

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας



**Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία**

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

Εργασιακές Σχέσεις και η Ικανοποίηση στην Εργασία,
από την έναρξη της πανδημίας “Covid 19”.

Μελέτη Περίπτωσης: Ο κλάδος των Ιατρικών Επισκεπτών.

Ντόβας Βασίλειος Α.Μ.157

(υποβλήθηκε στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας – Πανεπιστήμιο
Δυτικής Μακεδονίας)

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκηση Ανθρώπινου
Δυναμικού, Επικοινωνία και Ηγεσία

Σχολή Οικονομικών Επιστημών

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

Εργασιακές Σχέσεις και η Ικανοποίηση στην Εργασία,
από την έναρξη της πανδημίας “Covid 19”.

Μελέτη Περίπτωσης: Ο κλάδος των Ιατρικών Επισκεπτών.

Ντόβας Βασίλειος Α.Μ.157

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Τσακνρίδου Ελένη, Καθηγήτρια ΠΔΜ

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή :

Τσακνρίδου Ελένη, Καθηγήτρια ΠΔΜ

Σπινθηρόπουλος Κωνσταντίνος, Αν. Καθηγητής ΠΔΜ

Βέζου Μαρίνα, Μέλος ΕΔΙΠ, ΠΔΜ

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική Εργασία μου και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η εργασία μου προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία):

ΝΤΟΒΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ.....

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή):

.....

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος):

30-12-2022

Πίνακας περιεχομένων

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	8
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	8
1.2 ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ;.....	12
1.3 Ο ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΗΣ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ:.....	12
1.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....	13
1.5 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	14
1.6 ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	16
1.7 ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΟΧΟΘΕΤΗΣΗΣ (LOCKE).....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	18
2.1 Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ.....	18
2.2 Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΣΤΟ ΜΑΚΡΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.	19
2.3 Η ΕΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID 19.	25
2.4 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	27
3.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗ.	27
3.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (JSS)	28
3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	80
4.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	80
4.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:	81
4.3 ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.	82
4.4 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID 19, ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ.	83
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	85
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	86

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι εργασιακές σχέσεις και η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασία, είναι ένα από τα σημαντικότερα θέματα, τα οποία απασχολούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς (*Κάντας 1998*). Είναι έννοιες στενά συνδεδεμένες με την αυξημένη παραγωγικότητα, την παραμονή στην εργασία των εργαζομένων και συνδέονται με την ψυχική υγεία και την κοινωνική ευημερία τους. Η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης είναι ένα σημαντικό εργαλείο, για την εκτίμηση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων και παράγει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στους οργανισμούς. Η ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια από την εργασία, μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες όπως: ο μισθός, οι συνθήκες εργασίας, η πιθανότητα προαγωγής, τα κίνητρα, και οι σχέσεις με τους συναδέλφους ή τους προϊσταμένους. Η δυσαρέσκεια προάγει συμπεριφορές, οι οποίες προκαλούν αρνητικά συναισθήματα, κακές διαπροσωπικές σχέσεις, αποξένωση από το εργασιακό περιβάλλον και συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο (*Καλούρη 1998*).

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία, εστιάζει στις εργασιακές σχέσεις του κλάδου των ιατρικών επισκεπτών και στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους. Παράλληλα, εστιάζει αν η πρόσφατη πανδημία Covid 19, επηρέασε τις εργασιακές σχέσεις και αν μεταβλήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση από την αρχή της πανδημίας, μέχρι την εκπόνηση της έρευνας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η οργάνωση των επιχειρήσεων και η δυναμική που αναπτύσσεται στο εσωτερικό τους, είναι πολύπλοκο φαινόμενο, με το οποίο ασχολούνται αρκετοί επιστημονικοί κλάδοι όπως: η διοίκηση επιχειρήσεων, η βιομηχανική κοινωνιολογία, η πολιτική επιστήμη, η ψυχολογία κ.α. (*Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.23*). Η ικανοποίηση στην εργασία απασχολεί τόσο τους εργαζόμενους, όσο και τις επιχειρήσεις. Είναι ένα από τα σημαντικότερα θέματα στην οργανωτική και βιομηχανική ψυχολογία (*Κάντας 1998*).

Ο όρος “βιομηχανική” έχει επικρατήσει διεθνώς, λόγω της σύνδεση του όρου με την βιομηχανική επανάσταση και την απαρχή των εργασιακών σχέσεων. Στην Ελλάδα οι

εργασιακές σχέσεις, προσδιορίζονται από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας του εργατικού δικαίου και την αρμοδιότητα ελέγχου έχει το σώμα επιθεώρησης εργασίας. (Montana J.P., Charlton H.B., 2011).

Η βιομηχανική ψυχολογία, μελετά τις επιδράσεις του ατόμου στον χώρο εργασίας, με στόχο την βελτίωση των σχέσεων και την αύξηση της αποδοτικότητας (Καλούρη, 1998). Ο Κάντας (1998), αναφέρει ότι η ανερχόμενη κοινωνική ψυχολογία, εξετάζει τις σχέσεις των ατόμων μέσα στις ομάδες και τον τρόπο που επιδρούν μεταξύ τους, εντός των οργανισμών (Κάντας 1998, σελ.38). Ο Lemoine, όταν αναφέρει τον όρο βιομηχανική ψυχολογία, επικεντρώνεται στην οργανωσιακή συμπεριφορά και στο περιβάλλον της εργασίας (Lemoine 2003). Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία συντάσσεται στα πλαίσια της διοικητικής επιστήμης και τεχνολογίας, της σχολής οικονομικών επιστημών του προγράμματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, επικοινωνίας και ηγεσίας.

Ο σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει τις επιπτώσεις στις εργασιακές σχέσεις και τις μεταβολές στην ικανοποίηση, που λαμβάνουν από την εργασία οι ιατρικοί επισκέπτες, από την αρχή της πανδημίας μέχρι και σήμερα.

Η μέθοδος: η συλλογή δεδομένων έγινε με βάση το ερωτηματολόγιο, “Job Satisfaction Survey JSS” το οποίο αναπτύχθηκε από τον Αμερικανό Καθηγητή Paul Spector και διατίθεται δωρεάν για μη εμπορικούς σκοπούς. Στις ερωτήσεις έχουν προστεθεί ερωτήσεις δημογραφικών και επαγγελματικών στοιχείων και κάποιες ερωτήσεις, για τις επιπτώσεις της πανδημικής κρίσης.

Το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε σε ιατρικούς επισκέπτες της Ελλάδας, μέσα από την αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του κλάδου. Σημαντικό ρόλο για την συγκέντρωση στοιχείων κατά την έρευνα, είχε ο τοπικός Σύλλογος Ιατρικών Επισκεπτών Ηπείρου, όπου προώθησε το ερωτηματολόγιο στα μέλη του, τα οποία ξεπερνούν τα εκατόν είκοσι άτομα, συμβάλλοντας έτσι σημαντικά, στην συλλογή ικανού αριθμού ατόμων για τον σκοπό της εργασίας.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν για επεξεργασία, αναλυθήκαν με την βοήθεια του συστήματος SPSS, για περαιτέρω επεξεργασία. Με το στατιστικό σύστημα εκτιμήθηκε η ικανοποίηση στην εργασία, μέσα από τα διάφορα πεδία μέτρησης που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο όπως: Η αμοιβή, η συναδελφικότητα, η φύση της εργασίας, η επικοινωνία και το συνολικό αποτέλεσμα ως προς την ικανοποίηση.

Αποτελέσματα: Στο δείγμα συμμετείχαν συνολικά 103 άτομα, από τα οποία οι 79 είναι άνδρες, με ποσοστό (76,5%) και οι 24 είναι γυναίκες, με ποσοστό (23,3%). Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων (52,4%) είναι μεταξύ 40-49 ετών και η δεύτερη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα με ποσοστό (32%), είναι άτομα ηλικίας 50-59 ετών. Το (76,7%) των συμμετεχόντων, έχουν ανώτερο ή ανώτατο τίτλο σπουδών ΤΕΙ ή ΑΕΙ, ενώ οι 30 από αυτούς, κατέχουν και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Μόνο το (23,3%), έχει απολυτήριο λυκείου ή είναι απόφοιτοι ΙΕΚ.

Οι περισσότεροι ιατρικοί επισκέπτες του δείγματος είναι έμπειροι στην εργασία τους, το (55,4%) έχει από 11-20 χρόνια εμπειρίας, ενώ το (32%) έχει από 21-30 χρόνια στην εργασία.

Συμπεράσματα: Η συνολική αξιολόγηση της ικανοποίησης από την εργασία στο συγκεκριμένο δείγμα έφτασε στο (52,83%). Στο διάστημα της πανδημίας, το επίπεδο της συνολικής ικανοποίησης μειώθηκε σημαντικά στα πεδία που μετρήθηκαν, όπως η φύση της εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, η επικοινωνία κ.α.

Τα πεδία με υψηλή ικανοποίηση στις εργασιακές σχέσεις των ιατρικών επισκεπτών προέρχονται από την φύση της εργασίας, τις σχέσεις με τους συναδέλφους και την εποπτεία. Όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους, το (87,4%) των ιατρικών επισκεπτών, αναφέρουν ότι έχουν καλές σχέσεις μεταξύ τους. Το (72,8%), απάντησε, ότι τους αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους και το (71,6%), αναφέρει, ότι νιώθει περηφάνεια από αυτή την δουλειά.

Αντίθετα η δυσαρέσκεια από την εργασία, προέρχεται από το μισθό και την δυνατότητα εξέλιξης ή προαγωγής. Με ποσοστό (67,9%), οι ερωτηθέντες αναφέρουν ότι οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές. Το (51,4%) αναφέρει, ότι δεν λαμβάνει όλες τις παροχές που θα έπρεπε, ενώ μόνο το (19,4%) του δείγματος αναφέρει, ότι υπάρχει προοπτική για εξέλιξη στο επάγγελμα.

Όσον αναφορά τις συνθήκες εργασίας από την έλευση της πανδημίας Covid 19.

Το (88,4%) των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι άλλαξε ο τρόπος εργασίας τους με αφορμή την πανδημία. Η υιοθέτηση πιο ευέλικτων μορφών επικοινωνίας με ψηφιακά μέσα, δεν φαίνεται ότι λειτουργεί ακόμη τουλάχιστον, θετικά για τους περισσότερους. Το (71,9%) απάντησε ότι δεν έχει θετικό αντίκτυπο η ψηφιακή μετάβαση στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία, ίσως ένα μέρος να οφείλεται και στην δυσκολία των ιατρών,

οι οποίοι ενδεχομένως να μην έχουν εξοικειωθεί επαρκώς και αυτοί. Όσον αφορά την φύση της εργασίας και την επικοινωνία, το (79,6%) απάντησε, ότι άλλαξε ο τρόπος που επικοινωνούν με τους πελάτες, το (74,7%), αναφέρει ότι έχει μειωθεί σημαντικά η συχνότητα επισκέψεων των ιατρικών επισκεπτών στα ιατρεία ή νοσοκομεία. Αυτό έχει επηρεάσει δυσμενώς την επικοινωνία, η οποία είναι απαραίτητη για την επίτευξη των επαγγελματικών στόχων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 Ιστορική αναδρομή των εργασιακών σχέσεων.

Η θεμελίωση των εργασιακών σχέσεων ως αντικείμενο επιστημονικού ενδιαφέροντος, απασχόλησε έντονα τις βιομηχανικά ανεπτυγμένες κοινωνίες στα τέλη του 19^{ου} και του 20^{ου} Αιώνα, με το λεγόμενο “εργατικό ζήτημα”. Η απουσία βασικών εργατικών δικαιωμάτων, οι άσχημες συνθήκες εργασίας, οι χαμηλές αμοιβές, όπως και τα γενικά προβλήματα που υπήρχαν από τις άθλιες συνθήκες διαβίωσης των εργατών, είχαν ως αποτέλεσμα, την όξυνση των προβλημάτων και την ύπαρξη έντονων αντιδράσεων με τον φόβο ανάδειξης τους, πλέον ως κοινωνικό ζήτημα.

Μέσα σε αυτό το κλίμα, οι ερευνητές της εποχής, υποστήριζαν ότι οι ανισοροπίες που υπάρχουν μεταξύ βιομηχάνων και εργατών, μπορούν έως ένα βαθμό να εξομαλυνθούν, εάν εφαρμοστούν κάποιοι ελάχιστοι κανόνες, που θα καλύπτουν το σύνολο των εργαζομένων, μέσα από την συλλογική διαπραγμάτευση και λιγότερο μέσα από την νομοθεσία. Ως πεδίο έρευνας, είχαν προσανατολισμό στην επίλυση των πρακτικών θεμάτων των εργαζομένων. Η επιστημονική προσέγγιση τους, αντανακλά στα θεωρητικά ρεύματα της εποχής, τις κοινωνικές αλλαγές που συντελούνται σε διάφορες χρονικές περιόδους, μέσα από την ανάπτυξη αρκετών επιστημονικών κλάδων, όπως των οικονομικών, της κοινωνιολογίας, των πολιτικών και ανθρωπιστικών επιστημών.

Ο Robert Owen,(1771-1858), υπήρξε ο πρώτος που συνδύασε την βελτίωση των εργασιακών σχέσεων με την ικανοποίηση των εργαζομένων. Απέτρεπε την παιδική εργασία, δίδασκε στους εργάτες τρόπους βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και τα

πλεονεκτήματα της καθαριότητας. Επίσης, υποστήριξε ότι οι εργάτες δικαιούνται ένα αξιοπρεπές μισθό, ώστε να μπορούν να ζήσουν. (*Historic-uk.com*).

