



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΙ ΣΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ

ΥΠΕΥΘ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΑΛΕΞΙΑΣ

ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ:

ΒΑΛΛΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗΣ
A.M.:0604M003

Αθήνα, Ιούνιος 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | Σελ. |
|--|------|
| Πρόλογος..... | 4 |
| Εισαγωγή..... | 5 |
| <u>ΜΕΡΟΣ Ι «ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ»</u> | |
| 1.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση..... | 8 |
| 1.2 Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και η χρήση των νέων τεχνολογιών..... | 11 |
| 1.3 Η έννοια των στάσεων στην Κοινωνική Ψυχολογία..... | 14 |
| 1.3.1 Το πρόβλημα της πρόβλεψης της συμπεριφοράς και οι θεωρίες των <i>Fishbein</i> και <i>Ajzen</i> | 16 |
| 1.3.1.1. Η θεωρία της λογικής δράσης..... | 16 |
| 1.3.1.2. Η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς..... | 17 |
| 1.3.1.3. Ο ρόλος του αντιλαμβανόμενου ελέγχου στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς..... | 18 |
| 1.3.1.4 Ο ρόλος των πίστσεων στην ανθρώπινη συμπεριφορά..... | 20 |
| 1.4 Οι στάσεις απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές..... | 22 |
| 1.4.1 Ο ρόλος των στάσεων στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών... | 23 |
| 1.4.1.1 Το μοντέλο των <i>Gardner, Dukes</i> και <i>Discenza</i> | 24 |
| 1.4.1.2 Το μοντέλο των <i>Levine</i> και <i>Donitsa-Schmidt</i> | 26 |
| 1.4.1.3. Το μοντέλο της <i>Anat Rafaeli</i> | 27 |
| 1.4.1.4 Το μοντέλο των <i>Brock</i> και <i>Sulsky</i> | 29 |
| 1.5 Οι πρώτες μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές..... | 30 |
| 1.6 Η χρήση του υπολογιστή και η μεταβλητή του φύλου..... | 31 |
| 1.7 Η χρήση των υπολογιστών και η μεταβλητή της ηλικίας..... | 38 |
| 1.8 Έρευνες συσχέτισης της εμπειρίας χρήσης υπολογιστών και των στάσεων..... | 43 |

ΜΕΡΟΣ ΙΙ «ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ»

| | |
|--|-----|
| 2.1 Σκοπός της έρευνας..... | 47 |
| 2.2 Μεθοδολογία..... | 53 |
| 2.2.1 Συμμετέχοντες..... | 53 |
| 2.2.2. Εργαλεία..... | 55 |
| 2.2.2.1 Ερωτηματολόγιο με δημογραφικά στοιχεία..... | 55 |
| 2.2.2.2 Η Ελληνική Κλίμακα των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές..... | 55 |
| 2.2.2.3 Η κατασκευή της Ελληνικής Κλίμακας των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές..... | 57 |
| 2.3 Διαδικασία..... | 59 |
| 2.4 Στατιστικές αναλύσεις..... | 61 |
| 2.5 Αποτελέσματα..... | 62 |
| 2.5.1 Περιγραφικά στατιστικά της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων..... | 62 |
| 2.5.2 Συσχέτιση της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων, με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων..... | 66 |
| 2.5.3 T-test για τον έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι..... | 66 |
| 2.5.4 T-test για τον έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων ως προς το φύλο των συμμετεχόντων..... | 69 |
| 2.5.5 Συσχέτιση της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων, με την ηλικία των συμμετεχόντων..... | 72 |
| 2.6 Συζήτηση..... | 76 |
| Επίλογος..... | 88 |
| Παράρτημα Ι «Πίνακες και γραφήματα»..... | 89 |
| Παράρτημα ΙΙ «Πρωτόκολλο ερωτηματολογίων»..... | 102 |
| Βιβλιογραφία..... | 107 |

Πρόλογος

Η παρούσα πτυχιακή εργασία σηματοδοτεί το τέλος του κύκλου των μεταπτυχιακών μου σπουδών στο τμήμα της Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον υπεύθυνο καθηγητή Γεώργιο Αλεξιά, για την υποστήριξη και την καθοδήγηση καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής. Επίσης στον κ. Πέτρο Ρούσσο για τη διάθεση και αποστολή της Ελληνικής Κλίμακας των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές καθώς και στον κ. Βασίλη Παυλόπουλο για τις χρήσιμες παρατηρήσεις και υποδείξεις επί των στατιστικών αναλύσεων της έρευνας.

Τέλος, να ευχαριστήσω το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (Ι.Κ.Υ.) για τη χορήγηση υποτροφίας κατά το μεγαλύτερο μέρος της διάρκειας των μεταπτυχιακών σπουδών.

Εισαγωγή

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελούν την σημαντικότερη υπηρεσία όπου γίνονται προσπάθειες εφαρμογής των αρχών και μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Απώτερος στόχος της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι η πρόσβαση του κάθε πολίτη στη διοικητική πληροφορία και τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη, χωρίς περιορισμούς, διακρίσεις και άσκοπες μετακινήσεις. Το παραπάνω επιτυγχάνεται με την εισαγωγή και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

Η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των Κ.Ε.Π. συνδέεται άμεσα με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Οι υπάλληλοι που εργάζονται στις εν λόγω υπηρεσίες χρησιμοποιούν και αξιοποιούν καθημερινά τις δυνατότητες που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, οι οποίες αποτελούν το σημαντικότερο μέσο για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους. Πλήθος ερευνητών έχουν μελετήσει τις στάσεις προς στις νέες τεχνολογίες και πιο συγκεκριμένα απέναντι στην τεχνολογία των υπολογιστών και έχουν προσεγγίσει τόσο θεωρητικά όσο και ερευνητικά το ρόλο των στάσεων στη συμπεριφορά του ατόμου.

Οι στάσεις προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ορίζονται ως «η γενική αξιολόγηση ενός ατόμου ή τα ευνοϊκά ή μη ευνοϊκά συναισθήματα (*favourableness or unfavourableness*) για την τεχνολογία των υπολογιστών και για συγκεκριμένες δραστηριότητες που σχετίζονται με τους υπολογιστές» (Barki & Hartwick, 1994, Eagly & Chaiken, 1993 στο Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000). *Differentiating Computer Experience and Attitudes Towards Computers : an Empirical Investigation . Computers in Human Behavior*, 16,σ. 61-62).

Η παρούσα λοιπόν εργασία πραγματεύεται το θέμα των στάσεων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Έπειτα από την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας προσεγγίζεται ερευνητικά, με δείγμα 218 εργαζόμενους στα Κ.Ε.Π., το θέμα της συσχέτισης των στάσεων με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή. Επιπλέον μελετώνται οι στάσεις των υπαλλήλων στα Κ.Ε.Π., σε συνάρτηση με κάποιες δημογραφικές μεταβλητές όπως είναι το φύλο και η ηλικία των εργαζομένων. Καταδεικνύεται, μεταξύ άλλων, ο ρόλος της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή στη

διαμόρφωση θετικών στάσεων για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα αποτελέσματα της έρευνας συγκρίνονται με αποτελέσματα προηγούμενων ερευνών και περιγράφονται οι πιθανοί λόγοι που συντέλεσαν στη συμφωνία ή ασυμφωνία των τελευταίων με τα πορίσματα της παρούσας έρευνας. Επιπλέον ερμηνεύονται με βάση τις θεωρητικές θέσεις που πλαισιώνουν τον τομέα των στάσεων απέναντι στις νέες τεχνολογίες και παρέχεται το έναυσμα για περαιτέρω μελέτες των στάσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

Στο πρώτο μέρος της πτυχιακής εργασίας, στο θεωρητικό μέρος, αρχικά περιγράφονται η έννοια και οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και η λειτουργία των Κ.Ε.Π.. Έπειτα γίνεται διεξοδική αναφορά στην έννοια των στάσεων έτσι όπως μελετώνται στην Κοινωνική Ψυχολογία προκειμένου να υπάρχει μια ολοκληρωμένη και σαφή εικόνα των στάσεων, ώστε να παρουσιαστούν στη συνέχεια οι θεωρητικές θέσεις και τα μοντέλα των στάσεων προς τους υπολογιστές τα οποία έχουν αναπτυχθεί βάσει των ευρύτερων θεωρητικών προσεγγίσεων για τις στάσεις. Τέλος στο θεωρητικό μέρος, γίνεται μια ανασκόπηση των ερευνών που έχουν διεξαχθεί για τη μελέτη των στάσεων, με στόχο την πληρέστερη κατανόηση των παραγόντων που συνδέονται με τη διαμόρφωση των στάσεων η οποία με τη σειρά της οδηγεί στη διατύπωση των ερευνητικών υποθέσεων.

Το δεύτερο μέρος της παρούσας εργασίας, το ερευνητικό μέρος, περιγράφει τις υποθέσεις που μελετώνται στην έρευνα, την ερευνητική διαδικασία που ακολουθήθηκε καθώς και τα εργαλεία και τις στατιστικές αναλύσεις που χρησιμοποιήθηκαν για τους σκοπούς της έρευνας. Έπειτα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα τα οποία στη συνέχεια αναλύονται και ερμηνεύονται βάσει προηγούμενων ερευνητικών πορισμάτων και βιβλιογραφικών αναφορών.

ΜΕΡΟΣ Ι

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. 1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι οι υπηρεσίες του διαδικτύου που είχαν ήδη αρχίσει να αξιοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικά, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες.

Ένας ορισμός που έχει δοθεί για την περιγραφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι *ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.*

Ο παραπάνω ορισμός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές: πρώτον, οριοθετεί τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς: στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, στη βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών και στην υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών. Δεύτερον, συνδέει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ευρύτατες αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο (Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον, <http://www.go-online.gr/>).

Ο δημόσιος τομέας κατά την άσκηση της δημόσιας πολιτικής, συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει έναν μεγάλο αριθμό πληροφοριών. Οι πληροφορίες αυτές είναι πολύ σημαντικές τόσο για τη διατήρηση του συμμετοχικού χαρακτήρα της κοινωνίας, όσο και για την οικονομική δραστηριότητα και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η στροφή προς την κοινωνία της πληροφορίας και της γνώσης επηρεάζει τη ζωή κάθε πολίτη, προσφέροντας του δυνατότητες για νέους τρόπους πρόσβασης και απόκτησης της γνώσης.

Η πρόσβαση στην πληροφορία είναι δικαίωμα του κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από το γεωγραφικό χώρο, το κοινωνικό και μορφωτικό επίπεδο και την οικονομική του κατάσταση. Σε εθνικό αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο, έχει γίνει κοινώς παραδεκτή η ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης ικανής να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων, χωρίς διακρίσεις και περιορισμούς. Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών προσφέρουν τις δυνατότητες για μια εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης καθώς και για τη βελτίωση της επαφής των πολιτών με τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Η εισαγωγή και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση του πολίτη στους φορείς της πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο.

Τρεις λοιπόν είναι οι στόχοι που ικανοποιούνται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

1. Η ευκολότερη πρόσβαση και διαφάνεια του δημοσίου τομέα. Οι διοικητικές υπηρεσίες πρέπει να είναι περισσότερο προσιτές στον πολίτη. Οι νέες τεχνολογίες ισχυροποιούν τους δεσμούς επικοινωνίας φέρνοντας τις κυβερνήσεις πιο κοντά στον πολίτη, διευκολύνοντας τη συμμετοχή του τελευταίου στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
2. Η ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών οι οποίες είναι διαθέσιμες σε όλους. Το επίκεντρο του δημοσίου τομέα είναι και πρέπει να είναι ο πολίτης. Οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης όλων των πολιτών στην πληροφόρηση και οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να είναι προσιτές στον κάθε πολίτη, χωρίς αποκλεισμούς κοινωνικών ομάδων. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από τη διαλειτουργικότητα των διαφόρων διοικητικών φορέων, παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες συγκεντρώνοντας πληροφορίες από διαφορετικές πηγές πληροφόρησης, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πολίτη.
3. Η εξασφάλιση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα με την όσο το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων. Βέβαια απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες να συνδυάζονται με επενδύσεις για την αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων και τη βελτίωση των δεξιοτήτων των υπαλλήλων.

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει αναλάβει την ευθύνη για τη διαμόρφωση ενός ενιαίου πλαισίου κατευθύνσεων και κανόνων που στόχο έχουν όχι μόνο την υλοποίηση των έργων πληροφορικής αλλά και τη λειτουργική διασύνδεση και παραγωγή αποτελεσμάτων για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη. Έχει την ευθύνη για την υλοποίηση και προώθηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Πολιτεία», το οποίο αποτελεί το βασικό μέσο για μια συντονισμένη προώθηση των μεταρρυθμιστικών τομών και παρεμβάσεων στη δημόσια διοίκηση.

Η βασική του επιδίωξη αφορά στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Το τελευταίο αποδεικνύει ότι ο βασικός στόχος της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας είναι η μεταστροφή του εσωστρεφούς διοικητικού περιβάλλοντος σε ένα σύγχρονο περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από εξωστρέφεια και μετατοπίζει τον προσανατολισμό του προς την κοινωνία και τον πολίτη. Η δεύτερη μεγάλη πρόκληση της μεταρρύθμισης είναι η αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών και των μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μια από τις σημαντικότερες δράσεις που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο του προγράμματος «Πολιτεία» είναι η Πρόσβαση στην Πληροφόρηση και η Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν τη βασικότερη υπηρεσία για την υλοποίηση της προαναφερθείσας δράσης (Εισήγηση σε ημερίδα, www.ionio.gr/).

1.2 Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και η χρήση των νέων τεχνολογιών

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελούν μια νεοσύστατη και πρωτοποριακή, για τα ελληνικά δεδομένα, δομή δημόσιας υπηρεσίας. Τα πρώτα Κ.Ε.Π. άρχισαν να λειτουργούν τον Ιούλιο του 2001, ενώ σήμερα λειτουργούν πάνω από 1.000 Κ.Ε.Π. σε όλη τη χώρα, στελεχωμένα με περισσότερους από 3.000 υπαλλήλους. Δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο των επιχειρησιακών προγραμμάτων «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία» και «Αστερίας», με άμεσο στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της εκπλήρωσης των αιτημάτων του από μία θέση εργασίας (one stop shop) (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, <http://www.infosoc.gr/>). Η λειτουργία των Κ.Ε.Π. περιορίζει τις μετακινήσεις που απαιτούνται από τους πολίτες για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους και προάγει την ίση μεταχείριση των πολιτών καθώς παρέχουν ίσες δυνατότητες συναλλαγής με τη δημόσια διοίκηση ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους τοποθεσία (Εισήγηση σε ημερίδα, www.ionio.gr/).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη αφορούν την:

- ενημέρωση για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,
- διεκπεραίωση υποθέσεων, προμηθεύοντας τον πολίτη με τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες
- άλλες υπηρεσίες, όπως επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παραβόλων, ενημέρωση για προκηρύξεις θέσεων εργασίας, διοικητικές πληροφορίες κ.λ.π.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών διεκπεραιώνουν μέχρι σήμερα περίπου 900 πιστοποιημένες διαδικασίες μερικές από τις οποίες διατίθενται και μέσω διαδικτύου, ώστε οι πολίτες να μη χρειάζεται να επισκέπτονται (σε πρώτη τουλάχιστον φάση) την αρμόδια υπηρεσία ή το Κ.Ε.Π.. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το έτος 2005 διεκπεραιώθηκαν 2.305.195 υποθέσεις, εξυπηρετώντας 1.527.516 πολίτες.

Η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των εν λόγω υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με την εφαρμογή και αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν μια δομή που η εργασία στηρίζεται αποκλειστικά στις τεχνολογίες των επικοινωνιών και της πληροφορικής. Το

βασικότερο μέσο διεκπεραίωσης των υποθέσεων που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. είναι το ενιαίο λογισμικό ή η εφαρμογή «e-ker» όπως έχει ονομαστεί. Με τη χρήση του παραπάνω λογισμικού αντλούνται πληροφορίες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτεί η αρμόδια υπηρεσία για κάθε πιστοποιημένη υπόθεση και συμπληρώνεται η αίτηση του πολίτη, η οποία είτε προωθείται ηλεκτρονικά απευθείας στην αρμόδια υπηρεσία, είτε αποστέλλεται με άλλους τρόπους (π.χ. φαξ, ταχυδρομείο) μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Η εκπαίδευση των υπαλλήλων για την εκμάθηση της χρήσης του λογισμικού e-ker, έχει γίνει αποκλειστικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής- εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης. Η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση πραγματοποιείται με τη συνεργασία ανάδοχων εταιρειών οι οποίες αναλαμβάνουν την τεχνική υποστήριξη των Κ.Ε.Π. καθώς και την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Η εκπαίδευση των υπαλλήλων επαναλαμβάνεται με την ίδια μορφή, σε κάθε περίπτωση που κρίνεται αναγκαία, όπως για παράδειγμα, σε περίπτωση αναβάθμισης του λογισμικού. Το λογισμικό εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα με νέες υπηρεσίες, ώστε να μπορούν να υλοποιούνται ακόμα περισσότερες υποθέσεις και να ικανοποιούνται περισσότερα αιτήματα πολιτών. Χαρακτηριστική είναι η χρήση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας με τον πολίτη οι οποίες τους ενημερώνουν για το στάδιο επεξεργασίας των αιτημάτων τους (π.χ. αποστολή sms μέσω του λογισμικού).

Η χρήση του internet αποτελεί καθημερινή πρακτική των υπαλλήλων, τόσο για αναζήτηση πληροφοριών και ενημέρωση των πολιτών για κάθε θέμα που τους ενδιαφέρει, όσο και για άντληση πληροφοριών που διευκολύνουν την εργασιακή διαδικασία. Για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας των Κ.Ε.Π., έχει δημιουργηθεί μια κεντρική ιστοσελίδα η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες (δικαιολογητικά και διαδικασία) για όλες τις υποθέσεις που μπορούν να διεκπεραιωθούν, ταξινομημένες ανά θεματικές ενότητες, πληροφοριακά στοιχεία για όλα τα Κ.Ε.Π. της Ελλάδας και τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες με τις οποίες συνεργάζονται τα Κ.Ε.Π. και πληθώρα άλλων πληροφοριών. Επιπλέον, μέσω της συγκεκριμένης ιστοσελίδας, στην οποία έχει πρόσβαση και ο κάθε πολίτης, υπάρχει η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για καθορισμένο αριθμό υποθέσεων.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί ένα χρήσιμο και απαραίτητο εργαλείο για τη λειτουργία των παραπάνω δομών. Χρησιμοποιείται κυρίως για την επικοινωνία

των υπαλλήλων με τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. (ΔΟΛ ΚΕΠ). Η ΔΟΛ ΚΕΠ αποτελεί μια υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., με σκοπό την εξασφάλιση της παραγωγικής λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξης τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η ΔΟΛ ΚΕΠ συγκροτείται από τρεις οργανικές μονάδες οι οποίες απαρτίζονται από τμήματα τα οποία είναι υπεύθυνα για διαφορετικές αρμοδιότητες (Άρθρο 15, Ν. 34448/2006, ΦΕΚ 57/Α). Οι μονάδες και οι αντίστοιχες αρμοδιότητες τους είναι:

1. Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας ΚΕΠ
- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της Λειτουργίας των ΚΕΠ και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ
- Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των ΚΕΠ.
- Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών

2. Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ με αρμοδιότητες:

- Την παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ
- Την υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των δομών, την παροχή οδηγιών και τη μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση κάθε ζητήματος που προκύπτει από τη λειτουργία τους, κυρίως για οικονομικά και τεχνικά λειτουργικά θέματα.

3. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ το οποίο είναι αρμόδιο για:

- Την ορθή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων
- Τον έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των ΚΕΠ, καθώς και των Πληροφοριακών

Συστημάτων που υποστηρίζουν τη συνεργασία μεταξύ των ΚΕΠ και των δημόσιων υπηρεσιών, και

- Τον έλεγχο της παραγωγικότητας των ΚΕΠ , την τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητα τους, την ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και τη λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων δυσλειτουργιών των ΚΕΠ και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η επικοινωνία των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. με τα προαναφερθέντα τμήματα γίνεται κυρίως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όπως γίνεται λοιπόν φανερό από τα παραπάνω, τα Κ.Ε.Π. αποτελούν μια δομή που η λειτουργία της στηρίζεται αποκλειστικά στη χρήση των νέων τεχνολογιών. Επομένως, η αποδοτική λειτουργία και η παραγωγικότητα τους βασίζεται στη σωστή και αποτελεσματική χρήση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορικής. Η σωστή χρήση των νέων τεχνολογιών με τη σειρά της, επηρεάζεται (όπως θα δούμε στις επόμενες ενότητες) από τις στάσεις των εργαζομένων προς τις εν λόγω τεχνολογίες.

1.3 Η έννοια των στάσεων στην Κοινωνική Ψυχολογία

Η μελέτη των στάσεων του ανθρώπου αποτελεί έναν από τους βασικότερους στόχους αλλά και από τα πρώτα έργα της κοινωνικής ψυχολογίας. Οι στάσεις αποτελούν τον κεντρικό άξονα της αντίληψης του ατόμου για τα κοινωνικά φαινόμενα καθώς κατευθύνουν τη συμπεριφορά του στις συναλλαγές του με τον συνάνθρωπο του, την οικογένεια του, με το χώρο εργασίας και γενικά με όλους τους φορείς της κοινωνίας.

Ένας από τους πρώτους ορισμούς των στάσεων, δόθηκε από τον Αμερικανό ψυχολόγο Gordon Allport, ο οποίος όρισε τη στάση ως «...νοερή και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, η οποία είναι οργανωμένη με βάση εμπειρίες, ώστε να κατευθύνει και να επηρεάζει δυναμικά τις αντιδράσεις του ατόμου προς αντικείμενα και συνθήκες με τις οποίες συσχετίζεται» (Allport, G., 1935 στο Γεώργας, Δ. (1995). *Κοινωνική Ψυχολογία*, Τόμος Α, 1^η έκδοση, Αθήνα, σ. 123).

Η σύγχρονη κοινωνική ψυχολογία, ορίζει την έννοια της στάσης προς κάποιο αντικείμενο, κάποια ιδέα ή κάποιο πρόσωπο, ως *ένα διαρκές σύστημα με γνωστικό*

στοιχείο, συναισθηματικό στοιχείο και με κάποια τάση προς την έκφραση συμπεριφοράς. Η γνωστική διάσταση των στάσεων αναφέρεται στις γνωστικές λειτουργίες που χαρακτηρίζουν την ανθρώπινη νοημοσύνη. Πολλοί συγγραφείς αναφέρονται στη σημασία και το ρόλο της γνωστικής διάστασης των στάσεων (π.χ. Τριάντης, Bruner). Το άτομο έχει την ικανότητα να οργανώνει τα ερεθίσματα του περιβάλλοντος σε σύνολα, αλλά και να τα κατηγοριοποιεί σε ενιαίες ομάδες. Η οργάνωση και η κατηγοριοποίηση των ερεθισμάτων διευκολύνει την αντίληψη του περιβάλλοντος, επειδή η αντίληψη διαφορετικών ερεθισμάτων ως ενιαία (και όχι ως μεμονωμένα ερεθίσματα τα οποία είναι πολυάριθμα) απλοποιεί τις αντιδράσεις του οργανισμού. Μια δεύτερη διάσταση του γνωστικού στοιχείου των στάσεων είναι η κεντρικότητα, όπως την ονομάζει ο Rokeach ή η εγωκεντρικότητα, όπως την ορίζει ο Sherif. Οι παραπάνω όροι αναφέρονται στο γεγονός ότι ορισμένες στάσεις είναι πιο κεντρικές, πιο ουσιαστικές και πιο βαθιά ριζωμένες στο εγώ του ανθρώπου σε σχέση με κάποιες άλλες στάσεις. Ο Τριάντης αναφέρει και μια τρίτη διάσταση των στάσεων, την πολιτιστική και χρησιμοποιεί τον όρο «υποκειμενικό πολιτισμό» για να περιγράψει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε κοινωνίας που απαρτίζουν κάποια συγκεκριμένη γνωστική κατηγορία ή στάση. Οι γνωστικές κατηγορίες που αναφέρονται σαν στάσεις ορίζονται διαφορετικά ανάλογα με την κοινωνία.

Το συναισθηματικό στοιχείο αποτελεί τη δεύτερη διάσταση των στάσεων. Η κάθε στάση ενδέχεται να διεγείρει θετικά, αρνητικά ή ουδέτερα συναισθήματα. Ωστόσο υπάρχουν ορισμένες στάσεις που ενδέχεται να δημιουργήσουν αντικρουόμενα συναισθήματα (π.χ. οι στάσεις για το κάπνισμα). Υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική διάσταση των στάσεων είναι αποτέλεσμα μάθησης. Δηλαδή η συναισθηματική αντίδραση έχει συνδεθεί με τη στάση κάτω από συνθήκες ενίσχυσης ή υπό την επίδραση κάποιας κοινωνικής παραμέτρου. Η τρίτη διάσταση αφορά τη συμπεριφορά. Εάν κάποιος δηλώνει μια στάση περιμένει κανείς να συμπεριφερθεί ανάλογα με τη δηλωμένη στάση (Γεώργας, 1995).

Ένα μεγάλο πρόβλημα που αφορά τη μελέτη των στάσεων αφορά την ασυνέπεια μεταξύ στάσεων και συμπεριφοράς. Δηλαδή, πως θα μπορούσαμε να προβλέψουμε αν κάποιος θα εκφράσει τη στάση του με την αντίστοιχη συμπεριφορά, ποιοι είναι οι παράγοντες που καθορίζουν εάν κάποιος θα συμπεριφερθεί σύμφωνα με τη στάση του; Το πρόβλημα της ασυνέπειας στάσης και συμπεριφοράς επισημάνθηκε για πρώτη φορά το 1935 σε ένα πείραμα στο φυσικό περιβάλλον, όπου παρατηρήθηκε ότι ενώ οι ιδιοκτήτες ξενοδοχείων και εστιατορίων σε διάφορες πόλεις των Η.Π.Α.

δήλωσαν σε ποσοστό 92% ότι δε δέχονται Κινέζους (σημειοτέον ότι εκείνη την εποχή οι Αγγλοσάξονες Αμερικάνοι ήταν προκατειλημμένοι για τους Κινέζους), στην πράξη κανένας δεν αρνήθηκε να δεχτεί ένα ζευγάρι Κινέζων που συμμετείχε στο πείραμα.

Ο Wicker (1969), έπειτα από μια επισκόπηση 50 μελετών καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά μας συνήθως δεν είναι συνεπής με τη δηλωμένη μας στάση. Ο Wicker υποστηρίζει ότι είναι πολύ πιθανό, παράγοντες όπως τα χαρακτηριστικά του ατόμου και οι συνθήκες κάτω από τις οποίες βρίσκεται, να μεσολαβούν μεταξύ στάσεων και συμπεριφοράς (Γεώργας, 1995).

1.3.1 Το πρόβλημα της πρόβλεψης της συμπεριφοράς και οι θεωρίες των Fishbein και Ajzen

1.3.1.1. Η θεωρία της λογικής δράσης (theory of reasoned action)

Ένα θέμα λοιπόν που έχει απασχολήσει την κοινωνική ψυχολογία, είναι κατά πόσο η συμπεριφορά μπορεί να προβλεφθεί βάσει των στάσεων, δεδομένης της ασυνέπειας που παρατηρείται πολλές φορές μεταξύ στάσεων και συμπεριφοράς. Μία από τις πιο κυρίαρχες θεωρίες που μελετούν το εν λόγω θέμα είναι η θεωρία των Fishbein και Ajzen (1977, 1980). Οι Fishbein και Ajzen, θεωρούν ότι η πρόβλεψη της συμπεριφοράς βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την πρόθεση του ατόμου να εκφράσει αυτή τη συμπεριφορά. Η πρόθεση του εξαρτάται από δύο παραμέτρους: τη στάση του προς την ενδεχόμενη συμπεριφορά και την υποκειμενική εκτίμηση του σχετικά με το πώς αντιλαμβάνονται άλλα άτομα την ενδεχόμενη συμπεριφορά του. Η στάση προς την ενδεχόμενη συμπεριφορά, αναφέρεται στην πεποίθηση του ατόμου, ότι η έκφραση της στάσης με την ανάλογη συμπεριφορά θα έχει ευνοϊκές συνέπειες για τον ίδιο (οδηγεί σε θετικές στάσεις προς την έκφραση της συμπεριφορά), ή ότι θα έχει δυσάρεστες συνέπειες για τον ίδιο (οδηγεί σε αρνητικές στάσεις). Η υποκειμενική εκτίμηση του αναφορικά με την αντίληψη των άλλων, σχετίζεται με την αξιολόγηση του για το πόσο οι άλλοι θα αποδοκίμαζαν ή θα επιδοκίμαζαν τη συμπεριφορά του. Η παράμετρος αυτή είναι συνυφασμένη με την επιθυμία του να

συμμορφωθεί με τους άλλους. Δηλαδή αν οι άλλοι (κάποιο άτομο ή ομάδα) είναι σημαντικά πρόσωπα για τον ίδιο, με συνέπεια να αναζητά την εκτίμησή τους, τότε τείνει να συμπεριφερθεί ανάλογα με τη θέληση των άλλων. Αντίθετα, αν η αποδοκιμασία των άλλων δεν είναι σημαντική για το ίδιο το άτομο, δε θα συμπεριφερθεί ανάλογα με τις επιθυμίες τους (Γεώργας, 1995).

1.3.1.2. Η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς (theory of planned behavior)

Ο Ajzen, το 1988, εμπλούτισε τη θεωρία των τριών διαστάσεων προσθέτοντας τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο της συμπεριφοράς (Roussos, 2007). Η νέα λοιπόν θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς αποτελεί μια προέκταση της θεωρίας της λογικής δράσης και περιλαμβάνει μια επιπλέον μεταβλητή, τη μεταβλητή του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της συμπεριφοράς. Η μεταβλητή αυτή αναφέρεται στο βαθμό που το άτομο νιώθει ότι έχει τον έλεγχο σε μια συγκεκριμένη δράση- συμπεριφορά (πρβλ. Ajzen, I., & Madden, T., 1986).

Όπως και στη θεωρία της λογικής δράσης, έτσι και στη θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς ο κεντρικός παράγοντας για την εκδήλωση της συμπεριφοράς είναι η *πρόθεση* του ατόμου να εκτελέσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Οι προθέσεις αποτελούν τον κινητήριο παράγοντα που επηρεάζουν μια συμπεριφορά. Όσο πιο ισχυρές είναι οι προθέσεις που συνδέονται με μια συμπεριφορά τόσο πιο πιθανό είναι να εκτελεστεί η συμπεριφορά αυτή. Πρέπει να γίνει σαφές ωστόσο, ότι η πρόθεση για την εκδήλωση μιας συμπεριφοράς θα οδηγήσει στην εκτέλεση της συμπεριφοράς εάν αυτή η συμπεριφορά βρίσκεται υπό τον εκούσιο έλεγχο του ατόμου. Με άλλα λόγια η συμπεριφορά μπορεί να εκδηλωθεί εάν το άτομο μπορεί κατά βούληση να αποφασίσει εάν θα προβεί ή όχι στην εκτέλεση της συμπεριφοράς. Αν και κάποιες συμπεριφορές πληρούν την παραπάνω προϋπόθεση σε αρκετά μεγάλο βαθμό, οι περισσότερες συμπεριφορές εξαρτώνται από παράγοντες που δεν υπόκεινται στον εκούσιο έλεγχο του ατόμου, όπως είναι για παράδειγμα, η διαθεσιμότητα των ευκαιριών και των μέσων (λ.χ. χρημάτων, χρόνου, συνεργασία των άλλων κ. ά.) που απαιτούνται για την εκδήλωση της συμπεριφοράς. Όλοι όμως οι παραπάνω παράγοντες προδιαγράφουν τον πραγματικό έλεγχο που μπορεί ένα άτομο να ασκήσει στην ενδεχόμενη συμπεριφορά του. Ο βαθμός κατά τον οποίο το άτομο έχει τις απαιτούμενες ευκαιρίες και τα απαραίτητα μέσα καθώς και τις προθέσεις να εκτελέσει μια συμπεριφορά, θα καθορίσουν εάν τελικά προβεί στην εκδήλωση της (Ajzen, 1991).

1.3.1.3. Ο ρόλος του αντιλαμβανόμενου ελέγχου στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς

Η σημασία του πραγματικού ελέγχου της συμπεριφοράς είναι αυτονόητος. Οι διαθέσιμες πηγές και ευκαιρίες θα καθορίσουν την πιθανότητα εκδήλωσης της συμπεριφοράς. Ωστόσο, μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την ψυχολογία παρουσιάζει ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς και η επίδραση του στις προθέσεις και τις δράσεις. Πρέπει να διευκρινιστεί στο σημείο αυτό ότι ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς διαφέρει από την αντιλαμβανόμενη έδρα ελέγχου (perceived locus of control) όπως την ορίζει ο Rotter. Ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς αναφέρεται στο βαθμό που το άτομο αντιλαμβάνεται ότι είναι εύκολο ή δύσκολο να πραγματοποιήσει τη συμπεριφορά που τον ενδιαφέρει, δεδομένων των παραγόντων που συνδέονται άμεσα με τη συμπεριφορά. Ενώ η έδρα ελέγχου είναι μια γενικευμένη προσδοκία που παραμένει σταθερή κάτω από διάφορες συνθήκες, ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τις καταστάσεις και τις δράσεις της δεδομένης στιγμής.

Μια συναφής προσέγγιση της έννοιας του αντιλαμβανόμενου ελέγχου συναντάται και στη θεωρία του Atkinson (theory of achievement motivation, 1964). Βασικός παράγοντας στη θεωρία του Atkinson, είναι η προσδοκία της επιτυχίας, η οποία ορίζεται ως η αντιλαμβανόμενη πιθανότητα επιτυχίας σε ένα συγκεκριμένο έργο. Η ομοιότητα με τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο της συμπεριφοράς συνίσταται στο γεγονός ότι η προσδοκία της επιτυχίας περιγράφεται όχι ως μια γενικευμένη προδιάθεση, αλλά ως μια έννοια, στενά συνυφασμένη με ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Ωστόσο, η έννοια του αντιλαμβανόμενου ελέγχου, όπως περιγράφεται στη θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς, παρουσιάζει περισσότερες ομοιότητες με την έννοια της αυτό-αποτελεσματικότητας (self-efficacy) στη θεωρία του Bandura (1977, 1982). Οι μελέτες του Bandura και των συνεργατών του, έχουν καταδείξει πως η συμπεριφορά του ανθρώπου επηρεάζεται από την εμπιστοσύνη που έχει στην ικανότητα του για να ολοκληρώσει με επιτυχία τη συμπεριφορά αυτή. Οι πεποιθήσεις της αυτό-αποτελεσματικότητας μπορούν να επηρεάσουν την τελική επιλογή δραστηριοτήτων, την προετοιμασία για μια δραστηριότητα, το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται κατά την εκτέλεση της συμπεριφοράς, ακόμα και τις σκέψεις και τις συναισθηματικές αντιδράσεις. Η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς θέτει την πεποίθηση της αυτό-αποτελεσματικότητας ή αλλιώς τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο της

συμπεριφοράς, σε ένα γενικότερο πλαίσιο που περιγράφει τις σχέσεις ανάμεσα στις πεποιθήσεις, τις στάσεις, τις προθέσεις και τη συμπεριφορά.

