



**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ»**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ & ΕΡΓΑΣΙΑ**

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Η ΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ
INTERNET ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Παναγιώτα Μίγα
(Α.Μ.: 0606M012)

Επιβλέπων καθηγητής: Γεώργιος Αλεξιάς

Αθήνα

Οκτώβριος 2009

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Γιώργο Αλεξιά που δέχτηκε να με βοηθήσει στην εκπόνηση της Διπλωματικής μου εργασίας, για την καθοδήγηση που μου παρείχε, για το χρόνο που αφιέρωσε και για την άψογη συνεργασία που είχαμε για τη διεκπεραίωσή της αλλά και όλους τους καθηγητές μου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος της «Οργανωτικής & Οικονομικής Ψυχολογίας».

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω για τη συνεργασία τους, τις κυρίες Δήμητρα Ράφτη, Ρωζάνη Παπακώστα και Αθηνά Βίτσελα, τον κ. Ιωάννη Παναγόπουλο και την κα Ευγενία Τάσσου, την τελευταία δε τόσο για τη βοήθεια της όσο και για τη φιλική της συμπαράσταση.

Τέλος επιθυμώ να ευχαριστήσω την οικογένεια και τους στενούς μου φίλους, για την αμέριστη και ανιδιοτελή στήριξη που μου παρείχαν καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας και την ανοχή που υπέδειξαν.

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Η παρούσα εργασία αφιερώνεται στη μητέρα μου & ολοκληρώνεται χάρη σ' αυτή.

Την ευχαριστώ για τη στήριξη & τη δύναμη που μου δίνει

αλλά και για την ανεκτικότητα της,

Την ευχαριστώ γιατί είναι πάντα παρούσα.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ & ΑΦΙΕΡΩΣΗ.....	2
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ & ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο **ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ: Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	9
1.2 ΤΟ INTERNET ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΤΟΥ.....	9
1.3 ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ.....	13
1.4 ΘΕΩΡΙΕΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	15
1.5 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΥΠΟΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET.....	23
1.6 ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET.....	26
1.7 ΕΘΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ ΣΤΟ INTERNET.....	27
1.8 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΩΣ ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	28
1.9 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΩΣ ΜΟΡΦΗ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	30
1.10 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ABCD ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	32
1.11 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ.....	35
1.12 ΕΝΙΣΧΥΤΙΚΑ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ (TERRY HARTIG).....	40
1.13 Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΙΑΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ.....	41
1.14 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ ΣΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΤΟΥ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ.....	46
1.15 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ.....	47
1.16 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ INTERNET VS ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	49
1.17 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ.....	50
1.18 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ.....	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	57
2.2. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΞΟΝΕΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ.....	58
2.3 ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ.....	59
2.4 ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	61
2.5 ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	62
2.6 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	63
2.7 Η ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	64
2.8 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	65
2.9 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	68

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	70
3.2 ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ & ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	85
3.3 ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ INTERNET & ΕΡΓΑΣΙΑ.....	90
3.4 ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ & ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ.....	99
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	104
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	104
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ & ΧΡΗΣΗΣ INTERNET.....	105
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ INTERNET.....	108
ΣΥΖΗΤΗΣΗ & ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ.....	110
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	115
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	117
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	121

ΠΙΝΑΚΕΣ & ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 3

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1

Πιν.1: ΦΥΛΟ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

Πιν.2: ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Πιν.3: ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

ΔΙΑΓΡ.1: ΚΑΤΟΧΗ ΘΕΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Πιν.4: ΘΕΣΗ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΤΟΥΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

Πιν.5: ΘΕΣΗ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.6: ΘΕΣΗ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

ΔΙΑΓΡ.2: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΙΤΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΔΙΑΓΡ.3: ΡΑΒΔΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΩΣ.

ΔΙΑΓΡ.4: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΙΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Πιν.7: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.8: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΦΥΛΟ

Πιν.9: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Πιν.10: ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΔΙΑΓΡ.5: ΡΑΒΔΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΜΟΡΦΩΣΗ

Πιν.11: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΔΙΑΓΡ.6: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΙΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Πιν.12: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.13: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.14: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

ΔΙΑΓΡ.6: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΙΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Πιν.12: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.13: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.14: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Πιν.15: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

Πιν.16: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2

Πιν.17: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Πιν.18: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ ΔΕΙΚΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.

Πιν.19: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν.20: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ 'ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ' & 'INTERNET' ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Πιν.21: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ 'ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ' & 'INTERNET' ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

Πιν.22: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ 'ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ' & 'INTERNET' ΩΣ ΠΡΟΣ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Πιν.23: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ 'ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ' & 'INTERNET' ΩΣ ΠΡΟΣ ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Πιν.24: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ‘ΧΡΗΣΗ INTERNET ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ’ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ‘Π.Χ.Ι.’

Πιν.25: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ‘Π.Χ.Ι.’ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ ‘Χ.Ι.Ε.’

Πιν.26: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ‘ΑΝΤΙΚΕΙΜ. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ’ & ‘ΥΠΟΚΕΙΜ. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ’

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3

Πιν.27: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΔΙΑΒΑΖΟΝΤΑΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΕΙΔΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ”

Πιν.28: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΔΙΑΒΑΣΑΤΕ BLOGS ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ”

Πιν.29: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΑΓΟΡΕΣ”

Πιν.30: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΕΛΕΓΞΑΤΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΣΑΣ”

Πιν.31: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΑΤΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ”

Πιν.32: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΠΕΛΑΣΕΤΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΔΟΤΗ”

Πιν.33: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΕΠΙΣΚΕΦΟΝΚΑΤΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ”

Πιν.34: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ

“ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΤΕ ΑΛΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑ”

Πιν.35: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΠΡΟΣΠΕΛΑΣΑΤΕ ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΖΗΤΩΝΤΑΣ ΑΓΑΘΑ”

Πιν.36: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΑΝΑΖΗΤΗΣΑΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΑΣ”

Πιν.37: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ «ΠΡΟΣΠΕΛΑΣΑΤΕ ΣΕΛΙΔΕΣ & ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΖΗΤΩΝΤΑΣ ΑΓΑΘΑ (ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΑΓΟΡΑ)», «ΑΝΑΖΗΤΗΣΑΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΑΣ» & «ΕΠΙΣΚΕΦΟΝΚΑΤΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ» ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Πιν.38: ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ «ΕΠΙΣΚΕΦΟΝΚΑΤΕ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ» & «ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΤΕ ΑΛΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑ» ΩΣ ΠΡΟΣ ΦΥΛΟ

Πιν. 39: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ 14 ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΦΥΛΟ

Πιν. 40: ΟΙ 14 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Πιν. 41: ΟΙ 14 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΟΡΦΩΣΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4

Πιν.42 :ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΣΥΓΚΡΙΝΕΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ”

Πιν.43: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΕΧΕΙ ΛΑΒΕΙ ΜΕΤΡΑ Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ;”

Πιν.44: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ ΣΑΣ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Η/Υ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;”

Πιν.45 :ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗΣ “ΣΥΧΝΑ ΠΛΗΘΓΟΥΜΑΙ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΕΝ ΩΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΩ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΑΣΧΟΛΟΥΜΑΙ ΜΕ ΑΛΛΑ (ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ) ΘΕΜΑΤΑ”

ΠΙΝ.46: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΣΥΧΝΑ ΠΛΗΓΟΥΜΑΙ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΕΝ ΩΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΩ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΑΣΧΟΛΟΥΜΑΙ ΜΕ ΑΛΛΑ (ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΘΕΜΑΤΑ)” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΣΥΓΚΡΙΝΕΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ”

ΠΙΝ.47: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΣΥΧΝΑ ΠΛΗΓΟΥΜΑΙ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΕΝ ΩΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΩ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΑΣΧΟΛΟΥΜΑΙ ΜΕ ΑΛΛΑ (ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΘΕΜΑΤΑ)” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ ΣΑΣ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Η/Υ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ”

ΠΙΝ.48: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ ΣΑΣ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ Η/Υ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ”

ΠΙΝ.49: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΣΥΓΚΡΙΝΕΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ”

ΠΙΝ.50: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ΣΥΓΚΡΙΝΕΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ”

ΠΙΝ.51: Η ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “INTERNET” ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ “ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι έρευνες που έως σήμερα διεξήχθησαν για την προσωπική χρήση του διαδικτύου στην εργασία διχάζονται. Άλλες με τα αποτελέσματά τους έδειξαν πως η προσωπική χρήση του διαδικτύου και η εργασία δε μπορούν να συνυπάρξουν, καθώς η πρώτη ασκεί αρνητική επιρροή στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια ολοένα και πληθαίνουν οι έρευνες που θέλουν την προσωπική χρήση του διαδικτύου να συμβάλλει θετικά και αναζωογονητικά στην απόδοση των ατόμων στην εργασία τους.

Με την παρούσα έρευνα, που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα ($n=185$) μεγάλης εταιρείας πληροφορικής στην Αθήνα, έγινε προσπάθεια να αποδειχθεί πως η χρήση του διαδικτύου από τους εργαζομένους για προσωπικούς λόγους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους αυξάνει την παραγωγικότητά τους σε σύγκριση με εκείνους που δεν κάνουν χρήση. Δεδομένης της περιορισμένης και όχι της καταχρηστικής (internet abuse) προσωπικής χρήσης του διαδικτύου στην εργασία, που συχνά οδηγεί σε διαδικτυακό εθισμό (internet addiction), επιχειρήθηκε να αποδειχθεί πως η ανεπαίσθητη διακοπή σε ώρα εργασίας υπό μορφή εργασιακού διαλείμματος, αναστέλλει την πνευματική κόπωση και αυξάνει τη συγκέντρωση του εργαζομένου στα εργασιακά του καθήκοντα σε αντίθεση με την περίπτωση που δεν γίνεται ή δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Επομένως, στόχος της έρευνάς μας είναι να αποδειχθεί πως η ελεγχόμενη χρήση του διαδικτύου στην εργασία όχι μόνο δεν αποδεικνύεται αντιπαραγωγική διαδικασία αλλά, κατευνάζει και εκτονώνει την εργασιακή ένταση οδηγώντας στην αύξηση της παραγωγικότητάς του παρά στη διάσπαση της προσοχής του.

1.1. Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Γίνεται ολοένα και πιο ξεκάθαρο πως το ίντερνετ αποτελεί πλέον ένα κριτικό στοιχείο του εικοστού πρώτου αιώνα στο χώρο των επιχειρήσεων. Η χρήση του μπορεί να αποφέρει πληθώρα οργανωτικών αποτελεσμάτων - μειώνοντας το κόστος της επικοινωνίας, εντοπίζοντας και ικανοποιώντας τις ανάγκες των πελατών, τροφοδοτώντας το αλυσιδωτό μάνατζμεντ και βελτιώνοντας τις επιχειρησιακές πρακτικές και την ολοκλήρωση (Mandel & Hof, 2001).

1.2 ΤΟ INTERNET ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΑ ΤΟΥ

Η εισβολή του ίντερνετ στην επιχείρηση παίρνει ποικίλες μορφές ασύγχρονων εφαρμογών ή εφαρμογών που αλληλεπιδρούν, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και η μεταφορά αρχείων, η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και οι διασκέψεις ή τα κοινά ενδιαφέροντα. Το ίντερνετ γίνεται ένα σημαντικό μέσο εξωτερικής επικοινωνίας ως υποστήριξη στις δραστηριότητες του προσωπικού, καθώς οι εμπορικές συναλλαγές με τους πελάτες αυξάνονται ή πιο πρόσφατα στη διαδικασία της πρόσληψης για την παραλαβή των βιογραφικών των υποψηφίων εργαζομένων.

Οι πιο πρόσφατες μελέτες (Lasserre, 2000) κατέγραψαν περισσότερη αυτονομία και υπευθυνότητα με τη χρήση του νέου τεχνολογικού εργαλείου και καταδεικνύουν έναν εκσυγχρονισμένο τρόπο εργασίας.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί το πιο διαδεδομένο και το πιο εκτιμώμενο εργαλείο. Εισάγει δυνατότητες συναλλαγών συγχρόνως αποτελεσματικών και ανεπίσημων, ενώ γεννά ένα αίσθημα εισαγωγής και συμμετοχής στις αποστολές του οργανισμού.

Το ίντερνετ δημιουργεί ταυτόχρονα μια συγκεκριμένη δυσπιστία και ένα μεγάλο ενδιαφέρον στους χρήστες του, που επιθυμούν να κάμουν χρήση του ολοένα και περισσότερο, κυρίως στις απόκεντρες υπηρεσίες. Η δυσπιστία που έγκειται στο φόβο του να μη μπορεί κανείς να εντοπίσει και επιπλέον να μη μπορεί να διαχειριστεί την πληροφορία, ολοένα και ελαττώνεται με τη χρήση του (Lévy-Leboyer et al, 2003).

Ωστόσο, η χρήση του ίντερνερ μπορεί να γεννήσει ανεπιθύμητα αποτελέσματα - απώλεια της πνευματικής περιουσίας, έγερση αγωγών για σεξουαλική παρενόχληση, απώλεια παραγωγικότητας εξαιτίας της υπερβολικής πλοήγησης στο διαδίκτυο, κινδύνους ασφάλειας και εκτεταμένη διαδικτυακή ευρύτητα.

Η χρήση του διαδικτύου στην εργασία αναμφίβολα άλλαξαν τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται οι άνθρωποι, αλλά άλλαξαν και τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αποφεύγουν και υπονομεύουν την εργασία. Η Ομοσπονδία Έρευνας Εργασίας (FBI) και η έρευνα για το ηλεκτρονικό έγκλημα και την ασφάλεια του Ινστιτούτου Ηλεκτρονικής Ασφάλειας το 2001 βρήκαν ότι το 91% των συμμετεχόντων στην έρευνα αυτή έκαναν κατάχρηση της πρόσβασής τους στο διαδίκτυο στον χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και της μη κατάλληλης χρήσης των προγραμμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και της αναζήτησης και διαχείρισης πορνογραφικού υλικού μέσω ίντερνερ (Mastrangelo, P.M. et al., 2006).

Παρ' όλα αυτά, οι εργοδότες είναι υποχρεωμένοι να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για τη διαχείριση της σύνδεσης και της πρόσβασης στο ίντερνερ κατά τις εργασιακές ώρες, διατηρώντας με τον τρόπο αυτό ένα μεσαίο επίπεδο μεταξύ «μη πρόσβασης» και «απεριόριστης πρόσβασης» με σκοπό να ωφεληθεί τόσο ο οργανισμός όσο και οι εργαζόμενοι. Αυτή η τακτική ευθυγράμμισης - η πολιτική διαχείρισης του ίντερνερ (IPM = Internet Policy Management) αποτελεί τον κανονισμό των διαδικτυακών δραστηριοτήτων ούτως ώστε οι αντικειμενικοί σκοποί να παραμένουν εντός αποδεκτών ορίων.

Τα κύρια χαρακτηριστικά της πολιτικής διαχείρισης του ίντερνερ είναι:

- Μια σαφής και ξεκάθαρα προσδιορισμένη πολιτική διαχείρισης του ίντερνερ
- Τα εργαλεία ελέγχου και καταγραφής της χρήσης του ίντερνερ και της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας
- Μια εκπαίδευση παύσης της χρήσης του και
- Η εφαρμογή πειθαρχικών μέτρων

Η έννοια της προσωπικής χρήσης του διαδικτύου στην εργασία είναι ουδέτερη και αναφέρεται στις κερδοζημίες που μπορεί να προκαλέσει αυτή στην παραγωγικότητα των εργαζομένων, πλησιάζοντας, μάλιστα, τον όρο της «ηλεκτρονικής κατάχρησης» (Anandarajan & Simmers, 2004a; Z. Lee, Lee & Kim, 2004; Lim, 2002). Η προσωπική χρήση του ίντερνερ στην εργασία ορίζεται ως κάθε

οικιοθελής ενέργεια των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν την πρόσβαση της εταιρείας τους στο ίντερνέτ κατά τη διάρκεια των εργασιακών ωρών για να πλοηγηθούν σε ιστοσελίδες άσχετες με το αντικείμενο της εργασίας τους για μη εργασιακούς σκοπούς (Lim et al., 2002) (Garrett & Danzinger, 2008).

Οι Anandarajan & Simmers (2005) κατέγραψαν τη διάκριση αφ' ενός της αόριστης και άσκοπης πλοήγησης του εργαζομένου στο ίντερνέτ για μη εργασιακούς σκοπούς και αφ' ετέρου της προσωπικής χρήσης του ίντερνέτ από τον εργαζόμενο για την εξυπηρέτηση και διεκπεραίωση των προσωπικών του υποθέσεων. Ο ξενικός, επομένως, όρος "*surfing*" (σερφάρισμα) ανταποκρίνεται στην άσκοπη πλοήγηση στο ίντερνέτ, ενώ καταγράφεται πως στην πλειοψηφία των περιπτώσεων χρήσης του ίντερνέτ στην εργασία γίνεται επίσκεψη σε συγκεκριμένους ιστότοπους και διακανονισμός ομοίως συγκεκριμένων προσωπικών υποθέσεων.

Οι τρεις μορφές της προσωπικής χρήσης του ίντερνέτ στην εργασία είναι οι ακόλουθες:

1. η προσωπική χρήση του ίντερνέτ συχνά αποτιμάται ως συλλήβδην αρνητική, χωρίς περιθώρια ύπαρξης στον εργασιακό χώρο καθώς δύναται να κοστίζει στον οργανισμό σημαντικές απώλειες παραγωγικότητας, να αυξήσει τα κόστη της ασφάλειας αλλά και τους κινδύνους της αστικής και της ποινικής ευθύνης.

2. η προσωπική χρήση του ίντερνέτ στην εργασία αποτελεί μια ποικιλία δυσλειτουργικών εργασιακών συμπεριφορών όπως η κλοπή, η σπατάλη (εργασιακού) χρόνου και η πραγματοποίηση υπεραστικών τηλεφωνικών κλήσεων. Οι συμπεριφορές αυτές χρειάζεται να διαχειριστούν και να ελεγχθούν, κυρίως μέσω παρακολούθησης, μεθόδων ασφάλειας, και πειθαρχικών ενεργειών [Block, 2001, Sunoo, 1996]. Στις τρεις αυτές περιπτώσεις, η προσωπική χρήση του ίντερνέτ χαρακτηρίζεται ως απραξία στο ίντερνέτ ("*cyberslacking*") ή κατάχρηση του ίντερνέτ ("*cyber abuse*").

Ειδικότερα, ο υποτιμητικός όρος "*cyberslacking*" αναφέρεται σε μη εντεταλμένη προσωπική χρήση της διατιθέμενης για την εργασία διαδικτυακής πρόσβασης κατά τη διάρκεια του προγραμματισμένου εργασιακού χρόνου ενώ, επιπλέον, ο όρος εμπλέκει μια έννοια σκόπιμης ανάρμοστης συμπεριφοράς

3. διακρίνονται αρκετές θετικές όψεις της προσωπικής χρήσης του ίντερνέτ στην εργασία, όπως το γεγονός ότι μπορεί να αποτελέσει ένα τρόπο διαχείρισης μιας

ολοένα και αυξανόμενης ανάμειξης εργασιακής και προσωπικής ζωής. Η χρήση αυτή του ίντερνέτ επιτρέπει την ολοκλήρωση προσωπικών υποθέσεων που εκτοπίζονται, καθώς οι εργασιακές απαιτήσεις απλώνονται πέρα από το παραδοσιακό ημερήσιο εργασιακό οκτάωρο σε πενθήμερο εργασιακό πρόγραμμα. Σύμφωνα με τον Friedman (2000), η προσωπική χρήση του ίντερνέτ στην εργασία μπορεί να παράγει υποσυνείδητα λύσεις προβλημάτων ή να παρέχει ένα αναγκαίο διάλειμμα από τη ακατάπαυστη εργασία και τις εντατικές προσπάθειες. Κατά συνέπεια, μπορεί να αντιμετωπιστεί με την έννοια του εργασιακού παιχνιδιού, όπως ο πηλός, ο στόκος ή οι σαπουνόμπαλες που αποδεικνύεται πως μειώνουν το εργασιακό άγχος και αποτελούν πηγή έμπνευσης και δημιουργικότητας (Terr, 1999) **(Anandarajan & Simmers, 2005)**.

Η προσωπική χρήση του διαδικτύου κατά τον εργασιακό χρόνο θεωρείται από ορισμένους ερευνητές προβληματική κυρίως γιατί συνδέεται αρνητικά με το κόστος της παραγωγικότητας, όπως προαναφέραμε. Σε γενικές γραμμές, ο χρόνος που δαπανάται από τους εργαζόμενους σε ηλεκτρονικής μορφής εξόφληση λογαριασμών, αγορές, ηλεκτρονικά παιχνίδια, επικοινωνία με το οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον και άλλες δραστηριότητες ενώ βρίσκονται στην εργασία τους, αθροιζόμενος αποτελεί έναν σημαντικά δαπανώμενο και μη παραγωγικό χρόνο (Young & Case, 2004). Αμερικανική έρευνα, που διεξήχθη το 2007 (Challenger Gray & Christmas Inc., 2007), έδειξε ότι οι εργαζόμενοι μεγάλης εταιρείας «σπαταλούσαν» 1,7 ώρες της ημερήσιας εργασίας τους σε προσωπικές δραστηριότητες, ενώ μακράν, το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου αυτού αφιερωνόταν σε διαδικτυακές δραστηριότητες.

Στη σημερινή βιβλιογραφία, πολλοί ερευνητές ερμηνεύουν την προσωπική χρήση του διαδικτύου στην εργασία ως απόρροια της εργασιακής τους δυσαρέσκειας (Z. Lee, Lee & Kim, 2004; Lim, 2002; Lim, Teo & Loo, 2002; Mastrangelo, Everton & Jolton, 2006). Μη παραγωγικές δραστηριότητες όπως η πλοήγηση στο διαδίκτυο και η λήψη και αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά κανόνα καταγράφονται ως ηχηρά παραδείγματα εργασιακής αποκλίνουσας συμπεριφοράς (Beugre, 2006; Lim, 2002) **(Garrett, Danzinger, 2008)**.

Αξίζει να σημειωθεί πως η Αμερικανική Ένωση Διαχείρισης αναφέρει πως περισσότερο από το πενήντα τοις εκατό (50%) των διαδικτυακών δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στον εργασιακό χώρο έχουν προσωπικό χαρακτήρα (Greengard, 2000]. Παραδείγματα προσωπικής χρήσης του ίντερνέτ (PWU = Personal

Internet Usage) συνιστούν η ανάγνωση ειδησεογραφικών δελτίων, ο προγραμματισμός ταξιδιών, οι on-line αγορές στο ίντερνετ, η αναζήτηση εργασιών και η διεκπεραίωση των μαθημάτων. Η προσωπική χρήση του ίντερνετ αντιμετωπιζόταν άλλοτε ως δραστηριότητα με αρνητική επίδραση στην εργασία, με ζημίες στην παραγωγικότητα, την κατάχρηση των πληροφοριακών πηγών, κόστη ασφάλειας και ζητήματα νομικής ευθύνης [Conlin, 2000]. Όσο το επιχειρησιακό περιβάλλον αυξάνει ολοένα και περισσότερο τη χρήση του ίντερνετ στους κόλπους του, οι οργανισμοί δείχνουν αντίστοιχο αυξανόμενο ενδιαφέρον στην κατανόηση και τη διαχείριση της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία [McWilliams & Stepanek, 1998, Stewart, 2000, Simmers, 2002].

Η διαδεδομένη κυριαρχία της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία και η γενική έλλειψη κατανόησής της, γεννά την ανάγκη για συστηματική εξέταση του φαινομένου αυτού. Η βιβλιογραφία που αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα δίνει έμφαση στα οφέλη του οργανισμού από τη χρήση αυτή [Anandarajan et al., 2000, Lederer et al., 2000, Teo and Lim, 1998], τη σκοτεινή πλευρά της χρήσης του ίντερνετ [Griffiths, 1998, Joinson, 1998, Putnam & Maheu, 2000], την ταυτοποίηση των ειδών των επισκεπτόμενων ιστοσελίδων [Anandarajan et al., 2000, Teo et al., 1999] και τον δαπανώμενο χρόνο σε τέτοιου είδους δραστηριότητες [Armstrong et al., 2000, Korgaonkar & Wolin, 1999, Teo et al., 1999] (Anandarajan & Simmers, 2005).

1.3 ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ

Από μια άποψη, η έλλειψη ικανοποίησης, η πίεση αλλά και η αδικία στην εργασία ωθεί τους εργαζόμενους σε παρεκκλίνουσες εργασιακές συμπεριφορές όπως η προσωπική χρήση του ίντερνετ εντός εργασιακού χρόνου (Beugré, 2006; O.-K.D.Lee, Philips, 2006). Το «*cyberlacking*», που χαρακτηρίζεται ως σκόπιμη και αντιπαραγωγική συμπεριφορά (Lim, 2002), αποτελεί μια σχετικά συναφή με τον υπολογιστή αντίδραση σε αυτές τις προκλήσεις. Άλλες αντιδράσεις που περιγράφονται στη βιβλιογραφία είναι η κλοπή ή η καταστροφή εταιρικών δεδομένων, παρενόχληση συναδέλφων μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων και διάδοση ιών σε δίκτυο συνεργατών (Beugré, 2006; Mahatanankoon, 2006). Παρόλο που οι πιο ακραίες μορφές παρεκκλίνουσας χρήσης του υπολογιστή που παρουσιάζονται στη

βιβλιογραφία μπορεί να αποτελούν μια επιθετική αντίδραση στις προκλήσεις του εργασιακού χώρου, αμφισβητούμε την παραδοχή ότι αυτό αποτελεί κίνητρο για την αυξημένη προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία. Απεναντίας, προτείνεται ότι τα περισσότερα άτομα που κάνουν χρήση του ίντερνετ στην εργασία για προσωπικούς σκοπούς δεν επιδιώκουν ούτε να εκδικηθούν τον εργοδότη τους ούτε να υπονομεύσουν την επιχείρηση. Αντ' αυτού, θεωρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων αντιδρούν με αυτόν τον τρόπο στις δυνατότητες που προβάλλει η τεχνολογία (Garrett, Danzinger, 2008).

Από την άλλη, βάσει έρευνας που πραγματοποιήθηκε στη Σιγκαπούρη καταδεικνύεται ότι η χρήση του ίντερνετ για προσωπικούς λόγους σχετίζεται αντιστρόφως ανάλογα με την αντίληψη ότι οι εργαζόμενοι αμείβονται ικανοποιητικά, ότι οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων της επιχείρησης γίνονται *«ανοιχτών των θυρών»* και πως οι προϊστάμενοι μεταχειρίζονται με σεβασμό τους εργαζόμενους (Lim, 2002; Lim & Teo, 2006). Επιπλέον, από στοιχεία που συλλέχθηκαν με συνέντευξη προέκυψε ότι πολλοί εργαζόμενοι θεωρούν πως η χρήση του ίντερνετ στην εργασία είναι απόρροια των υπερβολικών ή μη συνεκτικών προσδοκιών στην εργασία (Lim, Teo & Loo, 2002). Αξίζει να σημειωθεί, εξ άλλου, η χαρακτηριστική δήλωση ενός εργαζομένου σε συνέντευξη, όπου δήλωσε *«αναζητώντας στο ίντερνετ πληροφορίες σχετικές με την εργασία, εύκολα οδηγούμαι στον έλεγχο του προσωπικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε μια προσωπική αναζήτηση. Αυτό δεν θα διαρκέσει περισσότερο από λίγα δευτερόλεπτα, πόσο μάλλον, δεν θα λειτουργήσει επιβαρυντικά στη συνολική παραγωγικότητα είτε σε βάρος της επιχείρησης»* (Anandarajan, 2002) (Garrett, Danzinger, 2008) .

Η χρήση του ίντερνετ για επαγγελματικούς λόγους μπορεί να διαμορφώσει και τη χρήση του ίντερνετ για προσωπικούς λόγους, εντός ή εκτός εργασίας. Όπως οι εκτός εργασίας εμπειρίες μπορούν να επηρεάσουν τις στάσεις μέσω της τεχνολογίας στον εργασιακό χώρο (Orlikowski, 2000), δημιουργείται αντίστοιχα η πεποίθηση ότι οι σχετικές με την εργασία εμπειρίες μπορούν να σχηματίσουν προσδοκίες για την αξία του ίντερνετ σε μη εργασιακούς σκοπούς. Επομένως, η γενικευμένη χρήση του ίντερνετ για επαγγελματικούς σκοπούς, εξοικειώνει τον εργαζόμενο με τη συγκεκριμένη διαδικασία και κατ' επέκταση διευκολύνει τη χρήση του ίντερνετ για την εξυπηρέτηση των προσωπικών του επιδιώξεων. Κατά συνέπεια, από τη στιγμή που ο εργαζόμενος αντιληφθεί την αποτελεσματική χρήση του ίντερνετ στην εργασία του, ο ίδιος ο εργαζόμενος θα είναι πιο πιθανό να κάνει χρήση του ηλεκτρονικού

αυτού εργαλείου για εργασιακούς και μη σκοπούς, συμπεριλαμβανομένης της αναζήτησης προσωπικών πληροφοριών και της επικοινωνίας, ακόμη και μέσα στα πλαίσια του εργασιακού χρόνου (Garrett & Danzinger, 2008).

Η προαναφερθείσα εξοικείωση υποκινείται ως ένα βαθμό από την χρησιμότητα της τεχνολογίας (LaRose & Eastin, 2004). Η καθημερινή χρήση του ίντερνετ και εν γένει των υπολογιστών, εισάγει έναν βαθμό αυτοματοποίησης που κάνει πιο πιθανή τη μελλοντική χρήση του ίντερνετ. Μέσω της αυτοματοποίησης αυτής, η τεχνολογία παύει να αποτελεί το αντικείμενο του ενδιαφέροντος και η χρήση της γίνεται περισσότερο ζήτημα συνήθειας παρά μια συνειδητή απόφαση. Στην προοπτική αυτή, καθώς το άτομο βασίζεται στους υπολογιστές για να διεκπεραιώσει μια ποικιλία εργασιακών καθηκόντων, η τεχνολογία μετατρέπεται σε ένα «εύχρηστο» εργαλείο με το οποίο θα ικανοποιήσει τις ανάγκες και θα πετύχει τους στόχους του (Dourish, 2004). Η χρήση του ίντερνετ γίνεται ολοένα αναπόσπαστο τμήμα των λειτουργικών διαδικασιών του ατόμου, τόσο κατά τη διάρκεια της εργασίας του όσο και σε άλλες όψεις της ζωής του (Garrett & Danzinger, 2008).

Από τη στιγμή που η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών από τους εργαζόμενους κατέχει μια σημαντική θέση στην καθημερινή ρουτίνα της εργασίας αλλά και στις λοιπές ανθρώπινες δραστηριότητες, είναι λογικό να επικρατεί μια τάση στη χρήση αυτών των τεχνολογιών στο σημείο που μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμες, είτε ακόμη και να εντυπωσιάσουν με τις δυνατότητές τους ακόμη και εν ώρα εργασίας. Η μειωμένη προσοχή ερμηνεύεται επίσης ως περιορισμένη ικανότητα των ατόμων να περιορίσουν την προσωπική χρήση του ίντερνετ, καθώς ο αυτοέλεγχος εξαρτάται ως ένα βαθμό από τη συνειδητή αντίληψη των ενεργειών του ατόμου και των συνεπειών αυτών των ενεργειών (Bandura, 1986). Κατά συνέπεια, όσο περισσότερο η τεχνολογία των υπολογιστών παρεισφρύει στις συνήθεις λειτουργικές διαδικασίες του εργαζόμενου, τόσο αυξάνονται οι πιθανότητες για τον εργαζόμενο να συμπεριλάβει την τεχνολογία αυτή και στις προσωπικές διαδικασίες του (Garrett & Danzinger, 2008).

1.4 ΘΕΩΡΙΕΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Το κοινωνικό συμβόλαιο προτείνει πως οι άνθρωποι εξελίσσουν τρόπους διαπραγμάτευσης με άλλα άτομα, με ομάδες και εντός των οργανισμών,

καθιερώνοντας κοινά αποδεκτούς κανόνες συμπεριφοράς (Cosmides & Tooby, 1992). Δύο είδη κοινωνικού συμβολαίου προσδιόρισαν ευρέως το εργασιακό περιβάλλον κατά το παρελθόν.

- Το *οικονομικό συμβόλαιο*, όπου οι μισθοί, τα περιφερειακά οφέλη και οι λογικές εργασιακές συνθήκες ανταλλάσσονται με προσωπικό χρόνο, ικανότητες και μόχθο. Με τη μέθοδο αυτή, ο οργανισμός προσδοκά από τον εργαζόμενο να εργασθεί τον προδιαγεγραμμένο χρόνο και να λάβει τα συμφωνηθέντα οφέλη. Η ρύθμιση των προσωπικών υποθέσεων δε θα λάβει χώρα εντός του εργασιακού χρόνου, καθώς αυτό θα σήμαινε την παραβίαση του συμβολαίου τόσο μέσω της απώλειας παραγωγικότητας, θέτοντας αυτόματα τον οργανισμό σε πιθανές μη νόμιμες καταστάσεις, όσο και μέσω την κακής χρήσης της εταιρικής περιουσίας. Μια τέτοια τροπή θα συνιστούσε ένα υποστηρικτικό μοντέλο της δυσλειτουργικής διάστασης της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία.

- Το *ψυχολογικό συμβόλαιο*, έχει τύχει κοινής αποδοχής στον εργασιακό χώρο, όπου ένας ορισμένος βαθμός υπακοής, δημιουργικότητας και επιπλέον μόχθου ανταλλάσσονται με την εργασιακή ασφάλεια, τη δίκαιη μεταχείριση, τις σχέσεις ανταμοιβής με τους συνεργάτες, και την οργανωτική υποστήριξη (Shore & Tetrick, 1994). Η εμπιστοσύνη είναι αυτονόητη και ο εργαζόμενος εργάζεται πέρα από τα όρια των ρητρών του συμβολαίου, έχοντας εμπιστοσύνη πως ο εργοδότης θα του παρέχει επιπρόσθετα ψυχολογικά πλεονεκτήματα πέρα των οικονομικών ευεργετημάτων. Επομένως, η θεωρία του ψυχολογικού συμβολαίου αποτελεί τη βάση για την εποικοδομητική προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία, που θα αυξήσει την παραγωγικότητα, θα αποφέρει ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, θα αυξήσει τις επιδεξιότητες του εργαζόμενου και θα μειώσει το εργασιακό άγχος). Προς αυτήν την κατεύθυνση, η θετική αξιοποίηση της χρήσης του ίντερνετ στην εργασία θα αποτελέσει τη λεωφόρο για την ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου στους οργανισμούς (Anandarajan & Simmers, 2005).

Οι δηλώσεις ερωτηθέντων υποκειμένων στην έρευνα των Anandarajan & Simmers (2005) συνιστούν σαφείς επιβεβαιώσεις των παραπάνω:

«στον εταιρικό κόσμο που ζούμε, καταργείται, πλέον, η εβδομαδιαία εργασία των 40 ωρών, ούτε, βέβαια, οι εργαζόμενοι δουλεύουν με το ωράριο 9-5. Σήμερα, οι άνθρωποι υποχρεούνται σε κάθε είδος εργασιακού καθήκοντος. Καθημερινά εργάζονται 9-10 ώρες, αναλόγως της θέσης που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος στην εταιρία. Επομένως, δεδομένης της κατάστασης, θα πρέπει ο οργανισμός να επιτρέψει

στους εργαζόμενους του να κάνουν προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία. Αυτό σημαίνει πως αναγνωρίζεται και δίνεται στους εργαζόμενους λίγος χρόνος για τους ίδιους, για να αποδράσουν για λίγα λεπτά ή να κάνουν κάτι εποικοδομητικό, όπως να εκτελέσουν μια τραπεζική συναλλαγή».

«Είμαι μισθωτός και μου ζητείται από την εργασία να εργαστώ για πολλές και συνεχόμενες ώρες, να συμμετέχω σε επαγγελματικά γεύματα και εξόδους, σεμινάρια, ακόμη και σε ολόκληρα σαββατοκύριακα. Αν τύχει και έχω μια κενή ώρα το πρωί κάποιας ημέρας ή ένα δίωρο κενό κάποιο απόγευμα και επιλέξω να χρησιμοποιήσω το ίντερνετ, τον ηλεκτρονικό υπολογιστή μου ή να εργασθώ επάνω στο μεταπτυχιακό μου πρόγραμμα, τότε θεωρώ πραγματικά πως δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα, καθώς η εταιρία μου στερεί πολλές περισσότερες ώρες από τον προσωπικό μου χρόνο. Το πρόγραμμά μου θεωρείται ευέλικτο. Πιθανώς θα μπορούσα και θα έπρεπε να ρυθμίσω τις προσωπικές μου υποθέσεις από το σπίτι, αλλά γεγονός είναι πως θα χρειασθεί ενδεχομένως να παραμείνω στην εργασία μου για δύο επιπλέον ώρες εξαιτίας της εργασιακής μου δέσμευσης και δεν γνωρίζω εκ των προτέρων αν το δίωρο που θα αφιερώσω καταχρηστικά στην εργασία θα βρεθεί επιστρέφοντας στο σπίτι για να αφιερωθεί στις προσωπικές μου υποθέσεις».

Η «θεωρία των ορίων εργασίας και οικογένειας» (work/family border theory) είναι μια πιο πρόσφατη θεωρία, που επιχειρεί να καλύψει τα κενά των προηγούμενων θεωριών. Ερμηνεύει το πώς τα άτομα καταφέρνουν να διαπραγματευτούν την επαγγελματική και οικογενειακή σφαίρα και τα μεταξύ τους όρια προκειμένου να επιτύχουν την ισορροπία. Κεντρική είναι η ιδέα ότι η εργασία και η οικογένεια αποτελούν διαφορετικούς τομείς ή σφαίρες που όμως επηρεάζουν η μία την άλλη. Εξαιτίας της διαίρεσης που δημιουργήθηκε ανάμεσα στον εργασιακό και τον οικογενειακό χώρο - μετά τη βιομηχανική επανάσταση - αυτοί οι δύο χώροι γενικά διαφέρουν ως προς το σκοπό και την κουλτούρα τους. Δεδομένου αυτού, για κάποια άτομα η μετάβαση από τον ένα στον άλλο είναι εύκολη και για κάποια άλλα εξαιρετικά δύσκολη και απαιτεί μεγαλύτερη προσπάθεια. Τα άτομα περνούν καθημερινά τα όρια από τον ένα στον άλλο χώρο (border-crossers), προσαρμόζοντας τους στόχους και τον τρόπο συμπεριφοράς τους, ώστε να ταιριάζει στις μοναδικές ανάγκες του κάθε χώρου. Αν και πολλές πλευρές και της οικογένειας και της εργασίας είναι δύσκολο να μεταβληθούν, τα άτομα μπορούν -μέχρις ενός βαθμού- να αλλάξουν τη φύση των τομέων της εργασίας και του σπιτιού και των ορίων μεταξύ τους, ώστε να δημιουργήσουν την επιθυμητή για αυτούς ισορροπία, δηλαδή την

ικανοποίηση και την καλή λειτουργία των δύο τομέων με ελαχιστοποίηση της μεταξύ τους σύγκρουσης (Cambell, 2000).

Πράγματι, η υποστήριξη από τον οργανισμό έχει μελετηθεί αρκετά και φαίνεται να επηρεάζει τη διεκπεραίωση των επαγγελματικών και οικογενειακών υποχρεώσεων, άρα μειώνει την επαγγελματική και οικογενειακή σύγκρουση και το ψυχολογικό άγχος (Thomas & Ganster 1995, Markel 2000). Γενικά, η ποιότητα των σχέσεων του εργαζόμενου με τον προϊστάμενο, τους συναδέλφους και τους υφισταμένους του, σχετίζεται με χαμηλό βαθμό επαγγελματικής και οικογενειακής σύγκρουσης (Carlson & Perrewé 1999).

Οι οργανισμοί απλώς δεν διαθέτουν την ανάλογη εμπειρία με αυτό το είδος της διαδικασίας συναλλαγής, ώστε να γνωρίζουν ποια είναι δυσλειτουργική και ποια εποικοδομητική συμπεριφορά και ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος διαχείρισής της για το αμοιβαίο όφελος τόσο του ατόμου όσο και του οργανισμού. Όσο πιο αφηρημένα εμπλέκονται τα υποκείμενα και όσο πιο αφηρημένο είναι το εργασιακό περιβάλλον, τόσο το λιγότερο αποτελεσματικούς μηχανισμούς θα μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν οι οργανισμοί για να θέσουν υπό τον έλεγχό τους τις κοινωνικές συναλλαγές [Allen, 1999]. Οι κίνδυνοι της ανεπιθύμητης δυσλειτουργικής προσωπικής χρήσης του ίντερνετ όπως η απώλεια της πνευματικής ιδιοκτησίας, η σεξουαλική παρενόχληση και οι κίνδυνοι ασφάλειας είναι υπαρκτοί και οδήγησαν τους οργανισμούς στον έλεγχο της (Anandarajan & Simmers, 2005).