Ο F. Taylor (1856-1915) θεωρείται θεμελιωτής των εργασιακών σχέσεων, έδωσε επιστημονική κατεύθυνση στην μέτρηση των χρόνων παραγωγής και στην βελτίωση των εργασιακών σχέσεων. Επίσης, αναζήτησε τις αιτίες των προβλημάτων, διαπίστωσε εσφαλμένες και ξεπερασμένες τις μεθόδους εργασίας και τις ανέδειξε, ως μη αποτελεσματικές. Στην συνέχεια μέσα από την συστηματική μεθοδολογία, προσπάθησε να βρει τρόπους αντιστροφής των προβλημάτων, ώστε να επιτευχθεί μεγιστοποίηση της απόδοσης, να μειωθούν οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές και να αυξηθεί η ευημερία των εργαζομένων (*Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.34*).

Ο Taylor εφάρμοσε δυο βασικούς άξονες, ώστε να αυξηθεί η παραγωγικότητα: Πρώτον, την ελαχιστοποίηση της σπατάλης του χρόνου, ώστε να περιοριστεί το “συστηματικό χασομέρι” (*Κοριά Μ.,1985*), μέσα από την χρονομέτρηση των εργασιών, της αυστηρής πειθαρχίας και την συνεργασία των εργατών, Δεύτερον, καθιέρωσε μέθοδο εργασίας, συνδέοντας την με την παρακίνηση, εφαρμόζοντας ένα σύστημα ανταμοιβών και κυρώσεων. Πίστευε, ότι τα άτομα προσέρχονται για εργασία αποκλειστικά, λόγω οικονομικών αναγκών, οπότε δίνοντας τους επιπρόσθετα οικονομικά κίνητρα θα αποδίδουν και καλύτερα. (*Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.34*).

Ο H. Fayol. (1841-1925), εφάρμοσε την διοικητική θεωρία, η οποία υποστήριξε την δίκαιη ανταμοιβή των εργαζομένων, ενθάρρυνε την ομαδική εργασία και την σταθερότητα της θέσης εργασίας. Έδωσε ιδιαίτερη έμφαση, στην διαίρεση και στην τμηματοποίηση της εργασίας, στην πειθαρχία και στην αυστηρή οργανωτική δομή. (*Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.35*).

Τα δυο συστήματα του Fayol και του Taylor, δέχτηκαν πολλές κριτικές, λόγω ότι δεν λάμβαναν υπόψιν τις κοινωνικές και ψυχολογικές παραμέτρους των ανθρώπινων αναγκών. Ο καταμερισμός της εργασίας, μετέτρεψε την δουλειά σε μονότονη και πληκτική, αφαίρεσε γνώσεις και δεξιότητες από τους εργαζομένους και τους στέρησε την χαρά και την ικανοποίηση από το επάγγελμα. (*Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.35*).

M. Weber (1864-1920), Η γραφειοκρατική σχολή διοίκησης που εφάρμοσε ο Weber χαρακτηρίζεται από ορθολογισμό και αυστηρή δομή εξουσίας. Τα βασικά χαρακτηριστικά αυτής της θεωρίας είναι ότι: Οι εργαζόμενοι πρέπει να επιλέγονται με αξιοκρατικά κριτήρια και αμερόληπτα. Οι προαγωγές επίσης, πρέπει να βασίζονται στις τυπικές γνώσεις, στις ικανότητες και στην υψηλή εργασιακή απόδοση. Τα καθήκοντα και η συμπεριφορά των ατόμων μέσα στον οργανισμό οφείλουν να διατυπώνονται γραπτώς και η πειθαρχία είναι βασικό στοιχείο της όλης δομής. Η διοίκηση ασκείται απρόσωπα και υπάρχει ιεραρχία, ώστε κάθε υπάλληλος να αναφέρεται σε έναν ανώτερο, με στόχο έναν κεντρικό έλεγχο. Η γραφειοκρατική σχολή του Weber, υποστήριξε την μόνιμη απασχόληση των εργαζομένων, την ύπαρξη ενός σταθερού μισθού και την καθιέρωση συνταξιοδοτικών δικαιωμάτων. (Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, κ.α. 2008 σελ.36).

Η γραφειοκρατική σχολή, δέχτηκε έντονες κριτικές για τις απρόσωπες σχέσεις, λόγω της αυστηρής άκαμπτης δομής του οργανισμού και την έλλειψη προσαρμοστικότητας. Το βασικότερο ίσως αρνητικό στοιχείο της είναι, ότι αντί να εστιάζει στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, τα καθήκοντα γίνονται αυτοσκοπός (Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, 2008 σελ.36).

E. Mayo, Η σχολή των ανθρώπινων σχέσεων του Mayo, προέκυψε κατά το διάστημα (1927-1932), που ήταν επικεφαλής εμπειρικών ερευνών, στις εγκαταστάσεις της εταιρείας Western Electric. Στις έρευνες, διαπίστωσε ότι τα άτομα δεν παρακινούνται μόνο από τις αμοιβές, αλλά και από κοινωνικά και ψυχολογικά κίνητρα (Brown J., 1954). Κατέληξε, ότι η συμμετοχή των εργαζομένων είναι κρίσιμος παράγοντας για την απόδοσή τους. Οι αποφάσεις δεν θα πρέπει να λαμβάνονται μόνο ιεραρχικά από πάνω προς τα κάτω, αλλά πρέπει να λαμβάνονται υπόψιν και άλλα κριτήρια. Η οργάνωση θα πρέπει να βασίζεται στις ομάδες και όχι σε μεμονωμένα άτομα. Οι προϊστάμενοι θα πρέπει να συμβάλουν στην βελτίωση της επικοινωνίας και λιγότερο στην καθοδήγηση. (Μπατσία, Μπλέσιος, Ναζάκης, 2008 σελ.37). Η σχολή των ανθρώπινων σχέσεων αποκάλυψε, ότι υπάρχει ένα απόθεμα ανεκμετάλλευτο από την πλευρά των εργαζομένων, το οποίο θα μπορούσε να προσφέρει καλύτερα αποτελέσματα στην δουλειά. Συνεπώς, δεν αρκεί μόνο η βελτίωση του κοινωνικού κλίματος, αλλά μόνο μέσα από την ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων, θα ξεκλειδώσουν τρόπους μεγιστοποίησης της απόδοσής τους (Τερζίδης 2008, σελ.23).

Ο Maslow (1908-1970), ανέπτυξε την θεωρία των αναγκών του εργαζομένου, μέσα από μία πενταβάθμια πυραμιδική κλίμακα. Υποστήριξε, ότι ο άνθρωπος παρακινείται για εργασία με βάση τις ανάγκες του. Στο κατώτατο επίπεδο εξυπηρετεί τις βιολογικές του ανάγκες, όπως στέγαση, τροφή και άλλες σωματικές ανάγκες. Λίγο πιο πάνω, υπάρχει η ανάγκη για κάλυψη των κοινωνικών αναγκών, η ανάγκη για φιλία, αποδοχή και η πλήρωση του αισθήματος του ανήκειν. Στα υψηλότερα στάδια βρίσκεται η ανάγκη για αναγνώριση και κύρος του ατόμου, έως την αυτοπραγμάτωση, που είναι το αίσθημα πλήρης αξιοποίησης του δυναμικού του ατόμου, που τον οδηγεί στην αυτοεκπλήρωση, (*Robbins .S & Judge T., 2018*).

Από την ανθρωπιστική προοπτική οι εργαζόμενοι αξίζουν τον σεβασμό, την δίκαιη μεταχείριση, και ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Για τους οργανισμούς η εργασιακή ικανοποίηση είναι σημαντική, διότι επηρεάζει την απόδοση και την συμπεριφορά των εργαζομένων, με συνέπειες στην συνολική λειτουργία του οργανισμού, (*Spector 1997*).

Η εργασία θεωρείται ως κινητήρια δύναμη για την ευημερία του ανθρώπου και της πνευματικής προόδου του. Ο εργαζόμενος εκτός από τις αμοιβές για την παραγωγή αγαθών, μέσω της εργασίας ασκεί αρετές και αναπτύσσει ιδέες. Η εργασία επομένως, έχει επιπτώσεις, τόσο στην σωματική, όσο και στην ψυχική κατάσταση του εργαζομένου και θα πρέπει να λαμβάνονται μέτρα, εάν απορρέουν αρνητικές συνέπειες από αυτή. (*Τριαντάρη Σ. 2022*).

Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 80, οι σπουδές Διοίκησης και Μάνατζμεντ, έδειχναν περιορισμένο ενδιαφέρον για την ανθρώπινη συμπεριφορά και τις διαπροσωπικές δεξιότητες. Ήταν εστιασμένες περισσότερο στα μαθήματα των οικονομικών, της λογιστικής, των χρηματοοικονομικών και πολύ λιγότερο στις ανθρωπιστικές επιστήμες. Τα τελευταία μόνο χρόνια έχει προστεθεί περισσότερη ύλη μαθημάτων, γύρω από τα πεδία της οργανωσιακής συμπεριφοράς, (*Robbins .S & Judge T., 2018, σελ.35*).

Η μελέτη της οργανωσιακής συμπεριφοράς, εμπλούτισε τα πεδία διερεύνησης παρακίνησης και απόδοσης των εργαζομένων. Η οργανωσιακή συμπεριφορά, εξετάζει τους παράγοντες συμπεριφοράς των ατόμων στους οργανισμούς σε πεδία, όπως η παρακίνηση, η ηγετική συμπεριφορά, η διαπροσωπική επικοινωνία, η δημιουργία

στάσεων, οι διαδικασίες αλλαγής, οι συγκρούσεις και οι διαπραγματεύσεις, (Robbins .S & Judge T., 2018.).

1.2 Γιατί είναι σημαντική η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης;

Εργασιακή επίδοση: Ανασκόπηση 300 μελετών έδειξε ότι οι επιχειρήσεις με τους περισσότερους ικανοποιημένους υπάλληλους είναι πιο αποδοτικές από άλλες και οι υπάλληλοι που είναι ευχαριστημένοι από τις δουλειές τους, έχουν καλύτερη απόδοση. (Robbins .S & Judge T., 2018, σελ. 102).

Συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας: Είναι η οικειοθελής συμπεριφορά των υπαλλήλων που δείχνουν προθυμία να εργαστούν περισσότερο από ότι ορίζουν τα τυπικά καθήκοντα τους και συμβάλει θετικά στο περιβάλλον του χώρου εργασίας (Robbins .S & Judge T., 2018 σελ.55,103). Στοιχεία δείχνουν την συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με την συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας. Τα άτομα που είναι πιο ευχαριστημένα από την δουλειά τους, είναι πιθανό να εκδηλώσουν συμπεριφορά ιθαγένειας. Οι μάνατζερ που δείχνουν εμπιστοσύνη στους υπαλλήλους, αυτοί με την σειρά τους, ανταποδίδουν αυτή την εμπιστοσύνη, με το να υιοθετούν συμπεριφορές οργανωσιακής ιθαγένειας.

Ικανοποίηση πελατών: Έχει διαπιστωθεί ότι οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι που βρίσκονται σε θέσεις που έχουν επαφή με τους πελάτες της επιχείρησης, αυξάνουν την πίστη και την ικανοποίηση των πελατών τους, (Robbins .S & Judge T., 2018,σελ. 103).

Ικανοποίηση από την ζωή: Για τους περισσότερους εργαζομένους, η δουλειά αφορά ένα σημαντικό κομμάτι της ζωής τους, οπότε η συνολική ευτυχία μας εξαρτάται κατά ένα μεγάλο μέρος και από το πόσο καλά νιώθουμε στην εργασία. Έρευνες στην Ευρώπη έδειξαν ότι η ικανοποίηση στην εργασία, συνδέεται θετικά με την ικανοποίηση και στην ζωή.

1.3 Ο αντίκτυπος της δυσαρέσκειας από την εργασία:

Αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά: Είναι η εμπρόθεσμη συμπεριφορά των εργαζομένων, η οποία αντιβαίνει τα συμφέροντα της επιχείρησης. Οι εργαζόμενοι που αισθάνονται απογοήτευση από την δουλειά τους, παρουσιάζουν αρνητική επίδοση, έχουν αποκλίνουσα συμπεριφορά εντός της επιχείρησης, ή οποία μπορεί να θεωρηθεί και ως συμπεριφορά παραίτησης. Η αντιπαραγωγική συμπεριφορά, μπορεί να προέλθει και από καταχρηστικές συμπεριφορές των μάνατζερ, απέναντι στους εργαζομένους, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Συστηματική αποχή από την εργασία: Εκφράζεται με την συχνή αποχή στα καθήκοντα της εργασίας, με άσκοπες καθυστερήσεις και μειωμένη παραγωγικότητα. Έχει παρατηρηθεί, ότι οι υπάλληλοι που δεν είναι ευχαριστημένοι με την εργασία τους, προβαίνουν σε συχνές αποχές από τα καθήκοντα (Robbins .S & Judge T., 2018).

Αποχωρήσεις: Συχνά όταν παρατηρούνται περιπτώσεις μειωμένης εργασιακής ικανοποίησης, είναι ένας δείκτης πρόβλεψης των προθέσεων για αποχωρήσεις. Όταν όμως έχουμε εδραίωση των υπαλλήλων με την θέση εργασίας, (θελκτικότητα θέσης εργασίας), φαίνεται ότι μειώνεται η πιθανότητα αποχωρήσεων και παρατηρείται συχνά αυξημένη αφοσίωση στον οργανισμό, (Robbins .S & Judge T., 2018).

1.4 Εργασιακές Σχέσεις

Οι σχέσεις που δημιουργούνται στα πλαίσια της εργασίας, ανάμεσα στον εργαζόμενο και τον εργοδότη, αφορούν την σχέση εξαρτώμενης εργασίας των εργαζομένων με τον οργανισμό. Οι εργασιακές σχέσεις είναι επομένως η υπάρχουσα σχέση, η οποία καλύπτεται με συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο, μεταξύ εργοδότη και μισθωτού ατόμου, ή εργαζομένου για μια συγκεκριμένη εργασία, (Κατσανέβας Θ. 2007).

