,5%	100,0%	33,3%

	Λίγο	,0%	100,0%	23,3%	22,9%	43,5%	,0%	33,3%
	Πολύ λίγο	,0%	,0%	13,3%	14,6%	4,3%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	2,1%	,0%	,0%	,0%
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	Πλήρως	50,0%	,0%	10,0%	25,0%	26,1%	,0%	33,3%
	Πολύ	50,0%	,0%	43,3%	18,8%	8,7%	,0%	66,7%
	Αρκετά	,0%	100,0%	23,3%	39,6%	30,4%	100,0%	,0%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	10,0%	12,5%	17,4%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	13,3%	4,2%	17,4%	,0%	,0%
Ανάγκες ασφάλειας	Πλήρως	,0%	,0%	13,3%	10,4%	13,0%	,0%	,0%
	Πολύ	100,0%	,0%	20,0%	29,2%	21,7%	,0%	66,7%
	Αρκετά	,0%	100,0%	40,0%	39,6%	30,4%	100,0%	33,3%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	20,0%	20,8%	30,4%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	6,7%	,0%	4,3%	,0%	,0%
Κοινωνικές ανάγκες	Πλήρως	,0%	,0%	30,0%	33,3%	21,7%	,0%	,0%
	Πολύ	,0%	,0%	30,0%	37,5%	21,7%	100,0%	33,3%
	Αρκετά	50,0%	100,0%	23,3%	16,7%	34,8%	,0%	33,3%
	Ελάχιστα	50,0%	,0%	13,3%	10,4%	21,7%	,0%	33,3%
	Καθόλου	,0%	,0%	3,3%	2,1%	,0%	,0%	,0%

Ανάγκες για αναγνώριση	Πλήρως	,0%	,0%	33,3%	31,3%	13,0%	,0%	66,7%
	Πολύ	,0%	,0%	26,7%	35,4%	26,1%	,0%	,0%
	Αρκετά	50,0%	,0%	20,0%	22,9%	47,8%	100,0%	33,3%
	Ελάχιστα	50,0%	100,0%	13,3%	8,3%	8,7%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	6,7%	2,1%	4,3%	,0%	,0%
Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	Πλήρως	,0%	,0%	16,7%	14,6%	4,3%	,0%	33,3%
	Πολύ	,0%	,0%	13,3%	20,8%	13,0%	,0%	,0%
	Αρκετά	50,0%	,0%	40,0%	33,3%	47,8%	100,0%	66,7%
	Ελάχιστα	50,0%	100,0%	23,3%	25,0%	30,4%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	6,7%	6,3%	4,3%	,0%	,0%
Φυσικό κεφάλαιο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	3,3%	2,1%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	10,0%	2,1%	17,4%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	100,0%	20,0%	16,7%	26,1%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	100,0%	,0%	56,7%	58,3%	30,4%	100,0%	66,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	10,0%	20,8%	26,1%	,0%	,0%

Τεχνολογικός εξοπλισμός	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	6,7%	2,1%	13,0%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	100,0%	10,0%	14,6%	21,7%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	50,0%	,0%	73,3%	56,3%	43,5%	100,0%	33,3%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	10,0%	27,1%	21,7%	,0%	33,3%
Οικονομικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	16,7%	,0%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	6,7%	12,5%	8,7%	,0%	33,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	20,0%	18,8%	17,4%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	,0%	100,0%	40,0%	37,5%	52,2%	100,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	50,0%	,0%	16,7%	31,3%	17,4%	,0%	33,3%
Πολιτικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	10,0%	2,1%	4,3%	,0%	,0%

	Διαφωνώ	50,0%	,0%	10,0%	12,5%	13,0%	,0%	33,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	33,3%	22,9%	30,4%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	,0%	100,0%	30,0%	39,6%	39,1%	100,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	50,0%	,0%	16,7%	22,9%	13,0%	,0%	33,3%
Δεξιότητες προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	8,7%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	13,3%	2,1%	8,7%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	13,3%	16,7%	8,7%	,0%	66,7%
	Συμφωνώ	100,0%	100,0%	60,0%	56,3%	52,2%	,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	13,3%	25,0%	21,7%	100,0%	33,3%
Δεξιότητες συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	8,7%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	10,0%	4,2%	,0%	,0%	,0%
	Ούτε	,0%	,0%	26,7%	18,8%	17,4%	,0%	33,3%

	Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ							
	Συμφωνώ	50,0%	100,0%	46,7%	60,4%	52,2%	100,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	16,7%	16,7%	21,7%	,0%	66,7%
Συμπεριφορά προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	2,1%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	100,0%	10,0%	2,1%	,0%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	10,0%	4,2%	13,0%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	100,0%	,0%	56,7%	47,9%	43,5%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	23,3%	43,8%	39,1%	100,0%	33,3%
Συμπεριφορά συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	13,3%	4,2%	,0%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	10,0%	8,3%	8,7%	,0%	,0%

	Συμφωνώ	50,0%	100,0%	66,7%	52,1%	52,2%	100,0%	66,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	10,0%	35,4%	34,8%	,0%	33,3%
Απαιτήσεις καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	6,3%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	6,7%	,0%	4,3%	,0%	33,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	30,0%	31,3%	26,1%	,0%	33,3%
	Συμφωνώ	50,0%	100,0%	50,0%	41,7%	47,8%	100,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	13,3%	20,8%	17,4%	,0%	33,3%
Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	8,3%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	50,0%	,0%	20,0%	10,4%	4,3%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	40,0%	33,3%	43,5%	,0%	66,7%
	Συμφωνώ	50,0%	100,0%	30,0%	35,4%	34,8%	,0%	,0%
	Συμφωνώ	,0%	,0%	10,0%	12,5%	13,0%	100,0%	33,3%

	απόλυτα							
Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	2,1%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	6,7%	4,2%	8,7%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	16,7%	8,3%	8,7%	,0%	,0%
	Συμφωνώ	50,0%	100,0%	50,0%	47,9%	52,2%	,0%	100,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	50,0%	,0%	26,7%	37,5%	26,1%	100,0%	,0%
Ευελιξία στο ωράριο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	100,0%	,0%	2,1%	4,3%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	6,7%	4,2%	13,0%	,0%	,0%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	,0%	16,7%	22,9%	13,0%	100,0%	66,7%
	Συμφωνώ	50,0%	,0%	46,7%	39,6%	43,5%	,0%	,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	50,0%	,0%	30,0%	31,3%	26,1%	,0%	33,3%
Αύξηση μισθού	Πλήρως	50,0%	100,0%	60,0%	54,2%	17,4%	100,0%	33,3%

	Πολύ	50,0%	,0%	23,3%	27,1%	52,2%	,0%	33,3%
	Αρκετά	,0%	,0%	10,0%	10,4%	13,0%	,0%	,0%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	3,3%	4,2%	13,0%	,0%	33,3%
	Καθόλου	,0%	,0%	3,3%	4,2%	4,3%	,0%	,0%
Μη μισθολογικά οφέλη	Πλήρως	50,0%	,0%	36,7%	29,2%	13,0%	,0%	33,3%
	Πολύ	50,0%	,0%	20,0%	35,4%	34,8%	100,0%	33,3%
	Αρκετά	,0%	,0%	26,7%	16,7%	30,4%	,0%	,0%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	10,0%	10,4%	8,7%	,0%	33,3%
	Καθόλου	,0%	100,0%	6,7%	8,3%	13,0%	,0%	,0%
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	Πλήρως	50,0%	,0%	43,3%	41,7%	21,7%	,0%	33,3%
	Πολύ	50,0%	,0%	30,0%	31,3%	26,1%	100,0%	66,7%
	Αρκετά	,0%	100,0%	16,7%	20,8%	43,5%	,0%	,0%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	3,3%	4,2%	8,7%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	6,7%	2,1%	,0%	,0%	,0%