Σύμφωνα λοιπόν με την εν λόγω θεωρία, ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς σε συνδυασμό με την πρόθεση για τη συμπεριφορά μπορούν να προβλέψουν την επίτευξη της συμπεριφοράς. Ωστόσο, για την ακριβή πρόβλεψη της συμπεριφοράς πρέπει να πληρούνται ορισμένες προϋποθέσεις. Πρώτον, οι μετρήσεις των προθέσεων και του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της συμπεριφοράς πρέπει να σχετίζονται με τη συμπεριφορά που πρόκειται να προβλεφθεί. Δηλαδή, οι προθέσεις και η αντίληψη του ελέγχου πρέπει να αξιολογούνται σε σχέση με τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και το συγκεκριμένο πλαίσιο που χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά που ενδέχεται να εκδηλωθεί. Δεύτερον, οι προθέσεις και ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς πρέπει να είναι σταθεροί στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της αξιολόγησης και της εκδήλωσης της συμπεριφοράς. Η παρείσφρηση γεγονότων ενδέχεται να προκαλέσει αλλαγές στις προθέσεις ή στον αντιλαμβανόμενο έλεγχο με αποτέλεσμα οι αρχικές μετρήσεις των παραπάνω μεταβλητών να μην οδηγήσουν στην ακριβή πρόβλεψη της συμπεριφοράς. Είναι εξέχουσας σημασίας για την ακριβή πρόβλεψη, ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς να μην απέχει σε μεγάλο βαθμό από τον πραγματικό έλεγχο που μπορεί να ασκηθεί για την πραγματοποίηση της συμπεριφοράς.

Πρέπει να τονιστεί στο σημείο αυτό, ότι ο βαθμός συνεισφοράς των προθέσεων και του αντιλαμβανόμενου ελέγχου στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς, ενδέχεται να μεταβάλλεται ανάλογα με τις συνθήκες και τη φύση της συμπεριφοράς. Όταν η συμπεριφορά ή οι συνθήκες επιτρέπουν στο άτομο να ασκεί πλήρη έλεγχο στην εκτέλεση της συμπεριφοράς, τότε οι προθέσεις από μόνες τους θεωρούνται επαρκείς για την πρόβλεψη, όπως περιγράφεται και στη θεωρία της λογικής δράσης. Ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος είναι εξαιρετικά χρήσιμος προβλεπτικός παράγοντας όταν μειώνεται ο εκούσιος έλεγχος της συμπεριφοράς. Γίνεται επομένως κατανοητό πως τόσο οι προθέσεις όσο και ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος συνεισφέρουν στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς. Ανάλογα με τις υπάρχουσες συνθήκες, η μια μεταβλητή μπορεί να είναι περισσότερο σημαντική σε σχέση με την άλλη και ακόμη υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες αρκεί μόνο ο ένας προβλεπτικός παράγοντας (Ajzen, 1991).

1.3.1.4 Ο ρόλος των πίστεων (beliefs) στην ανθρώπινη συμπεριφορά

Η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς, εκτός από την πρόβλεψη της συμπεριφοράς, προσεγγίζει το πολύπλοκο ζήτημα της ερμηνείας της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Κεντρικό ρόλο για την ερμηνεία της συμπεριφοράς διαδραματίζουν οι παράγοντες που προϋπάρχουν και ως εκ τούτου επηρεάζουν τη διαμόρφωση των στάσεων, οι οποίοι σε τελική ανάλυση καθορίζουν τις προθέσεις και τις δράσεις. Η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς υποστηρίζει ότι η συμπεριφορά επηρεάζεται από τις εξέχουσες πληροφορίες ή τις πίστεις, οι οποίες σχετίζονται με τη συμπεριφορά. Οι άνθρωποι για κάθε συμπεριφορά έχουν διαμορφώσει έναν μεγάλο αριθμό πίστεων. Ωστόσο, σε μια δεδομένη χρονική στιγμή η προσοχή επικεντρώνεται μόνο σε έναν μικρό αριθμό. Αυτός ο μικρός αριθμός πίστεων, οι *εξέχουσες πίστεις* (salient beliefs), αποτελούν τους καθοριστικούς παράγοντες των προθέσεων και των δράσεων. Οι εξέχουσες πίστεις διακρίνονται σε τρεις χωριστές κατηγορίες: τις συμπεριφορικές πίστεις (behavioral beliefs), οι οποίες επηρεάζουν τις στάσεις προς μια συμπεριφορά, τις κανονιστικές πίστεις (normative beliefs) που επηρεάζουν και καθορίζουν τις υποκειμενικές νόρμες και τις πίστεις ελέγχου (control beliefs), οι οποίες αποτελούν τη βάση για την αντίληψη του ελέγχου της συμπεριφοράς.

Οι συμπεριφορικές πίστεις και οι στάσεις. Οι σύγχρονοι κοινωνικοί ψυχολόγοι για να προσεγγίσουν και να ερμηνεύσουν τη διαμόρφωση των στάσεων αναφέρονται σε γνωστικά μοντέλα ή σε μοντέλα επεξεργασίας των πληροφοριών. Οι Fishbein και Ajzen (1975), χρησιμοποιούν το μοντέλο της προσδοκίας-αξίας (expectancy-value model) των στάσεων. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, οι στάσεις διαμορφώνονται βάσει των πίστεων που έχουν οι άνθρωποι για το αντικείμενο των στάσεων. Γενικότερα, οι πίστεις για ένα αντικείμενο διαμορφώνονται όταν συνδέεται το αντικείμενο με συγκεκριμένες αποδόσεις, όπως για παράδειγμα με άλλα αντικείμενα, με χαρακτηριστικά ή με γεγονότα. Στην περίπτωση των στάσεων προς μια συμπεριφορά, κάθε πίστη συνδέει τη συμπεριφορά με ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα ή με κάποια άλλη απόδοση όπως για παράδειγμα, το κόστος που επιβαρύνει την εκτέλεση της συγκεκριμένης πράξης. Εφόσον οι αποδόσεις οι οποίες σχετίζονται με μια συμπεριφορά αξιολογούνται θετικά ή αρνητικά, τότε αυτόματα και ασυνείδητα μετατρέπονται σε στάση προς τη συμπεριφορά. Έτσι ο άνθρωπος τείνει να προτιμά συμπεριφορές που έχουν ευχάριστα αποτελέσματα, ενώ έχει αρνητικές στάσεις για συμπεριφορές που συνδέονται με δυσάρεστα αποτελέσματα.

Οι κανονιστικές πίστεις και οι υποκειμενικές νόρμες. Οι κανονιστικές νόρμες αναφέρονται στην πιθανότητα ότι μια συγκεκριμένη συμπεριφορά θα αποδοκιμαστεί ή θα επιδοκιμαστεί από άτομα ή ομάδες που είναι σημαντικά για το άτομο.

Οι πίστεις ελέγχου και ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς. Μεταξύ των πίστεων οι οποίες τελικά θα καθορίσουν τις προθέσεις και τις δράσεις, η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς αναγνωρίζει τη σημασία ενός συνόλου πίστεων, οι οποίες σχετίζονται με τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων μέσων και δυνατοτήτων για την εκτέλεση της συμπεριφοράς. Πρόκειται για τις λεγόμενες πίστεις ελέγχου, οι οποίες διαμορφώνονται εν μέρει βάσει προηγούμενων εμπειριών του ατόμου. Ωστόσο, οι πίστεις ελέγχου διαμορφώνονται κατά κύριο λόγο από δευτερεύουσες πληροφορίες για τη συμπεριφορά όπως για παράδειγμα, από πληροφορίες που διαθέτει το άτομο σχετικά με ανάλογες εμπειρίες γνωστών και φίλων και γενικότερα από παράγοντες που επηρεάζουν τον αντιλαμβανόμενο βαθμό δυσκολίας για την εκτέλεση της συμπεριφοράς. Έτσι, όσο περισσότερες δυνατότητες πιστεύει το άτομο ότι διαθέτει για να υλοποιήσει τη συμπεριφορά και όσο λιγότερα εμπόδια θεωρεί ότι υπάρχουν, τόσο μεγαλύτερος θα είναι ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς (Ajzen, 1991).

Συμπερασματικά, η θεωρία των Fishbein και Ajzen προσφέρει ένα χρήσιμο θεωρητικό πλαίσιο για τη προσέγγιση της πολύπλοκης ανθρώπινης κοινωνικής συμπεριφοράς. Ενσωματώνει βασικές έννοιες από τις Κοινωνικές και Συμπεριφορικές επιστήμες και αξιοποιεί τις έννοιες αυτές για να προβλέψει και να κατανοήσει συγκεκριμένες συμπεριφορές. Έτσι λοιπόν, οι στάσεις που έχει διαμορφώσει το άτομο για μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, οι υποκειμενικές νόρμες για τη συμπεριφορά αυτή και ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος μπορούν να προβλέψουν τις συμπεριφορικές προθέσεις με αρκετά μεγάλη ακρίβεια. Οι προθέσεις με τη σειρά τους, σε συνδυασμό με τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο της συμπεριφοράς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ερμηνεύσουν τη διαφορετικότητα και την πολυπλοκότητα που παρατηρείται στη συμπεριφορά σε διαφορετικά περιβάλλοντα και σε διαφορετικές χρονικές στιγμές.

1.4 Οι στάσεις απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές

Στα παραπάνω θεωρητικά μοντέλα της κοινωνικής ψυχολογίας έχουν στηριχθεί αρκετοί ερευνητές για να προσεγγίζουν και να πλαισιώσουν θεωρητικά τις στάσεις των ατόμων για τους υπολογιστές. Όπως παρατηρεί ο Kay (Kay, 1993, σ. 372), οι στάσεις απέναντι στους υπολογιστές έχουν οριστεί με τουλάχιστον 15 διαφορετικούς τρόπους στη βιβλιογραφία για την έρευνα σχετικά με τις στάσεις προς τους υπολογιστές. Αυτό βέβαια, δυσχεραίνει τη σύγκριση των ερευνητικών πορισμάτων των μελετών που χρησιμοποιούν διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις και κατ' επέκταση διαφορετικές κλίμακες μέτρησης για τις στάσεις και αποτρέπει την εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων για τις στάσεις.

Ένας δόκιμος τρόπος προσέγγισης των στάσεων προς τους υπολογιστές είναι αυτός να βασίζεται στις σύγχρονες θεωρίες των στάσεων. Ο Robin Kay, προκειμένου να προσεγγίσει θεωρητικά τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές και να κατασκευάσει την κλίμακα μέτρησης των στάσεων (Computer Attitudes Measure), υιοθετεί τη θεωρία του τρισδιάστατου μοντέλου των στάσεων και τη μεταβλητή του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της θεωρίας του Ajzen. Αναφέρει ότι οι ερευνητές και θεωρητικοί που ασχολούνται με τη μέτρηση των γενικών στάσεων έχουν καταδείξει τις τέσσερις διαφορετικές διαστάσεις των στάσεων: τη συναισθηματική, τη γνωστική, τη συμπεριφορική διάσταση και τη μεταβλητή του αντιλαμβανόμενου ελέγχου (Kay, 1993). Στην παραπάνω θεωρητική προσέγγιση έχει στηριχθεί η κατασκευή της Ελληνικής Κλίμακας για τις Στάσεις Απέναντι στους Υπολογιστές (Ε.Κ.Σ.Υ.), η οποία έχει χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα. Έτσι λοιπόν, εφαρμόζοντας το μοντέλο των τριών διαστάσεων στις στάσεις απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αναφέρεται ότι η συναισθηματική διάσταση αναπαριστά τα συναισθήματα του ατόμου για τους υπολογιστές (όπως είναι ο φόβος, η ευχαρίστηση), η γνωστική διάσταση περιλαμβάνει τις αντιλήψεις και τις πληροφορίες για τους υπολογιστές (τη στερεοτυπική γνώση) και η συμπεριφορική διάσταση αναφέρεται στη συμπεριφορά του ατόμου (όπως για παράδειγμα στην αποφυγή χρήσης υπολογιστή). Ο αντιλαμβανόμενος έλεγχος της συμπεριφοράς αντανακλά το βαθμό άνεσης ή δυσκολίας που εκτιμά ότι έχει το άτομο ως προς τη χρήση υπολογιστή (Roussos, 2007).

Ένας χρήσιμος ορισμός των στάσεων για τους υπολογιστές ο οποίος βασίζεται στις θεωρητικές θέσεις των Fishbein και Ajzen αναφέρει ότι οι στάσεις

απέναντι στους υπολογιστές ορίζονται ως: «η γενική αξιολόγηση ενός ατόμου ή τα ευνοϊκά ή μη ευνοϊκά συναισθήματα (favourableness or unfavourableness) για την τεχνολογία των υπολογιστών και για συγκεκριμένες δραστηριότητες που σχετίζονται με τους υπολογιστές». Η αξιολόγηση προς την τεχνολογία των υπολογιστών μπορεί να περιλαμβάνει οτιδήποτε σχετίζεται με έναν υπολογιστή και εμπίπτει στο πεδίο της αξιολόγησης. Η αξιολόγηση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τους υπολογιστές μπορεί να περιλαμβάνει συμπεριφορές (π.χ. τη χρήση υπολογιστή) ή κατηγορίες συμπεριφορών (π.χ. η παρακολούθηση ενός προγράμματος εκμάθησης υπολογιστών) που εμπεριέχουν την άμεση ή έμμεση αλληλεπίδραση με την τεχνολογία των υπολογιστών (Barki & Hartwick, 1994, Eagly & Chaiken, 1993 στο Smith, B., Caputi, P.& Rawstorne, P. (2000). Differentiating Computer Experience and Attitudes Towards Computers : an Empirical Investigation . *Computers in Human Behavior*, 16,σ. 61-62).

Όπως γίνεται εμφανές και από τις παρακάτω ενότητες, στην πορεία των ερευνών για τις στάσεις προς τους υπολογιστές, έχουν χρησιμοποιηθεί διαφορετικά μοντέλα προσέγγισης των στάσεων. Έτσι άλλοτε οι στάσεις προσεγγίζονται ως μια δισδιάστατη έννοια (πρβλ. Lee, 1970), άλλοτε ως έννοια που περιλαμβάνει μόνο μια διάσταση και άλλοτε προσεγγίζονται βάσει του μοντέλου των τριών διαστάσεων και των θεωριών των Fishbein και Ajzen. Το παραπάνω αν και εύλογο, καθώς το θεωρητικό υπόβαθρο του ερευνητή προδιαγράφει και τις θεωρητικές θέσεις της έρευνας του, ωστόσο, όπως υπογραμμίζει και ο Kay, δημιουργεί ιδιαίτερες δυσκολίες τόσο στη δυνατότητα της έγκυρης σύγκρισης των αποτελεσμάτων μεταξύ της πληθώρας των ερευνών, όσο και στη δυνατότητα εξαγωγής γενικών θεωρητικών θέσεων που περιγράφουν τις στάσεις προς τους υπολογιστές.

1.4.1 Ο ρόλος των στάσεων στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών

Έχουν αναπτυχθεί διάφορα μοντέλα με άμεσο στόχο να μελετήσουν τη σημασία των στάσεων προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Τα περισσότερα μοντέλα, τα οποία έχουν τεκμηριωθεί και ερευνητικά, αναγνωρίζουν το ρόλο των στάσεων ως καθοριστικό για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζονται τέσσερα μοντέλα τα οποία περιγράφουν τη

σχέση που συνδέει τις στάσεις απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τη χρήση των υπολογιστών.

Τα δύο πρώτα μοντέλα, το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza και το μοντέλο των Levine και Donitsa-Schmidt βασίζονται στη θεωρία των Fishbein και Ajzen, και στη θεωρία των τριών διαστάσεων των στάσεων τις οποίες ενστερνιζόμαστε στην παρούσα έρευνα. Τα παραπάνω μοντέλα αν και παρουσιάζουν διαφορές, προτείνουν πως η χρήση υπολογιστή οδηγεί σε θετικές στάσεις για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

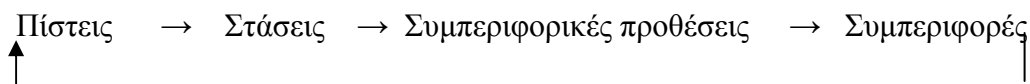
Το μοντέλο της Rafaeli και το μοντέλο των Brock και Sulsky, καταλήγουν στην ίδια πρόταση. Ότι δηλαδή η χρήση υπολογιστή και η εμπειρία της εργασίας με υπολογιστή επιδρούν, μεταξύ άλλων παραγόντων, στη διαμόρφωση των (θετικών) στάσεων για τους υπολογιστές. Τα προαναφερόμενα μοντέλα στηρίζονται σε διαφορετικό θεωρητικό πλαίσιο σε σύγκριση με τα δύο προηγούμενα μοντέλα, τόσο αναφορικά με την περιγραφή του περιεχομένου των στάσεων (δύο διαστάσεις), όσο και για την τεκμηρίωση της σχέσης που συνδέει τη χρήση υπολογιστή με τις στάσεις (θεωρία της γνωστικής συνέπειας). Ωστόσο, κρίνεται σκόπιμο να παρουσιαστούν, ώστε να περιγραφούν οι δύο διαφορετικές σκοπιές προσέγγισης των στάσεων και επιπλέον να σκιαγραφηθεί η γενική εικόνα της πορείας των μελετών των στάσεων προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

1.4.1.1 Το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza

Οι Gardner, Dukes και Discenza (1993) ανέπτυξαν ένα μοντέλο στηριζόμενοι στη θεωρία της λογικής δράσης των Fishbein και Ajzen, το οποίο εν μέρει έχει τεκμηριωθεί ερευνητικά σε πληθυσμό μαθητών. Συνοπτικά, υπενθυμίζεται ότι η θεωρία της λογικής δράσης υποστηρίζει πως οιπίστεις για ένα αντικείμενο διαμορφώνουν και τις στάσεις για το αντικείμενο αυτό. Οιπίστεις αυτές προέρχονται από την εμπειρία με το αντικείμενο, από τις πληροφορίες των άλλων σχετικά με το αντικείμενο, καθώς και από άλλες πηγές πληροφοριών. Όταν οιπίστεις για ένα αντικείμενο είναι ευνοϊκές τότε και οι στάσεις τείνουν να είναι θετικές.

Οι στάσεις με τη σειρά τους οδηγούν σε συγκεκριμένες συμπεριφορικές προθέσεις και οι προθέσεις επιδρούν στη συμπεριφορά που εκδηλώνεται σε σχέση με το αντικείμενο της στάσης. Τέλος οι συμπεριφορές επηρεάζουν τιςπίστεις και ενδέχεται να τις τροποποιήσουν. Όταν οι συνέπειες της συμπεριφοράς που έχει εκδηλωθεί ενισχύουν τιςπίστεις για το αντικείμενο της στάσης, τότε ενισχύονται και

οι ίδιες οι στάσεις. Όταν οι συμπεριφορές δεν ενισχύονται, τότε οιπίστεις μπορεί να αλλάξουν (θετικά ή αρνητικά) και ως εκ τούτου θα αλλάξει και η στάση για το αντικείμενο. Εάν οι εμπειρίες σχετικά με το αντικείμενο της στάσης είναι ευνοϊκές, τότε και οιπίστεις για τη χρησιμότητα του αντικειμένου μπορεί να ενισχυθούν με αποτέλεσμα να αυξηθούν και οι θετικές στάσεις γι' αυτό. Το παραπάνω μπορεί να αποδοθεί σχηματικά ως εξής:



Το παραπάνω μοντέλο υποστηρίζει πως εάν κάποιο άτομο αποκτήσει μια σχετική εμπειρία με υπολογιστές τότε διαμορφώνει συγκεκριμένες πεποιθήσεις για αυτούς (π.χ. χρήσιμοι, διασκεδαστικοί κ.τ.λ.). Οιπίστεις με τη σειρά τους οδηγούν στη διαμόρφωση στάσεων για τους υπολογιστές, οι οποίες μπορεί να είναι αρνητικές ή θετικές. Βάσει αυτών των στάσεων, διαμορφώνονται και οι προθέσεις της συμπεριφοράς. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να επιδιώκει να χρησιμοποιήσει υπολογιστή ή ίσως προσπαθεί να αποφεύγει τη χρήση. Εάν οι συμπεριφορές αυτές ενισχύονται με διάφορες συνέπειες (π.χ. πίεση συναδέλφων ή συμμαθητών) τότε μπορεί να συμβούν διάφορες εκδοχές. Εάν για παράδειγμα, ένας μαθητής έχει ευνοϊκές πεποιθήσεις και στάσεις για τους υπολογιστές και οιπίστεις ενισχύονται, τότε οι στάσεις θα γίνονται περισσότερο θετικές. Εάν αντίθετα, ένας μαθητής έχει αρνητικέςπίστεις και στάσεις και επίσης ενισχύονται, τότε οι στάσεις θα γίνονται ακόμα πιο αρνητικές. Όσο πιο έντονα εδραιώνονται οι στάσεις, τόσο ενισχύονται οι προθέσεις για τη συμπεριφορά.

Οι Gardner, Dukes και Discenza υποστηρίζουν ότι η άμεση εμπειρία με υπολογιστή, και πιο συγκεκριμένα η άμεση εμπειρία των μαθητών (όσον αφορά το ερευνητικό τους πλαίσιο) με ηλεκτρονικό υπολογιστή (ο χρόνος και συχνότητα χρήσης υπολογιστή, το εύρος και ο σκοπός χρήσης), διαμορφώνουν τις πεποιθήσεις για τους υπολογιστές. Επεκτείνουν το θεωρητικό πλαίσιο των Fishbein και Ajzen υποστηρίζοντας πως οιπίστεις που αφορούν τους υπολογιστές είναι αποτέλεσμα της άμεσης εμπειρίας και εκφράζονται ως η εμπιστοσύνη που έχει κάποιος στην ικανότητα να επιτύχει σε δραστηριότητες που σχετίζονται με υπολογιστές, όπως να σχεδιάσει εικόνες ή να διδάξει σε κάποιον άλλον παρόμοιες δραστηριότητες. Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza η άμεση εμπειρία

με υπολογιστή διαμορφώνει πεποιθήσεις σχετικά με την ικανότητα του να εργαστεί με υπολογιστή, οι οποίες με τη σειρά τους επηρεάζουν τη διαμόρφωση των στάσεων για τους υπολογιστές. Επειδή έχει αποδειχθεί (πρβλ. Loyd & Gressard, 1984, Sievert, Albritton, Roper & Clayton, 1988) πως η εμπειρία επηρεάζει άμεσα τις στάσεις, οι παραπάνω συγγραφείς υποστηρίζουν ότι οι εμπειρίες με υπολογιστές θα έχουν άμεση επίδραση στις στάσεις για τους υπολογιστές (Gardner, Dukes & Discenza, 1993).

Το παραπάνω μοντέλο προτείνει πως η αυξανόμενη χρήση υπολογιστή έχει ως άμεση συνέπεια την ενίσχυση της αυτοπεποίθησης που νοιώθει ο χρήστης για τους υπολογιστές που με τη σειρά της οδηγεί σε θετικές στάσεις. Ωστόσο επισημαίνεται η σημασία των θετικών πρώιμων εμπειριών με υπολογιστή, αφού μια πρώτη αρνητική εμπειρία, σύμφωνα πάντα με το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza, θα οδηγήσει σε αρνητικές στάσεις και σε επακόλουθες συμπεριφορές όπως είναι η αποφυγή χρήσης και η μη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του υπολογιστή.

1.4.1.2 Το μοντέλο των Levine και Donitsa-Schmidt

Το μοντέλο των T. Levine και S. Donitsa-Schmidt (1998), όπως και το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza στηρίζεται στη θεωρία των Fishbein και Ajzen. Οι συγγραφείς του μοντέλου βασίζόμενοι στα αποτελέσματα ερευνών (Badagliacco, 1990, Koohang, 1987, Lever, Sherrod & Bransford, 1989, Shashaani, 1994, Woodrow, 1994, Loyd & Gressard, 1984, Silvert et al, 1988 στο Levine, T. , & Donitsa-Schmidt, S. (1998). Computer use, confidence, attitudes and knowledge: a causal analysis. *Computers in Human Behavior*, 14, 125-146) που αποδεικνύουν τη θετική συσχέτιση της χρήσης υπολογιστή και των στάσεων καθώς και στις θεωρητικές θέσεις των Fishbein και Ajzen, υποστηρίζουν ότι η χρήση υπολογιστή ασκεί θετική επίδραση στην αυτοπεποίθηση του ατόμου για τη χρήση υπολογιστή και κατ' επέκταση στις στάσεις του ατόμου για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Επιπλέον το παραπάνω μοντέλο υποστηρίζει πως όχι μόνο η αυτοπεποίθηση για τη χρήση υπολογιστή επηρεάζει τις στάσεις, αλλά και οι στάσεις του ατόμου ασκούν επίδραση στη μεταβλητή της αυτοπεποίθησης. Υπάρχει με άλλα λόγια μια αμοιβαία επίδραση μεταξύ στάσεων και αυτοπεποίθησης για τη χρήση υπολογιστή. Στο σημείο αυτό το μοντέλο των Levine και Donitsa-Schmidt διαφέρει από το μοντέλο των Gardner, Dukes και Discenza που περιγράφηκε παραπάνω. Τα δύο μοντέλα διαφέρουν σε ένα ακόμα σημείο. Οι Gardner, Dukes και Discenza, προσθέτουν μια ακόμα μεταβλητή στο μοντέλο τους, τη γνώση για τους

ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Υποστηρίζουν (και αποδεικνύουν), ότι η χρήση υπολογιστή οδηγεί στην απόκτηση αυτοπεποίθησης και σε θετικές στάσεις για τους υπολογιστές (με αμοιβαία επίδραση αυτοπεποίθησης και στάσεων) και ότι οι δύο τελευταίες μεταβλητές έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση των γνώσεων αναφορικά με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Η πρόταση αυτή βασίζεται σε μελέτες (Carlson & Wright, 1993) που υποστηρίζουν πως η επίτευξη σε εργασίες με υπολογιστή συσχετίζεται άμεσα με την αυτοπεποίθηση, σε έρευνες (Kay, 1993) που συνδέουν συγκεκριμένες διαστάσεις των στάσεων με συγκεκριμένες δεξιότητες χρήσης υπολογιστή και τέλος σε μελέτες (Marcoulides, 1988, Simonson et al, 1987) που καταδεικνύουν πως το άγχος για τη χρήση υπολογιστή συσχετίζεται αρνητικά με την επίτευξη σε εργασίες με υπολογιστή (Levine & Donitsa-Schmidt, 1998).

1.4.1.3. Το μοντέλο της Anat Rafaeli

Η A. Rafaeli (1986), συγκαταλέγεται ανάμεσα στους πρώτους ερευνητές που μελέτησε τις στάσεις των εργαζομένων απέναντι στους υπολογιστές χρησιμοποιώντας κλίμακα μέτρησης των στάσεων απέναντι στην εργασία με υπολογιστή, η οποία κατασκευάστηκε για τις ανάγκες της έρευνας της. Προηγούμενοι ερευνητές (Lee, 1970, Zoltan & Chapanis, 1982, Coover & Golstein, 1980) που είχαν καταπιαστεί με το θέμα της μελέτης των στάσεων προς τους υπολογιστές είχαν χρησιμοποιήσει κλίμακες μέτρησης των γενικών στάσεων προς τους υπολογιστές και όχι κάποια κλίμακα η οποία αφορά στις στάσεις ως προς την εργασία με χρήση υπολογιστή.

Το μοντέλο λοιπόν της Rafaeli, αναφέρεται στις στάσεις ως προς την εργασία στην οποία γίνεται χρήση υπολογιστή. Εκτός από τον παράγοντα της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή η Rafaeli, περιλαμβάνει στη θεωρία της και άλλες μεταβλητές που θεωρεί ότι επιδρούν στη διαμόρφωση των στάσεων, όπως είναι για παράδειγμα η εργασιακή δέσμευση. Αξίζει να τονίσουμε στο σημείο αυτό πως η Rafaeli υιοθετεί τις θεωρητικές θέσεις του Lee (βλ. υποενότητα 1.5) όσον αφορά στη δομή της έννοιας των στάσεων (δύο διαστάσεις).

Το πρώτο σκέλος του μοντέλου αναφέρεται στην επίδραση της χρήσης υπολογιστή στη διαμόρφωση των στάσεων. Η βασική υπόθεση είναι ότι όσο περισσότερο ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί υπολογιστή στο χώρο εργασίας του, τόσο πιο θετικές θα είναι οι στάσεις προς την εργασία με υπολογιστή. Η παραπάνω πρόταση βασίζεται στη θεωρία της γνωστικής συνέπειας των Bem και Festinger

(Bem, 1967, Festinger, 1957) η οποία προτείνει πως τα άτομα που εργάζονται με υπολογιστή είναι πολύ πιθανό να διαμορφώσουν θετικές στάσεις προς τους υπολογιστές.

Επιπλέον υποστηρίζεται, ότι πέραν της εμπειρίας υπάρχουν και άλλες μεταβλητές που συσχετίζονται με τις στάσεις προς τους υπολογιστές. Η θεωρία ταιριάσματος ανθρώπου –εργασίας (Person-Job fit theory), προτείνει πως οι εγγενείς διαφορές στους ανθρώπους προκαλούν τη διαμόρφωση διαφορετικών αντιλήψεων και την εκδήλωση διαφορετικών αντιδράσεων απέναντι σε παρόμοιες καταστάσεις. Η ιδιοσυγκρασία των ατόμων επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν την εργασία τους. Έτσι λοιπόν θα μπορούσε να υποτεθεί πως υπάρχουν εγγενείς διαφορές στα άτομα οι οποίες, συσχετίζονται με τις στάσεις απέναντι στην εργασία με υπολογιστή. Οι Coover και Golstein (1980) για παράδειγμα, υποστήριξαν πως υπάρχει σημαντική συσχέτιση της έδρας ελέγχου και των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές (οι εσωτερικοί έχουν πιο θετικές στάσεις από τους εξωτερικούς). Επιπλέον έρευνες έχουν δείξει πως οι εργαζόμενοι με εσωτερική έδρα ελέγχου σημειώνουν μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακής εμπλοκής (job involvement). Υπάρχει δηλαδή θετική συσχέτιση μεταξύ έδρας ελέγχου και εργασιακής εμπλοκής. Επίσης, έχει βρεθεί ότι η εργασία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για τα άτομα με υψηλά επίπεδα εργασιακής εμπλοκής. Η χρήση υπολογιστή στην εργασία απαιτεί την εκμάθηση νέων δεξιοτήτων και προσφέρει νέες δυνατότητες. Επομένως τα άτομα με υψηλά επίπεδα εργασιακής εμπλοκής θα έχουν περισσότερο θετικές στάσεις ως προς τα θέματα που σχετίζονται με τη χρήση υπολογιστή στο εργασιακό περιβάλλον.

Μια τρίτη σχέση που αναφέρεται στο μοντέλο της Rafaeli, αφορά τη συσχέτιση της εργασιακής δέσμευσης και των στάσεων. Σύμφωνα με τη θεωρία της γνωστικής συνέπειας, θα μπορούσε να υποτεθεί πως οι εργαζόμενοι οι οποίοι χαρακτηρίζονται από υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης, θα έχουν περισσότερο θετικές στάσεις προς τις τεχνολογικές καινοτομίες που εισάγονται στην οργάνωση και συμβάλλουν στη βελτίωση της απόδοσης και της παραγωγής (Rafaeli, 1986).

Το μοντέλο λοιπόν της Rafaeli υποστηρίζει πως τόσο η χρήση υπολογιστή, όσο και η οργανωσιακή εμπλοκή και δέσμευση επιδρούν στις στάσεις ως προς την εργασία με υπολογιστή. Μάλιστα, υποστηρίζεται πως οι δύο τελευταίες μεταβλητές ασκούν επίδραση στη συσχέτιση της χρήσης υπολογιστή και στις στάσεις.

1.4.1.4 Το μοντέλο των Brock και Sulsky

Ένα άλλο μοντέλο το οποίο αναφέρεται στη συσχέτιση των στάσεων και της χρήσης υπολογιστή είναι το μοντέλο των Brock και Sulsky (1994). Το μοντέλο αυτό, υιοθετεί τη διασδιάστατη θεωρία των στάσεων όπως διατυπώθηκε για πρώτη φορά από τον Lee (1970). Παραδέχεται δηλαδή, πως οι στάσεις απέναντι στους υπολογιστές απαρτίζονται από δύο διαστάσεις: από πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής είναι ένα χρήσιμο εργαλείο και από πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής αποτελεί μια αυτόνομη οντότητα. Μάλιστα υποστηρίζεται πως και οι δύο διαστάσεις συσχετίζονται σημαντικά με τη χρήση υπολογιστή και επιπλέον η πρώτη διάσταση παρουσιάζει πιο ισχυρή συσχέτιση με τη χρήση υπολογιστή, σε σύγκριση με τη δεύτερη διάσταση.

Οι Brock και Sulsky, στηριζόμενοι στη θεωρία της Rafaeli η οποία διατείνεται πως η χρήση υπολογιστών (μέσω της επίδρασης της εργασιακής εμπλοκής και οργανωσιακής δέσμευσης) συμβάλλει στη διαμόρφωση των στάσεων των εργαζομένων (δηλ. συμπεριφορά → στάσεις), καθώς και σε έρευνες (Staw, Bell & Clausen, 1986, Gattiker & Nelligan, 1988), οι οποίες κατέδειξαν ότι οι στάσεις των ατόμων επιδρούν στον τρόπο με τον οποίο διεκπεραιώνονται συγκεκριμένες εργασίες με υπολογιστή (δηλ. στάσεις → συμπεριφορά), ενσωματώνουν στο μοντέλο τους την αμφίδρομη σχέση στάσεων και χρήσης υπολογιστή. Προτείνουν ότι η αρνητική διάσταση των στάσεων, δηλαδή οι πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής αποτελεί αυτόνομη οντότητα, επηρεάζει τη χρήση υπολογιστή (συμπεριφορά) η οποία με τη σειρά της επηρεάζει τη θετική διάσταση των στάσεων, τις πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής είναι χρήσιμο εργαλείο.

Η πρώτη αιτιώδης σχέση του μοντέλου βασίζεται σε ευρήματα μελετών που έχουν καταδείξει πως οι πεποιθήσεις της αυτόνομης οντότητας συσχετίζονται με το άγχος και τη φοβία προς τους υπολογιστές καθώς και σε μελέτες που προτείνουν πως η εκπαίδευση και η επακόλουθη αύξηση της χρήσης υπολογιστή οδηγούν σε μείωση των αρνητικών στάσεων των εργαζομένων. Το πρώτο λοιπόν μέρος του μοντέλου των Brock και Sulsky προτείνει πως η αποδυνάμωση των στάσεων που συγκροτούνται από πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής αποτελεί αυτόνομη οντότητα, αυξάνει την πιθανότητα της χρήσης υπολογιστή.

Η δεύτερη αιτιώδης σχέση του μοντέλου βασίζεται στη θεωρία της αυτό-αντίληψης του Bem (1972). Εφαρμόζοντας τη θεωρία της αυτό-αντίληψης στη χρήση υπολογιστή προτείνεται, πως προκειμένου το άτομο να διατηρήσει τη συνέπεια

ανάμεσα στην αυτό-αντίληψη και τη συμπεριφορά του, όσο περισσότερο χρησιμοποιεί υπολογιστή, τόσο περισσότερο θα διαμορφώνονται θετικές στάσεις οι οποίες απαρτίζονται από πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής είναι χρήσιμο εργαλείο. Επιπλέον, σύμφωνα πάλι με την προηγούμενη θεωρία η έκθεση του ατόμου σε ένα αντικείμενο (τον υπολογιστή) ενισχύει τις θετικές στάσεις για το αντικείμενο αυτό (Brock & Sulsky, 1994).