Υποστηρίζεται, επομένως, η άποψη πως η υπερβολική ελευθερία στη χρήση μπορεί να είναι δυσλειτουργική για τον οργανισμό και να οδηγήσει σε κυβερνο-απραξία. Ωστόσο, επισείεται ο κίνδυνος πως ο υπερβολικός έλεγχος από τον οργανισμό της χρήσης του ίντερνετ εκ μέρους των εργαζομένων για προσωπικούς λόγους μπορεί να καταπνίξει τη δημιουργικότητα, τη μάθηση και τα θετικά συναισθήματα των εργαζομένων για την εργασία τους, οδηγώντας βαθμιαία στην κατάσταση που ορίζεται ως κυβερνο-σίγαση (*cyber-silencing*). Προτείνεται, επιπλέον, πως εξελίσσεται μια μέση λύση μεταξύ απεριόριστης πρόσβασης και υπερβολικών περιορισμών - με άλλα λόγια κυβερνο-παρακίνηση (*cyber-stimulating*). Στη ζώνη αυτή, υπάρχει ανάγκη για υποκίνηση της μάθησης, κατεύθυνση προς μια παραγωγική χρήση του ίντερνετ στον εργασιακό χώρο με ταυτόχρονη απομόνωση της δυσλειτουργικής και απειλητικής χρήσης. Είναι έκδηλο, άρα, το συμπέρασμα της ύπαρξης τόσο δυσλειτουργικής όσο και εποικοδομητικής συμβολής της προσωπικής

χρήσης του ίντερνετ στην εργασία, με την οργανωτική θέση να κατέχει το ρόλο της ρυθμιστικής επιρροής (Anandarajan & Simmers, 2005).

Ένας συναφής παράγοντας που παίζει δυναμικό ρόλο στη διαμόρφωση της προσωπικής χρήσης ασκώντας επιρροή με τα οφέλη της είναι η δέσμευση του εργαζομένου στην εργασία του. Σύμφωνα με τον Carmeli (2005) οι εργαζόμενοι που συνδέονται συναισθηματικά με την εργασία τους θα διαπιστώσουν ότι η προσωπική χρήση του ίντερνετ συγκρούεται λιγότερο με τις εργασιακές συνθήκες απ' ό,τι εκείνοι που δεν κάνουν χρήση. Για ένα δεσμευμένο στην εργασία του άτομο, οι μη σχετιζόμενες με την εργασία του δραστηριότητες μειώνουν την παραγωγικότητά του, έρχονται σε αντίφαση με την αυτό-εικόνα του και μπορεί να υπονομεύσουν την εργασιακή του εικόνα. Οπότε τα άτομα τα περισσότερα δεσμευμένα στην εργασία τους είναι λιγότερο πιθανό να απασχοληθούν με προσωπικές διαδικτυακές δραστηριότητες στον εργασιακό τους χρόνο. Παρ' όλο που η δέσμευση και η εργασιακή ικανοποίηση είναι έννοιες συναφείς, η έλλειψη δέσμευσης είναι διακριτή ως προς το ότι είναι λιγότερο πιθανό να προκαλέσει μια δυσλειτουργική αντίδραση στην εργασία. Ενώ ένας ανικανοποίητος εργαζόμενος μπορεί να επιθυμεί να βλάψει τον οργανισμό, ένας εργαζόμενος που δεν είναι δεσμευμένος τυγχάνει περισσότερο αδιάφορος για την επιτυχία του εργοδότη του (Garrett & Danzinger, 2008).

Με τον περιορισμό της χρήσης των υπολογιστών της εργασίας από τους εργαζόμενους, είτε μέσω της πολιτικής, των τεχνολογικών εμποδίων, ή και των δύο, οι εργοδότες μειώνουν τα οφέλη της χρήσης του ίντερνετ για μη εργασιακούς σκοπούς ενώ ταυτόχρονα προάγουν τον αυτοέλεγχο των εργαζόμενων. Και οι δύο αυτές αλλαγές δυνητικά θα μειώναν τα επίπεδα της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ. Σύμφωνα με τον Bandura (1986), ο αυτοέλεγχος στηρίζεται πάντα εν μέρει στην κριτική διαδικασία μέσω της οποίας το άτομο απότιμά τις πράξεις του βασιζόμενο σε προσωπικά κριτήρια και ομαδικούς κανόνες. Οι μέθοδοι περιορισμού της χρήσης του ίντερνετ μπορούν να εξυπηρετήσουν τις οργανωτικές προσδοκίες σχετικά με την χρήση του ίντερνετ, ενισχύοντας την επιρροή της κριτικής διαδικασίας στον αυτοέλεγχο (Garrett & Danzinger, 2008).

Από την παραπάνω έρευνα προκύπτει βάσιμα πως είναι πιο κατάλληλη η θεώρηση ότι η προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία υποκινείται από την προσωπική χρησιμότητα παρά ότι υποκινείται ως μορφή δυσαρέσκειας ή μη ικανοποίησης από την επιχείρηση. Επάγεται, επομένως, το συμπέρασμα ότι η υψηλή προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία επηρεάζεται από την προσδοκία του

προσωπικού οφέλους στο πλαίσιο της αποφυγής του κινδύνου παρά ερμηνεύεται ως ρητή αντίδραση στον εργοδότη. Η δυσaráεσκεια, η πίεση αλλά και η αίσθηση της αδικίας στην εργασία μπορεί να συνδέεται με σημαντικές όψεις της συμπεριφοράς των εργαζομένων, αλλά οι συνθήκες αυτές δεν συνδέονται απαραίτητα με τα υψηλά επίπεδα της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία. Η ίδια έρευνα προτείνει πως η χρήση του ίντερνετ στην εργασία για μη εργασιακούς σκοπούς διαμορφώνεται από προσδοκίες ότι μια τέτοια συμπεριφορά μπορεί με επιτυχία να υπηρετήσει τις ανάγκες του ατόμου συγκριτικά με τις συνθήκες αντίδρασης ή άρνησης για εργασία. Η θέση αυτή υιοθετείται από τους εργαζόμενους με υψηλή προσδοκία πως η χρήση του ίντερνετ θα έχει θετικό αντίκτυπο στην εργασία τους είτε από τους εργαζόμενους εκείνους που είναι πιο εξοικειωμένοι χρήστες της τεχνολογίας στην εργασία. Επιπλέον, η προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία είναι κατά πολύ μειωμένη στους εργαζόμενους σε επιχειρήσεις που έχουν εφαρμόσει περιοριστικά μέτρα στη χρήση των υπολογιστικών συστημάτων στην εργασία αλλά και στους εργαζόμενους με υψηλή δέσμευση προς την επιχείρηση στην οποία εργάζονται (Garrett & Danzinger, 2008).

Τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας ερμηνεύουν με πειστικότητα την προσωπική χρήση του ίντερνετ ως εξυπηρέτηση των προσωπικών αναγκών παρά ως έκφανση δυσaráεσκειας προς τον οργανισμό. Οι εργαζόμενοι υποκινούνται να κάμουν χρήση του ίντερνετ για προσωπικούς λόγους στην εργασία, για πολλούς από τους οποίους λόγους κάμουν χρήση οπουδήποτε αλλού. Αποδεικνύεται πως η πλοήγηση στο διαδίκτυο ή η αποστολή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος είναι παρόμοιο με οποιαδήποτε άλλη καθημερινή εργασιακή συμπεριφορά, όπως ένα προσωπικό τηλεφώνημα στο σπίτι ή μια συζήτηση με έναν συνάδελφο για τη ζωή εκτός εργασίας. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να συνυπολογιστούν τα προσωπικά χαρακτηριστικά στην χρήση του ίντερνετ στην εργασία για προσωπικούς λόγους. Είναι σημαντικό ότι η χρήση αυτή κυριαρχεί στους εργαζόμενους που ανήκουν σε ομάδες με υψηλό εργασιακό αξίωμα και σ' αυτούς που το τακτικό εισόδημά τους είναι υψηλό. Εκ των πραγμάτων, αυτοί που έχουν μια αίσθηση υπεροχής και ευθύνης στην εργασία συμβαίνει να έχουν και υψηλή αυτοδυναμία και αυτονομία, ενώ σημειώνεται και μια, έστω ασθενέστερη, συσχέτιση της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ με τους άνδρες εργαζόμενους αλλά και με τους νεαρούς εργαζόμενους. Όσο δε αφορά στην προσωπική χρήση του ίντερνετ και στην αποστολή στιγμιαίων μηνυμάτων, σε αυτά τα είδη μη παραγωγικής δραστηριότητας επιδίδονται οι

εργαζόμενοι που κατέχουν θέσεις υψηλού εργασιακού κύρους, εκπαιδευτικού επιπέδου και τεχνολογικά καταρτισμένοι (**Garrett & Danzinger, 2008**).

Η ανισότητα στην αυτονομία της χρήσης του ίντερνετ, ο επιτρεπόμενος έλεγχος που έχει το άτομο για να χειρίζεται το ίντερνετ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τόπο, από τον οποίο έχει πρόσβαση (Bimber 2000). Μεταξύ των ατόμων που έχουν πρόσβαση στο ίντερνετ, υπάρχουν σημαντικές διομαδικές διαφορές στο εύρος την πρόσβασης από το σπίτι, την εργασία ή από κάποιον άλλο δημόσιο χώρο. Εφόσον η πρόσβαση δεν γίνεται από το σπίτι, τίθεται το ζήτημα της δυνατότητας του ατόμου να προσδιορίσει τις ώρες της πρόσβασής του και κατά πόσο η χρήση αυτή προσδιορίζεται από κανονισμούς, χρονικά περιθώρια, φίλτρα ελέγχου ή άλλα εμπόδια στην πρόσβαση και ποια είναι η επιτρεπόμενη πρόσβαση από τον χώρο εργασίας, λαμβανομένου υπόψη του οργανωτικού ρόλου ή της λειτουργικής θέσης του ατόμου, και σε ποιο βαθμό και τι είδους συστήματα ελέγχου εφαρμόζονται (O'Mahoney and Barley 1999). Οι μέχρι στιγμής έρευνες έχουν δώσει υψηλές συσχετίσεις με το μορφωτικό επίπεδο, το εισόδημα και τη δυνατότητα πρόσβασης από το σπίτι. Τέλος, συμπεραίνεται πως όσο μεγαλύτερη αυτονομία υπάρχει στη χρήση του ίντερνετ, τόσο περισσότερα είναι και τα οφέλη για τον χρήστη.

Οι Paul DiMaggio και Eszter Hargittai (2001) υπέθεσαν πως η αξία του ίντερνετ συνδέεται άμεσα με τη δυνατότητα του ατόμου να κάνει χρήση του για τους σκοπούς που επιλέγει το ίδιο. Μια μελέτη των Neuman et al. (1996) που αφορά σε πειραματικό σχεδιασμό σε δείγμα νέων χρηστών σε περιόδους σύνδεσης στο ίντερνετ έδειξαν πως η συναισθηματική επαφή - είτε όταν οι χρήστες αισθάνονται απογοήτευση είτε ευχαρίστηση στο τέλος της περιόδου - καταγράφηκε ως επίτευξη των στόχων τους. Περαιτέρω, υπέθεσαν πως η αξία του ίντερνετ σχετίζεται με την ικανοποίηση των χρηστών που πηγάζει από την εμπειρία τους, διαδικασία άλλοτε επίπονη και άλλοτε ικανοποιητική και επομένως, επιμένουν στη χρήση του ίντερνετ και διεκδικούν επιπρόσθετες δραστηριότητες (**Dimaggio & Hargittai, 2001**).

Ολοκληρώνοντας την ενότητα αυτή, θα πρέπει να διερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο η εκπαίδευση και οι άλλοι παράγοντες επηρεάζουν τις σκοπιμότητες που εξυπηρετούνται με τη χρήση του ίντερνετ. Προφανώς, όσοι προφήτευαν την ενδυνάμωση των ατόμων από τη χρήση του ίντερνετ, την αύξηση του κοινωνικού κεφαλαίου και την ύπαρξη ίσων ευκαιριών, πιθανώς δεν υπολόγισαν τον τζόγο ή την πορνογραφία όταν έκαναν τις προβλέψεις αυτές. Οι παραπάνω ερευνητές, έδωσαν προτεραιότητα στην εξέταση των παραγόντων των διαφορετικών ειδών χρήσης,

ιδιαίτερα διακρίνοντας τις χρήσεις που αυξάνουν την οικονομική παραγωγικότητα, όπως για παράδειγμα, η ενημέρωση για εργασιακές ευκαιρίες, η κατανάλωση πληροφοριών ή η εκπαίδευση, είτε που αυξάνουν το πολιτικό και κοινωνικό κεφάλαιο, όπως η ενημέρωση για τις εξελίξεις, για τα θέματα που αφορούν στα κοινά, πληροφορίες σχετικά με τα εκλογικά αποτελέσματα, συμμετοχή σε δημόσιο διάλογο και η συμμετοχή ή η οργάνωση δραστηριοτήτων για κοινωνικές κινητοποιήσεις [Norris 2001]), και τέλος οι χρήσεις που αντιπροσωπεύουν την κατανάλωση ή τη διασκέδαση (Dimaggio & Hargittai, 2001) .

Ωστόσο, υπάρχουν τουλάχιστον δύο σημαντικοί λόγοι, για τους οποίους ο οργανισμός θα πρέπει να δείξει κατανόηση σε τέτοιου είδους «μη παραγωγικές» συμπεριφορές των εργαζομένων. Κατά πρώτον, γιατί αυτές οι συμπεριφορές μπορεί να διεγείρουν περισσότερο καινοτόμες σχετικές με την εργασία χρήσεις των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας. Πράγματι, η ίδια ως άνω έρευνα κατέγραψε την πίστη των εργαζομένων ότι η αυξημένη προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία είχε ως αποτέλεσμα να εξελίσσουν τις τεχνολογικές τους γνώσεις και να γίνουν πιο καινοτόμοι στην εργασία τους, θεμελιώνοντας το επιχείρημα πως το ίντερνετ μπορεί να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας (Anandarajan & Simmers, 2004b; Belanger & Slyke, 2002; Oravec, 2002). Κατά δεύτερον, αυτοί οι εργαζόμενοι τείνουν να είναι πιο αρεστοί από τον οργανισμό, ο οποίος τους αποδίδει περισσότερη αξία και επιθυμεί να τους διατηρήσει στους κόλπους του. Στην περίπτωση που μια σχετική προσωπική χρήση του ίντερνετ αυξάνει την επαγγελματική τους ικανοποίηση (ή, τουλάχιστον, η ανοχή της δεν τους καλλιεργεί την αρνητικότητά τους για το εργασιακό περιβάλλον), μπορεί να αυξήσει τις πιθανότητες διατήρησης των ικανών εργαζομένων. Ενώ, κατά συνέπεια, είναι αποδεκτό ότι μια τέτοια προσωπική χρήση του ίντερνετ καταλογίζεται ως μη παραγωγικός χρόνος, ο οργανισμός μπορεί να ανεχτεί ένα ορισμένο επίπεδο μιας τέτοιας χρήσης των υπολογιστών από τους εργαζόμενους προκειμένου να αυξήσει τις πιθανότητες για καινοτομία και να ενισχύσει την μακροπρόθεσμη δέσμευσή τους με τον οργανισμό και τους εργασιακούς του σκοπούς (Garrett, Danzinger, 2008).

1.5 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΥΠΟΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET

Η χρήση του ίντερνετ στην εργασία για προσωπικούς λόγους εντείνει την παραγωγικότητα για τον οργανισμό καθώς η πρόσβαση στο διαδίκτυο δημιουργεί ένα αμφίδρομο, ανοιχτό σύστημα με άμεση επαφή μεταξύ του οργανισμού και του εξωτερικού του περιβάλλοντος. Το παραπάνω αποτελεί συμπέρασμα μιας έρευνας που διεξήχθη στις Η.Π.Α. και η οποία έρευνα είχε σαν στόχο να εξετάσει τους παράγοντες που ωθούν έναν εργαζόμενο να χρησιμοποιήσει το ίντερνετ και να εξετάσει, επιπλέον, την χρησιμότητα της δραστηριότητας αυτής αλλά και τον αντίκτυπο της χρήσης της (Anandarajan, M., Simmers, C., Igarria, M., 2000).

Η θεωρητική βάση της έρευνας αυτής πηγάζει από τη μελέτη των Feshbein και Ajzen. Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δραστηριότητας (TRA = Theory of Reasoned Action) δείχνει πως η συμπεριφορά στην προκειμένη χρήση του ίντερνετ, επηρεάζεται από τις θεωρήσεις και τις στάσεις του ατόμου καθώς επίσης και από τις κοινωνικές επιρροές. Η θεωρία αυτή επεκτάθηκε από το Μοντέλο της Τεχνολογικής Αποδοχής (TAM = Technology Acceptance Model) που εστιάζει στη θεωρημένη χρησιμότητα της τεχνολογίας των υπολογιστών. (Teo, Lim & Lai, 1999). Στη θεμελίωση του μοντέλου αυτού κατέληξε ο Davis (1986, 1989) μελετώντας τους παράγοντες της υιοθέτησης της Τεχνολογίας της Πληροφορίας (IT) από τα υποκείμενα-χρήστες. Στο μοντέλο TAM οι παράγοντες που ωθούν ένα άτομο στη χρήση του ίντερνετ μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δύο ομάδες:

α) στα εξωτερικά κίνητρα (*extrinsic motivation*), όπως τα αντιληπτά οφέλη, η χρησιμότητα και η κοινωνική πίεση και

β) στα εσωτερικά κίνητρα (*intrinsic motivation*), όπως η ευχαρίστηση και η διασκέδαση.

Ως εξωτερικά κίνητρα (*extrinsic motivation*) ή αντιληπτή χρησιμότητα ορίζεται η αναμενόμενη υποκειμενική δοξασία του χρήστη ότι η χρήση ενός συγκεκριμένου εφαρμοσμένου συστήματος θα αυξήσει την εργασιακή του απόδοση σε ένα οργανωτικό πλαίσιο. Κατά συνέπεια, ένα σύστημα υψηλής αντιληπτικής χρησιμότητας είναι ένα σύστημα το οποίο ο χρήστης θα εμπιστευτεί και θα υιοθετήσει, πιστεύοντας πως θα αποδώσει μια θετική σχέση μεταξύ χρήσης και απόδοσης. Με άλλα λόγια, ο χρήστης πιστεύει πως η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος θα παράγει θετικά οφέλη για την απόδοση της αποστολής (Teo, Lim & Lai, 1999).

Η αντιληπτή διευκόλυνση της χρήσης αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο ο πιθανός χρήστης αναμένει τη χρήση του συστήματος στόχου να είναι αποδεδειγμένο από προσπάθεια. Οι Radner και Rothschild (1975) αποφάνθηκαν πως η προσπάθεια είναι μια μετρήσιμη πηγή που το άτομο μπορεί να εντοπίσει στις ποικίλες δραστηριότητές του, για τις οποίες ευθύνεται το ίδιο. Για το λόγο αυτό, ο Davis αναφέρει πως μια εφαρμογή που θεωρείται ευκολότερη στη χρήση από μια άλλη έχει περισσότερες πιθανότητες να γίνει αποδεκτή από τους χρήστες (Teo, Lim & Lai, 1999).

Άλλοι ερευνητές (Webster, 1989) (Webster & Martocchio, 1992) εντοπίζουν τη σημασία του ρόλου της ψυχαγωγίας, μια μορφή εσωτερικής υποκίνησης, στη χρήση του υπολογιστή στην εργασία. Ο Davis (1992) προτείνει πως οι άνθρωποι επεκτείνουν τις αναζητήσεις τους υποκινούμενοι τόσο από εσωτερικά όσο και από εξωτερικά κίνητρα. Τα εξωτερικά κίνητρα ορίζονται ως η απόδοση μιας δραστηριότητας που θεωρείται καθοριστική στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων που διακρίνονται από την ίδια τη δραστηριότητα. Τα εσωτερικά κίνητρα αναφέρονται στην απόδοση μιας δραστηριότητας για μη προφανή ενίσχυση άλλη από τη διαδικασία απόδοσης της καθαυτής δραστηριότητας. Γι' αυτό το λόγο, η αντιληπτή χρησιμότητα είναι μια μορφή εξωγενούς κινήτρου ενώ η αντιληπτή ψυχαγωγία εγγενούς κινήτρου (Teo, Lim & Lai, 1999) .

Σε μια μελέτη εξέτασης των εγγενών και εξωγενών κινήτρων στον εργασιακό χώρο, οι Davis et al (1992) βρήκαν πως οι τάσεις των ατόμων να χρησιμοποιούν υπολογιστές στην εργασία τους επηρεάζονται κυρίως από τις αντιλήψεις τους για το κατά πόσο είναι χρήσιμοι οι υπολογιστές για τη βελτίωση της εργασιακής του απόδοσης και λιγότερο υποκινούνται από το βαθμό της ψυχαγωγίας που δοκιμάζουν με την καθαυτή χρήση τους (Teo, Lim & Lai, 1999).

Οι προηγούμενοι παράγοντες κατηγοριοποιούνται επιμέρους σε ατομικούς και οργανωτικούς παράγοντες. Οι ατομικοί παράγοντες είναι η ηλικία, το φύλο, τα διαδικτυακά ενδιαφέροντα και τα παιχνίδια. Τα ατομικά χαρακτηριστικά σχετίζονται με την εξοικείωση του ατόμου με το ίντερνετ και περιγράφουν την τάση του να αντιδρά αυθόρμητα, επινοητικά και ευρηματικά στην επαφή του με το ίντερνετ. Οι δεξιότητες του ατόμου στο ίντερνετ ορίζονται από έναν συνδυασμό της εμπειρίας του χρήστη και της κατάρτισής του.

Οι οργανωτικοί παράγοντες είναι η κοινωνική πίεση, η οργανωτική υποστήριξη και τα χαρακτηριστικά των εργασιακών καθηκόντων. Τα τελευταία

αναφέρονται στο σύνολο της δομής και της ποικιλίας στην εργασία. Η οργανωτική υποστήριξη προσδιορίζει τη γενική υποστήριξη, που περιλαμβάνει την ενθάρρυνση της μέγιστης ενίσχυσης και τον εντοπισμό των κατάλληλων πόρων.

Μια δεύτερη κατηγορία παραγόντων, αντιπροσωπευτικών πεποιθήσεων και στάσεων σχετικά με το ίντερνετ είναι η αυτοδυναμία, οι διαδικτυακές συνήθειες και η διαδικτυακή ικανοποίηση. Επιχειρείται να μετρηθεί η ικανοποίηση του χρήστη από τους υπολογιστές όσον αφορά στο περιεχόμενο των πληροφοριών, την ακρίβεια, το αποτέλεσμα, τη διαμόρφωση, την ευκολία της χρήσης και την επικαιρότητα των πληροφοριών.

Η τρίτη κατηγορία παραγόντων είναι η χρησιμότητα του ίντερνετ και η τέταρτη κατηγορία είναι ο αντίκτυπος του ίντερνετ. Συνοψίζοντας, ο σκοπός της ερευνητικής μελέτης έχει δύο όψεις: πρώτον, να καταγράψει τους παράγοντες που συνδέονται με την χρήση του ίντερνετ και δεύτερον, να εξετάσει τον αντίκτυπο της χρήσης αυτής.

Τα αποτελέσματα της έρευνας των Anandarajan, Simmers και Igbaria (2000) δείχνουν πως οι άνδρες κάμουν χρήση του ίντερνετ περισσότερο από τις γυναίκες, με σημαντικά μεγαλύτερη ευκολία στη χρήση και μεγαλύτερο εύρος διαδικτυακών δραστηριοτήτων. Επιπρόσθετα, υποδεικνύεται ότι τα ατομικά χαρακτηριστικά για ψυχαγωγική διάθεση στο ίντερνετ μπορεί να εισρεύσουν στα εργασιακά χαρακτηριστικά, να αυξήσουν την εργασιακή ικανοποίηση και την εν γένει παραγωγικότητα. Τα ευρήματα, εξ άλλου, της έρευνας συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση των παραγόντων που οδηγούν στη χρήση του ίντερνετ όπως επίσης και του αντίκτυπου της χρήσης αυτής. Καθώς το ίντερνετ γίνεται ολοένα και απαραίτητο εργαλείο της επαγγελματικής ζωής, είναι σημαντικό για όλους τους μάνατζερς και ειδικά για τους μάνατζερς της πληροφορικής, να είναι ενήμεροι τόσο για τους ατομικούς όσο και για τους οργανωτικούς παράγοντες που συνδέονται με τη χρήση του ίντερνετ. Φαίνεται πως η χρήση του ίντερνετ μπορεί να έχει θετικά αποτελέσματα στα πλαίσια του εμπλουτισμού των εργασιακών χαρακτηριστικών, της γενικότερης επαγγελματικής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας αλλά και το κόστος της αυξημένης αναποτελεσματικότητας, καθιστώντας αναγκαία συχνά, την εφαρμογή μέτρων και διαδικασιών όχι αποθάρρυνσης αλλά ρύθμισης της νομιμοποίησης της χρήσης του ίντερνετ από τους εργαζόμενους.

Με την έρευνα τους οι Mastrangelo et al. (2006) διαπίστωσαν πως οι ατομικές διαφορές παίζουν καθοριστικό ρόλο στην χρήση του ίντερνετ. Η ηλικία, το φύλο και

η μειονοτική θέση μπορούν να επηρεάσουν με τρόπο διαφορετικό την προσωπική πρόσβαση στο ίντερνετ. Οι νεότεροι εργαζόμενοι, που έχουν «ανατραφεί» με τους υπολογιστές, μπορούν να εντοπίσουν περισσότερες διαδικτυακές δυνατότητες από τους μεγαλύτερους σε ηλικία, ενώ οι άνδρες φαίνεται να διαθέτουν περισσότερη εμπειρία από τις γυναίκες. Οι εργαζόμενοι με υψηλό δείκτη ευσυνειδησίας θεωρούνται συνήθως εξαρτώμενοι, προσεκτικοί, υπεύθυνοι και λιγότερο επιρρεπείς σε κλοπές, παράνομες δραστηριότητες ή χρήση ναρκωτικών (drugs) (Mastrangelo et al., 2006). Απεναντίας, οι παρορμητικοί εργαζόμενοι, οι εργαζόμενοι που αναζητούν την ευχαρίστηση μπορεί να βρίσκουν την πληρότητα στον πειρασμό των υπολογιστών και στην διαθεσιμότητα του ίντερνετ.

1.6 ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET

Οι Anandarajan & Simmers (2004a) αποτελούν μια λαμπρή εξαίρεση στη μοναδική προσέγγιση περί δυσαρέσκειας. Οι ερευνητές αυτοί υποστηρίζουν ότι θα πρέπει να γίνει διάκριση μεταξύ “*cyberlacking*” και προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία, συνδέοντας τον πρώτο όρο με την υπερβολική - και για τον λόγο αυτό καταχρηστική - προσωπική δραστηριότητα στο ίντερνετ κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Η δυσαρέσκεια και η προσωπική χρήση του ίντερνετ μπορούν να συνδυαστούν με άλλους τρόπους. Υπάρχει επιπλέον μια πιθανή σύνδεση μεταξύ της μη παρεκκλίνουσας προσωπικής χρήσης του ίντερνετ και των ζημιών που συνδέονται με το υπερβολικό “*cyberlacking*” (δυσλειτουργική χρήση του ίντερνετ), βασιζόμενη στην παρατήρηση ότι η φυσιολογική χρήση του ίντερνετ μπορεί να γίνει εθιστική και συνηθισμένη (LaRose, Lin, & Eastin, 2003). Κατ’ αυτήν την έννοια, κάποια άτομα που πρωταρχικώς επιδίδονται σε λογική και περιορισμένη προσωπική χρήση του ίντερνετ, θα αγκιστρωθούν σταδιακά από το ίντερνετ, αποτυγχάνοντας να αυτοελέγξουν την χρήση τους σε ένα μέτριο επίπεδο. Η συμπεριφορά των ατόμων αυτών έχει ως αποτέλεσμα να εξελιχθεί με τέτοιο τρόπο που θα πλήξει σημαντικά την παραγωγικότητά τους στην εργασία (Garrett & Danziger, 2008).

1.7 ΕΘΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ ΣΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρά το γεγονός ότι ο όρος «εθισμός στο ίντερνετ» είναι ιδιαίτερα διαδεδομένος τα τελευταία χρόνια και πολλοί κλινικοί ψυχολόγοι έχουν καταγράψει σημαντικές ομοιότητες με άλλες υπερβολικές και παθολογικές συμπεριφορές όπως ο εθισμός στον τζόγο, λίγες εμπειρικές έρευνες έχουν γίνει για να στηρίξουν αυτούς τους ισχυρισμούς τους. Όσο για τις άλλες μορφές των υπερβολικών και παθολογικών συμπεριφορών, ο εθισμός στο ίντερνετ συχνά συνυπάρχει με άλλες διανοητικές δυσλειτουργίες, καθιστώντας δύσκολο τον εντοπισμό των πραγματικών του αιτιών.

Ως εθισμός ορίζεται η επαναλαμβανόμενη, παθολογική συμπεριφορά που διαρκεί παρά τις σοβαρές συναισθηματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις (Cami & Farre, 2003). Σύμφωνα με τη νευρο-συμπεριφορική θεωρία, οι υπερβολικές παρορμητικές και παθολογικές δυσλειτουργίες συνεπάγονται τη δυσλειτουργία του κέντρου ανταμοιβής του εγκεφάλου, που βρίσκεται στον εγκέφαλο. Ο αλκοολισμός και η κατάχρηση ουσιών ερεθίζουν το κέντρο αυτό, καταγράφοντας τελικά στη συμπεριφορά παράλληλα πρωταρχικές συμπεριφορές όπως η αναπαραγωγή και η τροφή. Μια πρόσφατη μελέτη περίπτωσης που παρουσιάστηκε από τους Bostwick και Buccì (2008) έδειξε πως το ίδιο ναρκωτικό που χρησιμοποιήθηκε για να μπλοκάρει τους ναρκωτικούς υποδοχείς κατάφερε με επιτυχία να θεραπεύσει την επίμονη παθολογική χρήση του ίντερνετ. Αν και ανέκδοτη, η περίπτωση τους αυτή εμπλέκει το ενδεχόμενο ο εθισμός στο ίντερνετ να εκδηλώνεται από τους ίδιους βιολογικούς μηχανισμούς που συμμετέχουν στους εθισμούς του αλκοόλ και των ουσιών.

Το αλκοόλ και οι άλλες μορφές εθισμού σε ουσίες συχνά συνδέονται με γνωστικές και βλάβες στη συμπεριφορά του ατόμου, γνωστές ως ελαττώματα του χαρακτήρα. Η στέρηση δημιουργεί συμπτώματα σωματικής και γνωστικής εξάντλησης. Το πλαίσιο των αποδείξεων προτείνει πως οι ορμές που αποδίδουν την εξαρτημένη συμπεριφορά αυξάνουν δραματικά όταν η δυνατότητα να καταναλώσουν είναι εξαιρετικά μεγάλη (Wertz & Sayette, 2001). Επομένως, όταν ένας αλκοολικός βρίσκεται σε ένα μπαρ, αυξάνουν οι πιθανότητες να καταναλώσει αλκοόλ απ' ότι αν βρισκόταν σε μια βιβλιοθήκη. Εάν ο διαδικτυακός εθισμός εκδηλώνεται από τους ίδιους βιολογικούς μηχανισμούς όπως ο αλκοολισμός και η κατάχρηση ουσιών, μπορεί να είναι λογικό το συμπέρασμα πως η εργασία στον υπολογιστή κατά τη διάρκεια του εργασιακού ωραρίου για τα άτομα που κατέχονται από παθολογικές

τάσεις για χρήση του ίντερνετ να ενισχύσει τις ορμές για χρήση του. Ο Hillebrand (2000) συνέλλεξε στοιχεία για την υποστήριξη της πρότασης του Tiffany's (1990) πως οι γνωστικές απαιτήσεις της κατοχής μιας επίμονης ορμής ήταν αρκετές για να επηρεάσουν τις γνωστικές ικανότητες. Στην περίπτωση αυτή, μπορούμε να εικάσουμε πως η παρορμητική χρήση του ίντερνετ μπορεί να έχει επιβλαβείς συνέπειες στη συγκέντρωση, άρα και στην παραγωγικότητα του εργαζόμενου.

1.8 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET

ΩΣ ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η οργανωτική συμπεριφορά αποτέλεσε κυρίαρχο χαρακτηριστικό των οργανωτικών μελετών του εικοστού αιώνα και συνεχίζει να απασχολεί με το ίδιο σθένος την πρώτη δεκαετία του εικοστού πρώτου αιώνα. Ξεκίνησε ως συστηματικός στρατιωτικός έλεγχος από τον Taylor (1917-1967) στις απαρχές του εικοστού αιώνα, εξελίχθηκε σε ανάλογα απαγόρευση στη δεκαετία του 1940 (Roy, 1952), συνεχίστηκε υπό μορφή κλοπής στον εργασιακό χώρο τη δεκαετία του 1970 (Mars, 1994; Ditton, 1977), για να καταλήξει στην προσαρμογή των εργαζομένων σε νέες μορφές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (HRM) στη δεκαετία του 1990 (McKinlay και Taylor, 1996a,b). Τα πρώτα χρόνια του εικοστού πρώτου αιώνα, ύστερα από μια σειρά μελετών, όλες οι παραπάνω στάσεις κατέληξαν στην κακή προσαρμογή των εργαζομένων στις δυνατότητες του διαδικτύου του οργανισμού (Block, 2001; Lim, 2002; Griffins, 2003; Lara et al, 2006). Ωστόσο, η ανάρμωστη συμπεριφορά μπορεί ορθώς να αποτελεί ένα διαρκές χαρακτηριστικό των οργανισμών, καθώς εξακολουθεί να αναπτύσσεται σύμφωνα με τη φύση των σύγχρονων οργανισμών, των ανθρώπων που εργάζονται μαζί τους, και σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, αντανακλά τις κοινωνικές, πολιτικές και τεχνολογικές τάσεις (Richards, 2008).

Ο απλούστερος ορισμός για την ανάρμωστη συμπεριφορά που δίνεται από κοινωνιολόγους (Ackroyd και Thompson, 1999) είναι ό,τιδήποτε κάνει κάποιος στην εργασία του που δεν θα έπρεπε να το κάνει. Ο ορισμός αυτός χρησιμοποιήθηκε νωρίτερα από τον Sprouse (1992) για να περιγράψει το σαμποτάζ στον αμερικανικό εργασιακό χώρο. Ο Watson (2003) προβάλλει μια λεπτομερέστερη περιγραφή για να ορίσει ως ανάρμωστη συμπεριφορά τις δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στο εργασιακό πεδίο που (α) σύμφωνα με την επίσημη δομή, κουλτούρα και κανονισμό

του οργανισμού, δεν θα έπρεπε να συμβαίνουν και (β) εμπεριέχει ένα στοιχείο πρόκλησης στις κυρίαρχες μορφές λειτουργίας ή στα κυρίαρχα ενδιαφέροντα του οργανισμού. Η ανάρμοστη συμπεριφορά αναπαρίσταται τυπικά ως ένα αρνητικό και καταστροφικό φαινόμενο. Ακολουθώντας τα λόγια των Vardi και Wiener (1996), για παράδειγμα, που είναι αναγνωρισμένοι για την ανακάλυψη του όρου «οργανωτική ανάρμοστη συμπεριφορά», αυτή ορίζεται ως «οποιαδήποτε σκόπιμη πράξη μέλους ή μελών του οργανισμού που προκαλεί και κακοποιεί τις κοινές νόρμες και προσδοκίες του οργανισμού και/ή αφαιρεί τις κοινωνικές αξίες, τις παραδόσεις και τις σταθερές της κανονικής συμπεριφοράς» (Richards, 2008).

Η σπατάλη εργασιακού χρόνου σε άσχετες με την εργασία δραστηριότητες, έχουν, επίσης, ερευνηθεί στα πλαίσια της εκτέλεσης οικιακών εργασιών σε χρόνο που ανήκει στον οργανισμό (Anteby, 2003). Περαιτέρω σύγχρονες θεματολογίες της βιομηχανικής κοινωνιολογίας τείνουν να αντανakλούν την μεταβαλλόμενη φύση της εργασίας και συγκεκριμένα οι νέες μορφές διαχειριστικού ελέγχου έχουν οδηγήσει σε αλλαγές της ανάρμοστης συμπεριφοράς. Λόγου χάρι, τέτοιες πρακτικές πιστεύεται πως δημιουργούν τις συνθήκες για τους εργαζομένους να υιοθετήσουν στρατηγικές επιβίωσης (Noon & Blyton, 2007), όπως η άξεστη συμπεριφορά (Ackroyd & Thompson, 1999), ο κυνισμός απέναντι στο μάνατζμεντ (Taylor & Bain, 2003), η αποστασιοποίηση (Collinson, 1994, Delbridge, 1995) ή ο σχολιασμός (κουτσομπολιά) ως μέσο απόκτησης ενός βαθμού ελέγχου στην εργασιακή διαδικασία (Noon & Delbridge, 1993). Σε πιο ακραίες εκδοχές, οι εργαζόμενοι υιοθετούν τις στρατηγικές επιβίωσης, όπως τη χρήση ναρκωτικών ουσιών ως μέσο επιβίωσης στη μονοτονία και την κυριαρχία της εργασιακής φύσης (Mangione & Quinn, 1975) (Richards, 2008).

Πρόσφατες έρευνες ανάρμοστης συμπεριφοράς στην εργασία τόνισαν τη σημασία του ίντερνετ ως εργαλείου επιλογής εξαπόλυσης επιθέσεων κατά των εργοδοτών (Collinson και Ackroyd, 2005). Ωστόσο, την περιοχή της βιομηχανικής κοινωνιολογίας φαίνεται να την απασχολεί αργά η πρόκληση της έρευνας της χρήσης του ίντερνετ από τους εργαζομένους. Όταν έρχεται στο προσκήνιο, τείνει να καταγράφει τη δραστηριότητα του ίντερνετ, παραλληλίζοντας την με την ανεπίσημη και ανεπικύρωτη δραστηριότητα του εργατικού δυναμικού (Pliskin et al., 1997; Carter et al., 2003; Saundry et al, 2007). Ωστόσο, οι πιο πρόσφατες έρευνες φαίνονται να αναφέρονται στις νέες εξελίξεις της τεχνολογίας του ίντερνετ και ιδιαίτερα στην είσοδο νέων τεχνολογιών διαδικτυακής επικοινωνίας. Για παράδειγμα ο Richard (2007b) παρατήρησε πως αναφορές διαδικτυακής δραστηριότητας ως προς τον τρόπο

που οι μη-οργανωμένοι εργαζόμενοι σταδιακά κάνουν χρήση της τεχνολογίας αυτής για να αναλάβουν δράση ενάντια στους εργοδότες, το οποίο καταγράφεται ως μέσο απρεπούς συμπεριφοράς και επιβίωσης στην εργασία. Τα παραδείγματα περιλαμβάνουν και διαδικτυακές ιστοσελίδες, πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και εικονικής πραγματικότητας, που χρησιμοποιούνται για να μοιραστούν οι εργαζόμενοι της εργασιακής τους εμπειρίας και να δημιουργήσουν επαγγελματικά και φιλικά δίκτυα, που δεν υπήρχαν πριν. Άλλα παραδείγματα περιλαμβάνουν ομότιμο μοίρασμα σύντομων βιντεοσκοπήσεων, που καταγράφουν ανάρμοστες ενέργειες που συμβαίνουν στον εργασιακό χώρο και οι οποίες βιντεοσκοπήσεις διανέμονται σε κοινωνικού τύπου ιστοσελίδες, όπως το U-Tube και το Facebook, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Richards, 2007a; Schoneboom, 2007).