Πίνακας 5B. Απαντήσεις με βάση το μηνιαίο ατομικό εισόδημα

		Μηνιαίο Εισόδημα				
		200-399	400-599	600-799	800-99	1000+
Οικονομικοί Πόροι	Πάρα πολύ	,0%	11,1%	9,1%	18,5%	10,5%
	Πολύ	21,4%	38,9%	18,2%	18,5%	28,9%
	Λίγο	28,6%	22,2%	36,4%	44,4%	36,8%
	Πολύ λίγο	28,6%	16,7%	36,4%	11,1%	18,4%
	Καθόλου	21,4%	11,1%	,0%	7,4%	5,3%
Επάρκεια τεχνολογικού εξοπλισμού	Πάρα πολύ	14,3%	16,7%	18,2%	25,9%	15,8%
	Πολύ	21,4%	38,9%	9,1%	29,6%	50,0%
	Λίγο	50,0%	27,8%	45,5%	44,4%	34,2%
	Πολύ λίγο	14,3%	16,7%	27,3%	,0%	,0%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Εργασιακή προστασία	Πάρα πολύ	21,4%	33,3%	9,1%	14,8%	7,9%
	Πολύ	35,7%	33,3%	45,5%	44,4%	52,6%
	Λίγο	28,6%	11,1%	18,2%	33,3%	34,2%
	Πολύ λίγο	7,1%	22,2%	27,3%	7,4%	5,3%
	Καθόλου	7,1%	,0%	,0%	,0%	,0%
Φυσιολογικές/Βιολογικές ανάγκες	Πλήρως	7,1%	27,8%	36,4%	18,5%	21,1%
	Πολύ	14,3%	22,2%	18,2%	33,3%	26,3%
	Αρκετά	28,6%	44,4%	27,3%	18,5%	39,5%
	Ελάχιστα	28,6%	5,6%	18,2%	11,1%	7,9%
	Καθόλου	21,4%	,0%	,0%	18,5%	5,3%
Ανάγκες ασφάλειας	Πλήρως	,0%	27,8%	18,2%	11,1%	5,3%
	Πολύ	21,4%	27,8%	18,2%	25,9%	31,6%
	Αρκετά	28,6%	33,3%	36,4%	40,7%	42,1%
	Ελάχιστα	50,0%	11,1%	27,3%	14,8%	18,4%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	7,4%	2,6%
Κοινωνικές ανάγκες	Πλήρως	64,3%	44,4%	9,1%	25,9%	13,2%
	Πολύ	7,1%	38,9%	54,5%	29,6%	31,6%
	Αρκετά	21,4%	11,1%	9,1%	29,6%	31,6%
	Ελάχιστα	,0%	5,6%	27,3%	11,1%	23,7%
	Καθόλου	7,1%	,0%	,0%	3,7%	,0%
Ανάγκες για αναγνώριση	Πλήρως	64,3%	50,0%	9,1%	22,2%	13,2%

	Πολύ	14,3%	38,9%	27,3%	33,3%	26,3%
	Αρκετά	21,4%	11,1%	18,2%	33,3%	39,5%
	Ελάχιστα	,0%	,0%	36,4%	7,4%	15,8%
	Καθόλου	,0%	,0%	9,1%	3,7%	5,3%
Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης	Πλήρως	21,4%	27,8%	18,2%	7,4%	5,3%
	Πολύ	14,3%	22,2%	9,1%	14,8%	15,8%
	Αρκετά	14,3%	38,9%	27,3%	48,1%	47,4%
	Ελάχιστα	35,7%	11,1%	45,5%	22,2%	26,3%
	Καθόλου	14,3%	,0%	,0%	7,4%	5,3%
Φυσικό κεφάλαιο	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	18,2%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	14,3%	5,6%	,0%	7,4%	7,9%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	,0%	33,3%	18,2%	18,5%	23,7%
	Συμφωνώ	64,3%	50,0%	54,5%	40,7%	57,9%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,4%	11,1%	9,1%	33,3%	10,5%
Τεχνολογικός εξοπλισμός	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	36,4%	,0%	7,9%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	21,4%	22,2%	9,1%	11,1%	15,8%
	Συμφωνώ	57,1%	61,1%	54,5%	51,9%	60,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,4%	16,7%	,0%	37,0%	15,8%
Οικονομικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	16,7%	,0%	3,7%	5,3%
	Διαφωνώ	7,1%	,0%	18,2%	14,8%	13,2%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	35,7%	16,7%	45,5%	11,1%	10,5%
	Συμφωνώ	28,6%	33,3%	9,1%	44,4%	55,3%
	Συμφωνώ	28,6%	33,3%	27,3%	25,9%	15,8%