1.5 Οι πρώτες μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές

Η πρώτη μελέτη αναφορικά με τις στάσεις διεξήχθη από τον Lee (1970), ο οποίος μελέτησε τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές σε δείγμα 3000 ατόμων στις Η.Π.Α. Ο Lee κατέληξε στο συμπέρασμα (το οποίο υποστηρίχθηκε και από άλλους ερευνητές, πρβλ. Cancro & Slotnik, 1970, Gardner, Young & Ruth, 1989) ότι οι στάσεις απέναντι στους υπολογιστές απαρτίζονται από δύο διαστάσεις. Η πρώτη αποτελείται από πεποιθήσεις ότι ο υπολογιστής αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο και η δεύτερη από πεποιθήσεις ότι οι υπολογιστές αποτελούν αυτόνομες οντότητες. Ο Lee υπέθεσε ότι ένα χαμηλότερο σκορ στην δεύτερη διάσταση θα είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση χρήσης του υπολογιστή, με άμεση συνέπεια την αύξηση της βαθμολογίας στην πρώτη διάσταση (Ray, Sormunen & Harris, 1999).

Στην συνέχεια, και άλλοι ερευνητές κατασκεύασαν κλίμακες βασιζόμενοι στην θεωρία των δύο διαστάσεων. Για παράδειγμα, οι Zoltan και Charanis (1982), ανέπτυξαν μια κλίμακα σημασιολογικής διαφοροποίησης όπου η ανάλυση παραγόντων κατέληξε σε διαστάσεις παρόμοιες με αυτές του Lee. Η Rafaeli (1986), κατέληξε σε παρόμοια συμπεράσματα, όταν κατασκεύασε μια κλίμακα για να μελετήσει τις στάσεις των εργαζομένων προς τους υπολογιστές.

Σε αντίθεση με τη θεωρία των δύο διαστάσεων, άλλοι ερευνητές (Dambrot, Watkins-Malek, Silling, Marshall & Glover, 1985, Nickell & Printo, 1986, Hudiberg, 1989) θεώρησαν ότι η έννοια των στάσεων αποτελεί μια ενιαία διάσταση και έτειναν να αποδείξουν ότι οι δύο διαστάσεις των προηγούμενων ερευνητών αποτελούν δύο αντίθετες διαστάσεις όπου η πεποίθηση ότι ο υπολογιστής είναι αυτόνομη οντότητα συγκρούεται με την πεποίθηση ότι υπολογιστής αποτελεί χρήσιμο εργαλείο. Σύμφωνα με τους παραπάνω ερευνητές, τα άτομα τα οποία πιστεύουν ότι ο υπολογιστής είναι ένα χρήσιμο εργαλείο, λογικά θα απορρίψουν την άποψη ότι

μπορεί να αντικαταστήσει τις εργασίες που διαπεραιώνονται από ανθρώπους. Ωστόσο, οι παραπάνω θεωρητικές θέσεις δεν έχουν υποστηριχθεί εμπειρικά (Brock & Sulsky, 1994).

Οι πρώτες μελέτες για τις στάσεις των ατόμων προς τους υπολογιστές στο χώρο εργασίας, διεξήχθησαν κατά τη δεκαετία του 1980. Ο Bergmark το 1980, υποστήριξε πως η αξιοποίηση των δυνατοτήτων του υπολογιστή εξαρτάται από τις αποφάσεις των εργαζομένων για το πώς επιθυμούν να τις χρησιμοποιήσουν. Ο Brod (1982), πρότεινε ότι το «τεχνοστρές» («technostress») μπορεί να μειώσει δραματικά την αποτελεσματικότητα των υπολογιστών, καθώς οι εργαζόμενοι που ανησυχούν για το θέμα της ασφάλειας στην εργασία τους ή για την ποιότητα της εργασιακής τους ζωής ενδέχεται να αποφύγουν τη χρήση υπολογιστή. Άλλοι ερευνητές (Andrew, 1983, Falvey, 1982,) κατέδειξαν πως ο παράλογος φόβος για την τεχνολογία των υπολογιστών αποτελεί το σημαντικότερο λόγο για τον οποίο οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι αποφεύγουν την εισαγωγή και την αξιοποίηση της στην εργασία.

Η Zuboff (1982), με συνεντεύξεις σε 200 περίπου εργαζομένους, αποκάλυψε ότι το άγχος για τη τεχνολογία των υπολογιστών χαρακτήριζε πολλούς από τους συμμετέχοντες. Άλλη μελέτη (Pava, 1983), τόνισε τη σημασία του σχεδιασμού κατάλληλων κοινωνικοτεχνικών συστημάτων ώστε να αρμόζουν στην κοινωνική δομή της οργάνωσης (Rafaeli, 1986).

1.6 Η χρήση του υπολογιστή και η μεταβλητή του φύλου

Η ολοένα αυξανόμενη διάδοση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των άλλων τεχνολογικών καινοτομιών σε κάθε πτυχή της ζωής του ανθρώπου, έχει αυξήσει το ενδιαφέρον των ερευνητών στη μελέτη της «αλληλεπίδρασης ανθρώπου - υπολογιστή», όπως χαρακτηρίζουν οι Card, Moran και Newell «...οποιαδήποτε διαδικασία με την οποία εμπλέκονται ο χρήστης και ο υπολογιστής σε έναν επικοινωνιακό διάλογο με στόχο την πραγματοποίηση κάποιου έργου» (πρβλ. Card, Moran και Newell, 1983, σ.4). Η αλληλεπίδραση αυτή, επηρεάζεται τόσο από τα χαρακτηριστικά του ατόμου όσο και από τα χαρακτηριστικά του μηχανήματος που χρησιμοποιείται. Ένα χαρακτηριστικό το οποίο έχει τύχει μεγάλης ερευνητικής προσοχής, αφορά το φύλο του ατόμου.

Συχνά οι τεχνολογίες διακρίνονται ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται, σε τεχνολογίες που αφορούν τους άνδρες ή τις γυναίκες, αν και αυτό ενδέχεται να μεταβάλλεται στο πέρασμα του χρόνου καθώς οι χρήστες τις αξιοποιούν για την εκπλήρωση νέων στόχων (Wajcman, 2004). Ο υπολογιστής και ειδικότερα ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός του, καθώς και οι ψυχαγωγικές του πτυχές (π.χ. παιχνίδια) αρχικά προορίζονταν κυρίως για χρήση από άνδρες. Η χρήση του, χαρακτηρίζονταν από την κοινωνία ως κατάλληλη περισσότερο για άνδρες και αγόρια παρά για γυναίκες και μικρά κορίτσια. Οι μαθητές και οι νέοι ενήλικες της δεκαετίας του 1980, είχαν μεγαλώσει σε ένα κοινωνικό περιβάλλον όπου τα καταστήματα με παιχνίδια για υπολογιστές και το λογισμικό των υπολογιστών, είχαν σχεδιαστεί για να προσελκύσουν περισσότερο αγόρια παρά κορίτσια. (Kiesler, Sproull & Eccles, 1985, Turkle, 1988). Το χάσμα επομένως των δύο φύλων όσον αφορά στη χρήση των υπολογιστών έχει τις ρίζες του στην πρώιμη παιδική ηλικία, καθώς τα παιδιά, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς λειτουργούν με την πεποίθηση ότι οι υπολογιστές είναι «υπόθεση των αγοριών» (Eastman & Krendl, 1987). Οι δεξιότητες για τη χρήση υπολογιστών συσχετιζόνταν συχνά με τις δεξιότητες στα μαθηματικά και τις θετικές επιστήμες, πεδία στα οποία τα κορίτσια θεωρούσαν ότι στερούνταν ικανοτήτων για να επιτύχουν σ' αυτά (Dambrot et al., 1985). Επιπλέον, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης παρουσίαζαν τη χρήση των υπολογιστών ως μια κατεξοχήν ανδρική δραστηριότητα (Ware & Stuck, 1985). Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα μιας έρευνας η οποία έπειτα από μετα-ανάλυση αποτελεσμάτων 82 μελετών με συμμετέχοντες μαθητές από τον Καναδά και τις Η.Π.Α., κατέδειξε ότι τα αγόρια θεωρούν ότι η χρήση των υπολογιστών είναι περισσότερο κατάλληλη γι' αυτούς και επιπλέον έκριναν ότι είναι πιο ικανοί να πραγματοποιήσουν εργασίες στον υπολογιστή (Whitley, 1997).

Μέσα λοιπόν από τη διαδικασία της κοινωνικοποίησης, για τα πρώτα τουλάχιστον χρόνια που άρχισαν να χρησιμοποιούνται οι υπολογιστές, είχε δημιουργηθεί το στερεότυπο ότι η χρήση τους αφορά περισσότερο τους άνδρες. Το παραπάνω αντανακλάται στα αποτελέσματα μελετών που δείχνουν την αριθμητική υπεροχή των ανδρών τόσο όσον αφορά στη χρήση υπολογιστή, όσο και στη συμμετοχή τους σε σχολές που σχετίζονται με την επιστήμη των υπολογιστών, αλλά και σε εργασιακές θέσεις που απαιτούν κάποια εξειδίκευση σε τεχνικά ζητήματα υπολογιστών. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι τα αγόρια είναι πιο πιθανόν να έχουν κάποια εμπειρία χρήσης υπολογιστή στο σχολικό περιβάλλον και επίσης πιο πιθανό

να συμμετέχουν σε καλοκαιρινές κατασκηνώσεις που διοργανώνονται με σκοπό την εξοικείωση με την τεχνολογία των υπολογιστών (πρβλ. Fetler, 1985, Hess & Miura, 1985). Επίσης, οι μαθήτριες τείνουν να χρησιμοποιούν λιγότερο υπολογιστές ακόμα και όταν υπάρχει ίση ευκαιρία πρόσβασης για τα δύο φύλα (Miura, 1987).

Στοιχεία από έρευνα του 1996, δείχνουν ότι το ποσοστό των γυναικών που παρακολουθεί μαθήματα σε σχολές της επιστήμης των υπολογιστών είναι μικρότερο του 20% και το ποσοστό των γυναικών που απασχολείται σε εργασίες που σχετίζονται με την υψηλή τεχνολογία είναι περίπου 35% (DeBare, 1996). Στις Η.Π.Α., το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών σε εργασίες όπου γίνεται χρήση της τεχνολογίας των επικοινωνιών και των πληροφοριών ήταν 32,4% (Information Technology Association of America, 2005 στο Rafael et al., (2006) Potrayals of Information and Communication Technology on World Wide Web Sites for Girls. *Journal of Computer – Mediated Communication*, 11 (3), article 4). Ωστόσο, πρόσφατη έρευνα (Higher Education Research Institute, 2001) με δείγμα αγόρια και κορίτσια που φοιτούν στις πρώτες τάξεις του γυμνασίου, δείχνει πως και τα δύο φύλα χρησιμοποιούν συχνά και μάλιστα χωρίς σημαντική διαφοροποίηση υπολογιστές (Raphael et al., 2006), ενώ άλλη έρευνα αναφέρει ότι οι γυναίκες χρησιμοποιούν υπολογιστές συχνότερα σε σύγκριση με τους άνδρες (Dolton & Makepeace 2004). Οι τελευταίες, αλλά και άλλες έρευνες (πρβλ. Graner R., 2004, Lenhart, Madden & Hitlin, 2005) ίσως αποδεικνύουν ότι η διευρυμένη πλέον κατοχή και χρήση υπολογιστών προσφέρουν ίσες ευκαιρίες πρόσβασης και στα δύο φύλα γεγονός που μειώνει όλο και περισσότερο την όποια διαφυλική διαφοροποίηση στη χρήση υπολογιστών.

Αξίζει να αναφέρουμε στο σημείο αυτό, τα αποτελέσματα μιας έρευνας με δείγμα φοιτητές τμημάτων φυσικής επιστήμης και διοίκησης επιχειρήσεων που στόχο είχε να μελετήσει, μεταξύ άλλων, την εξέλιξη της διαφυλικής διαφοροποίησης στη χρήση των υπολογιστών κατά τα έτη 1986, 1989, 1992 και 1995 (σημειώνεται ότι η δεκαετία 1986-1995, χαρακτηρίζεται από ραγδαίες εξελίξεις στην επιστήμη των υπολογιστών που συνοδεύεται από την ευρεία διάδοση της χρήσης τους). Η αναφερόμενη χρήση υπολογιστή διαφέρει κατά πολύ για τα δύο φύλα κατά το έτος 1986, όπου τα αγόρια αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν περισσότερο υπολογιστή. Η χρήση όμως για τα επόμενα έτη ενώ παραμένει στατική για τα αγόρια, για τα κορίτσια γίνεται ολοένα και μεγαλύτερη μειώνοντας τη διαφορά τους με τα αγόρια (Durndell & Thomson, 1996). Η διαφορά ως προς τη χρήση υπολογιστή αν και είναι

υπαρκτή με μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης από τα αγόρια, ωστόσο είναι μικρότερη κατά το έτος 1995 σε σύγκριση με τη διαφορά που υπήρχε το έτος 1986.

Ιδιαίτερο ερευνητικό ενδιαφέρον έχει σημειωθεί και για το είδος της χρήσης του υπολογιστή το οποίο ενδέχεται να διαφέρει για τα δύο φύλα. Οι Lockheed και Frakt (1984) με δείγμα κορίτσια και αγόρια που βρίσκονταν στην εφηβική ηλικία, βρήκαν πως τα κορίτσια έτειναν να προτιμούν τη χρήση λογισμικών εφαρμογών, ενώ τα αγόρια προτιμούσαν να ασχολούνται με δραστηριότητες προγραμματισμού. Πρόσφατες έρευνες (Jackson et al., 2001, Odell et al., 2000, Scealy et al., 2002, Shaw & Gant, 2002), έδειξαν πως οι γυναίκες αντιμετωπίζουν περισσότερο τον υπολογιστή ως ένα εργαλείο που θα τις βοηθήσει να εκτελέσουν ένα έργο, παρά ως ένα αντικείμενο που προκαλεί ενδιαφέρον. Επομένως είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν τον υπολογιστή για να επεξεργαστούν ένα κείμενο, να σχεδιάσουν γραφικά, να επικοινωνήσουν, παρά για να παίξουν παιχνίδια, να ασχοληθούν με τον προγραμματισμό ή να σχεδιάσουν συστήματα. Έρευνες με δείγμα παιδιά που φοιτούν στο δημοτικό (Bruckman et al., 2002) και το γυμνάσιο (Barron, 2004, Colley & Comber, 2003) έδειξαν πως τα κορίτσια ανέφεραν μικρότερη εμπειρία στον προγραμματισμό των υπολογιστών σε σύγκριση με τα αγόρια.

Όσον αφορά στις έρευνες που μελετούν τη μεταβλητή του φύλου και τις στάσεις προς τους υπολογιστές, τα αποτελέσματα είναι αντιφατικά και πολλές φορές προκαλούν σύγχυση. Αυτό, πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι η έννοια της στάσης είναι πολύπλευρη και απαρτίζεται από δύο ή περισσότερα συνδεδεμένα στοιχεία, τα οποία θα μπορούσαν να συσχετίζονται διαφορετικά με μία μεταβλητή (Carver, 1989, στο Whitley, B. E. (1997). Gender differences in computer-related attitudes and behaviour: a meta analysis. *Computers in Human Behavior*, 13, p. 2). Η πληθώρα των κλιμάκων που έχει κατασκευαστεί για τη μέτρηση των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές και το διαφορετικό τους περιεχόμενο αποδεικνύουν την πολυδιάστατη φύση των στάσεων. Επομένως ενδέχεται να προκύψουν διαφυλικές διαφορές σε ορισμένες και όχι σε όλες τις διαστάσεις των στάσεων και ίσως προκύπτουν αντιφατικά αποτελέσματα επειδή οι ερευνητές χειρίζονται τις διαστάσεις ως ισότιμες μεταξύ τους, ενώ το παραπάνω ενδέχεται να μην ισχύει. (Whitley, 1997). Επιπλέον, η διαφορετική μεθοδολογία των ερευνών αλλά και οι διαφορετικές μεταβλητές που εξετάζονται κάθε φορά, ίσως συμβάλλουν στην αντιφατικότητα των ερευνητικών πορισμάτων.

Οι πρώτες μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές οι οποίες διεξήχθησαν με δείγμα μαθητές του δημοτικού και του γυμνασίου, κατέδειξαν ότι τα αγόρια χρησιμοποιούν περισσότερο τους υπολογιστές και έχουν πιο θετικές στάσεις σε σύγκριση με τα κορίτσια. Το παραπάνω αποτέλεσμα, αποδόθηκε (Dambrot, Watkins-Malek, Silling, Marsh & Garber, 1985) στην συσχέτιση των υπολογιστών με τα μαθηματικά και τις θετικές επιστήμες όπου τα κορίτσια θεωρούσαν ότι δε κατέχουν τις βασικές ικανότητες για να επιτύχουν στους τομείς αυτούς. Άλλοι ερευνητές (Lieberman, 1985, Kiesler, Sproull & Eccles, 1985, Goodwin & Wilkes, 1986, Marshal & Bannon, 1986, Muira, 1987) ερμήνευσαν τις αρνητικές στάσεις των κοριτσιών και τη μειωμένη χρήση των υπολογιστών, ως αποτέλεσμα της περιορισμένης πρόσβασης των τελευταίων στη χρήση υπολογιστών. Ωστόσο, οι Wu και Morgan (1989) δε βρήκαν ισχυρή συσχέτιση στη χρήση υπολογιστών και τις στάσεις (Ray, Sormunen & Harris, 1999). Οι Schumacher και Morahan-Martin από την άλλη, υποστήριξαν ότι τα κορίτσια έχουν μικρότερη εμπειρία με τους υπολογιστές και είναι πιο πιθανό να εμφανίζουν πιο αρνητικές στάσεις σε σύγκριση με τα αγόρια. Τα αποτελέσματα της έρευνας τους, κατέδειξαν σημαντικές διαφυλικές διαφορές ως προς την εμπειρία και τις στάσεις προς τους υπολογιστές. Πιο συγκεκριμένα, τα αγόρια ανέφεραν ότι είναι πιο πιθανό να παρακολουθήσουν μαθήματα στο σχολείο που απαιτούν χρήση υπολογιστή και ανέφεραν ότι είναι πιο ικανοί στο χειρισμό εφαρμογών όπως είναι ο προγραμματισμός, τα παιχνίδια και τα γραφικά. Επιπλέον, τα αγόρια θεώρησαν ότι είναι πιο ικανοί και ότι έχουν μεγαλύτερη εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου σε σύγκριση με τα κορίτσια, με εξαίρεση τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Schumacher & Morahan-Martin, 2001).

Ο Greber (1990), υποστήριξε ότι τα κορίτσια σημειώνουν μικρότερα ποσοστά χρήσης υπολογιστών για πολλούς διαφορετικούς λόγους, όπως είναι η ακατάλληλη διαμόρφωση του λογισμικού για τα κορίτσια και η φύση των παιχνιδιών η οποία διακρίνεται έντονα από τα διαφυλικά στερεότυπα όπως είναι η απουσία γυναικών πρωταγωνιστών ή η ύπαρξη υπερβολικής βίας που εμπεριέχεται στα παιχνίδια (Ray, Sormunen & Harris, 1999). Μάλιστα, άλλοι ερευνητές επισημαίνουν, ότι επειδή ακριβώς η χρήση του υπολογιστή προβάλλεται ως ανδρική υπόθεση, τα κορίτσια αποθαρρύνονται από το να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες και να αποκομίσουν τα οφέλη της τεχνολογίας με αποτέλεσμα να νοιώθουν λιγότερο αυτοπεποίθηση και περισσότερο άγχος ως προς τη χρήση των υπολογιστών και ως εκ τούτου να

παρουσιάζουν περισσότερο αρνητικές στάσεις σε σύγκριση με τα αγόρια (Culley, 1988, Campbell, 1990, στο Τεο, (2006). *Computer Attitudes Among Preservice Teachers: A Singapore Study*, Paper Presented at the “Preparing Teachers for a Changing Context” Conference). Ωστόσο, δε καταλήγουν όλες οι έρευνες στο αποτέλεσμα ότι τα κορίτσια έχουν περισσότερο αρνητικές στάσεις από τα αγόρια. Πρόσφατες έρευνες (Jennings & Onwuegbuzie, 2001, Shaw & Gant, 2002, Pope-Davis & Twing, 1991), αναφέρουν ότι η μεταβλητή του φύλου δεν έχει σημαντική επίδραση σε καμία από τις διαστάσεις των στάσεων που μελετήθηκαν και μάλιστα μια έρευνα (Zhang, 2002) αναφέρει ότι τα κορίτσια έχουν πιο θετικές στάσεις από τα αγόρια (Jennings & Onwuegbuzie, 2001, Shaw & Gant, 2002, Zhang, 2002 στο Mitra et al., (2005) Exploring Web Usage and Selection Criteria among Male and Female Students. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(3), article 10)

Το παραπάνω πιθανόν να οφείλεται στην αύξηση της χρήσης των υπολογιστών και στη διάδοση των νέων τεχνολογιών σε πολλούς τομείς όπως π.χ. στην εκπαίδευση και την εργασία, η οποία είναι ιδιαίτερα έντονη τα τελευταία χρόνια.

Σε άλλες έρευνες για τις στάσεις των δύο φύλων προς τη χρήση των υπολογιστών, συνεκτιμήθηκαν μεταβλητές όπως π.χ. η κατοχή και χρήση υπολογιστή στο σπίτι και η εκπαίδευση του δείγματος σε βασικές δεξιότητες χρήσης υπολογιστή. Για παράδειγμα, ο Smith (1986) κατέδειξε ότι οι διαφυλικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές μειώθηκαν, όταν οι μαθητές που συμμετείχαν στην έρευνα παρακολουθούσαν κάποιο πρόγραμμα εκμάθησης υπολογιστή στο σχολικό περιβάλλον. Οι Arch & Cummins (1989), βρήκαν μικρή ή καμία διαφορά στις στάσεις φοιτητών και φοιτητριών όταν παρακολούθησαν κάποιο μάθημα για τη χρήση υπολογιστών. Οι Gattiker & Hlavka (1992) δε κατέδειξαν κάποια διαφορά όταν συγκρίνανε τις στάσεις αγοριών και κοριτσιών που είχαν δικό τους υπολογιστή. Ωστόσο τόνισαν, ότι όταν χρησιμοποιείται υπολογιστής στο χώρο εργασίας, η κατοχή και η χρήση υπολογιστή στο σπίτι χάνει την αξία της ως βάση σύγκρισης (Ray, Sormunen & Harris, 1999). Παρ’ όλα αυτά, άλλη έρευνα καταδεικνύει την αξία χρήσης υπολογιστή στο σπίτι. Η κατοχή και χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σπίτι, συσχετίστηκε σημαντικά με τις γνώσεις για τους υπολογιστές. Για παράδειγμα, οι μαθητές που διέθεταν δικό τους υπολογιστή, θεωρούσαν ότι ο υπολογιστής αποτελεί χρήσιμο μέσο για την πραγματοποίηση δημιουργικών δραστηριοτήτων. Επίσης οι μαθητές αυτοί ένιωθαν εντονότερη την ανάγκη να εξοικειωθούν με τη

χρήση υπολογιστών και αναγνώριζαν τη χρησιμότητα τους σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους μαθητές που δε διέθεταν υπολογιστή (Geissler & Horridge, 1993, στο Levine, T. , & Donitsa-Schmidt, S. (1998). Computer use, confidence, attitudes and knowledge: a causal analysis. *Computers in Human Behavior*, 14).

Οι Sacks, Bellisimo και Mergendoller (1993,1994) έδειξαν ότι οι στάσεις των αγοριών για τους υπολογιστές ήταν σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια του πειράματος τους και δεν αναμένονταν να μεταβληθούν επειδή έχουν κοινωνικοποιηθεί σε μια κοινωνία η οποία τους ενθαρρύνει να είναι ικανοί και ειδήμονες σε θέματα που σχετίζονται με την τεχνολογία. Αντίθετα τα κορίτσια δεν ενθαρρύνονται. Όταν όμως παρέχονταν στα κορίτσια εκπαίδευση και εμπειρία με τους υπολογιστές, οι στάσεις και η συμπεριφορά τους δε διέφεραν από τα αγόρια (Ray, Sormunen & Harris, 1999). Ωστόσο σε άλλη έρευνα αν και βρέθηκε πως τα αγόρια και τα κορίτσια έχουν θετικές στάσεις ως προς τους υπολογιστές, τα κορίτσια σημείωσαν υψηλότερη βαθμολογία στην υποκλίμακα που μετρά το άγχος για τη χρήση του υπολογιστή, η οποία αποδόθηκε στην ανεπαρκή εκπαίδευση για τη χρήση υπολογιστή ή στη μικρή εμπειρία χρήσης. Τα αγόρια από την άλλη, εμφάνιζαν μικρότερα επίπεδα άγχους ακόμα και αν δεν είχαν χρησιμοποιήσει υπολογιστή για μεγάλο χρονικό διάστημα ή δεν είχαν εκπαιδευτεί αρκετά στη χρήση του (Abdekameid, 2002). Σε παρόμοια αποτελέσματα καταλήγει άλλη έρευνα όπου αναφέρει ότι τα αγόρια έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση ως προς τη χρήση υπολογιστή, καθώς αναφέρουν ότι νιώθουν πιο ικανοί σε σύγκριση με τα κορίτσια να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή στην τάξη. Αντίθετα, τα κορίτσια θεωρούν πολύ δύσκολο να έχουν καλή επίδοση σε σχολικά μαθήματα που σχετίζονται με την τεχνολογία (Young, 2001).

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα ερευνών που μελετούν τις διαφυλικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές διαφέρουν και επηρεάζονται σαφώς από τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται κάθε φορά, τις τρίτες μεταβλητές που λαμβάνονται υπόψη και κυρίως τη χρονική περίοδο που διεξαγόταν η έρευνα. Τα πρώτα χρόνια που εισήχθησαν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τη δεκαετία του 1980, κυριαρχούσε η αντίληψη ότι επρόκειτο για μια τεχνολογική καινοτομία κατάλληλη για χρήση μόνο ή κυρίως από αγόρια. Έτσι εδραιώθηκαν τα στερεότυπα υπέρ των αγοριών τα οποία ενισχύονταν τόσο στο περιβάλλον του σχολείου, της οικογένειας, όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Τα αγόρια ενθαρρύνονταν να χρησιμοποιούν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές περισσότερο σε σύγκριση με τα κορίτσια, με αποτέλεσμα να έχουν μεγαλύτερη εμπειρία επαφής με τους υπολογιστές

και να τους χρησιμοποιούν περισσότερο. Επιπλέον, διαφυλικές διαφορές παρατηρούνται και στο είδος της χρήσης των υπολογιστών. Τα παραπάνω φαίνεται ότι συντέλεσαν στη διαμόρφωση λιγότερο θετικών στάσεων των κοριτσιών απέναντι στην τεχνολογία των υπολογιστών, ενώ συνέβαλαν στη διαμόρφωση θετικότερων στάσεων για τα αγόρια.

Ωστόσο, τα επόμενα χρόνια, η τεχνολογία των υπολογιστών είναι παρούσα σε όλους τους τομείς της καθημερινής ζωής (εργασία, σπίτι, σχολείο), η χρήση τους αυξάνεται και η κατοχή ηλεκτρονικού υπολογιστή γίνεται επιτακτική ανάγκη για τη διεκπεραίωση πληθώρας εργασιών. Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης είναι ίδια και για τα δύο φύλα και ταυτόχρονα σημειώνεται αύξηση του αριθμού των κοριτσιών τόσο σε σχολές που σχετίζονται με την τεχνολογία των υπολογιστών, όσο και σε θέσεις εργασίας όπου απαιτούνται γνώσεις και δεξιότητες χρήσης υπολογιστή. Αναμενόμενα λοιπόν και εύλογα είναι τα αποτελέσματα των περισσότερων πρόσφατων ερευνών, που καταδεικνύουν πως δεν υφίστανται διαφορές στις στάσεις αγοριών και κοριτσιών προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

1.7 Η χρήση των υπολογιστών και η μεταβλητή της ηλικίας

Η ηλικία του ατόμου που χρησιμοποιεί έναν υπολογιστή είναι ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας που εμπλέκεται στη διαδικασία αλληλεπίδρασης «ανθρώπου-υπολογιστή» και αποτελεί αντικείμενο μελέτης που τα τελευταία χρόνια έχει λάβει σημαντικές διαστάσεις, λόγω της αύξησης του ανθρώπινου δυναμικού που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των ηλικιωμένων και παράλληλα της μείωσης των νέων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο αριθμός των ανθρώπων ηλικίας 65 με 84 χρόνων είχε αυξηθεί κατά τη δεκαετία του 1980 κατά 20%, ενώ η αντίστοιχη αύξηση για τα άτομα ηλικίας κάτω των 65 χρόνων ήταν μόλις 8% (Baldi, 1977 στο Ocak, M.A., 2004. *Adult Learners' Attitudes toward the Computers: A Case Study*, Proceedings of the Sixteenth Annual Conference on Ethnology and Qualitative Research in Education. Albany, NY: University at Albany.)

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των νέων τεχνολογιών απαιτούν από το εργατικό δυναμικό να αποκτά συνεχώς τις δεξιότητες που θα το καταστήσει ικανό να ανταποκρίνεται στη χρήση των νέων μέσων της τεχνολογίας. Οι οργανισμοί αναζητούν εργαζόμενους με γνώσεις και εξειδίκευση στις νέες τεχνολογίες και συχνά

στρέφονται σε εργαζόμενους νεαρής ηλικίας, πρόσφατα αποφοιτήσαντες παρά σε εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι βρίσκονται στην αγορά εργασίας για 10 ή 20 χρόνια. Τα άτομα νεαρής ηλικίας θεωρούνται περισσότερο εξοικειωμένα με την τεχνολογία των υπολογιστών, σε αντίθεση με τα μεγαλύτερα άτομα τα οποία έχουν ολοκληρώσει τη βασική εκπαίδευση πριν από χρόνια. Οι παραπάνω αντιλήψεις έχουν οδηγήσει στη διαμόρφωση προβληματικών στερεοτύπων για τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, καθώς συχνά οι εργοδότες τα αντιμετωπίζουν ως μη υγιή άτομα, με μειωμένες γνωστικές ικανότητες και απροθυμία να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες. Σύμφωνα με τον Czaja (1996), οι γνωστικές ικανότητες όντως μειώνονται με την πάροδο της ηλικίας, ενώ ο Panek (1997) υποστηρίζει ότι η τάση που έχουν οι μεγαλύτεροι εργαζόμενοι να μειώνουν το ρυθμό της απόδοσης τους και της συμπεριφοράς τους οφείλεται στην προτίμηση των μεγαλύτερων στην ακρίβεια και όχι στην ταχύτητα. Δυστυχώς οι αλλαγές αυτές συμβάλλουν στη διαμόρφωση των στερεοτύπων ότι τα άτομα μεγάλης ηλικίας δεν είναι ικανοί να προσαρμοστούν στις αλλαγές του εργασιακού περιβάλλοντος. (Butchko, 2001).

Στην προσπάθεια να αφομοιώσουν οι εργαζόμενοι τις αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον έρχονται αντιμέτωποι με το φόβο της αποτυχίας ο οποίος είναι, όπως συμπεραίνουμε και από τα παραπάνω, σαφώς πιο έντονος για τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας. Το τελευταίο ανατακλάται στα αποτελέσματα ερευνών του Εθνικού Ινστιτούτου Στατιστικών και Οικονομικών Μελετών, που διεξήχθησαν στη Γαλλία με δείγμα 20000 άτομα οι οποίες κατέδειξαν μικρά ποσοστά εργαζομένων ηλικίας 45 και πάνω, που κάνουν χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σε μια ενδιαφέρουσα μελέτη των Marquie, Thon και Baracat, επισημαίνονται οι παράγοντες που ενισχύουν το φόβο της αποτυχίας κατά την προσπάθεια προσαρμογής των εργαζομένων μεγαλύτερων ηλικιών στο νέο εργασιακό περιβάλλον και τονίζεται ότι στη μελέτη του παραπάνω φαινομένου δεν αρκεί μόνο η εξέταση των ατομικών παραγόντων. Σε καταστάσεις τόσο πολύπλοκες, όπως είναι ο εργασιακός χώρος όπου περιπλέκονται οικονομικοί, κοινωνικοί, τεχνολογικοί και ψυχολογικοί παράγοντες, η απόδοση του φόβου αποτυχίας των εργαζομένων σε παράγοντες που αφορούν μόνο τους ίδιους είναι ανεπαρκής και παραβλέπει το γεγονός ότι είναι αποτέλεσμα μιας πολύπλευρης διαδικασίας. Αμέσως παρακάτω αναφέρονται με συντομία οι σημαντικότεροι παράγοντες που πρέπει να μελετώνται σε συνάρτηση με ατομικές παραμέτρους, ώστε να προσεγγίζεται με συνέπεια και

σφαιρικότητα το θέμα της προσαρμογής των εργαζομένων μεγαλύτερων ηλικιών στις αλλαγές του εργασιακού περιβάλλοντος:

1. Οι εργασιακές συνθήκες, όπως για παράδειγμα οι αντιλήψεις των εργαζομένων για τις συνέπειες που έχει η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο. Κάθε εργαζόμενος έχει διαμορφώσει μια συγκεκριμένη άποψη για το θέμα αυτό, επηρεαζόμενος είτε από τις αλλαγές που παρατηρεί ο ίδιος να συμβαίνουν στο εργασιακό περιβάλλον είτε από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.
2. Οι κοινωνικό-επαγγελματικές συνέπειες, δηλαδή οι απόψεις των εργαζομένων για τις ενδεχόμενες συνέπειες των νέων τεχνολογιών στην απασχόληση, στις αποδοχές, στην τροποποίηση των απαιτούμενων προσόντων και στην αναγνώριση που λαμβάνουν από τους συνομηλίκους. Στο σημείο αυτό, οι αντιλήψεις των αρχαιότερων εργαζομένων ίσως διαφέρουν από τους νεότερους εργαζόμενους, καθώς δε βρίσκονται στο ίδιο σημείο ανέλιξης της επαγγελματικής καριέρας και ως εκ τούτου δεν έχουν τα ίδια κίνητρα απόδοσης. Το πιθανότερο είναι να βρίσκονται σε σταθερό επίπεδο χωρίς προοπτικές προαγωγής. Επιπλέον, οι νέες τεχνολογίες συχνά συνοδεύονται από αναδιάρθρωση της εργασίας, την οποία οι μεγαλύτεροι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν με περισσότερο άγχος και πολλές φορές τη θεωρούν απειλητική για την καριέρα τους.
3. Οι επιδράσεις της ηλικίας στις επαγγελματικές δεξιότητες και στην ικανότητα να προσαρμοστούν στις όποιες αλλαγές αποτελεί έναν ακόμα σημαντικό παράγοντα. Τα στερεότυπα που έχουν διαμορφωθεί για τους εργαζόμενους μεγάλης ηλικίας είτε είναι έγκυρα είτε όχι, ενδέχεται να επηρεάζουν τόσο τη συμπεριφορά των εργοδοτών όσο και των ίδιων των εργαζομένων με έμμεση συνέπεια να επιδρούν αρνητικά και στην ικανότητα προσαρμογής των τελευταίων στις αλλαγές.
4. Η χρησιμότητα και το ενδιαφέρον, δηλαδή η άποψη του εργαζόμενου για τη χρησιμότητα του υπολογιστή στην εργασία του και το ενδιαφέρον που θα εκδηλώσει για τα μέσα της νέας τεχνολογίας.
5. Η αποτελεσματικότητα της χρήσης των μέσων αυτών σε χώρους εκτός της εργασίας.
6. Η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τις οργανωσιακές αλλαγές.