Σε αντίθεση, οι θεωρητικοί από το χώρο της οργανωτικής συμπεριφοράς παρήγαγαν μια πληθώρα ερευνών που εστιάζουν στο κορυφαίο και άξιο δημοσίευσης θέμα της απρεπούς χρήσης από τους εργαζόμενους των νέων τεχνολογιών του οργανισμού, κατά τη διάρκεια τους εργασιακού χρόνου, από την κακή χρήση του ίντερνετ (Lara et al., 2006) και την προσωπική χρήση του διαδικτύου στην εργασία (Mahatanankoon et al., 2004) ως το cyberlacking (Block, 2001), το cyberloafing (Lim, 2002) και τον διαδικτυακό εθισμό στην εργασία (Beard, 2002). Τα είδη της ανάρμοστης συμπεριφοράς στην εργασία ως προς το ίντερνετ μπορεί να ποικίλουν, ωστόσο είναι ξεκάθαρο πως τέτοιες συμπεριφορές αποτελούν μορφές αντίστασης και υπονόμευσης προς οργανισμού.

Η ως άνω έρευνα μας προδιαθέτει να εντοπίσουμε πλεονεκτήματα αν αντιμετωπίσουμε την ανάρμοστη συμπεριφορά ως κάτι που συμβαίνει και θα εξακολουθεί να συμβαίνει, ως αντιτιθέμενη σε κάτι που θα έπρεπε να συμβαίνει ή δίνοντας την εντύπωση πως μπορεί να διαχειριστεί εκτός του οργανισμού (Richards, 2008).

1.9 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΙΝΤΕΡΝΕΤ ΩΣ ΜΟΡΦΗ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΟΣ

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι εργοδότες παρατηρούν συχνά μια αύξηση στην «διπλοεργασία μέσω ίντερνετ» (“cyber moonlighting”), μια κατάσταση κατά την οποία οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τις εργασιακές ώρες για να κερδίσουν επιπλέον αναζητώντας στο ίντερνετ ή κερδίζοντας στις υποδορομίες. Ο τζόγος, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η

ανταλλαγή μουσικής αντιπροσωπεύουν άλλα είδη διάσπασης της προσοχής από την εργασία, αλλά οι εργοδότες θα πρέπει επίσης να αντιμετωπίσουν και την προσπάθεια των υπαλλήλων τους να έχουν πρόσβαση σε απόρρητα αρχεία και στη διάδοση επισφαλών ιών. Όλες οι παραπάνω υπαλληλικές συμπεριφορές μπορούν να ταξινομηθούν ως παρέκκλιση χρήσης του υπολογιστή, την οποία ορίζουμε ως τη χρήση του υπολογιστή της εργασίας για προσωπικούς σκοπούς και η οποία παραβιάζει τους επίσημους και ανεπίσημους οργανωτικούς κανόνες. Παρόλο που ο όρος παρέκκλιση μπορεί να εφαρμοσθεί με την έννοια ότι οι υπάλληλοι παρεκκλίνουν από την προσδοκία του εργοδότη για μια προσδιορισμένη εργασιακή συμπεριφορά, κάποιες μορφές προσωπικής χρήσης μπορεί με τρόπο έμμεσο να μεγιστοποιήσουν την απόδοση και να εγκριθούν από τους εργοδότες (όπως το διάλειμμα για καφέ).

Οι αντιδράσεις των εργοδοτών στην προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία είναι ανάμεικτες, καθώς άλλες εταιρείες αναγνωρίζουν και ανέχονται σε έναν ορισμένο βαθμό την προσωπική αυτή χρήση του ίντερνετ. Πολλοί είναι εκείνοι οι εργοδότες που αναπτύσσουν πολιτικές ελέγχου της χρήσης των υπολογιστών με ποικίλες βαθμίδες περιορισμού, επιθεώρησης και ή πειθαρχικής δράσης. Μια πρόσφατη έρευνα σε Αμερικανικές Εταιρείες Διαχείρισης προτείνει πως το 36% των εργοδοτών επιθεωρεί τα υπολογιστικά αρχεία, το 47% ελέγχει την ηλεκτρονική αλληλογραφία, ενώ το 63% ελέγχει τις συνδέσεις στο ίντερνετ. Πάνω από το 50% των παραπάνω εταιρειών τιμώρησαν ή απέλυσαν τουλάχιστον έναν εργαζόμενο για κατάχρηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του ίντερνετ, ενώ υπήρξε ένα 38% της ηγεσίας που εφάρμοσε λογισμικό για την αποτροπή της πρόσβασης των εργαζομένων σε ιστοσελίδες που θεωρούνται ακατάλληλες ή άσχετες με την εργασία. Κάθε μία από τις διαχειριστικές κινήσεις της ηγεσίας συνιστά τόσο ψυχολογικό όσο και οικονομικό κόστος για τον εργοδότη.

Η χρήση μεθοδευμένου ελέγχου από την εργοδότη συνιστά απειλή για το προσωπικό απόρρητο του υπαλλήλου, μειώνοντας πολλές φορές το θέλημα του οργανισμού για τους υπάρχοντες ή τους υποψήφιους εργαζομένους. Είναι δε αναμφισβήτητα υψηλό το κόστος του ελέγχου, χωρίς ωστόσο να παρέχει εγγυήσεις πως ο έλεγχος και ο περιορισμός της χρήσης του ίντερνετ από το προσωπικό κατ' ανάγκη θα βελτιώσει την απόδοση του οργανισμού. Από την άλλη, μπορεί να υποθεθεί πως οι παραγωγικοί εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν τον υπολογιστή για δραστηριότητες φαινομενικά άσχετες με την εργασία τους, ενώ στην

πραγματικότητα οι συμπεριφορές αυτές επαυξάνουν τις υπολογιστικές δεξιότητες, αυξάνουν τις επαγγελματικές επαφές, διατηρούν την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και καταπραΰνουν την εργασιακή πίεση (Mastrangelo et al, 2006).

1.10 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ABCD ΤΗΣ ΠΑΡΕΚΚΛΙΝΟΥΣΑΣ ΧΡΗΣΗΣ **ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Όταν οι εργαζόμενοι αμείβονται με την προοπτική να είναι παραγωγικοί, αλλά δεν συμπεριφέρονται με τρόπο παραγωγικό, παρεκκλίνουν του εργασιακού κανονισμού. Οπότε, η οργάνωτική παρέκκλιση ορίζεται ως μη αποδεκτή αντιπαραγωγική χρήση του χρόνου ή των περιουσιακών στοιχείων του εργοδότη. Αν και υπάρχουν μοντέλα παρεκκλίνουσας συμπεριφοράς των υπαλλήλων, αποτυγχάνουν στην πλειοψηφία τους να εντοπίσουν τις ακριβείς όψεις της κακοδιαχείρισης των υπολογιστών, καθώς με την χρήση των προσωπικών τους τερματικών, οι εργαζόμενοι μπορούν να σπαταλούν τον εργασιακό χρόνο χωρίς να χρησιμοποιούν καταχρηστικά τα περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού και κατά συνέπεια, χωρίς να γίνονται αντιληπτοί από τους ελεγκτικούς μηχανισμούς αλλά και από τους συναδέλφους τους (Mastrangelo et al., 2006).

Το μοντέλο **ABCD** δημιουργήθηκε για να εξετάσει την πρόσβαση (Access) στους υπολογιστές και στο ίντερνετ, τα διαλείμματα (Breaks) από την εργασία, το οργανωτικό κλίμα (Climat) και τις ατομικές διαφορές (Differences) στα πλαίσια των περιβαλλοντικών και προσωπικών μεταβλητών.

Ενώ η πρόσβαση στους υπολογιστές και στο ίντερνετ από την εργασία είναι διαδεδομένη, υπάρχει έντονη μεταξύ των εργαζομένων η ποικιλομορφία στην πρόσβαση τόσο στην εργασία όσο και αλλού. Κάποιοι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στους υπολογιστές μόνο από την εργασία τους και ακόμη και σε αυτήν την περίπτωση η ευκολία στην πρόσβαση να ποικίλει ανάλογα με το είδος της εργασίας. Οι χρήστες εκείνοι που έχουν πρόσβαση στο ίντερνετ από το σπίτι τους μπορούν να δελεαστούν από την εκτόνωση του ίντερνετ στην εργασία τους εξαιτίας των καλύτερων και γρηγορότερων ταχυτήτων ή των πιο ιδιαίτερων δυνατοτήτων των υπολογιστών που διατίθενται στην εργασία. Τέλος, οι θεωρήσεις περί προσβασιμότητας μπορεί να μειωθούν υπό τον φόβο λήψης μέτρων στη χρήση των

υπολογιστών και του ίντερνέτ και ενός εφαρμοσμένου συστήματος ελέγχου στην εργασία.

Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα της έρευνας των Mastrangelo et al. (2006), η παρεκκλίνουσα χρήση των υπολογιστών στην εργασία μπορεί να χωριστεί σε δύο διακριτές αλλά σχετικές διαστάσεις: την παραγωγική και τη μη παραγωγική δραστηριότητα. Η μη παραγωγική χρήση του υπολογιστή είναι επικρατέστερη και συνίσταται είτε στο χρόνο που δαπανάται στις κοινωνικές διασυνδέσεις (χρήση της προσωπικής αλληλογραφίας, συνομιλίες) είτε σε άσχετες με την εργασία δραστηριότητες («κατέβασμα» αρχείων, διαδικτυακές αγορές). Αυτού του είδους η χρήση είναι πιο κοινή στους νέους υπαλλήλους, τους άνδρες και σε όσους χρησιμοποιούν τους υπολογιστές παθολογικά. Κατ' επέκταση, η αντιπαραγωγική χρήση είναι χαρακτηριστικό γνώρισμα των εργαζομένων που έχουν μεγαλύτερη δυνατότητα σύνδεσης στο ίντερνέτ, που η σύνδεσή τους στο ίντερνέτ είναι πιο γρήγορη στην εργασία απ' ό τι στο σπίτι και που ταυτόχρονα εξασκούν περισσότερες εργασίες. Οπότε, το προφίλ του αντιπαραγωγικού χρήστη του ίντερνέτ είναι κάποιος που δράττεται της ευκαιρίας να εκμεταλλευθεί την εξωτερική σύνδεση του εργοδότη του, λόγω της άνεσής του στο χειρισμό των υπολογιστών για την προσωπική του ψυχαγωγία και για την «προσωπική παραγωγικότητά» του.

Αν φανταστούμε έναν υπάλληλο γραφείου που τακτικά πλοηγείται στο ίντερνέτ για προσωπικούς λόγους ενώ βρίσκεται στην εργασία του, θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε πως αυτά τα επεισόδια πλοήγησης στο ίντερνέτ είναι ένα εύλογο αλλά και νομιμοποιημένο διάλειμμα, όπως είναι η επίσκεψη στον ψύκτη νερού ή φλυαρώντας στο μηχάνημα του καφέ. Ή θα μπορούσαμε, κάλλιστα, να θεωρήσουμε πως συνιστά τον κλοπιμαίο χρόνο από τον οργανισμό, χρόνος που θα έπρεπε να καταναλωθεί στην εργασία. Πιο αντιφατικά, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι τα διαλείμματα στο ίντερνέτ για προσωπικούς λόγους κατά τη διάρκεια των εργασιακών ωρών μπορούν να έχουν θετική έκβαση στην παραγωγικότητα των εργαζομένων.

Οι γενικές στάσεις των εργοδοτών υποστηρίζουν πως η πλοήγηση στο ίντερνέτ για προσωπικούς λόγους κατά την εργασία είναι συνώνυμο της αποχαύνωσης και θα έπρεπε να αποθαρρυνθεί. Στην ακραία περίπτωση, το προσωπικό σερφάρισμα στο ίντερνέτ οδηγεί στον κατακερματισμό της εργασίας. Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία, οι απόψεις ως προς την προσωπική χρήση του ίντερνέτ στην εργασία είναι ανάμεικτες. Λαμβάνοντας υπόψη μια αρνητική άποψη οι Chen et al. (2008) όρισαν την προσωπική χρήση του ίντερνέτ στην εργασία ως

διαδικτυακή κατάχρηση, εντοπίζοντας μια θετική συσχέτιση με τον διαδικτυακό εθισμό. Οι Seymour & Nadasen (2007) εγχειρηματοποίησαν μια παρόμοια βάση, που επίσης ορίστηκε ως διαδικτυακή κατάχρηση αλλά σημείωσαν ότι τα υψηλά επίπεδα της πρόσβασης στο ίντερνετ στην εργασία συσχετίζονταν με τις αντιλήψεις περί πληροφοριακών γνώσεων και πρόσβασης στην πληροφορία. Οι Lim & al (2002) επινόησαν τον όρο “cyberloafing” για να περιγράψουν τη χρήση του ίντερνετ από τους εργαζομένους για προσωπικούς λόγους στην εργασία. Βρήκαν πως αν και το ήμισυ του πληθυσμού που ερευνήθηκε έκανε προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία, σχεδόν το ήμισυ θεωρούσε τη χρήση αυτή κατά κάποιον τρόπο δικαιολογημένη.

Οι Anandarajan et al. (2006) χρησιμοποίησαν τις στάσεις που κατευθύνουν τη συμπεριφορική σχέση (κατά τους Fishbein & Middlestadt 1997) για να δείξουν πως εκείνοι που διατηρούν μια θετική στάση ως προς την προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία αξίζει να τους δοθεί μια θετική ενίσχυση για την κατάλληλη και ευεργετική χρήση του παρά για την ολική απαγόρευσή της. Οι συγγραφείς αυτοί, υπαινίχθηκαν το ενδεχόμενο η προσωπική χρήση του ίντερνετ να έχει θετικά αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση.

Ωστόσο, είναι επιβεβλημένος ένας άμεσος εμπειρικός έλεγχος μεταξύ της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ και της εργασιακής αποδοτικότητας. Ο Coker (2009) βασίστηκε στις θεωρήσεις των Oravec (2002) και Anandarajan et al (2006), για τη θετική συσχέτιση της χρήσης του ίντερνετ και της αποδοτικότητας, σκιαγραφώντας από συναφείς έρευνες τα αποτελέσματα των διακοπών και των διαλειμμάτων στην εργασιακή απόδοση ενώ όρισε τη θετική συμπεριφορά της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ κατά τη διάρκεια του εργασιακού χρόνου ως «Πλοήγηση στο Ίντερνετ στην Εργασία στον Ελεύθερο Χρόνο» (Workplace Internet Leisure Browsing-WILB). Επισήμως, η συμπεριφορά αυτή ορίζεται ως επεισόδια μη εργασιακά σχετιζόμενης χρήσης του ίντερνετ κατά τη διάρκεια της εργασίας για ψυχαγωγικούς σκοπούς, προσωπικό ενδιαφέρον ή ολοκλήρωση προσωπικών αποστολών (Coker, 2009).

1.11 Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ

Δεν έχουν όλα τα διαλείμματα, οι αυθαίρετες εισβολές, οι επισκέψεις τρίτων, ξένων ως προς τον εργασιακό χώρο επισκέψεις, ή οι αποσπάσεις την προσοχής από την εργασία απαραίτητα αρνητικά αποτελέσματα στο άτομο που διακόπτεται. Για παράδειγμα, μια διακοπή αφήνει ανοιχτό το ενδεχόμενο της εμπειρίας ανάδρασης και πληροφοριών μη διαθέσιμων από άλλα δίκτυα αλλά και να επιδράσει στην απόδοση του εργαζομένου βοηθώντας στο φιλτράρισμα ενοχλητικών περιβαλλοντικών ερεθισμάτων είτε πάλι, να αυξήσει τα ερεθίσματα στα καθημερινά καθήκοντα και να καταπραΰνει την πνευματική κόπωση και την εξάντληση (Jett & George 2003) (Coker, 2009) .

Ο ορισμός “η ώρα της μπανάνας” (“banana time”) του κοινωνιολόγου Donald Roy περικλείει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι μετέτρεψαν τους εργασιακούς τους χώρους σε περισσότερο ανεκτά μέρη, ως προς τη συμμετοχή των πρώτων σε εξω-εργασιακού τύπου δραστηριότητες. Ο παραπάνω ορισμός αποτελούσε το συλλογικά προσδιορισμένο διάλειμμα των εργατών στα εργοστάσια. Δεκαετίες αργότερα, το ίντερνετ πρόσθεσε νέες προοπτικές στο εργασιακό διάλειμμα. Η διαφορά είναι πως το διάλειμμα παραμένει το ίδιο, ωστόσο τα άτομα με τα οποία ο εργαζόμενος θα συμμετέχει στη διακοπή από την εργασία του μπορεί να είναι χιλιάδες χιλιόμετρα μακριά. Τα παιχνίδια στο ίντερνετ συναντιούνται ως μορφή διαλείμματος σχεδόν σε κάθε οργανισμό, ενώ διαρκώς αυξανόμενος είναι και ο αριθμός των εργαζομένων που έχουν τακτική πρόσβαση στα αθλητικά διαδικτυακά αποτελέσματα. Οι οργανισμοί έχουν γίνει πιο «πορώδεις» και ανεκτικοί - δεχόμενοι ολοένα και περισσότερες επιρροές από το εξωτερικό τους περιβάλλον - στις ηλεκτρονικές εκτονώσεις των υπαλλήλων τους, που αφορούν προσωπικά τους ζητήματα. Η διαθεσιμότητα και η ανεκτικότητα αυτή εκ μέρους των οργανισμών μπορεί να οδηγήσει σε πιθανή κατάχρηση την ίδια στιγμή που μπορεί να γεννήσει νέες ευκαιρίες (Oravec, 2002).

Η δημιουργική χρήση του ηλεκτρονικού διαλείμματος και του παιχνιδιού δεν αποκλείεται να διεισδύσει στα εργασιακά πεδία και εσχάτως να τα κάνει πιο παραγωγικά. Σήμερα, η πλειοψηφία των οργανισμών απαιτεί υψηλά επίπεδα δημιουργικότητας και διανοητικής ευελιξίας, ενώ ταυτόχρονα χειρίζεται και τους μηχανισμούς με τους οποίους τα άτομα μπορούν να κερδίσουν καινοτόμες προοπτικές. Οι μάνατζερς που απαιτούν από τα στελέχη τους να μην κάνουν χρήση

του ίντερνετ για προσωπικούς σκοπούς, αυστηρά κατακρίνουν τη φύση της εργασιακής ζωής, που σταθερά εγγέεται στην ηλεκτρονική αλληλεπίδραση. Η στέρηση των εργαζομένων από το διαδικτυακό διάλειμμα σε ορισμένες περιπτώσεις αποκλείει τη δυνατότητα σχεδόν οποιασδήποτε μορφής εκτόνωσης από τα ανατιθέμενα καθήκοντα. Η έρευνα της Jo Ann Oravec (2002) προτείνει την επίλυση των οργανωσιακών αντιθέσεων με την εμπλοκή των εργασιακών ομάδων σε συζητήσεις, την ανάλυση της σύστασης του «δημιουργικού διαλείμματος» αλλά και την ανάπτυξη αποτελεσματικών και δίκαιων στρατηγικών. Η συζήτηση αυτή μπορεί να αυξήσει τα επίπεδα της εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών μιας ομάδας αλλά και μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης. Ασφαλώς, η ενθάρρυνση της δημιουργικής χρήσης του ηλεκτρονικού διαλείμματος δεν αποτελεί πανάκεια για τις εργασιακές παθήσεις. Ωστόσο, μπορεί να αποτελέσει μέρος όλων των στρατηγικών του οργανισμού για τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού μέσω αμοιβαίων και προσυμφωνημένων στοχοθετήσεων με τη διοίκηση και μέσω της αποτίμησης των αποτελεσμάτων, παρά μέσω της φαινομενικής δραστηριότητας των εργαζομένων (Oravec, 2002).

Η αβεβαιότητα και η καχυποψία απέναντι στο ηλεκτρονικό διάλειμμα μπορεί να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα της προόδου προς τους κοινούς στόχους. Ορισμένες εφαρμοσμένες τακτικές κατά της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία είναι τόσο συγκεχυμένες που σχεδόν οποιοσδήποτε μπορεί να τις καταστρατηγήσει και να δημιουργήσει τη δυνατότητα για επιλεγμένη διοικητική επέμβαση. Ένας μεγάλος αριθμός υποκειμένων διαθέτει μια σημαντική εμπειρία συνδυασμού εργασίας και ηλεκτρονικού διαλείμματος. Η εποικοδομητική αξιοποίηση του ηλεκτρονικού διαλείμματος μπορεί να συμβάλλει θετικά στην αφύπνιση της δημιουργικότητας και στην ευημερία. Ωστόσο, ορισμένοι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν την ικανότητα να διαχειριστούν εποικοδομητικά τα διαλείμματα αυτά, με αποτέλεσμα να επηρεάσουν αρνητικά τόσο τον οργανισμό όσο και τους εαυτούς τους, όπως, αντίστοιχα, ορισμένοι άλλοι δε δύνανται να αποδώσουν αντίστοιχα στην εργασία τους για κάποιους άλλους λόγους. Κατά συνέπεια, είναι επιβεβλημένη η κοινή προσπάθεια εργοδοτών και εργαζόμενων για τον υπολογισμό των θετικών αποτελεσμάτων των διαλειμμάτων αντί του να το κατακρίνουν και να το απαξιώνουν ολοκληρωτικά (Oravec, 2002).

Το δημιουργικό διάλειμμα έχει ήδη υπηρετήσει πολλούς υποστηρικτικούς των οργανισμών σκοπούς. Συγκεκριμένα τα ηλεκτρονικά παιχνίδια στο διαδίκτυο κάθε

άλλο παρά επιβαρυντικά λειτουργούν για τον οργανισμό. Απεναντίας, μειώνουν την επιφύλαξη για τον υπολογιστή και πριμοδοτούν τον πειραματισμό (**Oravec, 1996**).

Πιο συγκεκριμένα, το εργασιακό διάλειμμα είναι δημιουργικό όταν συγχρονίζεται με την αναμονή των εργασιακών ευθυνών, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να κάνουν χρήση του μη καταναλισκομένου από τις εργασιακές υποχρεώσεις χρόνου και με τρόπο τέτοιο, που να εφοδιάζονται με επιπλέον ενέργεια που θα τους βοηθήσει να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές, αντίξοες ίσως, εργασιακές συνθήκες, καλλιεργώντας νέες προοπτικές. Απαραίτητη προϋπόθεση της λειτουργίας του διαλείμματος στην εργασία είναι η συνύφανση με τις νομικές και τεχνολογικές απαιτήσεις, το σεβασμό, δηλαδή, των ορίων που αφορούν στο περιεχόμενο και το χρόνο, που καταναλίσκεται (**Verton, 2000**).

Το διάλειμμα συμβάλλει, επίσης, στην αποδοτικότητα των εργαζομένων όταν ανταποκρίνεται στο πολιτισμικό σύνολο του οργανισμού και ευαισθητοποιείται στις ανάγκες και τις αξίες των άλλων συμμετεχόντων στον εργασιακό χώρο (συμπεριλαμβανομένης και της αποδέσμευσης από την παρενόχληση). Οι απαιτήσεις των μελών της ομάδας σχεδιασμού στα πλαίσια του προγράμματος είναι ιδιαίτερα σημαντικό να ληφθούν υπόψη, καθώς ο συγχρονισμός και η υποστηρικτή εμπλοκή του καθενός αποτελούν προϋπόθεση σε κριτικές περιόδους. Σε συνδυασμό με τις άλλες εκφάνσεις του, το διάλειμμα είναι αποδοτικό εάν παρέχει διανοητικά και ψυχολογικά κίνητρα ή υποστήριξη, η υποστήριξη η οποία συνήθως χρειάζεται για να ανταποκρίνεται ο εργαζόμενος στις προκλήσεις. Οι ανακαλούμενες στιγμές που τα άτομα επενδύουν σε μια τέτοια δραστηριότητα τους επιτρέπουν να επανεγκαταστήσουν μια αίσθηση ελέγχου σε άλλοτε πειστικά και απαιτητικά πλαίσια. Η ικανότητα της πρόσβασης σε τέτοιου είδους διαλείμματα και οι στιγμιαίες «αποδράσεις» μπορεί να παρέχουν μια ασφαλιστική δικλείδα για όσους έρχονται αντιμέτωποι με μη παραγωγικές καταστάσεις ή εργάζονται για πολλές και συνεχόμενες ώρες εργασίας, επομένως εκμεταλλεύονται τα οφέλη της καλής χρήσης της υποστήριξης του ίντερνετ σήμερα (**Oravec, 2002**).

Η αξία του διαλείμματος και του παιχνιδιού στον κόσμο των ενηλίκων δεν έχει κατανοηθεί ορθά, και η καθαυτή αξία του «παιχνιδιού» είναι προβληματική. Αξιοπίστα αποδεικτικά στοιχεία για το ότι τα άτομα που δεσμεύονται σε ηλεκτρονικά παιχνίδια είναι και πιο παραγωγικά στην εργασία τους ή πιο ευτυχισμένα από εκείνα που δεν κάνουν χρήση των παιχνιδιών αυτών, διατίθενται από τη μελέτη των France Belanger και Craig Van Slyke (**2002**). Σύμφωνα με τους ερευνητές αυτούς, κάποιοι

οργανισμοί φαίνεται πως λαμβάνουν μια θολή εικόνα των εργαζομένων που ξοδεύουν χρόνο στην πλοήγησή τους στο διαδίκτυο για προσωπική ευχαρίστηση. Άλλοι προβαίνουν σε ακραία μέτρα για να περιορίσουν αυτού του είδους την κατάχρηση μέσω δραστηριοτήτων ελέγχου και αυστηρών απαγορεύσεων. Ωστόσο, η θέση των ερευνητών είναι πως μια ορισμένη ποσότητα ψυχαγωγικής χρήσης των εφαρμογών του ίντερνετ στις κατάλληλες συνθήκες μπορούν να οδηγήσουν σε επιμόρφωση - επιμόρφωση που μπορεί να αποβεί χρήσιμη στους οργανισμούς.

Οι ίδιοι παραπάνω ερευνητές επισημαίνουν πως ορισμένες φορές δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την εργασία αλλά εκτυλίσσονται κατά τη διάρκειά της, ενθαρρύνονται προκειμένου να διευκολύνουν την εκμάθηση μια νέας τεχνολογίας (π.χ. την ηλεκτρονική αλληλογραφία). Μολονότι θεωρείται ως ακατάλληλη χρήση της τεχνολογίας, ωστόσο η επίδρασή της στην τελική αποτελεσματικότητα μπορεί να οδηγήσει σε αποδοχή της τεχνολογίας και σε αύξηση της παραγωγικότητας μακροπρόθεσμα (Johnson, J. & Ugray, Z., 2007).

Προς το σκοπό αυτό, παραθέτουν το παράδειγμα ενός μικρού οργανισμού πωλήσεων στο πρόσφατο παρελθόν. Ο οργανισμός αυτός φαίνεται πως έθεσε σε εφαρμογή σε πρώτο στάδιο ένα απλό σύστημα αλληλογραφίας, προκειμένου να βελτιώσει τις εσωτερικές επικοινωνίες των εργαζομένων του. Στα πλαίσια της ελευθερίας που είχαν οι εργαζόμενοι να κάμουν χρήση των τεχνολογιών του ίντερνετ, προς εξερεύνηση του συστήματος, οι δραστηριότητές τους περιορίστηκαν σε προσωπικό επίπεδο, χωρίς να εντοπίζεται ίχνος ενεργειών σχετικών με την εργασία. Στην απουσία οποιουδήποτε ελέγχου, περιορισμού ή περικοπής της ανωτέρω δραστηριότητας από τη διοίκηση, οι εργαζόμενοι επιδίδοντο σε θέματα όπως πού θα γευματίσουν, τι φαγητό θα παραγγείλουν αλλά και σε ανέκδοτα και αστεία της ημέρας. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής ελεύθερου παιχνιδιού, ένα ενδιαφέρον φαινόμενο έκανε την εμφάνισή του. Οι εργαζόμενοι άρχισαν όχι μόνο να χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για μια σειρά από επικοινωνίες σχετιζόμενες με εργασιακά θέματα, αλλά και διεύρυναν σημαντικά τις γνώσεις τους για τις δυνατότητες του συστήματος χωρίς τη συνδρομή οποιασδήποτε επιπλέον επίσημης εκπαίδευσης. Σε επόμενη φάση, δόθηκε η εντολή να γίνονται δεκτά τα αιτήματα για τεχνική υποστήριξη αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στη νέα αυτή εφαρμογή, η αντίσταση των εργαζομένων ήταν ελάχιστη έως μηδαμινή. Η περίοδος της ηλεκτρονικής ψυχαγωγίας που προηγήθηκε, είχε ως αποτέλεσμα η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων να αποτελεί ρουτίνα για τους

εργαζομένους. Η νέα απαίτηση της διοίκησης επιπλέον τους ενθάρρυνε να εφαρμόσουν την τεχνογνωσία τους για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στον εργασιακό τομέα. Σύντομα, άρχισαν να χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για μυριάδες επικοινωνίες σχετιζόμενες με την εργασία, χωρίς να περιορίζουν τη χρήση του στο να ζητούν τη βοήθεια της τεχνικής υποστήριξης. Το συμπέρασμα που απορρέει είναι πως τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του παιχνιδιού ήταν συνεχόμενα και μεταφέρθηκαν με ευκολία στους εργασιακούς τομείς (Oravec, 2002).

Υπάρχουν πολλές θεωρίες μάθησης των ατόμων, συμπεριλαμβανομένου του κονστρουκτιβισμού, της πειραματικής μάθησης, του μινιμαλισμού και της γνωστικής επεξεργασίας των πληροφοριών (Belanger, F. & Van Slyke, 2000). Ο συνδυασμός όλων αυτών των θεωριών οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η αποτελεσματική μάθηση των ενηλίκων συμβαίνει όταν η μάθηση:

- βασίζεται σε ένα πρόβλημα
- είναι εμπειρική
- είναι χρήσιμη στο μαθητευόμενο και
- είναι αυτο-κατευθυνόμενη.

Προκειμένου η μάθηση να συμβεί μέσω της εφαρμογής του παιχνιδιού, έτσι ώστε να αποβεί ωφέλιμη για τον οργανισμό, πρέπει να πραγματοποιηθεί μια μεταβίβαση γνώσης. Η έννοια των νοητικών μοντέλων, η οποία μορφοποιείται καταφανώς σε θεωρίες μάθησης όπως ο κονστρουκτιβισμός, μας βοηθάει να κατανοήσουμε πως συντελείται η μεταβίβαση αυτή (Oravec, 2002).

Τα νοητικά μοντέλα είναι γνωστικές αναπαραστάσεις στοιχείων και αλληλοσχετίσεων μεταξύ αυτών των στοιχείων. Όταν τα άτομα σχηματίζουν έννοιες μέσω των υπάρχοντων νοητικών μοντέλων, συντελείται η μάθηση. Καθώς τα άτομα εξερευνούν, τα νοητικά μοντέλα βελτιώνονται και γίνονται πιο ακριβή. Αυτός είναι ο πυρήνας της μάθησης. Όταν τα άτομα επιδίδονται σε διαδικτυακή ψυχαγωγική δραστηριότητα, είναι δυνατό να μάθουν μέσω μιας βελτιωμένης κατανόησης του οργανισμού για την υπαρκτή γνώση, είτε μέσω των αυξημένων πιθανοτήτων ακρίβειας της γνώσης. Μέσω της ψυχαγωγικής χρήσης της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, οι εργαζόμενοι εκλεπτύνουν τα νοητικά τους μοντέλα εκτέλεσης του συστήματος ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Επομένως, η μάθηση που συντελείται μέσω του παιχνιδιού μεταφέρεται σε μια αποστολή σχετιζόμενη με την εργασία και η μάθηση γίνεται χρήσιμη για τον οργανισμό. Η τοποθέτηση των France Belanger και Craig Van Slyke (2001) είναι απλώς πως η συλλήβδην αποδοκιμασία της προσωπικής

χρήσης του ίντερνετ στην εργασία (ή άλλης ψυχαγωγικής εφαρμογής) μπορεί να είναι κοντόφθαλμη, με τους οργανισμούς να κινδυνεύουν να αποτύχουν στην απόκτηση ενός αποτελεσματικού μέσου αύξησης της σχετικής με την εργασία γνώσης των εργαζομένων τους. Απεναντίας, είναι αποφασιστικής σημασίας το γεγονός ότι οι οργανισμοί κάνουν βήματα διευκόλυνσης της μεταφοράς μάθησης από τον τομέα της ψυχαγωγίας στις σχετιζόμενες με την εργασία αποστολές. Σε διαφορετική περίπτωση, η μάθηση θα εξακολουθεί να συντελείται, αλλά αυτού του είδους η μάθηση δε θα είναι ωφέλιμη και παραγωγική για τον οργανισμό (Belanger & Van Slyke, 2002).

1.12 ΕΝΙΣΧΥΤΙΚΑ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ (TERRY HARTIG)

Ο Hartig (2006), μετά από σχετικές έρευνές του, έδειξε πως οι εργαζόμενοι μπορούν να κάνουν χρήση σύντομων διαλειμμάτων από την εργασία τους για να υπολογίσουν τις νοσηρές επιδράσεις της εργασιακής πίεσης και της φυσικής δραστηριότητας. Όπως υποστηρίζει ο Taylor (2005), οι υπάλληλοι έχουν την τάση να χρησιμοποιούν τα εργασιακά τους διαλείμματα για να επιδοθούν σε μη υγιείς συμπεριφορές όπως το κάπνισμα ή την κατανάλωση μεγάλων ποσοτήτων καφέ. Αντ' αυτού, ο Taylor προτείνει τα «ενισχυτικά διαλείμματα», κατά τη διάρκεια των οποίων οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να διαλογιστούν, να ασκηθούν ή άλλως να συμπεριφερθούν με τρόπους που να προάγουν την υγεία τους, ενδεχομένως με την παροχή μέσων εκγύμνασης. Με την ενσωμάτωση στο καθημερινό πρόγραμμα των ατόμων, τα ενισχυτικά διαλείμματα θα μπορούσαν να εισδύσουν στην υγεία, στην επαγγελματική ικανοποίηση καθώς και στην παραγωγικότητά τους. Θα μπορούσαν, επιπλέον, να έχουν ένα σημαντικά αθροιστικό αποτέλεσμα στη δημόσια υγεία, δεδομένου του μεγάλου αριθμού ανθρώπων, που θα τα υιοθετήσουν.

Ο Taylor λαμβάνει σοβαρά υπόψη του τη διάρκεια και τη συχνότητα των εργασιακών διαλειμμάτων και τον τύπο της δραστηριότητας του εργαζομένου, που εξασκεί μεταξύ των διαλειμμάτων αυτών (Hartig, 2006).

1.13 Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΙΑΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ

Όπως έχουν εξελιχθεί οι εργασιακοί χώροι, το ίδιο έχουν εξελιχθεί και τα ζητήματα που διχάζουν τους εργοδότες και τους μάνατζερς. Η σύγκρουση προκύπτει από μια ποικιλία ζητημάτων σχετικά με την ποιότητα της εργασιακής ζωής, που συχνά οδηγεί σε αιματηρές συμπλοκές. Σήμερα, οι εργαζόμενοι που έχουν λάθος αντίληψη για τις προϋποθέσεις των ηλεκτρονικών διαλειμμάτων - ή που επιλέγουν να τα υπερβούν - συχνά δέχονται σκληρές τιμωρίες, είτε με υποβίβαση είτε με απόλυση (Oravec, 2002).

Κάποιοι μάνατζερς έχουν επινοήσει αρνητικές κυρώσεις για την παραβίαση των εργασιακών διαλειμμάτων περισσότερο κι από εκείνες που αφορούν σε διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις. Οι υπάλληλοι γραφείου που ξεφυλλίζουν καταλόγους σε ώρες αιχμής σπανίως έρχονται αντιμέτωποι με σκληρές ποινές όπως εκείνοι που συλλαμβάνονται να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές. Σίγουρα, οι σκληρές ποινές σε ορισμένες περιπτώσεις δεν θα πρέπει να αποδοκιμάζονται. Πρόκειται για περιπτώσεις κατά τις οποίες οι υψηλές απαιτήσεις μιας εργασιακής αποστολής ή ενός επαγγέλματος εν γένει, δεν επιτρέπουν επ' ουδενί τη σύγχρονη απόσπαση σε ηλεκτρονικές δραστηριότητες για προσωπικά συμφέροντα. Όπως για παράδειγμα, οι ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας, το ποσοστό ευθύνης των οποίων είναι το μέγιστο δυνατό. Δεδομένου ότι το μέλημά τους είναι να προσγειώνουν με απόλυτη ασφάλεια αληθινά αεροπλάνα, δεν μπορεί να τους αναγνωριστεί οποιοδήποτε ελαφρυντικό για την παράλληλη με την εργασία τους χρήση των ηλεκτρονικών παιχνιδιών. Ωστόσο, ορισμένες σκληρές απαγορεύσεις μπορεί να αντανakλούν φόβο ή έλλειψη κατανόησης του διαδικτυακού κόσμου. Το μάνατζμεντ της εταιρείας μπορεί να εικάσει πως οι εργαζόμενοι θα αποδειχτούν αναξιόπιστοι και θα λοξοδρομήσουν μέσω του ηλεκτρονικού διαλείμματος προς τον εθισμό στο ίντερνετ ή σε συναφείς παρεκτροπές. Το ηλεκτρονικό διάλειμμα, σε κάθε μορφή και περιεχόμενο, μπορεί να βρίσκεται σε συμφωνία με την οργανωτική κουλτούρα κάποιων οργανισμών. Τα είδη των διαδικτυακών δραστηριοτήτων που δεν σχετίζονται με την εργασία που επιτρέπονται από τους οργανισμούς συχνά καθρεπτίζουν τη διαχειριστική κουλτούρα και τις αξίες, από τα ομαδικά παιχνίδια μέχρι τις επετειακές γιορτές. Οι σκληροί περιορισμοί ενάντια στο διαδικτυακό διάλειμμα και ο έλεγχος των εργασιακών σταθμών που τίθενται σε εφαρμογή, έχουν συμβολική σημασία, σηματοδοτώντας στους οργανωτικούς συμμετέχοντες το

«σωστό» δρόμο για να δουν την ηλεκτρονική εργασιακή περιοχή και τους εαυτούς τους ως ανθρώπινα όντα. Ο υπερβολικός περιορισμός του ηλεκτρονικού διαλείμματος μπορεί να προλάβει τους εργαζόμενους από την ολοκληρωμένη εξερεύνηση των δυνατοτήτων του ίντερνετ αποσκοπώντας σε παραγωγικά, πνευματικά και κοινωνικά εγχειρήματα (Oravec, 2002).

Ωστόσο, είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο αλλά και δύσκολο να αποφανθούμε ποιες ιστοσελίδες είναι σχετικές με τις ανάγκες και τα ζητήματα του οργανισμού, οπότε και αποδεκτά και ποιες είναι αδιάφορες με τον οργανισμό, οπότε η επίσκεψή τους δεν αφορά σε ζητήματα του οργανισμού αλλά του εργαζομένου που τις χρησιμοποιεί. Υπάρχουν βέβαια και ιστοσελίδες με διττό σκοπό, που χρησιμοποιούνται, δηλαδή, συνδυάζοντας διασκέδαση με ενημέρωση και άλλες σοβαρές θεματολογίες. Βοηθητικοί διανοητικοί παράγοντες μπορούν να προσθέσουν έναν τόνο ελαφρότητας στις καθημερινές αποστολές. Η πλοήγηση στο διαδίκτυο προς αναζήτηση μια απάντησης σε ένα ερώτημα ή η επίσκεψη ποικίλων προγραμμάτων μπορεί να επεμβαίνει στην παραγωγική πρόοδο, καθώς τα άτομα αιωρούνται σε τεχνολογικές αποχρώσεις. Οι μάνατζερς και οι εργαζόμενοι πρέπει να διαπραγματευτούν όχι μόνο τα θέματα που αφορούν στα διαλείμματα αλλά επίσης με ευρύτερα ζητήματα όπως την ένταξη των υπολογιστικών συστημάτων στον εργασιακό χώρο με τρόπο τέτοιο που να επιτείνει την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Oravec, 2002).