Ο εργαζόμενος αμείβεται για τον ορισμένο χρόνο που παρέχει στον εργοδότη και λαμβάνει χρηματικό αντάλλαγμα, ως μίσθιο για τις υπηρεσίες του. Από αυτή την σχέση, εξαιρούνται οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι οικιακές εργασίες, διότι δεν αφορούν σχέση εξαρτωμένης εργασίας. Επίσης, υπάρχει διάκριση από την σύμβαση ανεξάρτητων υπηρεσιών και την σύμβαση μισθώσεων έργου (εργολαβία). Μόνο στην σύμβαση εξαρτημένης εργασίας εφαρμόζονται οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, όπως προκύπτει από τον συνδυασμό άρθρων,(648, 649, 651, 653 του Αστικού Κώδικα και 6

A.N. 765/43. Ανακτήθηκε από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (<https://ypergasias.gov.gr/ergasiakes-scheseis/atomikes-ergasiakes-sxeseis/symvasi-exartimenis-ergasias/>)

Οι εργασιακές σχέσεις, όμως δεν είναι ανεξάρτητες από τις ανθρώπινες ανάγκες και αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους σε κάθε μεταβολή. Οι ανθρώπινες ανάγκες συμβάλουν μέγιστα στην παρακίνηση των εργαζομένων για εργασία και καλύπτονται στα πλαίσια του οργανισμού. Έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα της επιχείρησης και πρέπει να διέπονται από ηθική και σεβασμό, προς τα δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων. (Τριαντάρη Σ. 2021).

Οι εργασιακές σχέσεις, αν και αποτελούν αντικείμενο του εργατικού δικαίου, στην ουσία περιλαμβάνουν αρκετά επιστημονικά πεδία, όπως της κοινωνιολογίας, της οικονομίας και των πολιτικών επιστημών. Οι εργασιακές σχέσεις διακρίνονται ανάλογα με το είδος της εργασίας, όπως βιοτεχνικές, βιομηχανικές, ναυτικές κ.α., ορίζονται από τις διατάξεις του εργατικού δικαίου και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

1.5 Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση στην εργασία

Ατομικοί παράγοντες, όπως η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα ιδανικά και η οικογενειακή κατάσταση.

Η επαγγελματική εμπειρία. Η προσαρμογή στην εργασία και το ταίριασμα στον οργανισμό, δημιουργεί υψηλότερα ποσοστά παραγωγής και ποιοτικότερα αποτελέσματα.

Οι συνθήκες εργασίας. Η αλληλεπίδραση με τα άτομα στο περιβάλλον, όπου εργάζεται ένας υπάλληλος, επηρεάζει έντονα την ικανοποίηση του συνολικά από την εργασία, τις σχέσεις που έχει με τους συναδέλφους του, το τμήμα που βρίσκεται και την ανταπόκριση που λαμβάνει από τους ανωτέρους του. Επίσης, εξαρτάται από την ανεξαρτησία που αισθάνεται το άτομο στον εργασιακό χώρο, την εκπαίδευση που του παρέχεται από την εταιρεία για την εξέλιξη του και την ίδια την φύση της εργασίας, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Η προσωπικότητα: Είναι ο βαθμός όπου το άτομο πιστεύει στον εαυτό του και στην εγγενή του αξία. Τα άτομα με αφοσίωση στην καριέρα και θετική αυτοαξιολόγηση, μπορούν να φτάσουν σε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία.

Η αμοιβή: Η αμοιβή αναφέρεται πιο συχνά στις έρευνες εργασιακής ικανοποίησης, συσχετίζεται με την συνολική ικανοποίηση που αισθάνεται το άτομο για την συνολική του ευτυχία, επαγγελματική και προσωπική. Ο μισθός, λειτουργεί ως παρακίνηση και είναι ένας σημαντικός δείκτης ικανοποίησης, αλλά όχι απαραίτητα ο πιο σημαντικός, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη: Ο υπάλληλος που αντιλαμβάνεται, ότι ο οργανισμός που απασχολείται έχει ευαισθησία για το περιβάλλον και την κοινωνία, δημιουργεί αξία για την επιχείρηση και ηθική ικανοποίηση στους εργαζομένους, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Οι κοινωνικοί παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά τις εργασιακές σχέσεις και την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασία. Για τις επιχειρήσεις είναι κρίσιμης σημασίας, διότι επηρεάζουν σημαντικά την απόδοση των εργαζομένων.

Ο κοινωνικός ρόλος της εξαρτάται από το πνευματικό υπόβαθρο του εργαζομένου, την κοινωνική και οικονομική κατάσταση του, την ηθική και τις δυνατότητες που έχει, για μελλοντική εξέλιξη. Οι βασικοί λόγοι που τονίζουν τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας, αφορούν την ικανοποίηση των εργαζομένων, όχι μόνο μέσα από την κάλυψη των βιολογικών αναγκών τους, αλλά και μέσα από την ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση και αυτοπραγμάτωση. Επίσης, μέσα από την εργασία, καλλιεργείται η διαμόρφωση των ανθρωπίνων σχέσεων για συνεργασία και συμμετοχικότητα, (Robbins .S & Judge T., 2018).

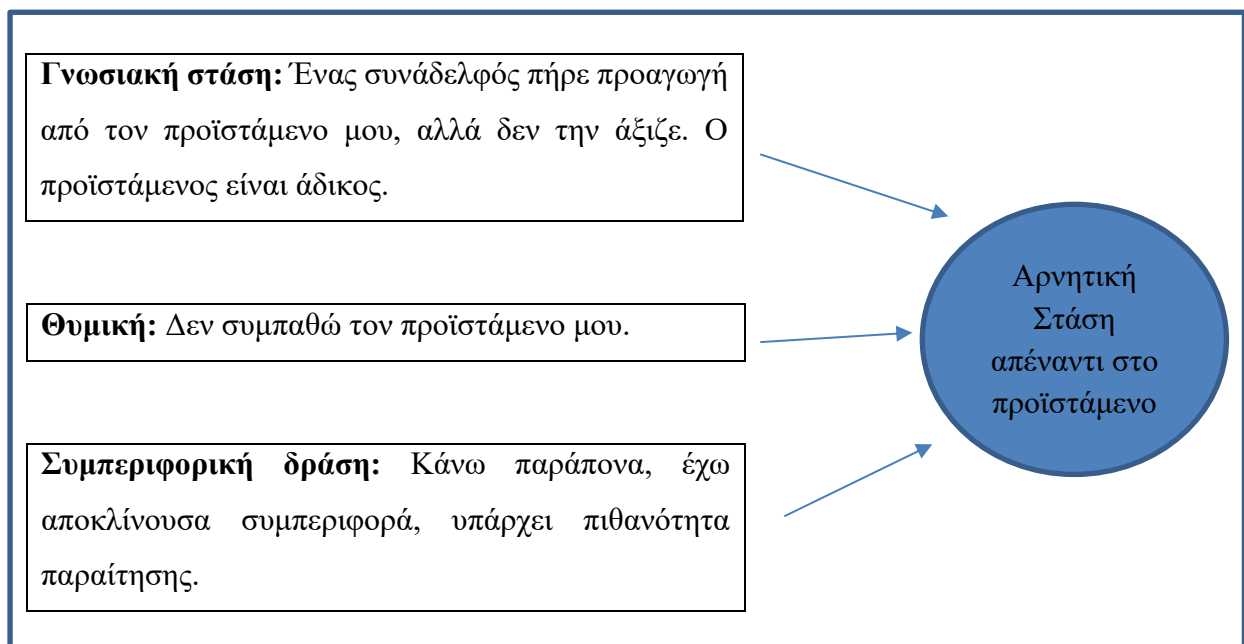
Ηθική.

Στον κόσμο των επιχειρήσεων, που χαρακτηρίζεται από σκληρό ανταγωνισμό, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι αρκετά στελέχη παραβιάζουν τις διαδικασίες και τους κανόνες, ώστε να προβούν σε καταχρηστικές πρακτικές για τους οργανισμούς, τους εργαζόμενους, ή την κοινωνία, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Τα στελέχη έρχονται αντιμέτωπα με ηθικά διλλήματα και επιλογές, ανάμεσα στη σωστή ή στην λανθασμένη συμπεριφορά, (Robbins .S & Judge T., 2018). Οι λήψεις των αποφάσεων ενός ατόμου ή ενός οργανισμού, για να μπορούν να χαρακτηριστούν ηθικές, θα πρέπει να εμπεριέχουν κάποια εκδήλωση ηθικής συμπεριφοράς, με ηθικό προσανατολισμό, (Τριαντάρη Σ. 2021).

1.6 Οι Εργασιακές στάσεις και ικανοποίηση από την εργασία.

Οι στάσεις είναι δηλώσεις αξιολόγησης θετικές ή αρνητικές για ένα πρόσωπο, θέμα ή αντικείμενα. Αντανακλούν το πώς αισθάνεται κάποιος για κάτι. Όταν ένας εργαζόμενος λέει ότι του αρέσει η δουλειά του, αυτό είναι μια δήλωση στάσης. Οι ερευνητές της οργανωσιακής συμπεριφοράς αναφέρουν **ότι οι στάσεις έχουν συνιστώσες τη γνώση, το θυμικό και την συμπεριφορά**, (Robbins .S & Judge T., 2018). Είναι στενές έννοιες για την δημιουργία των στάσεων.



Εικόνα 1: Δημιουργία Στάσεων, πηγή (Robbins .S & Judge T., 2018) σελ. 92

Η γνωσιακή στάση, είναι η πεποίθηση για το πώς έχει ένα θέμα, ή μια κατάσταση, προετοιμάζει το άτομο για το επόμενο στάδιο, της **θυμικής συνιστώσας**. Το θυμικό περιγράφει την πτυχή ενός θέματος σε σχέση με το συναίσθημα, “Είμαι θυμωμένος γιατί

δεν πήρα προαγωγή”. Η Τρίτη συνιστώσα είναι η **Συμπεριφορική**, περιγράφει την πρόθεση για δράση απέναντι σε κάτι. “Εφόσον δεν προάχθηκα, θα ψάξω αλλού για δουλειά”, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Η κατανόηση των τριών συνιστωσών, βοηθάει στην κατανόηση της πολυπλοκότητας των εργασιακών στάσεων και την σχέση τους με την συμπεριφορά των εργαζομένων απέναντι σε ένα ζήτημα. Ο Leon Festinger, είχε υποστηρίξει ότι οι στάσεις είναι προοίμιο της συμπεριφοράς, και ήταν αρκετοί οι οποίοι συμφώνησαν στο γεγονός ότι οι στάσεις πράγματι δείχνουν κάποιες από τις μελλοντικές συμπεριφορές, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Οι στάσεις είναι σημαντικές, όμως η οργανωσιακή ψυχολογία δείχνει ενδιαφέρον γι’ αυτές οι οποίες επιδρούν στους εργαζομένους και διαμορφώνουν θετικές ή αρνητικές απόψεις για το περιβάλλον εργασίας τους. Αυτές είναι η **εργασιακή ικανοποίηση** (job satisfaction), η **ενεργή εμπλοκή με την εργασία** (job involvement) και η **οργανωσιακή δέσμευση**, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Η εργασιακή ικανοποίηση: είναι το γενικό αίσθημα για την εργασία, μέσα από την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της. Ένα άτομο που τρέφει υψηλό επίπεδο ικανοποίησης στην εργασία έχει θετικά αισθήματα για αυτή, αντίθετα ένα άτομο με χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης τρέφει αρνητικά αισθήματα και έχει τάσεις παραίτησης, ή αποχώρησης, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Η ενεργός εμπλοκή με την εργασία: είναι στενά συνδεδεμένη με την ικανοποίηση από την εργασία. Οι εργαζόμενοι με την ενεργή εμπλοκή τους στην εργασία ταυτίζονται ψυχολογικά με αυτή και θεωρούν ότι η απόδοσή τους στην εταιρεία, είναι σημαντική για την αυταξία τους. Η συγκεκριμένη ψυχολογική συμπεριφορά των εργαζομένων, δείχνει την ταύτιση τους με τον οργανισμό που εργάζονται και ότι πραγματικά οι ίδιοι νοιάζονται για την δουλειά. Έρευνα στην Σιγκαπούρη έδειξε, ότι αρκετοί ηγέτες ενισχύουν την εικόνα των υπαλλήλων ως προς την επάρκειά τους και τους δίνουν αυτονομία για τον τρόπο εργασίας τους, ενισχύουν έτσι την εικόνα που έχουν για τον οργανισμό, ώστε να αισθάνονται ότι η δουλειά τους είναι σημαντική, (Robbins .S & Judge T., 2018).

Οργανωσιακή δέσμευση: είναι ο βαθμός που οι υπάλληλοι ταυτίζονται με τους στόχους της επιχείρησης, έχουν πίστη στις αξίες της και επιθυμούν να παραμείνουν ως μέλη της.

Οι αφοσιωμένοι υπάλληλοι έχουν χαμηλότερες πιθανότητες αποχωρήσεων, ακόμα και αν είναι δυσαρεστημένοι. Ο λόγος είναι ότι έχουν ένα αίσθημα πίστης και προσήλωσης προς την επιχείρηση, (Robbins .S & Judge T., 2018).