Οποιαδήποτε τεχνική ή οργανωσιακή αλλαγή που συμβαίνει στην οργάνωση και επηρεάζει τον τρόπο συμπεριφοράς του εργαζόμενου, είναι πιθανόν να του προκαλέσει άγχος. Εάν όμως οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για την αναγκαιότητα πραγματοποίησης των αλλαγών και συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη διαδικασία των αλλαγών, θα εκδηλώσουν μικρότερη αντίσταση.

7. Η επανεκπαίδευση. Η εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση των νέων τεχνολογιών αποτελεί βασικό παράγοντα για την αποδοχή της εισαγωγής των νέων τεχνολογιών στην εργασία και την ευκολότερη προσαρμογή στις επακόλουθες αλλαγές. Το ερώτημα που τίθεται στο σημείο αυτό είναι εάν η επανεκπαίδευση των μεγαλύτερων ατόμων είναι εξίσου σημαντική με την εκπαίδευση των νεότερων. Συχνά, κατά την επιλογή εργαζομένων για επανεκπαίδευση υπάρχει διάκριση κατά των υπαλλήλων μεγάλης ηλικίας. Επιπλέον είναι πιθανό, άλλοι παράγοντες να αποθαρρύνουν τους εργαζόμενους μεγαλύτερων ηλικιών να συμμετέχουν στη διαδικασία επανεκπαίδευσης όπως είναι για παράδειγμα ο φόβος του ανταγωνισμού με νεότερους.

Όλοι οι προαναφερθέντες παράγοντες συνδέονται μεταξύ τους και συμβάλλουν στη διαμόρφωση των στάσεων, κυρίως των μεγαλύτερων ατόμων, ως προς στην εργασία με υπολογιστή (Marquie, Thon & Baracat, 1994).

Οι έρευνες για τη μελέτη της αποδοχής των νέων τεχνολογιών έχουν δείξει ότι μεταξύ άλλων κοινωνικοοικονομικών χαρακτηριστικών των ατόμων, η ηλικία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το εάν ένα άτομο θα αποδεχτεί και θα προσαρμοστεί στις νέες τεχνολογίες. Υποστηρίζεται ότι εκείνοι που αποδέχονται τις νέες τεχνολογίες των επικοινωνιών είναι νεότεροι, σε σύγκριση με εκείνους που δε την αποδέχονται (non-adopters). Οι νέοι χαρακτηρίζονται ως πιο ριψοκίνδunami όταν έρχονται σε επαφή με νέα μέσα τεχνολογίας (Rhee & Kim, 2004). Ενδεικτικά αναφέρεται η έρευνα των Atkin, Jeffres και Neuendorf, η οποία κατέδειξε ότι τα χαρακτηριστικά της νεαρής ηλικίας και του υψηλού επιπέδου μόρφωσης διαμορφώνουν το προφίλ του ατόμου που αποδέχεται και υιοθετεί τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή (Atkin, Jeffres & Neuendorf, 1998, στο Wei, R. (2006). Wi-Fi powered WLAN: When built, who will use it? Exploring predictors of wireless Internet adoption in the workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (1), article 5).

Επιπλέον, οι Baack, Brown και Brown (1991), κατέδειξαν ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας χρησιμοποιούν λιγότερο ηλεκτρονικό υπολογιστή σε σύγκριση με συναδέλφους μικρότερης ηλικίας και μάλιστα τον χρησιμοποιούν μόνο όταν υπάρχει ιδιαίτερη ανάγκη. Η μικρή συχνότητα χρήσης αποδόθηκε στη μικρή εξοικείωση με τους υπολογιστές (Baack, Brown and Brown, 1991). Επίσης, αποτελέσματα έρευνας προτείνουν ότι οι μεγαλύτεροι δεν ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις ραγδαίες αλλαγές της τεχνολογίας όπως συμβαίνει με τα άτομα μικρότερης ηλικίας, παρά μόνο εάν οι αλλαγές συμβαίνουν σταδιακά (Linden & Adams, 1992 στο Bill, D.T. (1997), *Contributing Influences on an Individual's Attitude Towards a New Technology in the Workplace*, <http://www.centurionsys.com/rtcl47.html>). Μια άλλη μελέτη συσχετίζει τις γνωστικές ικανότητες και την εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Οι ερευνητές προτείνουν πως τα άτομα με μειωμένες γνωστικές ικανότητες ίσως συνειδητά αποφεύγουν να έρχονται σε επαφή με τους υπολογιστές λόγω της προκλητικής φύσεως της νέας τεχνολογίας (Arthur & Hart, 1990).

Παρ' όλα αυτά, μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές δεν έχουν καταδείξει σημαντικές διαφορές στα άτομα μικρότερης και μεγαλύτερης ηλικίας. Τόσο οι νέοι όσο και οι μεγάλοι ενήλικες έχουν θετικές στάσεις, γεγονός που αποδεικνύει πως τόσο η εμπειρία όσο και η προηγούμενη γνώση για τους υπολογιστές διαδραματίζουν σημαντικότερο ρόλο στη διαφοροποίηση των στάσεων σε σύγκριση με την ηλικία (McCort et al., 2000). Ωστόσο, μελέτη με δείγμα μαθητές δύο ηλικιακών ομάδων, 11-12 και 15-16 ετών, κατέδειξε ότι οι νεότεροι μαθητές ανέφεραν μεγαλύτερη εμπειρία χρήσης υπολογιστή και παρουσίαζαν πιο θετικές στάσεις, σε σχέση με τους μαθητές μεγαλύτερης ηλικίας (Comber et al, 1997). Επίσης, άλλη μελέτη (Loyd & Gressard, 1984) κατέδειξε, μεταξύ άλλων, τη συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων με τη συναισθηματική υποκλίμακα των στάσεων προς τους υπολογιστές.

Επιπλέον, μελέτες για το άγχος αναφορικά με τη χρήση υπολογιστών έχουν καταδείξει διαφορές στις δύο ηλικιακές ομάδες. Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας διακατέχονται από υψηλότερα επίπεδα δυσφορίας, βιώνουν μικρότερη αποτελεσματικότητα (πεποίθηση ότι κάποιος διεκπεραιώνει κάποιο έργο με επάρκεια όταν χρησιμοποιεί έναν υπολογιστή) και έχουν το αίσθημα ότι διατηρούν τον έλεγχο σε μικρότερο βαθμό, σε σύγκριση με τους νεότερους. Επιπλέον, οι μεγαλύτεροι νιώθουν σε μικρότερο βαθμό

αυτοπεποίθηση όταν χρησιμοποιούν υπολογιστή (Czaja, 1998, Dyck, 1994, Sharit et al., 1998 & Marquie, 1994 στο Butchko, L, A. (2001). *Computer Experience and Anxiety: Older versus Younger Workers*).

1.8 Έρευνες συσχέτισης της εμπειρίας χρήσης υπολογιστών και των στάσεων

Όπως μπορούμε να συμπεράνουμε από τις παραπάνω ενότητες, η εμπειρία χρήσης και η επακόλουθη εξοικείωση με έναν υπολογιστή, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη διαμόρφωση των στάσεων του χρήστη απέναντι στους υπολογιστές. Στο τελευταίο συνηγορούν αποτελέσματα ερευνών (βλ. ενότητες 1.6 & 1.7), τα οποία ενισχύουν την πρόταση ότι οι όποιες διαφορές στις στάσεις των συμμετεχόντων, είτε πρόκειται για διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, είτε για διαφορές στις ηλικιακές ομάδες, μειώνονται, εάν συμψηφισθεί και ο παράγοντας της εμπειρίας. Ενδεικτικά αναφέρεται η έρευνα του Smith (1986), η οποία κατέδειξε ότι οι διαφυλικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές μειώθηκαν, όταν οι μαθητές που συμμετείχαν στην έρευνα παρακολουθούσαν κάποιο πρόγραμμα εκμάθησης υπολογιστή στο σχολικό περιβάλλον (Ray, Sormunen & Harris, 1999).

Πλήθος ερευνητών (Arch & Cummins, 1989, Ertmer et al., 1994, Jones & Clarke, 1995, Loyd & Gressard, 1984, McInerney, McInerney & Sinclair, 1994, Miller & Varma, 1994, Shashaani, 1994, Sigurdsson, 1991, Williams, Ogletree, Woodburn & Raffeld, 1993, Yelland, 1995, στο Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000). Differentiating computer experience and attitudes towards computers : an empirical investigation . *Computers in Human Behavior*, 16), έχουν μελετήσει τη συσχέτιση της εμπειρίας και των στάσεων και έχουν καταδείξει ότι η εμπειρία συσχετίζεται θετικά με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές. Επιπλέον, έχει βρεθεί (Colley, Gale & Harris, 1994, Henderson, Deane & Ward, 1995, Howard & Smith, 1986, Robertson, Calder, Fung, Jones & O'Shea, 1995, Butchko, 2001, στο Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000). Differentiating computer experience and attitudes towards computers : an empirical investigation . *Computers in Human Behavior*, 16) ότι η εμπειρία συσχετίζεται αρνητικά με το άγχος προς τους υπολογιστές. Ενδεικτικά αναφέρεται η έρευνα των Hong και Koh, η οποία μελέτησε τις στάσεις και το επίπεδο άγχους καθηγητών σε σχολείο μέσης εκπαίδευσης στη

Μαλαισία. Οι καθηγητές οι οποίοι είχαν δικό τους υπολογιστή και ανέφεραν μεγαλύτερη εμπειρία χρήσης, είχαν λιγότερο άγχος και πιο θετικές στάσεις σε σύγκριση με καθηγητές οι οποίοι είχαν μικρότερη εμπειρία (Hong & Koh, 2002). Επιπλέον οι Al-Khaldi και Al-Jabri κατέδειξαν πως οι στάσεις συσχετίζονται θετικά με τη χρήση υπολογιστή (Al-Khaldi & Al-Jabri, 1998). Η εμπειρία χρήσης λοιπόν με έναν υπολογιστή, αυξάνει τις θετικές στάσεις και μειώνει το άγχος προς τους υπολογιστές. Ωστόσο δεν έχουν καταλήξει όλες οι έρευνες στα παραπάνω αποτελέσματα. Άλλοι ερευνητές (Henderson, Deane, Barrelle & Mahar, 1995, Pore-Danis & Twing, 1991, Rosen, Sears & Weil, 1987, Rosen & Weil, 1995), κατέδειξαν ότι η εμπειρία με έναν υπολογιστή ενισχύει τις ήδη υπάρχουσες αρνητικές στάσεις (Smith, Caputi & Rawstorne, 2000, σ. 60).

Το τελευταίο εγείρει ερωτήματα, όπως κατά πόσο οι ήδη διαμορφωμένες αρνητικές στάσεις μπορούν να αλλάξουν μέσα από την εμπειρία χρήσης υπολογιστή και υπό ποιες προϋποθέσεις (π.χ. κατάλληλη εκπαίδευση, υποστήριξη από έμπειρο χρήστη, εμπειρία με θετικές εκβάσεις, χωρίς προβλήματα). Επιπλέον, υπό ποιες προϋποθέσεις η εμπειρία συμβάλλει στη διαμόρφωση θετικών στάσεων όταν αυτή αποκτάται στο εργασιακό περιβάλλον και κυρίως όταν πρόκειται για εργασία η οποία στηρίζεται αποκλειστικά στη χρήση των νέων τεχνολογιών (όπως στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).

Αξίζει να αναφέρουμε μια ενδιαφέρουσα διάκριση που χρησιμοποιείται από πολλούς ερευνητές όταν αναφέρονται στον παράγοντα της εμπειρίας. Η διάκριση αυτή αφορά το διαχωρισμό της υποκειμενικής και της αντικειμενικής εμπειρίας. Η αντικειμενική εμπειρία χρήσης υπολογιστή ορίζεται ως «το σύνολο της παρατηρούμενης άμεσης ή/και έμμεσης αλληλεπίδρασης ανθρώπου-υπολογιστή η οποία λαμβάνει χώρα στο πέρασμα του χρόνου» (Smith et al., 1999, σ. 228, στο Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000). Differentiating computer experience and attitudes towards computers : an empirical investigation . *Computers in Human Behavior*, 16, 59-81). Οι Smith και οι συνεργάτες (1999) χειρίζονται τη μεταβλητή της αντικειμενικής εμπειρίας, χωρίζοντας τη σε τρεις μετρήσιμες κατηγορίες: στην ποσότητα της χρήσης υπολογιστή, στις ευκαιρίες χρήσης και στην ανομοιογένεια της εμπειρίας. Πιο συγκεκριμένα, η ποσότητα της χρήσης αναφέρεται στο σύνολο της ποσότητας χρήσης που γίνεται στη διάρκεια του χρόνου. Η ευκαιρίες χρήσης αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των πηγών που συμβάλλουν ή διευκολύνουν τη χρήση υπολογιστή σε διαφορετικά περιβάλλοντα, όπως είναι το σχολείο, το σπίτι ή η

εργασία. Η ανομοιογένεια της εμπειρίας, εξετάζει τις διατομικές διαφορές όσον αφορά την αξιοποίηση και τη χρήση των διαφόρων λογισμικών πακέτων (π.χ. επεξεργασία κειμένου, παιχνίδια, βάσεις δεδομένων). Η έμμεση αντικειμενική εμπειρία, από την άλλη αναφέρεται στις πηγές πληροφόρησης (π.χ. γονείς, καθηγητές, μέσα μαζικής ενημέρωσης) από τις οποίες αποκτώνται πληροφορίες που αφορούν τους υπολογιστές. Ο όρος της υποκειμενικής εμπειρίας αναφέρεται σε μια «ιδιωτική» ψυχολογική κατάσταση που αντανακλά τις σκέψεις και τα συναισθήματα ενός ατόμου προς ένα γεγονός που σχετίζεται με τους υπολογιστές. Η αναφορά στον όρο «ιδιωτική» σημαίνει ότι η συγκεκριμένη ψυχολογική κατάσταση δεν εκδηλώνεται. Τέλος τονίζεται πως η υποκειμενική εμπειρία, ως μια ψυχολογική κατάσταση διαφοροποιείται από άλλες ψυχολογικές καταστάσεις και κυρίως από τις στάσεις. Μάλιστα υποστηρίζεται (Sexton, 1997) πως η αντικειμενική και υποκειμενική εμπειρία έχουν διαφορετικές επιδράσεις στις στάσεις προς τους υπολογιστές (Smith, B., Caputi, P.& Rawstorne, P. 2000).

ΜΕΡΟΣ ΙΙ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

2.1 Σκοπός της έρευνας

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να μελετήσει τις στάσεις των υπαλλήλων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα Κ.Ε.Π. είναι μια πρωτοπόρα υπηρεσία για τα ελληνικά δεδομένα και αποτελούν έναν διάλογο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση του Ελληνικού Κράτους. Η λειτουργία των ΚΕΠ βασίζεται εξ' ολοκλήρου στη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. χρησιμοποιούν καθημερινά τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αξιοποιώντας κάθε δυνατότητα που παρέχουν, προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο πολίτης, αποφεύγοντας έτσι τις άσκοπες μετακινήσεις στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και παρέχοντας ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία και τις υπηρεσίες στον κάθε πολίτη. Η εύρυθμη και παραγωγική λειτουργία των Κ.Ε.Π. βασίζονται στην ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών. Προκειμένου να επιτευχθεί το παραπάνω οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. εκπαιδεύονται μέσω της ηλεκτρονικής- εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο και επιπλέον τους παρέχεται τεχνική υποστήριξη, είτε μέσω e-mail και τηλεφωνικής επικοινωνίας με ειδικούς τεχνικούς συμβούλους, είτε με την αυτοπρόσωπη παρουσία των τελευταίων για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν. Εύλογο είναι λοιπόν, πως για την απόδοση και παραγωγικότητα των εργαζομένων και κατ' επέκταση τη σωστή λειτουργία και παραγωγικότητα των Κ.Ε.Π., σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι στάσεις των εργαζομένων προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Τόσο θεωρία της λογικής δράσης των Fishbein και Ajzen (βλ. υποενότητα 1.3.1.1), όσο και η θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς του Ajzen (βλ. υποενότητα 1.3.1.2), αναγνωρίζουν το ρόλο των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές ως καθοριστικό για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (-και την αποδοχή των νέων τεχνολογιών-). Επιπλέον τα μοντέλα των Gardner, Dukes και Discenza και των Levine και Donitsa-Schmidt, τα οποία βασίζονται στις θεωρητικές θέσεις των Fishbein και Ajzen, προτείνουν πως η χρήση των υπολογιστών οδηγεί στη διαμόρφωση θετικών στάσεων για τους υπολογιστές. Οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την διεκπεραίωση των υποθέσεων της εργασίας και ως εκ τούτου αναμένεται να έχουν

διαμορφώσει θετικές στάσεις. Έτσι λοιπόν, η πρώτη υπόθεση της παρούσας έρευνας είναι:

Y1: Αναμένεται ότι οι συμμετέχοντες θα έχουν θετικές στάσεις προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Επιπλέον, έρευνες αναφέρουν πως υπάρχει θετική συσχέτιση των στάσεων και της εμπειρίας χρήσης υπολογιστών (Arch & Cummins, 1989, Ertmer et al., 1994, Jones & Clarke, 1995, Loyd & Gressard, 1984, McInerney, McInerney & Sinclair, 1994, Miller & Varma, 1994, Shashaani, 1994, Sigurdsson, 1991, Williams, Ogletree, Woodburn & Raffeld, 1993, Yelland, 1995, στο Smith, B., Caputi, P. & Rawstorne, P. (2000). Differentiating computer experience and attitudes towards computers : an empirical investigation . *Computers in Human Behavior*, 16). Για παράδειγμα, η Rafaeli μελέτησε τη σχέση των στάσεων με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή σε δείγμα 284 εργαζομένων και κατέδειξε ότι η εμπειρία εργασίας με υπολογιστή συσχετίζεται θετικά με τις στάσεις προς τους υπολογιστές (Rafaeli, 1986). Στα Κ.Ε.Π. η χρήση υπολογιστών αποτελεί πάγια τακτική της εργασίας. Μάλιστα επειδή ελάχιστες είναι οι εργασίες που διεκπεραιώνονται χωρίς τη χρήση υπολογιστή (επικυρώσεις εγγράφων), υποστηρίζεται ότι η εμπειρία εργασίας στις εν λόγω υπηρεσίες αντιστοιχεί με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή. Αναμένεται λοιπόν, να υπάρχει θετική συσχέτιση των στάσεων των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας στις εν λόγω υπηρεσίες. Η δεύτερη υπόθεση της έρευνας είναι:

Y2: Αναμένεται να υπάρχει θετική συσχέτιση των στάσεων των συμμετεχόντων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.

Πρέπει να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι η παραπάνω πρόταση δεν υπονοεί ότι υπάρχει αιτιώδης σχέση (χωρίς βέβαια να το αποκλείει) ανάμεσα στην εμπειρία χρήσης υπολογιστών και τις στάσεις. Βέβαια τα προαναφερόμενα θεωρητικά μοντέλα υποστηρίζουν και αποδεικνύουν ερευνητικά την αιτιώδη σχέση. Ωστόσο στόχος της παρούσας έρευνας δεν είναι να διερευνηθεί η φύση της σχέσης. Παρ' όλα αυτά, αναφέρεται η πεποίθηση της συγγράφουσας πως η σχέση μεταξύ χρήσης υπολογιστή και στάσεων είναι αμφίδρομη. Υποστηρίζεται ότι η χρήση υπολογιστή οδηγεί στη διαμόρφωση θετικών στάσεων και επιπλέον οι θετικές στάσεις με τη σειρά τους καθορίζουν τη συμπεριφορά του ατόμου, δηλαδή τη χρήση υπολογιστή, σύμφωνα και με τη θεωρία των Fishbein και Ajzen.

Άλλες έρευνες στα πλαίσια της διερεύνησης της συσχέτισης της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή και των στάσεων μελετούν και την επίδραση της κατοχής και χρήσης υπολογιστή στο σπίτι του. Όσο μεγαλύτερη πρόσβαση υπάρχει στη χρήση υπολογιστή τόσο μεγαλύτερη θα είναι και η εμπειρία χρήσης του. Ενδεικτικά αναφέρεται η έρευνα των Al-Khalidi και Al- Jabri (1998), η οποία κατέδειξε πως η δυνατότητα πρόσβασης στη χρήση υπολογιστών συνδέεται με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή.

Έρευνα με δείγμα μαθητές κατέδειξε πως η κατοχή και χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή στο σπίτι, συσχετίστηκε σημαντικά με τις γνώσεις για τους υπολογιστές. Οι μαθητές που διέθεταν δικό τους υπολογιστή θεωρούσαν ότι ο υπολογιστής αποτελεί χρήσιμο μέσο για την πραγματοποίηση δημιουργικών δραστηριοτήτων. Επίσης οι μαθητές αυτοί ένιωθαν εντονότερη την ανάγκη να εξοικειωθούν με τη χρήση υπολογιστών και αναγνώριζαν τη χρησιμότητα τους σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους μαθητές που δε διέθεταν υπολογιστή (Geissler & Horridge, 1993, στο Levine, T. , & Donitsa-Schmidt, S. (1998). Computer use, confidence, attitudes and knowledge: a causal analysis. *Computers in Human Behavior*, 14). Επίσης, άλλη έρευνα (Kay, 1993), συσχετίζει τις στάσεις με την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι και μάλιστα αποδεικνύει πως οι στάσεις αποτελούν ικανό προβλεπτικό παράγοντα της κατοχής υπολογιστή στο σπίτι. Έτσι λοιπόν, αναμένεται πως οι εργαζόμενοι που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι, θα έχουν μεγαλύτερη εμπειρία χρήσης, και ως εκ τούτου θα έχουν περισσότερο θετικές στάσεις σε σύγκριση με τους εργαζόμενους που δεν έχουν υπολογιστή στο σπίτι. Δηλαδή:

Υ3: Αναμένεται να υπάρχει διαφοροποίηση των στάσεων ανάμεσα στους εργαζόμενους που έχουν υπολογιστή στο σπίτι και σε εκείνους που δε διαθέτουν. Μάλιστα οι εργαζόμενοι που έχουν υπολογιστή στο σπίτι θα έχουν περισσότερο θετικές στάσεις.

Πλήθος ερευνητών έχουν προσεγγίσει το ζήτημα των στάσεων διερευνώντας τις ενδεχόμενες διαφορές στα δύο φύλα. Οι περισσότερες έρευνες έχουν διεξαχθεί με δείγμα μαθητές και φοιτητές, ενώ ελάχιστες αναφέρονται στο γενικότερο πληθυσμό ή σε εργαζομένους.

Αποτελέσματα ερευνών (Kiesler et al., 1985, Turkle, 1988, Eastman & Krendl, 1987, Dambrot et al., 1985, Ware & Stuck, 1985, Fetler, 1985, Hess & Miura, 1985) που διεξήχθησαν κατά τα πρώτα χρόνια διάδοσης και χρήσης των υπολογιστών σκιαγραφούν τις αντιλήψεις που επικρατούσαν σχετικά με τη σύνδεση

της τεχνολογίας των υπολογιστών με το ανδρικό φύλο. Κατά τα πρώτα χρόνια εισαγωγής και χρήσης των υπολογιστών, είχε δημιουργηθεί η πεποίθηση ότι επρόκειτο για μια τεχνολογική καινοτομία που απευθύνονταν περισσότερο σε άνδρες παρά σε γυναίκες. Οι δεξιότητες για τη χρήση των υπολογιστών συσχετίζονταν συχνά με τις δεξιότητες στα μαθηματικά και τις θετικές επιστήμες, πεδία στα οποία τα αγόρια θεωρούνταν ότι κατέχουν τις ικανότητες για να επιτύχουν σ' αυτά (Dambrot et al., 1985). Επιπλέον, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης παρουσίαζαν τη χρήση υπολογιστών ως μια κατεξοχήν ανδρική δραστηριότητα. Το χάσμα επομένως των δύο φύλων έχει τις ρίζες του στην πρώιμη παιδική ηλικία, καθώς οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς λειτουργούσαν με την πεποίθηση ότι οι υπολογιστές είναι «ανδρική υπόθεση» (Eastman & Krendl, 1987). Αποτελέσματα ερευνών αναφέρουν μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης υπολογιστών στα αγόρια στο σχολικό περιβάλλον (π.χ. Fetler, 1985) αλλά και μικρότερα ποσοστά γυναικών σε σχολές και εργασιακές θέσεις που σχετίζονται με την τεχνολογία των υπολογιστών (DeBare, 1996). Ωστόσο μεταγενέστερες έρευνες (Raphael et al, 2006) αναφέρουν ίσα ποσοστά χρήσης υπολογιστών για τα δύο φύλα ή ακόμα και μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης για τις γυναίκες (Dolton & Makepeace, 2004).

Οι πρώτες μελέτες για τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές οι οποίες διεξήχθησαν με δείγμα μαθητές του δημοτικού και του γυμνασίου, κατέδειξαν ότι τα αγόρια χρησιμοποιούν περισσότερο τους υπολογιστές και έχουν πιο θετικές στάσεις σε σύγκριση με τα κορίτσια. Το παραπάνω αποτέλεσμα, αποδόθηκε (Dambrot, Watkins-Malek, Silling, Marsh & Garber, 1985) στη συσχέτιση των υπολογιστών με τα μαθηματικά και τις θετικές επιστήμες όπου τα κορίτσια θεωρούσαν ότι δε κατέχουν τις βασικές ικανότητες για να επιτύχουν στους τομείς αυτούς. Άλλοι ερευνητές (Lieberman, 1985, Kiesler, Sproull & Eccles, 1985, Goodwin & Wilkes, 1986, Marshal & Bannon, 1986, Muira, 1987) απέδωσαν τις αρνητικές στάσεις των κοριτσιών και τη μειωμένη χρήση των υπολογιστών, στην περιορισμένη πρόσβαση των τελευταίων στη χρήση των υπολογιστών. Επιπλέον οι Schumacher και Morahan-Martin, υποστήριξαν ότι τα κορίτσια έχουν μικρότερη εμπειρία με τους υπολογιστές και είναι πιο πιθανό να εμφανίζουν πιο αρνητικές στάσεις σε σύγκριση με τα κορίτσια (Schumacher & Morahan-Martin, 2001).

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι έρευνες που μελέτησαν τις ενδεχόμενες διαφορές των στάσεων προς τους υπολογιστές ανάμεσα στα δύο φύλα, δε κατέδειξαν διαφορές στις στάσεις των αγοριών και κοριτσιών όταν παρακολούθησαν κάποιο

πρόγραμμα εκμάθησης ηλεκτρονικών υπολογιστών κατά τη διάρκεια του πειράματος. Επιπλέον, όταν η εμπειρία χρήσης υπολογιστή δε διέφερε για τα δύο φύλα δεν σημειώνονταν διαφυλικές διαφορές στις στάσεις

Πιο συγκεκριμένα, ο Smith (1986), κατέδειξε ότι οι διαφυλικές διαφορές στις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές μειώθηκαν, όταν οι μαθητές που συμμετείχαν στην έρευνα παρακολουθούσαν κάποιο πρόγραμμα εκμάθησης υπολογιστή στο σχολικό περιβάλλον. Οι Arch & Cummins (1989), βρήκαν μικρή ή καμία διαφορά στις στάσεις φοιτητών και φοιτητριών όταν παρακολούθησαν κάποιο μάθημα για τη χρήση υπολογιστών. Οι Gattiker & Hlavka (1992) δε κατέδειξαν κάποια διαφορά όταν συγκρίνανε τις στάσεις αγοριών και κοριτσιών που είχαν δικό τους υπολογιστή. Επίσης, άλλες έρευνες (Jennings & Onwuegbuzie, 2001, Shaw & Gant, 2002), αναφέρουν ότι η μεταβλητή του φύλου δεν ασκεί σημαντική επίδραση σε καμία από τις διαστάσεις των στάσεων που μελετήθηκαν. Τέλος, οι Sacks, Bellisimo και Mergendoller (1993,1994) έδειξαν ότι οι στάσεις των αγοριών για τους υπολογιστές ήταν σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια του πειράματος τους και δεν αναμένονταν να μεταβληθούν επειδή έχουν κοινωνικοποιηθεί σε μια κοινωνία η οποία τους ενθαρρύνει να ικανοί και ειδήμονες σε θέματα που σχετίζονται με την τεχνολογία. Αντίθετα τα κορίτσια δεν ενθαρρύνονται. Όταν όμως παρέρχονταν στα κορίτσια εκπαίδευση και εμπειρία με τους υπολογιστές, οι στάσεις και η συμπεριφορά τους δε διέφεραν από τα αγόρια (Sacks, Bellisimo και Mergendoller (1993,1994) στο Ray, Sormunen & Harris, 1999. Men' s and Women' s Attitudes Toward Computer Technology: A Comparison. *Office Systems Research Journal*, Vol. 17, No 1).

Βάσει των προηγούμενων ερευνητικών πορισμάτων και δεδομένου ότι τα διαφυλικά στερεότυπα, αναφορικά τουλάχιστον με τη χρήση υπολογιστών, έχουν εξαλειφθεί με το πέρασμα δεκαετιών από την εμφάνιση της τεχνολογίας των υπολογιστών και την παροχή ίσων ευκαιριών πρόσβασης για τα δύο φύλα στην εν λόγω τεχνολογία, δεν αναμένεται να υπάρχουν διαφορές ως προς τις στάσεις των δύο φύλων. Τονίζονται τα αποτελέσματα ερευνών που υποστηρίζουν πως ο παράγοντας της εμπειρίας και η παρακολούθηση προγραμμάτων εκμάθησης υπολογιστών εξαλείφουν τις διαφορές των στάσεων στα δύο φύλα. Ειδικότερα στα Κ.Ε.Π., όπου η εξοικείωση των εργαζομένων με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι πλέον δεδομένη και δεν τίθεται θέμα άνισης πρόσβασης στη χρήση τους για τους άνδρες και τις γυναίκες, οι στάσεις δεν αναμένονται να διαφέρουν για τα δύο φύλα. Το τελευταίο ενισχύεται εάν λάβουμε υπόψη τα εκπαιδευτικά προγράμματα που λαμβάνουν χώρα

στο εργασιακό περιβάλλον των Κ.Ε.Π., τα οποία απευθύνονται σε όλους τους εργαζομένους (το οποίο επιτυγχάνεται μέσω της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης) και αφορούν την εκμάθηση χρήσης καινούριων ή ανανεωμένων προγραμμάτων των υπολογιστών. Έτσι λοιπόν η τέταρτη υπόθεση της παρούσας έρευνας διατυπώνεται ως εξής:

Υ4: Δεν αναμένεται να υπάρχει διαφοροποίηση των στάσεων προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές στα δύο φύλα. Ο μέσος όρος των στάσεων των γυναικών συμμετεχόντων δε θα διαφέρει από το μέσο όρο των στάσεων των ανδρών.

Η ηλικία των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. αποτελεί τη δεύτερη δημογραφική μεταβλητή που μελετάται στην παρούσα έρευνα. Έρευνες που μελετούν τη συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών αναφέρουν πως τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή λιγότερο σε σύγκριση με νεότερους συναδέλφους τους και μάλιστα τον χρησιμοποιούν μόνο όταν υπάρχει ιδιαίτερη ανάγκη. Η μικρή συχνότητα χρήσης αποδίδεται στη μικρή εξοικείωση με τους υπολογιστές. (Baack, Brown and Brown, 1991).

Επιπλέον, μελέτες για το άγχος αναφορικά με τη χρήση υπολογιστών αναφέρουν ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας αναφέρουν μεγαλύτερα επίπεδα άγχους ως προς τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας διακατέχονται από υψηλότερα επίπεδα δυσφορίας, βιώνουν μικρότερη αποτελεσματικότητα (πεποίθηση ότι κάποιος διεκπεραιώνει κάποιο έργο με επάρκεια όταν χρησιμοποιεί έναν υπολογιστή) και έχουν το αίσθημα ότι διατηρούν τον έλεγχο σε μικρότερο βαθμό, σε σύγκριση με τους νεότερους. Επιπλέον, οι μεγαλύτεροι νιώθουν σε μικρότερο βαθμό αυτοπεποίθηση όταν χρησιμοποιούν υπολογιστή (Czaja, 1998, Dyck, 1994, Sharit et al., 1998 & Marquie, 1994 στο Butchko, L, A. (2001). *Computer Experience and Anxiety: Older versus Younger Workers*). Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα αποτελέσματα μιας μελέτης που διερευνά τη σχέση του άγχους και των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές. Οι Hong και Koh με δείγμα 200 εκπαιδευτικούς από σχολεία της Μαλαισίας κατέδειξαν ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση τους άγχους και των στάσεων (Hong & Koh, 2002). Εφόσον λοιπόν τα μεγαλύτερα άτομα διακατέχονται από υψηλότερα επίπεδα άγχους και το άγχος ως προς τους υπολογιστές και τη χρήση τους συσχετίζονται αρνητικά με τις στάσεις αναμένουμε στην παρούσα έρευνα η ηλικία να συσχετίζεται αρνητικά με τις στάσεις των εργαζομένων.

Υ5: Αναμένεται να υπάρχει αρνητική συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και των στάσεων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Για το σκοπό της έρευνας χορηγήθηκε η Ελληνική Κλίμακα των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές, σε δείγμα 218 υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.

Συνοψίζοντας οι υποθέσεις της έρευνας είναι οι εξής:

Υ1: Αναμένεται ότι οι συμμετέχοντες θα έχουν θετικές στάσεις προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Υ2: Αναμένεται να υπάρχει θετική συσχέτιση των στάσεων των συμμετεχόντων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.

Υ3: Αναμένεται να υπάρχει διαφοροποίηση των στάσεων ανάμεσα στους εργαζόμενους που έχουν υπολογιστή στο σπίτι και σε εκείνους που δε διαθέτουν. Μάλιστα οι εργαζόμενοι που έχουν υπολογιστή στο σπίτι θα έχουν περισσότερο θετικές στάσεις.

Υ4: Δεν αναμένεται να υπάρχει διαφοροποίηση των στάσεων προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές στα δύο φύλα. Ο μέσος όρος των στάσεων των γυναικών συμμετεχόντων δε θα διαφέρει από το μέσο όρο των στάσεων των ανδρών.

Υ5: Αναμένεται να υπάρχει αρνητική συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και των στάσεων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

2.2 Μεθοδολογία

2.2.1 Συμμετέχοντες

Τους συμμετέχοντες της έρευνας αποτέλεσαν 218 υπάλληλοι, από 132 Κ.Ε.Π. της Ελλάδας οι οποίοι επιλέχθηκαν με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Για τις ανάγκες της έρευνας συγκεντρώθηκαν κάποια βιογραφικά και άλλα στοιχεία τα οποία παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω (βλ. παράρτημα 1, για πίνακες και γραφήματα).

Οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν από 32 διαφορετικούς νομούς της χώρας και έχουν ηλικία από 18 έως 59 ετών με μέσο όρο 33,75 έτη ($s=6.15$). Το 76,1% ($n=166$) του δείγματος είναι γυναίκες και το 23,9% ($n=52$) άνδρες.

Από το σύνολο του δείγματος το 34,9% (n=76) διαμένει σε αγροτική περιοχή, το 26,1% (n=57) σε ημιαστική και το 39% (n=85) διαμένει σε αστική περιοχή. Ως αγροτική χαρακτηρίζεται μια περιοχή που έχει πληθυσμό έως 2.000 κατοίκους, ημιαστική από 2.000 έως 10.000 κατοίκους και αστική μια περιοχή που έχει πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, το 0,9% (n=2) του δείγματος ανέφερε ότι τελειώσει πρωτοβάθμια εκπαίδευση, το 18,3% (n=40) δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 3,7% (n=8) μεταδευτεροβάθμια (Ι.Ε.Κ. κτλ), το 72,9% (n=159) τριτοβάθμια εκπαίδευση (Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι.) και το 4,1% (n=9) έχει αποκτήσει κάποιο μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

Ο χρόνος εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων στα Κ.Ε.Π. κυμαίνεται από 1 έως 15 εξάμηνα με μέσο όρο 7,36 εξάμηνα (s=2.02). Το 72,5% (n=158) των συμμετεχόντων δήλωσε ότι έχει υπολογιστή στο σπίτι και το 27,5% (n=60) ότι δεν έχει προσωπικό υπολογιστή.

Η ηλικία των ανδρών κυμαίνεται από 26 έως 59 ετών, με μέσο όρο 35,67 έτη (s=7.38). Το 40,4% (n=21) των ανδρών διαμένει σε αγροτική περιοχή, το 23,1% (n=12) σε ημιαστική και το 36,5% (n=19) σε αστική περιοχή.

Από το σύνολο των ανδρών το 1,9% (n=1) δήλωσε ότι έχει τελειώσει την πρωτοβάθμια εκπαίδευση, το 21,2% (n=11) τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 1,9% την (n=1) μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 73,1% (n=38) την τριτοβάθμια εκπαίδευση και το 1,9% (n=1) ανέφερε ότι κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

Ο χρόνο εμπειρίας των ανδρών στα Κ.Ε.Π. κυμαίνεται από 1 έως 11 εξάμηνα με μέσο όρο 7,33 εξάμηνα (s=2.04). Το ποσοστό των ανδρών που διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι ανέρχεται στο 69,2% (n=36) ενώ το ποσοστό των ανδρών που ανέφερε ότι δεν έχει υπολογιστή στο σπίτι είναι 30,8% (n=16).

Οι γυναίκες αποτελούν το 76,1% του δείγματος και έχουν ηλικία από 18 έως 52 ετών με μέσο όρο τα 33,15 έτη (s=5.60). Το 33,1% (n=55) των γυναικών διαμένει σε αγροτική περιοχή, το 27,1% (n=45) σε ημιαστική και το 39,8% των γυναικών διαμένει σε αστική περιοχή.

Το ποσοστό των γυναικών που έχει τελειώσει την πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 0,6% (n=1), τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση 17,5% (n=29), 4,2% (n=7) τη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 72,9% (n=121) την τριτοβάθμια εκπαίδευση ενώ ένα ποσοστό 4,8% (n=8) των γυναικών δήλωσε ότι έχει παρακολουθήσει μεταπτυχιακές σπουδές.

Η εμπειρία των γυναικών στα Κ.Ε.Π. κυμαίνεται από 1 έως 15 εξάμηνα με μέσο όρο 7,37 ($s=2.02$) εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας. Το 73.5% ($n=122$) των γυναικών διαθέτει υπολογιστή στο σπίτι, ενώ δε διαθέτει το 26,5% ($n=44$).

2.2.2. Εργασία

Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια (βλ. παράρτημα 2). Το πρώτο ερωτηματολόγιο, το ερωτηματολόγιο των δημογραφικών στοιχείων χορηγήθηκε για τη συλλογή δημογραφικών καθώς και άλλων στοιχείων των συμμετεχόντων. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο, η Ελληνική Κλίμακα των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές χορηγήθηκε για την αξιολόγηση των στάσεων.

2.2.2.1 Ερωτηματολόγιο με δημογραφικά στοιχεία

Το ερωτηματολόγιο με δημογραφικά στοιχεία σχεδιάστηκε για τη συλλογή δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων και πληροφοριών αναφορικά με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. και την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι. Οι ερωτήσεις των δημογραφικών στοιχείων αφορούν: το φύλο, το έτος γέννησης, τον τόπο εργασίας και τον τόπο κατοικίας καθώς και το μορφωτικό επίπεδο. Έπειτα ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει για το χρονικό διάστημα που εργάζεται σε Κ.Ε.Π., σε έτη και μήνες καθώς και εάν διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι.

2.2.2.2 Η Ελληνική Κλίμακα των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές

Η Ελληνική κλίμακα των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές περιλαμβάνει 30 θέματα. Οι απαντήσεις δίνονται σε κλίμακα τύπου Likert, όπου το «1» αντιστοιχεί στην πρόταση «διαφωνώ απολύτα», το 2 στην πρόταση «διαφωνώ», το «3» σημειώνεται όταν ο ερωτώμενος είναι αναποφάσιτος, ο αριθμός «4» αντιστοιχεί στη πρόταση «συμφωνώ» και ο «5» στην πρόταση «συμφωνώ απολύτως». Ο συμμετέχοντας καλείται να απαντήσει κατά πόσο η κάθε πρόταση του ερωτηματολογίου τον αντιπροσωπεύει και κυκλώνει τον αντίστοιχο αριθμό.

Η βαθμολογία της κλίμακας κυμαίνεται από 30 έως 150 βαθμούς. Όσο μεγαλύτερη βαθμολογία σημειώνει ο συμμετέχοντας τόσο πιο θετικές στάσεις έχει απέναντι στους υπολογιστές. Μια βαθμολογία κάτω του 75 υποδεικνύει πως ο

συμμετέχοντας χαρακτηρίζεται από αρνητικές στάσεις, ενώ βαθμολογία πάνω από 105 βαθμούς αντιστοιχεί σε θετικές στάσεις.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις υποκλίμακες. Η πρώτη υποκλίμακα, η υποκλίμακα αυτοπεποίθησης περιλαμβάνει 15 θέματα και μετράει την αυτοπεποίθηση του ατόμου ως προς τους υπολογιστές. Η δεύτερη υποκλίμακα η συναισθηματική, αποτελείται από 10 θέματα τα οποία αξιολογούν το άγχος που νιώθει ο ερωτώμενος απέναντι στους υπολογιστές και άλλα αρνητικά συναισθήματα όπως η αίσθηση απειλής, ανικανότητας, αποστροφής ή δυσφορίας αναφορικά με τους υπολογιστές. Η γνωστική υποκλίμακα, περιλαμβάνει 5 θέματα και μετράει τις αντιλήψεις του ατόμου σχετικά με τους υπολογιστές και τη χρήση τους (Roussos, 2007).

Η ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου κατέδειξε ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια των θεμάτων ($\alpha=0,88$). Οι συντελεστές εσωτερικής συνέπειας (συντελεστής alpha) για τις υποκλίμακες είναι $\alpha=0,84$ για την υποκλίμακα της αυτοπεποίθησης, $\alpha=0,83$ για τη συναισθηματική υποκλίμακα και $\alpha=0,38$ για τη γνωστική υποκλίμακα (βλ. πίνακα 1). Ο συντελεστής εσωτερικής συνέπειας για την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης και για τη συναισθηματική υποκλίμακα είναι ικανοποιητικός και αποδεικνύει τη εσωτερική συνέπεια των θεμάτων των δύο υποκλιμάκων. Ωστόσο η γνωστική υποκλίμακα δεν διακρίνεται από ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια. Το παραπάνω οφείλεται, όπως εξετάστηκε και κατά την κατασκευή της συγκεκριμένης κλίμακας (βλ. επόμενη ενότητα), στη φύση των θεμάτων. Τα θέματα της γνωστικής υποκλίμακας αφορούν στερεοτυπικές αντιλήψεις αναφορικά με τη χρήση υπολογιστών και παράγουν μη – συνεπείς απαντήσεις. Επιπλέον η μη ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια ίσως να οφείλεται στον μικρό αριθμό θεμάτων (5) που απαρτίζουν τη συγκεκριμένη υποκλίμακα.

Πίνακας 1: Συντελεστής alpha για την κλίμακα και τις υποκλίμακες

| | Αριθμός θεμάτων | Συντελεστής alpha |
|------------------------------|-----------------|-------------------|
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | 15 | 0,8410 |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | 10 | 0,8294 |
| Γνωστική Υποκλίμακα | 5 | 0,3770 |
| Κλίμακα | 30 | 0,8786 |

2.2.2.3 Η κατασκευή της Ελληνικής Κλίμακας των Στάσεων Απέναντι στους Υπολογιστές (Roussos, 2007)

Η κατασκευή της Ελληνικής κλίμακας των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές (Roussos, 2007), στηρίχθηκε στο θεωρητικό πλαίσιο τόσο του τρισδιάστατου μοντέλου των στάσεων όσο και στη θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς του Ajzen.

Για την κατασκευή της κλίμακας αρχικά συγκεντρώθηκε ένα σύνολο 79 θεμάτων που περιλάμβανε τόσο νέα θέματα, όσο και θέματα από ήδη κατασκευασμένες κλίμακες τα οποία μεταφράστηκαν στην Ελληνική γλώσσα. Τα θέματα αυτά αφορούσαν συναισθηματικές αντιδράσεις, γνωστικές στάσεις για τη χρήση των υπολογιστών, την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα των υπολογιστών και τον αντιλαμβανόμενο έλεγχο σε ζητήματα χειρισμού του καθώς και συμπεριφορικές στάσεις για τη χρήση υπολογιστή. Οι απαντήσεις δίνονταν σε κλίμακα τύπου Likert όπου το «1» αντιστοιχεί στην πρόταση «διαφωνώ απολύτως» και το «5» στην πρόταση «συμφωνώ απολύτως».

Η αρχική μορφή της κλίμακας χορηγήθηκε σε δείγμα 185 ατόμων (99 γυναίκες, 86 άνδρες) ηλικίας από 18 έως 82 χρόνων (mean=31.1 SD=12,4 έτη) το οποίο επιλέχθηκε τυχαία από την περιοχή της Αθήνας. Έπειτα από στατιστική επεξεργασία των δεδομένων του πρώτου αυτού δείγματος προέκυψε η τελική μορφή της κλίμακας, η οποία περιλαμβάνει 30 θέματα. Η ανάλυση παραγόντων κατέδειξε τρεις παράγοντες οι οποίοι εξηγούν το 40,5% της συνολικής διακύμανσης. Οι παράγοντες αυτοί οι οποίοι αντιστοιχούν στις τρεις υποκλίμακες είναι:

1. η υποκλίμακα της αυτοπεποίθησης (15 θέματα): η υποκλίμακα αυτή μετράει το βαθμό αυτοπεποίθησης του ατόμου ως προς τους υπολογιστές,
2. η συναισθηματική υποκλίμακα (10 θέματα): η οποία σκοπεύει να μετρήσει το άγχος προς τους υπολογιστές και συναισθήματα όπως απειλή, ανικανότητα και αποστροφή και
3. η γνωστική υποκλίμακα (5 θέματα): η οποία αναφέρεται στις αντιλήψεις του ερωτωμένου για τους υπολογιστές.

Η τελική μορφή της κλίμακας χορηγήθηκε σε τρία δείγματα. Το πρώτο δείγμα αποτελούνταν από 354 συμμετέχοντες (207 γυναίκες και 124 άνδρες) ηλικίας από 18 έως 57 χρόνων (mean=25.3, SD=7.3 έτη), οι οποίοι επιλέχθηκαν με τυχαία δειγματοληψία από διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Το δεύτερο δείγμα περιλάμβανε

222 καθηγητές (125 γυναίκες και 95 άνδρες) ηλικίας από 24 έως 62 χρόνων ($mean=39, SD=7.6$ έτη) οι οποίοι επιλέχθηκαν από έναν μεγάλο αριθμό σχολείων σε διάφορα μέρη της Ελλάδας (το 78% προέρχονταν από την Αθήνα και από την ευρύτερη περιοχή των Αθηνών, το 9% από σχολεία των νησιών του Αιγαίου, το 4% από τη Βόρεια Ελλάδα και το 9% από Θεσσαλία, Σποράδες και Εύβοια). Από το σύνολο των καθηγητών οι 204 δίδασκαν σε δημόσιο σχολείο και οι 17 σε ιδιωτικό. Το τρίτο δείγμα περιλάμβανε 99 φοιτητές (63 γυναίκες, 36 άνδρες) από μια Τεχνική σχολή της Αθήνας ηλικίας από 18 έως 23 χρόνων.

Οι μέσοι όροι της βαθμολογίας της κλίμακας καθώς και οι συντελεστές αξιοπιστίας για την κλίμακα και τις υποκλίμακες παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες (βλ. πίνακες 2 & 3). Οι μέσοι όροι των βαθμολογιών της κλίμακας αποκαλύπτουν θετικές στάσεις και για τα τρία δείγματα. Η ανάλυση των δεδομένων της κλίμακας κατέδειξε ότι τα θέματα της κλίμακας έχουν εσωτερική συνέπεια, με το συντελεστή (συντελεστής α) να κυμαίνεται από 0,90 έως 0,94.

Ωστόσο η ανάλυση δε κατέδειξε εσωτερική συνέπεια για τα θέματα της γνωστικής υποκλίμακας. Η ασυνέπεια των θεμάτων της γνωστικής υποκλίμακας αποδόθηκε στη φύση των θεμάτων (στερεοτυπικές αντιλήψεις που αφορούν τη χρήση των υπολογιστών) της υποκλίμακας τα οποία παρήγαγαν μη συνεπείς απαντήσεις, οι οποίες ήταν ανεξάρτητες από τις στάσεις προς τους υπολογιστές. Για να ελεγχθεί η παραπάνω υπόθεση χορηγήθηκε η κλίμακα στο τρίτο δείγμα της έρευνας το οποίο αποτελούνταν από φοιτητές οι οποίοι ήταν αρκετά εξοικειωμένοι με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι περισσότεροι είχαν δικό τους υπολογιστή και τον χρησιμοποιούσαν πολύ συχνά. Τα αποτελέσματα στηρίζουν την υπόθεση καθώς η συσχέτιση της γνωστικής υποκλίμακας με τις άλλες δύο υποκλίμακες δεν ήταν σημαντική ($r=0.26$ και $r=0.19$ για την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης και τη συναισθηματική υποκλίμακα αντίστοιχα).

Τέλος, η αξιοπιστία επαναληπτικής μέτρησης της κλίμακας κατέδειξε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση ($r=0.83$, $p<0.001$). Η συγχρονική εγκυρότητα της κλίμακας υπολογίστηκε συσχετίζοντας τη βαθμολογία της κλίμακας με προηγούμενη εμπειρία χρήσης υπολογιστή των συμμετεχόντων (ανεξάρτητο κριτήριο μέτρησης), όπου οι δείκτες του Pearson κατέδειξαν σημαντική συσχέτιση (Roussos, 2007).

Πίνακας 2. Περιγραφικά στατιστικά για την Ελληνική Κλίμακα των Στάσεων απέναντι στους Υπολογιστές.

| | Δείγμα 1 | Δείγμα 2 | Δείγμα 3 |
|-----------------|----------|----------|----------|
| N | 354 | 222 | 99 |
| Μέσος Όρος | 110,42 | 106,77 | 111,08 |
| Τυπική Απόκλιση | 20,0 | 19,6 | 14,7 |
| Ελάχιστη Τιμή | 42 | 51 | 72 |
| Μέγιστη τιμή | 150 | 148 | 145 |

Πίνακας 3. Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και συντελεστές αξιοπιστίας (συντελεστής a) για την κλίμακα και τις υποκλίμακες.

| | Αριθμός θεμάτων | Δείγμα 1 | | | Δείγμα 2 | | | Δείγμα 3 | | |
|---------------------------|-----------------|----------|------|------|----------|------|------|----------|------|------|
| | | Mean | S.D. | a | M.O | S.D. | a | Mean | S.D. | a |
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | 15 | 54.84 | 11.3 | 0.91 | 51.59 | 11.0 | 0.91 | 52.82 | 8.4 | 0.84 |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | 10 | 36.95 | 8.8 | 0.91 | 35.70 | 8.6 | 0.92 | 39.03 | 6.7 | 0.88 |
| Γνωστική Υποκλίμακα | 5 | 18.77 | 3.2 | 0.52 | 18.93 | 3.0 | 0.53 | 18.89 | 2.2 | 0.09 |
| ΕΚΣΥ | 30 | 110.42 | 20.0 | 0.93 | 106.77 | 19.6 | 0.94 | 111.08 | 14.7 | 0.90 |

2.3 Διαδικασία

Το πρώτο βήμα της ερευνητικής διαδικασίας αποτέλεσε η επιλογή του κατάλληλου ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση των στάσεων. Η αναζήτηση κλιμάκων μέτρησης των στάσεων στο διαδίκτυο απεκάλυψε μια πληθώρα ερωτηματολογίων που αφορούσαν τη μέτρηση των στάσεων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (πρβλ. Richter, Naumann, & Groeben, 2000, Francis, Katz, & Jones, 2000, Jones, & Clarke, 1994, Selwyn, 1997, Bear, Richards & Lancaster, 1987, Nickell & Pinto, 1986, Rainer, & Miller, 1996, Massoud, 1990,

Reece & Gable, 1982, Igbaria & Parasuraman, 1991, Murphy, Coover & Owen, 1989, Zolton & Chapanis, 1982, Wagman, 1983, Popovich et al, 1985, Heinessen, Glass & Knight, 1987, Bannon, Marshall & Fluegal, 1985, Dambrot et al, 1985, Gressard & Loyd, 1986, Berberoglu & Calikoglu, 1993, Morris, 1988-89). Τα περισσότερα ερωτηματολόγια είχαν κατασκευαστεί και χορηγηθεί προκειμένου να αξιολογηθούν οι στάσεις μαθητών και εκπαιδευτικών. Ως εκ τούτου, δεν ήταν κατάλληλα για χορήγηση σε πληθυσμό εργαζομένων καθώς πολλά από τα θέματα απευθύνονταν αποκλειστικά σε μαθητές ή φοιτητές και εκπαιδευτικούς και σχετιζόνταν στενά με τη χρήση υπολογιστών στο σχολικό και το ευρύτερο εκπαιδευτικό περιβάλλον.

Η πλέον κατάλληλη κλίμακα για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας θεωρήθηκε η Ελληνική Κλίμακα για τις Στάσεις Απέναντι στους Υπολογιστές (Ε.Κ.Σ.Υ.). Ένας λοιπόν από τους λόγους επιλογής της συγκεκριμένης κλίμακας είναι ότι η Ε.Κ.Σ.Υ απευθύνεται στο γενικό πληθυσμό και η δυνατότητα χορήγησης της δε περιορίζεται σε έναν συγκεκριμένο δείγμα (π.χ. μαθητές, καθηγητές). Επιπλέον, το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο είναι κατασκευασμένο στην Ελληνική γλώσσα και έχει χορηγηθεί και σταθμιστεί σε ελληνικό πληθυσμό. Τέλος πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο μικρής έκτασης (30 θεμάτων), που η συμπλήρωσή του δεν απαιτεί πάνω από δέκα λεπτά.

Οργανώθηκε το πρωτόκολλο των ερωτηματολογίων το οποίο περιλάμβανε πρώτα το ερωτηματολόγιο με τα δημογραφικά στοιχεία και έπειτα την Ε.Κ.Σ.Υ (βλ. παράρτημα 2). Στο πρώτο φύλλο του πρωτοκόλλου, αναφέρονταν ότι σκοπός της έρευνας είναι η μελέτη των στάσεων των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. απέναντι στους υπολογιστές και αφού παρέχονταν ευχαριστίες για τη συμμετοχή στην έρευνα, οι συμμετέχοντες διαβεβαιώνονταν ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και ότι τα στοιχεία κρατούνται με απόλυτη εχεμύθεια. Επιπλέον, αναγράφονταν στοιχεία επικοινωνίας για την επίλυση τυχόν αποριών, εφόσον ο τρόπος της χορήγησης δεν επέτρεπε την κατά πρόσωπο-άμεση επικοινωνία με τους συμμετέχοντες. Το δεύτερο φύλλο του πρωτοκόλλου ήταν το ερωτηματολόγιο με τα δημογραφικά στοιχεία, ενώ το τρίτο περιλάμβανε τις οδηγίες συμπλήρωσης της κλίμακας.

Αφού οργανώθηκε το πρωτόκολλο των ερωτηματολογίων, το επόμενο βήμα της ερευνητικής διαδικασίας ήταν η χορήγηση του. Τα πρώτα 14 ερωτηματολόγια χορηγήθηκαν, έπειτα από την συγκατάθεση και άδεια του προϊσταμένου του κάθε Κ.Ε.Π., στον εργασιακό χώρο των υπαλλήλων τεσσάρων Κ.Ε.Π., στα οποία ήταν

εφικτή η πρόσβαση και φυσική παρουσία. Απώτερος σκοπός της αυτοπρόσωπης παρουσίας ήταν να διερευνηθεί η ύπαρξη ενδεχόμενων ασαφειών ή η εμφάνιση τυχόν προβλημάτων που θα απαιτούσε οποιαδήποτε αλλαγή στο πρωτόκολλο των ερωτηματολογίων (η οποία δε κρίθηκε τελικά απαραίτητη).

Έπειτα επιλέχθηκαν τα υπόλοιπα Κ.Ε.Π. στα οποία θα στέλνονταν μέσω τηλεομοιοτυπίας το ερωτηματολόγιο για συμπλήρωση, καθώς λόγω απόστασης δεν ήταν δυνατή η άμεση χορήγηση. Η επιλογή έγινε τυχαία από αλφαβητικό κατάλογο που αριθμούσε όλα τα Κ.Ε.Π. της χώρας ανά Νομό. Επιλέχθηκαν 165 Κ.Ε.Π. από 32 Νομούς της Ελλάδας. Έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία με την προϊστάμενη αρχή της κάθε υπηρεσίας, εξασφαλίστηκε η έγκριση και η άδεια για τη χορήγηση του ερωτηματολογίου από τους προϊσταμένους 158 Κ.Ε.Π. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω τηλεομοιοτυπίας ώστε να συμπληρωθεί από όποιον υπάλληλο επιθυμούσε να συμμετέχει στην έρευνα. Οι οδηγίες ανέφεραν ότι τα απαντημένα ερωτηματολόγια έπρεπε να σταλούν πίσω μέσω τηλεομοιοτυπίας. Παρελήφθησαν 222 ερωτηματολόγια από 132 Κ.Ε.Π. Τα δεδομένα οχτώ ερωτηματολογίων δε συμπεριλήφθηκαν στην επεξεργασία καθώς ήταν ελλιπή.

Μετά το πέρας της δειγματοληψίας τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν (για λόγους ευκολίας) και τα δεδομένα τους καταχωρήθηκαν σε Η/Υ, ώστε να ακολουθήσει η επεξεργασία και ανάλυση τους. Υπολογίστηκαν οι τιμές της κλίμακας και των υποκλιμάκων με αντιστροφή της βαθμολογίας των αρνητικών προτάσεων και διεξήχθησαν οι κατάλληλες στατιστικές αναλύσεις.

2.4 Στατιστικές αναλύσεις

Για την επεξεργασία των δεδομένων και τις στατιστικές αναλύσεις της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες (SPSS, εκδ. 10.0). Για τη διερεύνηση της συσχέτισης της κλίμακας και των υποκλιμάκων με την εμπειρία εργασίας στα Κ.Ε.Π. υπολογίστηκε ο δείκτης Pearson r . Ο ίδιος δείκτης χρησιμοποιήθηκε και για τη μελέτη της συσχέτισης της κλίμακας και των υποκλιμάκων με την ηλικία των συμμετεχόντων. Για την εξέταση της διαφοροποίησης της βαθμολογίας του ερωτηματολογίου και των υποκλιμάκων ως προς το φύλο των ερωτωμένων και την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι, χρησιμοποιήθηκε το t-test για ανεξάρτητα δείγματα.

Τέλος για την εξέταση της εσωτερικής συνέπειας των θεμάτων της κλίμακας και των υποκλιμάκων υπολογίστηκε ο συντελεστής alpha του Cronbach. Ο συντελεστής alpha, χρησιμοποιείται για την εξέταση της αξιοπιστίας ενός ερωτηματολογίου του οποίου οι απαντήσεις δίνονται σε κλίμακα τύπου Likert και δείχνει εάν τα θέματα του ερωτηματολογίου έχουν εσωτερική συνέπεια και κατ' επέκταση εάν το ερωτηματολόγιο αποτελεί έναν αξιόπιστο δείκτη για τη μέτρηση της μεταβλητής για την οποία σχεδιάστηκε να μετρήσει (Μέλλον, 1998).

2.5 Αποτελέσματα.

2.5.1 Περιγραφικά στατιστικά της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων

Ο μέσος όρος της βαθμολογίας της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. είναι 119,55 (s=12.53). Οι μέσοι όροι για τις υποκλίμακες είναι m=60,00(s=6.97), m=39,91 (s=5.74) και m=19,64 (s=2.63) για την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης, τη συναισθηματική και τη γνωστική υποκλίμακα αντίστοιχα (βλ. πίνακες 4 και 5).

Πίνακας 4: Περιγραφικά στατιστικά για την Ε.Κ.Σ.Υ.

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|----------|----------------|
| Ε.Κ.Σ.Υ. | 218 | 74,00 | 146,00 | 119,5505 | 12,52830 |
| Valid N (listwise) | 218 | | | | |

Πίνακας 5: Περιγραφικά στατιστικά για τις υποκλίμακες της Ε.Κ.Σ.Υ.

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|------------------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| Υποκλ. Αυτοπεποίθησης | 218 | 38,00 | 75,00 | 60,0000 | 6,97196 |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | 218 | 15,00 | 50,00 | 39,9083 | 5,73941 |
| Γνωστική Υποκλίμακα | 218 | 12,00 | 25,00 | 19,6422 | 2,63274 |
| Valid N (listwise) | 218 | | | | |

2.5.2 Συσχέτιση της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων, με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων

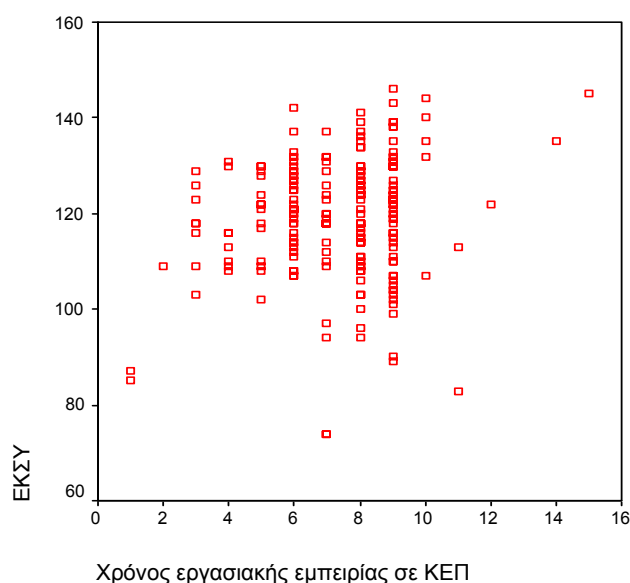
Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων σε Κ.Ε.Π., κατέδειξε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση. Ο δείκτης Pearson r ισούται με 0,18 (df=216) και είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=0.01$ (βλ. πίνακα 6 και γράφημα 1).

Πίνακας 6: Δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της Ε.Κ.Σ.Υ. με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π.

| | | Ε.Κ.Σ.Υ. | Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π. |
|--|---------------------|----------|--|
| Ε.Κ.Σ.Υ. | Pearson Correlation | 1 | ,180** |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,008 |
| | N | 218 | 218 |
| Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π. | Pearson Correlation | ,180** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,008 | , |
| | N | 218 | 218 |

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

Γράφημα 1: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της βαθμολογίας της ΕΚΣΥ και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ



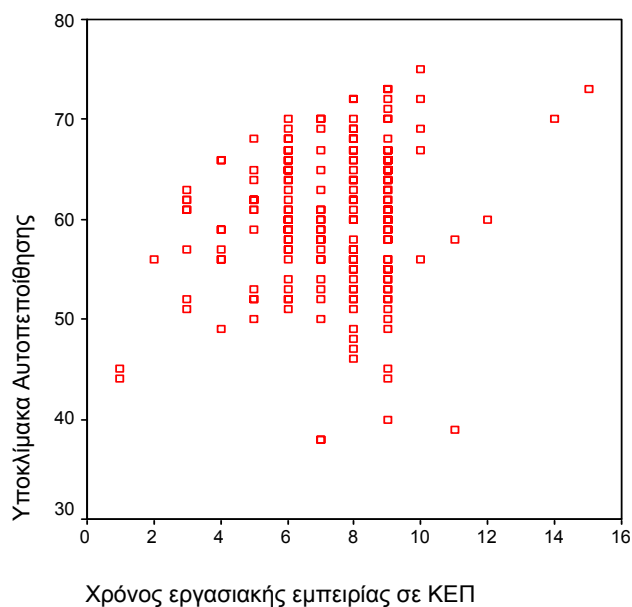
Ο δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π. είναι 0,164 (df=216) και είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=0,05$ (βλ. πίνακα 7 και γράφημα 2). Υπάρχει δηλαδή στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση του χρόνου εργασίας των συμμετεχόντων σε Κ.Ε.Π. και της βαθμολογίας στην υποκλίμακα αυτοπεποίθησης.

Πίνακας 7: Δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ

| | | Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης |
|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Pearson Correlation | 1 | ,164* |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,016 |
| | N | 218 | 218 |
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | Pearson Correlation | ,164* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,016 | , |
| | N | 218 | 218 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Γράφημα 2: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ



Ο έλεγχος της συσχέτισης της συναισθηματικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π. κατέδειξε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική

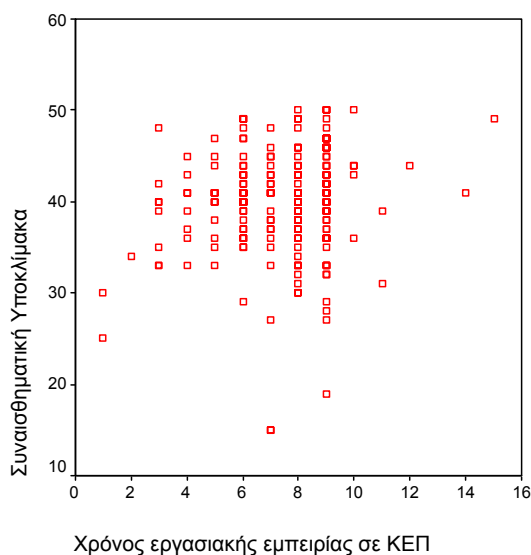
συσχέτιση σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=0.05$ ($r=0.139$, $df=216$. $p=0.05$, βλ. πίνακα 8 και γράφημα 3).

Πίνακας 8: Δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της συναισθηματικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ

| | | Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Συναισθηματική Υποκλίμακα |
|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Pearson Correlation | 1 | ,139* |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,040 |
| | N | 218 | 218 |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | Pearson Correlation | ,139* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,040 | , |
| | N | 218 | 218 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Γράφημα 3: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της συναισθηματικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ



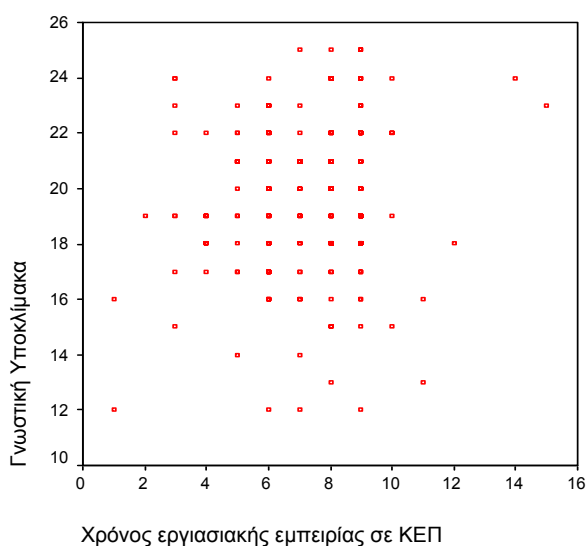
Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας της γνωστικής υποκλίμακας και του χρόνου εμπειρίας των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. δε κατέδειξε στατιστικά

σημαντική συσχέτιση. Ο δείκτης συσχέτισης Pearson r ισούται με 0,12 (df=216) και δεν είναι στατιστικά σημαντικός (βλ. πίνακα 9 και γράφημα 4).

Πίνακας 9: Δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της γνωστικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ

| | | Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Γνωστική Υποκλίμακα |
|---|---------------------|---|------------------------|
| Χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ | Pearson Correlation | 1 | ,120 |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,077 |
| | N | 218 | 218 |
| Γνωστική Υποκλίμακα | Pearson Correlation | ,120 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,077 | , |
| | N | 218 | 218 |

Γράφημα 4: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της γνωστικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε ΚΕΠ.



2.5.3 T-test για τον έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι

Ο μέσος όρος της βαθμολογίας της κλίμακας για τους συμμετέχοντες οι οποίοι δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι $m=116.35$ ($s=14.96$) ενώ για τους

συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι $m=120.76$ ($s=11.28$). Παρατηρείται ότι ο μέσος όρος των εργαζομένων που κατέχουν υπολογιστή είναι υψηλότερος από εκείνους που δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι. Το κριτήριο t-test για τον έλεγχο της στατιστικής σημαντικότητας των δύο μέσων όρων κατέδειξε ότι η διαφορά των μέσων όρων είναι στατιστικά σημαντική ($t = -2.073$, $df=85.75$, $p<0.05$, βλ. πίνακα 10).

Πίνακας 10: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της ΕΚΣΥ ως προς την κατοχή Η/Υ στο σπίτι

| Κατοχή Η/Υ στο σπίτι | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------------|------------------------------|-----|----------|----------------|-----------------|
| ΕΚΣΥ | Δεν έχω υπολογιστή στο σπίτι | 60 | 116,3500 | 14,96190 | 1,93157 |
| | Έχω υπολογιστή στο σπίτι | 158 | 120,7658 | 11,28788 | ,89802 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for Equality of Variances | t-test for Equality of Means | | | | | | | | |
|------|---|------------------------------|------|--------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| ΕΚΣΥ | Equal variance assumed | 5,578 | ,019 | -2,348 | 216 | ,020 | -4,4158 | 1,88038 | -8,12206 | -,70959 |
| | Equal variance not assumed | | | -2,073 | 85,756 | ,041 | -4,4158 | 2,13012 | -8,65053 | -,18111 |

Ο μέσος όρος για την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης είναι $m = 58.33$ ($s=7.95$) για τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για εκείνους που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι υψηλότερος και ισούται με $m = 60.63$ ($s=6.47$). Το t-test κατέδειξε ότι η παραπάνω διαφορά είναι στατιστικά σημαντική ($t = - 2.194$, $df = 216$, $p=0.029$, βλ. πίνακα 11).