	απόλυτα					
Πολιτικές συνθήκες	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	16,7%	,0%	,0%	5,3%
	Διαφωνώ	7,1%	,0%	9,1%	18,5%	18,4%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	35,7%	16,7%	45,5%	22,2%	26,3%
	Συμφωνώ	35,7%	22,2%	18,2%	44,4%	42,1%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,4%	44,4%	27,3%	14,8%	7,9%
Δεξιότητες προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	3,7%	2,6%
	Διαφωνώ	7,1%	,0%	9,1%	7,4%	7,9%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	7,1%	22,2%	27,3%	22,2%	5,3%
	Συμφωνώ	64,3%	61,1%	54,5%	40,7%	60,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,4%	16,7%	9,1%	25,9%	23,7%
Δεξιότητες συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	3,7%	2,6%
	Διαφωνώ	14,3%	,0%	18,2%	3,7%	2,6%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	7,1%	33,3%	45,5%	22,2%	10,5%
	Συμφωνώ	64,3%	55,6%	18,2%	48,1%	63,2%
	Συμφωνώ απόλυτα	14,3%	11,1%	18,2%	22,2%	21,1%
Συμπεριφορά προϊσταμένου	Διαφωνώ απόλυτα	7,1%	,0%	,0%	,0%	2,6%
	Διαφωνώ	7,1%	,0%	,0%	7,4%	5,3%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	7,1%	5,6%	18,2%	7,4%	7,9%
	Συμφωνώ	50,0%	33,3%	63,6%	55,6%	47,4%

	Συμφωνώ απόλυτα	28,6%	61,1%	18,2%	29,6%	36,8%
Συμπεριφορά συναδέλφων	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	,0%	2,6%
	Διαφωνώ	14,3%	,0%	18,2%	7,4%	2,6%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	7,1%	11,1%	18,2%	3,7%	7,9%
	Συμφωνώ	50,0%	44,4%	54,5%	63,0%	63,2%
	Συμφωνώ απόλυτα	28,6%	44,4%	9,1%	25,9%	23,7%
Απαιτήσεις καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	,0%	,0%	3,7%	7,9%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	,0%	14,8%	2,6%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	35,7%	33,3%	36,4%	18,5%	28,9%
	Συμφωνώ	42,9%	44,4%	36,4%	48,1%	47,4%
	Συμφωνώ απόλυτα	21,4%	22,2%	27,3%	14,8%	13,2%
Πολιτισμική ποικιλομορφία καταναλωτών	Διαφωνώ απόλυτα	,0%	11,1%	,0%	3,7%	5,3%
	Διαφωνώ	21,4%	5,6%	27,3%	3,7%	13,2%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	21,4%	44,4%	36,4%	37,0%	39,5%
	Συμφωνώ	50,0%	16,7%	27,3%	51,9%	23,7%
	Συμφωνώ απόλυτα	7,1%	22,2%	9,1%	3,7%	18,4%
Σταθερότητα μονιμότητας/Διατήρηση θέσης εργασίας	Διαφωνώ απόλυτα	7,1%	,0%	,0%	,0%	2,6%
	Διαφωνώ	,0%	5,6%	,0%	7,4%	7,9%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	7,1%	5,6%	18,2%	11,1%	10,5%

	Συμφωνώ	57,1%	50,0%	45,5%	51,9%	50,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	28,6%	38,9%	36,4%	29,6%	28,9%
Ευελιξία στο ωράριο	Διαφωνώ απόλυτα	7,1%	,0%	,0%	,0%	5,3%
	Διαφωνώ	,0%	,0%	,0%	11,1%	10,5%
	Ούτε Διαφωνώ/ Ούτε Συμφωνώ	14,3%	5,6%	27,3%	18,5%	28,9%
	Συμφωνώ	50,0%	44,4%	18,2%	48,1%	36,8%
	Συμφωνώ απόλυτα	28,6%	50,0%	54,5%	22,2%	18,4%
Αύξηση μισθού	Πλήρως	78,6%	61,1%	63,6%	37,0%	34,2%
	Πολύ	7,1%	16,7%	27,3%	37,0%	44,7%
	Αρκετά	14,3%	11,1%	9,1%	11,1%	7,9%
	Ελάχιστα	,0%	11,1%	,0%	14,8%	2,6%
	Καθόλου	,0%	,0%	,0%	,0%	10,5%
Μη μισθολογικά οφέλη	Πλήρως	35,7%	27,8%	54,5%	18,5%	23,7%
	Πολύ	42,9%	22,2%	9,1%	29,6%	39,5%
	Αρκετά	7,1%	33,3%	18,2%	22,2%	21,1%
	Ελάχιστα	14,3%	5,6%	9,1%	25,9%	,0%
	Καθόλου	,0%	11,1%	9,1%	3,7%	15,8%
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης	Πλήρως	57,1%	38,9%	45,5%	29,6%	31,6%
	Πολύ	14,3%	44,4%	36,4%	37,0%	26,3%
	Αρκετά	14,3%	11,1%	18,2%	33,3%	28,9%
	Ελάχιστα	7,1%	,0%	,0%	,0%	10,5%
	Καθόλου	7,1%	5,6%	,0%	,0%	2,6%