1.7 Θεωρία Στοχοθέτησης (Locke)

Ο Locke (1984) αναφέρει, ότι η θέσπιση συγκεκριμένων στόχων, κατευθύνει την δράση και την συμπεριφορά των ανθρώπων ως προς την επίτευξη τους, (Κάντας 1993). Ο στόχος θα πρέπει να είναι συγκεκριμένος και απαιτείται η συμμετοχή των ατόμων στην θέσπιση τους, ώστε να επιτυγχάνεται η δέσμευση. Επίσης, θα πρέπει να καθορίζονται πρόσθετες αμοιβές ως κίνητρα, στην περίπτωση επίτευξης τους. Ο Locke (1984), αναφέρει ότι η ικανοποίηση από την εργασία, συνδέεται όχι μόνο στο επίπεδο των αμοιβών, αλλά και στο αξιακό εσωτερικό σύστημα των ατόμων. Η εσωτερική ικανοποίηση, πηγάζει από την ελευθερία επιλογών και το αίσθημα της δημιουργίας. Η εξωτερική ικανοποίηση πηγάζει από τα ωράρια εργασίας, το επίπεδο των αμοιβών, τις συνθήκες εργασίας και τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

Η θεωρία της στοχοθέτησης έχει καλές ερευνητικές βάσεις και οι συγκεκριμένοι στόχοι φαίνεται να αυξάνουν την επίδοση. Επίσης, η συμβολή της ανατροφοδότησης ως προς την επίτευξη των στόχων, λειτουργεί ως πλοηγός, για την μεγιστοποίηση της απόδοσης. (Robbins .S & Judge T., 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Ο Κλάδος των Ιατρικών Επισκεπτών.

Ο ιατρικός επισκέπτης είναι ο σύνδεσμος μεταξύ φαρμακευτικών εταιρειών και ιατρών ή φαρμακοποιών. Είναι ο τοπικός υπεύθυνος της φαρμακευτικής εταιρείας που την εκπροσωπεί, για την προώθηση των φαρμάκων και λοιπών φαρμακευτικών αγαθών. Η εργασία του είναι κυρίως εξωτερική και περιλαμβάνει επισκέψεις σε ιατρεία, νοσοκομεία και φαρμακεία. Η εσωτερική εργασία περιλαμβάνει δουλειά γραφείου, αλλά και

εταιρικές εκπαιδεύσεις και απολογισμούς, τόσο για τα φάρμακα, όσο και τεχνικές πωλήσεων και αναλύσεις της φαρμακευτικής αγοράς.

Ο Ι.Ε., έχει ως περιοχή ευθύνης του, μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή και διενεργεί σε καθημερινή βάση επισκέψεις, με βάση το πρόγραμμα που καταρτίζει. Θα πρέπει να διαθέτει τόσο ουσιαστικά, όσο και τυπικά προσόντα για να επιτελέσει με επιτυχία τα καθήκοντα που του ανατίθενται. Οφείλει να έχει γνώσεις για τα χαρακτηριστικά των φαρμάκων που διακινεί, όσο και ένα ικανό μορφωτικό επίπεδο, ώστε να είναι σε θέση να συνδιαλλαγεί και να πείσει τους επιστήμονες υγείας, (Γεωργή Χ. 2013).

Ο Ι.Ε. δεν λειτουργεί ως απλός πωλητής κάνοντας άμεση πώληση, εκτός και αν δραστηριοποιείται σε φαρμακεία που αφορά την λήψη παραγγελιών, διενεργεί έμμεση πώληση, για την οποία δεν υπάρχει η εγγύηση για την επιτυχία της. Είναι περισσότερο σύνθετη, διότι επιχειρείται αλλαγή συνήθειας της συνταγογράφησης του ιατρού, με άλλο παρόμοιο φάρμακο της εταιρείας, το οποίο μπορεί να είναι ουσιωδώς όμοιο (γενόσημο), ή πρωτότυπο φάρμακο, με διαφορετική δραστική ουσία, εγκεκριμένη από τον ΕΟΦ για την ίδια πάθηση.

Θα πρέπει να είναι καταρτισμένος και ενημερωμένος διαρκώς, για τις ενδείξεις και αντενδείξεις των φαρμάκων που ενημερώνει, όπως και να απαρτίζεται από γενικές γνώσεις φαρμακολογίας, αλλά και πωλήσεων. Επίσης, θα πρέπει να έχει γνώσεις του ανταγωνισμού, να γνωρίζει τις συνήθειες συνταγογράφησης του κάθε ιατρού και του λοιπού ιατρικού προσωπικού, καθώς και άλλων σημαντικών επαγγελματιών υγείας, που μπορούν να επηρεάζουν τους υπόλοιπους στην συνταγογράφηση φαρμάκων, (Γεωργή Χ. 2013).

2.2 Ο κλάδος των ιατρικών επισκεπτών στο μακρο-οικονομικό περιβάλλον.

Η ανάγκη μελέτης του εξωτερικού περιβάλλοντος της φαρμακευτικής βιομηχανίας, έγκειται στο γεγονός, ότι ο ιδιωτικός τομέας πάντα εμπεριέχει τον φόβο των απολύσεων και περικοπών των θέσεων εργασίας. Η αβεβαιότητα του εξωτερικού περιβάλλοντος των επιχειρήσεων, δεν επηρεάζει μόνο τους οργανισμούς, αλλά και τα επίπεδα άγχους των εργαζομένων (Καπιτσίνης Ν., Γουρζής Κ., 2022). Η αβεβαιότητα είναι και ο πιο βασικός

λόγος, που τα άτομα δεν μπορούν να αντέξουν τις οργανωσιακές αλλαγές (*Robbins .S & Judge T., 2018 σελ.547*).

Οι βασικοί τύποι αβεβαιότητας προέρχονται από την οικονομική, πολιτική και τεχνολογική μεταβολή στο μακρο-οικονομικό περιβάλλον, που δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις. Τα κράτη με σταθερά πολιτικά και οικονομικά συστήματα, δεν έχουν τόσο έντονη επίπτωση στο άγχος των εργαζομένων, αντιθέτως σε ασταθή οικονομικά περιβάλλοντα, ο μόχθος για εργασιακή ασφάλεια είναι περισσότερο δύσκολος (*Robbins .S & Judge T., 2018 σελ.547*).

Το επίπεδο των μισθών στην Ελλάδα, δεν επιτρέπει μεγάλες αποταμιεύσεις, ώστε κάποιος να μπορεί να βιοποριστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς εργασία και η ανάγκη να ενημερώνεται κάποιος για τις εξελίξεις στον κλάδο που δραστηριοποιείται είναι επιβεβλημένη. Η εργασιακή ανασφάλεια και η ανησυχία που προκαλεί, μειώνει την ικανοποίηση και αυξάνει την νευρικότητα και τις εντάσεις στο εργασιακό χώρο. Οι συνέπειες του άγχους στην εργασία έχουν οργανικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά συμπτώματα στην εργασία (*Robbins .S & Judge T., 2018, σελ.551*).

Οι φαρμακευτικές εταιρείες, όπως όλες οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται σε ένα φυσικό εξωτερικό περιβάλλον μη ελεγχόμενων μεταβλητών, που τις επηρεάζουν σημαντικά και δεν μπορούν να ελεγχθούν από τις ίδιες. (*Μάλλιαρης, Τσόγκας 2008*). Για την παρακάτω ανάλυση, θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος “PEST DG”. Η χρησιμότητα της στρατηγικής ανάλυσης, βοηθάει στην πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων στο κλάδο, *Γεωργόπουλος Ν. (2010)*. Η ανάλυση είναι από τα αγγλικά αρχικά Political, Economic, Social, Technological. (*Μάλλιαρης, Τσόγκας 2008*). Στα αρχικά αυτά, έχουν προστεθεί ως εξέλιξη της ανάλυσης τα γράμματα “DG”, που σημαίνουν Demographic και Global, δίνοντας ακόμη μεγαλύτερη διάσταση στις μεταβλητές του δημογραφικού και της παγκοσμιοποίησης. Η ανάλυση είναι επίσης γνωστή και ως “PESTLE”, όπου με την κατάληξη “LE”, δίνεται έμφαση στο φυσικό περιβάλλον, “Environmental” και το νομικό πλαίσιο “Legal”.

Political: Οι εργασιακές σχέσεις του κλάδου στην Ελλάδα, εν έτη 2022, αντανακλούν την κατάσταση που επικρατούσε στην οικονομία από την κρίση, που προηγήθηκε τα προηγούμενα χρόνια, λόγω δημοσιονομικών προβλημάτων και της κρίσης χρέους. Η

χώρα εξέρχεται από μια δημοσιονομική, οικονομική και πολιτική κρίση, η οποία επηρέασε σημαντικά την πολιτική του φαρμάκου, διότι επιβλήθηκαν αναγκαστικά μέτρα περιορισμού των τιμών και υποχρεωτικές επιστροφές. (IOBE 2020).

Economic: Στην Ελλάδα, η χρηματοδότηση των δαπανών για την δημόσια υγεία, είχε υποχωρήσει σημαντικά (-33,7%) το διάστημα 2010-2019 (IOBE 2020). Η οικονομική κρίση η οποία προηγήθηκε του κορονοϊού, είχε ως συνέπεια την μείωση ή και το πάγωμα των προσλήψεων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, συμπεριλαμβανομένου και του δημόσιου συστήματος υγείας.

Η δημόσια εξωνοσοκομειακή δαπάνη για τα φάρμακα μειώθηκε στα €2,0 δισ. το 2021, από €5,1 δισ. που ήταν το 2009, καταγράφοντας έτσι σημαντική μείωση (-60,8%). Επίσης, σημειώθηκε αύξηση στη συμμετοχή της φαρμακευτικής βιομηχανίας, μέσα από υποχρεωτικές επιστροφές των κερδών (clawback και rebate), που επιβλήθηκαν με τα μνημόνια δημοσιονομικής σταθερότητας, (IOBE 2020).

Το 2020, οι υποχρεωτικές επιστροφές ανερχόταν στο €1,3 δισ. Η κατάσταση αυτή μόνο ευχάριστη δεν ήταν για τον κλάδο των ιατρικών επισκεπτών (Πανελλήνια Ένωση Φαρμακοβιομηχανίας 2021,σελ,51). Την τελευταία δεκαετία, ο κλάδος των ιατρικών επισκεπτών συρρικνώνεται και οι θέσεις εργασίας έχουν μειωθεί έως και 40%. Οι πολυεθνικές επιχειρήσεις, δεν υποστηρίζουν πλέον με την ίδια θέρμη τις θέσεις εργασίας των ιατρικών επισκεπτών, μετά την λήξη της πατέντας των φαρμάκων τους. Παρότι διατηρούν σημαντικό τζίρο σε μεγάλες θεραπευτικές κατηγορίες, έχουν μειώσει σημαντικά τον αριθμό των Ι.Ε. που απασχολούν.

Φαίνεται όμως, ότι οι Ελληνικές εταιρείες γενοσήμων, σε αυτό το περιβάλλον, προσπαθούν να αυξήσουν τα μερίδια τους, σε “off patent” φάρμακα, έστω και με σημαντικά χαμηλότερες τιμές, διεκδικώντας συνεχώς μεγαλύτερα μερίδια αγοράς από την συνολική πίτα του φαρμάκου. Οι Ελληνικές επιχειρήσεις, έχουν σε μεγάλο βαθμό διατηρήσει τις θέσεις εργασίας, ή σε κάποιες περιπτώσεις έχουν δημιουργήσει και νέες θέσεις, απορροφώντας κυρίως ιατρικούς επισκέπτες, που απολύθηκαν πρόσφατα. Το όφελος για τις εταιρείες είναι, ότι οι έμπειροι Ι.Ε. είναι ήδη εκπαιδευμένοι τόσο στην αγορά του φαρμάκου, όσο και καλά ενημερωμένοι στα περισσότερα φάρμακα, παρέχοντας σημαντική εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τις επιχειρήσεις αυτές.

Social: Η μείωση της δημόσιας χρηματοδότησης έχει ως αποτέλεσμα τη μετατόπιση των δαπανών για την υγεία, στους πολίτες. Οι ιδιωτικές δαπάνες για την υγεία ανήλθαν στην Ελλάδα στο 38,2% το 2020, (18,7% είναι το μέσο όρο στην ΕΕ). Στον τομέα της φαρμακευτικής δαπάνης, η συνολική εξωνοσοκομειακή αγορά φαρμάκων, διαμορφώθηκε στα €4,0 δισ. το 2021 από αυτά, μόνο τα € 2,0 δισ. αποτελούν δημόσια χρηματοδότηση (*IOBE 2020*).

Η μείωση της συμβολής του δημοσίου στη φαρμακευτική δαπάνη είχε ως αποτέλεσμα τη μετατόπιση της στον ιδιωτικό τομέα. Το 2021, η συμμετοχή των ασθενών στην εξωνοσοκομειακή φαρμακευτική δαπάνη, ανέρχεται στα €650 εκατ. και της φαρμακευτικής βιομηχανίας στα €1,3 δισ. Η δημόσια εξωνοσοκομειακή φαρμακευτική δαπάνη υπέστη καθίζηση (-60,8%), την περίοδο 2009-2021, ενώ για τα νοσοκομεία του ΕΣΥ, καθορίστηκε κλειστός προϋπολογισμός στα €621 εκατ. για το 2021 (-18,7%) σε σχέση με το 2015 (*IOBE 2020*).

Η συνεχόμενη μείωση της δημόσιας νοσοκομειακής φαρμακευτικής δαπάνης, είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση της συμμετοχής των φαρμακευτικών εταιρειών, μέσα από τους μηχανισμών υποχρεωτικών επιστροφών και εκπτώσεων, το 2021 έφτασε στα 624 εκ. ευρώ. Οι φαρμακευτικές εταιρείες το 2021, με τους μηχανισμούς επιστροφών (rebate και clawback), καλύπτουν τις ανάγκες των Ελλήνων ασθενών στο 50% περίπου για φαρμακευτική κάλυψη (*IOBE 2020*).