Πίνακας 11: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης ως προς την κατοχή Η/Υ στο σπίτι

| Κατοχή Η/Υ στο σπίτι | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------------|-----------------------|-----|---------|----------------|-----------------|
| Υποκλίμακα | Δεν έχω Η/Υ στο σπίτι | 60 | 58,3333 | 7,95467 | 1,02694 |
| Αυτοπεποίθησης | Έχω Η/Υ στο σπίτι | 158 | 60,6329 | 6,47617 | ,51522 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for quality of Variance | t-test for Equality of Means | | | | | | | | |
|------------------------------|--|------------------------------|------|--------|--------|-----------------|--------------------|--------------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | Equal variances assumed | 3,452 | ,065 | -2,194 | 216 | ,029 | -2,2996 | 1,04808 | 4,36536 | -,23380 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,001 | 90,289 | ,048 | -2,2996 | 1,14894 | 4,58205 | -,01711 |

Οι μέσοι όροι της συναισθηματικής υποκλίμακας για τους συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι και για εκείνους που δε διαθέτουν είναι $m = 40.44$ ($s = 5.43$) και $m = 38.52$ ($s = 6.31$) αντίστοιχα. Παρατηρείται ότι οι συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι έχουν υψηλότερο μέσο όρο στη συγκεκριμένη υποκλίμακα σε σύγκριση με τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν. Η διαφορά των δύο μέσων όρων είναι στατιστικά σημαντική ($t = - 2.226$, $df = 216$, $p = 0.027$, βλ. πίνακα 12).

Πίνακας12: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της συναισθηματικής υποκλίμακας ως προς την κατοχή Η/Υ στο σπίτι

| Κατοχή Η/Υ στο σπίτι | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------------|-----------------------|-----|---------|----------------|--------------------|
| Συναισθηματική | Δεν έχω Η/Υ στο σπίτι | 60 | 38,5167 | 6,31246 | ,81494 |
| Υποκλίμακα | Έχω Η/Υ στο σπίτι | 158 | 40,4367 | 5,43454 | ,43235 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for Equality of Variances | t-test for Equality of Means | | | | | | | | |
|------------------------------|--|------------------------------|------|--------|--------|-----------------|--------------------|--------------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | Equal variances assumed | ,255 | ,614 | -2,226 | 216 | ,027 | -1,9200 | ,86252 | -3,62007 | -,22001 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,081 | 94,086 | ,040 | -1,9200 | ,92252 | -3,75171 | -,08838 |

Ο μέσος όρος για τη βαθμολογία της γνωστικής υποκλίμακας για τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν υπολογιστή είναι $m = 19.50$ ($s = 3.05$) και για τους συμμετέχοντες που διαθέτουν $m = 19.69$ ($s = 2.46$). Το T-test κατέδειξε ότι διαφορά των μέσων όρων δεν είναι στατιστικά σημαντική ($t = -0.491$, $df = 216$, $p = 0.624$, Βλ. πίνακα 13).

Πίνακας 13: T-τεστ για τον έλεγχο της διαφοροποίησης της βαθμολογίας της γνωστικής υποκλίμακας ως προς την κατοχή Η/Υ στο σπίτι

| Κατοχή Η/Υ στο σπίτι | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------------|-----------------------|-----|---------|----------------|-----------------|
| Γνωστική | Δεν έχω Η/Υ στο σπίτι | 60 | 19,5000 | 3,05597 | ,39452 |
| Υποκλίμακα | Έχω Η/Υ στο σπίτι | 158 | 19,6962 | 2,46170 | ,19584 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Γνωστική Υποκλίμακα | Equal variances assumed | 2,900 | ,090 | -,491 | 216 | ,624 | -,1962 | ,39994 | -,98448 | ,59208 |
| | Equal variances not assumed | | | -,445 | 89,615 | ,657 | -,1962 | ,44046 | -1,07130 | ,67890 |

2.5.4 T-test για τον έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων ως προς το φύλο των συμμετεχόντων

Ο μέσος όρος της βαθμολογίας της Ε.Κ.Σ.Υ. για τους άνδρες είναι $m = 121.65$ ($s = 11.62$) ενώ για τις γυναίκες είναι $m = 118.89$ ($s = 12.76$). Παρατηρείται ότι οι άνδρες συμμετέχοντες σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο σε σύγκριση με τις γυναίκες. Ο έλεγχος t-test της στατιστικής σημαντικότητας της διαφοράς των δύο μέσων όρων κατέδειξε ότι η διαφορά αυτή δεν είναι στατιστικά σημαντική ($t = 1.390$, $df = 216$, $p = 0.166$, βλ. πίνακα 14).

Πίνακας 14: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της ΕΚΣΥ ως προς το φύλο

| | Φύλο | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------|----------|-----|----------|----------------|-----------------|
| Ε.Κ.Σ.Υ. | Ανδρες | 52 | 121,6538 | 11,61622 | 1,61088 |
| | Γυναίκες | 166 | 118,8916 | 12,76265 | ,99057 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| ΕΚΣΥ | Equal variances assumed | ,309 | ,579 | 1,390 | 216 | ,166 | 2,7623 | 1,98670 | -1,15353 | 6,67809 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,461 | 92,762 | ,147 | 2,7623 | 1,89108 | -,99315 | 6,51771 |

Ο μέσος όρος των ανδρών στη βαθμολογία της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης είναι $m = 60.98$ ($s = 6.50$) και ο αντίστοιχος μέσος όρος των γυναικών είναι $m = 59.69$ ($s = 7.10$). Η διαφορά των δύο μέσων όρων δεν είναι στατιστικώς σημαντική ($t = 1.163$, $df = 216$, $p = 0.246$, βλ. πίνακα 15).

Πίνακας 15: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της βαθμολογίας της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης ως προς το φύλο

| | Φύλο | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------------------|----------|-----|---------|----------------|-----------------|
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | Ανδρες | 52 | 60,9808 | 6,50336 | ,90185 |
| | Γυναίκες | 166 | 59,6928 | 7,10328 | ,55132 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | Equal variances assumed | ,004 | ,952 | 1,163 | 216 | ,246 | 1,2880 | 1,10707 | -,89404 | 3,47004 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,219 | 92,259 | ,226 | 1,2880 | 1,05702 | -,81126 | 3,38726 |

Ο μέσος όρος των ανδρών στη βαθμολογία της συναισθηματικής υποκλίμακας είναι $m = 41.33$ ($s = 4.59$) και ο μέσος όρος των γυναικών $m = 39.46$ ($s = 5.99$). Οι άνδρες σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο σε σχέση με τις γυναίκες. Το T-test κατέδειξε ότι η διαφορά των δύο μέσων όρων είναι στατιστικώς σημαντική ($t = 2.058$, $df = 216$, $p < 0.05$, βλ. πίνακα 16).

Πίνακας 16: T-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της συναισθηματικής υποκλίμακας ως προς το φύλο

| | Φύλο | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------------------|----------|-----|---------|----------------|-----------------|
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | Άνδρες | 52 | 41,3269 | 4,59207 | ,63681 |
| | Γυναίκες | 166 | 39,4639 | 5,99762 | ,46551 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Συναισθηματική υποκλίμακα | Equal variances assumed | 1,951 | ,164 | 2,058 | 216 | ,041 | 1,8631 | ,90537 | ,07857 | 3,64756 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,362 | 110,330 | ,020 | 1,8631 | ,78881 | ,29989 | 3,42625 |

Ο μέσος όρος των ανδρών στη βαθμολογία της γνωστικής υποκλίμακας είναι $m = 19.34$ ($s = 2.96$) και ο αντίστοιχος μέσος όρος των γυναικών είναι $m = 19.73$ ($s = 2.52$). Το T-test κατέδειξε ότι οι δύο μέσοι όροι δε διαφέρουν σημαντικά ($t = -0.929$, $df = 216$, $p = 0.354$, βλ. πίνακα 17).

Πίνακας 17: Τ-τεστ για έλεγχο διαφοροποίησης της γνωστικής υποκλίμακας ως προς το φύλο

| Φύλο | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------------------|-----|---------|----------------|-----------------|
| Γνωστική Υποκλίμακα Άνδρες | 52 | 19,3462 | 2,96307 | ,41090 |
| Γυναίκες | 166 | 19,7349 | 2,52303 | ,19583 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | |
|---------------------|---|------|------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------|--------|
| | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | |
| | | | | | | | | Lower | Upper | |
| Γνωστική Υποκλίμακα | Equal variances assumed | ,398 | ,529 | -,929 | 216 | ,354 | -,3888 | ,41852 | -1,21369 | ,43612 |
| | Equal variances not assumed | | | -,854 | 75,592 | ,396 | -,3888 | ,45518 | -1,29544 | ,51786 |

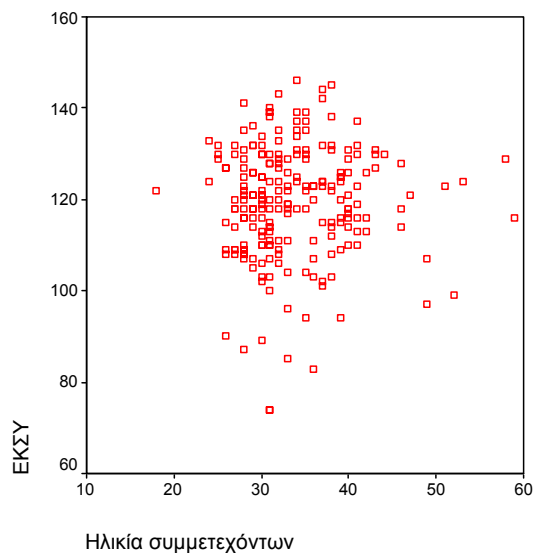
2.5.5 Συσχέτιση της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και των υποκλιμάκων, με την ηλικία των συμμετεχόντων

Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας στην Ε.Κ.Σ.Υ. με την ηλικία των συμμετεχόντων δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Ο δείκτης συσχέτισης Pearson r ισούται με 0,024 (df=216) και δεν είναι στατιστικά σημαντικός (βλ. πίνακα 18 & γράφημα 5).

Πίνακας 18: Δείκτης Pearson r για τον έλεγχο της συσχέτισης της ηλικίας και της ΕΚΣΥ

| | Ηλικία | ΕΚΣΥ |
|----------------------------|--------|------|
| Ηλικία Pearson Correlation | 1 | ,024 |
| Sig. (2-tailed) | , | ,722 |
| N | 218 | 218 |
| ΕΚΣΥ Pearson Correlation | ,024 | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,722 | , |
| N | 218 | 218 |

Γράφημα 5: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στην ΕΚΣΥ.

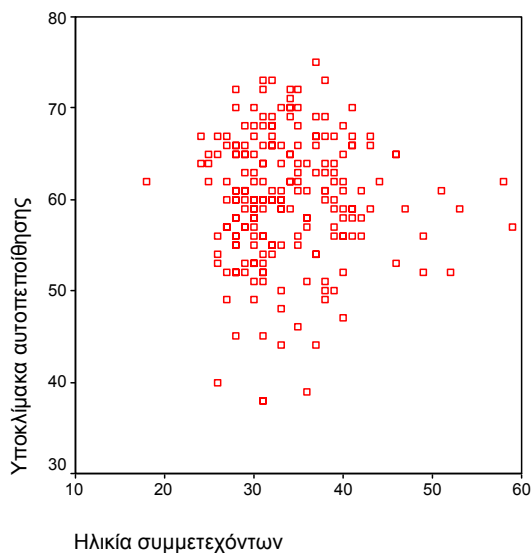


Ο δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της βαθμολογίας στην υποκλίμακα αυτοπεποίθησης και την ηλικίας των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. δεν είναι στατιστικά σημαντικός ($r = 0.015$, $df = 216$, βλ. πίνακα 19 & γράφημα 6). Η ηλικία των συμμετεχόντων δε συσχετίζεται με τη βαθμολογία στη συγκεκριμένη υποκλίμακα.

Πίνακας 19: Δείκτης Pearson r για τον έλεγχο της συσχέτισης της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης και της ηλικίας

| | | Ηλικία | Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης |
|------------------------------|---------------------|--------|------------------------------|
| Ηλικία | Pearson Correlation | 1 | ,015 |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,825 |
| | N | 218 | 218 |
| Υποκλίμακα Αυτοπεποίθησης | Pearson Correlation | ,015 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,825 | , |
| | N | 218 | 218 |

Γράφημα 6: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στην υποκλίμακα αυτοπεποίθησης.

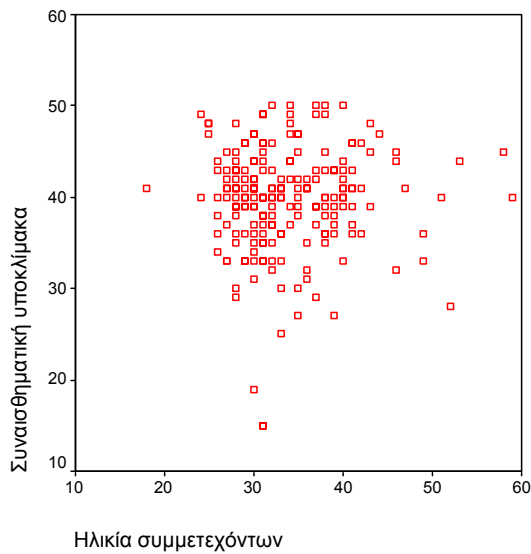


Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας της συναισθηματικής υποκλίμακας με την ηλικία των συμμετεχόντων δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($r = 0.022$, $df = 216$, βλ. πίνακα 20 & γράφημα 7). Η μεταβλητή της ηλικίας δε συσχετίζεται με τη βαθμολογία στην συναισθηματική υποκλίμακα.

Πίνακας 20: Δείκτης Pearson r για τον έλεγχο της συσχέτισης της ηλικίας και της συναισθηματικής υποκλίμακας

| | | Ηλικία | Συναισθηματική Υποκλίμακα |
|---------------------------|---------------------|--------|---------------------------|
| Ηλικία | Pearson Correlation | 1 | ,022 |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,743 |
| | N | 218 | 218 |
| Συναισθηματική Υποκλίμακα | Pearson Correlation | ,022 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,743 | , |
| | N | 218 | 218 |

Γράφημα 7: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στη συναισθηματική υποκλίμακα.

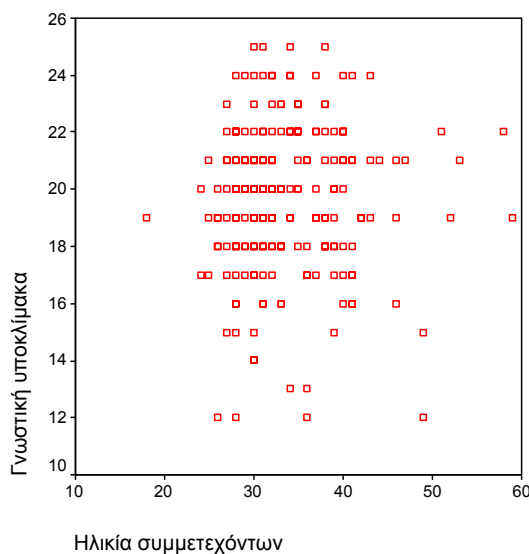


Ο δείκτης Pearson r ($r = 0.027$, $df = 216$, βλ. πίνακα 21 & γράφημα 8) δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στη γνωστική υποκλίμακα.

Πίνακας 21: Δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της ηλικίας και της γνωστικής υποκλίμακας

| Variables | | Variables | |
|---------------------|---------------------|-----------|---------------------|
| | | Ηλικία | Γνωστική Υποκλίμακα |
| Ηλικία | Pearson Correlation | 1 | ,027 |
| | Sig. (2-tailed) | , | ,694 |
| | N | 218 | 218 |
| Γνωστική Υποκλίμακα | Pearson Correlation | ,027 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,694 | , |
| | N | 218 | 218 |

Γράφημα 8: Διάγραμμα σκεδασμού για τη συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στη γνωστική υποκλίμακα.



2.6 Συζήτηση

Η πρώτη υπόθεση της έρευνας αναφέρει ότι οι συμμετέχοντες θα έχουν θετικές στάσεις ως προς τους υπολογιστές. Ο μέσος όρος της κλίμακας για το σύνολο του δείγματος είναι $m = 119,55$ ($s = 12.53$). Ο μέσος όρος για την υποκλίμακα της αυτοπεποίθησης είναι $m = 60,00$ ($s = 6.97$), για τη συναισθηματική υποκλίμακα $m = 39,91$ ($s = 5.74$) και για τη γνωστική υποκλίμακα $m = 19,64$ ($s = 2.63$). Οι μέσοι όροι τόσο για το σύνολο των θεμάτων της κλίμακας, όσο και για τις τρεις υποκλίμακες χωριστά, αποδεικνύουν θετικές στάσεις απέναντι στους υπολογιστές. Υπενθυμίζεται ότι το εύρος της βαθμολογίας της ΕΚΣΥ είναι από 30 έως 150 βαθμούς, όπου μια βαθμολογία πάνω από 105 μονάδες υποδεικνύει θετικές στάσεις. Το παραπάνω εύρημα είναι σύμφωνο με τη θεωρία των Fishbein και Aizen καθώς και με τα διάφορα θεωρητικά μοντέλα (πρβλ. Gardner, Dukes & Discenza, 1993, Levine & Donitsa-Schmidt, 1998, Rafaeli, 1986, Brock & Sulsky, 1994) που έχουν αναπτυχθεί και υποστηρίζουν πως η χρήση υπολογιστή και η άμεση ή έμμεση εμπειρία και επαφή του ατόμου με τους υπολογιστές οδηγούν στη διαμόρφωση θετικών στάσεων.

Σύμφωνα με τη θεωρία της λογικής δράσης των Fishbein και Aizen η συμπεριφορά του ατόμου βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την πρόθεση του να εκφράσει τη συμπεριφορά αυτή. Η πρόθεση εξαρτάται από δύο παράγοντες: την στάση του προς την ενδεχόμενη συμπεριφορά και την υποκειμενική εκτίμηση σχετικά με την αντίδραση των σημαντικών «άλλων» (Fishbein & Aizen, 1977, 1980 στο Γεώργας, Δ. (1995). *Κοινωνική Ψυχολογία*, Τόμος Α, 1^η έκδοση, Αθήνα). Ο Ajzen, το 1988, διατύπωσε τη θεωρία της ελεγχόμενης συμπεριφοράς εμπλουτίζοντας τη θεωρία της λογικής δράσης προσθέτοντας τη μελέτη της μεταβλητής του αντιλαμβανόμενου ελέγχου της συμπεριφοράς (Roussos, 2007).

Οι θεωρίες των Fishbein και Aizen υποστηρίζουν πως βασικό ρόλο για την προσέγγιση και ερμηνεία της ανθρώπινης συμπεριφοράς διαδραματίζουν οιπίστεις, οι παράγοντες δηλαδή που προϋπάρχουν των στάσεων. Οιπίστεις συνίστανται από τις εξέχουσες πληροφορίες που εμπίπτουν στην προσοχή του ατόμου σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, οι οποίες καθορίζουν τις προθέσεις και τις δράσεις του. Με άλλα λόγια, οιπίστεις επιδρούν στη διαμόρφωση των στάσεων οι οποίες με τη σειρά τους θα καθορίσουν τις προθέσεις και τις δράσεις και εν τέλει την συμπεριφορά. Οιπίστεις διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες: τις συμπεριφορικές, τις κανονιστικές και τιςπίστεις ελέγχου οι οποίες αποτελούν τη βάση για την αντίληψη του ελέγχου της συμπεριφοράς. Οιπίστεις ελέγχου διαμορφώνονται τόσο από προηγούμενες εμπειρίες του ατόμου όσο και από δευτερεύουσες πληροφορίες για τη συμπεριφορά (Ajzen, 1991).

Σύμφωνα λοιπόν με τη θεωρία των Fishbein και Aizen, οιπίστεις του ατόμου για ένα αντικείμενο διαμορφώνονται βάσει των εμπειριών του με το αντικείμενο αυτό, βάσει των πληροφοριών που παρέχονται από άλλους καθώς και από άλλες πηγές πληροφοριών. Έτσι όταν οιπίστεις προς ένα αντικείμενο είναι ευνοϊκές τότε και οι στάσεις τείνουν να είναι θετικές. Οι στάσεις με τη σειρά τους θα οδηγήσουν σε συγκεκριμένες προθέσεις και οι προθέσεις θα καθορίσουν τη συμπεριφορά. Και η συμπεριφορά όμως θα επηρεάσει τιςπίστεις και ενδέχεται να τις τροποποιήσει. Έτσι, όταν το αποτέλεσμα της εκδηλωμένης συμπεριφοράς ενισχύει τιςπίστεις τότε ενισχύονται και οι ίδιες οι στάσεις. Όταν η συμπεριφορά δεν ενισχύεται, οιπίστεις μπορεί να αλλάξουν και συνεπώς θα αλλάξει και η στάση για το αντικείμενο. Αν οι εμπειρίες σχετικά με το αντικείμενο της στάσης είναι ευνοϊκές τότε και οιπίστεις αναφορικά με τη χρησιμότητα του αντικειμένου θα ενισχυθούν και οι στάσεις θα γίνουν περισσότερο θετικές.

Εφαρμόζοντας τις παραπάνω θεωρητικές θέσεις στην περίπτωση της χρήσης υπολογιστών υποστηρίζεται (Gardner, Dukes & Discenza, 1993) πως η απόκτηση εμπειριών σχετικά με τη χρήση υπολογιστών θα οδηγήσει στη διαμόρφωση συγκεκριμένων πίστευων αναφορικά με τους υπολογιστές. Οιπίστεις επιδρούν στη διαμόρφωση των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές οι οποίες θα είναι είτε θετικές είτε αρνητικές ανάλογα με το περιεχόμενο των εμπειριών και των πίστευων. Οι στάσεις με τη σειρά τους θα καθορίσουν τις προθέσεις και τελικά την συμπεριφορά. Οιπίστεις, όπως υποστηρίζουν οι Gardner, Dukes & Discenza είναι αποτέλεσμα της άμεσης εμπειρίας και εκφράζονται ως η εμπιστοσύνη που έχει το άτομο στις ικανότητες του να επιτύχει σε δραστηριότητες σχετικά με τη χρήση υπολογιστή. Σύμφωνα λοιπόν με το μοντέλο των παραπάνω συγγραφέων, η άμεση εμπειρία με υπολογιστή διαμορφώνει τιςπίστεις του σχετικά με την ικανότητα του να εργαστεί με υπολογιστές, οι οποίες με τη σειρά τους επιδρούν στη διαμόρφωση των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές (Gardner, Dukes & Discenza, 1993).

Στην ίδια πρόταση καταλήγει και το μοντέλο των Levine και Donitsa-Schmidt (1998) το οποίο υποστηρίζει πως όχι μόνο η αυτοπεποίθηση για τη χρήση υπολογιστή επηρεάζει τις στάσεις αλλά και οι στάσεις ασκούν επίδραση στην αυτοπεποίθηση του ατόμου αναφορικά με τη χρήση υπολογιστή. Επιπλέον, οι Levine και Donitsa-Schmidt προτείνουν πως η χρήση υπολογιστή συμβάλλει στην απόκτηση αυτοπεποίθησης για τη χρήση τους η οποία οδηγεί σε θετικές στάσεις για τους υπολογιστές και πως τόσο η απόκτηση αυτοπεποίθησης όσο και οι θετικές στάσεις έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση των γνώσεων αναφορικά με τους υπολογιστές (Levine & Donitsa-Schmidt, 1998).

Επίσης, τόσο μοντέλο της Rafaeli (1986) όσο και το μοντέλο των Brock και Sulsky (1994), αν και στηρίζονται σε διαφορετική θεωρητική θέση σε σχέση με τα προηγούμενα μοντέλα, αναφορικά με το περιεχόμενο των στάσεων (2 διαστάσεις), υποστηρίζουν πως όσο περισσότερο ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί υπολογιστή, τόσο περισσότερο θετικές στάσεις θα διαμορφώσει. Επιπλέον, η θεωρία της γνωστικής συνέπειας των Bem (1967) και Festinger (1957) προτείνουν πως τα άτομα που εργάζονται με υπολογιστή είναι πολύ πιθανό να διαμορφώσουν θετικές στάσεις προς τους υπολογιστές (Bem, 1967 & Festinger, 1957 στο Rafaeli, A. (1986). Employee Attitudes Toward Working with Computers. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 7, 89-106). Τέλος, η θεωρία της αυτό-αντίληψης του Bem (1972), προτείνει πως προκειμένου το άτομο να διατηρήσει τη συνέπεια ανάμεσα στην αυτό-αντίληψη και

τη συμπεριφορά του, όσο περισσότερο χρησιμοποιεί υπολογιστή, τόσο πιο θετικές στάσεις θα διαμορφώνει (Bem, 1972 στο Brock, D.B & Sulsky, L.M. (1994). Attitudes toward computers: construct validation and relations to computer use. *Journal of organizational Behavior*, 15, 17-35).

Σύμφωνα λοιπόν με τις παραπάνω θεωρίες είναι το εύρημα των θετικών στάσεων των συμμετεχόντων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Οι υπάλληλοι στα Κ.Ε.Π. χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για τη διεκπεραίωση σχεδόν όλων των υποθέσεων της εργασίας τους. Η χρήση τους γίνεται καθημερινά με εντατικούς ρυθμούς, η επαφή τους με το εν λόγω μέσο της τεχνολογίας είναι άμεση και η εμπειρία χρήσης αρκετά μεγάλη.

Η δεύτερη υπόθεση της παρούσας έρευνας αναφέρει πως αναμένεται να υπάρχει θετική συσχέτιση των στάσεων με το χρόνο εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων στα Κ.Ε.Π. Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας της κλίμακας Ε.Κ.Σ.Υ. και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων σε Κ.Ε.Π., κατέδειξε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση ($r = 0.18$, $df=216$, $p=0.01$). Ο δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας σε Κ.Ε.Π. είναι 0,164 ($df=216$) και είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=0.05$. Υπάρχει δηλαδή στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση του χρόνου εργασίας των συμμετεχόντων σε Κ.Ε.Π. και της βαθμολογίας στην υποκλίμακα αυτοπεποίθησης. Ο έλεγχος της συσχέτισης της συναισθηματικής υποκλίμακας και του χρόνου εργασιακής εμπειρίας κατέδειξε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $p=0.05$ ($r=0.139$, $df=216$. $p=0.05$).

Τα παραπάνω αποτελέσματα είναι σύμφωνα με πορίσματα προηγούμενων ερευνών που καταδεικνύουν τη θετική συσχέτιση των στάσεων με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή (Arch & Cummins, 1989, Ertmer et al., 1994, Jones & Clarke, 1995, Loyd & Gressard, 1984, McInerney, McInerney & Sinclair, 1994, Miller & Varma, 1994, Shashaani, 1994, Sigurdsson, 1991, Williams, Ogletree, Woodburn & Raffeld, 1993, Yelland, 1995, στο Smith, B., Caputi, P.& Rawstorne, P. (2000). Differentiating computer experience and attitudes towards computers : an empirical investigation . *Computers in Human Behavior*, 16, Badagliacco, 1990, Koohang, 1987, Lever, Sherrod & Bransford, 1989, Woodrow, 1994, Silvert et al, 1988 στο Levine, T. , & Donitsa-Schmidt, S. (1998). Computer use, confidence, attitudes and

knowledge: a causal analysis. *Computers in Human Behavior*, 14, 125-146, Roussos, 2007, Al-Khaldi & Al-Jabri, 1998, Levine & Donitsa-Schmidt, 1998, Rafaeli, 1986).

Ο χρόνος λοιπόν εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων, ο οποίος όπως αναφέρθηκε και παραπάνω συμπίπτει με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή, συσχετίζεται και μάλιστα θετικά με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές. Ωστόσο, αξίζει να αναφερθεί πως παρ' ότι οι δείκτες Pearson r για τη συσχέτιση του χρόνου εργασιακής εμπειρίας με την κλίμακα E.K.Σ.Υ., την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης και συναισθηματική υποκλίμακα είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο $p = 0.01$ για την κλίμακα και $p = 0.05$ για τις δύο υποκλίμακες, το μέγεθος ($r = 0.18$, $r = 0.16$, $r = 0.14$ αντίστοιχα) υποδεικνύει χαμηλή συνάφεια. Αυτό θα μπορούσε να αποδοθεί στο γεγονός ότι επειδή η χρήση υπολογιστή γίνεται καθημερινά και με εντατικούς ρυθμούς από την πρώτη ημέρα εργασίας στις εν λόγω υπηρεσίες, η εξοικείωση και η επαφή με τους υπολογιστές δε διαφέρει σημαντικά για τους υπαλλήλους που εργάζονται λιγότερο ή περισσότερο στα Κ.Ε.Π. Σημειώνεται δε, ότι ο χρόνος εμπειρίας μετράται ανά εξάμηνο και πως έξι μήνες εργασίας σε Κ.Ε.Π. είναι αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα για την απόκτηση εμπειρίας και εξοικείωσης με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα παραπάνω ενισχύονται από το εύρημα των θετικών στάσεων των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι η αναδεικνυόμενη συσχέτιση των στάσεων με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή, δεν υπονοεί αιτιώδη σχέση. Ο σκοπός και ο σχεδιασμός της έρευνας δεν αποσκοπεί στη διερεύνηση του είδους της σχέσης των στάσεων και της εμπειρίας. Ωστόσο, θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε, βάσει των θεωρητικών μοντέλων που έχουν αναφερθεί παραπάνω, πως υπάρχει μια αμφίδρομη επίδραση των στάσεων και της εμπειρίας χρήσης. Με άλλα λόγια, τόσο οι στάσεις απέναντι στους υπολογιστές καθορίζουν τη συμπεριφορά, δηλαδή τη χρήση υπολογιστή όσο και η συμπεριφορά, μέσω των ενισχυτικών ή μη ενισχυτικών συνεπειών, επιδρά στη διαμόρφωση των στάσεων.

Ο δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της γνωστικής υποκλίμακας με το χρόνο εμπειρίας είναι 0,12 και δεν είναι στατιστικά σημαντικός. Δεν υπάρχει δηλαδή συσχέτιση της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή με τη βαθμολογία στη γνωστική υποκλίμακα, σε αντίθεση με τις δύο άλλες υποκλίμακες αλλά και με το σύνολο των θεμάτων της κλίμακας. Το παραπάνω ενδεχομένως να οφείλεται στη φύση των θεμάτων της συγκεκριμένης υποκλίμακας. Η γνωστική υποκλίμακα αποτελείται από πέντε θέματα («πολύ συχνά με τους υπολογιστές πηγαίνουν πάρα πολλά πράγματα

λάθος», «πρέπει να είσαι νέος για να μάθεις να χρησιμοποιείς έναν υπολογιστή», «πρέπει να είσαι εξαιρετικά νοήμων για να εργαστείς με έναν υπολογιστή», «δεν είναι πολλοί αυτοί που μπορούν να χρησιμοποιήσουν έναν υπολογιστή» και «ο καθένας μπορεί να χρησιμοποιήσει έναν υπολογιστή») τα οποία αναπαριστούν στερεότυπα σχετικά με τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Ίσως η αυξημένη χρήση και εξοικείωση με τους υπολογιστές δε πρέπει να συνδέεται με τις στερεότυπες αντιλήψεις.

Η τρίτη υπόθεση της έρευνας αναφέρεται επίσης στην εμπειρία χρήσης υπολογιστή και τις στάσεις. Διατυπώθηκε η υπόθεση πως οι συμμετέχοντες οι οποίοι διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι, θα έχουν πιο θετικές στάσεις σε σχέση με τους συμμετέχοντες που δεν έχουν υπολογιστή στο σπίτι. Ο μέσος όρος της βαθμολογίας της κλίμακας για τους συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι $m=120.76$ ($s=11.28$) ενώ για τους συμμετέχοντες οι οποίοι δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι $m=116.35$ ($s=14.96$). Παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι που διαθέτουν δικό τους υπολογιστή σημειώνουν υψηλότερη βαθμολογία σε σύγκριση με εκείνους που δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι, εμφανίζουν δηλαδή πιο θετικές στάσεις. Το κριτήριο t-test για τον έλεγχο της στατιστικής σημαντικότητας των δύο μέσων όρων κατέδειξε ότι η διαφορά των μέσων όρων είναι στατιστικά σημαντική ($t = -2.073$, $df=85.75$, $p<0.05$).

Ο μέσος όρος για την υποκλίμακα αυτοπεποίθησης είναι $m = 58.33$ ($s=7.95$) για τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για εκείνους που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι είναι υψηλότερος και ισούται με $m = 60.63$ ($s=6.47$). Το t-test κατέδειξε ότι η παραπάνω διαφορά είναι στατιστικά σημαντική ($t = - 2.194$, $df = 216$, $p=0.029$). Οι μέσοι όροι της συναισθηματικής υποκλίμακας για τους συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι και για εκείνους που δε διαθέτουν είναι $m = 40.44$ ($s = 5.43$) και $m = 38.52$ ($s = 6.31$) αντίστοιχα. Οι συμμετέχοντες που διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι έχουν υψηλότερο μέσο όρο στη συγκεκριμένη υποκλίμακα σε σύγκριση με τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν. Η διαφορά των δύο μέσων όρων είναι στατιστικά σημαντική ($t = - 2.226$, $df = 216$, $p = 0.027$).

Τόσο όσον αφορά στη βαθμολογία της κλίμακας σαν σύνολο όσο και στη βαθμολογία των δύο υποκλιμάκων (συναισθηματική και αυτοπεποίθησης), οι συμμετέχοντες οι οποίοι διαθέτουν δικό τους υπολογιστή σημειώνουν υψηλότερους μέσους όρους σε σχέση με εκείνους που δε διαθέτουν. Μάλιστα οι διαφορές των

μέσων όρων είναι στατιστικά σημαντικές. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι διαθέτουν προσωπικό υπολογιστή και επομένως έχουν μεγαλύτερη εμπειρία χρήσης υπολογιστή έχουν πιο θετικές στάσεις. Το παραπάνω συνάδει με πορίσματα ερευνών που καταλήγουν στο ίδιο αποτέλεσμα (Kay, 1993, Roussos, 2007, Levine & Donitsa-Schmidt, 1998, Ogletree & Williams, 1990, Levine & Gordon, 1989, Hong & Koh, 2002).

Όσον αφορά τους μέσους όρους των συμμετεχόντων στη γνωστική υποκλίμακα, το t-test δε κατέδειξε σημαντική διαφορά. Ο μέσος όρος για τη βαθμολογία της γνωστικής υποκλίμακας για τους συμμετέχοντες που δε διαθέτουν υπολογιστή είναι $m = 19.50$ ($s = 3.05$) και για τους συμμετέχοντες που διαθέτουν $m = 19.69$ ($s = 2.46$). Το T-test κατέδειξε ότι οι δύο μέσοι όροι δε διαφέρουν σημαντικά ($t = -0.491$, $df = 216$, $p = 0.624$). Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, το εύρημα αυτό πιθανόν να οφείλεται στη φύση των θεμάτων της συγκεκριμένης υποκλίμακας που αναπαριστούν στερεοτυπικές αντιλήψεις αναφορικά με τους υπολογιστές και τη χρήση τους, οι οποίες ενδεχομένως να μη σχετίζονται με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή.