Η εργασιακή πραγματικότητα έχει διαφοροποιηθεί σε μια κρίσιμη οικονομική περίοδο. Για πολλούς εργαζόμενους οι κοινωνικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες, που τους είναι αναγκαίες για την ευνοϊκή απόδοσή τους, πρέπει να λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια διαλειμμάτων και ωρών που δεν είναι απασχολημένοι στην εργασία τους, παρά σε μετα-εργασιακές περιόδους. Πολλοί εργαζόμενοι (που απασχολούνται σε υψηλά τεχνολογικές θέσεις) απλώς φοβούνται να κάνουν χρήση διαλειμμάτων και παραμένουν διαθέσιμοι για εργασία για μεγάλες περιόδους. Το διάλειμμα στο ίντερνετ αποτελεί μέρος των προσπαθειών του ατόμου να κάνει τις μακρές και απαιτητικές εργασιακές ώρες πιο ανεκτές. Ένας βαθμός ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο ίντερνετ μπορεί να διενεργηθεί ενώ η παραγωγική διαδικασία βρίσκεται σε εξέλιξη, με τη μορφή μιας ανθρώπινης πολυδραστηριότητας. Για παράδειγμα, τα υποκείμενα μπορούν να ελέγξουν τα αθλητικά αποτελέσματα ενώ αναμένουν μια τηλεφωνική κλήση, πράγμα το οποίο μπορεί να τα ανακουφίσει από την απογοήτευση. Παρ' όλα αυτά, η διαδικτυακή ανάπαυλα στην εργασία δε μπορεί σε καμία περίπτωση να χρησιμοποιηθεί ως δικαιολογία της μακρόχρονης και

αόριστη παραμονή των εργαζομένων στην εργασία τους, αντικαθιστώντας τα εύλογα και νόμιμα εργασιακά ωράρια και τις εργασιακές απαιτήσεις (Oravec, 2002).

Λύσεις για τη συνύπαρξη της διαδικτυακής εργασίας και ψυχαγωγίας αναδύονται στους οργανισμούς που είναι σχεδιασμένοι με συγκεκριμένα εργασιακά πλαίσια. Οι μάνατζερς και οι εργαζόμενοι κερδίζουν σημαντική εμπειρία στην επίλυση τέτοιων ζητημάτων σε περιπτώσεις όπου τα άτομα διενεργούν δραστηριότητες μακριά από την επίβλεψη με τη χρήση φορητών υπολογιστών ή διαμόρφωση εικονικού γραφείου. Οι μάνατζερς εκπαιδεύονται πώς να εκτελούν το επάγγελμά τους χωρίς την άμεση επίβλεψη των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι από την πλευρά τους εκπαιδεύονται σε υψηλά επίπεδα αυτοπειθαρχίας και δεξιοτήτων εξισορρόπησης της διαδικτυακής τους δραστηριότητας που αφορά στην εργασία και στην ψυχαγωγία τους, με τον ίδιο τρόπο που ισορροπούν τις διαπροσωπικές τους επαφές στα διαλείμματα με τα εργασιακά τους καθήκοντα στο φυσικό κόσμο. Η εγκατάσταση αυστηρών περιορισμών στη διαδικτυακή ψυχαγωγία εξυπηρετεί αφ' ενός την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο θα μεταφερθεί ο οργανισμός σε πραγματικές συνθήκες και αφ' ετέρου στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης. Η υπευθυνότητα και ο σεβασμός των άλλων σε τέτοιες συνθήκες μπορεί να είναι δύσκολο να κατανοηθεί, και πολλοί είναι οι εργαζόμενοι εκείνοι που πραγματικά χρειάζονται κατεύθυνση. Σε περιπτώσεις, μάλιστα, που έχουν αποκλίνει της προσδιορισμένης χρήσης του ίντερνετ, συγκεκριμένα είδη κοινωνικής υποστήριξης θα βοηθήσουν τα άτομα να κάμουν εποικοδομητική χρήση της διαδικτυακής ψυχαγωγίας στα πλαίσια της εργασίας τους (Oravec, 2002).

Ανακεφαλαιώνοντας, η αναγνώριση εύλογων και ανθρωπίνων ποσοτήτων διαδικτυακής ψυχαγωγίας μπορεί πράγματι να συντελέσει θετικά και σημαντικά στην παραγωγικότητα των εργαζομένων που κάμουν χρήση και κατ' επέκταση στον οργανισμό στο σύνολό του. Μπορεί να συμβάλει στο άνοιγμα μπλοκαρισμένων δημιουργικών καναλιών και είναι πιθανό να απελευθερώσει τον εργαζόμενο από την εργασιακή πίεση. Η δημιουργική χρήση του ψυχαγωγικού χρόνου που δαπανάται στο ίντερνετ κατά την εργασία προϋποθέτει μια πληθώρα αλλαγών, όπως αυξήσεις στη διαχειριστική ευελιξία και την ενδυνάμωση του εργαζομένου. Οι οργανωτικοί συμμετέχοντες πρέπει να μάθουν να χειρίζονται τις διακοπές και τις αποσπάσεις τους στην εργασία αλλά και τις ευκαιρίες των αυξανόμενα πρόσφορων εργασιακών χώρων, με τις πολλές εξωτερικές επιδράσεις. Οι εκπαίδευση και η άσκηση θα αποδώσουν καρπούς: οι ανανεωμένοι εργαζόμενοι μπορούν να βοηθηθούν στο να

συνδυάσουν την εργασία με την ψυχαγωγία τους με μεθόδους που θα βελτιώνουν την τη συνολική αποτελεσματικότητά τους. Οι στρατηγικές της δημιουργικής ψυχαγωγίας ως διαλείμματος στην εργασία μπορούν να φέρουν αυτά τα ζητήματα στο φως, από το να αποτελούν αντικείμενα διαδόσεων και φόβου (Oravec, 2002).

Ακόμη και ο Csikszentmihalyi (1975) υποστήριξε πως οι δραστηριότητες στα εργασιακά διαλείμματα είναι σημαντικές για τη συναισθηματική ισορροπία και τη δημιουργική αποδοτικότητα (Coker, 2009).

Ασφαλώς, τέτοιου είδους συμπεριφορές μπορούν να υποστηρίξουν την παραγωγικότητα ενός εργαζομένου, ως μέσο ανάπαυλας, ξεκούρασης, άντλησης πληροφοριών και εργασίας μέσω δικτύου. Είναι το σημείο που πρέπει να εξετάσουμε τη συμβολή της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία υπό την έννοια του διαλείμματος, δικαίωμα το οποίο αναγνωρίζεται από την εργατική νομοθεσία και εφαρμόζεται από τις επιχειρήσεις. Τα εργασιακά διαλείμματα βασίζονται στην παραδοχή ότι οι υπάλληλοι θα αποδώσουν καλύτερα μετά την πνευματική και σωματική τους ξεκούραση, το ζήτημα, βέβαια, είναι, πως τα δίχως έγκριση διαλείμματα προφανώς ξεφεύγουν από τον χρόνο που δαπανάται στην εργασία. Η πραγματοποίηση των, κατά άλλους, μη παραγωγικών διαλειμμάτων, συχνά αποκαλούμενα ως κλεμμένος χρόνος, διευκολύνεται όταν οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στο ίντερνετ από τον ίδιο υπολογιστή που χρησιμοποιούν για τη διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων. Σε μια τέτοια κατάσταση, οι εργαζόμενοι κάμουν χρήση του υπολογιστή είτε ως μέσο εκτόνωσης της εργασιακής τους πίεσης είτε για να διεκπεραιώσουν τις προσωπικές τους εκκρεμότητες, που σε διαφορετική περίπτωση, θα επιβαλλόταν η έξοδός τους από την εργασία για να επισκεφθούν για παράδειγμα, την τράπεζα ή τα καταστήματα. Εκλαμβάνεται, τρόπον τινά, ως μέσο μάλλον εξοικονόμησης χρόνου παρά ως αντιπαραγωγική διαδικασία η ενίοτε διακοπή των εργασιακών καθηκόντων προκειμένου ο εργαζόμενος να προχωρήσει στη διευθέτηση των προσωπικών του υποχρεώσεων, μέσω της οποίας θα επιτύχει και την προσωρινή αποφόρτισή του από τα εργασιακά «βάρη» (Mastrangelo et al, 2006).

Δύο από τα ερωτήματά μας στη δική μας έρευνα ήταν πόσες ώρες εργάζονται εβδομαδιαίως αλλά και πόσο συχνά κάνουν χρήση του ίντερνετ τόσο για εργασιακούς όσο και για προσωπικούς λόγους. Στόχος είναι να αποδειχθεί εάν και κατά πόσο η ποσότητα (χρονική) επένδυση στην εργασία καθιστά αναγκαία την προσωρινή διακοπή από την εργασιακή δραστηριότητα, είναι για χαλάρωση είτε για την

τακτοποίηση προσωπικών θεμάτων. Κι αυτό γιατί, συχνά αγνοείται η ποσότητα της χρήσης του ίντερνετ. Συνηθίζεται να διαιρείται ο πληθυσμός σε χρήστες και μη χρήστες και κατά συνέπεια οι συγκρίσεις να περιορίζονται στην κοινωνικότητα των δύο αυτών μερών. Είναι, ωστόσο, προφανώς απαράδεκτη και αντιδεοντολογική η παραδοχή πως ανήκουν στην ίδια κατηγορία των χρηστών του ίντερνετ τόσο αυτοί που κάμουν χρήση του μία ώρα εβδομαδιαίως με εκείνους που κάμουν χρήση είκοσι (20) ώρες εβδομαδιαίως (Nie & Hillygus, 2002).

Σε συνάφεια με τα προηγούμενα, αξίζει να σημειωθεί πως η αυξημένη προσωπική χρήση του ίντερνετ δικαιολογείται ψυχολογικά από την τάση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν την εργασία τους. Καθώς ετοιμάζονται να μεταβούν σε μια άλλη εργασία, τα άτομα, επιδίδονται σε παραβατική χρήση του ίντερνετ. Η αποχώρησή αυτή, επομένως, λειτουργεί σε ένα πλαίσιο έλλειψης ικανοποίησης από την τρέχουσα εργασία, ενώ η προσφυγή στο ίντερνετ συνιστά αντίδραση στην μη ικανοποίηση, όπως ακριβώς λογαριάζεται η καθυστέρηση άφιξης στην εργασία ή οι συχνές απουσίες από αυτή (Mastrangelo et al, 2006).

Την ίδια στιγμή, όμως, υπάρχουν εργαζόμενοι που αγνοούν τα όρια της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ ως εργασιακή ανάπαυλα, ως ποιο σημείο, δηλαδή, εξασκώντας τη συμπεριφορά αυτή, μπορεί να είναι ευνοϊκή για την παραγωγικότητά τους. Ασχέτως με τον εθισμό στο ίντερνετ, η παθολογική χρήση των υπολογιστών και του ίντερνετ ειδικότερα συνίσταται στην υπερβολική αποχή από τα εργασιακά καθήκοντα με σύγχρονη επένδυση του χρόνου αυτού στην κοινωνικοποίηση, στο παίξιμο παιχνιδιών ή στην προσκόλληση σε προσωπικές υποθέσεις. Το συμπέρασμα της έρευνας των Mastrangelo et al. (2006) ως προς το παραπάνω ζήτημα είναι πως στην περίπτωση που ορισμένες μορφές μη παραγωγικής χρήσης των υπολογιστών συντελούν στην παραγωγικότητα των εργαζομένων, τότε συμβαίνει οι εργαζόμενοι αυτοί να έχουν υψηλά εργασιακά κίνητρα. Σε κάθε περίπτωση, εικάζεται πως ολοένα και συχνότερη πρόσβαση του ατόμου στο ίντερνετ τόσο στην εργασία όσο και στο σπίτι του μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της εν γένει χρήσης του ίντερνετ, άρα και της παραβατικής χρήσης του στην εργασία.

Ωστόσο, από τα αποτελέσματα της έρευνας του Coker (2009), συμπεραίνεται πως η προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία επηρεάζει την αποδοτικότητα του εργαζόμενου. Οι μετρήσεις έδειξαν πως η ελεγχόμενη (λογική) χρήση του διαδικτύου θα μπορούσε να έχει θετική επίδραση στην παραγωγικότητα του ατόμου στην εργασία του, καθώς φάνηκε πως το ποσοστό του δείγματος που έκαμε χρήση του

ίντερνετ στην εργασία για προσωπικούς λόγους, είχε κατά 9% αυξημένη αποδοτικότητα σε σχέση με το ποσοστό που δεν χρησιμοποίησε ίντερνετ για το προσωπικό του όφελος ενώ εργαζόταν. Τα αποτελέσματα, κατ' επέκταση, αυτά βρίσκονται σε συνάφεια με τις μελέτες που στήριζαν πως τα σύντομα διαλείμματα, αλλά ακόμη και οι διακοπές, μπορούν να επενεργήσουν με τρόπο θετικό στην ολοκλήρωση των εργασιακών καθηκόντων (Doerr 1986; Kanfer, Ackerman et al. 1994; Henning, Jacques et al. 1997; Speier, Valacich et al. 1999; Zijlstra, Roe et al, 1999).

Επιπλέον, ο Coker (2009) παραδέχεται πως τα επεισόδια της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ δεν αποσυντονίζουν αρνητικά τον εργαζόμενο, λαμβάνοντας ως δεδομένο πως όλα τα είδη απόσπασης δεν έχουν αρνητική επίδραση στην παραγωγικότητα των ατόμων στο εργασιακό τους περιβάλλον.

1.14 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ ΣΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΤΟΥ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Φαίνεται σχεδόν διαισθητικό πως τα διαλείμματα στην εργασία είναι αναγκαία για τη διατήρηση της απόδοσης. Τίθεται, ωστόσο, το ζήτημα αν και κατά πόσο τα διαλείμματα απλώς παρέχουν στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να διατηρήσουν την απόδοσή τους σε ένα αποδεκτό επίπεδο. Οι Csikszentmihalyi & LeFevre (1989) υποστήριζαν πως τα διαλείμματα στην εργασία καθιστούν ικανούς τους εργαζομένους να αντανακλούν υποσυνείδητα τις ιδέες και τα στοιχεία του σχεδιασμού των καθηκόντων τους και φαίνεται πως αυτός ο τύπος αντανάκλασης συμβαίνει περισσότερο συχνά στον εργασιακό παρά σε οποιονδήποτε άλλο χώρο (Coker, 2009).

Ορισμένες έρευνες εντόπισαν πως σύντομα διαλείμματα κατά τη διάρκεια της εργασίας είναι πιο αισιόδοξα όσον αφορά στην αύξηση της παραγωγικότητας του εργαζομένου από ότι ένα μακρόχρονο διάλειμμα. Ο Doerr (1986) διαπίστωσε απροσδόκητα από έρευνά του πως οι εργαζόμενοι στην παραγωγική γραμμή που τους δινόταν περισσότερη ώρα για να χασομερήσουν είχαν υψηλότερη παραγωγικότητα από εκείνους που εργάζονταν σε συνθήκες πίεσης για παραγωγή και είχαν λιγότερο χρόνο για διάλειμμα. Εξήχθη, επομένως, το συμπέρασμα πως περισσότερη διαθέσιμη ώρα για διάλειμμα, έκανε τους εργαζόμενους να αποζητούν μίνι-διαλείμματα αλλά και να καταβάλουν συγχρόνως μεγαλύτερη προσπάθεια να διατηρήσουν υψηλό το

επίπεδο της αποδοτικότητάς τους. Ομοίως, ο Kanfer (1994) ανακάλυψε πως οι συμμετέχοντες με μια αποστολή - στόχο κάνοντας χρήση συχνών διαλειμμάτων, σημείωναν υψηλά επίπεδα απόδοσης στον στόχο από τους συναδέλφους τους που εργάζονταν κάτω από συνθήκες συμπίεσμένης άσκησης χωρίς καθόλου διαλείμματα. Σε ένα παρεμφερές εύρημα, ο Henning et al (1997) είδε πως μικρές διακοπές ήταν ευεργετικές για την παραγωγικότητα, όταν συνδυάζονταν με εργασιακές απαιτήσεις.

Οι Zijlstra et al (1999) εντόπισαν πως πειραματικά ελεγχόμενες διακοπές σε ένα προσομοιωμένο εργασιακό περιβάλλον κατέληξαν σε γρηγορότερες εκτελούμενες αποστολές και ολοκληρούμενες στον ίδιο ποιοτικό βαθμό με την ομάδα ελέγχου. Τούτο βασίζεται στο γεγονός ότι οι διακοπές προκάλεσαν στους συμμετέχοντες την επιθυμία να υπερπροσπαθήσουν να καλύψουν την απόδοση που θεωρητικά είχε χαθεί. Με τον τρόπο αυτό, οι συμμετέχοντες εμφανίζονταν να έχουν επίγνωση πως οι διακοπές ήταν τρόπον τινά μια αρνητική επίδραση στην ικανότητά τους να εκτελέσουν τα εργασιακά τους καθήκοντα και για αυτόν τον λόγο επέτειναν τις προσπάθειες και την επιμέλειά τους μεταξύ των διαλειμμάτων σαν να μην είχαν γίνει οι διακοπές αυτές. Οι Speier et al (1999) πρόβλεψαν πως μια διακοπή θα προκαλούσε αύξηση του άγχους, καταλήγοντας στην απόφαση να ολοκληρώσουν την αποστολή γρηγορότερα ενώ θα αξιολογούν άσχετες πληροφορίες.

Συνοψίζοντας, οι προσπάθειες ελέγχου της ελεύθερης πρόσβασης στο ίντερνετ μπορούν να καταλήξουν σε αρνητική επίδραση της εργασιακής απόδοσης μέσω της έδρασης ελέγχου, και πως τα συχνά και σύντομα διαλείμματα μπορούν να βελτιώσουν ευνοϊκότερα την απόδοση από τα λιγότερα και μακρά διαλείμματα (Coker, 2009).

1.15 ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑΣ

ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ

Οι μάνατζερς συχνά έχουν χρησιμοποιήσει τα οργανωτικά εγκεκριμένα διαλείμματα ως προνόμιο, μια επιπλέον παροχή για την επιδοκimasία της αποδεκτής συμπεριφοράς. Η κίνηση αυτή έχει εξυπηρετήσει ως προέκταση του εργασιακού χώρου, προβάλλοντας νέα δεδομένα κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Μπορεί ορισμένοι αγώνες ποδοσφαίρου που οργανώνονται και επιχορηγούνται από τις επιχειρήσεις να αντιμετωπίζονται με απαξίωση, ωστόσο συμβάλλουν στην κοινωνική συνοχή των

εργαζομένων και του οργανισμού, κρατώντας ενωμένη την εργασιακή κοινότητα. Προς την ίδια κατεύθυνση, πολλοί οργανισμοί έχουν επιδοτήσει εκδρομές και εκδηλώσεις στα πλαίσια της στρατηγικής ενίσχυσης της εργασιακής συνοχής (Oravec, 2002).

Από τη στιγμή που οι εργαζόμενοι τηλεπικοινωνούν ή εργάζονται επί πολλές και συνεχόμενες ώρες, το σημείο επαφής τους με τον κοινωνικό τους περίγυρο πραγματοποιείται αυξανόμενα μέσω ηλεκτρονικών καναλιών. Ωστόσο, είναι ασαφές ποια είδη ηλεκτρονικής δραστηριότητας μπορούν να καλλιεργήσουν την κοινωνική συνοχή. Όπως ακριβώς οι ειδικοί των ανθρωπίνων σχέσεων αγωνίστηκαν να εισάγουν στις αρχές του εικοστού αιώνα το διαπροσωπικό διάλειμμα στα πλαίσια της εργασίας, οι οργανισμοί θα πρέπει να επιχειρήσουν αντίστοιχους άθλους στον ηλεκτρονικό κόσμο, ανάγοντας το ηλεκτρονικό διάλειμμα σε μια ανοιχτή και κοινή πηγή παρά σε μια μυστικιστική προσπάθεια (Nye & Hillygus 2002).

Οι Nye & Hillygus (2002) θεμελίωσαν την υπόθεση πως το ίντερνετ έχει δημιουργήσει μια αποστολή στην κατανομή του εργασιακού χρόνου των εργαζομένων. Όσο περισσότερο χρόνο κάθονται μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή, τόσο λιγότερο χρόνο έχουν στη διάθεσή τους για άμεση αλληλεπίδραση με την οικογένεια και τους φίλους του. Αυτό το «εκτοπιστικό» μοντέλο αποδεικνύει πως ο χρόνος που δαπανάται σε μια δραστηριότητα απλώς δε μπορεί να δαπανηθεί συγχρόνως σε μια άλλη (δραστηριότητα), καθώς ο χρόνος είναι ένα φαινόμενο μηδενικού αθροίσματος. Καθώς υπάρχουν 24 ώρες ημερησίως, ο χρόνος που δαπανάται σε μια δραστηριότητα πρέπει συχνά να ανταλλαχθεί με το χρόνο που δαπανάται σε άλλες δραστηριότητες. Όπως κάθε δραστηριότητα, ο χρόνος που αφιερώνεται στο ίντερνετ κυρίως ανταγωνίζεται, παρά συμπληρώνει, τον πρόσωπο με πρόσωπο κοινωνικό χρόνο.

Η εναλλακτική υπόθεση είναι πως το ίντερνετ προσφέρει μια πρόσθετη τεχνολογία τόσο για τη δέσμευση στην κοινωνική αλληλεπίδραση όσο και για τις δραστηριότητες της κοινωνικής συνεργασίας. Αυτή η αποτελεσματική υπόθεση υπερασπίζεται πως το ίντερνετ καθιστά άλλες δραστηριότητες πιο παραγωγικές, καταλήγοντας σε μείωση της εργασιακής πίεσης και σε αύξηση των κοινωνικών δραστηριοτήτων (Franzen, 2000). Για παράδειγμα, εάν ένα άτομο είναι σε θέση να κάνει on-line αγορές πιο γρήγορα από το να μεταβεί για τις αγορές αυτές στο κατάστημα, μπορεί να απελευθερώσει χρόνο για να τον αφιερώσει στις συναναστροφές του με την οικογένεια και τους φίλους του (Nye & Hillygus 2002).

Αντίστοιχα, όταν οι αγορές αυτές αλλά και κάθε είδους προσωπική ηλεκτρονική δραστηριότητα εκτυλίσσεται εντός της εργασίας, σε θεμιτά πλαίσια, το άτομο είναι δυνατό να επιστρέψει στα εργασιακά του καθήκοντα, διαθέτοντας τον χρόνο που δυνητικά θα δαπανούσε στην εκτός εργασία περίοδο για τη ρύθμιση των προσωπικών του υποθέσεων και διοχετεύοντας όλη την αναζωογονημένη δράση του πλέον στην εργασία, τονώνοντας την παραγωγικότητά του.

1.16 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ INTERNET

ΕΝΑΝΤΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η διαδικτυακή συμπεριφορά και ειδικότερα η επικοινωνία με τη μεσολάβηση του υπολογιστή έχει χαρακτηριστεί ως πιο εσωτερική, προσωπική και καλύτερα αποδίδουσα τα προσωπικά χαρακτηριστικά αλληλεπίδραση συγκριτικά με την διαπροσωπική επικοινωνία. Περισσότερες επεξηγήσεις για αυτή την «υπερ-προσωπική» αλληλεπίδραση στηρίζονται σε όψεις του ίδιου του μέσου επικοινωνίας για να εξηγηθούν οι όποιες επιπτώσεις. Για παράδειγμα, η οπτική ανωνυμία, η έλλειψη αναγνωρισιμότητας, η ασύγχρονη αλληλεπίδραση, η μείωση της αβεβαιότητας, εμπλέκονται μεμονωμένα ή συνολικά στην αύξηση της αυτο-παρουσίας σε μορφές ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Οι χρήστες του διαδικτύου έχουν συνήθως στη διάθεσή τους μια σειρά από μέσα επικοινωνίας και στην πλειοψηφία τους επιλέγουν την ηλεκτρονική επικοινωνία για να μεταβιβάσουν τα προσωπικά τους μηνύματα. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα έχουν την τάση να προτιμούν τη διαμεσολαβούμενη επικοινωνία όταν πρόκειται να μεταφέρουν ένα μήνυμα που πιθανώς θα οδηγήσει σε μια αρνητική αντίδραση στο ίδιο το άτομο από ένα άλλο άτομο. Από την προοπτική αυτή, η κυριαρχία της ενδότερης επικοινωνίας είναι ένα προϊόν των υποκινούμενων επιλογών των χρηστών, παρά απαραίτητα ένα αποτέλεσμα του ίδιου του μέσου επικοινωνίας (Joinson, 2001).

Πρόσφατα στοιχεία προτείνουν πως το αποτέλεσμα της χρήσης του διαδικτύου στην πνευματική υγεία εξαρτάται από τα κύρια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του χρήστη. Ιδιαίτερα οι Kraut et al. προτείνουν μια υπόθεση του τύπου «πώς ο πλούσιος να γίνει πλουσιότερος», μέσω της οποίας τα εξωστρεφή άτομα αυξάνουν το κοινωνικό τους κεφάλαιο και την πνευματική τους ευημερία μέσω της

χρήσης του ίντερνετ, ένα σχέδιο που αντιστρέφεται στην περίπτωση των εσωστρεφών ατόμων. Η αυτοπεποίθηση, τουλάχιστον όπως καταγράφεται από τις περισσότερες ψυχολογικές κλίμακες, έχει ένα σαφές και καλά ορισμένο διαπροσωπικό χαρακτηριστικό. Συγκεκριμένα, διαφορές στη συμπεριφορά μεταξύ ατόμων με υψηλή και χαμηλή αυτοπεποίθηση καταγράφονται όταν η συμπεριφορά είναι δημόσια.

Η χρήση της τεχνολογίας που μεσολαβεί στη διαπροσωπική επικοινωνία, μπορεί να δώσει τη δυνατότητα στα άτομα με χαμηλή αυτοπεποίθηση να προστατευθούν από τις αρνητικές συνέπειες. Από τη στιγμή που η ηλεκτρονική αλληλογραφία είναι ανώνυμη και ασύγχρονη, επιτρέπει στο χρήστη να έχει σημαντικό έλεγχο στην αυτοπροβολή του αλλά και στο ρυθμό και στο περιεχόμενο της επικοινωνίας (Joinson, 2001).

Η χαμηλή, ωστόσο, αυτοπεποίθηση συνδέεται και με την αναβλητικότητα. Οι Burka και Yuen (1983) παρατήρησαν πως μια εύθραυστη αίσθηση αυτοπεποίθησης είναι έναν στοιχείο της προσωπικότητας που εντοπίζεται συχνά στα αναβλητικά άτομα. Αρκετές θεωρητικές προσεγγίσεις συμπεριλαμβανομένης και αυτής των Ellis και Knaus αναφέρουν τη χαμηλή αυτοπεποίθηση ως επακόλουθο της αναβλητικότητας. Ωστόσο, οι Burka και Yuen (1983), περισσότερο από κάθε άλλον συγγραφέα, τονίζουν την αναβλητικότητα ως μια στρατηγική προστασίας της ευάλωτης αίσθησης της αυτοεκτίμησης. Μεταξύ των αναβλητικών ατόμων, ισχύει η τακτική πως «τοποθετούμε τα πράγματα εκτός δράσης για να διαφυλαχθεί η υγιής αίσθηση της αυτο-αξίας» (Burka & Yuen, 1982) (Beswick, 1988).

1.17 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ

Μπλοκάροντας ή ελέγχοντας την πρόσβαση στο ίντερνετ στο χώρο εργασίας μπορεί να θεωρηθεί από πολλούς ως καταπάτηση της αίσθησης ελέγχου των υπαλλήλων. Για παράδειγμα, σε μια έρευνα που διεξήχθη σε δείγμα 188 εργαζόμενων ενηλίκων, οι Lim et al (2002) βρήκαν πως αν και κάποιοι συμμετέχοντες δοκίμασαν ενοχές από την προσωπική χρήση του ίντερνετ που έκαναν ενώ βρίσκονταν στην εργασία τους, η πλειοψηφία ένιωθε πως επρόκειτο για μια απαράδεκτη συμπεριφορά. Οι Anandarajan et al (2006) παρομοίως βρήκαν στο δείγμα από 25 άτομα ένα προφίλ που απάντησαν και οι οποίοι όρισαν ως «κυβερνο-τυχοδιώκτη» τον εργαζόμενο που

αντιμετωπίζει την προσωπική χρήση του ίντερνετ ως μέθοδο βελτίωσης της απόδοσης και «κυβερνο-ανθρωπιστή» τον εργαζόμενο που πιστεύει ότι η συμπεριφορά αυτή είναι απαραίτητη για την ύπαρξη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Στη βιβλιογραφία της ψυχολογίας, διατηρώντας το άτομο μια αίσθηση ελέγχου στις πράξεις του έχει μεταφραστεί ως μια θετική επίδραση στην γνωστική απόδοση, ιδιαίτερα στα πλαίσια της καλλιέργειας της δημιουργικότητας και της ικανότητας διαμόρφωσης ενός ποιοτικού αποτελέσματος. Ως προς αυτό, ο Haworth (1997) βρήκε πως η έδραση ελέγχου (locus of control) έχει ισχυρά θετικό αντίκτυπο στη διαύγεια της εργασίας και στη συνολική ικανοποίηση του ατόμου από τη ζωή του. Η ύπαρξη της αίσθησης ελέγχου στον εργασιακό χώρο μπορεί να σημάνει και ταυτόχρονα να επηρεάσει και την ικανότητα του ατόμου να ελέγξει το εργασιακό του άγχος.

Προς την ίδια κατεύθυνση, οι Yellowees και Marks (2007) βρήκαν πως τα άτομα με χαμηλό επίπεδο ελέγχου είναι πιο πιθανό να προβούν σε αντιπαραγωγική χρήση της πρόσβασης στο ίντερνετ στην εργασία. Η πρόταση αυτή είχε εξίσου υποστηριχθεί από τους Higgins, Wolfe και Marcum (2008) που διέκριναν τρεις φάσεις του αυτο-ελέγχου που σχετίζονται θετικά με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές της χρήσης των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Τα αποτελέσματά τους έδειξαν ότι τα άτομα με χαμηλό αυτο-έλεγχο, χαμηλά επίπεδα κοινωνικής ευελιξίας και χαμηλό έλεγχο απαγόρευσης, αύξαναν τις πιθανότητες να δεσμευτούν σε δραστηριότητες όπως η ψηφιακή πειρατεία. Δεδομένης της διαθεσιμότητας των νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο, προτείνεται ότι οι ελάχιστες μορφές της αποκλίνουσας συμπεριφοράς στο ίντερνετ είναι πιθανό να συνδέονται με τον συμπεριφορικό έλεγχο και αυθορμητισμό (Weatherbee, 2009).

1.18 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Η μη σχετική με την εργασία χρήση του ίντερνετ, γνωστή γενικότερα ως κατάχρηση του ίντερνετ (Siau et al., 2002), είναι μια μορφή παρεκκλίνουσας υπολογιστικής συμπεριφοράς που περιλαμβάνει τις έννοιες του “*cyberlacking*” και του “*cyberloafing*” (Lim, 2002). Το *cyberlacking*, ένας σύγχρονος ορισμός της αναβλητικότητας, συνιστά σπατάλη χρόνου και πόρων του οργανισμού για την ψυχαγωγία ενός ατόμου, το οποίο κατά τον χρόνο αυτό θα έπρεπε να εργάζεται (Marron, 2000). Οι Lavoie & Psychyl (2001) βρήκαν πως περισσότερο από 50% των ερωτηθέντων παραδέχθηκαν ότι σπαταλούσαν το 47% του χρόνου τους χαζεύοντας στο ίντερνετ. Το *cyberlacking* σχετίζεται με ατομικές μεταβλητές όπως τον μειωμένο έλεγχο της παρόρμησης, την μοναξιά και την κατάθλιψη, την απόσπαση και την κοινωνική άνεση (Davis et al., 2002). Το *cyberloafing*, από την άλλη, ως πιο γενικός όρος, αναφέρεται σε «κάθε εθελούσια ενέργεια των εργαζομένων, κάμοντας χρήση την πρόσβασης στο ίντερνετ των εταιρειών τους κατά την διάρκεια του εργασιακού τους χρόνου είτε για να πλοηγηθούν σε με σχετιζόμενες με την εργασία ιστοσελίδες εξυπηρετώντας εργασιακούς σκοπούς είτε για να ελέγξουν την προσωπική τους αλληλογραφία» (Lim, 2002). Και οι δύο παραπάνω έννοιες μπορούν να θεωρηθούν μορφές εθελούσιας παρεκκλίνουσας συμπεριφοράς που πλήττει σημαντικούς οργανωτικούς κανόνες (Bennett and Robinson, 2000) (Alder et al., 2007).

Όσο οι χρήστες εξοικειώνονται με το διαδίκτυο, το *cyberloafing* γίνεται κυρίαρχο (Frook, 1997; Hill, 1997), γεγονός ανησυχητικό για τους οργανισμούς. Είναι δαπανηρό, τόσο σε επίπεδο απώλειας παραγωγικότητας και μείωσης της υπευθυνότητας όπως η δημιουργία ενός εχθρικού περιβάλλοντος, εκθέτοντας το δίκτυο της επιχείρησης σε πιθανότητες εισροής ιών και κακόβουλων «σπάστες» προγραμμάτων και κατά συνέπεια την παραβίαση των αδειών (Lim et al., 2002). Τα άτομα που θεωρούν ότι έτυχαν άδικης μεταχείρισης μπορούν να καταφύγουν στο *cyberloafing* από το να ακολουθήσουν περισσότερο εποικοδομητικές τακτικές (Blau et al., 2004; Lim, 2002; Lim et al., 2002).

Αξιοσημείωτο είναι πως οι Manrique de Lara et al. (2006) βρήκαν πως αν και ο οργανωτικός έλεγχος συμβάλλει στη μείωση του *cyberloafing*, ωστόσο ο φόβος που επιφέρει η επίσημη τιμωρία μπορεί να το αυξήσει (Alder et al., 2007).

Η έρευνα των συνεπειών του ελέγχου της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στην εργασία είναι περιορισμένη παρά το ενδιαφέρον που εισπράττει ως διαδικασία

(Stanton and Weiss, 2000). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως τα μέτρα που λαμβάνονται για το ίντερνετ στην εργασία σπανίως μεταφέρονται αυτούσια στους υπαλλήλους. Οι Case και Young (2002) βρήκαν πως η πλειοψηφία των οργανισμών δε λαμβάνει μέτρα κατά της χρήσης του ίντερνετ και πως όσοι το κάνουν είναι ιδιαίτερα επιεικείς στην εφαρμογή τους. Παρομοίως, οι Lim et al. (2002) βρήκαν πως το 86% των ερωτηθέντων δε γνώριζαν κάποιον που είχε δεχθεί συστάσεις για τη μη εργασιακή κατάχρηση του ίντερνετ. Ορισμένες έρευνες εξέτασαν επίσης τα αποτελέσματα της επιτήρησης του ίντερνετ στις συμπεριφορές και στις στάσεις των υπαλλήλων, με ανάμεικτα αποτελέσματα. Η Kim (2006) βρήκε πως με την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης της χρήσης του ίντερνετ από τους εργαζομένους (EIM) σε μια κορεάτικη εταιρεία, ο χρόνος της διαδικτυακής έρευνας μειώθηκε κατά 41%. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν πως τα ευρήματα του παραπάνω συστήματος επισκίασαν τις αρνητικές εντυπώσεις των εργαζομένων. Ωστόσο, άλλες έρευνες απέδειξαν πως οι πρακτικές και τα συστήματα ελέγχου δεν είναι αποτελεσματικά στην αλλαγή της διαδικτυακής συμπεριφοράς των εργαζομένων (Galletta & Polak, 2003; Lee et al., 2004). Οι ερευνητές αυτοί πρότειναν πως ο έλεγχος της αναποτελεσματικότητας θα μπορούσε να συσχετισθεί με τον τρόπο που εφαρμόζονται τα συστήματα ελέγχου, την θεωρητική τους χρησιμότητα, την έλλειψη τιμωρίας ή θεμάτων που σχετίζονται με το προσωπικό απόρρητο.

Με σεβασμό στις στάσεις των εργαζομένων, οι Urabaczewski & Jessup (2002) βρήκαν πως η ικανοποίηση που προέρχεται από τον ηλεκτρονικό έλεγχο είναι μικρότερη στις περιπτώσεις όπου χρησιμοποιείται για ελεγκτικούς σκοπούς (π.χ. χρήση για έλεγχο του διαδικτύου) απ' ότι όταν χρησιμοποιούνταν για ηλεκτρονικό έλεγχο της απόδοσης. Παρομοίως, οι Stanton & Weiss (2000) διεξήγαγαν μια ανάλυση περιεχομένου των εμπειριών των εργαζομένων για τον ηλεκτρονικό έλεγχο και βρήκαν πως οι στάσεις για τον έλεγχο φάνηκαν να εξαρτώνται από τη χρήση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια του ελέγχου (Alder, G.S. et al., 2007).

Στην προσπάθειά τους να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη προλαμβάνοντας συγχρόνως τις δυσάρεστες συνέπειες, οι εταιρείες δημιουργούν πολιτικές για τη χρήση του διαδικτύου σε δύο επίπεδα: το διαχειριστικό και το τεχνικό επίπεδο. Το διαχειριστικό επίπεδο παρατηρείται στην Τακτική της Αποδεκτής Χρήσης του Ίντερνετ (Acceptable Internet Use Policy, AIUP). Η τακτική αυτή ορίζει τους κανόνες για τη χρήση του ίντερνετ από τους εργαζομένους. Το τεχνικό επίπεδο εκδηλώνεται

στο λογισμικό της προστασίας που χρησιμοποιείται από την εταιρεία (Johnson, J.J., Ugray, Z., 2007).

Πολλοί είναι, πάντως, εκείνοι που επιβεβαιώνουν πως ο έλεγχος της χρήσης του ίντερνετ θα πρέπει να αποφευχθεί, καθώς διαμορφώνει ένα περιβάλλον «Μεγάλου Αδελφού» και συνιστά παραβίαση των προσωπικών δεδομένων. Άλλοι, πάλι, παίρνουν θέση, ισχυριζόμενοι πως ο καλύτερος τρόπος διαχείρισης του ίντερνετ είναι είτε να μην υπάρχει καθόλου χρήση ή να υπάρχει περιορισμένη χρήση του ίντερνετ. Ωστόσο, είτε υπερβολική είτε πολύ περιορισμένη διαχείριση του ίντερνετ μπορεί να είναι δυσλειτουργική για έναν οργανισμό. Για παράδειγμα, τα ευοίωνα αποτελέσματα θα επιτευχθούν μόνο στην περίπτωση όπου οι οργανισμοί θα περιορίσουν με πολιτική τη χρήση του ίντερνετ και θα ελέγχουν την πολιτική ελέγχοντας και φιλτράροντας το λογισμικό. Από τη μια οπτική, εφόσον δεν υπάρχει καθόλου πρόσβαση ή εφόσον η πρόσβαση είναι αρκετά περιορισμένη, οι οργανωτικές συνέπειες μπορεί να είναι προβληματικές. Το μπλοκάρισμα είναι προβληματικό διότι είναι δύσκολο να διατηρηθεί αναβαθμισμένο και είναι ευκολότερο να αποφευχθεί με επιδέξιο τρόπο. Από την άλλη οπτική, το ασαφές και μη ελεγχόμενο μπλοκάρισμα, ή η ανυπαρξία λήψης μέτρων εκθέτει τον οργανισμό σε έναν αριθμό νόμιμων, οικονομικών και λειτουργικών κινδύνων όπως η απώλεια εμπιστευτικών πληροφοριών, η δικτυακή συμφόρηση, οι κίνδυνοι δικτυακής ακεραιότητας, διάσπαση της προσοχής των υπαλλήλων και αυξημένη νομική ευθύνη (Ohlhorst, F.J., 2001).

Η πολιτική χρήσης του ίντερνετ ορίζει την αρμόζουσα συμπεριφορά όταν γίνεται χρήση των διαδικτυακών πόρων της επιχείρησης και υπογραμμίζει τις προεκτάσεις των παραβιάσεων. Μια αποτελεσματική πολιτική μπορεί ακόμη και να επιτρέψει την πλοήγηση για προσωπικούς λόγους και την προσωπική ηλεκτρονική αλληλογραφία. Με την καταγραφή μιας πολιτικής χρήσης του ίντερνετ, η διαχείριση των οργανισμών και το νομικό τμήμα θα πρέπει να μεριμνήσουν για τη διάδοσή της και την ενημέρωση τόσο των παλιών όσο και των νέων υπαλλήλων. Η πολιτική αυτή, βέβαια, δεν αρκεί από μόνη της για να μειώσει την υπερβολική πλοήγηση των εργαζομένων, την παρακολούθηση πορνογραφικού υλικού, τη διαρροή απόρρητων δεδομένων, τους ιούς ή την παρακολούθηση υλικού βίαιου περιεχομένου. Πολλές εταιρείες, ωστόσο, δε ζητούν από τους υπαλλήλους τους να συμμορφωθούν σε μια επίσημη πολιτική χρήση του ίντερνετ. Μεταξύ των διευθυντικών στελεχών μοιράζεται η άποψη για την ανάγκη μιας ελαστικής διαχείρισης της χρήσης του ίντερνετ. Σε μια πρόσφατη έρευνα στελεχών σε διακόσιες επιχειρήσεις στις Ηνωμένες

Πολιτείες, το 82% απάντησε πως η χρήση του ίντερνετ θα πρέπει να είναι ελεγχόμενη στις επιχειρήσεις τους, ωστόσο μόνο το 34% του πληθυσμού έθεσαν σε εφαρμογή ένα τέτοιο πρόγραμμα (D' Antoni, H., 2000).