Technological: Τα τελευταία χρόνια η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή του tablet, εμπλέκεται όλο και περισσότερο τόσο στο κομμάτι της επιστημονικής ενημέρωσης, όσο και στην αποτύπωση της εργασιακής επίδοσης (CRM), και ελέγχου εργασίας - κόστους, μέσω των πληροφορικών συστημάτων, τα οποία τροφοδοτούν τα ενοποιημένα πληροφοριακά συστήματα των εταιρειών (ERP).

Πολλές φαρμακευτικές επιχειρήσεις, έχουν προσπαθήσει να επιβάλλουν στην χρήση τους και το μοντέλο ιατρικής ενημέρωσης (medical detailing), αλλά προς το παρόν με περιορισμένη επιτυχία.

Τα τεχνολογικά δεδομένα δημιουργούν ανάγκες για νέες δεξιότητες και αλλάζουν την φύση της ανθρώπινης εργασίας. (*Παρατηρητήριο ψηφιακού μετασχηματισμού, ΣΕΒ 2020*). Έρευνα των τάσεων ανθρώπινου Κεφαλαίου της Deloitte (Human Capital Trends), αναφέρει ότι τα επαγγέλματα στο εγγύς μέλλον, θα συνδυάζουν την τεχνολογία

με ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων και ικανοτήτων (*Παρατηρητήριο ψηφιακού μετασχηματισμού, ΣΕΒ 2020*).

Οι ψηφιακές μορφές επικοινωνίας, οι οποίες αλλάζουν τον παραδοσιακό τρόπο εργασίας του ιατρικού επισκέπτη είναι οι εξής:

➤ Ενημέρωση μέσα από υπολογιστή ή tablet “e-detailing”, ο όρος αυτός χρησιμοποιείται ως αντικατάσταση του παραδοσιακού εντύπου για την επιστημονική ενημέρωση. Είναι πιο φιλικός τρόπος για το περιβάλλον και μειώνει την ανάγκη συνεχούς ανατροφοδότησης με έντυπα.

➤ Τήλε-σεμινάρια “webinars” και τήλε -επισκέψεις: Είναι μια μορφή ενημέρωσης από απόσταση, η οποία απαιτεί τον αντίστοιχο εξοπλισμό από τους ιατρούς και καλή ταχύτητα διαδικτυακής σύνδεσης. Οι ιατροί θα πρέπει να έχουν ένα επίπεδο κατάρτισης και γνώσης χρήσης υπολογιστών, για την επιτυχή συμμετοχή τους. Η συγκεκριμένη μέθοδο ενημέρωσης, είναι πιο αποδεκτή από ιατρούς που είναι νεότεροι σε ηλικία, καθώς δεν είναι όλοι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Επίσης, είναι δύσκολο να βρεθεί εύκολα ο διαθέσιμος χρόνος, που απαιτεί μια τέτοια διαδικασία.

Η παραπάνω μέθοδος, δεν αντικαθιστά τον επιστημονικό συνεργάτη, λειτουργεί συμπληρωματικά στον ρόλο και στα καθήκοντά του. Οι απαραίτητες ενέργειες για την ενεργή συμμετοχή των ιατρών για την πραγματοποίηση της απομακρυσμένης ενημέρωσης, γίνονται με την συμβολή του ιατρικού επισκέπτη.

➤ Ενδοεταιρικές εκπαιδεύσεις και συναντήσεις από απόσταση: Είναι ο απλούστερος τρόπος να οργανωθεί μια εταιρική συνάντηση. Έχει εφαρμοστεί ίσως πιο ευρέως από όλες τις υπόλοιπες μεθόδους, λόγω του πλεονεκτήματος της οικονομίας που προσφέρει στις επιχειρήσεις, αλλά και της αμεσότητας που προσφέρει η επιλογή αυτή. Το βασικό πλεονέκτημα για τους οργανισμούς είναι ότι εξοικονομούν αρκετά χρήματα, λόγω μη μετακίνησης, διαμονής και διατροφής των εργαζομένων σε εκτός έδρας ταξίδια. Όσον αφορά τους υπαλλήλους, ειδικά της επαρχίας, σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να ταξιδεύουν προς τα μεγάλα αστικά κέντρα, για την πραγματοποίηση μιας εταιρικής συνάντησης.

Με την έλευση της πανδημίας, έχει γίνει συστηματική η χρήση της παραπάνω μεθόδου, λόγω της ευκολίας που παρέχει (*Baert, S., Lippens, L., Moens, E., 2020*).

➤ Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: τα e-mails που στέλνονται στους επαγγελματίες υγείας έχουν αυξηθεί τα τελευταία χρόνια, διότι αφενός είναι ο οικονομικότερος τρόπος ενημέρωσης των επαγγελματιών υγείας, αφετέρου προσφέρουν πλέον, περισσότερα πράγματα από την αποστολή ενημερωτικού υλικού. Υπάρχουν συχνά υπερσύνδεσμοι “links”, όπου με το πάτημα στο σύνδεσμο, οι ιατροί μεταφέρονται σε πιο διευρυμένες πηγές ενημέρωσης, όπως στις ιστοσελίδες των φαρμακευτικών επιχειρήσεων. Επίσης, τους παρέχεται η δυνατότητα συμμετοχής σε σεμινάρια, ή σε διαδικτυακά συνέδρια, μόνο με το άνοιγμα του “link”, μέσα από το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Καθώς όμως ο όγκος των email που στέλνονται από τις εταιρείες αυξάνεται, μειώνεται η δυνατότητα και η διάθεση των ιατρών, να διαβάζουν όλο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα περισσότερα από τα email, ακόμη και τα σημαντικά, δεν τυχαίνουν αντίστοιχης ανταπόκρισης.

Demographic: Στην Ελλάδα οι ανάγκες του πληθυσμού για δαπάνες υγείας, επηρεάζονται σημαντικά από τις δημογραφικές εξελίξεις (Παπαδάκης Μ. Κογεβίνας, Τριχόπουλος 2012). Υπάρχει υψηλό προσδόκιμο επιβίωσης (81,2 έτη, το οποίο είναι από τα υψηλότερα των χωρών της ΕΕ27-79,7 έτη για το 2020). Επίσης, υπάρχει αρνητικό πρόσημο φυσικής μεταβολής στο ισοζύγιο (γεννήσεις - θάνατοι). Η μείωση κατά 46 χιλιάδες άτομα (στοιχεία του 2020), θα οδηγήσει σε σταδιακή μείωση του συνολικού πληθυσμού, αύξηση γηραιότερου πληθυσμού (άνω των 65 ετών), από 22,9% του συνολικού πληθυσμού το 2022 στο 33,5% το 2060 (IOBE 2020).

Τα παραπάνω αρνητικά δημογραφικά χαρακτηριστικά, δείχνουν επιδείνωση και πιο έντονες πιέσεις στα ασφαλιστικά και υγειονομικά συστήματα. Επιπλέον, διαχρονικά καταγράφεται άνοδος στον αριθμό των θανάτων, από νοσήματα του κυκλοφορικού συστήματος, καθώς για το 2019 ευθύνονται για το 35,4 % των συνολικών θανάτων, παρά την κάμψη των τελευταίων ετών, ενώ οι νεοπλασίες ευθύνονται για το 24,2% των συνολικών θανάτων (IOBE 2020). Εκ των ανωτέρω, τεκμηριώνεται η αυξανόμενη ανάγκη για υγειονομική περίθαλψη, και επομένως για μεγαλύτερη δημόσια χρηματοδότηση σε δαπάνες υγείας και φαρμακευτική κάλυψη, με τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα να καθίσταται μη βιώσιμη, σε ένα περιβάλλον μακροχρόνιας ανεργίας και δραματικής μείωσης του εισοδήματος των Ελλήνων (IOBE 2020).

Global: Η πανδημία του κορονοϊού “Covid 19”, προκάλεσε σημαντικές μεταβολές τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην παγκόσμια κοινότητα από την αρχή της πανδημίας το 2020, έως και σήμερα. Τα εθνικά συστήματα υγείας, κλήθηκαν να επαναξιολογήσουν όλες τις δαπάνες υγείας και να επανεξετάσουν την χρηματοδότηση τους.

Από τα μέσα του 2021 και ύστερα, λαμβάνει χώρα μια παράλληλη κρίση, η οποία αφορά τον τομέα της ενέργειας, λόγω του πολέμου μεταξύ Ρωσίας και Ουκρανίας. Η απότομη κλιμάκωση των διεθνών τιμών της ενέργειας, φαίνεται ότι ωθεί τον πληθωρισμό σε ιστορικά υψηλά επίπεδα, τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα. Χωρίς να έχουν προλάβει οι περισσότερες χώρες να συνέλθουν από τις επιπτώσεις της πανδημίας, το φαινόμενο του πληθωρισμού, δημιουργεί υψηλότερο κόστος λειτουργίας για τις επιχειρήσεις και επιφέρει μείωση του πραγματικού εισοδήματος των νοικοκυριών.

2.3 Η έλευση της πανδημίας Covid 19.

Η κρίση του κορονοϊού, έπληξε την Ευρώπη το 2020, ενώ επιβλήθηκαν περιορισμοί στην οικονομική δραστηριότητα για την εξάπλωση του.

Ο κλάδος των ιατρικών επισκεπτών, εμπλέκεται επικοινωνιακά με τους επαγγελματίες υγείας και έπρεπε να προσαρμοστεί με δραστικό τρόπο σε μικρό χρονικό διάστημα στο νέο εργασιακό περιβάλλον, λόγω της ανάγκης αποτροπής μετάδοσης του Covid 19. Ήταν όμως κρίσιμο, να διατηρηθούν οι γέφυρες επικοινωνίας με τους επαγγελματίες υγείας, οι οποίοι είχαν επωμιστεί ένα πρωτόγνωρο βάρος, για την προάσπιση της υγείας του πληθυσμού. Αρκετά μέτρα έπρεπε να ληφθούν, όπως περιορισμός στις μετακινήσεις, η επιβεβλημένη χρήση масκών, αντισηπτικών και η απομακρυσμένη επικοινωνία στην εργασία, ώστε να αποφευχθεί η διασπορά και η μετάδοση της νόσου. Ανάκτηση από (<https://www.asfalistiko.gr/υγεία/σε-απόγνωση-οι-ιατρικοί-επισκέπτες-απ/>)

2.4 Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Η Τεντόμα Ε. (2009), για την παρακίνηση και την ικανοποίηση που έχουν από την εργασία οι ιατρικοί επισκέπτες αναφέρει ότι: Η μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση, προέρχεται από την φύση του επαγγέλματος και το αντικείμενο της εργασίας. Τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, προέρχονται από το αίσθημα του να ανήκει κάποιος

σε μια δυναμική εταιρεία που εξελίσσεται και την ανεξαρτησία του επαγγέλματος. Στο επίπεδο των μισθών, αναφέρεται ότι υπάρχει δυσαρέσκεια.

Η Ασπιώτη Β. (2013), σε έρευνα εργαζομένων του ΟΤΕ Α.Ε. αναφέρει ότι τα πεδία με την μεγαλύτερη ικανοποίηση των υπαλλήλων του οργανισμού, προέρχονται από το ίδιο αντικείμενο της εργασίας και από την καλή σχέση με τους προϊσταμένους. Λιγότερο ικανοποιημένοι είναι από την αμοιβή και τις υπερωρίες.

Η Έκκα Ε. (2019), όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνουν τα στελέχη φαρμακευτικής εταιρείας, εστίασε σε ορισμένους παράγοντες παρακίνησης και καταλήγει στα εξής: Το ανθρώπινο κεφάλαιο, είναι πολύ σημαντικό στοιχείο μιας εταιρείας και κρίσιμος παράγοντας ικανοποίησης στην εργασία, ειδικά όταν εμπλέκονται οι εργαζόμενοι στις διαδικασίες και τα “project” της εταιρείας. Η παραπάνω μέθοδος αναφέρει ότι ενισχύει την εταιρική αφοσίωση. Επίσης, υποστηρίζει την προώθηση της ομαδικής συνεργασίας και την βελτίωση των συναδελφικών σχέσεων, εντός του οργανισμού.

Άρθρο ερευνητών από το Μπαχρέιν, των Saad Darwish, Umair, Ahmed, Munwar Hussain, (2020), αναφέρουν ότι: Η πανδημία covid 19, επηρέασε σημαντικά την εργασία των ιατρικών επισκεπτών, λόγω των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης και την ανησυχία των επαγγελματιών υγείας για την συνέχιση της δια ζώσης ενημέρωσης. Ως αποτέλεσμα, οι ιατρικοί επισκέπτες, δυσκολεύτηκαν αρκετά στην επικοινωνία με τους πελάτες τους και εξέφρασαν εξάντληση και χαμηλότερα επίπεδα δέσμευσης. Στην ίδια μελέτη αναφέρεται, ότι στα στελέχη που κατέχουν υψηλότερες θέσεις εργασίας, δεν παρατηρήθηκε η ίδια δυσαρέσκεια, λόγω της μικρότερης ανάμιξης τους, στην επικοινωνία με τους πελάτες.

Έρευνα από το Πανεπιστήμιο Ραντζαστάν της Ινδίας (University, Jhunjhunu) Rajasthan των Datta B. Pawase και Dr. N.S. Poonawalla (2013), αναφέρουν ότι: Η εργασιακή ικανοποίηση των ιατρικών επισκεπτών, θα πρέπει να παρακολουθείται στενά από τις επιχειρήσεις, διότι έχει άμεση επίπτωση στον κύκλο εργασιών των οργανισμών. Η εργασιακή ικανοποίηση και η οργανωσιακή δέσμευση, είναι άρρηκτα συνδεδεμένες μεταβλητές και παρουσιάζεται ισχυρή σύνδεση μεταξύ προσαρμογής ατόμου-

οργανισμού και δέσμευσης του εργαζομένου προς την εταιρεία. Μέσα από την αφοσίωση και την ικανοποίηση, αυξάνεται ο χρόνος παραμονής στο επάγγελμα.