Στην παρούσα έρευνα εκτός από τη συσχέτιση των στάσεων με την εμπειρία χρήσης υπολογιστή, μελετώνται και κάποιες δημογραφικές μεταβλητές. Έτσι, η τέταρτη υπόθεση της έρευνας αφορά τη μεταβλητή του φύλου. Διατυπώνεται η υπόθεση ότι δεν αναμένεται να υπάρχει διαφοροποίηση των στάσεων ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες συμμετέχοντες της έρευνας. Ο μέσος όρος της βαθμολογίας στην κλίμακα E.K.Σ.Υ. για τους άνδρες είναι $m = 121.65$ ($s = 11.62$) ενώ για τις γυναίκες είναι $m = 118.89$ ($s = 12.76$). Παρατηρείται ότι οι άνδρες συμμετέχοντες σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο σε σύγκριση με τις γυναίκες. Ο έλεγχος t-test για τη στατιστική σημαντικότητα της διαφοράς των δύο μέσων όρων κατέδειξε ότι η διαφορά αυτή δεν είναι στατιστικά σημαντική ($t = 1.390$, $df = 216$, $p = 0.166$). Ο μέσος όρος των ανδρών στη βαθμολογία της υποκλίμακας αυτοπεποίθησης είναι $m = 60.98$ ($s = 6.50$) και ο αντίστοιχος μέσος όρος των γυναικών είναι $m = 59.69$ ($s = 7.10$). Η διαφορά των δύο μέσων όρων δεν είναι στατιστικώς σημαντική ($t = 1.163$, $df = 216$, $p = 0.246$). Ο μέσος όρος των ανδρών στη βαθμολογία της συναισθηματικής υποκλίμακας είναι $m = 41.33$ ($s = 4.59$) και ο μέσος όρος των γυναικών $m = 39.46$ ($s = 5.99$). Οι άνδρες σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο σε σχέση με τις γυναίκες. Το T-test κατέδειξε ότι η διαφορά των δύο μέσων όρων είναι στατιστικώς σημαντική ($t = 2.058$, $df = 216$, $p < 0.05$). Ο μέσος όρος των ανδρών

στη βαθμολογία της γνωστικής υποκλίμακας είναι $m = 19.34$ ($s = 2.96$) και ο αντίστοιχος μέσος όρος των γυναικών είναι $m = 19.73$ ($s = 2.52$). Το T-test κατέδειξε ότι οι δύο μέσοι όροι δε διαφέρουν σημαντικά ($t = -0.929$, $df = 216$, $p = 0.354$).

Τα παραπάνω αποτελέσματα επιβεβαιώνουν εν μέρει την τέταρτη υπόθεση της συγκεκριμένης έρευνας. Ενώ οι άνδρες σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο στην κλίμακα σε σύγκριση με τις γυναίκες, η διαφορά των μέσων όρων δεν καταδεικνύεται στατιστικά σημαντική. Το ίδιο ισχύει και για την υποκλίμακα της αυτοπεποίθησης καθώς και για την γνωστική υποκλίμακα. Δεν παρατηρείται επομένως διαφοροποίηση των ανδρών και γυναικών συμμετεχόντων στη βαθμολογία της κλίμακας, στην υποκλίμακα της αυτοπεποίθησης και στη γνωστική υποκλίμακα.

Τα παραπάνω πορίσματα συμφωνούν με αποτελέσματα ερευνών που δείχνουν πως όταν η εμπειρία χρήσης υπολογιστή δε διαφέρει για τα δύο φύλα ή όταν παρέχεται εκπαίδευση για την εκμάθηση δεξιοτήτων υπολογιστή, οι διαφορές στις στάσεις μεταξύ των δύο φύλων δεν υφίστανται (Smith, 1986, Arch & Cummins, 1989, Gattiker & Hlavka, 1992, Jennings & Onwuegbuzie, 2001, Shaw & Gant, 2002, Sacks, Bellissimo & Mergendoller, 1993, 1994, Woodrow, 1994). Οι γυναίκες και άνδρες εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π., έχουν ίσες δυνατότητες πρόσβασης και χρήσης υπολογιστή και επομένως ίση εμπειρία χρήσης. Επιπλέον ένα από τα κριτήρια για την πρόσληψη τους στις εν λόγω υπηρεσίες, ήταν η κατοχή βασικών δεξιοτήτων γνώσης και χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, οπότε τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες συμμετέχοντες έχουν παρακολουθήσει στο παρελθόν εκπαιδευτικά προγράμματα για την εκμάθηση υπολογιστών. Ακόμα, παρέχεται στους εργαζομένους εκπαίδευση ανά τακτά χρονικά διαστήματα, μέσω της ηλεκτρονικής – εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, που σκοπό έχει την εκμάθηση νέων ή αναβαθμισμένων προγραμμάτων που υποβοηθούν την εκτέλεση της εργασίας.

Ωστόσο, η διαφορά που παρατηρείται στα δύο φύλα στο μέσο όρο της βαθμολογίας στη συναισθηματική υποκλίμακα ($m = 41.33$ ($s = 4.59$) για τους άνδρες και $m = 39.46$ ($s = 5.99$) για τις γυναίκες) είναι στατιστικώς σημαντική ($t = 2.058$, $df = 216$, $p < 0.05$). Σημειώνεται ότι η συναισθηματική υποκλίμακα αποτελείται από δέκα θέματα όπου τα περισσότερα (τα έξι από τα δέκα) μετρούν αρνητικά συναισθήματα όπως άγχος, δυσφορία, ή συναισθήματα απειλής και αποστροφής ως προς τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Έτσι η βαθμολογία των θεμάτων που εμπεριέχουν αρνητική σημασία αντιστρέφεται ώστε το σύνολο της βαθμολογίας της

συγκεκριμένης υποκλίμακας να αντανακλά το βαθμό που το άτομο νιώθει ευνοϊκά συναισθήματα απέναντι στους υπολογιστές. Το εύρος της βαθμολογίας κυμαίνεται από 10 έως 50 βαθμούς. Παρατηρείται πως τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες σημειώνουν υψηλή, κατά μέσο όρο, βαθμολογία στη συγκεκριμένη υποκλίμακα που σημαίνει πως διακατέχονται ως επί το πλείστον από ευνοϊκά- θετικά συναισθήματα για τους υπολογιστές και τη χρήση τους.

Παρ' όλα αυτά η διαφορά των μέσων όρων των γυναικών και των ανδρών παρ' ότι είναι μικρή (1,87 βαθμοί), είναι υπαρκτή. Άλλες έρευνες που έχουν καταλήξει σε παρόμοιο αποτέλεσμα και έχουν διεξαχθεί με δείγμα μαθητές αναφέρουν, μεταξύ άλλων, πως τα αγόρια συμπαθούν περισσότερο τους υπολογιστές (Comber et al, 1997, Colley & Comber, 2003), πως διακατέχονται περισσότερο από θετικά συναισθήματα (Bernard & Whitley, 1997) και εκδηλώνουν περισσότερο ενδιαφέρον για τους υπολογιστές σε σύγκριση με τα κορίτσια (Vale & Leder, 2004).

Φαίνεται λοιπόν πως κάποια, ελάχιστα ίσως, κατάλοιπα των διαφυλικών στερεοτύπων για τη χρήση υπολογιστή έχουν παραμείνει και εκδηλώνονται μέσα από την έκφραση πιο θετικών συναισθημάτων των ανδρών προς τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Κατά τα πρώτα χρόνια εισαγωγής της τεχνολογίας των υπολογιστών είχε δημιουργηθεί το στερεότυπο πως η χρήση τους αφορά περισσότερο τους άνδρες παρά τις γυναίκες (Muir, 1987). Οι δεξιότητες για τη χρήση υπολογιστών συσχετιζόνταν συχνά με τις δεξιότητες στα μαθηματικά όπου τα αγόρια θεωρούνταν ικανότερα να σημειώσουν επιτυχίες στον τομέα αυτό (Dambrot et al, 1985). Σε παλαιότερες έρευνες αναφέρεται πως τα αγόρια δηλώνουν μεγαλύτερη εμπειρία χρήσης υπολογιστή (Fetler, 1985, Hess & Muir, 1985), πως θεωρούν ότι η χρήση τους είναι περισσότερο κατάλληλη γι' αυτούς παρά για τα κορίτσια και κρίνουν ότι είναι πιο ικανοί να χειριστούν υπολογιστή (Whitley, 1997). Επιπλέον, μικρότερα ποσοστά γυναικών παρακολουθούσαν μαθήματα σε σχολές της επιστήμης των υπολογιστών και κατείχαν θέσεις εργασίας που σχετιζόνταν με την υψηλή τεχνολογία (DeBare, 1996).

Ωστόσο, τα κατάλοιπα αυτά τείνουν να εξαφανιστούν και οι όποιες διαφορές στην εμπειρία χρήσης υπολογιστή και τις στάσεις των ανδρών και γυναικών τείνουν να εξαλειφθούν. Η εμπειρία χρήσης υπολογιστή και η παροχή ίσων ευκαιριών πρόσβασης στη χρήση της εν λόγω τεχνολογίας, τόσο στο εργασιακό όσο και στο εκπαιδευτικό περιβάλλον, φαίνεται ότι παίζουν καταλυτικό ρόλο για την εξάλειψη της διαφοροποίησης των στάσεων των ανδρών και γυναικών που παρατηρούνταν τις

προηγούμενες δεκαετίες. Στο παραπάνω συνηγορεί η μη ύπαρξη διαφοροποίησης στους μέσους όρους των ανδρών και γυναικών συμμετεχόντων της έρευνας στις δύο από τις τρεις υποκλίμακες καθώς και στη βαθμολογία της κλίμακας σαν σύνολο.

Μια δεύτερη δημογραφική μεταβλητή που μελετάται στην παρούσα έρευνα αφορά τη μεταβλητή της ηλικίας. Μελέτες για το άγχος ως προς τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή αναφέρουν πως τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας σε σύγκριση με νεότερους, διακατέχονται από υψηλότερα επίπεδα δυσφορίας, βιώνουν μικρότερη αποτελεσματικότητα και έχουν το αίσθημα ότι διατηρούν τον έλεγχο σε μικρότερο βαθμό. Επιπλέον, οι μεγαλύτεροι νιώθουν λιγότερη αυτοπεποίθηση όταν χρησιμοποιούν υπολογιστή (Czaja, 1998, Dyck, 1994, Sharit et al., 1998 & Marquie, 1994 στο Butchko, L, A. (2001). *Computer Experience and Anxiety: Older versus Younger Workers*). Μελέτη αναφορικά με τις στάσεις των ανθρώπων μεγαλύτερης ηλικίας προς τους υπολογιστές (Morris, 1988), κατέδειξε πως η ηλικία συσχετίζεται αρνητικά με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές. Ωστόσο, η αρνητική συσχέτιση αποδόθηκε στην έμμεση συσχέτιση της ηλικίας με το επίπεδο εκπαίδευσης.

Άλλη μελέτη (Hong & Koh, 2002), κατέδειξε ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στο άγχος και τις στάσεις προς τους υπολογιστές. Όσο περισσότερο άγχος σημειώνει το άτομο αναφορικά με τους υπολογιστές και τη χρήση τους, τόσο λιγότερο θετικές στάσεις έχει. Διατυπώθηκε λοιπόν η υπόθεση πως θα υπάρχει αρνητική συσχέτιση των στάσεων των συμμετεχόντων με την ηλικία τους.

Ωστόσο οι δείκτες Pearson r για τη συσχέτιση της κλίμακας E.K.Σ.Υ., αλλά και τις τρεις υποκλίμακες χωριστά, με την ηλικία των συμμετεχόντων δε κατέδειξαν στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Πιο συγκεκριμένα, ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας στην E.K.Σ.Υ. με την ηλικία των συμμετεχόντων δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Ο δείκτης συσχέτισης Pearson r ισούται με 0,024 ($df=216$) και δεν είναι στατιστικά σημαντικός. Ο δείκτης Pearson r για τη συσχέτιση της βαθμολογίας στην υποκλίμακα αυτοπεποίθησης και της ηλικίας των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. δεν είναι στατιστικά σημαντικός ($r = 0.015$, $df = 216$). Ο έλεγχος της συσχέτισης της βαθμολογίας της συναισθηματικής υποκλίμακας με την ηλικία των συμμετεχόντων δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($r = 0.022$, $df = 216$). Τέλος, ο δείκτης Pearson r ($r = 0.027$, $df = 216$) δε κατέδειξε στατιστικά σημαντική συσχέτιση της ηλικίας των συμμετεχόντων και της βαθμολογίας στη γνωστική υποκλίμακα.

Η ηλικία λοιπόν των συμμετεχόντων δε συσχετίζεται με τις στάσεις απέναντι στους υπολογιστές. Οι υπάλληλοι στα Κ.Ε.Π. διαθέτουν αρκετά μεγάλη εμπειρία χρήσης υπολογιστή η οποία συνδέεται όπως αποδείχτηκε με θετικές στάσεις. Γίνεται επομένως φανερό, τόσο από τη μη συσχέτιση της ηλικίας με τις στάσεις, όσο και από τα προηγούμενα αποτελέσματα της έρευνας, πως ο ρόλος της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή στη διαμόρφωση θετικών στάσεων είναι καταλυτικός.

Συνοψίζοντας, στην παρούσα έρευνα διατυπώθηκαν πέντε υποθέσεις για τη μελέτη των στάσεων των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκ των οποίων οι τέσσερις επιβεβαιώθηκαν. Οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. διακρίνονται από θετικές στάσεις για τους υπολογιστές και τη χρήση τους. Υπάρχει θετική συσχέτιση του χρόνου εργασιακής εμπειρίας στις εν λόγω υπηρεσίες με τις στάσεις και οι υπάλληλοι οι οποίοι διαθέτουν υπολογιστή στο σπίτι σημειώνουν πιο θετικές στάσεις σε σύγκριση με τους υπαλλήλους που δε διαθέτουν (με εξαίρεση τη βαθμολογία στη γνωστική υποκλίμακα). Δεν παρατηρούνται διαφυλικές διαφορές στις στάσεις προς τους υπολογιστές γενικότερα, με εξαίρεση τη βαθμολογία στην συναισθηματική υποκλίμακα όπου οι άνδρες συμμετέχοντες δηλώνουν περισσότερο θετικά συναισθήματα για τους υπολογιστές και τη χρήση τους, σε σύγκριση με τις γυναίκες. Τέλος, όπως αποδείχτηκε, η ηλικία των συμμετεχόντων δεν συσχετίζεται με τις στάσεις.

Για τη μελέτη των υποθέσεων της έρευνας χορηγήθηκε η Ε.Κ.Σ.Υ. σε δείγμα 218 υπαλλήλων των Κ.Ε.Π., οι οποίοι επιλέχθηκαν τυχαία από Κ.Ε.Π. 32 Νομών της χώρας. Η Ε.Κ.Σ.Υ. (Roussos, 2007) κατασκευάστηκε για να μετρήσει τις στάσεις των ατόμων απέναντι στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Πρόκειται για ένα έγκυρο και αξιόπιστο εργαλείο, το οποίο μπορεί να χορηγηθεί στο γενικό πληθυσμό, χωρίς η δυνατότητα χορήγησης να περιορίζεται σε ένα συγκεκριμένο δείγμα (π.χ. μαθητές). Η χρησιμότητα της παρούσας έρευνας έγκειται στη χορήγηση της συγκεκριμένης κλίμακας σε δείγμα εργαζομένων. Όπως αποδείχτηκε η κλίμακα διακρίνεται από ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια των θεμάτων της. Ωστόσο το παραπάνω δεν ισχύει για την γνωστική υποκλίμακα, γεγονός που καταδεικνύει την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα ώστε να μελετηθεί εάν οι τρεις παράγοντες (υποκλίμακες) που απαρτίζουν την Ε.Κ.Σ.Υ. είναι πράγματι όλοι απαραίτητοι για τη μέτρηση των στάσεων.

Επιπλέον, η παρούσα έρευνα αποδεικνύει τη βαρύτητα του ρόλου της εμπειρίας χρήσης υπολογιστή στη διαμόρφωση των στάσεων ή ακόμα πιο σωστά τη

συσχέτιση της εμπειρίας με τις στάσεις. Η διαμόρφωση θετικών στάσεων των εργαζομένων απέναντι στην τεχνολογία των υπολογιστών και γενικότερα στις νέες τεχνολογίες είναι υψίστης σημασίας για τις σύγχρονες οργανώσεις, όπως είναι τα Κ.Ε.Π., όπου η εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία τους βασίζεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία της παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης και υποστήριξης στους εργαζομένους για την ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να αποφευχθεί και να εξαλειφθεί η εκδήλωση τυχόν αρνητικών συναισθημάτων απέναντι στους υπολογιστές και τη χρήση τους όπως είναι το άγχος, το αίσθημα απειλής ή δυσφορίας. Η διαμόρφωση αρνητικών συναισθημάτων για τη χρήση υπολογιστών και πιο συγκεκριμένα η απογοήτευση και η σύγχυση έχει αποδειχθεί ότι συνδέεται με χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (Murell & Sprinkle, 1993). Επιπλέον έχει αποδειχθεί (Rafaeli, 1986), πως οι εργαζόμενοι με υψηλότερα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης παρουσιάζουν λιγότερο άγχος για τη χρήση υπολογιστών, σε σύγκριση με συναδέλφους οι οποίοι εμφανίζουν μικρότερα επίπεδα δέσμευσης με την οργάνωση. Ο Appelbaum (1990), κατέδειξε πως το άγχος για τους υπολογιστές και τη χρήση τους, προκαλείται από παράγοντες όπως είναι ο φόβος της αποτυχίας, της αλλαγής ή της απόλυσης.

Ωστόσο, λίγες είναι οι έρευνες εκείνες που μελετούν τη συσχέτιση των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές με τις στάσεις που σχετίζονται με την εργασία. Παρ' όλα αυτά, οι στάσεις για την εργασία (όπως είναι η επαγγελματική ικανοποίηση ή η οργανωσιακή δέσμευση) είναι πολύ σημαντικές τόσο για την απόδοση του ατόμου στην εργασία όσο και για την παραγωγικότητα της οργάνωσης γενικότερα (Murell & Sprinkle, 1993). Χρήσιμες κρίνονται λοιπόν, οι περαιτέρω έρευνες για τη μελέτη της συσχέτισης των στάσεων των εργαζομένων προς τις νέες τεχνολογίες με τις στάσεις προς την εργασία, οι οποίες θα διευρύνουν το φάσμα των γνώσεων για τις συνέπειες και τη σημασία των στάσεων των εργαζομένων προς τις νέες τεχνολογίες.

Επίλογος

Η εισαγωγή και η χρήση των νέων τεχνολογιών στον εργασιακό χώρο, συνοδεύεται με αλλαγές σε όλες τις πτυχές της εργασίας. Οι έρευνες που μελετούν τις επιδράσεις της εισαγωγής των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας στην οργάνωση, επικεντρώνονται σε τρεις μεγάλους τομείς: στις επιδράσεις στη δομή της οργάνωσης, στις στάσεις και τη συμπεριφορά του εργαζομένου και στη φύση και τη διαδικασία της εργασίας (Garson, 1999).

Οι στάσεις των εργαζομένων προς τις νέες τεχνολογίες έχουν προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών μελετητών τις τελευταίες δεκαετίες, όπου είναι έντονη και εδραιωμένη πλέον η παρουσία των νέων τεχνολογιών στο εργασιακό περιβάλλον. Άλλοτε το επίκεντρο των ερευνών είναι η ανάδειξη διατομικών διαφορών (π.χ. ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, τις γνωστικές ικανότητες), άλλοτε η προσέγγιση οργανωσιακών και άλλων παραγόντων που επιδρούν στη διαμόρφωση των στάσεων (π.χ. η παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στο ανθρώπινο δυναμικό) και άλλοτε το ερευνητικό ενδιαφέρον στρέφεται στην έννοια και τη δομή των στάσεων, με απώτερο σκοπό την πληρέστερη κατανόηση τους και την ανάπτυξη κλιμάκων μέτρησης. Πλήθος ερωτηματολογίων έχουν κατασκευαστεί και έχουν αναπτυχθεί διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις αναφορικά με την έννοια των στάσεων και το ρόλο τους στη συμπεριφορά του εργαζομένου.

Ωστόσο, αναμένονται ακόμα περισσότερες έρευνες ώστε να διευρυνθεί το φάσμα των γνώσεων αναφορικά με τη μελέτη της άμεσης ή έμμεσης συσχέτισης των στάσεων (θετικών ή αρνητικών) με άλλους οργανωσιακούς παράγοντες, όπως είναι για παράδειγμα οι μελέτες που θα αναδεικνύουν τη συσχέτιση των στάσεων προς τις νέες τεχνολογίες με τις στάσεις προς την εργασία, όπως είναι η επαγγελματική ικανοποίηση ή η οργανωσιακή δέσμευση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

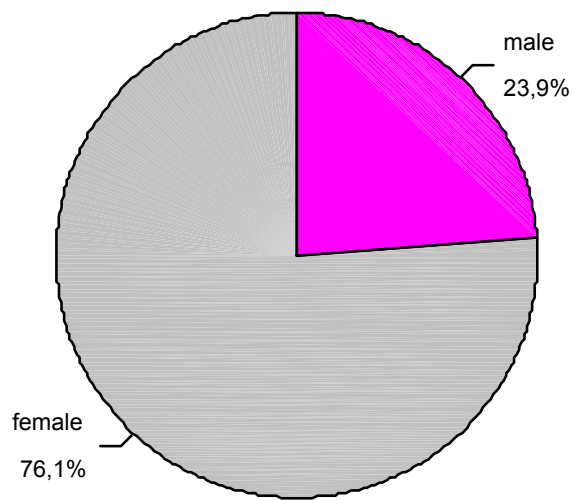
Πίνακας 1: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) του συνόλου του δείγματος ως προς το νομό διαμονής

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid N.DVDEKANHSWN | 16 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| N. EYBOIAS | 8 | 3,7 | 3,7 | 11,0 |
| N. DRAMAS | 4 | 1,8 | 1,8 | 12,8 |
| N. LESBOY | 31 | 14,2 | 14,2 | 27,1 |
| N, HRAKLEIOY | 24 | 11,0 | 11,0 | 38,1 |
| N. HLEIAS | 2 | ,9 | ,9 | 39,0 |
| N. THESPROTIAS | 2 | ,9 | ,9 | 39,9 |
| N. XIOY | 7 | 3,2 | 3,2 | 43,1 |
| N.SAMOY | 2 | ,9 | ,9 | 44,0 |
| N.ARTAS | 6 | 2,8 | 2,8 | 46,8 |
| N.ARGOLIDOS | 1 | ,5 | ,5 | 47,2 |
| N.AXAIAS | 8 | 3,7 | 3,7 | 50,9 |
| N. BOIOTIAS | 5 | 2,3 | 2,3 | 53,2 |
| N.ARKADIAS | 3 | 1,4 | 1,4 | 54,6 |
| N. AITWLOKARNANIAS | 8 | 3,7 | 3,7 | 58,3 |
| N.EBROY | 5 | 2,3 | 2,3 | 60,6 |
| N.GREBENWN | 3 | 1,4 | 1,4 | 61,9 |
| N.IOANNINWN | 18 | 8,3 | 8,3 | 70,2 |
| .EYRYTANIAS | 3 | 1,4 | 1,4 | 71,6 |
| N. PIERIAS | 3 | 1,4 | 1,4 | 72,9 |
| N. RODOPHS | 6 | 2,8 | 2,8 | 75,7 |
| N.PREBEZAS | 1 | ,5 | ,5 | 76,1 |
| N. RETHYMNHS | 3 | 1,4 | 1,4 | 77,5 |
| N.FLORINAS | 8 | 3,7 | 3,7 | 81,2 |
| N. XALKIDIKHS | 4 | 1,8 | 1,8 | 83,0 |
| N. FOKIDAS | 3 | 1,4 | 1,4 | 84,4 |
| FTHIOTIDAS | 3 | 1,4 | 1,4 | 85,8 |
| N. TRIKALON | 11 | 5,0 | 5,0 | 90,8 |
| N.SERRON | 6 | 2,8 | 2,8 | 93,6 |
| N.XANION | 10 | 4,6 | 4,6 | 98,2 |
| N.THESNIKH | 1 | ,5 | ,5 | 98,6 |
| N.LASITHIOY | 3 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

Πίνακας 2: Κατανομή του συνόλου του δείγματος ως προς το φύλο

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid male | 52 | 23,9 | 23,9 | 23,9 |
| female | 166 | 76,1 | 76,1 | 100,0 |
| Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

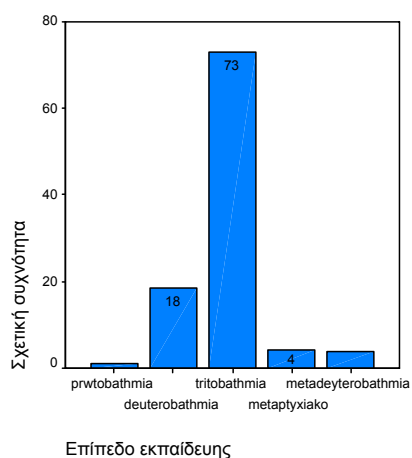
Γράφημα 1: Κυκλικό διάγραμμα κατανομής (σχετική συχνότητα) του δείγματος ως προς το φύλο.



Πίνακας 3: Κατανομή των συμμετεχόντων της έρευνας ως προς το μορφωτικό επίπεδο

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid prwtobathmia | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| deutero bathmia | 40 | 18,3 | 18,3 | 19,3 |
| tritobathmia | 159 | 72,9 | 72,9 | 92,2 |
| metaptysiako | 9 | 4,1 | 4,1 | 96,3 |
| metadeyterobathmia | 8 | 3,7 | 3,7 | 100,0 |
| Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

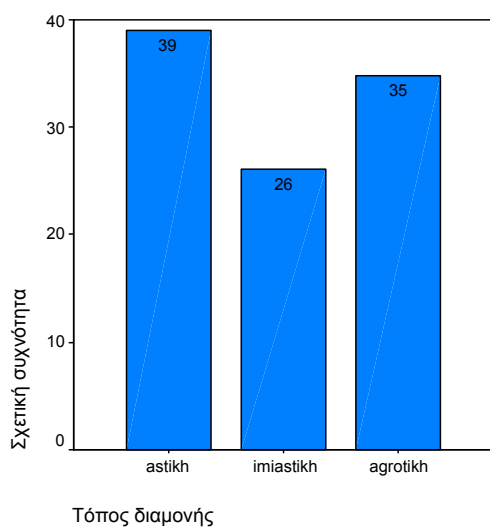
Γράφημα 2: Κατανομή (σχετικές συχνότητες) των συμμετεχόντων ως προς το μορφωτικό επίπεδο.



Πίνακας 4: Κατανομή του συνόλου του δείγματος ως προς τον τόπο διαμονής

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid αστική | 85 | 39,0 | 39,0 | 39,0 |
| imiastική | 57 | 26,1 | 26,1 | 65,1 |
| αγροτική | 76 | 34,9 | 34,9 | 100,0 |
| Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

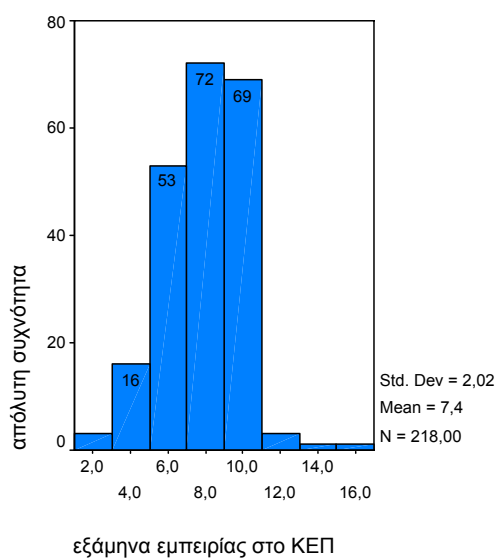
Γράφημα 3: Κατανομή των συμμετεχόντων ως προς τον τόπο διαμονής.



Πίνακας 5: Κατανομή των συμμετεχόντων ως προς τα εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,00 | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | 2,00 | 1 | ,5 | ,5 | 1,4 |
| | 3,00 | 8 | 3,7 | 3,7 | 5,0 |
| | 4,00 | 8 | 3,7 | 3,7 | 8,7 |
| | 5,00 | 14 | 6,4 | 6,4 | 15,1 |
| | 6,00 | 39 | 17,9 | 17,9 | 33,0 |
| | 7,00 | 24 | 11,0 | 11,0 | 44,0 |
| | 8,00 | 48 | 22,0 | 22,0 | 66,1 |
| | 9,00 | 64 | 29,4 | 29,4 | 95,4 |
| | 10,00 | 5 | 2,3 | 2,3 | 97,7 |
| | 11,00 | 2 | ,9 | ,9 | 98,6 |
| | 12,00 | 1 | ,5 | ,5 | 99,1 |
| | 14,00 | 1 | ,5 | ,5 | 99,5 |
| | 15,00 | 1 | ,5 | ,5 | 100,0 |
| | Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

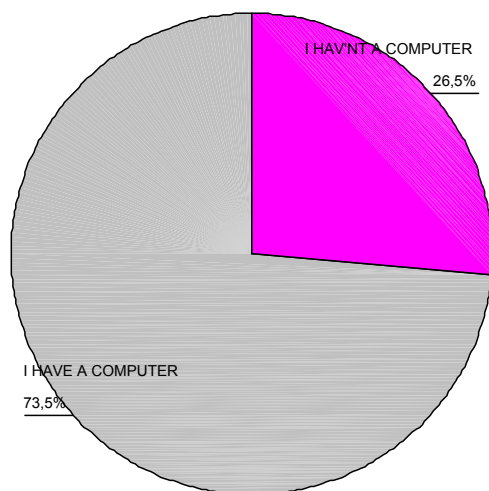
Γράφημα 4: Κατανομή (απόλυτες συχνότητες) συμμετεχόντων ως προς τα εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας στα ΚΕΠ



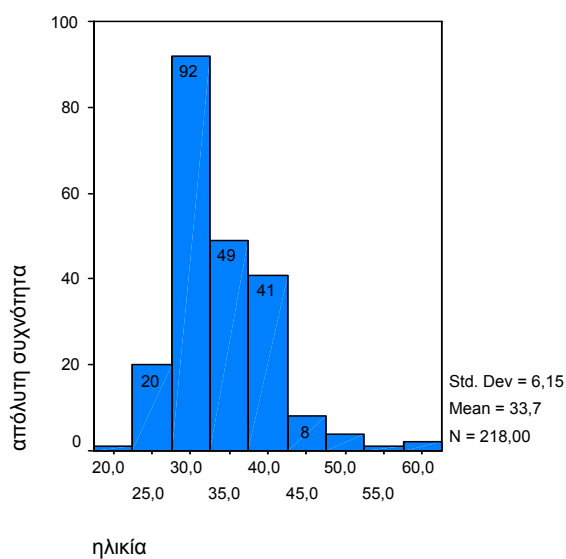
Πίνακας 6: Απόλυτες και σχετικές συχνότητες του συνόλου του δείγματος ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid I HAVE NOT A COMPUTER | 60 | 27,5 | 27,5 | 27,5 |
| I HAVE A COMPUTER | 158 | 72,5 | 72,5 | 100,0 |
| Total | 218 | 100,0 | 100,0 | |

Γράφημα 5: Κυκλικό διάγραμμα κατανομής συμμετεχόντων (σχετική συχνότητα) ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι.



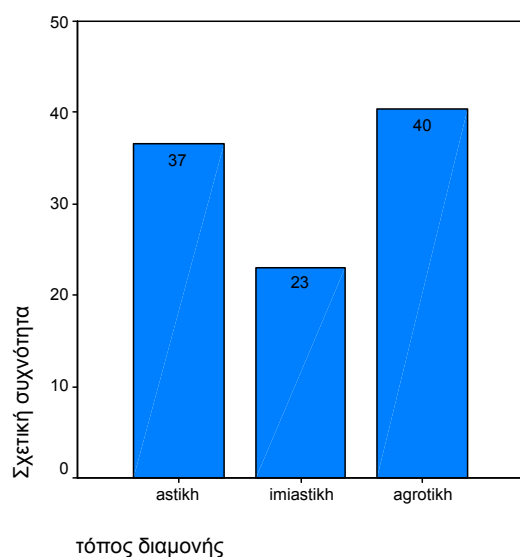
Γράφημα 6: Κατανομή συμμετεχόντων (απόλυτες συχνότητες) ως προς την ηλικία.



Πίνακας 7: Κατανομή των ανδρών ως προς τον τόπο διαμονής

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | astikh | 19 | 36,5 | 36,5 | 36,5 |
| | imiastikh | 12 | 23,1 | 23,1 | 59,6 |
| | agrotikh | 21 | 40,4 | 40,4 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

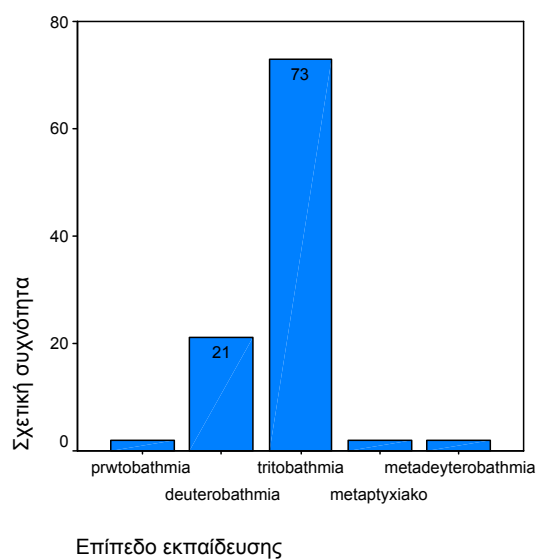
Γράφημα 7: Κατανομή (σχετικές συχνότητες) των ανδρών ως προς τον τόπο διαμονής.



Πίνακας 8: Κατανομή των ανδρών ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | prwtobathmia | 1 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | deuterobathmia | 11 | 21,2 | 21,2 | 23,1 |
| | tritobathmia | 38 | 73,1 | 73,1 | 96,2 |
| | metaptyxiako | 1 | 1,9 | 1,9 | 98,1 |
| | metadeyterobathmia | 1 | 1,9 | 1,9 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

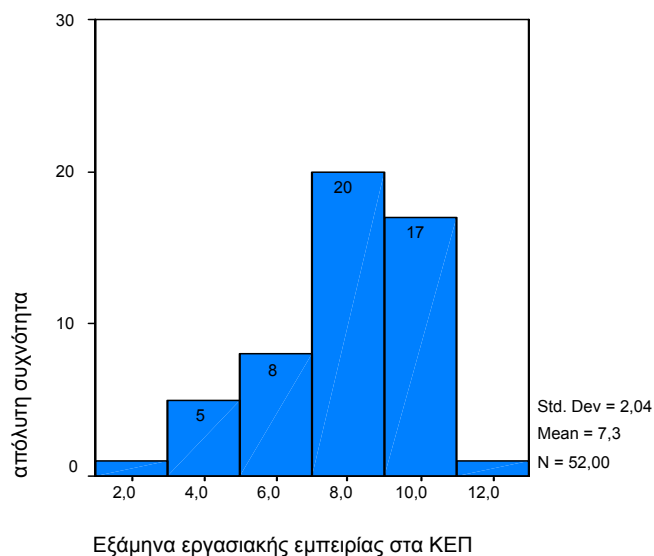
Γράφημα 8: Κατανομή (σχετικές συχνότητες) των ανδρών ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.