Οι εργοδότες θα πρέπει να είναι ειλικρινείς όσον αφορά στον έλεγχο, ανακοινώνοντας πότε θα διενεργηθεί έλεγχος, το λόγο για τον οποίο θα γίνει και τον τρόπο με τον οποίο θα γίνει. Στόχος του ελέγχου δε θα πρέπει να είναι η σύλληψη των εργαζομένων αλλά η ενθάρρυνση της επαγγελματικής χρήσης του ίντερνετ και των ευθυνών που έχουν οι εργαζόμενοι για τη ορθή χρήση του εργασιακού αυτού πόρου. Οι τεχνικές προοπτικές του ελέγχου δεν συνιστούν μέγιστο εμπόδιο στην πολιτική διαχείρισης του ίντερνετ. Υπάρχουν πολλές διαθέσιμες λύσεις ελέγχου και δέσμευσης του ίντερνετ. Για παράδειγμα, υπάρχουν πολλοί routers και εξειδικευμένα συστήματα, που επιτρέπουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένες διαδικτυακές πύλες και απενεργοποιούν άλλες, προκειμένου για την καλύτερη ευθυγράμμιση της χρήσης του ίντερνετ με τις εργασιακές προτεραιότητες.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Στο παρόν κεφάλαιο προσδιορίζεται το αντικείμενο και η μεθοδολογία της έρευνας. Αρχικά διατυπώνονται τα βασικά χαρακτηριστικά της αποτελεσματικότητας ενός προγράμματος, ο σχετικός προβληματισμός και στη συνέχεια τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Κατόπιν περιγράφεται ο πληθυσμός - στόχος της έρευνας και παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο και οι τεχνικές συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων. Τέλος, εξετάζεται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου και αναφέρονται οι περιορισμοί της έρευνας.

2.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η εργασία αποσκοπεί στη διερεύνηση των παρακάτω ερευνητικών υποθέσεων που σχετίζονται με την προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία και την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα:

- 1^η Ερευνητική Υπόθεση: η χρήση του ίντερνετ στην εργασία αυξάνει την προσωπική χρήση του ίντερνετ στον εργασιακό χώρο
- 2^η Ερευνητική Υπόθεση: η μετριασμένη προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία αυξάνει την παραγωγικότητα των εργαζομένων
- 3^η Ερευνητική Υπόθεση: η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων εξαρτάται από το είδος της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ

ΟΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

□ Η ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Η ανεξάρτητη μεταβλητή της έρευνας είναι η προσωπική χρήση του ίντερνετ. Για την μέτρησή της χρησιμοποιήθηκε το Τεστ του Εθισμού στο Ίντερνετ (Internet Addiction Test) (Young 1996; Young 1998), το οποίο αποτελείται από 20 ερωτήματα, στο κάθε ένα από τα οποία αντιστοιχούν 5 εναλλακτικές απαντήσεις. Η προσωπική χρήση του ίντερνετ υπολογίστηκε σε μια πενταβάθμια κλίμακα καταγραφής της συχνότητας της χρήσης (ποτέ, 1-5 φορές/μήνα, 1-5 φορές/εβδομάδα, 1-5 φορές/ημέρα, σχεδόν πάντα), ενώ μετά τη μετάφρασή της, διενεργήθηκε πιλοτική

έρευνα για να προσδιορισθούν με ακρίβεια όλα τα είδη της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ που διεξάγονται στον εργασιακό χώρο.

□ Η ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Η εξαρτημένη μεταβλητή της έρευνας είναι η παραγωγικότητα στην εργασία. και μετρήθηκε με την ομώνυμη κλίμακα Endicott Work Productivity Scale των Endicott & Nee (1997), που χρησιμοποιήθηκε και στην έρευνα του Coker (2009) και η οποία μεταφράσθηκε και ελέγχθηκε με τη γνωστή διαδικασία της πιλοτικής έρευνας. Επιπλέον και παρομοίως με την προηγούμενη κλίμακα μέτρησης της ανεξάρτητης μεταβλητής της κατάχρησης του διαδικτύου, η κλίμακα των Endicott & Nee υπολογίσθηκε σε μια πενταβάθμια κλίμακα καταγραφής της συχνότητας της χρήσης (Ποτέ, Σπάνια, Μερικές Φορές, Συχνά, Σχεδόν Πάντα).

□ Πιο συγκεκριμένα η έρευνα θα επικεντρωθεί στα παρακάτω *ερευνητικά ερωτήματα*:

2.2. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΑΞΟΝΕΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

➤ Παράγοντες όπως το είδος της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ συνδέονται με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την προϋπηρεσία των εργαζομένων και αν ναι, πόσο επηρεάζουν το βαθμό παραγωγικότητάς τους;

➤ Μπορεί κι αν ναι σε ποιο βαθμό ο έλεγχος του εργαζομένου στην εργασία του να προσδιορίζει την προσωπική χρήση του ίντερνετ, ώστε αυτή να προάγει την παραγωγικότητά του;

➤ Η προσωπική χρήση του ίντερνετ αυξάνει ανάλογα της χρήσης του ίντερνετ για εργασιακούς σκοπούς;

➤ Σε ποιο βαθμό η επιτήρηση της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ από τον οργανισμό την περιορίζει ή την επιτείνει;

2.3 ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ

Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας είναι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας Πληροφορικών Συστημάτων, η οποία έρευνα διεξήχθη στην Αθήνα κατά το χρονικό διάστημα Ιουνίου-Ιουλίου 2009. Συνολικά συμμετείχαν 185 εργαζόμενοι.

Η υπό έρευνα Εταιρεία από την ίδρυσή της, το 1981, μέχρι σήμερα πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά πληροφορικής διαγράφοντας σταθερά ανοδική τροχιά, ως αποτέλεσμα των έγκαιρων και πρωτοποριακών επιχειρηματικών της κινήσεων.

Κατά την περίοδο 1984-1992, ο παραπάνω οργανισμός αναπτύσσει ένα δίκτυο διανομής και υποστήριξης, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις και τεχνικές υπηρεσίες, ενώ από το 1993, δραστηριοποιείται σε νέους τεχνολογικούς τομείς, όπως η Κινητή Τηλεφωνία, το Internet και οι Δορυφορικές Υπηρεσίες. Το 2001 η Εταιρεία έχοντας ολοκληρώσει την επιχειρηματική της δομή στον τομέα της Πληροφορικής, εισέρχεται στις Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες. Το 2006 εισχωρεί στο χώρο της Ενέργειας ενώ το 2008 συνενώνει τις 100% θυγατρικές της, με την επιχειρηματική μονάδα ολοκληρωμένων λύσεων της, δημιουργώντας τη "νέα" μορφή της Εταιρείας, έναν από τους μεγαλύτερους σε τεχνογνωσία, portfolio Λύσεων και πελατολόγιο Systems Integrators της ευρύτερης Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από το 1998, η εταιρεία εξελίχθηκε γρήγορα στη μητρική εταιρεία ενός από τους σημαντικότερους Ομίλους υψηλής τεχνολογίας της χώρας, που σήμερα απασχολεί περισσότερα από 1.500 άτομα.

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και απευθύνεται σε όλο το εύρος της ελληνικής αγοράς, κατακτώντας ολοένα και μεγαλύτερο μερίδιο στους τομείς δραστηριοποίησής της. Σήμερα η Εταιρεία εστιάζει στην παροχή προϊόντων λύσεων και υπηρεσιών, μέσω συνεργατών και εξειδικευμένων καναλιών προώθησης, ενώ απευθύνεται με λύσεις και υπηρεσίες στις 500 μεγαλύτερες επιχειρήσεις και Οργανισμούς του ιδιωτικού και του Δημόσιου Τομέα. Παράλληλα στην Εταιρεία αναπτύχθηκε και μία εξειδικευμένη επιχειρηματική μονάδα με στόχο την παροχή και υποστήριξη προϊόντων, συστημάτων και υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών στον τομέα της Άμυνας, αφενός σε απευθείας συνεργασία με τις Ένοπλες Δυνάμεις και τον ευρύτερο Ελληνικό δημόσιο τομέα και αφετέρου σε συνεργασίες με διεθνείς κατασκευαστές στο χώρο της αεροδιαστημικής και της άμυνας.

Η Εταιρεία έχει επενδύσει σε σημαντικές επιχειρηματικές μονάδες, τόσο στο χώρο της υψηλής τεχνολογίας, όσο και σε άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες που εξίσου επιδρούν καταλυτικά στην καθημερινή ζωή. Οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται στους ακόλουθους τομείς:

Πληροφορική: Η Εταιρεία μέσω της δραστηριοποίησης θυγατρικής της Εταιρείας, επικεντρώνεται στη σχεδίαση, υλοποίηση και ανάπτυξη ολοκληρωμένων λύσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Η θυγατρική Εταιρεία δημιουργήθηκε από τη συνένωση τριών κορυφαίων στον τομέα τους επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Ομίλου, συνένωση που πραγματοποιήθηκε με στόχο τη μέγιστη αποτελεσματικότητα, την καλύτερη δυνατή εστίαση και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας. Η «νέα» Εταιρεία αποτελεί μία ιδιαίτερα ισχυρή, εξειδικευμένη εταιρεία υλοποίησης ολοκληρωμένων λύσεων μεγάλης κλίμακος και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους systems integrators της Ελλάδας και της ευρύτερης περιοχής. Ο Όμιλος περιλαμβάνει ακόμα και άλλες εταιρείες, που επίσης δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη λογισμικού, την εξειδίκευση στις εφαρμογές τεχνικού λογισμικού, στη διάθεση αναλωσίμων στην ελληνική αγορά και την υλοποίηση εφαρμογών SAP.

Ενέργεια: Εξειδικεύεται στην παραγωγή ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές (ΑΠΕ) και αποσκοπεί στην αδειοδότηση, χρηματοδότηση, κατασκευή και λειτουργία ενεργειακών πάρκων. Έχει συνάψει συμφωνία συνεργασίας με την ευρωπαϊκές Εταιρείες Ηλεκτρισμού, στοχεύοντας στην από κοινού ανάπτυξη αιολικών ενεργειακών έργων και συνεργάζεται σταθερά με θεσμικούς φορείς και με πανεπιστημιακά ιδρύματα. Εντός του 2007 ιδρύθηκε μια νέα Εταιρεία - παρακλάδι, με δραστηριότητα στους τομείς της εμπορίας απαιτούμενου εξοπλισμού για την εγκατάσταση σταθμών ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, παροχή τεχνικής υποστήριξης και ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Ταχυμεταφορές: Η Εταιρεία έχει συμπεριλάβει στους κόλπους της και Εταιρεία - Courier, η οποία ηγείται της ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών και συνεχίζει τη ραγδαία ανάπτυξή της στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Διαθέτει περισσότερα από 350 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα, την Κύπρο και τα Βαλκάνια και επενδύει σταθερά στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων αυτοματισμού και εξυπηρέτησης πελατών και στην επέκταση των υποδομών της.

Δραστηριότητες εξωτερικού: Ο Όμιλος έχει επιτυχή παρουσία στις αγορές της Κύπρου, της Ρουμανίας και της Βουλγαρίας, ενώ επεκτείνει τις δραστηριότητές του

και στην ευρύτερη περιοχή της Μεσογείου. Ο Όμιλος συνεχίζοντας την επεκτατική του πορεία, απασχολεί περί τα 1500 άτομα και το 2008 σημείωσε ενοποιημένες πωλήσεις ύψους 459 εκατομμύρια ευρώ.

Όσον αφορά στην αξιοπιστία των πληροφοριών του δείγματος στο οποίο απευθυνθήκαμε, δεν γνωρίζουμε αν είναι εντελώς αντιπροσωπευτικό του όλου πληθυσμού, δηλαδή όλων των εργαζομένων της παραπάνω ερευνηθείσας Εταιρείας. Ωστόσο θα μπορούσε να εκληφθεί, με κάποια επιφύλαξη βέβαια, ως ένα τυχαίο δείγμα εργαζομένων που αντιστοιχεί στην Εταιρεία.

2.5 ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η ερευνητική μέθοδος που εφαρμόστηκε είναι εκείνη του ερωτηματολογίου, το οποίο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου (Παππάς, 1977, σ.146).

Η μέθοδος του ερωτηματολογίου επιλέχτηκε για να δοθεί η δυνατότητα στους ερωτωμένους εργαζομένους να εκφράσουν, μέσα από την ανωνυμία που τους εξασφάλιζε το ερωτηματολόγιο, ελεύθερα και αβίαστα τις απόψεις τους (ΕΑΠ, Εγχειρίδιο Μελέτης, 1999, σ.125). Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν κλειστές ερωτήσεις. Η μοναδική ερώτηση ανοικτού τύπου, που συμπεριλήφθηκε στο παραπάνω ερωτηματολόγιο, αφορούσε στο χρόνο προϋπηρεσίας του κάθε εργαζομένου, ώστε ο καθένας να αναφέρει τον ακριβή χρόνο προϋπηρεσίας του στην τρέχουσα επαγγελματική του θέση και στη συνέχεια να γίνει μια ακριβής κωδικοποίηση συγκριτικά και με άλλες παραμέτρους - ερωτήσεις της ενότητας των δημογραφικών στοιχείων του ερωτηματολογίου (ημιδομημένο ερωτηματολόγιο). Έτσι τα δεδομένα που συλλέχθηκαν είχαν ποσοτικό και ποιοτικό χαρακτήρα.

Επομένως, η προκαταρκτική εργασία του προσχεδιασμού, της αναζήτησης οδηγιών και της απόφασης σχετικά με το ακριβές αντικείμενο της έρευνας υπήρξε η βάση του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου της παρούσα έρευνας, με στόχο να παρέχει αυτό τις αναγκαίες πληροφορίες, να είναι αποδεκτό από τα υποκείμενα και να αποτρέψει τη δημιουργία προβλημάτων στα στάδια της ανάλυσης και της ερμηνείας. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του τύπου των ερωτήσεων, στη

διατύπωσή τους, στη διανομή και στην εξασφάλιση της επιστροφής τους (Bell, J. , 1997).

Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα.

Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στο εύρος των πιθανών απαντήσεων που θα προτείνονταν στους ερωτώμενους. Έτσι χρησιμοποιήθηκε σε ορισμένες ερωτήσεις η πενταβάθμια κλίμακα διαβάθμισης (1-καθόλου έως 5-πάρα πολύ), ενώ σε άλλες προτεινόμενες και δεσμευτικές απαντήσεις. (Cohen και Manion, 1997, σ.382-387).

Όσον αφορά τώρα, στην αντιστοιχία των ερευνητικών ερωτημάτων με τα ερωτήματα του ερωτηματολογίου αυτή έγινε ύστερα από την ανάλυση των πρώτων σε άξονες διερεύνησης. Στη συνέχεια οι άξονες διερεύνησης συσχετίστηκαν με τα ερωτήματα, ώστε να είναι ευχερής η επεξεργασία και η εξαγωγή των συμπερασμάτων. Η ακριβής αντιστοιχία όλων αυτών απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα.

2.6 ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο κρίθηκε ως το καταλληλότερο εργαλείο συλλογής των πρωτογενών δεδομένων, γιατί:

- το επέβαλαν οι χρονικοί και οι οικονομικοί περιορισμοί της έρευνας, αφού ο αριθμός των εργαζομένων που ερωτήθηκαν ήταν ιδιαίτερα μεγάλος και η έρευνα πραγματοποιήθηκε με ιδίους πόρους και με πίεση χρόνου
- υπήρχε η βεβαιότητα ότι τα άτομα που ερωτήθηκαν ήταν ικανά να εκφράσουν σωστά τις απόψεις τους με τη βοήθεια ενός ερωτηματολογίου
- προκαλούσε το ενδιαφέρον των ερωτώμενων εργαζομένων και είναι μια διαδικασία, στην οποία συμμετέχει κάποιος άγνωστος προς τον ερευνητή, χωρίς ιδιαίτερους ενδοιασμούς
- η συμπλήρωσή του δεν απαιτούσε ιδιαίτερα μεγάλο χρονικό διάστημα και γινόταν σε χρόνο που επέλεγε ο ερωτώμενος, προϋποθέσεις απαραίτητες λόγω των αυξημένων επαγγελματικών -και όχι μόνο- τους υποχρεώσεών τους
- τα ζητήματα της έρευνας ήταν επίκαιρα και σύγχρονα και ενδιέφεραν ιδιαίτερα το σύνολο των ερωτηθέντων εργαζομένων

2.7 ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε στους εργαζομένους για συμπλήρωση, μέσω του συνεργαζομένου με την παρούσα έρευνα συναδέλφου τους ή μέσω τρίτων συναδέλφων. Ο λόγος που δεν απευθυνθήκαμε στη διοίκηση της Εταιρείας είτε στους υπεύθυνους των επιμέρους τμημάτων ήταν ευνόητος: κύριο μέλημα ήταν να αποτραπεί η υπονόμηση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας μέσω της αλλοίωσης των απαντήσεων που θα προερχόταν από την επιφύλαξη των εργαζομένων να απαντήσουν ειλικρινά, όπως τους ζητήθηκε, καθώς θα επισειόταν ο κίνδυνος πως, παρά την ανωνυμία τους, οι απαντήσεις τους θα τύγχαναν αντικείμενο σχολιασμού των προϊσταμένων τους προς όφελος και διαφύλαξη των συμφερόντων της εργοδότης Εταιρείας. Αυτό αποδεικνύεται και από την προθυμία των συμμετεχόντων - συνολικά συγκεντρώθηκαν 185 ερωτηματολόγια - να συμμετάσχουν στην έρευνα, όταν διαβεβαιώνονταν πως ουδεμία εμπλοκή έχει η διοίκηση της Εταιρείας με την έρευνα λόγω του αντικειμένου που πραγματεύεται και προς το σκοπό αυτό, εξηγήσαμε με σαφήνεια τους σκοπούς της έρευνάς μας (ΕΑΠ, Εγχειρίδιο Μελέτης, 1999, σ.127). Ό,τι δηλαδή πρόκειται για εργασία που γίνεται στα πλαίσια του Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών, αλλά παράλληλα μπορεί να συμβάλλει στην αποτελεσματική διερεύνηση των σύγχρονων συνθηκών εργασίας σε μεγάλες εταιρείες και στον τρόπο με τον οποίο οι συνθήκες αυτές μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Για το σκοπό αυτό υπήρχε εισαγωγικό σημείωμα στο ερωτηματολόγιο, όπου αναφέρονταν τα παραπάνω και επιπλέον εξηγούνταν ότι οι απαντήσεις είναι εντελώς εμπιστευτικές και ότι θα χρησιμοποιηθούν μόνο στατιστικώς για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας (βλ. Παράρτημα).

Το μεγαλύτερο μέρος του ερωτηματολογίου είχε δομημένες ερωτήσεις οπότε η κωδικοποίηση και η επεξεργασία των απαντήσεων ήταν σχετικά εύκολη. Αντίθετα για την κωδικοποίηση των απαντήσεων στις ανοικτού τύπου ερωτήσεις ακολουθήθηκε η παρακάτω διαδικασία. Ύστερα από την επισταμένη μελέτη των απαντήσεων δημιουργηθήκαν ορισμένα κατ' αρχήν πιλοτικά κριτήρια που θα επέτρεπαν την κατηγοριοποίηση των απαντήσεων. Οι κατηγοριοποιήσεις αυτές οριστικοποιήθηκαν ύστερα από έλεγχο όλων των απαντήσεων που λάβαμε από τα υποκείμενα (Cohen και Manion, 1997, σ.394• Mason, 2003, σ.246).

Η ανάλυση των δεδομένων που πήραμε, ύστερα από την κωδικοποίηση των απαντήσεων, βασίστηκε στην περιγραφή των συχνοτήτων και των ποσοστών, αλλά και στην διερεύνηση ορισμένων σχέσεων μεταξύ των απαντήσεων δείγματος. Η επεξεργασία των στοιχείων έγινε αρχικά με το λογισμικό MS-EXCEL και στη συνέχεια με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS (έκδοση υπ' αριθμό 13).

2.8 Η ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Ένα από τα κύρια προβλήματα που εμφανίζεται σε έρευνες με χρήση ερωτηματολογίου είναι η ασάφεια των ερωτήσεων και η αδυναμία σωστής συμπλήρωσής του (Faulkner κ. συν., 1999). Προκειμένου να αντιμετωπίσουμε αυτό το πρόβλημα καταφύγαμε στη διενέργεια πιλοτικής έρευνας. Συγκεκριμένα το αρχικό ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε, μοιράστηκε πιλοτικά σε δεκαπέντε επιλεγμένους εργαζομένους με σκοπό την καταγραφή προβλημάτων που οφείλονται σε ασάφεια των ερωτήσεων και αδυναμία σωστής συμπλήρωσης και στη συνέχεια ακολούθησε η επανασχεδιάσή του (Javeau, 2000). Από τη αυτή διαδικασία προστέθηκαν κάποιες επιπλέον επιλογές σε ορισμένες ερωτήσεις και σε άλλες έγινε αναδιατύπωση. Αξίζει να σημειωθεί πως στα πλαίσια της πιλοτικής έρευνας ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες εργαζόμενους να προτείνουν και να διατυπώσουν βελτιώσεις, προτάσεις και παρατηρήσεις, οι οποίες ελήφθησαν σοβαρά υπόψη στην τελική μορφή του ερωτηματολογίου. Στόχος της συγκεκριμένης φάσης ήταν να ελεγχθεί στην πράξη το ερωτηματολόγιο, πριν τη διάδοσή του στο γενικευμένο δείγμα των εργαζομένων, με τον σύγχρονο εντοπισμό των ατελειών των οδηγιών, ώστε τα υποκείμενα της κυρίως έρευνας να μη συναντήσουν δυσκολίες στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ ο ερευνητής θα μπορέσει να κάνει μια προκαταρκτική ανάλυση για να διαπιστώσει αν το λεξιλόγιο και η διατύπωση των ερωτήσεων θα παρουσιάσει προβλήματα στο στάδιο της ανάλυσης των κυρίως πληροφοριών.

Μαζί με τη διανομή των ερωτηματολογίων στα πλαίσια της πιλοτικής έρευνας, το δείγμα της πιλοτικής έρευνας κλήθηκε επί πλέον να απαντήσει στις ακόλουθες ερωτήσεις, που τέθηκαν στο τέλος του βασικού ερωτηματολογίου:

- 1) πόση ώρα χρειαστήκατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου;
- 2) Ήταν οι οδηγίες σαφείς;

- 3) Υπήρξαν ερωτήσεις ασαφείς ή αόριστες Αν ναι, τότε ποιες και γιατί;
- 4) Είχατε αντίρρηση στο να απαντήσετε κάποιες από τις ερωτήσεις
- 5) Μήπως, κατά τη γνώμη σας, παραλείφθηκε κάποιο βασικό θέμα;
- 6) Ήταν η εμφάνιση του ερωτηματολογίου καθαρή και ευχάριστη;
- 7) Άλλα σχόλια; (Bell, J. , 1997).

Έτσι όλες οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο διατυπώθηκαν με σαφήνεια και σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε οι πιθανές απαντήσεις να μας εξασφαλίζουν έγκυρες και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα, αλλά και να ελαχιστοποιούν προβλήματα κατά τη στατιστική ανάλυση. Ακόμη οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο τέθηκαν σε ενότητες οι οποίες αντιστοιχούσαν σε ερευνητικούς άξονες και επιδιώξαμε ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου να μην ξεπερνά τα 15 λεπτά. Έτσι πετύχαμε υψηλό ποσοστό ανταπόκρισης στο ερωτηματολόγιο, παράγοντα που αυξάνει την αξιοπιστία του.

Έγινε ότι ήταν δυνατό το ερωτηματολόγιο «να είναι απολύτως ευθυγραμμισμένο με τις υποδείξεις της έρευνας, να έχει κατασκευαστεί με γνώμονα τα χαρακτηριστικά του δείγματος κατ' εφαρμογή του 'νόμου της οικονομίας'», (Δημητρόπουλος, 2004) δηλαδή, να είναι απλό, σύντομο, εύληπτο» (Ελένογλου Ε., 2007, σελ.54)

2.9 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η συλλογή των πρωτογενών δεδομένων, που αποτέλεσε δραστηριότητα - κλειδί της συγκεκριμένης έρευνας, επικεντρώθηκε στη συλλογή ποσοτικών δεδομένων με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου. Η ενημέρωση των εργαζομένων του δείγματος έγινε σε συνεργασία με στέλεχος της Εταιρείας και ταυτόχρονα συνάδελφο των εργαζομένων. Τούτο συντέλεσε καθοριστικά στην εξοικείωση των ερωτηθέντων με τη διαδικασία της έρευνας, καθώς έδειχναν να εμπιστεύονται το συνάδελφό τους που τους πρότεινε - παρότρυνε να συμμετάσχουν στην έρευνα στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Η διανομή των ερωτηματολογίων αρχικά επιλέχθηκε να γίνει τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή, η διάδοση ωστόσο των νέων τεχνολογιών στην εποχή μας είναι ραγδαία, ώστε με έκπληξη παρατηρήθηκε πως η τελική διάδοση του ερωτηματολογίου αλλά και η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων έγινε αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή με τη χρήση του διαδικτύου.

Επομένως, σε αντικατάσταση του παραδοσιακού φακέλου με το ερωτηματολόγιο σε έντυπη μορφή, όπως επίσης και τη συνοδευτική αυτού επιστολή, απεστάλη με ηλεκτρονική αλληλογραφία ένας ηλεκτρονικός φάκελος, ο οποίος περιείχε την ηλεκτρονική μορφή του ερωτηματολογίου καθώς και τη συνοδευτική του επιστολή. Στόχος της επιστολής αυτής ήταν να γνωστοποιήσει το σκοπό της έρευνας, να δώσει διαβεβαιώσεις εμπιστευτικότητας και να ενθαρρύνει τη συμμετοχή. Σε εύλογο χρονικό διάστημα από την αποστολή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε νέα ηλεκτρονική επικοινωνία με τους εργαζομένους, με στόχο είτε την υπενθύμιση και τον έλεγχο της προόδου της όλης διαδικασίας είτε την προτροπή των εργαζομένων να παροτρύνουν και άλλους συναδέλφους τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, προωθώντας το τους ομοίως μέσω της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Προκειμένου, βέβαια, για την άμεση συλλογή των ερωτηματολογίων και την εξοικονόμηση χρόνου, δόθηκε περιορισμένη χρονική ευχέρεια μίας (1) εβδομάδας, ούτως ώστε οι εργαζόμενοι να μην αμελήσουν και ανταποκριθούν με συνέπεια στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ωστόσο, λήφθηκε υπ' όψη πως ένα ποσοστό του δείγματος, λόγω των αυξημένων υποχρεώσεων του, δε θα κατάφερνε να ανταποκριθεί στους χρονικούς περιορισμούς. Και στην περίπτωση, δεδομένης της οικονομίας του χρόνου, δόθηκε περιορισμένη παράταση για τους συμμετέχοντες αυτούς.

Η συγκέντρωση των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε προσωπικά και επιμελώς από τον ερευνητή.

Η συλλογή των πρωτογενών δεδομένων, που αποτέλεσε δραστηριότητα – κλειδί της συγκεκριμένης έρευνας, επικεντρώθηκε στη συλλογή ποσοτικών δεδομένων με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι σαφές, απαλλαγμένο από αοριστίες και δεκτικό ομοιόμορφου χειρισμού. Ο σχεδιασμός του θα πρέπει να ελαχιστοποιεί τα πιθανά σφάλματα των απαντώντων και εφόσον η συμμετοχή των ανθρώπων στις επισκοπήσεις είναι εθελοντική, ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να κεντρίζει το ενδιαφέρον τους, να ενθαρρύνει τη συνεργασία τους και να εκμαιεύει απαντήσεις όσο το δυνατόν πλησιέστερες στην αλήθεια (Davidson, 1970, *οπ αναφ.* στο Cohen & Manyon, 1994, σελ.134).

Οι παραπάνω απόψεις του Davidson πάρθηκαν σοβαρά υπόψη κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου η προετοιμασία και η σύνταξη των ερωτήσεων ακολούθησαν τις βασικές αρχές που διέπουν την κατασκευή των ερωτηματολογίων στην επιστημονική έρευνα. Συγκεκριμένα, δόθηκε μεγάλη έμφαση και προσοχή:

- στην εμφάνισή του, έτσι ώστε να κεντρίζει το ενδιαφέρον και να δημιουργεί ευνοϊκή προδιάθεση για τη συμπλήρωσή του
- στη διαύγεια της διατύπωσης και την απλότητα του σχεδιασμού, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται η συνεργασία
- στη χρήση απλής, σαφούς και διαιγούς γλώσσας
- στην αποφυγή περίπλοκων ερωτήσεων, οδηγιών ή αρνήσεων στη διατύπωση των ερωτήσεων
- στην αποφυγή κατευθυντήριων ερωτήσεων, ερωτήσεων, δηλαδή, που η διατύπωσή τους προδιαθέτει τους συμμετέχοντες προς μια συγκεκριμένη απάντηση.

Με τα παραπάνω ελαχιστοποιήθηκαν οι επιπτώσεις από τα μειονεκτήματα που παρουσιάζει η χρήση του ερωτηματολογίου, όπως η πιθανότητα της μη σωστής κατανόησης των ζητημάτων από τους ερωτώμενους, η πιθανότητα της μη ειλικρινούς απάντησης των ερωτώμενων και το πρόβλημα της ερμηνείας των αναπάντητων ερωτήσεων.

Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην εμφάνιση του ερωτηματολογίου. Η σκιαγράφηση της περιοχής των ερωτήσεων ξεχώριζε και έκανε ευδιάκριτες τις περιοχές ερώτησης - απάντησης. Το ερωτηματολόγιο δεν είχε συμπιεσμένη διάταξη, έτσι ώστε να μην αποθαρρύνεται η συμπλήρωσή του. Η χρήση αρίθμησης για τα σκέλη των ερωτήσεων και των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκε για τη διευκόλυνση της κωδικοποίησης των δεδομένων.

Το μέγεθος του ερωτηματολογίου προέκυψε από το συνδυασμό του στόχου για την πλήρη κάλυψη των ερευνητικών ερωτημάτων και της εκτίμησης για το χρόνο που έχει τη διάθεση ένας εργαζόμενος να αφιερώσει για τη συμπλήρωσή του. Αναγνωρίζεται ότι ο αριθμός των ερωτήσεων είναι ίσως μεγάλος, αλλά ως γνωστό οι ερευνητές μπαίνουν συχνά στον πειρασμό να ενσωματώσουν όσο γίνεται περισσότερες ερωτήσεις στα ερωτηματολόγια τους (Bird et al., 1999).

Οι τύποι των ερευνητικών ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν ήταν κλειστού τύπου, στις οποίες οι δυνατές απαντήσεις ήταν προτεινόμενες και δεσμευτικές. Χρησιμοποιήθηκαν γιατί προσφέρονται για στατιστική ανάλυση, είναι εύκολα κατανοητές και απαντώνται επίσης εύκολα. Αναγνωρίστηκε, ωστόσο, η πιθανότητα, να οδηγήσουν σε υποβολή απαντήσεων που μπορεί να φαίνονται περισσότερο συνήθεις ή βολικές. Οι ερωτήσεις αυτού του τύπου είχαν τις παρακάτω μορφές:

- Επιλογή μιας απάντησης μεταξύ δύο ή περισσότερων αλληλοαποκλειόμενων απαντήσεων (ναι, όχι, δεν είμαι σίγουρος/η)
- Πολλών επιλογών μεταξύ πολλαπλών μη αλληλοαποκλειόμενων απαντήσεων
- Ποσοτικής διαβαθμιστικής επιλογής (ποτέ, σπάνια, μερικές φορές, συχνά, πολύ, συχνά).

2.10 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα:

- Εντοπισμός των βιβλιογραφικών πηγών, αποδελτίωση του βιβλιογραφικού υλικού, ταξινόμηση και σύνθεση του υλικού. (Φεβρουάριος 2009 - Μάιος 2009).
- Σύνταξη ερωτηματολογίου (Μάιος 2009).
- Διανομή ερωτηματολογίου στους εργαζόμενους (Ιούνιος 2009)
- Συλλογή δεδομένων (Ιούλιος 2009)
- Επεξεργασία συλλογής δεδομένων και διεξαγωγή των αποτελεσμάτων (Σεπτέμβριος 2009)
- Συμπεράσματα και ολοκλήρωση της εργασίας (Οκτώβριος 2009)

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται η παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από την ανάλυση των ερωτηματολογίων των εργαζομένων.

3.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Από τα άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο 88 ήταν άνδρες και 96 γυναίκες (πίνακας1).

gender		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	88	47,8	47,8	47,8
	Female	96	52,2	52,2	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Φύλο των ερωτώμενων

Επειδή η έρευνά μας απευθύνεται σε εργαζόμενους είναι αναμενόμενο όλοι οι ερωτώμενοι να είναι ενήλικες. Παρ’ όλα αυτά έχει ενδιαφέρον να δούμε την ηλικιακή σύνθεση του δείγματος, μιας αι αυτή έχει ιδιαίτερα μεγάλο εύρος. έτσι, προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα (πίνακας 2):

- Μόλις 6 άτομα είναι κάτω των 25 ετών,
- Περισσότεροι από το μισό του δείγματος είναι κάτω των 35 ετών (68,5%)
- Το 28,3% είναι μεταξύ των ηλικιών 36-46
- Τέλος, μόνο το 3,3% είναι άνω των 47 ετών.

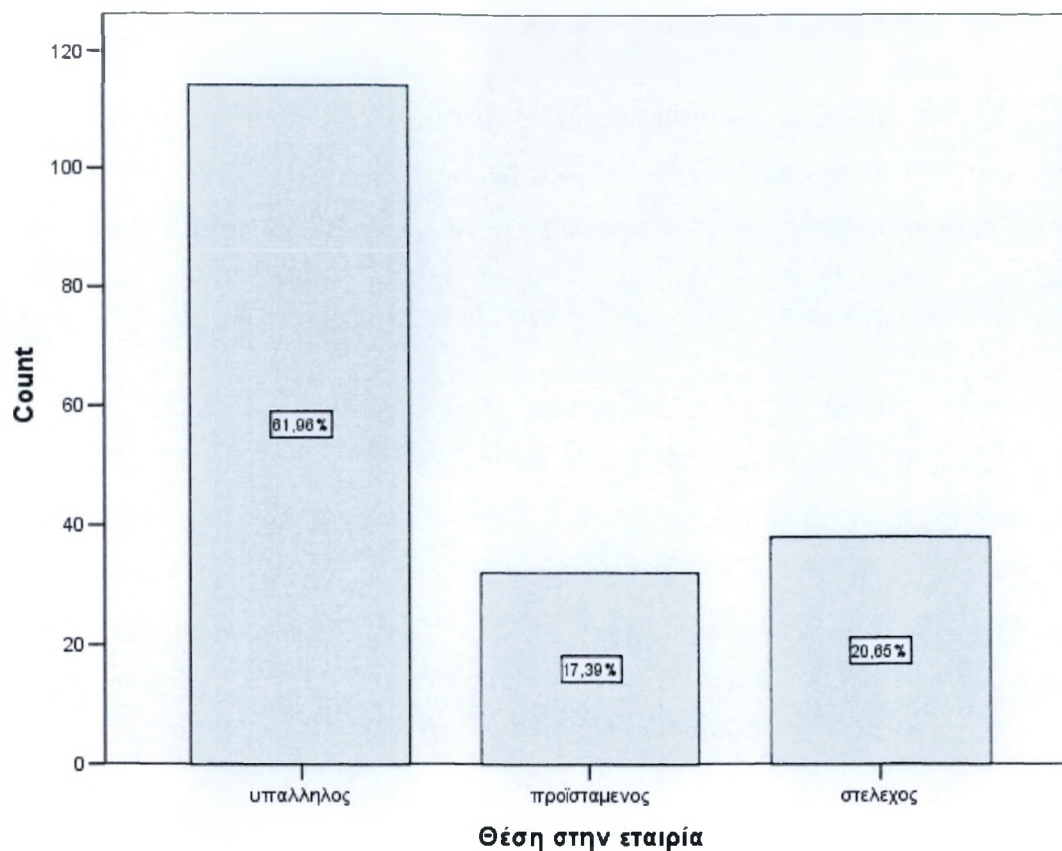
age					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	6	3,3	3,3	3,3
	25-35	120	65,2	65,2	68,5
	36-46	52	28,3	28,3	96,7
	47<	6	3,3	3,3	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Ηλικιακή σύνθεση του δείγματος

Ένα τρίτο και πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό του δείγματος είναι το επίπεδο μόρφωσης (εκπαίδευση) (πίνακας 3). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το 100% του δείγματος έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι πλειοψηφία είναι κάτοχοι πανεπιστημιακού τίτλου (39,1%), ενώ ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό είναι και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (37,5%). Τέλος, το 8,7% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ ενώ το 14.7% κατέχει διδακτορικό ή άλλο πτυχίο.

education					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΤΕΙ	16	8,7	8,7	8,7
	ΑΕΙ	72	39,1	39,1	47,8
	MASTER	69	37,5	37,5	85,3
	άλλο πτυχιο	27	14,7	14,7	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων



Διάγραμμα 1: Κατοχή θέσεων στην εταιρία του δείγματος

Από το διάγραμμα 1, παρατηρούμε πως η πλειοψηφία είναι απλοί υπάλληλοι (61,96%), το 17,39% είναι προϊστάμενοι και το 20,65% είναι στελέχη.

Από τον πίνακα 4, φαίνεται πως κατανέμονται οι θέσεις ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία του δείγματος είναι υπάλληλοι και απόφοιτοι πανεπιστημιακών σχολών (24,5%), 6.5% είναι υπάλληλοι και απόφοιτοι ΤΕΙ, 21.2% είναι υπάλληλοι και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, 6,5% είναι προϊστάμενοι και απόφοιτοι πανεπιστημιακών σχολών, 1.6% είναι προϊστάμενοι και απόφοιτοι ΤΕΙ, 4,9% είναι προϊστάμενοι και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, 8,2% είναι στελέχη και απόφοιτοι πανεπιστημιακών σχολών, 11,4% είναι στελέχη και κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, 0,5% στελέχη και κάποιου άλλου πτυχίου και τέλος, 0,5% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και είναι στελέχη.

Από τον πίνακα 5 φαίνεται πως κατανέμονται οι θέσεις ανάλογα με το φύλο.

Από τον πίνακα 5 φαίνεται πως κατανέμονται οι θέσεις ανάλογα με το φύλο.

Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία (38%) είναι υπάλληλοι και γυναίκες, 23,9% υπάλληλοι και άνδρες, το 17,4% στελέχη και άνδρες, το 10,9% προϊστάμενοι και γυναίκες, το 6,5% προϊστάμενοι και άνδρες και το 2,7% στελέχη και γυναίκες.

Από τον πίνακα 6 φαίνεται πως κατανέμονται οι θέσεις ανάλογα με την ηλικία.

Συγκεκριμένα, το 45,7% είναι υπάλληλοι και ηλικίας 25-35, το 13% είναι υπάλληλοι και ηλικίας 36-46, το 10,3% είναι στελέχη και ηλικίας 25-35, το 9,2% είναι προϊστάμενοι και ηλικίας 25-35, το 8,2% είναι προϊστάμενοι και ηλικίας 36-46, το 6,5% είναι στελέχη και ηλικίας 36-46, το 3,3% είναι στελέχη και ηλικίας 47 και άνω, το 3,3% είναι υπάλληλοι και ηλικίας <25 και τέλος, το 0,5% κατέχουν κάποια άλλη θέση στην εταιρεία και είναι ηλικίας 36-46.