Η ερευνήτρια Katsabian T. (2020) από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, στο άρθρο της “The Telework Virus”, αναφέρει ότι σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, κατά την διάρκεια της πανδημίας Covid 19, η τηλεργασία ωφέλησε οικονομικά τις επιχειρήσεις, εξοικονομώντας τους έως και 11.000 \$, ετησίως ανά εργαζόμενο. Επιπρόσθετα, υποστήριξε ότι οι εργαζόμενοι που εργαζόταν από το σπίτι απολάμβαναν καλύτερη ισορροπία, μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Η πορεία όμως είχε και δεύτερη όψη, με προβληματικές επιπτώσεις για τα δικαιώματα των εργαζομένων, διότι παράγει ένα υβριδικό μοντέλο το σπίτι - γραφείο, με πολλά προβλήματα του γραφείου, να αναπαράγονται και στο οικιακό περιβάλλον. Επίσης, η επίβλεψη και επίπληξη στον ιδιωτικό χώρο του εργαζομένου, φαίνεται πολύ πιο άβολη από ότι στον εταιρικό εργασιακό χώρο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Ερωτηματολόγιο και δομή.

Η μεθοδολογία της έρευνας είναι η ποσοτική έρευνα. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με ερωτηματολόγιο και χρησιμοποιήθηκαν οι φόρμες ερωτηματολογίου “google forms” <https://docs.google.com/forms>. Η ψηφιακή μορφή του ερωτηματολογίου, λειτουργεί ως ένα απομακρυσμένο πληροφοριακό σύστημα μέσα από το διαδίκτυο, όπου οι συμμετέχοντες μέσα από ένα link και την άνεση του υπολογιστή ή ενός κινητού “smart phone”, εισάγουν τα στοιχεία που ζητούνται. Στην μέθοδο αυτή, ο ερευνητής δεν επηρεάζει την συλλογή δεδομένων. Τα στοιχεία εφόσον συγκεντρωθούν, εισάγονται για περαιτέρω επεξεργασία μέσα από το σύστημα Spss, ώστε να εξαχθούν τα ποιοτικά δεδομένα της έρευνας από τον ερευνητή.

Η συλλογή στοιχείων του ερωτηματολογίου έγινε με την στήριξη του Συλλόγου Ιατρικών Επισκεπτών Ηπείρου, με αποστολή e-mail σε όλα τα μέλη. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν τα κοινωνικά δίκτυα του κλάδου, μέσα από την ιστοσελίδα της πανελλήνιας ομοσπονδίας ιατρικών επισκεπτών. Συλλέχθηκαν συνολικά 103 ερωτηματολόγια.

3.2 Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης (JSS)

Για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης του Αμερικανού ψυχολόγου Paul Spector (1985). Το ερωτηματολόγιο είναι ένα χρήσιμο εργαλείο μέτρησης και απαραίτητο για την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει ευρεία εφαρμογή και έχει χρησιμοποιηθεί αρκετές φορές σε μεταπτυχιακές εργασίες διαφορετικών κλάδων μεταξύ αυτών και των Ελληνικών.

Ο δημιουργός του ερωτηματολογίου (Paul Spector), αναφέρει ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί ελεύθερα για φοιτητικές έρευνες και εργασίες, με την προϋπόθεση κοινοποίησης στον ίδιο, των αποτελεσμάτων της έρευνας. Ανάκτηση απο (<https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/>).

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, χρησιμοποιήθηκε λόγω της δυνατότητα μέτρησης αρκετών πεδίων εργασιακής ικανοποίησης, με διασπορά αυτών μέσα στο ερωτηματολόγιο. Τα πεδία μέτρησης είναι τα εξής:

1. Μισθός.	Ερωτήματα	1,10,19,28
2. Προαγωγή.	Ερωτήματα	2,11,20,33
3. Εποπτεία.	Ερωτήματα	3,12, 21,30
4. Προνόμια.	Ερωτήματα	4,13,22,29
5. Ανταμοιβές.	Ερωτήματα	5,14,23,32
6. Συνθήκες Εργασίας.	Ερωτήματα	6,15,24,31
7. Συνάδελφοι.	Ερωτήματα	7,16,25,34
8. Φύση Εργασίας	Ερωτήματα	8,17,27,35
9. Επικοινωνία	Ερωτήματα	9,18,26,36
10. Συνολική Ικανοποίηση	Ερωτήματα	1-36

3.3 Αποτελέσματα Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος ορίζεται για συντομία με το λατινικό γράμμα D (demographic), αφορά δημογραφικά χαρακτηριστικά του

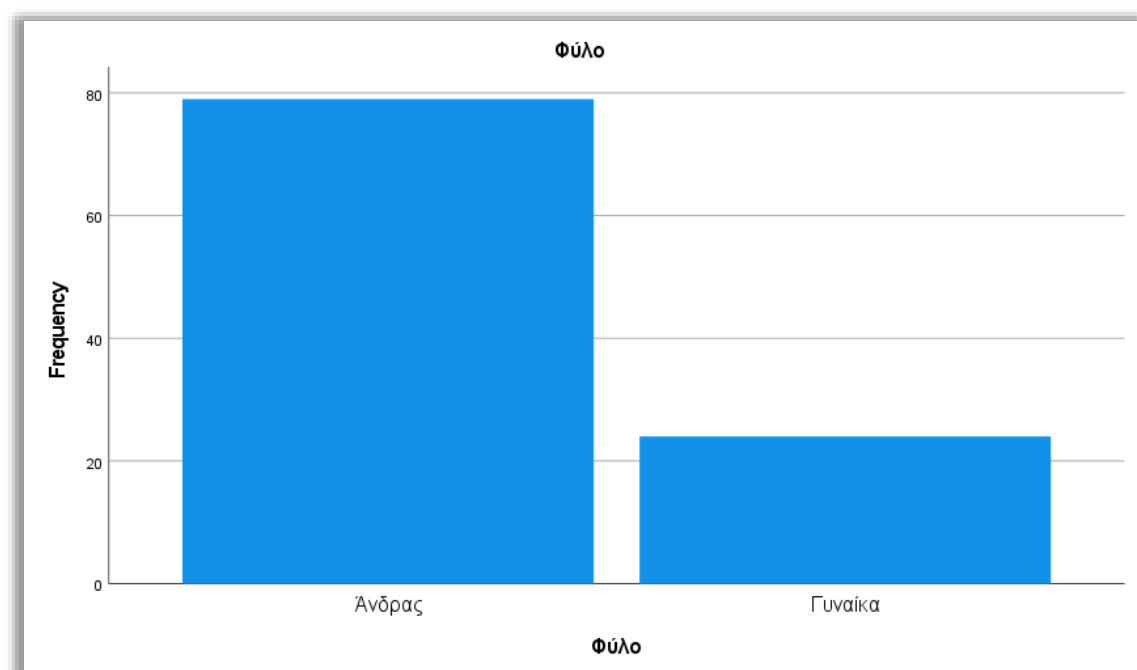
δείγματος, όπως φύλο, ηλικία, κ.α. Το δεύτερο μέρος εμπεριέχει τις ερωτήσεις εργασιακής ικανοποίησης, οι οποίες βασίζονται στο ερωτηματολόγιο του Αμερικανού ψυχολόγου Paul Spector και ορίζονται με το γράμμα Q (questioner). Το τελευταίο μέρος αφορά 8 ερωτήματα του ερευνητή, για το αν υπάρχουν μεταβολές στην ικανοποίηση από την εργασία, από την έναρξη της πανδημίας Covid 19 έως τώρα και ορίζονται με το γράμμα C.

Δημογραφικά Στοιχεία.

D1. Στο δείγμα συμμετείχαν συνολικά 103 άτομα, από τα οποία οι 79 είναι άνδρες, με ποσοστό 76,5% και οι 24 γυναίκες, με ποσοστό 23,3%.

Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία. Φύλο.

Φύλο		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	79	76,7	76,7	76,7
	Γυναίκα	24	23,3	23,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

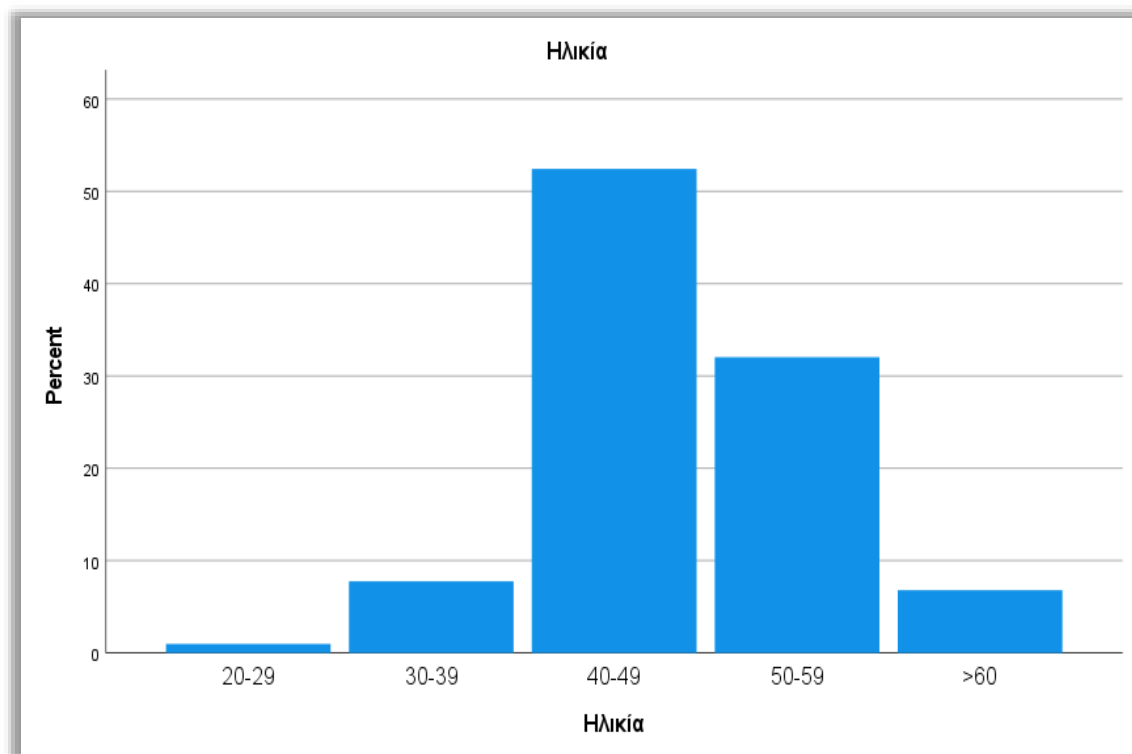


Διάγραμμα 1: Δημογραφικά στοιχεία. Φύλο.

D2. Το δεύτερο ερώτημα αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων (52,4%) είναι μεταξύ 40-49 ετών. Η δεύτερη μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα με ποσοστό 32% είναι 50-59 ετών. Τα άτομα 30 έως και 39 ετών που συμμετέχουν στην έρευνα είναι τα λιγότερα με ποσοστό 7,8% και κάτω των 29 ετών μόλις το 1%.

Πίνακας 2: Δημογραφικά στοιχεία. Κατανομή ηλικιακών ομάδων των συμμετεχόντων της έρευνας.

Ηλικία		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	1	1,0	1,0	1,0
	30-39	8	7,8	7,8	8,7
	40-49	54	52,4	52,4	61,2
	50-59	33	32,0	32,0	93,2
	>60	7	6,8	6,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

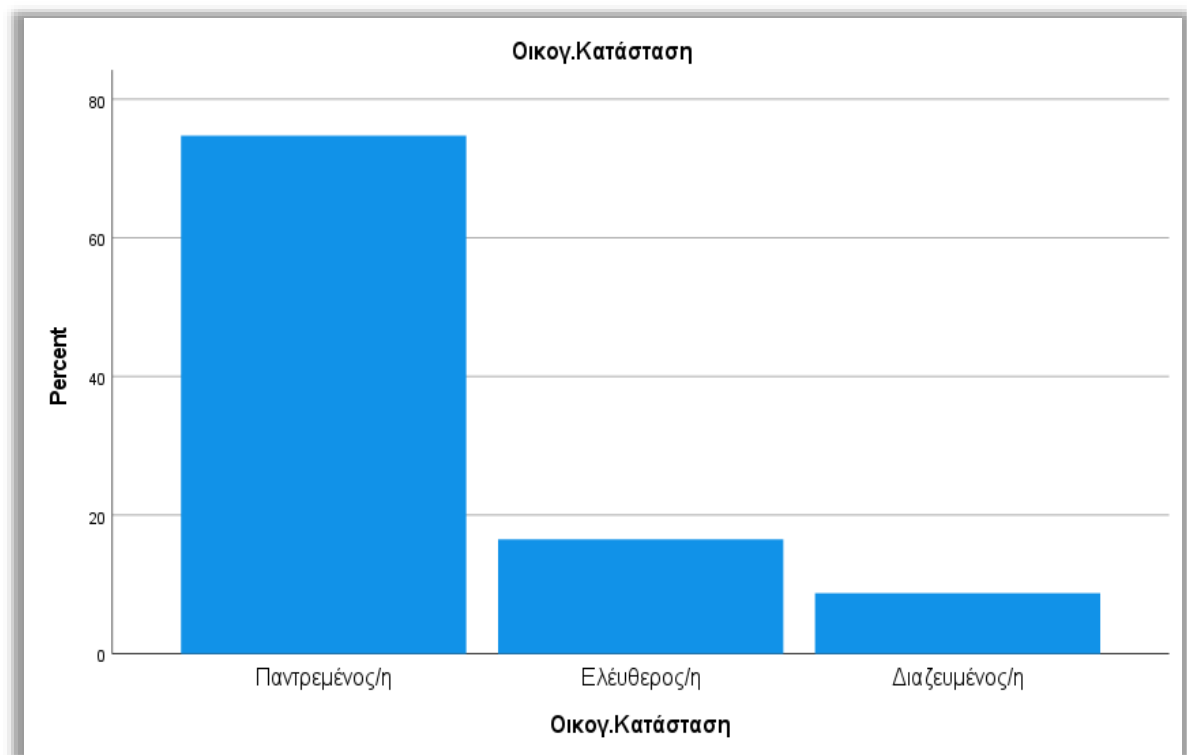


Διάγραμμα 2: Δημογραφικά στοιχεία. Κατανομή ηλικιακών ομάδων των συμμετεχόντων της έρευνας.