Πίνακας 9: Κατανομή (απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των ανδρών ως προς τα εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,00 | 1 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | 3,00 | 2 | 3,8 | 3,8 | 5,8 |
| | 4,00 | 3 | 5,8 | 5,8 | 11,5 |
| | 5,00 | 2 | 3,8 | 3,8 | 15,4 |
| | 6,00 | 6 | 11,5 | 11,5 | 26,9 |
| | 7,00 | 11 | 21,2 | 21,2 | 48,1 |
| | 8,00 | 9 | 17,3 | 17,3 | 65,4 |
| | 9,00 | 14 | 26,9 | 26,9 | 92,3 |
| | 10,00 | 3 | 5,8 | 5,8 | 98,1 |
| | 11,00 | 1 | 1,9 | 1,9 | 100,0 |
| | Total | | 52 | 100,0 | 100,0 |

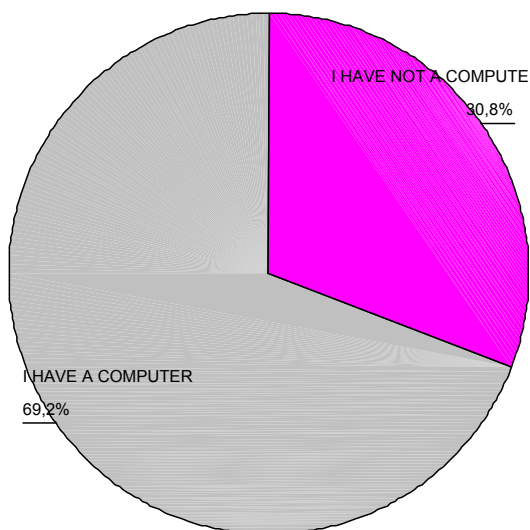
Γράφημα 9: Κατανομή (απόλυτες συχνότητες) των ανδρών ως προς την εργασιακή εμπειρία στα Κ.Ε.Π.



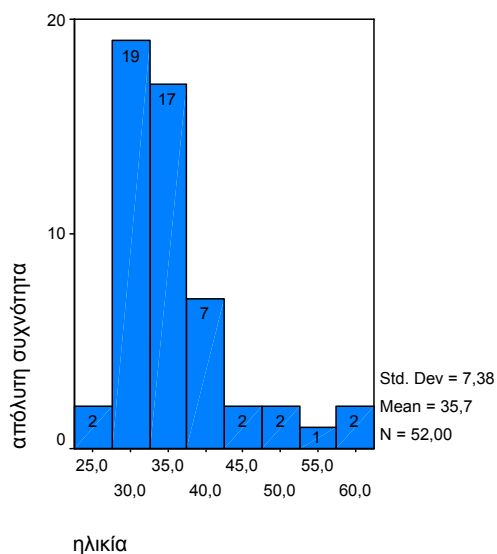
Πίνακας 10: Κατανομή των ανδρών ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid I HAVE NOT A COMPUTER | 16 | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| I HAVE A COMPUTER | 36 | 69,2 | 69,2 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Γράφημα 10: Κυκλικό διάγραμμα κατανομής των ανδρών ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι.



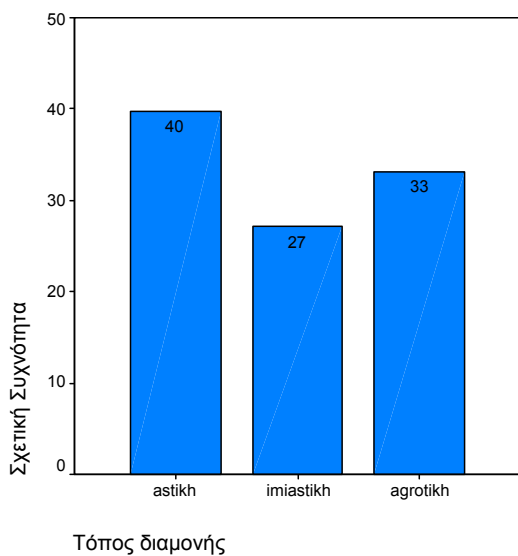
Γράφημα 11: Κατανομή (απόλυτες συχνότητες) ανδρών ως προς την ηλικία.



Πίνακας 11:Κατανομή των γυναικών ως προς τον τόπο διαμονής

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | astikh | 66 | 39,8 | 39,8 | 39,8 |
| | imiastikh | 45 | 27,1 | 27,1 | 66,9 |
| | agrotikh | 55 | 33,1 | 33,1 | 100,0 |
| Total | | 166 | 100,0 | 100,0 | |

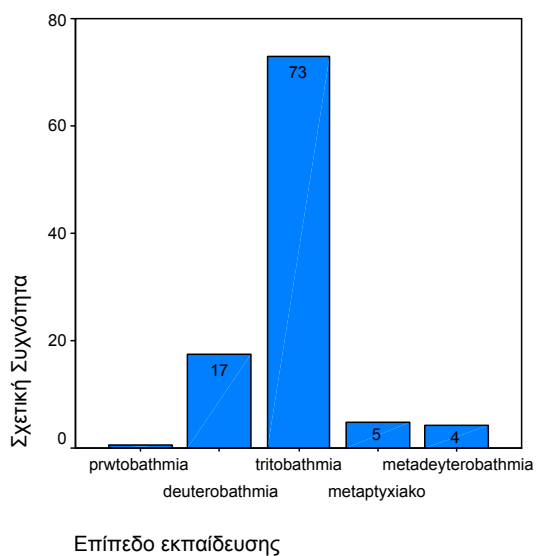
Γράφημα 12: Κατανομή (σχετικές συχνότητες) των γυναικών ως προς τον τόπο διαμονής.



Πίνακας 12: Κατανομή των γυναικών του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid prwtobathmia | 1 | ,6 | ,6 | ,6 |
| deuterobathmia | 29 | 17,5 | 17,5 | 18,1 |
| tritobathmia | 121 | 72,9 | 72,9 | 91,0 |
| metaptyxiako | 8 | 4,8 | 4,8 | 95,8 |
| metadeyterobathmia | 7 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| Total | 166 | 100,0 | 100,0 | |

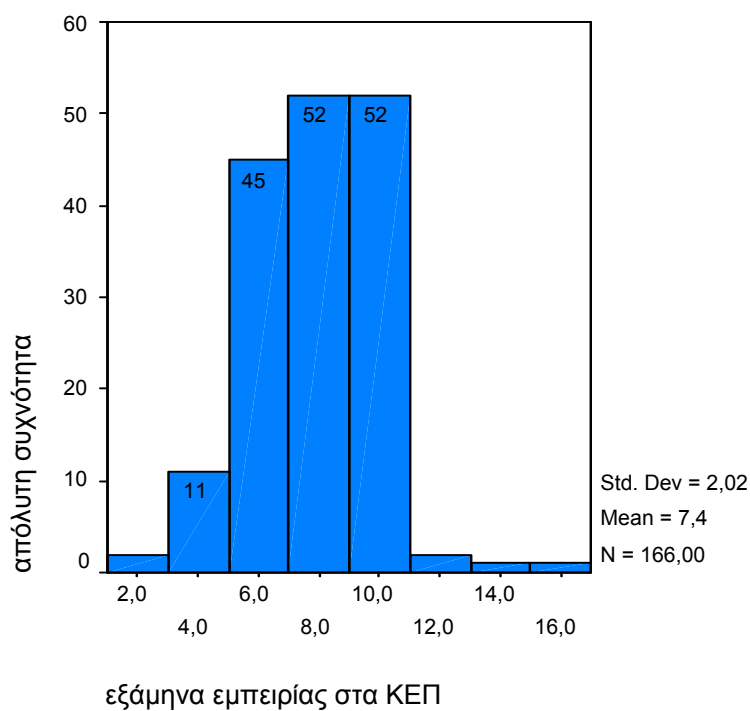
Γράφημα 13: Κατανομή (σχετικές συχνότητες) γυναικών ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.



Πίνακας 13: Κατανομή των γυναικών ως προς τα εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,00 | 1 | ,6 | ,6 | ,6 |
| | 2,00 | 1 | ,6 | ,6 | 1,2 |
| | 3,00 | 6 | 3,6 | 3,6 | 4,8 |
| | 4,00 | 5 | 3,0 | 3,0 | 7,8 |
| | 5,00 | 12 | 7,2 | 7,2 | 15,1 |
| | 6,00 | 33 | 19,9 | 19,9 | 34,9 |
| | 7,00 | 13 | 7,8 | 7,8 | 42,8 |
| | 8,00 | 39 | 23,5 | 23,5 | 66,3 |
| | 9,00 | 50 | 30,1 | 30,1 | 96,4 |
| | 10,00 | 2 | 1,2 | 1,2 | 97,6 |
| | 11,00 | 1 | ,6 | ,6 | 98,2 |
| | 12,00 | 1 | ,6 | ,6 | 98,8 |
| | 14,00 | 1 | ,6 | ,6 | 99,4 |
| | 15,00 | 1 | ,6 | ,6 | 100,0 |
| | Total | 166 | 100,0 | 100,0 | |

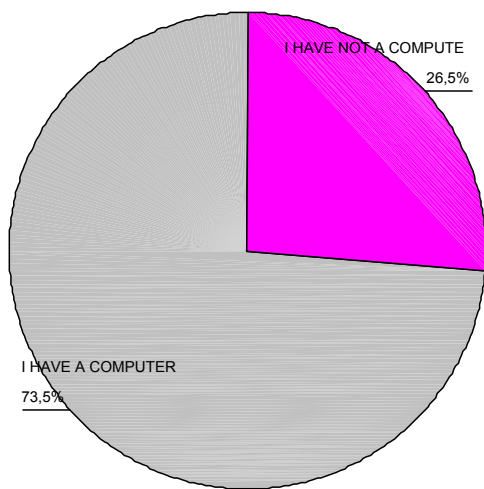
Γράφημα 14: Κατανομή (απόλυτες συχνότητες) γυναικών ως προς τα εξάμηνα εργασιακής εμπειρίας στα Κ.Ε.Π.



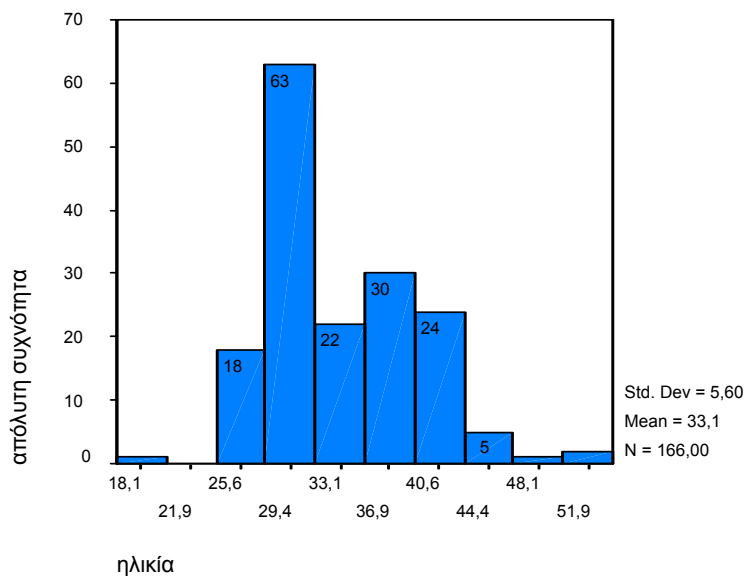
Πίνακας 14: Κατανομή των γυναικών ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid I HAVE NOT A COMPUTER | 44 | 26,5 | 26,5 | 26,5 |
| I HAVE A COMPUTER | 122 | 73,5 | 73,5 | 100,0 |
| Total | 166 | 100,0 | 100,0 | |

Γράφημα 15: Κυκλικό διάγραμμα κατανομής γυναικών ως προς την κατοχή υπολογιστή στο σπίτι.



Γράφημα 16: Κατανομή (απόλυτες συχνότητες) γυναικών ως προς την ηλικία.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας, διεξάγεται η έρευνα που σκοπό έχει να μελετήσει τις στάσεις των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η καθημερινή χρήση των υπολογιστών και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους για την εκτέλεση μιας εργασίας, ίσως συμβάλλει στη διαμόρφωση των στάσεων απέναντι στους υπολογιστές.

Για τη συμπλήρωση του απαιτούνται περίπου πέντε λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα στοιχεία του κρατούνται με απόλυτη εχεμύθεια.

Σας ευχαριστούμε θερμά για τη συμμετοχή σας!

Η υπεύθυνη για τη διεξαγωγή της έρευνας,
Αγγελική Βαληλίη

Υπεύθυνος καθηγητής,
Γεώργιος Αλεξιάς
Λέκτορας Κοινωνιολογίας
Τμήμα Ψυχολογίας
Παντείου Πανεπιστημίου
Κοινωνικών & Πολιτικών Επιστημών

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΦΥΛΟ: ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

ΕΤΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: _____

ΤΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΔΗΜΟΣ _____, ΝΟΜΟΣ _____

ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ : ΔΗΜΟΣ _____, ΝΟΜΟΣ _____

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΔΗΜΟΤΙΚΟ,ΓΥΜΝΑΣΙΟ)

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΛΥΚΕΙΟ,ΤΕΕ,κτλ)

ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΑΕΙ/ΤΕΙ)

ΜΕΤ/ΚΟ

ΑΛΛΟ: _____

ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΕ Κ.Ε.Π.;

_____ έτος/έτη και _____ μήνες

ΕΧΕΤΕ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Ελληνική Κλίμακα Στάσεων απέναντι στους Υπολογιστές (Ε.Κ.Σ.Υ.)

Οδηγίες για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

Σας παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τις οδηγίες προτού ξεκινήσετε τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 30 προτάσεις. Διαβάστε προσεκτικά την κάθε πρόταση και προσπαθήστε να δώσετε την πρώτη αυθόρμητη απάντηση που σας έρχεται στο μυαλό με απόλυτη ειλικρίνεια. Στο ερωτηματολόγιο αυτό δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις, γιατί ο καθένας έχει τις δικές του απόψεις, στάσεις και προτιμήσεις.

Για κάθε πρόταση υπάρχουν πέντε επιλογές, οι οποίες παρουσιάζονται με αριθμούς (1-5):

Το 1 σημαίνει ότι **Διαφωνείτε Απόλυτα** με τη συγκεκριμένη πρόταση (δε σας αντιπροσωπεύει καθόλου), το 2 ότι απλά **Διαφωνείτε** (δεν τη θεωρείτε και τόσο αντιπροσωπευτική για τον εαυτό σας), το 3 ότι είστε **Αναποφάσιστος/η** για το αν η πρόταση σας αντιπροσωπεύει ή όχι, το 4 ότι απλά **Συμφωνείτε** (τις περισσότερες φορές σας αντιπροσωπεύει), και το 5 σημαίνει ότι **Συμφωνείτε Απόλυτα** με την πρόταση (σας αντιπροσωπεύει πλήρως).

| Διαφωνώ απόλυτα | Διαφωνώ | Αναποφάσιστος/η | Συμφωνώ | Συμφωνώ απόλυτα |
|-----------------|---------|-----------------|---------|-----------------|
| 1 _____ | 2 _____ | 3 _____ | 4 _____ | _____ |
| _5 | | | | |

Απαντάτε βάζοντας σε κύκλο τον αριθμό που εκφράζει την απάντηση που θέλετε να δώσετε. Για παράδειγμα, στην πρόταση που ακολουθεί έχει μπει σε κύκλο το **4** δείχνοντας ότι **Συμφωνούμε** με τη συγκεκριμένη πρόταση:

Θα είχα πολύ καλή επίδοση σε σεμινάρια για υπολογιστές 1 2 3 **4** 5

Και τώρα γυρίστε στην πίσω σελίδα και ξεκινήστε από την πρώτη πρόταση

Ελληνική Κλίμακα Στάσεων απέναντι στους Υπολογιστές (Ε.Κ.Σ.Υ.)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Οι υπολογιστές δε με φοβίζουν καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Πολύ συχνά με τους υπολογιστές πηγαίνουν πάρα πολλά πράγματα λάθος | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Είμαι εχθρικός απέναντι στους υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Μπορώ να κάνω πολύ δύσκολες εργασίες με έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Πρέπει να είσαι νέος για να μάθεις να χρησιμοποιείς έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Είμαι σίγουρος/η ότι μπορώ να μάθω πώς να χειρίζομαι ένα οποιοδήποτε πρόγραμμα στον υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Έχω μεγάλη αυτοπεποίθηση όσον αφορά τη χρήση υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Η εργασία με έναν υπολογιστή μου είναι ευχάριστη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Μπορώ να μάθω μόνος/η μου τα περισσότερα από όσα πρέπει να γνωρίζω για έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Διστάζω να χρησιμοποιήσω υπολογιστή για να μη φανώ ανόητος/η | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Θα είχα πολύ καλή επίδοση σε σεμινάρια για υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Δε με ευχαριστεί να συζητάω με την παρέα μου για υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Όταν χρησιμοποιώ υπολογιστή χρειάζομαι δίπλα μου κάποιον έμπειρο χρήστη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Αποφεύγω να έρχομαι σε επαφή με υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Όταν αντιμετωπίζω κάποιο πρόβλημα στον υπολογιστή, καταφέρνω να το λύσω μόνος μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Διστάζω να χρησιμοποιήσω έναν υπολογιστή από φόβο μήπως κάνω κάποιο λάθος που δε θα μπορώ να διορθώσω στη συνέχεια | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Οι υπολογιστές είναι βαρετοί | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Πρέπει να είσαι εξαιρετικά νοήμων για να εργαστείς με έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Μου αρέσει να περνάω πολύ χρόνο χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Αν κάποιος μου έδινε έναν καινούριο υπολογιστή, είμαι σίγουρος ότι θα κατάφερνα να .χρησιμοποιήσω. μερικά προγράμματα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Οι υπολογιστές είναι δυσνόητοι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Με συνεπαίρνει η ιδέα ότι θα πρέπει να χρησιμοποιήσω έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Θα ήθελα να μη χρειαζόταν ποτέ να χρησιμοποιήσω υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Οι υπολογιστές είναι διασκεδαστικοί | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Αισθάνομαι πολύ άνετα όταν πρέπει να χρησιμοποιήσω υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Δεν είμαι ο τύπος που μπορεί να τα καταφέρει με τους υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Δεν είναι πολλοί αυτοί που μπορούν να χρησιμοποιήσουν έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Δεν είμαι καλός/ή με τους υπολογιστές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Με πιάνει ναυτία όταν σκέφτομαι ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Ο καθένας μπορεί να χρησιμοποιήσει έναν υπολογιστή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1. Ajzen, I., & Madden, T. (1986).** Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions and Perceived Behavior Control. *Journal of Experimental Social Psychology, 22*, 453-474.
- 2. Ajzen, I. (1991).** The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179-211.
- 3. Al-Khaldi, M. & Al-Jabri, I. (1998).** The Relationship of Attitudes to Computer Utilization: New Evidence from a Developing Nation. *Computers in Human Behavior, 14* (1), 23-42.
- 4. Andries, F., Smulders, P.G.W. & Dhondt, S. (2002).** The Use of Computers Among the Workers in the European Union and its Impact on the Quality of Work. *Behavior and Information Technology, 21* (6): 441-447.
- 5. Appelbaum, S. H. (1990).** Computerphobia: Training Managers to Reduce the Fears and Love the Machines. *Industrial and Commercial Training, 22* (b), 9-16.
- 6. Arthur, Winfred, Jr. & Hart, Darren. (1990).** Empirical Relationships Between Cognitive Ability and Computer Familiarity. *Journal of Research on Computing in Education, 21*, 457-463.
- 7. Baack, S., Brown, T. & Brown, J. (1991)** Attitudes Toward Computers: Views of Older Adults Compared with Those of Younger Adults. *Journal of Research in Computing, 23*, 422-433.
- 8. Bannon, S.H., Marshall, J.C. & Fluegal, S. (1985).** Cognitive and Affective Computer Attitude Scales: a Validity Study. *Educational and Psychological Measurement, 45*, 679-681.

- 9. Bear**, G.G., Richards, H.C., & Lancaster, P. (1987). Attitude Towards Computers: Validation of a Computer Attitude Scale. *Journal of Education Computing Research*, 3, 207-218.
- 10. Berberoglu**, G. & Calikoglu, G. (1993). Factorial Validity of the Turkish Computer Attitude Scale. *Studies in Educational Evaluation*, 19, 257-263.
- 11. Bernard**, E. & Whitley, Jr. (1997). Gender Differences in Computer-Related Attitudes and Behavior: A Meta-Analysis. *Computers in Human Behavior*, Vol. 13, No 1, 1-22.
- 12. Bill**, D.T. (1997). Contributing Influences on an Individual's Attitude Towards a New Technology in the Workplace, *Journal Of Research in Computing*.
Διαθέσιμο στο: <http://www.centurionsys.com/rtcl47.html>
- 13. Brock**, D.B & Sulsky, L.M. (1994). Attitudes Toward Computers: Construct Validation and Relations to Computer Use. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 17-35.
- 14. Brosnan**, M. & Lee, W. (1998). A Cross-Cultural Comparison of Sex Differences in Computer Attitudes and Anxieties: The United Kingdom and Hong Kong. *Computers in Human Behavior*, 14(4), 559-577.
- 15. Burris**, Beverly H. (1998). Computerization of the Workplace. *Annual Review of Sociology*, vol. 24, 141-157.
- 16. Butchko**, L, A. (2001). *Computer Experience and Anxiety: Older versus Younger Workers*.
Διαθέσιμο στο: <http://www.iusb.edu/-journal/2001/butchko.html>
- 17. Cancro**, R. & Slotnik, D. (1970). Computer Graphics and Resistance to Technology. *American Journal of Psychotherapy*, 24, 461-469.

- 18. Card, S. K., Moran, T. P. & Newell, A. (1983).** *The Psychology of Human-Computer Interaction*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- 19. Carver, C. S. (1989).** How Should Multifaceted Personality Constructs Be Tested? Issues Illustrated by Self-Monitoring Attributional Style, and Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 577-585.
- 20. Γεώργιας, Δ. (1995).** *Κοινωνική Ψυχολογία*, Τόμος Α, 1^η έκδοση, Αθήνα .
- 21. Colley, A. & Comber, C. (2003).** Age and Gender Differences in Computer Use and Attitudes Among Secondary School Students: What Has Changed? *Educational Research*, 45, No 2, 155-165 (11).
- 22. Comber, C., Colley A., Hargreaves, D. J. & Dorn, L. (1997)** The Effects of Age, Gender and Computer Experience upon Computer Attitudes, *Educational Research*, Vol. 39, (2), 123-133.
- 23. Czaja, S.J. (1996).** “Aging and the Acquisition of Computer Skills”. *Aging and Skilled Performance: Advances in Theory and Applications*. Eds. W.A. Rogers, A.D. Fisk & N. Walker. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 201-220.
- 24. Czaja, S. & Sharit, J. (1998),** Age Differences in Attitudes Toward Computers. *Journal of Gerontology*, 53B, 329-340.
- 25. Dambrot, F., Watkins-Malek, M., Silling, F., Marshall, R. & Garber, J. (1985).** Correlates of Sex Differences in Attitudes Toward and Involvement with Computers. *Journal of Vocational Behavior*, 27, 71-86.
- 26. DeBare, I. (1996).** *High Tech Industry Zipping Along but Women are Often Left Behind. Sacramento Bee.*
[Διαθέσιμο στο: www.sacbee.com/news/projects/women/wcmain.html](http://www.sacbee.com/news/projects/women/wcmain.html)
- 27. Dolton, P. & Makepeace, G. (2004).** Computer Use and Earnings in Britain, *Economic Journal*, 114 (494).

- 28. Durndell, A. & Thompson, K. (1997).** Gender and Computing : a Decade of Change? *Computers and Education*, 28 (1), 1-9.
- 29. Dyck, J.L. & Smither, J.A. (1994).** Age Differences in Computer Anxiety: the Role of Computer Experience, Gender and Education. *Journal of Educational Computing Research*, 10, 239-248.
- 30. Eastman, S. & Krendl, K. (1987).** Computers and Gender: Differential Effects of Electronic Search on Students' Achievement and Attitudes. *Journal of Research and Development in Education*, 20 (3), 41-48.
- 31. Fetler, M. (1985).** Sex Differences on the California Statewide Assessment of Computer-Literacy. *Sex Roles*, 13, 181-191.
- 32. Francis, L.J., Katz, Y.J. & Jones, S.H. (2000).** The Reliability and Validity of the Computer Attitude Scale. *Computers and Education*, 35, 149-159.
- 33. Gardner, D.G., Dukes, R., L. & Discenza, R. (1993).** Computer Use, Self Confidence and Attitudes: a Causal Analysis. *Computers in Human Behavior*, vol. 9, No 3, 427-440.
- 34. Gardner, D.G., Discenza, R., & Dukes, R.L. (1993).** The Measurement of Computer Attitudes: an Empirical Comparison of Available Scales. *Journal of Educational Computing Research*, 9, 487-507.
- 35. Garson, G. D. (1990).** *Information Technology and Computer Applications in Public Administration: Issues and Trends*. Hershey, USA, London, UK: Idea Group Publishing.
- 36. Gressard, C.P. & Loyd, B. H. (1986).** Validation Studies of a New Computer Attitude Scale. *Association for Educational Data System Journal*, 18, 295-301.

- 37. Heinssen, R.K., Glass, C.R. & Knight, L.A. (1987).** Assessing Computer Anxiety: Development and Validation of the Computer Anxiety Rating Scale. *Computers in Human Behavior*, 3, 301-306.
- 38. Hess, R. D. & Miura, I. T. (1985).** Gender Differences in Enrollment in Computer Classes and Camps. *Sex Roles*, 13, 193-203.
- 39. Hillsdale , NJ: Erlbaum . 10Rafaeli (1986)** Employee attitudes toward working with computers. *Journal of Occupational Behavior*, 7, 89-106.
- 40. Hong, K.-S. & Koh, C.-K., (2002).** Computer Anxiety and Attitudes toward Computers among Rural Secondary School Teachers: A Malaysian Perspective. *Journal of Research on Technology in Education*, vol. 35.
Διαθέσιμο στο: <http://www.questia.com>
- 41. Howwit, D. & Cramer, D. (2001).** Στατιστική με το Spss 10 για τα WindowsTM, Αθήνα: εκδόσεις «Κλειδάριθμος».
- 42. Igarria, M. & Parasuraman, S. (1991).** Attitudes Toward Microcomputers: Development and Construct Validation of a Measure. *International Journal of Man-Machine Studies*, 35, 553-573.
- 43. Jones, T., & Clarke, V.A. (1994).** A computer Attitude Scale for Secondary Students. *Computers and Education*, 22, 315-318.
- 44. Kay, R.H. (1993).** An Exploration of Theoretical and Practical Foundations for Assessing Attitudes toward Computers: the Computer Attitude Measure (CAM). *Computer in Human Behavior*, 9, 371-386.
- 45. Levine, T. , & Donitsa-Schmidt, S. (1998).** Computer Use, Confidence, Attitudes and Knowledge: a Causal Analysis. *Computers in Human Behavior*, 14, 125-146.
- 46. Levine, T. & Gordon, C. (1989).** Effects of Gender and Computer Experience on Attitudes towards Computers. *Journal of Educational Computing Research*, 5, 69-88.

- 47. Lockheed, M. & Frakt, S. (1984).** Sex Equity: Increasing girl's Use of Computers. *The Computing Teacher*, *11 (1)*, 16-18.
- 48. Loyd, B.H. & Gressard, C. (1984a).** The Effects of Age, Sex and Computer Experience on Computer Attitudes. *Association for Education Data Systems Journal*, *18*, 67-77.
- 49. Marcoulides, G. A. (1989).** Measuring Computer Anxiety: the Computer Anxiety Scale. *Educational and Psychological Measurement*, *49*, p. 733-739.
- 50. Marquie, J. C. , Thon, B. & Baracat, B. (1994).** Age Influence on Attitudes of Office Workers Faced with New Computerised Technologies. *Applied Ergonomics*, *25*, 130-142.
- 51. Massoud, S. L. (1990).** Factor Validity of a Computer Attitude Scale. *Journal of Research on Computing in Education*, *22(3)*, 290-299.
- 52. McCort, A., Telsavaara, T., Scipio, C. & Stanton, J. (2000).** *Issues in Teaching Older Adults How to Use Computers : The Skills Needed for Younger Adults to Use Computers.*
Διαθέσιμο στο: <http://www.unc.edu/~jdumas/projects/aging.html>
- 53. Μέλλον, P. (1998).** *Ψυχοδιαγνωστικές Μέθοδοι*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- 54. Mitra, A., Willyard, J., Platt, C. & Parsons, M. (2005).** Exploring Web Usage and Selection Criteria among Male and Female Students. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *10(3)*, article 10.
Διαθέσιμο στο: <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue3/mitra.html>
- 55. Morris, D. C. (1988).** A Survey of Age and Attitudes Toward Computers. *Journal of Educational Technology Systems*, *(17)*, 73-78.

- 56. Murphy, C. A., Coover, D. & Owen, S. V. (1989).** Development and Validation of the Computer Self- Efficacy Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 49, 893-899.
- 57. Murrell, A. J. & Sprinkle, J. (1993).** The Impact of Negative Attitudes Toward Computers on Employees' Satisfaction and Commitment Within a Small Company. *Computers in Human Behavior*, Vol. 9, 57-63.
- 58. Nickell, G. S. & Pinto, J.N., (1986).** The Computer Attitude Scale. *Computers in Human Behavior*, 12, 301-306.
- 59. Ocak, M.A., (2004).** Adult Learners' Attitudes toward the Computers: A Case Study. *Proceedings of the Sixteenth Annual Conference on Ethnology and Qualitative Research in Education*. Albany, NY: University at Albany.
Διαθέσιμο στο: <http://www.albany.edu/egre/papers/28EQRE.doc>
- 60. Ogletree, S.M. & Williams, S.W. (1990).** Sex and Sex-Typing Effects on Computer Attitudes and Aptitude. *Sex Roles*, 23, 703-712.
- 61. Pope-Davis, D. & Twing, J.S. (1991).** The Effects of Age, Gender and Experience on Measures of Attitude Regarding Computers. *Computers in Human Behavior*, 7, 333-339.
- 62. Popovich, P. M., Hyde, K. R., Zakrajsek, T.D. & Blumer, C. (1985).** The Development of the Attitudes toward Computer Usage Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 261-269.
- 63. Rafaeli, A. (1986).** Employee Attitudes Toward Working With Computers. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 7, 89-106.
- 64. Rainer, R.Jr & Miller, M. (1996).** An Assessment of the Psychometric Properties of the Computer Attitude Scale. *Computers in Human Behaviour*, 12, 93-105.

- 65. Raphael, C.,** Bachen, C., Lynn, K., M., Baldwin-Philippi, J., McKee K., A. (2006). Potrayals of Information and Communication Technology on World Wide Web Sites for Girls. *Journal of Computer – Mediated Communication, 11 (3), article 4.*
- 66. Ray, C. M.,** Sormunen, C. & Harris, T. M. (1999). Men’ s and Women’ s Attitudes Toward Computer Technology: A Comparison. *Office Systems Research Journal, Vol. 17, No 1.*
- 67. Reece, M. & Gable, R.** (1982). The Development and Validation of a Measure of General Attitudes Towards Computers. *Educational and Psychological Measurement, 42, 913-916.*
- 68. Rhee, K.,Y. & Kim, W., B.** (2004). The Adoption and Use of the Internet in South Korea, *Journal of Computer Mediated Communication, 9 (4).*
Διαθέσιμο στο: <http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue4/rhee.html>
- 69. Richter, T.,** Naumann, J. & Groeben, N. (2000). Attitudes toward Computer: Construct Validation of an Instrument with Scales Differentiated by Content. *Computers in Human Behavior, 16, 473-491.*
- 70. Roussos, P.** (2007). The Greek Computer Attitudes Scale: Construction and Assessment of Psychometric Properties, *Computers in Human Behavior, 23, 578-590.*
- 71. Schumacher, P. & Morahan-Martin, J.** (2001). Gender , Inernet and Computer Attitudes and Experience, *Computer in Human Behaviour, vol. 17, no. 1, 95-110.*
- 72. Selwyn, N.** (1997). Students Attitudes toward Computers: Validation of a Computer Attitude Scale for 16-19 Education. *Computers in education, 28, 35-41.*
- 73. Sharit, J.,** Czaja, S.J., Nair, S.N., Hoag, D.W., Leonard, D.C. & Kilsen, E.K. (1998). Subjective Experiences of Stress, Workload and Bodily Discomfort as a Function of Age and Type of Computer Work. *Work and Stress, 12, 66-83.*

74. Sievert, M., Albritton, R.L., Roper, P. & Clayton, N. (1988). Investigating Computer Anxiety in an Academic Library. *Information Technology and Libraries*, 7, 243-252.

75. Smith, B., Caputi, P.& Rawstorne, P. (2000). Differentiating Computer Experience and Attitudes towards Computers : an Empirical Investigation . *Computers in Human Behavior*, 16, 59-81.

76. Teo, T. (2006). Computer Attitudes Among Preservice Teachers: A Singapore Study. *Paper Presented at the "Preparing Teachers for a Changing Context" Conference, Institute of Education, University of London, 1-3 May, 2006.*

Διαθέσιμο στο: http://www.ioe.ac.uk/May2006/Papers/TimothyTeo_Paper.doc

77. Vale, C. M. & Leder, G. C. (2004). Student Views of Computer-Based Mathematics in the Middle Years: Does Gender Make a Difference? *Educational Studies in Mathematics*, 56 (2/3), 287-312.

78. Wagman, M. (1983). A Factor Analytic Study of the Psychological Implications of the Computer for the Individual and Society. *Behavior Research Methods and Instrumentation*, 15, 413-419.

79. Ware, M. C. & Stuck, M. F. (1985). Sex- Role Messages vis-a-vis Microcomputer Use: A Look at the Pictures. *Sex Roles*, 13, 205-214.

80. Wei, R. (2006). Wi-Fi powered WLAN: When Built, Who Will Use It? Exploring Predictors of Wireless Internet Adoption in the Workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (1), article 5.

Διαθέσιμο στο: <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue1/wei.html>

81. Whitley, B. E. (1997). Gender Differences in Computer - Related Attitudes and Behaviour: a Meta analysis. *Computers in Human Behavior*, 13, 1-22.

82. Woodrow, J. (1991). A Comparison of Four Computer Attitude Scales. *Journal of Educational Computing Research*, 7, (2), 165-187.

83. Woodrow, J. E. J. (1994). The Development of Computer-Related Attitudes of Secondary Students. *Journal of Educational Computing Research*, 11, 307-338.

84. Yang, B. & Lester, D. (September 2003) Liaw' s Measures of Attitudes towards Computers and the Internet: a Supportive Comment. *Computers in Human Behavior*, Vol. 19, No 5, 649-651.

85. Young, B. (2000). Gender Differences in Student Attitudes toward Computers. *Journal of Research on Computing in Education*.

86. Zakrajsek, T.D., Waters, L.K., Popovich, P.M., Craft, S. & Hampton, W.T. (1990). Convergent Validity of Scales Measuring Computer-Related Attitudes. *Educational and Psychological Measurement*, 50, 343-349.

87. Zolton, E. & Chapanis, A. (1982). What Do Professional Persons Think About Computers? *Behavior and Information Technology*, 1, 55-68.

Σχετικοί ιστότοποι:

- http://www.infosoc.gr/infosoc/elGR/epktp/Parakoloythish_ajiologish/EthsiaEkteshEkteleshs/year2005/good_practices/kep.html-66K-
- www.ionio.gr/-papatheodor/imerida/presentations/intini.doc
- http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1518