Θέση στην εταιρία * education Crosstabulation

		education				Total	
		TEI	AEI	MASTER	άλλο πτυχιο		
Θέση στην εταιρία	υπάλληλος	Count	12	45	39	18	114
		% of Total	6,5%	24,5%	21,2%	9,8%	62,0%
	προϊσταμενος	Count	3	12	9	8	32
		% of Total	1,6%	6,5%	4,9%	4,3%	17,4%
	στελεχος	Count	1	15	21	1	38
		% of Total	,5%	8,2%	11,4%	,5%	20,7%
Total	Count	16	72	69	27	184	
	% of Total	8,7%	39,1%	37,5%	14,7%	100,0%	

Πίνακας 4: Θέση ερωτώμενων στην εταιρεία ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο

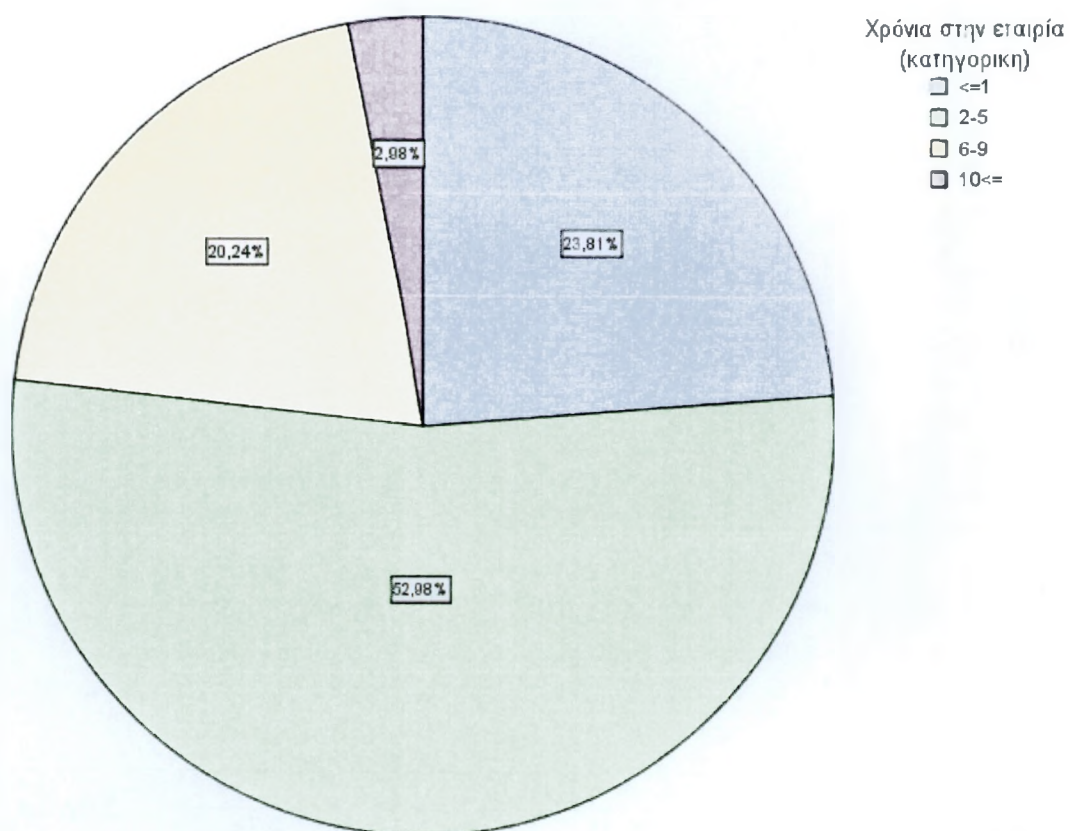
Θέση στην εταιρία	Φύλο		Σύνολο
	άνδρας	γυναίκα	
Υπάλληλος	44 23,9%	70 38%	114 62%
Προϊστάμενος	12 6,5%	20 10,9%	32 37%
Στέλεχος	32 17,4%	6 3%	38 20,6%
Σύνολο	88 47,8%	96 52,1%	184 100%

Πίνακας 5: Θέση ερωτώμενων στην εταιρεία ανάλογα με το φύλο

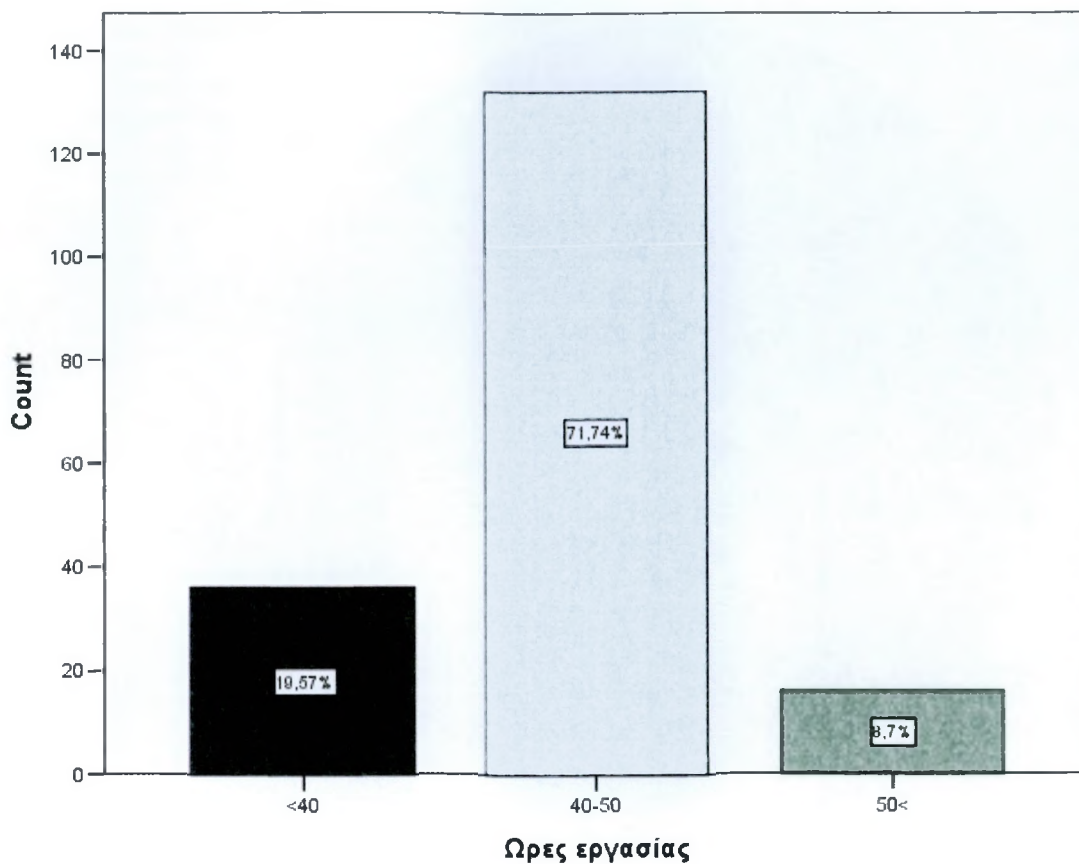
Θέση στην εταιρία	Ηλικία				Σύνολο
	<25	25-35	36-46	47<	
Υπάλληλος	6 3,3%	84 45,7%	24 13%	0 0%	114 62%
Προϊστάμενος	0 0%	17 9,2%	15 8,2%	0 0%	32 17,4%
Στέλεχος	0 0%	19 10,3%	13 7%	6 3,3%	38 20,6%
Σύνολο	6 3,3%	120 65,2%	52 28,2%	6 3,3%	184 100%

Πίνακας 6: Θέση ερωτώμενων στην εταιρεία ανάλογα με την ηλικία

Από το διάγραμμα 2 παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία του δείγματος εργάζεται στην εταιρεία 2-5 χρόνια, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (2,98%) είναι περισσότερα από 10 χρόνια.



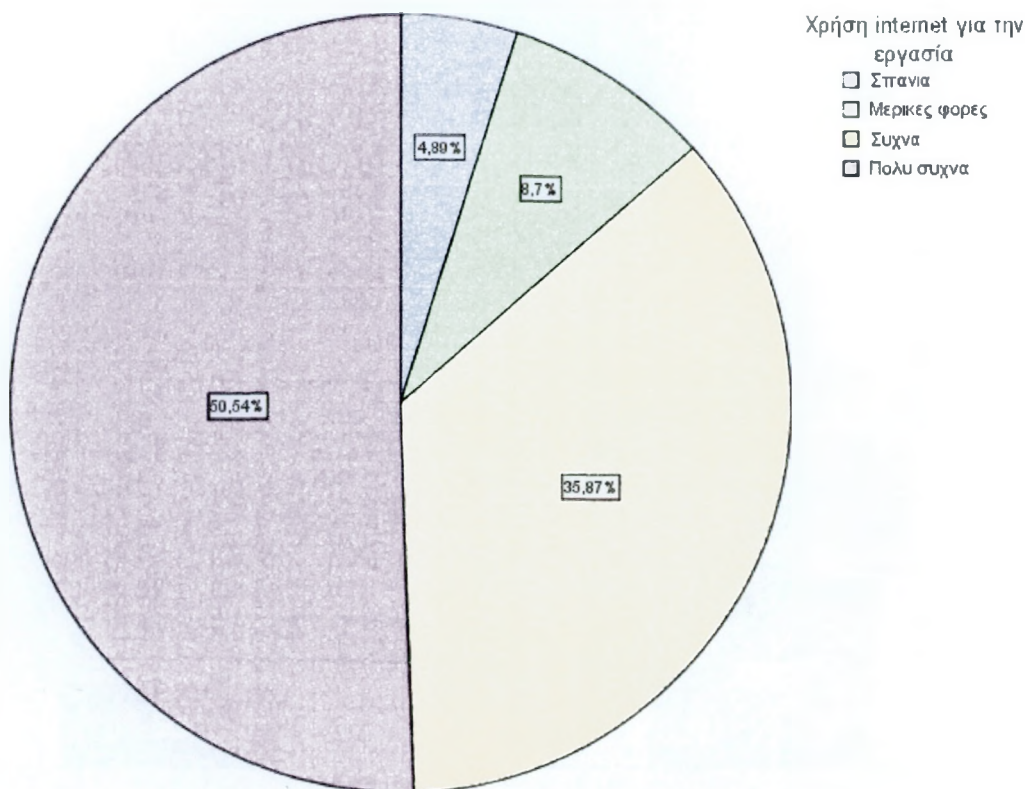
Διάγραμμα 2: Διάγραμμα πίτας για τα χρόνια εργασίας στην εταιρεία



Διάγραμμα 3: Ραβδοδιάγραμμα ωρών εργασίας εβδομαδιαίως.

Από το διάγραμμα 3, φαίνεται πως η πλειοψηφία (71,74 %) εργάζεται 40-50 ώρες εβδομαδιαίως, το 19,57% εργάζεται λιγότερο από 40 ώρες ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό 8,7% που εργάζεται περισσότερες από 50 ώρες την εβδομάδα.

Από το διάγραμμα 4, παρατηρούμε ότι το 50,54% κάνει πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου για την εργασία, το 35,87% συχνή, το 8,7% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο μερικές φορές και μόνο το 4,9% το χρησιμοποιεί σπάνια.



Διάγραμμα 4: Διάγραμμα πίτας για τη χρήση του διαδικτύου για την εργασία

Χρήση internet για την εργασία * gender Crosstabulation

			gender		Total
			male	female	
Χρήση internet για την εργασία	Σπανια	Count	5	4	9
		% of Total	2,7%	2,2%	4,9%
	Μερικες φορές	Count	9	7	16
		% of Total	4,9%	3,8%	8,7%
	Συχνα	Count	25	41	66
		% of Total	13,6%	22,3%	35,9%
	Πολυ συχνα	Count	49	44	93
		% of Total	26,6%	23,9%	50,5%
Total	Count	88	96	184	
	% of Total	47,8%	52,2%	100,0%	

Πίνακας 7: Χρήση διαδικτύου για την εργασία ανάλογα με το φύλο

Από τον πίνακα 7 παρατηρούμε ότι το 23,9% του δείγματος είναι γυναίκες και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου στα πλαίσια της εργασίας τους, το 26,6% είναι άνδρες και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου στα πλαίσια της εργασίας τους, το 22,3% είναι γυναίκες και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου στα πλαίσια της εργασίας τους, το 13,6% είναι άνδρες και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου

στα πλαίσια της εργασίας τους, το 4.9% είναι άνδρες και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές για την εργασία τους, το 3.8% είναι γυναίκες και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές για την εργασία τους, το 2.7% είναι άνδρες και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την εργασία τους και τέλος, το 2.2% είναι γυναίκες και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την εργασία τους.

	Φύλο				T test		
	Ανδρες		Γυναίκες				
	M.O	T.A	M.O	T.A	T	Df	p-value
Χρήση internet για την εργασία	4.3409	,88261	4,3021	,78297	0.316	182	0.752

Πίνακας 8: Περιγραφικά στατιστικά ως προς τα φύλο

Στηριζόμενοι στον πίνακα 8 μπορούμε να πούμε ότι η μέση χρήση του διαδικτύου μεταξύ ανδρών - γυναικών μπορεί να θεωρηθεί ίση (πίνακας 8, p-value=0.752>5%).

Χρήση internet για την εργασία * age Crosstabulation

		age				Total	
		<25	25-35	36-46	47<		
Χρήση internet για την εργασία	Σπανια	Count	0	9	0	0	9
		% of Total	,0%	4,9%	,0%	,0%	4,9%
	Μερικες φορες	Count	0	13	3	0	16
		% of Total	,0%	7,1%	1,6%	,0%	8,7%
	Συχνα	Count	0	46	14	6	66
		% of Total	,0%	25,0%	7,6%	3,3%	35,9%
	Πολυ συχνα	Count	6	52	35	0	93
		% of Total	3,3%	28,3%	19,0%	,0%	50,5%
	Total	Count	6	120	52	6	184
		% of Total	3,3%	65,2%	28,3%	3,3%	100,0%

Πίνακας 9: Χρήση διαδικτύου για την εργασία ανάλογα με την ηλικία

Από τον πίνακα 9 παρατηρούμε ότι το 28.3% είναι ηλικίας 25-35 και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου για την εργασία, το 25% είναι ηλικίας 25-35 και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, το 19% είναι ηλικίας 36-46 και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 7.6% είναι ηλικίας 36-46 και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, το 7.1% είναι ηλικίας 25-35 και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, το 4.9% είναι ηλικίας 25-35 και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, το 3.3% είναι ηλικίας κάτω των 25 ετών και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το

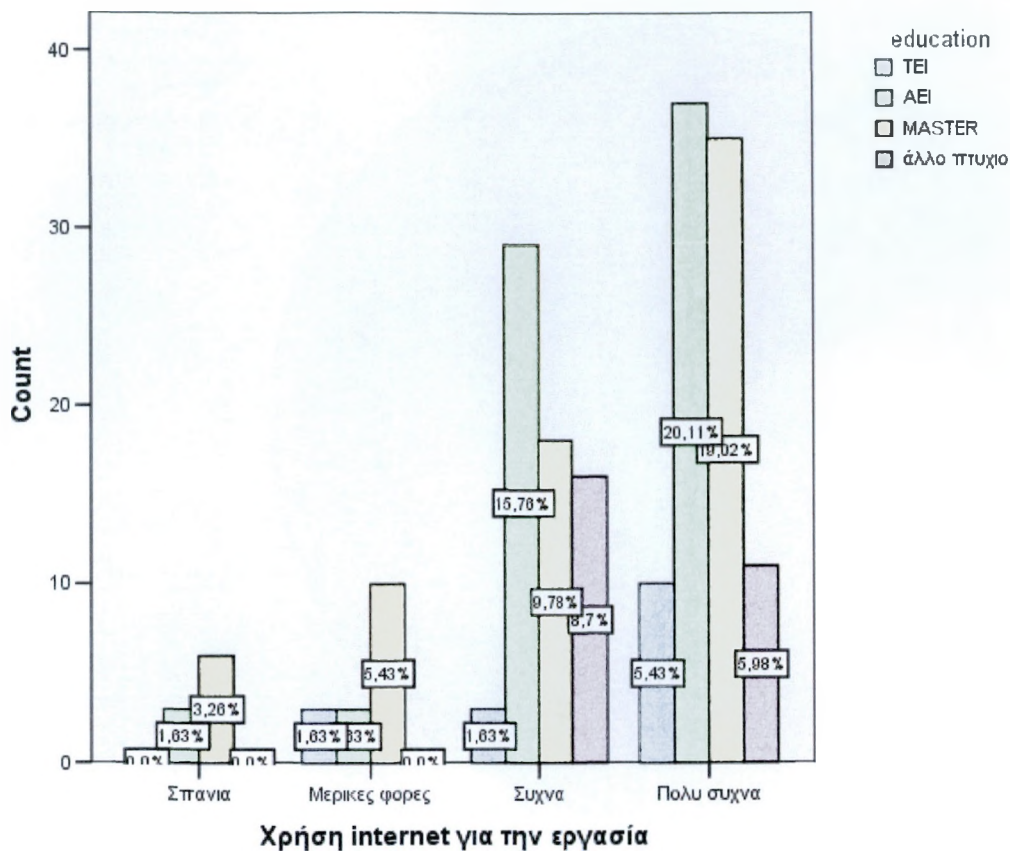
3.3% είναι ηλικίας 47και άνω ετών και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο συχνά και τέλος, το 1.6% είναι ηλικίας 36-46 και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές.

Από τον πίνακα 10 και το διάγραμμα 5 παρατηρούμε ότι το 20,1% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και κάνουν πολύ συχνή χρήση, το 19% είναι κάτοχοι MASTER και κάνουν πολύ συχνή χρήση, το 15.8% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και κάνουν συχνή χρήση, το 9.8% είναι κάτοχοι MASTER και κάνουν συχνή χρήση, το 8.7% έχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, το 5.4% είναι κάτοχοι MASTER και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, ένα άλλο 6% είναι έχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, ένα ακόμα 5.4% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου και το 1.6% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, ένα άλλο 1.6% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και μερικές φορές χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, ένα ακόμα 1.6% είναι, επίσης, απόφοιτοι ΑΕΙ αλλά σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

Χρήση internet για την εργασία * education Crosstabulation

			education				Total
			TEI	AEI	MASTER	άλλο πτυχίο	
Χρήση internet για την εργασία	Σπανια	Count	0	3	6	0	9
		% of Total	,0%	1,6%	3,3%	,0%	4,9%
	Μερικες φορες	Count	3	3	10	0	16
		% of Total	1,6%	1,6%	5,4%	,0%	8,7%
	Συχνα	Count	3	29	18	16	66
		% of Total	1,6%	15,8%	9,8%	8,7%	35,9%
	Πολυ συχνα	Count	10	37	35	11	93
		% of Total	5,4%	20,1%	19,0%	6,0%	50,5%
	Total	Count	16	72	69	27	184
		% of Total	8,7%	39,1%	37,5%	14,7%	100,0%

Πίνακας 10: Χρήση διαδικτύου για την εργασία ανάλογα με το επίπεδο μόρφωσης

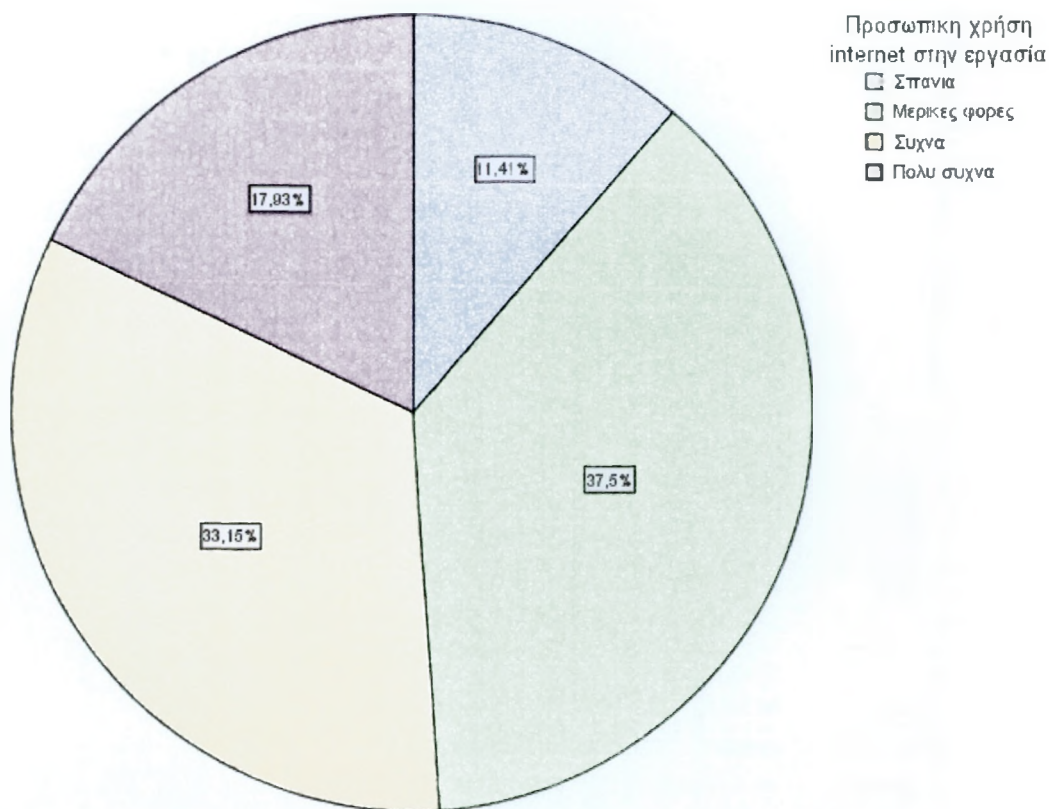


Διάγραμμα 5
Ραβδοδιάγραμμα χρήσης διαδικτύου για την εργασία - μόρφωση

	Ηλικία	%	M.O	p-value
Χρήση internet για την εργασία	<25	3,3	138,00	0
	25-35	65,2	84,50	
	36-46	28,3	109,64	
	47<	3,3	58,50	
	Επίπεδο μόρφωσης	%	M.O	p-value
Χρήση internet για την εργασία	TEI	8,7	85,88	0.574
	AEI	39,1	81,40	
	MASTER	37,5	75,49	
	PHD	14,7	117,00	

Πίνακας 11: Περιγραφικά στατιστικά ως προς την ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης

Από τον πίνακα 11, φαίνεται ότι το επίπεδο μόρφωσης δεν αποτελεί χαρακτηριστικό παράγοντα για τη χρήση του διαδικτύου για την εργασία, ($p\text{-value}=0.574>5\%$). Αντιθέτως, η ηλικία φαίνεται να επηρεάζει τη χρήση του διαδικτύου για την εργασία ($p\text{-value}=0$).



Διάγραμμα 6: Διάγραμμα πίτας για προσωπική χρήση του διαδικτύου

Από το διάγραμμα 6, παρατηρούμε ότι το 17,93% κάνει πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου για προσωπικούς λόγους, το 33,15% συχνή, το 37,5% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο μερικές φορές και το 11,41% το χρησιμοποιεί σπάνια.

Από τον πίνακα 12 παρατηρούμε ότι το 9,2 % του δείγματος είναι γυναίκες και κάνουν πολύ συχνή προσωπική χρήση του διαδικτύου στην εργασία τους, το 8.7% είναι άνδρες και κάνουν πολύ συχνή προσωπική χρήση του διαδικτύου στην εργασία τους, το 16.8% είναι γυναίκες και κάνουν συχνή προσωπική χρήση του διαδικτύου στη εργασία τους, το 16.3% είναι άνδρες και κάνουν συχνή προσωπική χρήση του διαδικτύου στη εργασία τους, το 17.9% είναι άνδρες και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, το 19.6% είναι γυναίκες και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, το 4.9% είναι άνδρες και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και τέλος, το 6.5% είναι γυναίκες και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στην εργασία τους για προσωπικούς λόγους.

Προσωπική χρήση internet στην εργασία * gender Crosstabulation

			gender		Total
			male	female	
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	Σπανία	Count	9	12	21
		% of Total	4,9%	6,5%	11,4%
	Μερικές φορές	Count	33	36	69
		% of Total	17,9%	19,6%	37,5%
	Συχνά	Count	30	31	61
		% of Total	16,3%	16,8%	33,2%
	Πολυ συχνά	Count	16	17	33
		% of Total	8,7%	9,2%	17,9%
Total	Count	88	96	184	
	% of Total	47,8%	52,2%	100,0%	

Πίνακας 12: Προσωπική χρήση διαδικτύου στην εργασία ανάλογα με το φύλο

Στηριζόμενοι στον πίνακα 13 μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι η μέση χρήση του διαδικτύου μεταξύ ανδρών - γυναικών μπορεί να θεωρηθεί ίση (πίνακας13, $p\text{-value}=0.711>5\%$).

	Φύλο				T test		
	Ανδρες		Γυναίκες				
	M.O	T.A	M.O	T.A	T	Df	p-value
Χρήση internet για την ενοασία	3,6023	,90388	3,5521	,92759	,371	182	,711

Πίνακας 13: Περιγραφικά στατιστικά ως προς το φύλο

Προσωπική χρήση internet στην εργασία * age Crosstabulation

			age				Total
			<25	25-35	36-46	47<	
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	Σπανία	Count	0	12	6	3	21
		% of Total	,0%	6,5%	3,3%	1,6%	11,4%
	Μερικές φορές	Count	0	47	19	3	69
		% of Total	,0%	25,5%	10,3%	1,6%	37,5%
	Συχνά	Count	3	39	19	0	61
		% of Total	1,6%	21,2%	10,3%	,0%	33,2%
	Πολυ συχνά	Count	3	22	8	0	33
		% of Total	1,6%	12,0%	4,3%	,0%	17,9%
Total	Count	6	120	52	6	184	
	% of Total	3,3%	65,2%	28,3%	3,3%	100,0%	

Πίνακας 14: Προσωπική χρήση διαδικτύου στην εργασία ανάλογα με την ηλικία

Από τον πίνακα 14 παρατηρούμε ότι το 25.5% είναι ηλικίας 25-35 και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, το 21.2% είναι ηλικίας 25-35 και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, το 12% είναι ηλικίας 25-35 και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 10.3% είναι ηλικίας 36-46 και κάνουν συχνή χρήση του

διαδικτύου, το 6.5% είναι ηλικίας 25-35 και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, το 4.3% είναι ηλικίας 36-46 και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 1.6% είναι ηλικίας κάτω των 25 ετών και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 1.6% είναι ηλικία κάτω των 25 ετών και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, 1.6% είναι ηλικία 47 και άνω και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και τέλος, το 1.6% είναι 47 και άνω και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές.

Συμπερασματικά, τα άκρα των ηλικιακών διαστημάτων, δηλαδή, όσοι είναι κάτω των 25 ετών ή πάνω από 47 μόνο ένα ποσοστό της τάξης του 3,3% κάνει συχνή ή πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου για επαγγελματικούς λόγους, αντιθέτως στις ενδιάμεσες ηλικίες, το αντίστοιχο ποσοστό είναι ιδιαίτερα υψηλό καθώς αγγίζει το 25% για τα άτομα ηλικίας 25-35 με συχνή χρήση και 28,3% για πολύ συχνή χρήση στην αντίστοιχη ηλικία. όσον αφορά το διάστημα 36-46 ετών κατά 19% τα άτομα κάνουν πολύ συχνή χρήση.

Προσωπική χρήση internet στην εργασία * education Crosstabulation

			education				Total
			TEI	AEI	MASTER	άλλο πτυχιο	
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	Σπανια	Count	3	9	9	0	21
		% of Total	1,6%	4,9%	4,9%	,0%	11,4%
	Μερικες φορες	Count	2	26	34	7	69
		% of Total	1,1%	14,1%	18,5%	3,8%	37,5%
	Συχνα	Count	7	20	21	13	61
		% of Total	3,8%	10,9%	11,4%	7,1%	33,2%
	Πολυ συχνα	Count	4	17	5	7	33
		% of Total	2,2%	9,2%	2,7%	3,8%	17,9%
Total	Count	16	72	69	27	184	
	% of Total	8,7%	39,1%	37,5%	14,7%	100,0%	

Πίνακας 15

Προσωπική χρήση διαδικτύου στην εργασία ανάλογα με το επίπεδο μόρφωσης

Από τον πίνακα 15 παρατηρούμε ότι το 18.5% είναι κάτοχοι MASTER και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μερικές φορές, το 14.1% είναι απόφοιτοι AEI και μερικές φορές χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, το 11.4% είναι κάτοχοι MASTER και κάνουν συχνή χρήση, το 10.9% είναι απόφοιτοι AEI και κάνουν συχνή χρήση, το 9.2% είναι απόφοιτοι AEI και κάνουν πολύ συχνή χρήση, το 7.1% έχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, 4.9% είναι, επίσης, απόφοιτοι AEI αλλά σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και, το 3.8% είναι απόφοιτοι TEI και κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου, ένα ακόμα 3.8% έχουν



κάποιον άλλο τίτλο σπουδών και μερικές φορές χρησιμοποιούν το διαδικτύου, το 3.8% είναι έχουν κάποιον άλλο τίτλο σπουδών και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 2.7% είναι κάτοχοι MASTER και κάνουν πολύ συχνή χρήση, το 2.2% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και κάνουν πολύ συχνή χρήση του διαδικτύου, το 1.6% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και σπανίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και το 1.1% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και μερικές φορές χρησιμοποιούν το διαδικτύου.

	Ηλικία	%	M.O	p-value
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	<25	3,3	144,50	0.002
	25-35	65,2	93,16	
	36-46	28,3	91,79	
	47-55	3,3	33,50	
	Επίπεδο μόρφωσης	%	M.O	p-value
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	TEI	8,7	91,91	0.060
	AEI	39,1	84,43	
	MASTER	37,5	70,53	
	PHD	14,7	145,00	

Πίνακας 16: Περιγραφικά στατιστικά ως προς την ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης

Από τον πίνακα 16, φαίνεται ότι τόσο το επίπεδο μόρφωσης δεν αποτελεί παράγοντα της προσωπικής χρήση του διαδικτύου στην εργασία (οριακά αφού $p\text{-value}=0.06>5\%$) αλλά η ηλικία αποτελούν χαρακτηριστικό παράγοντα της προσωπικής χρήσης του διαδικτύου στην εργασία ($p\text{-value}=0.008$ και $p\text{-value}=0.002$, αντίστοιχα).

3.2 ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ & ΧΡΗΣΗ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

Η έννοια της παραγωγικότητας, όπως και της χρήσης διαδικτύου είναι αφηρημένες και δεν υπάρχει κάποιο κοινώς αποδεκτό μέτρο μέτρησης τους. Για το λόγο αυτό, θα χρειαστεί να δημιουργήσουμε ένα δείκτη, ο οποίος θα αντανακλά το βαθμό της παραγωγικότητάς του στην εργασία του και με ποια συχνότητα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο.

Ως τέτοιο μέτρο θα ορίσουμε το άθροισμα των “scores” που συγκεντρώνει το άτομο στο σύνολο των ερωτήσεων που αφορούν την παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου. Πρόκειται, επομένως, για το άθροισμα των scores που προκύπτει ανάλογα με το κελί της κλίμακας που έχει σημειώσει. Η κλίμακα παίρνει τιμές από το 1- 5, με 1 να σημαίνει «ποτέ» και 5 «σχεδόν πάντα».

Ως ικανοποιητικός δείκτης θα θεωρείται εκείνος ο οποίος δίνει σκορ παραγωγικότητας μεγαλύτερο του 75.

Από τον πίνακα 17, παίρνουμε τα βασικά περιγραφικά μέτρα για τους δείκτες της παραγωγικότητας και χρήσης του διαδικτύου, που δημιουργήσαμε. Ο μέσος όρος για την παραγωγικότητα είναι 57,16 και για τη χρήση του διαδικτύου είναι 42,96. Η μέγιστη τιμή για την παραγωγικότητα είναι 80 και η κατώτερη 29. Οι αντίστοιχες τιμές για τη χρήση του διαδικτύου είναι 82 και 25.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
paragogikotita	184	29,00	80,00	57,1576	10,78159
internet	184	25,00	82,00	42,9620	12,16255
Valid N (listwise)	184				

ΠΙΝΑΚΑΣ 17 : Περιγραφικά μέτρα παραγωγικότητας και χρήσης του διαδικτύου

Από τον πίνακα 18 συμπεραίνουμε ότι υπάρχει κάποια γραμμική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών (Pearson=0.361).

Correlations

		paragogikotita	internet
paragogikotita	Pearson Correlation	1	,361**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	184	184
internet	Pearson Correlation	,361**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	184	184

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ΠΙΝΑΚΑΣ 18

Πίνακας συσχέτισης δείκτη παραγωγικότητας και χρήσης του διαδικτύου.

Από τον πίνακα 19 έχουμε τον έλεγχο για την ισότητα των μέσων όρων ως προς το φύλο. Δηλαδή, αν το φύλο των ερωτώμενων διαδραματίζει στατιστικά σημαντικό ρόλο στην παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου. Καταλήγουμε, λοιπόν, στο συμπέρασμα ότι και για τις δύο περιπτώσεις το φύλο είναι στατιστικά σημαντικός παράγοντας, αφού $p\text{-value}=0.001<5\%$, σε κάθε περίπτωση.

Συγκεκριμένα, για την παραγωγικότητα το 59,63 (για τις γυναίκες) είναι σημαντικά μεγαλύτερο από το 54,45 (για τους άνδρες) και για τη χρήση του διαδικτύου το 46,14 (για τους άνδρες) είναι μεγαλύτερο από το 40,05 (για τις γυναίκες).

	ΦΥΛΟ				T- TEST		
	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ				
	M.O	T.A	M.O	T.A	T	Df	p-value
Παραγωγικότητα	54,4545	12,32035	59,6354	8,48171	-3,294	152,632	,001
Χρήση διαδικτύου	46,1364	13,44993	40,0521	10,06962	3,449	160,553	,001

Πίνακας 19

Περιγραφικά στατιστικά παραγωγικότητας και χρήσης διαδικτύου ως προς το φύλο

Από τον πίνακα 20 έχουμε τον έλεγχο για την μηδενική υπόθεση ότι η παραγωγικότητα και η χρήση του διαδικτύου, αντίστοιχα, είναι ίδια σε όλα τα επίπεδα των ηλικιών, δηλαδή η ηλικία δεν είναι καταλυτικός παράγοντας. από τα στοιχεία του πίνακα καταλήγουμε ότι για την παραγωγικότητα η ηλικία δεν αποτελεί διαχωριστικό παράγοντα, αφού $p\text{-value}=0.603>5\%$ ενώ για τη χρήση του διαδικτύου υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανάλογα με την ηλικία, αφού $p\text{-value}=0.011<5\%$.

	ηλικία	%	M.O	p-value
Παραγωγικότητα	<25	3,3	104,67	0.603
	25-35	65,2	89,04	
	36-46	28,3	99,74	
	47<	3,3	86,75	
Χρήση διαδικτύου	<25	3,3	148,33	0.011
	25-35	65,2	88,61	
	36-46	28,3	99,37	
	47<	3,3	55,00	

Πίνακας 20: Οι μεταβλητές ‘Παραγωγικότητα’ και ‘internet’ ως προς την ηλικία

Από τον πίνακα 21 συμπεραίνουμε ότι για την παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου η μόρφωση των ατόμων αποτελεί στατιστικά σημαντικό παράγοντα, αφού $p\text{-value}=0$ και αφού $p\text{-value}=0.038$, αντίστοιχα.

	Επίπεδο μόρφωσης	%	M.O	p-value
Παραγωγικότητα	TEI	8,7	127,72	0
	AEI	39,1	71,42	
	MASTER	37,5	77,22	
	PHD	14,7	47,50	
Χρήση διαδικτύου	TEI	8,7	97,97	0.038
	AEI	39,1	85,14	
	MASTER	37,5	68,71	
	PHD	14,7	122,50	

Πίνακας 21

Οι μεταβλητές ‘Παραγωγικότητα’ και ‘internet’ ως προς το επίπεδο μόρφωσης

Από τον πίνακα 22 συμπεραίνουμε ότι για την παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου η θέση στην εταιρεία αποτελεί στατιστικά σημαντικό παράγοντα, αφού $p\text{-value}=0.005$ και αφού $p\text{-value}=0.005$, αντίστοιχα.

	Θέση στην εταιρία	%	M.O	p-value
Παραγωγικότητα	υπαλληλος	62,0	102,53	0.005
	προϊσταμενος	17,4	76,58	
	στελεχος	20,7	75,83	
Χρήση διαδικτύου	υπαλληλος	62,0	100,82	0.005
	προϊσταμενος	17,4	66,72	
	στελεχος	20,7	89,25	

Πίνακας 22

Οι μεταβλητές ‘Παραγωγικότητα’ και ‘internet’ ως προς τη θέση στην εταιρεία.

Από τον πίνακα 23 έχουμε τον έλεγχο για την μηδενική υπόθεση ότι η παραγωγικότητα και η χρήση του διαδικτύου, αντίστοιχα, είναι ίδιες σε όλα τα επίπεδα της μεταβλητής ώρες εργασίας, δηλαδή οι ώρες εργασίας δεν είναι

καταλυτικός παράγοντας. από τα στοιχεία του πίνακα καταλήγουμε ότι για την παραγωγικότητα οι ώρες εργασίας δεν αποτελούν διαχωριστικό παράγοντα, αφού $p\text{-value}=0.323>5\%$ ενώ για τη χρήση του διαδικτύου υπάρχουν διαφοροποιήσεις, αφού $p\text{-value}=0.029<5\%$.

	Ωρες εργασίας	%	M.O	p-value
Παραγωγικότητα	<40	19,6	100,54	0.323
	40-50	71,7	88,85	
	50<	8,7	104,53	
Χρήση διαδικτύου	<40	19,6	93,72	0.029
	40-50	71,7	88,15	
	50<	8,7	125,63	

Πίνακας 23

Οι μεταβλητές ‘Παραγωγικότητα’ και ‘internet’ ως προς τις ώρες εργασίας

	Προσωπική χρήση internet στην εργασία	%	M.O	p-value
Χρήση internet για την εργασία	Σπανια	11,4	56,36	0
	Μερικες φορες	37,5	76,08	
	Συχνα	33,2	104,11	
	Πολυ συχνα	17,9	128,36	

Πίνακας 24

Η μεταβλητή ‘Χρήση internet για την εργασία’ ως προς τη μεταβλητή ‘προσωπική χρήση του internet’

	Χρήση internet για την εργασία	%	M.O	p-value
Προσωπικη χρήση internet στην εργασία	Σπανια	4,9	41,00	0
	Μερικες φορες	8,7	47,56	
	Συχνα	35,9	80,21	
	Πολυ συχνα	50,5	113,94	

Πίνακας 25

Η μεταβλητή ‘προσωπική χρήση του internet’ ως προς τη μεταβλητή ‘Χρήση internet για την εργασία’

Από τους παραπάνω πίνακες 24 και 25 φαίνεται πως υπάρχουν πράγματι διαφοροποιήσεις μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, το αν κάποιος κάνει προσωπική χρήση του διαδικτύου επηρεάζει και τη χρήση για επαγγελματικούς λόγους (πίνακας 24). Και αντίστροφα (πίνακας 25), αν κάποιος κάνει χρήση του διαδικτύου για επαγγελματικούς λόγους επηρεάζει και την προσωπική χρήση του διαδικτύου.

	Παρατηρήσατε ότι η παραγωγικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη	%	M.O.	p-value
Παραγωγικότητα	Ποτε	4,9	50,06	0
	Σπανια	53,8	81,76	
	Μερικές φορές	36,4	103,07	
	Συχνά	1,6	169,17	
	Πολυ συχνά	3,3	177,08	

Πίνακας 26
Οι μεταβλητές ‘Αντικειμενική Παραγωγικότητα’ & ‘Υποκειμενική Παραγωγικότητα’

Από τον πίνακα 26 συμπεραίνουμε ότι η προσωπική άποψη του καθενός για την εργασία του επηρεάζει την πραγματική του παραγωγικότητα (p-value=0).

3.3 ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ & ΕΡΓΑΣΙΑ

Στην παρούσα ενότητα θα εξετάσουμε τη χρήση του διαδικτύου που κάνουν τα άτομα κατά τη διάρκεια της εργασίας. Συγκεκριμένα, ζητήσαμε από τους ερωτώμενους να μας δηλώσουν πόσο συχνά επισκέφθηκαν το διαδίκτυο και τι ενέργειες έκαναν τον τελευταίο μήνα.

Αρχικά, θα εξετάσουμε τι συχνότητα των επισκέψεων που είχαν οι ερωτώμενοι σε 14 βασικές ενέργειες ανάλογα με το φύλο, την μόρφωση και την ηλικία.

Η κατανομή των 185 ατόμων σε καθεμία από τις 14 ενέργειες φαίνεται στους παρακάτω πίνακες 42-55.

Ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	6	3,3	3,3	3,3
1-5 φορές/μήνα	58	31,5	31,5	34,8
1-5 φορές/εβδομαδα	57	31,0	31,0	65,8
1-5 φορές/ημερα	18	9,8	9,8	75,5
Σχεδον παντα	45	24,5	24,5	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 27
Κατανομή της μεταβλητής
“ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο”

Διαβάσατε blogs άσχετα με την εργασία σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	64	34,8	34,8	34,8
1-5 φορές/μήνα	72	39,1	39,1	73,9
1-5 φορές/εβδομαδα	21	11,4	11,4	85,3
1-5 φορές/ημερα	12	6,5	6,5	91,8
Σχεδον παντα	15	8,2	8,2	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 28
Κατανομή της μεταβλητής
“διαβάσατε blogs σχετικά με την εργασία σας”

Πραγματοποιήσατε αγορές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	91	49,5	49,5	49,5
1-5 φορές/μήνα	81	44,0	44,0	93,5
1-5 φορές/εβδομαδα	3	1,6	1,6	95,1
Σχεδον παντα	9	4,9	4,9	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 29
Κατανομή της μεταβλητής “πραγματοποιήσατε αγορές”

Ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτε	15	8,2	8,2	8,2
1-5 φορές/μηνια	30	16,3	16,3	24,5
1-5 φορές/εβδομαδα	40	21,7	21,7	46,2
1-5 φορές/ημερα	59	32,1	32,1	78,3
Σχεδον παντα	40	21,7	21,7	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 30

Κατανομή της μεταβλητής “ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας”

Διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτε	100	54,3	54,3	54,3
1-5 φορές/μηνια	60	32,6	32,6	87,0
1-5 φορές/εβδομαδα	15	8,2	8,2	95,1
Σχεδον παντα	9	4,9	4,9	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 31

Κατανομή της μεταβλητής “διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις”

Επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτε	157	85,3	85,3	85,3
1-5 φορές/μηνια	12	6,5	6,5	91,8
1-5 φορές/εβδομαδα	3	1,6	1,6	93,5
1-5 φορές/ημερα	3	1,6	1,6	95,1
Σχεδον παντα	9	4,9	4,9	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 32

Κατανομή της μεταβλητής “επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες & ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη”

Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτε	28	15,2	15,2	15,2
1-5 φορές/μηνια	87	47,3	47,3	62,5
1-5 φορές/εβδομαδα	41	22,3	22,3	84,8
1-5 φορές/ημερα	23	12,5	12,5	97,3
Σχεδον παντα	5	2,7	2,7	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 33

Κατανομή της μεταβλητής “επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό”

Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	108	58,7	58,7	58,7
1-5 φορές/μηνα	57	31,0	31,0	89,7
1-5 φορές/εβδομαδα	12	6,5	6,5	96,2
1-5 φορές/ημερα	1	,5	,5	96,7
Σχεδον παντα	6	3,3	3,3	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 34
Κατανομή της μεταβλητής
“χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία”

Προσπελάσατε σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά
(χωρίς να σκοπεύετε σε συγκεκριμένη αγορά)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	36	19,6	19,6	19,6
1-5 φορές/μηνα	114	62,0	62,0	81,5
1-5 φορές/εβδομαδα	25	13,6	13,6	95,1
Σχεδον παντα	9	4,9	4,9	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 35
Κατανομή της μεταβλητής
“προσπελάσατε σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά”

Αναζητήσατε πληροφορίες για τα ενδιαφέροντά σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πότε	12	6,5	6,5	6,5
1-5 φορές/μηνα	36	19,6	19,6	26,1
1-5 φορές/εβδομαδα	90	48,9	48,9	75,0
1-5 φορές/ημερα	22	12,0	12,0	87,0
Σχεδον παντα	24	13,0	13,0	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 36
Κατανομή της μεταβλητής
“αναζητήσατε πληροφορίες για τα ενδιαφέροντά σας”

Ας δούμε λίγο πιο αναλυτικά τη χρήση του διαδικτύου και πως αυτή κατανέμεται ανάλογα με το φύλο και τις ώρες εργασίας κάποιου.

Από τον πίνακα 37 παρατηρούμε ότι οι ώρες εργασίας αποτελούν παράγοντα διαχωρισμού για τον αν κάποιος θα επιδιώξει να προσπελάσει σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά (χωρίς να σκοπεύει σε συγκεκριμένη αγορά) και να επισκεφθεί ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» (p-value=0 και p-value=0.005, αντίστοιχα).

Από τον πίνακα 38 συμπεραίνουμε ότι το φύλο είναι καταλυτικός παράγοντας για τις μεταβλητές «Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» και

«Χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία». Και για τις δύο υπάρχουν διαφορές ως προς το φύλο (p-value=0 και p-value=0.001, αντίστοιχα). Οι γυναίκες φαίνεται να είναι εκείνες που ασκόπως πλοηγούνται στο διαδίκτυο περισσότερο, όπως το ίδιο συμβαίνει και όταν αναζητούν άλλη εργασία.

	Ώρες εργασίας	%	M.O	p-value
Προσπελάσατε σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά (χωρίς να σκοπεύετε σε συγκεκριμένη αγορά)	<40	19,6	87,29	0
	40-50	71,7	87,28	
	50<	8,7	147,31	
Αναζητήσατε πληροφορίες για τα ενδιαφέροντά σας	<40	19,6	79,17	0.083
	40-50	71,7	93,86	
	50<	8,7	111,31	
Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό	<40	19,6	113,89	0.005
	40-50	71,7	85,03	
	50<	8,7	106,00	

ΠΙΝΑΚΑΣ 37

Οι μεταβλητές «Προσπελάσατε σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά (χωρίς να σκοπεύετε σε συγκεκριμένη αγορά)», «Αναζητήσατε πληροφορίες για τα ενδιαφέροντά σας» και «Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» ως προς τις ώρες εργασίας.

	ΦΥΛΟ				T- TEST		
	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ				
	M.O	T.A	M.O	T.A	T	Df	p-value
Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό	2,0795	,76145	2,6979	1,06741	-4,552	171,905	0
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία	1,3636	,55048	1,7917	1,08499	-3,415	143,491	0,001

ΠΙΝΑΚΑΣ 38

Οι μεταβλητές «Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» και «Χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία» ως προς το φύλο

	Φύλο				t test		
	Ανδρες		Γυναίκες		T	Df	p-value
	M.O	T.A	M.O	T.A			
Ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο	3,6932	1,25357	2,7604	1,00257	5,542	166,508	,000
Διαβάσατε blogs άσχετα με την εργασία σας	2,3295	1,32805	1,9688	1,05085	2,031	165,575	,044
Διαβάσατε μηνύματα σε σελίδες κοινωνικής συζήτησης	1,9205	1,31500	1,9063	1,29027	,074	182	,941
Πραγματοποιήσατε αγορές	1,8977	,99470	1,4583	,79361	3,325	182	,001
Παίξατε παιχνίδια	1,2955	,66366	1,1979	,51544	1,106	163,916	,270
Ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας	3,2386	1,17438	3,6042	1,25219	-2,037	182	,043
Συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου	1,0682	,36501	1,0000	,00000	1,752	87,000	,083
Διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις	1,9773	1,09311	1,4167	,79029	3,956	157,277	,000
Αναζητήσατε ή κάνατε χρήση ιστοσελίδων πορνογραφικού ενδιαφέροντος	1,1136	,41334	1,0208	,14358	1,999	106,120	,048
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα	1,5795	1,16186	1,0625	,24333	4,093	93,998	,000
Επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη	1,5227	1,16439	1,1771	,72540	4,093	93,998	,000
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτο πρόσωπο	1,0682	,36501	1,0000	,00000	1,752	87,000	,083
Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό	2,0795	,76145	2,6979	1,06741	-4,552	171,905	,000
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία	1,3636	,55048	1,7917	1,08499	-3,415	143,491	,001

Πίνακας 39: Περιγραφικά στατιστικά των 14 βασικότερων ενεργειών στο διαδίκτυο ως προς το φύλο

Στον πίνακα 39, έχουμε τα περιγραφικά μέτρα για τις βασικές ενέργειες. Ακόμη, εξάγουμε κάποια συμπεράσματα ως προς τη διαφοροποίηση μεταξύ των

φύλων. Αρχικά, χωρίζοντας τις ενέργειες σε ευρύτερες κατηγορίες μπορούμε να πούμε ότι:

✓ Όσον αφορά στην ενημέρωση των ατόμων μέσω του διαδικτύου, φαίνεται να υπάρχει κάποια σημαντική διαφορά ανδρών - γυναικών, αφού για τις μεταβλητές «ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο» και «διαβάσατε blogs σχετικά με την εργασία σας» έχουμε $p\text{-value}=0$ και $p\text{-value}=0,044$ αντίστοιχα, δηλαδή απορρίπτουμε, οριακά για την τελευταία, τη μηδενική υπόθεση.

✓ Όσον αφορά στην περιήγηση των ατόμων στο διαδίκτυο για διασκέδαση, φαίνεται να μην υπάρχει κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά των δύο φύλων. Αυτό ενισχύεται και από το γεγονός ότι δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση για τις εξής μεταβλητές: διαβάσατε μηνύματα σε σελίδες κοινωνικής συζήτησης, παίξατε παιχνίδια, συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου, χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτο άτομο, αφού $p\text{-value}=0.941, 0.270, 0.083, 0.083$ αντίστοιχα.

✓ Όσον αφορά στη διεκπεραίωση προσωπικών υποθέσεων μέσω internet, υπάρχει διαφορά μεταξύ τους και μάλιστα φαίνεται οι άνδρες να είναι πιο εξοικειωμένοι με τη χρήση τους στην καθημερινότητά τους («πραγματοποιήσατε αγορές» $p\text{-value}=0.001<5\%$, «ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας» $p\text{-value}=0.043<5\%$ (οριακά), «διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις» $p\text{-value}=0<5\%$, «χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα» $p\text{-value}=0<5\%$, «χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία» $p\text{-value}=0.001<5\%$).

✓ Τέλος, υπάρχουν διαφορές όσον αφορά στην «υπακοή» των υπαλλήλων και, συγκεκριμένα, οι άνδρες πιο συχνά δεν συμμορφώνονται με τους κανόνες σε σχέση με τις γυναίκες («επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη» $p\text{-value}=0<5\%$) και οι γυναίκες αποδεικνύονται πιο επιρρεπείς στην άσκοπη περιπλάνηση στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας, καθώς και σε αυτήν την περίπτωση δεν μπορούμε να δεχτούμε τη μηδενική υπόθεση («επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» $p\text{-value}=0<5\%$).

	p-value
Ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο	,000
Διαβάσατε blogs άσχετα με την εργασία σας	,000
Διαβάσατε μηνύματα σε σελίδες κοινωνικής συζήτησης	,123
Πραγματοποιήσατε αγορές	,001
Παίξατε παιχνίδια	,000
Ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας	,000
Συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου	,538
Διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις	,000
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα	,078
Επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη	,437
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτο πρόσωπο	,538
Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό	,007
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία	,151

Πίνακας 40

Οι 14 βασικές ενέργειες στο διαδίκτυο ως προς την ηλικία

Στον πίνακα 40, έχουμε τις διαφοροποιήσεις ως προς την ηλικία. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα στα οποία οδηγούμαστε δεν μπορούμε να χωρίσουμε τις ενέργειες σε ευρύτερες κατηγορίες. Παρόλα αυτά, θα χωρίσουμε τις ενέργειες στις κατηγορίες (όπως παραπάνω) και θα επισημάνουμε τις διαφορές για κάθε μία.

Αναλυτικά:

✓ Όσον αφορά στην ενημέρωση των ατόμων μέσω του διαδικτύου, φαίνεται πως η ηλικία διαδραματίζει κάποιο ρόλο, αφού για τις μεταβλητές «ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο» και «διαβάσατε blogs σχετικά με την εργασία σας» έχουμε $p\text{-value}=0$ και για τις δυο μεταβλητές, δηλαδή απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση.

✓ Όσον αφορά στην περιήγηση των ατόμων στο διαδίκτυο για διασκέδαση, φαίνεται να μην υπάρχει κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ηλικιών όσον αφορά στις μεταβλητές διαβάσατε μηνύματα σε σελίδες κοινωνικής συζήτησης, συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου, χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να

παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτο άτομο, αφού p-value=0.123, 0.538, 0.538 αντίστοιχα. Αντιθέτως, η ηλικία αποδεικνύεται καταλυτικός παράγων όσον αφορά στα παιχνίδια στο διαδίκτυο («παίζεται παιχνίδια» p-value=0<5%)

✓ Όσον αφορά στη διεκπεραίωση προσωπικών υποθέσεων μέσω internet, φαίνεται υπάρχει διαφορά για τις μεταβλητές «πραγματοποιήσατε αγορές» p-value = 0.001<5%, «ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας» p-value=0<5%, «διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις» p-value=0<5%. Αντιθέτως, η ηλικία δε δημιουργεί διαφοροποιήσεις στις μεταβλητές «χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα» p-value=0,078 «χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία» p-value=0.151.

✓ Τέλος, δεν υπάρχουν διαφορές όσον αφορά στην «υπακοή» των υπαλλήλων («επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη» p-value=0,437<5%) ενώ για την άσκοπη περιήγηση στο διαδίκτυο οφείλουμε να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση και άρα υπάρχουν διαφορές («επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» p-value=0,007<5%)

	p-value
Ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο	,000
Διαβάσατε μηνύματα σε σελίδες κοινωνικής συζήτησης	,154
Πραγματοποιήσατε αγορές	,081
Παίξατε παιχνίδια	,002
Ελέγξατε την ηλεκτρονική αλληλογραφία σας	,010
Συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου	,000
Διεκπεραιώσατε προσωπικές οικονομικές υποθέσεις	,001
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτο πρόσωπο	,000
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία	,007
Χρησιμοποίησατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα	,021
Επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό ΧΩΡΙΣ την έγκριση του εργοδότη	,000
Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό	,000
Ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο	,000

Πίνακας 41: Οι 14 βασικές ενέργειες στο διαδίκτυο ως προς τη μόρφωση

Σύμφωνα με τον πίνακα 3 του Παραρτήματος, παρατηρούμε ότι το επίπεδο μόρφωσης των ερωτώμενων αποτελεί σημαντικό παράγοντα στη χρήση του διαδικτύου. Από όλο το σύνολο της ανάλυσης συμπεραίνουμε ότι τα άτομα ηλικίας 25-35 είναι εκείνα που κατά κύριο λόγο κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου τόσο για επαγγελματικά θέματα όσο και για θέματα προσωπικά.

3.4 ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ & ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Στην παρούσα ενότητα θα εξετάσουμε την πρόσβαση στο διαδίκτυο από την εργασία και το σπίτι. Ακόμη, θα προσπαθήσουμε να δούμε ποιον από τους δύο τρόπους πρόσβασης προτιμούν τα άτομα και για ποιο λόγο. Τέλος, θα επιχειρήσουμε να αντιληφθούμε αν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν για τα «πρωτόκολλα» που πρέπει να εφαρμόζονται στους εργασιακούς χώρους και αν όντως εφαρμόζονται από πλευράς διευθύνσεων.

Αρχικά, στον πίνακα 42 φαίνεται η κατανομή των απαντήσεων που δόθηκαν στην ερώτηση που αφορά την ταχύτητα του διαδικτύου. Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρούν πως είναι ίδια μεταξύ εργασίας & σπιτιού (32,6%) ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 26.1% θεωρεί γρηγορότερη την πρόσβαση από το σπίτι. Τέλος, μόνο το 1.6% των ερωτώμενων απάντησαν ότι χρησιμοποιούν μόνο το διαδίκτυο από το σπίτι τους.

internet στην εργασία- internet στο σπίτι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	γρηγορότερη στην εργασία	34	18,5	18,5	18,5
	γρηγορότερη στο σπίτι	48	26,1	26,1	44,6
	ίδια στο σπίτι και στην εργασία	60	32,6	32,6	77,2
	πρόσβαση ΜΟΝΟ απο την εργασία	39	21,2	21,2	98,4
	πρόσβαση ΜΟΝΟ απο το σπίτι	3	1,6	1,6	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 42 :Κατανομή της μεταβλητής “Συγκρίνετε την πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στην εργασία με την πρόσβαση που έχετε στο σπίτι ”

Από τον πίνακα 43 πληροφορούμαστε και ότι τα άτομα γνωρίζουν σε ποσοστό 53,8% πως έχουν ληφθεί μέτρα από πλευράς διεύθυνσης για τον περιορισμό της πρόσβασης.

Έχει λάβει μέτρα ο εργοδότης σας για τη χρήση του διαδικτύου στην εργασία που δεν σχετίζεται με εργασιακούς σκοπούς;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	99	53,8	53,8	53,8
όχι	51	27,7	27,7	81,5
Δεν είμαι σίγουρος	34	18,5	18,5	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 43: Κατανομή της μεταβλητής “Έχει λάβει μέτρα ο εργοδότης σας για τη χρήση του διαδικτύου στην εργασία που δεν σχετίζεται με εργασιακούς σκοπούς; ”

Σε συνέχεια του πίνακα 43, ο πίνακας 44 αποδεικνύει ότι οι εργοδότες πέραν του περιορισμού, ελέγχουν τη χρήση του διαδικτύου από τους εργαζόμενους.

Σε αντίστοιχη ερώτηση τα άτομα έδωσαν τις εξής απαντήσεις:

- Ναι (33.2%)
- Όχι (21.2%)
- Δεν είμαι σίγουρος (45.7%)

Ο εργοδότης σας ελέγχει την χρήση των Η/Υ από τους εργαζομένους;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	61	33,2	33,2	33,2
όχι	39	21,2	21,2	54,3
Δεν είμαι σίγουρος	84	45,7	45,7	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 44: Κατανομή της μεταβλητής “Ο εργοδότης σας ελέγχει την χρήση των Η/Υ από τους εργαζόμενους;”

Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα(εργασιακά θέματα)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	22	12,0	12,0	12,0
όχι	162	88,0	88,0	100,0
Total	184	100,0	100,0	

Πίνακας 45 :Κατανομή της μεταβλητής “Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά) θέματα”

Από τον πίνακα 48 είναι ξεκάθαρο ότι το ανεξάρτητα από το ποια ταχύτητα σύνδεσης, αυτής από το σπίτι ή αυτής από την εργασία, είναι πιο γρήγορη, τα άτομα αφαιρούνται εξίσου και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα ($p\text{-value}=0.383>5\%$). Το ίδιο συμβαίνει και στην περίπτωση που τα άτομα γνωρίζουν ή όχι ότι ελέγχονται από τον εργοδότη τους ως προς τη χρήση του διαδικτύου για προσωπικούς λόγους ($p\text{-value}=0,061>5\%$) (πίνακας 49).

Αντιθέτως, το αν τα άτομα γνωρίζουν ότι ο εργοδότης τους ελέγχει τη χρήση των Η/Υ από τους εργαζόμενους επηρεάζει τη συμπεριφορά τους ως προς το γεγονός ότι αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα ($p\text{-value}=0.019<5\%$) (πίνακας 50).

	Εργασία VS σπίτι	%	M.O	p-value
Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά θέματα)	γρηγορότερη στην εργασία	18,5	84,56	0.383
	γρηγορότερη στο σπίτι	26,1	95,83	
	ίδια στο σπίτι και στην εργασία	32,6	91,23	
	πρόσβαση ΜΟΝΟ από την εργασία	21,2	96,42	
	πρόσβαση ΜΟΝΟ από το σπίτι	1,6	103,50	

Πίνακας 46: Η μεταβλητή “Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά θέματα)” ως προς τη μεταβλητή “ Συγκρίνετε την πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στην εργασία με την πρόσβαση που έχετε στο σπίτι ”

	Ο εργοδότης ελέγχει τη χρήση Η/Υ από τους εργαζόμενους	%	M.O	p-value
Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά θέματα)	Ναι	33,2	88,42	0,019
	Όχι	21,2	84,63	
	Δεν είμαι σίγουρος	45,7	99,12	

Πίνακας 47: Η μεταβλητή “Συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά θέματα)” ως προς τη μεταβλητή “Ο εργοδότης σας ελέγχει την χρήση των Η/Υ από τους εργαζόμενους”

	Ο εργοδότης ελέγχει τη χρήση Η/Υ από τους εργαζομένους	%	M.O	p-value
Προσωπική χρήση internet στην εργασία	Ναι	33,2	80,44	0,061
	Όχι	21,2	94,13	
	Δεν είμαι σίγουρος	45,7	100,50	

ΠΙΝΑΚΑΣ 48: Η μεταβλητή “Προσωπική χρήση του internet στην εργασία” ως προς τη μεταβλητή “Ο εργοδότης σας ελέγχει την χρήση των Η/Υ από τους εργαζόμενους”

Το πόσο συχνά κάνουν χρήση του διαδικτύου για εργασιακά θέματα επηρεάζει την άποψή τους για το ποια από τις δύο συνδέσεις είναι πιο γρήγορη (p-value=0.008<5%) (πίνακας 49). Στην ανάλυση αυτή, μπορούμε μόνο να παρατηρήσουμε πως είναι πολύ σημαντικό για τους εργαζόμενους η ταχύτητα της πρόσβασής τους να είναι ικανοποιητική όσον αφορά στα εργασιακά θέματα που διαχειρίζονται και διεκπεραιώνουν μέσω ίντερνετ.

	Χρήση διαδικτύου για την εργασία	%	M.O	p-value
internet στην εργασία- internet στο σπίτι	Σπάνια	4,9	49,17	0,008
	Μερικές φορές	8,7	86,81	
	Συχνά	35,9	105,95	
	Πολύ συχνά	50,5	88,12	

Πίνακας 49: Η μεταβλητή “ Συγκρίνετε την πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στην εργασία με την πρόσβαση που έχετε στο σπίτι ” ως προς τη μεταβλητή “Χρήση διαδικτύου για την εργασία”

Ακόμη, το αν τα άτομα κάνουν χρήση του διαδικτύου για προσωπικούς λόγους δεν επηρεάζει τη γνώμη τους για το ποια σύνδεση είναι πιο γρήγορη (p-value=0,107>5%) (πίνακας 50). Αυτό δείχνει πως οι εργαζόμενοι ωθούνται μερικές φορές και συχνά στην προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία τους, ανεξάρτητα από το αν έχουν ή όχι πρόσβαση από το σπίτι και ποια είναι από τα δύο είδη πρόσβασης είναι ταχύτερο.



	Προσωπική χρήση διαδικτύου στην εργασία	%	M.O	p-value
internet στην εργασία- internet στο σπίτι	Σπάνια	11,4	95,43	0,107
	Μερικές φορές	37,5	82,17	
	Συχνά	33,2	94,57	
	Πολύ συχνά	17,9	108,39	

ΠΙΝΑΚΑΣ 50: Η μεταβλητή “Συγκρίνετε την πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στην εργασία με την πρόσβαση που έχετε στο σπίτι” ως προς τη μεταβλητή “Προσωπική χρήση του internet στην εργασία”

Από τον πίνακα 51, φαίνεται ότι η προσωπική χρήση του διαδικτύου επηρεάζει τον δείκτη της χρήσης αυτού, αφού $p\text{-value}=0<5\%$. Είναι σαφές, επομένως, ότι η υποκειμενική γνώμη του ερωτώμενου εργαζομένου συμπίπτει με την αντικειμενική χρήση του ίντερνετ που κάνει, όπως προκύπτει από το σκορ που συγκεντρώνει στην κλίμακα μέτρησης του ίντερνετ.

	Προσωπική χρήση διαδικτύου στην εργασία	%	M.O	p-value
Internet	Σπάνια	11,4	16,45	0
	Μερικές φορές	37,5	77,47	
	Συχνά	33,2	110,02	
	Πολύ συχνά	17,9	139,92	

ΠΙΝΑΚΑΣ 51: Η μεταβλητή “internet” ως προς τη μεταβλητή “ Προσωπική χρήση του internet στην εργασία

ΠΡΟΣΟΧΗ

Στους πίνακες 6, 9, 10, 14 και 15 που αφορούν συνδυασμό μεταβλητών τα μηδενικά («0») που παρουσιάζονται, απεικονίζουν ότι στο τυχαίο δείγμα που χρησιμοποιήθηκε κανείς δεν ικανοποιούσε τον εκάστοτε συνδυασμό απαντήσεων. Σε καμία περίπτωση δεν είναι απόλυτο το 0 και, άρα, δεν μπορούμε να ισχυριστούμε ότι αναμένουμε 0% του πληθυσμού να ικανοποιεί τον συνδυασμό που μελετούμε κάθε φορά.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στόχος της έρευνας ήταν να αποδειχθεί ότι η χρήση του διαδικτύου από τους εργαζόμενους για προσωπικούς λόγους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους αυξάνει την παραγωγικότητα τους σε σύγκριση με εκείνους που δεν κάμουν χρήση. Αρχής γενομένης, θα πρέπει να γίνει ξεκάθαρο πως όταν γίνεται λόγος για χρήση του διαδικτύου στο χώρο της εργασίας για προσωπικούς λόγους, νοείται η περιορισμένη και όχι ασφαλώς η ανεξέλεγκτη και απεριόριστη χρήση του, που μπορεί να παρουσιαστεί και ως κατάχρηση ή και εθισμός στο ίντερνετ. Για το λόγο αυτό, στην παρούσα έρευνα θα εμείνουμε στα υψηλά ποσοστά που παρουσιάζουν οι συσχετίσεις με τα δημογραφικά στοιχεία ως προς τη «συχνή» και «μερικές φορές» προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία.

Ακόμη, επιχειρήσαμε να αποδείξουμε πως η όποια περιορισμένη διακοπή σε ώρα εργασίας υπό μορφή εργασιακού διαλείμματος, αναστέλλει την πνευματική κόπωση και αυξάνει τη συγκέντρωση του εργαζόμενου στα εργασιακά καθήκοντα σε αντίθεση με την περίπτωση που δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο. Μέσα στα πλαίσια του τελευταίου εγχειρήματος ήταν να διαπιστωθεί αν η χρήση του διαδικτύου επηρεάζει θετικά την παραγωγικότητα των εργαζομένων, αναλόγως του είδους της χρήσης που γίνεται και συγκεκριμένα το ρόλο που παίζουν δημογραφικές μεταβλητές, όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο καθώς και άλλα δεδομένα που σχετίζονται με την εργασία, όπως η θέση που κατέχει ο εργαζόμενος στην εταιρεία, τα χρόνια που εργάζεται σε αυτή, το σύνολο των ωρών που εργάζεται ανά εβδομάδα αλλά και ο χρόνος απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη.

Για το λόγο αυτό, χωρίσαμε την ανάλυσή μας σε ενότητες.

▪ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Αρχικά, παρουσιάσαμε τα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας, σύμφωνα με τα οποία, από τους 185 ερωτηθέντες οι 88 ήταν άνδρες και οι 96 γυναίκες. Ως προς την ηλικία, υπήρχαν 6 άτομα κάτω των 25 ετών, 120 άτομα ηλικίας 25-35, 52 που ανήκαν στο ηλικιακό διάστημα 36-46 και 6 άνω των 47. Ως προς το επίπεδο μόρφωσης, ολόκληρο το δείγμα είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και, πιο συγκεκριμένα, 16 άτομα προέρχονται από ΤΕΙ, 72 από ΑΕΙ, 69 είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και 1 άτομο κατέχει διδακτορικό. Ως προς τη θέση στην

εταιρεία το 61,9% είναι απλοί υπάλληλοι, το 17,30% είναι προϊστάμενοι και το 20,11% είναι στελέχη. Ως προς τις ώρες εργασίας το 71,74% εργάζεται 40-50 ώρες εβδομαδιαίως, το 19,57% εργάζεται λιγότερο από 40 ώρες ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό 8,7% που εργάζεται περισσότερες από 50 ώρες την εβδομάδα. Ακόμη, ως προς τη χρήση του διαδικτύου για την εργασία παρατηρήσαμε ότι το 50,54% κάνει πολύ συχνή, το 35,87% συχνή, το 8,7% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο μερικές φορές και μόνο το 4,9% το χρησιμοποιεί σπάνια. Αντιθέτως, για την προσωπική χρήση του διαδικτύου κατά τις ώρες εργασίας παρατηρήσαμε ότι τα υψηλότερα ποσοστά συγκεντρώνονται στην απάντηση μερικές φορές (37,5%), 33,15% συχνή, 17,93% κάνει πολύ συχνή και 11,41% σπάνια. Αναλυτικότερα, ως προς το φύλο δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις σε καμία από τις δυο χρήσεις, ούτε το επίπεδο μόρφωσης αποτελεί διαχωριστικό παράγοντα. Η ηλικία, όμως, φαίνεται να επηρεάζει τη χρήση του διαδικτύου για την εργασία κάτι που δεν επιβεβαιώνεται για την προσωπική χρήση.

Ολοκληρώνοντας, μεταξύ των δύο χρήσεων φαίνεται πως υπάρχουν διαφοροποιήσεις. Δηλαδή, το αν κάποιος κάνει προσωπική χρήση του διαδικτύου επηρεάζει και τη χρήση για επαγγελματικούς λόγους. Και αντίστροφα, αν κάποιος κάνει χρήση του διαδικτύου για επαγγελματικούς λόγους επηρεάζει και την προσωπική χρήση του διαδικτύου.

■ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ & ΧΡΗΣΗΣ INTERNET

Στο δεύτερο σκέλος της ανάλυσης, προσπαθήσαμε να εξετάσουμε και να δημιουργήσουμε έναν δείκτη ο οποίος να αντανάκλα το αν κάποιος είναι παραγωγικός στην εργασία του και με ποια συχνότητα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Καταλήξαμε, λοιπόν, στο συμπέρασμα ότι και για τις δύο περιπτώσεις το φύλο είναι στατιστικά σημαντικός παράγοντας. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες φαίνονται σημαντικά πιο παραγωγικές από τους άνδρες ενώ το αντίθετο συμβαίνει με τη χρήση του διαδικτύου όπου οι άνδρες φαίνονται να είναι πιο εξοικειωμένοι. Ως προς την ηλικία αυτή δεν είναι καταλυτικός παράγοντας για την παραγωγικότητα ενώ για τη χρήση του διαδικτύου υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανάλογα με την ηλικία. Ως προς το επίπεδο μόρφωσης και τη θέση στην εταιρεία υπάρχουν σημαντικές ενδείξεις ότι αποτελεί στατιστικά σημαντικό παράγοντα για την παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου. Αντιθέτως, οι ώρες εργασίας καταλήξαμε ότι για την παραγωγικότητα

δεν αποτελούν διαχωριστικό παράγοντα ενώ για τη χρήση του διαδικτύου υπάρχουν διαφοροποιήσεις. Συγκεκριμένα, παρατηρήσαμε ότι οι ώρες εργασίας αποτελούν παράγοντα διαχωρισμού για τον αν κάποιος «θα επιδιώξει να προσπελάσει σελίδες και καταλόγους αναζητώντας αγαθά χωρίς να σκοπεύει σε συγκεκριμένη αγορά» και να επισκεφθεί ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό». Το φύλο είναι καταλυτικός παράγοντας για τις μεταβλητές «Επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό» και «Χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία». Οι γυναίκες φαίνεται να είναι εκείνες που ασκόπως πλοηγούνται στο διαδίκτυο περισσότερο, όπως το ίδιο συμβαίνει και όταν αναζητούν άλλη εργασία.

Στη συνέχεια έγινε μια προσπάθεια να εξετάσουμε και να διακρίνουμε ποιες είναι εκείνες οι παράμετροι που μπορεί να επηρεάζουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Έτσι καταλήξαμε ότι, το φύλο δεν επηρεάζει το γεγονός του αν φτάνουν καθυστερημένα στην εργασία ή φεύγουν πρόωρα, ούτε αν η διακοπή του γεύματος διαρκεί περισσότερο από το αναμενόμενο, αφού και για τις δύο περιπτώσεις έχουμε ισχυρές ενδείξεις $p\text{-value}=0.693>5\%$ και $p\text{-value}=0.415>5\%$, αντίστοιχα. Επίσης, το φύλο δεν διαδραματίζει ιδιαίτερο ρόλο και όσον αφορά τις μεταβλητές «υποχρεώσατε κάποιον συνεργάτη να ξανακάνει κάτι που το είχατε ολοκληρώσει», «παρατηρήσατε ότι η παραγωγικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη», «παρατηρήσατε ότι η αποτελεσματικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη» ($p\text{-value}=0.822>5\%$, $p\text{-value}=0.106>5\%$ και $p\text{-value}=0.106>5\%$, αντίστοιχα). Αντιθέτως, το φύλο φαίνεται να διαφοροποιεί τις αντιδράσεις σε περιπτώσεις όπου τα άτομα συνειδητοποιούν ότι δεν εργάζονται σε ώρες που θα έπρεπε («Δεν εργαστήκατε σε ώρες που θα έπρεπε να εργασθείτε», $p\text{-value}=0<5\%$) και χάνουν το ενδιαφέρον για τη δουλειά τους («Χάσατε το ενδιαφέρον σας ή βαρεθήκατε εν ώρα εργασίας, $p\text{-value}=0<5\%$), καθώς και στην υπομονή τους με άλλους συναδέλφους («Ενοχληθήκατε ή εκνευριστήκατε από συνεργάτες σας», $p\text{-value}=0<5\%$ και «Αισθανθήκατε ότι δεν είχατε υπομονή με άλλα άτομα στην εργασία σας», $p\text{-value}=0<5\%$).

Ως προς την ηλικία, δε φαίνεται να υπάρχει όσον αφορά τη συγκέντρωση των ατόμων κατά τη διάρκεια της εργασίας («Δεν εργαστήκατε σε ώρες που θα έπρεπε να εργασθείτε», $p\text{-value}=0.667>5\%$), την υπομονή τους με τους άλλους συναδέλφους («Ενοχληθήκατε ή εκνευριστήκατε από συνεργάτες σας», $p\text{-value}=0.191>5\%$ και «Αισθανθήκατε ότι δεν είχατε υπομονή με άλλα άτομα στην εργασία σας»,

p-value=0.459>5%) και την ποιότητα της αποτελεσματικότητας σε σχέση με την αναμενόμενη («Παρατηρήσατε ότι η αποτελεσματικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη», p-value=0.221).

Αντιθέτως, παρατηρούμε ότι η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο αν φτάνουν καθυστερημένα ή φεύγουν πρόωρα ή το διάλλειμα τους διαρκεί περισσότερο από όσος θα έπρεπε («Φτάνετε στην εργασία σας καθυστερημένα ή φεύγετε από την εργασία σας πρόωρα», p-value=0.001<5%, «Η διακοπή σας για γεύμα ή καφέ διήρκησε περισσότερο από το κανονικό», p-value=0.007<5%). Ενδιαφέρον είναι το γεγονός πως φαίνεται η παραγωγικότητα να μην επηρεάζεται («παρατηρήσατε ότι η παραγωγικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη», p-value=0.021), σε σχέση με την αποτελεσματικότητα, που είδαμε παραπάνω. Τέλος, και το ενδιαφέρον για την εργασία φαίνεται ασυσχέτιστο με την ηλικία («χάσατε το ενδιαφέρον σας ή βαρεθήκατε εν ώρα εργασίας», p-value=0.014<5%).

Τέλος, το επίπεδο μόρφωσης αποτελεί χαρακτηριστικό όσον αφορά στο αν φτάνουν καθυστερημένα ή φεύγουν πρόωρα ή το διάλλειμα τους διαρκεί περισσότερο από όσο θα έπρεπε («Φτάνετε στην εργασία σας καθυστερημένα ή φεύγετε από την εργασία σας πρόωρα», p-value=0<5%, «Η διακοπή σας για γεύμα ή καφέ διήρκησε περισσότερο από το κανονικό», p-value=0<5%), την υπομονή τους με τους άλλους συναδέλφους («Ενοχληθήκατε ή εκνευριστήκατε από συνεργάτες σας», p-value=0<5% και «Αισθανθήκατε ότι δεν είχατε υπομονή με άλλα άτομα στην εργασία σας», p-value=0,001<5%) και την ποιότητα της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας σε σχέση με την αναμενόμενη («παρατηρήσατε ότι η παραγωγικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη», p-value=0.007<5% και «παρατηρήσατε η αποτελεσματικότητά σας για το χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη», p-value=0.003<5%).

Αντιθέτως, παρατηρούμε ότι η μόρφωση δεν διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη συγκέντρωση των ατόμων κατά τη διάρκεια της εργασίας («Δεν εργαστήκατε σε ώρες που θα έπρεπε να εργασθείτε», p-value=0.25>5%) και το ενδιαφέρον τους για την εργασία («χάσατε το ενδιαφέρον σας ή βαρεθήκατε εν ώρα εργασίας», p-value=0,326>5%).

■ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ INTERNET

Στην τελευταία ενότητα εξετάσαμε την πρόσβαση στο διαδίκτυο από την εργασία και το σπίτι, όπου η πλειοψηφία θεωρεί ότι η ταχύτητα πρόσβασης είναι ίδια μεταξύ εργασίας & σπιτιού (32.6%) ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 26.1% θεωρεί γρηγορότερη την πρόσβαση από το σπίτι ενώ μόνο το 1.6% των ερωτώμενων απάντησαν ότι χρησιμοποιούν μόνο το διαδίκτυο από το σπίτι τους. Ακόμη, η άποψη των ατόμων για την ταχύτητα του διαδικτύου επηρεάζεται και από το αν κάνουν χρήση του για προσωπικούς ή εργασιακούς λόγους. Συγκεκριμένα, αν τα άτομα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για εργασιακούς λόγους επηρεάζει τις απαντήσεις τους ενώ αν κάνουν προσωπική χρήση δεν επηρεάζει την γνώμη τους. Στη συνέχεια, επιχειρήσαμε να αντιληφθούμε αν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν για τα μέτρα που πρέπει να εφαρμόζονται στους εργασιακούς χώρους και αν όντως εφαρμόζονται από πλευράς διευθύνσεων.

Ολοκληρώνοντας την ανάλυση, καταλήξαμε ότι το αν τα άτομα θεωρούν ποιο γρήγορη την πρόσβαση από το σπίτι ή την εργασία δεν επηρεάζει τη συμπεριφορά τους ως προς το γεγονός ότι αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα ενώ το αν τα άτομα γνωρίζουν ότι ο εργοδότης τους ελέγχει τη χρήση των Η/Υ από τους εργαζόμενους επηρεάζει τη συμπεριφορά τους ως προς το γεγονός ότι αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα.

Στην τελευταία ενότητα εξετάσαμε την πρόσβαση στο διαδίκτυο από την εργασία και το σπίτι, όπου η πλειοψηφία θεωρεί ότι η ταχύτητα πρόσβασης είναι ίδια μεταξύ εργασίας & σπιτιού (32.6%) ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 26.1% θεωρεί γρηγορότερη την πρόσβαση από το σπίτι ενώ μόνο το 1.6% των ερωτώμενων απάντησαν ότι χρησιμοποιούν μόνο το διαδίκτυο από το σπίτι τους. Ακόμη, η άποψη των ατόμων για την ταχύτητα του διαδικτύου επηρεάζεται και από το αν κάνουν χρήση του για προσωπικούς ή εργασιακούς λόγους. Συγκεκριμένα, αν τα άτομα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για εργασιακούς λόγους επηρεάζει τις απαντήσεις τους ενώ αν κάνουν προσωπική χρήση δεν επηρεάζει την γνώμη τους. Στη συνέχεια, επιχειρήσαμε να αντιληφθούμε αν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν για τα μέτρα που πρέπει να εφαρμόζονται στους εργασιακούς χώρους και αν όντως εφαρμόζονται από πλευράς διευθύνσεων.

Ολοκληρώνοντας την ανάλυση της παραπάνω ενότητας, καταλήξαμε ότι τα άτομα θεωρούν πιο γρήγορη την πρόσβαση από το σπίτι ή την εργασία δεν επηρεάζει τη συμπεριφορά τους ως προς το γεγονός ότι αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα ενώ το αν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν ότι ο εργοδότης τους ελέγχει τη χρήση των Η/Υ επηρεάζει τη συμπεριφορά τους ως προς το γεγονός ότι αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ & ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ

Από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων των πινάκων 34 και 36 προκύπτει η ακόλουθη διαπίστωση: η πλειοψηφία του δείγματος (157/185), ανεξαρτήτως της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ που κάνει στην εργασία, ποτέ δεν επιχείρησε να προσπελάσει ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό χωρίς την έγκριση του εργοδότη. Αυτό ερμηνεύεται ως υπακοή των εργαζομένων απέναντι στον εργοδότη τους αλλά και ως σεβασμός στα μέτρα που εκείνος λαμβάνει. Μάλιστα, μπορούμε να εικάσουμε πως όταν ο εργοδότης έχει λάβει μέτρα, έχει εφαρμόσει ειδικά λογισμικά, άρα και έχει επενδύσει σε κόστος στην ασφάλεια των προγραμμάτων της εταιρείας του, αυξάνεται ανάλογα το ενδεχόμενο κάθε απόπειρα για παραβίαση των προληπτικών αυτών μέτρων να τιμωρείται από υψηλές ποινές ή ακόμη και από απομάκρυνση του εργαζόμενου που θα προβεί σε παραβίαση των μέτρων ασφαλείας.