D3. Το τρίτο ερώτημα αναφέρεται στην οικογενειακή κατάσταση. Το 74,8% είναι παντρεμένοι, το 16,5% είναι ελεύθεροι, ενώ το 8,7% είναι διαζευγμένοι.

Πίνακας 3: Δημογραφικά στοιχεία. Οικογενειακή κατάσταση.

Οικογενειακή Κατάσταση		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Παντρεμένος/η	77	74,8	74,8	74,8
	Ελεύθερος/η	17	16,5	16,5	91,3
	Διαζευγμένος/η	9	8,7	8,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

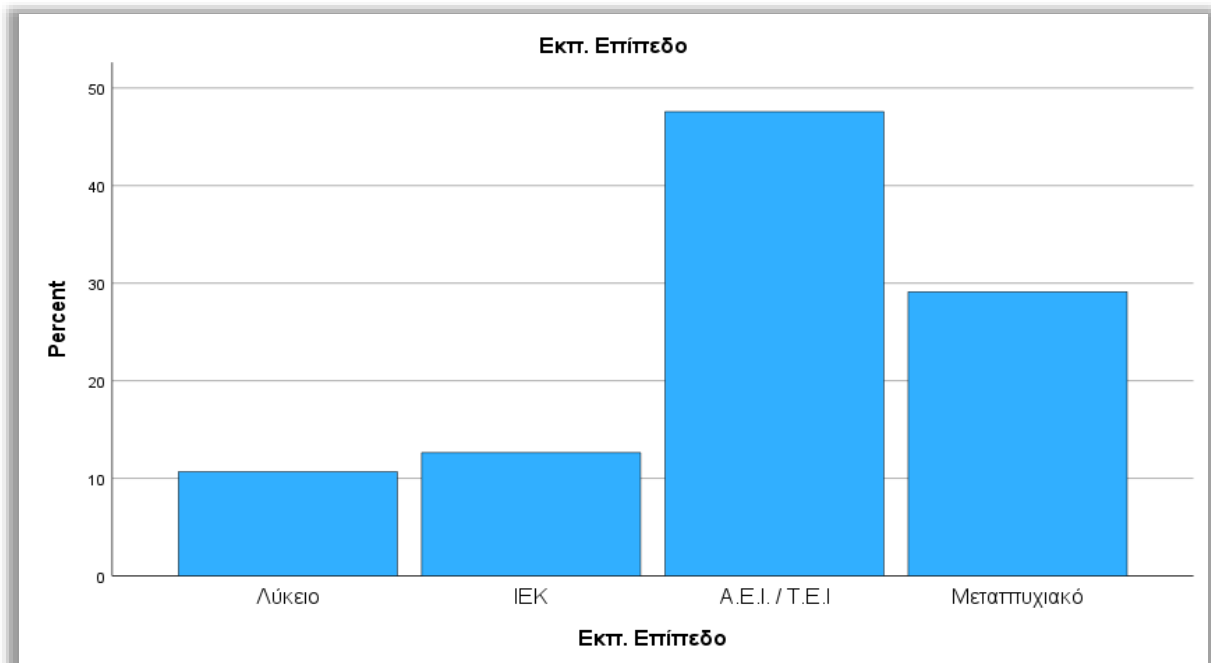


Διάγραμμα 3: Δημογραφικά στοιχεία. Οικογενειακή κατάσταση.

D4. Στην ερώτηση που αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο, ο κλάδος των ιατρικών επισκεπτών φαίνεται να έχει ένα υψηλό μορφωτικό επίπεδο με το 76,7% να είναι πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. ή Τ.Ε.Ι. Από τους πανεπιστημιακού επιπέδου συμμετέχοντες, οι 30 από αυτούς έχουν και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ενώ μόνο 12,6% και 10,7% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και λυκείου αντίστοιχα.

Πίνακας 4: Δημογραφικά στοιχεία. Εκπαιδευτικό επίπεδο

Εκπαιδευτικό Επίπεδο		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λύκειο	11	10,7	10,7	10,7
	ΙΕΚ	13	12,6	12,6	23,3
	Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι.	49	47,6	47,6	70,9
	Μεταπτυχιακό	30	29,1	29,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

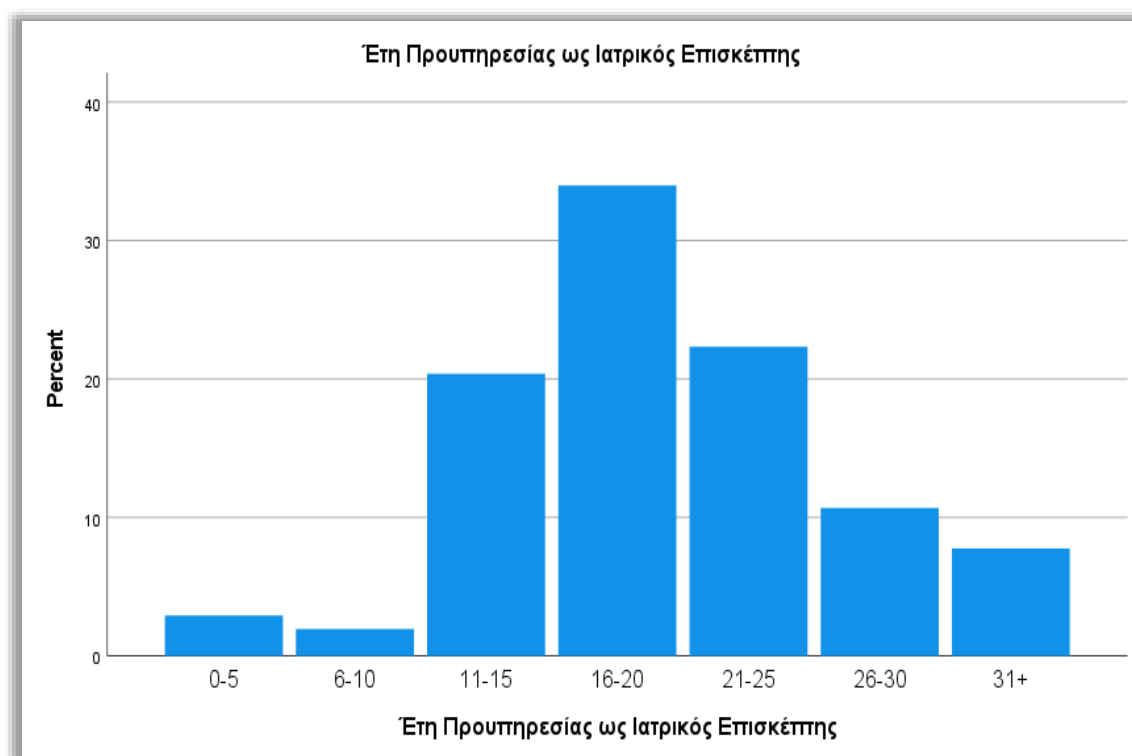


Διάγραμμα 4: Δημογραφικά στοιχεία. Εκπαιδευτικό επίπεδο

D5. Όσον αφορά τα έτη υπηρεσίας, διακρίνεται ότι οι περισσότεροι από τους μισούς, με ποσοστό 55,4% έχουν 11 έως 20 χρόνια εμπειρίας. Το 32% έχουν 21 έως 30 χρόνια. Ενώ παρατηρείται ότι οι ιατρικοί επισκέπτες με μικρότερη εμπειρία, από 0 έως 10 χρόνια, είναι μόλις το 4,8% του δείγματος.

Πίνακας 5: Δημογραφικά στοιχεία. Έτη προϋπηρεσίας ως ιατρικός επισκέπτης.

Έτη Προϋπηρεσίας ως Ιατρικός Επισκέπτης		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	3	2,9	2,9	2,9
	6-10	2	1,9	1,9	4,9
	11-15	21	20,4	20,4	25,2
	16-20	35	34,0	34,0	59,2
	21-25	23	22,3	22,3	81,6
	26-30	11	10,7	10,7	92,2
	31+	8	7,8	7,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

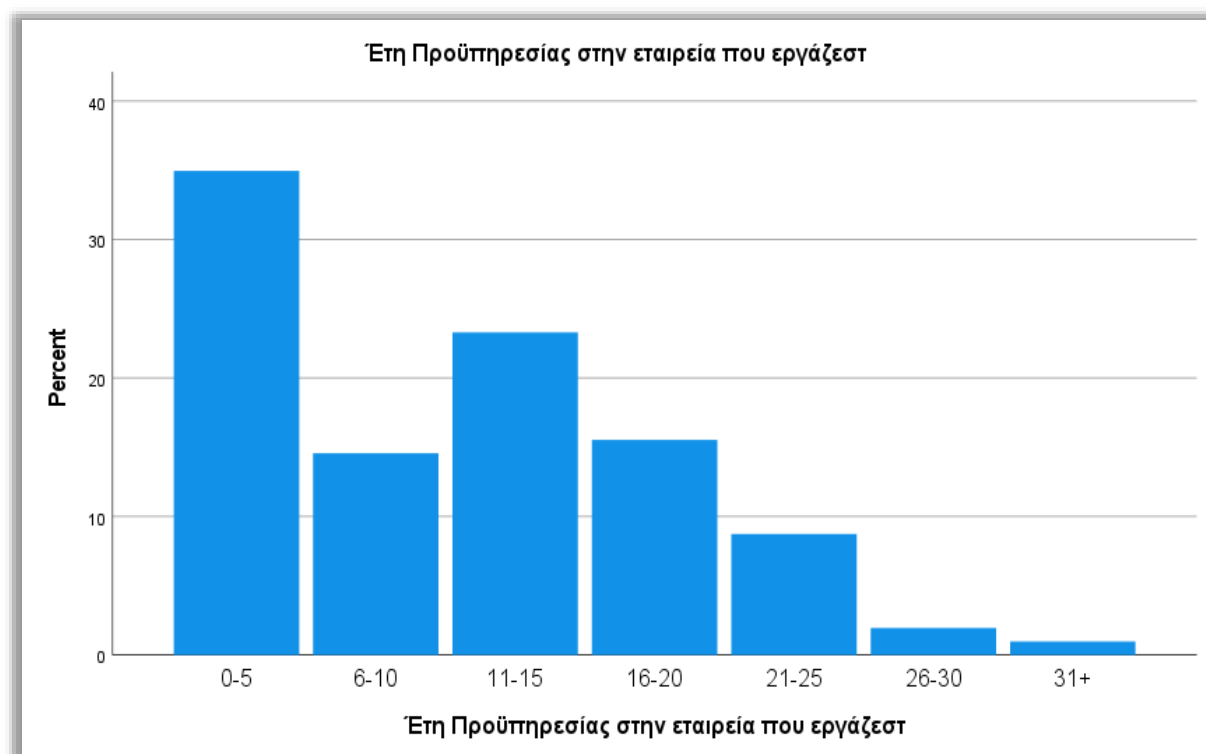


Διάγραμμα 5: Δημογραφικά στοιχεία. Έτη προϋπηρεσίας ως ιατρικός επισκέπτης.

D6. Όσον αφορά τα χρόνια προϋπηρεσίας στην ίδια εταιρεία, σχεδόν οι μισοί ιατρικοί επισκέπτες, σε ποσοστό 49,6%, έχουν λιγότερο από 10 χρόνια στην ίδια εταιρεία και το 38,8%, αναφέρει ότι έχει 11 έως 20 χρόνια. Μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται στα άτομα που έχουν 21 έως 30 χρόνια στον ίδιο εργοδότη, με ποσοστό 10,7%.

Πίνακας 6: Δημογραφικά στοιχεία. Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία που εργάζεστε.