Βέβαια, ο πίνακας 36 δίνει ένα άλλο αντιφατικό και εξίσου σημαντικό αποτέλεσμα. Το 1/3 του ερωτηθέντος πληθυσμού, 1-5 φορές το μήνα πλοηγείται στο διαδίκτυο με σκοπό την αναζήτηση νέας εργασίας. Ενώ, επομένως, αμέσως προηγουμένως διαπιστώσαμε την υπακοή και το σεβασμό των εργαζομένων απέναντι στον εργοδότη στο μέγιστο βαθμό, στη συνέχεια προκύπτει πως οι εργαζόμενοι δεν είναι και απόλυτα δεσμευμένοι στον εργοδότη τους. Μάλιστα, προβαίνουν σε μια παράτολμη πράξη, την αναζήτηση άλλου επαγγέλματος κατά τη διάρκεια της παρούσας εργασίας τους, πόσο μάλλον αν λάβουμε υπόψη πως κάτι τέτοιο μπορεί να γίνει αντιληπτό από τον εργοδότη. Αυτό βέβαια έρχεται σε πλήρη ευθυγράμμιση με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών, ότι, δηλαδή, μεγάλο μέρος των εργαζομένων προβαίνει στη χρήση του ίντερνετ για προσωπικούς λόγους κατά την εργασία του, γνωρίζοντας (σε ποσοστό 53,8%) ή αγνοώντας (σε ποσοστό 18,5%) αλλά σίγουρα παραβλέποντας το αν ο εργοδότης τους ελέγχει και κατά συνέπεια μπορεί να εφαρμόσει πειθαρχικά μέτρα για τον περιορισμό της (πίνακας 42). Κατά συνέπεια, οι εργαζόμενοι γνωρίζουν σε μεγάλο ποσοστό ότι ο εργοδότης τους ελέγχει τη χρήση των Η/Υ και αυτό φαίνεται να μην αναστέλλει την προσωπική χρήση του ίντερνετ σε ώρα εργασίας. Ωστόσο, είναι ιδιαίτερα σημαντικό πως αφαιρούνται και πλοηγούνται στο διαδίκτυο εν ώρα εργασίας και ενώ θα έπρεπε να ασχολούνται με άλλα εργασιακά θέματα μόνο σε ποσοστό 12%. Το υπόλοιπο 88% των ερωτηθέντων εργαζομένων, παραδέχεται πως προβαίνει σε προσωπική χρήση του ίντερνετ μέσα

στα πλαίσια του εργασιακού του χρόνου, σε καμία περίπτωση όμως δεν το κάνει έχοντας διακόψει προσωρινά τα εργασιακά του καθήκοντα (πίνακας 44).

Έτσι, δίνεται η δυνατότητα να επιβεβαιωθεί το θεωρητικό υπόβαθρο της παρούσας έρευνας, εξετάζοντας την προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία από τη σκοπιά του εργασιακού και μόνο διαλείμματος. Ο ισχυρισμός αυτός ενισχύεται επιπλέον από τα αποτελέσματα που φέρουν οι πίνακες 45, 46 και 47. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι προβαίνουν σε προσωπική χρήση του ίντερνετ ανεξάρτητα από την ταχύτητα σύνδεσης, η οποία δεν τα εμποδίζει να κάνουν προσωπική χρήση και να διεκπεραιώνουν τις προσωπικές του υποθέσεις, ακόμη κι αν γνωρίζουν πως κάθε τέτοια ενέργειά τους είναι άμεσα ελέγξιμη από τον εργοδότη. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ως πηγαία ανάγκη των εργαζομένων να εκμεταλλευθούν μια τυχαία παύση ή μια προδιαγεγραμμένη διακοπή μεταξύ των εργασιακών τους καθηκόντων, όπου είτε θα πλοηγηθούν άσκοπα είτε σκόπιμα στο διαδίκτυο, εκπληρώνοντας προσωπικές τους υποθέσεις, παραβλέποντας εκ προκειμένου τις απαγορευτικές ρήτρες του εργοδότη τους. Ιδιαίτερα, ως προς την πρώτη περίπτωση, της άσκοπης πλοήγησης και της πλοήγησης με σκοπό την αναζήτηση αγαθών χωρίς συγκεκριμένη αγορά, προέκυψε μια σημαντική συσχέτιση με τις ώρες εργασίας ανά εβδομάδα. Από αυτή τη συσχέτιση εξάγεται το συμπέρασμα πως ο εργαζόμενος, λόγω του επιβαρυνμένου και του υπερωριακού εργασιακού του προγράμματος, καταφεύγει συχνά εντός της εβδομάδας αλλά και του μήνα στο διαδίκτυο, για να περιηγηθεί, να ξεφύγει περιστασιακά από την εργασιακή πίεση και μόνο, χωρίς να αποβλέπει απαραίτητα σε περαιτέρω εξυπηρέτηση των προσωπικών του υποχρεώσεων. Αναλόγως της χρήσης του διαδικτύου, αυτή μπορεί να εφοδιάσει τον εργαζόμενο με ψυχολογικά κίνητρα και να του παρέχει την υποστήριξη για να αντιμετωπίσει εκ νέου τις αντίξοες και επίπονες εργασιακές συνθήκες (Oravec, 2002). Άλλωστε, κατά τους Johnson & Ugray, 2007), ορισμένες φορές δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την εργασία αλλά εκτυλίσσονται κατά τη διάρκειά της, ενθαρρύνονται προκειμένου να διευκολύνουν την εκμάθηση μια νέας τεχνολογίας, χρήσιμης και αποδοτικής για την καθεαυτή εργασία. αυτό αποδεικνύεται περίτρανα και από την παρούσα έρευνα και συγκεκριμένα από τα αποτελέσματα των πινάκων 26 και 27. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτά, αν κάποιος κάνει προσωπική χρήση του διαδικτύου επηρεάζει και τη χρήση για επαγγελματικούς λόγους αλλά και αντίστροφα, αν κάποιος κάνει χρήση του διαδικτύου για επαγγελματικούς λόγους επηρεάζει και την προσωπική χρήση του διαδικτύου, συμπέρασμα στο οποίο έχουν

οδηγηθεί μέσα από την έρευνά τους και οι Garrett & Danzinger (2008). Δε θεωρείται, επομένως, κατάχρηση η προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία, όταν αυτή ανεπαίσθητα ενσωματώνεται και διεκπεραιώνεται μέσω της εργασιακής χρήσης του ίντερνετ και αυτό προκύπτει από τη σύγκριση των βαθμών χρήσης του ίντερνετ για προσωπικούς και εργασιακούς σκοπούς εν ώρα εργασίας. Σύμφωνα, επομένως, με τον πίνακα 27, αν κάποιος κάνει χρήση του διαδικτύου για επαγγελματικούς λόγους επηρεάζει και την προσωπική χρήση του διαδικτύου. Κατά συνέπεια, όσο περισσότερο η τεχνολογία των υπολογιστών παρεισφρύει στις συνήθεις λειτουργικές διαδικασίες του εργαζόμενου, τόσο αυξάνονται οι πιθανότητες για τον εργαζόμενο να συμπεριλάβει την τεχνολογία αυτή και στις προσωπικές διαδικασίες του.

Στο θεωρητικό μέρος παρατέθηκαν μαρτυρίες εργαζομένων προηγούμενων ερευνών, που στηρίζουν σθεναρά και τα παρόντα αποτελέσματά μας, ως προς το ζήτημα της διεκπεραίωσης των προσωπικών υποθέσεων εν ώρα εργασίας (Lim et al., 2002), δηλώνοντας πως το ευέλικτο εργασιακό τους ωράριο καταναλώνει σημαντικό μέρος του προσωπικού τους χρόνου. Σε μια τέτοια περίπτωση, και δεδομένου ότι στο πέρας του εργασιακού ωραρίου δε θα αφεθεί χρόνος για τα προσωπικά ζητήματα, οι εργαζόμενοι θεωρούν εύλογο να εκμεταλλευθούν τα εργασιακά τους κενά προκειμένου να πληρώσουν λογαριασμούς ή να αναζητήσουν οποιαδήποτε πληροφορία που θα αναζητούσαν στο ίντερνετ από το σπίτι τους, εφόσον επέστεφαν σε αυτό σε κανονικό χρόνο, εργαζόμενοι, δηλαδή πάγια 40 ώρες ανά εβδομάδα και όχι πάνω από 40 ή και 50 ώρες εβδομαδιαίως, όπως έχει, άλλωστε, καταγραφεί πως εργάζεται το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού μας (διάγραμμα 3 και πίνακας 23).

Ένας άλλος κοινός τόπος της παρούσας έρευνας με την έρευνα των Garrett & Danzinger (2008) είναι πως για την παραγωγικότητα και τη χρήση του διαδικτύου το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων αλλά και η θέση που κατέχουν αυτοί στην εταιρεία αποτελούν στατιστικά σημαντικούς παράγοντες (πίνακες 21 και 22). Οι παραπάνω ερευνητές απέδειξαν μέσω της έρευνάς τους, πως στην προσωπική χρήση του ίντερνετ και δη στην αποστολή στιγμιαίων μηνυμάτων επιδίδονται σε μεγάλο βαθμό οι εργαζόμενοι που κατέχουν θέσεις υψηλού εργασιακού κύρους και σημαντικό εκπαιδευτικό επίπεδο. Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας συντάσσονται με εκείνα των Garrett & Danzinger (2008). Στην έρευνα που διεξήγαγαν σε δείγμα 1000 εργαζομένων που κάνουν χρήση του ίντερνετ στην εργασία τους, οι ερωτηθέντες απάντησαν πως η χρήση του ίντερνετ για προσωπικούς λόγους είναι κίνητρο για να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να καινοτομήσουν στην εργασία τους.

Ομοίως και οι Anandarajan & Simmers (2004b), οι Belanger & Slyke (2002) και η Oravec (2002) στήριξαν με τα αποτελέσματα των ερευνών τους πως το ίντερνετ μπορεί να αποδειχθεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο στην αύξηση της παραγωγικότητας και της δημιουργικότητας των εργαζομένων. Το ίδιο και η πιο πρόσφατη έρευνα του Coker (2009) σε δείγμα 2.700 συμμετεχόντων κατέληξε στο συμπέρασμα πως ο μεσολαβητικός ρόλος της κατάχρησης του ίντερνετ επηρεάζει θετικά την παραγωγικότητα των εργαζομένων μέσω της προσωπικής χρήση του ίντερνετ που κάνουν αυτοί καθημερινά στην εργασία τους.

Επιπλέον, από τη συσχέτιση της χρήσης του ίντερνετ για επαγγελματικούς και για προσωπικούς λόγους κατά τη διάρκεια της εργασίας, προέκυψαν υψηλά ποσοστά χρήση και στα δύο είδη. Κάτι τέτοιο ενισχύει το συμπέρασμα της έρευνας των Garrett & Danziger (2008), ότι, δηλαδή, η χρήση του ίντερνετ για επαγγελματικούς λόγους μπορεί να διαμορφώσει και να αυξήσει και τη χρήση του για προσωπικούς λόγους, εντός αλλά και εκτός της εργασίας, έχοντας εξοικειώσει τους εργαζομένους με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και έχοντάς τους μυήσει σε νέα τεχνολογικά μονοπάτια.

Ως προς τις δημογραφικές μεταβλητές φύλο και ηλικία, προκύπτει πως οι άνδρες κάμουν την ίδια χρήση προσωπική χρήση του ίντερνετ με τις γυναίκες (το 37,5% των γυναικών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για προσωπική χρήση μερικές φορές και το ίδιο ισχύει και για τους άνδρες), ωστόσο οι άνδρες είναι σημαντικά περισσότερο εξοικειωμένοι από τις γυναίκες σε θέματα ενημέρωσης μέσω διαδικτύου αλλά και στην εν γένει χρήση του. Εξ άλλου, ως προς το ζήτημα της υπακοής, της αποδοχής και της τήρησης, δηλαδή, των περιορισμών που εφαρμόζει η Εταιρεία για την προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία, οι άνδρες δείχνουν να μη συμμορφώνονται με τους κανονισμούς αυτούς σε αντίθεση με τις γυναίκες, οι οποίες δείχνουν να είναι επιρρεπείς στην άσκοπη περιπλάνησή τους στο διαδίκτυο, δραστηριότητα την οποία δε φαίνεται να προτιμούν οι άνδρες συνάδελφοί τους.

Μολονότι η γενική μας διαπίστωση είναι πως η προσωπική χρήση του ίντερνετ στην εργασία αυξάνει την παραγωγικότητα του εργαζόμενου, διαπίστωση η οποία αντιτίθεται σε εκείνη των Mastrangelo & et. (2006), οι οποίοι βρήκαν πως οι άνδρες υπερτερούν στην αντιπαραγωγική χρήση του διαδικτύου σε σχέση με τις γυναίκες. Ωστόσο, η παραβατική προσωπική χρήση του ίντερνετ είναι πιο συνηθισμένη στους νέους σε ηλικία υπαλλήλους, στους άνδρες αλλά και σε όσους κάνουν κατάχρηση του ίντερνετ. Παρομοίως και οι Garrett & Danziger (2008), βρήκαν πως οι άνδρες τείνουν να παρουσιάζουν μεγαλύτερη παρεκκλίνουσα

συμπεριφορά στη χρήση του ίντερνερντ σε σχέση με τις γυναίκες, κάτι που χαρακτηρίζει ακόμη περισσότερο τους άνδρες νεαρότερης ηλικίας (Henle & Blanchard, 2008). Επιστρέφοντας στην προσωπική χρήση του ίντερνερντ ως προς τη μεταβλητή του φύλου, και η έρευνα Anandarajan et al. (2000), έδειξε πως οι γυναίκες χαρακτηρίζονται από περιορισμένη εξοικείωση στην προσωπική χρήση του ίντερνερντ, λιγότερη συχνότητα και λιγότερες διαδικτυακές δραστηριότητες.

Επίσης, αξιοσημείωτο είναι πως, ως προς τη λήψη μέτρων για τον έλεγχο και τον περιορισμό της προσωπικής χρήσης του ίντερνερντ για προσωπικούς λόγους, η Εταιρεία έχει λάβει περιοριστικά μέτρα, κάτι που γνωρίζουν οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 53,8%. Ωστόσο, αυτό δεν εμποδίζει τους εργαζόμενους να κάνουν προσωπική χρήση του διαδικτύου κατά τη διάρκεια που εργάζονται, οι οποίοι προβαίνουν σε τέτοια χρήση ενώ είτε γνωρίζουν για τη λήψη των μέτρων ελέγχου είτε, ακόμη περισσότερο, δεν γνωρίζουν καθόλου αν έχουν ληφθεί τέτοια μέτρα. Τόσο η παρούσα όσο και η έρευνα των Mastrangelo & et. (2006), έδειξαν πως οι άνδρες περισσότερο από τις γυναίκες δείχνουν ανυπακοή και δεν ευθυγραμμίζονται με τα λαμβανόμενα περιοριστικά μέτρα. Η ερμηνεία των Mastrangelo & et. είναι πως αυτά εφαρμόζονται περιστασιακά ενώ έχουν ελάχιστη ποινική επίδραση, ώστε να αναστέλλεται η περιοριστική τους λειτουργία. Πρόκειται, επομένως, για κοινό συμπέρασμα με εκείνο των Mastrangelo et al (2006), όπου οι εργαζόμενοι ομοίως κάνουν χρήση του διαδικτύου για προσωπικούς λόγους, καθώς, δεδομένων των ληφθέντων περιοριστικών μέτρων, δεν αντιλαμβάνονται την σοβαρότητά τους, καθώς προκρίνουν πως αυτά επιβάλλονται περιοδικά και με ασήμαντες κυρώσεις. Επιπλέον, η παραβατική προσωπική χρήση εντοπίζεται, κατά το δείγμα, με δυσκολία αλλά κυρίως γιατί δε θεωρούν πως υπάρχει κάτι μεμπτό στη συμπεριφορά τους αυτή.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από την παρούσα έρευνα αλλά και από την προηγούμενη μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας, πάνω στην οποία θεμελιώθηκε αυτή, προέκυψε ένας βασικός διαχωρισμός, ο οποίος δεν είμαστε σε θέση να ισχυριστούμε ότι ξεκαθαρίστηκε με τα ευρήματά μας. Αφ' ενός, διακρίναμε τη βασική τοποθέτηση των οργανισμών ως προς την προσωπική χρήση του ίντερνετ που κάμουν οι εργαζόμενοι στην εργασία τους και από την άλλη προσπαθήσαμε να δικαιολογήσουμε την τάση αυτή των εργαζομένων.

Η βασική αρχή των οργανισμών είναι πως ο,τιδήποτε αντίκειται στους στόχους του οργανισμού - που κατά βάσει επικεντρώνονται στο κέρδος και την αέναη ανάπτυξή του - θεωρείται αρνητικό στοιχείο της πορείας του αυτής και κατά συνέπεια πρέπει να ελέγχεται, να περιορίζεται, να καταστέλλεται. Ένα τέτοιο φαινόμενο συνιστά και η προσωπική χρήση του ίντερνετ που δραστηριοποιείται στους κόλπους του οργανισμού εκ μέρους των εργαζομένων του. Ο οργανισμός συνήθως δεν εξετάζει τους λόγους για τους οποίους ένα τέτοιο φαινόμενο ανθίζει και εξελίσσεται αλλά το ότι ο χρόνος που καταλαμβάνει είναι χρόνος εργασιακός και άρα χρόνος αναξιοποίητος και αντιπαραγωγικός, χρόνος χαμένος.

Προφανώς, και μέσα από την παρούσα έρευνα, δίνεται το στίγμα, η αφορμή ώστε οι οργανισμοί να επαναπροσδιορίσουν τις θέσεις τους και να διερωτηθούν εάν και εφόσον έχει προβλεφθεί πως είναι δυνατό όλος ο προβλεπόμενος εργασιακός χρόνος να είναι εξ ολοκλήρου τόσο αποδοτικός για την επιχείρηση, από την έναρξη έως και την ολοκλήρωση του εργασιακού ωραρίου, με τη σύγχρονη εγγύηση της ψυχικής ακεραιότητας των εργαζομένων του. Με άλλα λόγια, τίθεται το ερώτημα εάν και κατά πόσο, στην περίπτωση που δεν υπάρξει καμία απολύτως διαρροή εργασιακού χρόνου προς όφελος του εργαζομένου, είναι σίγουρο πως ολόκληρος ο εργασιακός χρόνος θα «κυλίσει» αποκλειστικά προς όφελος του οργανισμού και πως, επίπλέον, οι εργαζόμενοι θα είναι σε θέση να αποδίδουν αδιάκοπα το μέγιστο των ικανοτήτων και των δυνατοτήτων τους.

Έρχεται, στο σημείο αυτό, ως αντίβαρο, η ερμηνεία του φαινομένου της χρήσης του ίντερνετ προς εξυπηρέτηση των προσωπικών στόχων των εργαζομένων, ως μια αναγκαία διακοπή, μια ανάπαυλα, ένα διάλειμμα αυτών, που πολύ συχνά, μέσα από την άμεση διεκπεραίωση των προσωπικών τους ζητημάτων, συμβάλλει στην πρόοδο του οργανισμού. Η έως σήμερα επιστημονική μελέτη του ζητήματος της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ, στηρίζει την παραπάνω αρχή και διαδίδει πως ο

οργανισμός μπορεί να ανεχτεί ένα ορισμένο επίπεδο μιας τέτοιας χρήσης των υπολογιστών, που όχι μόνο θα αυξήσει τις πιθανότητες για την αναζωογόνησή τους και την αύξηση της δημιουργικότητάς τους εντός της εργασίας αλλά και από μια άλλη οπτική, αυτή της σχετικής ελευθερίας και του σχετικού ελέγχου του εργαζόμενου πάνω στην εργασία του, αλλά θα τονώσει τη δέσμευσή του στον οργανισμό.

Στόχος, επομένως, είναι να πεισθούν οι διοικήσεις για το πεπερασμένο της προκατειλημμένης στάσης τους που θέλει το ίντερνετ ούτως ή άλλως να αναπτύσσεται παρασιτικά στους κόλπους των οργανισμών. Είναι καιρός να αντιμετωπισθεί ως ένα είδος διαλείμματος, που, εντός μια περιορισμένης και όχι καταχρηστικής διάρκειας, συμβάλλει στην εκτόνωση της εργασιακής πίεσης αλλά και επιπλέον ενθαρρύνει την απόδοση του εργαζόμενου, όταν, μάλιστα, αναγνωρίζεται σε αυτόν το ανθρώπινο δικαίωμα να «φέρει» και να «βιώνει» ένα μέρος της προσωπικής του ζωής εντός των ορίων της επαγγελματικής του δραστηριοποίησης.

Συνοψίζοντας, το γενικό συμπέρασμα της έρευνας μας, όπως γίνεται σαφές από την ανάλυση των δεδομένων μας, είναι πως η προσωπική χρήση του διαδικτύου κατά τη διάρκεια της εργασίας επηρεάζει θετικά την παραγωγικότητα των εργαζομένων και κυρίως την άποψη που έχουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι για την ποιότητα της εργασίας τους. Σήμερα, μάλιστα, που ολοένα και περισσότερο, γίνεται λόγος αλλά και προσπάθεια, παράλληλα με την ευημερία των οργανισμών, για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, θέλοντας να επιδείξουν την ανθρώπινη πλευρά τους, θα πρέπει να επαναπροσδιορίσουν την τοποθέτησή τους στο ζήτημα της προσωπικής χρήσης του ίντερνετ στον εργασιακό χώρο, επιλέγοντας μάλλον τον έλεγχο και τη διατήρησή της σε λογικά πλαίσια παρά την αδιαπραγμάτευτη καταστρατήγησή της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Alder, G. S., Schminke, M., Noel, T.W., Kuenzi, M., (2008) "Employee Reactions to Internet Monitoring: The Moderating Role of Ethical Orientation", *Journal of Business Ethics* 80: 481 - 498
2. Anandarajan, M., Simmers, C. (2005) "Developing Human Capital Through Personal Web Use in the Workplace: Mapping Employee Perceptions" *Communications of the Association for Information Systems* 15, 776-791
3. Anandarajan, M., Simmers, C., Igbaria, M., "An exploratory Investigation of the Antecedents and Impact of Internet Usage: An Individual Perspective" (2000)
4. Baker, J.R., Phillips, J.G., (2007) Rapid Communication "E-mail, Decisional Styles and Rest Breaks" *CyberPsychology & Behavior* 10 (5), 705-707
5. Belanger, F., Van Slyke, C. "End-user learning through application play", *Information. Technology Learning and Performance .J.* 18, 1 (2000), 61-70
6. Belanger, F., Van Slyke, C. (2002) "Abuse or Learning" *Communication of the ACM* 45 (1), 64-65
7. Bell, J., (1997) "Μεθοδολογικός Σχεδιασμός Παιδαγωγικής και Κοινωνικής Έρευνας", Απόδοση Ρήγα, Α.-Β., Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg
8. Beswick, G. (1988) "Psychological Antecedents of Student Procrastination" *Australian Psychologist* 23 (2), 207-217
9. Bird, M., Hammersley, M., Comm, R. & Woods, P. (1999). (Επιμ) *Εκπαιδευτική Έρευνα στην πράξη/Εγχειρίδιο Μελέτης*, Πάτρα : Ε.Α.Π
10. Campell Clark, S. 2000, "Work / family border theory: A new theory of work / family balance", *Human Relations*, vol. 53, no. 6, pp. 747-770
11. Carlson, D. S. & Perrewew, P. L. 1999. "The role of social support in the stress or strain relationship", *Journal of Management*, vol. 25, pp. 513-540
12. Cohen, L., & Manion, L. (2000). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο

13. Coker, B.L.S., (2009) "Freedom to Surf: The productive benefits of Workplace Internet Leisure Browsing (WILB)", University of Melbourne
14. D' Antoni, H. Web surfers beware: Someone's watching, *Info.Week* 772 (Feb.7, 2000).167-168
15. Davis FD, Bagozzi RP, Warshaw PR. Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology* 1992; 22:1111-1132
16. Endicott, J. & Nee, J (1997). "Endicott Work Productivity Scale (EWPS): a new measure to assess treatment effects". *Psychopharmacol Bulletin* 33 (1): 13-16
17. Faulkner, D., Swann, J., Sally, B, Bird,M, & Carty,J. (1999). *Εξέλιξη του παιδιού στο κοινωνικό περιβάλλον Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας*. Πάτρα: Ε.Α.Π
18. Garrett, K., R., Danziger, J.N., (2008) "Disaffection or expected outcomes: Understanding personal Internet use during work" *Journal of Computer - Mediated Communication* 13 (4) 937 - 958
19. Hartig, T., (2006) "Where Best to Take a Booster", *American Journal of Preventive Medicine*, Uppsala University, Sweden: 31 (4)
20. Javeau, C. (2000). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο. Το εγχειρίδιο του καλού Ερευνητή*. Μετάφραση Κ. Τζαννόνε-Τζώρτζη. Αθήνα: Τυπωθήτω.
21. Johnson, J.Jeffrey, Ugray, Zsolt, "Employee Internet Abuse: Policy Versus Reality", *Issues in Information Systems*, Volume 13, No 2, 2007, 214-219
22. Joinson, A.J. (2004) "Self-Esteem, Interpersonal Risk and Preference for E-mail to Face-To-Face Communication" *CyberPsychology and Behavior*, 7 (4), 479-485
23. Joinson, A.J. (2008) "'Looking at', 'Looking up' or 'Keeping up with' People? Motives and Uses of Facebook" *Proceedings-On line Social Networks*
24. Lévy - Leboyer, C., Huteau, M., Louche, C., Rolland, J.-P., «La Psychologie du Travail », 2ème édition, Éditions d'Organisation, 2003
25. Markel, K. S. 2000, "Does the presence of family-friendly and flexible scheduling human resource practices alleviate work-family conflict?", Paper presented at annual meeting of the Academy of Management, Toronto, Canada

26. Mastrangelo, P.M., Everton, W., Jolton, J.A., (2006) "Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction" *Cyber Psychology & Behavior*, 9 (6), 730-742
27. Nie, N.H., Hillygus, S. (2002) "The Impact of Internet Use On Sociability: Time-Diary Findings" *IT & SOCIETY* 1 (1), 1-20
28. Ohlhorst, F.J. Filtering software blocks headaches, litigation. *Computer Reseller News* 926 (Jan.1, 2001), 53-54
29. Oravec, J.A. (2002) "Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace" *Communication of the ACM* 45 (1), 60-63
30. Philips, J.G., Jory, M., Mogford, N. (2007) "Decisional Style and eParticipation" *Monash University, Australia*
31. Richards, J. (2008) "The many approaches to organisational misbehaviour: a review, map and research agenda", *Employee Relations Journal*, 30 (6), 653-676
32. Simmers, C.A. (2000) "Aligning Internet Usage With Business Priorities" *Communications of ACM* 45 (1), 71-74
33. Teo, T.S.H., Lim, V.K.G., Lai, R.Y.C. (1999) "Intrinsic and extrinsic motivation in Internet usage" *The International Journal of Management Science* 27, 25-37
34. Thomas, L. T. & Ganster, D. C. 1995, "Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective", *Journal of Applied Psychology*, vol. 80, pp. 6-15
35. Weatherbee, T., (2009) "Countep productive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy", *Human Resource Management Review*, 1-10
36. Young, K.S., Case, C.J. (2004) "Internet Abuse in the Workplace: New Trends In Risk Management" *CyberPsychology and Behavior*, 7 (1), 105-111

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

37. Ελένογλου, Ε., (2007). *Επιμορφωτικές ανάγκες των φιλολόγων του Ν. Ιωαννίνων στην Αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών*. Πάτρα: ΕΑΠ
38. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) (1999). *Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη. Εγχειρίδιο Μελέτης*. Πάτρα: ΕΑΠ
39. Παππάς, Π. (επιμ.). (1977). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*. Αθήνα: Gutenberg.
40. Παρασκευόπουλος, Ι (1993) «*Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*» Τομ.Β'. Αθήνα.
41. Χασάπης, Δ. (2000). *Σχεδιασμός, οργάνωση, εφαρμογή και αξιολόγηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης: μεθοδολογικές αρχές και κριτήρια ποιότητας*. Αθήνα: Μεταίχμιο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Μ.Π.Σ. «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ & ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ»

ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητέ εργαζόμενε,

Με την έρευνα αυτή επιχειρείται η διερεύνηση των σύγχρονων συνθηκών εργασίας σε μια μεγάλη εταιρεία και ο τρόπος με τον οποίο οι συνθήκες αυτές μπορούν να βελτιώνουν την αποδοτικότητα των εργαζομένων, δεδομένου ότι οι αντιδράσεις του καθενός διαφέρουν σε συγκεκριμένες καταστάσεις.

Η έρευνα αυτή αφορά στην Διπλωματική μου εργασία που διεξάγεται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Οργανωτική & Οικονομική Ψυχολογία» του Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και έχει καθαρά ερευνητικό σκοπό, δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις. Η συμμετοχή σας σε αυτήν την έρευνα είναι εθελοντική και πολύ σημαντική, διότι δεν είναι δυνατόν να ολοκληρωθεί χωρίς την ουσιαστική συμμετοχή σας.

Παρακαλείσθε να μελετήσετε με προσοχή το ερωτηματολόγιο και να απαντήσετε με ειλικρίνεια σε όλες τις ερωτήσεις βάζοντας (X) στην απάντηση που σας αντιπροσωπεύει καλύτερα. Όλες οι πληροφορίες του ερωτηματολογίου θα παραμείνουν απόρρητες.

(Για την ηλεκτρονική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, παρακαλείσθε να αντικαταστήσετε τα κουτάκια με X, να **μαυρίσετε** ή να υπογραμμίσετε την επιθυμητή απάντησή σας).

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας στην έρευνα.

Με εκτίμηση
Παναγιώτα Μίγα

A. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- Φύλο : Άνδρας ☐ Γυναίκα ☐
- Ηλικία : < 25 ☐ 25-35 ☐ 36-46 ☐ 47-55 ☐ 56 και άνω ☐
- Σπουδές
- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| πτυχίο Τ.Ε.Ι. | ☐ |
| πτυχίο Α.Ε.Ι. | ☐ |
| Μεταπτυχιακό (Master) | ☐ |
| Άλλο πτυχίο | ☐ |

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Η θέση σας στην Εταιρεία όπου εργάζεστε είναι
- | | | | | |
|--------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|----------|
| Υπάλληλος Τμήματος | ☐ | Προϊστάμενος Τμήματος | ☐ | Στέλεχος |
| Εταιρείας | | | ☐ | |
- Πόσα χρόνια εργάζεστε για τον τελευταίο σας εργοδότη; _____
- πόσες ώρες εργάζεστε την εβδομάδα;
- | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Λιγότερες από 40 ώρες | ☐ | 40-50 | ☐ | Περισσότερο από 50 ώρες | ☐ |
|-----------------------|--------------------------|-------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
- Πόσο συχνά μέσα στην ημέρα κάνετε χρήση του διαδικτύου για την εργασία σας;
- | | | | | | | | | | |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Ποτέ | ☐ | Σπάνια | ☐ | Μερικές φορές | ☐ | Συχνά | ☐ | Πολύ συχνά | ☐ |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
- Πόσο συχνά μέσα στην ημέρα κάνετε προσωπική χρήση του διαδικτύου κατά τη διάρκεια της εργασίας σας;
- | | | | | | | | | | |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Ποτέ | ☐ | Σπάνια | ☐ | Μερικές φορές | ☐ | Συχνά | ☐ | Πολύ συχνά | ☐ |
|------|--------------------------|--------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------|--------------------------|------------|--------------------------|

◆ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ & ΕΡΓΑΣΙΑ

Κατά τη διάρκεια του τελευταίου μήνα στην εργασία σας, πόσο συχνά....

1. Φτάσατε στην εργασία σας καθυστερημένα ή φύγατε από την εργασία σας πρόωρα
Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐
2. Η διακοπή σας για γεύμα ή για καφέ διήρκησε περισσότερο από το κανονικό
Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐
3. Δεν εργασθήκατε σε ώρες που θα έπρεπε να εργασθείτε
Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

4. Αντιληφθήκατε ότι ονειροπολείτε, ανησυχείτε ή κοιτάζετε στο κενό αντί να εργάζεστε

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

5. Χρειάστηκε να ξανακάνετε μια δουλειά γιατί κάνατε κάποιο λάθος ή γιατί ο προϊστάμενός σας σάς ζήτησε να την επαναλάβετε

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

6. Ξοδέψατε χρόνο αναζητώντας πράγματα που είχατε χάσει, υλικά, έγγραφα, τηλεφωνικούς αριθμούς κλπ.

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

7. Διαπιστώσατε ότι ξεχάσατε να τηλεφωνήσετε σε κάποιον

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

8. Διαπιστώσατε ότι ξεχάσατε να απαντήσετε σε ένα αίτημα

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

9. Ενοχληθήκατε ή εκνευριστήκατε από συνεργάτες σας, αφεντικό/προϊστάμενος, πελάτες/πώλητές/προμηθευτές

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

10. Αισθανθήκατε ότι δεν είχατε υπομονή με άλλα άτομα στην εργασία σας

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

11. Αποφύγατε να παρακολουθείτε συσκέψεις

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

12. Αποφύγατε την αλληλεπίδραση με συνεργάτες, πελάτες, πωλητές ή προϊστάμενους

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

13. Υποχρεώσατε κάποιον συνεργάτη να ξανακάνει κάτι που το είχατε ολοκληρώσει

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

14. Βρήκατε δύσκολο να συγκεντρωθείτε σε ένα (εργασιακό) καθήκον

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

15. Αποκοιμηθήκατε ή νυστάξατε υπερβολικά ενώ βρισκόσασταν στην εργασία σας

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

16. Είχατε υπερέντασή ενώ ήσασταν στην εργασία σας

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

17. Παρατηρήσατε ότι η παραγωγικότητά σας για τον χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

18. Παρατηρήσατε ότι η αποτελεσματικότητά σας για τον χρόνο που δαπανήθηκε ήταν κατώτερη από την αναμενόμενη

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

19. Χάσατε το ενδιαφέρον σας ή βαρεθήκατε με τη δουλειά σας

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

20. Εργασθήκατε με πιο αργό ρυθμό ή χρειαστήκατε περισσότερο χρόνο για να ολοκληρώσετε τα καθήκοντά σας από τον αναμενόμενο

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

21. Χρειάστηκε να σας υπενθυμίσει το αφεντικό σας ή ο προϊστάμενός σας να κάνετε κάποια πράγματα

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

22. Δεν θελήσατε να επιστρέψετε τηλεφωνικές κλήσεις ή αναβάλατε επιστρεφόμενες κλήσεις

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

23. Αντιμετωπίσατε πρόβλημα με την οργάνωση της εργασίας σας ή τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

24. Αποτύχατε να ολοκληρώσετε προκαθορισμένα καθήκοντα

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

25. Αισθανθήκατε πολύ εξαντλημένος/η για να ολοκληρώσετε την εργασία σας

Ποτέ ☐ Σπάνια ☐ Μερικές φορές ☐ Συχνά ☐ Πολύ συχνά ☐

◆ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ & ΕΡΓΑΣΙΑ

Μέσα στον τελευταίο μήνα και ενώ βρισκόσασταν στην εργασία σας...

1. ενημερωθήκατε διαβάζοντας ιστοσελίδες ειδήσεων στο διαδίκτυο

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

2. ελέγξατε άμεσα στο διαδίκτυο τα αθλητικά αποτελέσματα

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

3. ελέγξατε τις κληρώσεις των τυχερών παιχνιδιών στο διαδίκτυο

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

4. διαβάσατε blogs στο διαδίκτυο άσχετα με την εργασία σας

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

5. συντάξατε προσωπικά blogs στο διαδίκτυο

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

6. διαβάσατε μηνύματα σε ιστοσελίδες κοινωνικής συζήτησης (π.χ. facebook)

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

7. συντάξατε μηνύματα σε ιστοσελίδες κοινωνικής συζήτησης (π.χ. facebook)
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

8. πραγματοποιήσατε αγορές (περιηγηθήκατε στο διαδίκτυο με σκοπό την αγορά αγαθών και υπηρεσιών)
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

9. προσπελάσατε ιστοσελίδες και καταλόγους του διαδικτύου αναζητώντας αγαθά και υπηρεσίες που σας ενδιαφέρουν (χωρίς να σκοπεύετε σε συγκεκριμένη αγορά)
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

10. προσπελάσατε ή συμμετείχατε σε διαδικτυακές δημοπρασίες
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

11. παρακολουθήσατε μέσα ενημέρωσης στο διαδίκτυο (U-Tube, ηλεκτρονικό τύπο)
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

12. παίζατε παιχνίδια στο διαδίκτυο
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

13. ελέγξατε την εισερχόμενη ηλεκτρονική αλληλογραφία σας ή συντάξατε και αποστείλατε προσωπικά μηνύματα από ηλεκτρονικό λογαριασμό διαφορετικό από εκείνον της εργασίας σας
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

14. αναζητήσατε στο διαδίκτυο πληροφορίες σχετικές με τα ενδιαφέροντα σας
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

15. συμμετείχατε σε δραστηριότητες τζόγου στο διαδίκτυο
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

16. παρακολουθήσατε ιστοσελίδες αποκλειστικά ενηλίκων στο διαδίκτυο
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

17. διεκπεραιώσατε μέσω διαδικτύου προσωπικές οικονομικές υποθέσεις (π.χ. ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, εμπορικές συναλλαγές)
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

18. δημιουργήσατε CDs «κατεβάζοντας» μουσική από το διαδίκτυο
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

19. «κατεβάσατε» από το διαδίκτυο προγράμματα ή εφαρμογές υπολογιστών που δεν σχετίζονταν με την εργασία σας
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

20. αναζητήσατε και κάνατε χρήση ιστοσελίδων πορνογραφικού ενδιαφέροντος
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

21. χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να κάνετε προσωπικά τηλεφωνήματα
Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

22. επιχειρήσατε να προσπελάσετε ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό χωρίς την έγκριση του εργοδότη

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

23. χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να παρενοχλήσετε συνάδελφο ή τρίτοπρόσωπο

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

24. επισκεφθήκατε ιστοσελίδες χωρίς συγκεκριμένο σκοπό

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

25. χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο για να αναζητήσετε άλλη εργασία

Ποτέ ☐ 1-5 φορές/μήνα ☐ 1-5 φορές/εβδομάδα ☐ 1-5 φορές/ημέρα ☐ Σχεδόν πάντα ☐

◆ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ & ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

1. συγκρίνετε την πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στην εργασία με την

πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχετε στο σπίτι (σημειώστε με X έως 2 απαντήσεις)

γρηγορότερη πρόσβαση στην εργασία ☐

γρηγορότερη πρόσβαση στο σπίτι ☐

ίδια πρόσβαση στην εργασία και στο σπίτι ☐

πρόσβαση μόνο από την εργασία ☐

πρόσβαση μόνο από το σπίτι ☐

καθόλου πρόσβαση από την εργασία ούτε από το σπίτι ☐

2. Έχει λάβει μέτρα ο εργοδότης σας για τη χρήση του διαδικτύου στην εργασία που δεν σχετίζεται με εργασιακούς σκοπούς;

Ναι ☐ Όχι ☐ Δεν είμαι σίγουρος/η ☐

3. ο εργοδότης σας ελέγχει την χρήση των Η/Υ από τους εργαζομένους;

Ναι ☐ Όχι ☐ Δεν είμαι σίγουρος/η ☐

4. Δεχτήκατε ποτέ προειδοποίηση ή υποστήκατε τις αρνητικές συνέπειες της χρήσης του διαδικτύου για προσωπικούς σκοπούς στην εργασία σας;

Ναι ☐ Όχι ☐

5. συχνά πλοηγούμαι στο διαδίκτυο σε ώρα εργασίας και συνειδητοποιώ ότι θα έπρεπε να ασχολούμαι με άλλα (εργασιακά) καθήκοντα;

Ναι ☐ Όχι ☐



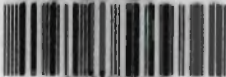
ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Τηλ. 210 - 92 01 001

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

--	--	--

ΠΑΝΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



002000078848