Έτη Προϋπηρεσίας στην εταιρεία που εργάζεστε		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	36	35,0	35,0	35,0
	6-10	15	14,6	14,6	49,5
	11-15	24	23,3	23,3	72,8
	16-20	16	15,5	15,5	88,3
	21-25	9	8,7	8,7	97,1
	26-30	2	1,9	1,9	99,0
	31+	1	1,0	1,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

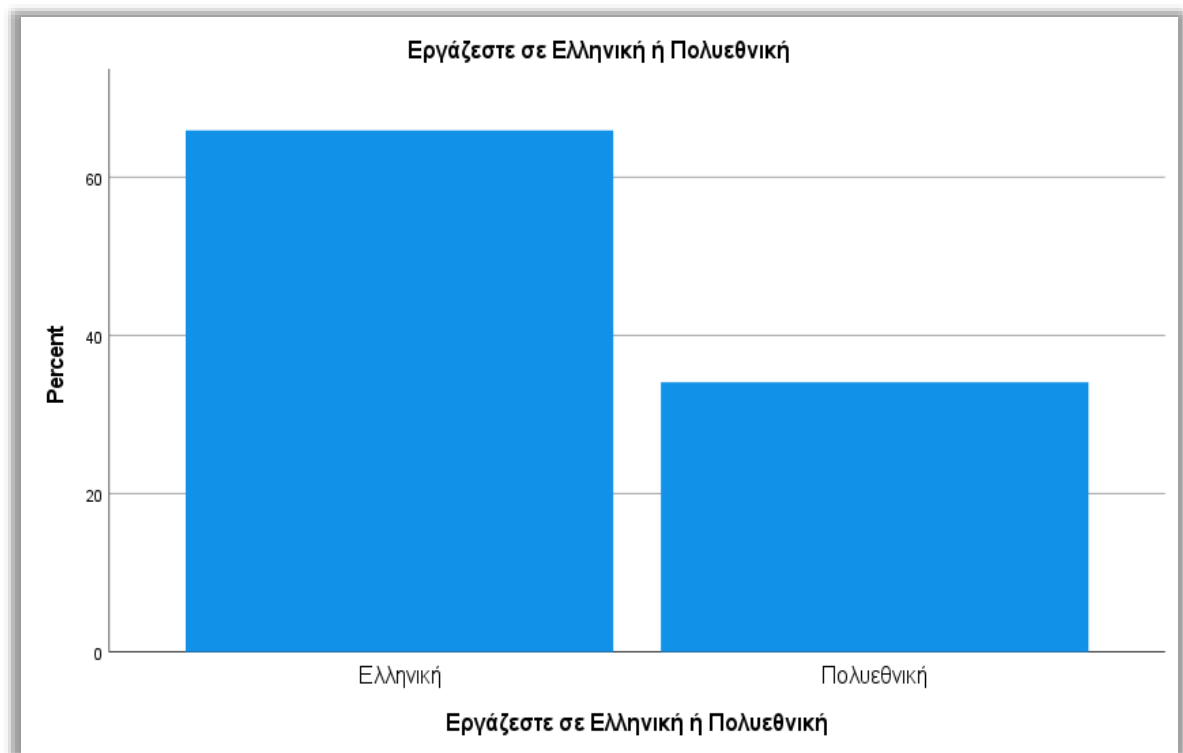


Διάγραμμα 6: Δημογραφικά στοιχεία. Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία που εργάζεστε.

D7. Οι ιατρικοί επισκέπτες που εργάζονται σε Ελληνική εταιρεία είναι το 65% του δείγματος, ενώ τα άτομα που εργάζονται σε πολυεθνική εταιρεία είναι το 34,1%.

Πίνακας 7: Δημογραφικά στοιχεία. Εργάζεστε σε Ελληνική ή Πολυεθνική επιχείρηση.

Εργάζεστε σε Ελληνική ή Πολυεθνική		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελληνική	58	56,3	65,9	65,9
	Πολυεθνική	30	29,1	34,1	100,0
	Total	88	85,4	100,0	
Missing	System	15	14,6		
Total		103	100,0		



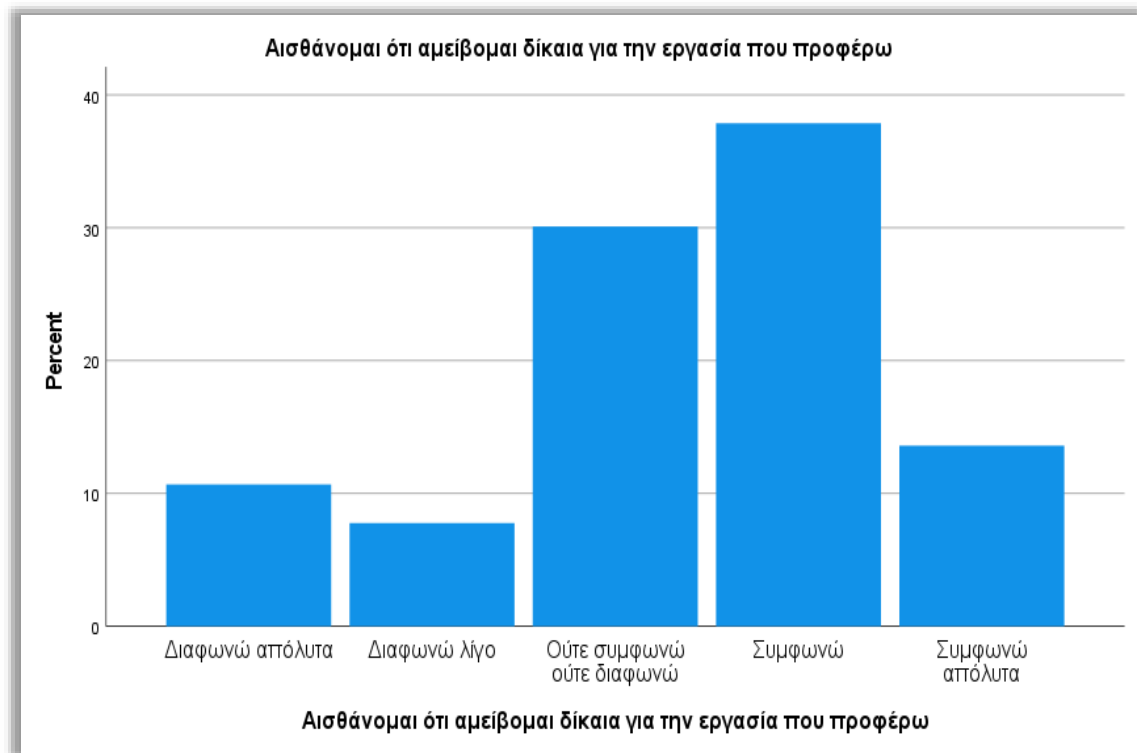
Διάγραμμα 7: Δημογραφικά στοιχεία. Εργάζεστε σε Ελληνική ή Πολυεθνική επιχείρηση.

Ερωτηματολόγιο Εργασιακής Ικανοποίησης “JSS” (Paul Spector 1985).

Q1. Στην πρώτη ερώτηση εργασιακής ικανοποίησης το μεγαλύτερο ποσοστό (51,5%) ανέφερε ότι αμείβεται δίκαια για την εργασία που παρέχει. Το (30,1%) δεν συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ το (18,5%) διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Πίνακας 8: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια στην εταιρεία που εργάζομαι.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	11	10,7	10,7	10,7
	Διαφωνώ λίγο	8	7,8	7,8	18,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	30,1	30,1	48,5
	Συμφωνώ	39	37,9	37,9	86,4
	Συμφωνώ απόλυτα	14	13,6	13,6	100,0
Total		103	100,0	100,0	



Διάγραμμα 8: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια στην εταιρεία που εργάζομαι.

Q2. Στην δεύτερη ερώτηση που αφορά την προαγωγή στην εργασία, το (46,6%) των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι δεν προάγεται κάποιος εύκολα στον χώρο αυτό. Το (41,7%) απάντησε ουδέτερα, ενώ ένα (11,7%) διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Πίνακας 9: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Δεν προάγεται κάποιος εύκολα σε αυτή την εργασία.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	Διαφωνώ λίγο	11	10,7	10,7	11,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	43	41,7	41,7	53,4
	Συμφωνώ	29	28,2	28,2	81,6
	Συμφωνώ απόλυτα	19	18,4	18,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

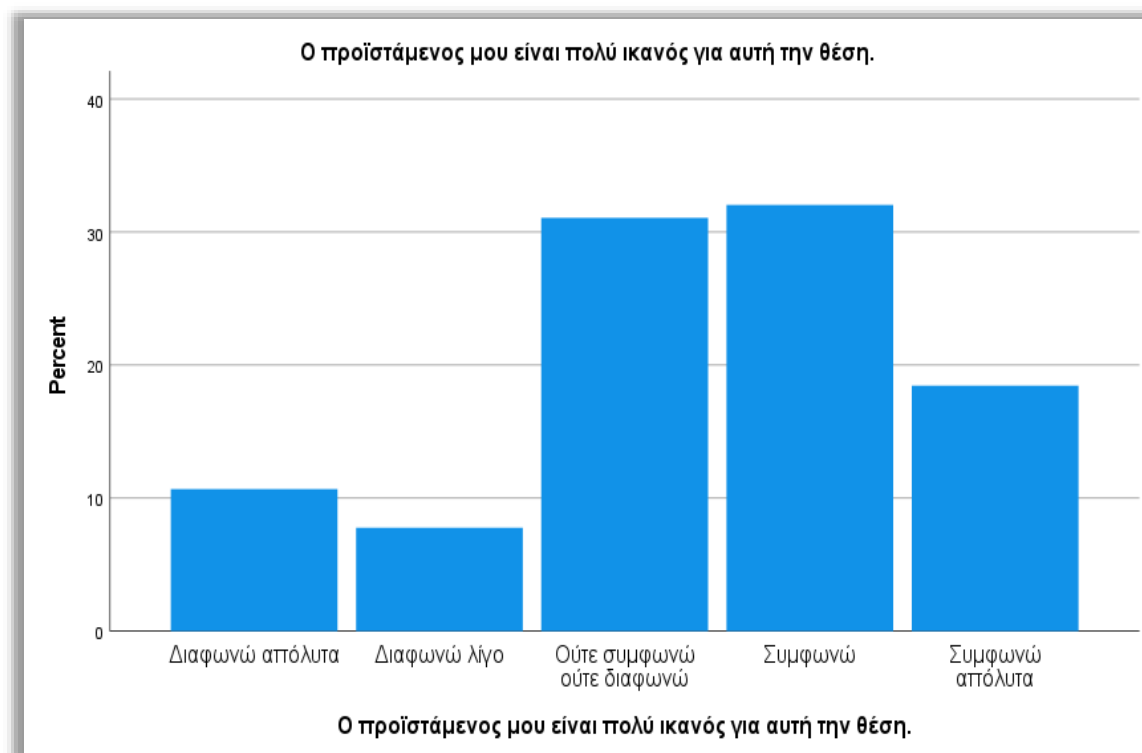


Διάγραμμα 9: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Δεν προάγεται κάποιος εύκολα σε αυτή την εργασία.

Q3. Στην ερώτηση αν ο προϊστάμενος τους είναι ικανός, οι μισοί ερωτηθέντες το (50,4%), συμφωνεί ότι είναι ικανός. Το (31,1%) αναφέρει ότι δεν συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη. Ενώ με ποσοστό (18,5%), αναφέρουν ότι διαφωνούν για την ικανότητα του προϊσταμένου τους.

Πίνακας 10: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος μου είναι πολύ ικανός για την θέση αυτή.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	11	10,7	10,7	10,7
	Διαφωνώ λίγο	8	7,8	7,8	18,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	31,1	31,1	49,5
	Συμφωνώ	33	32,0	32,0	81,6
	Συμφωνώ απόλυτα	19	18,4	18,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

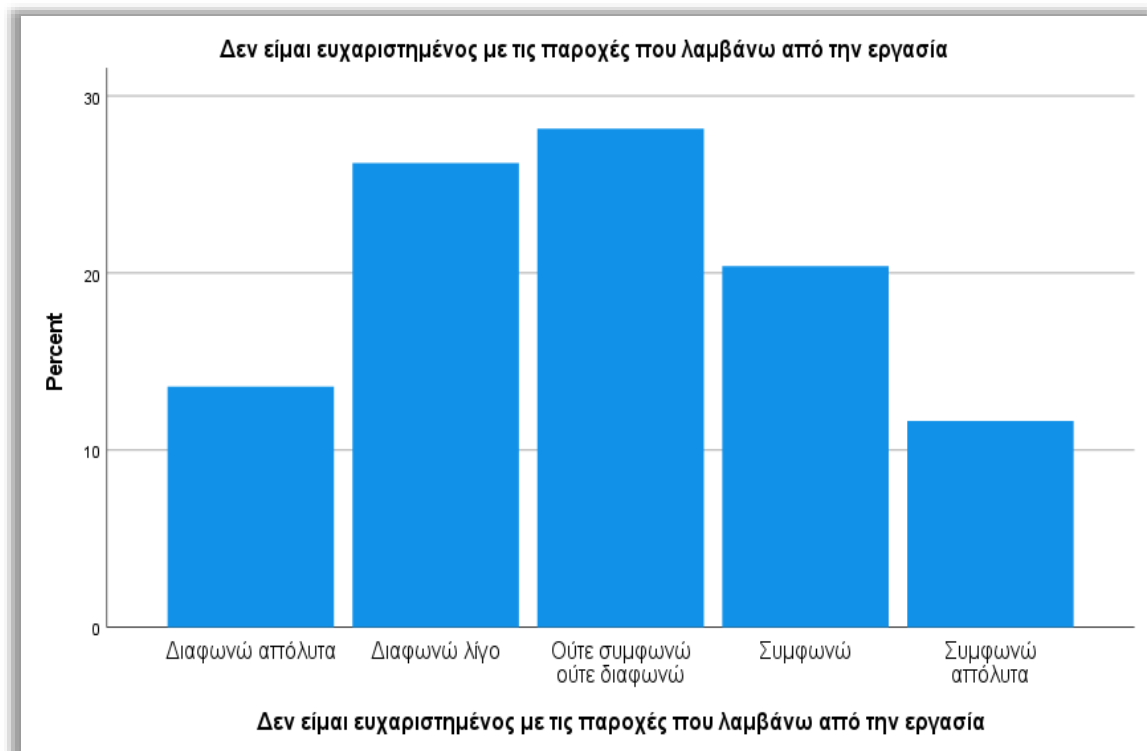


Διάγραμμα 10: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος μου είναι πολύ ικανός για την θέση αυτή, (P. Spector 1985).

Q4. Όσον αφορά τις παροχές που λαμβάνουν από την εργασία, το (39,8%) απάντησε ότι δεν είναι ευχαριστημένοι με τις παροχές που λαμβάνουν. Το (32,1%), αναφέρει ότι είναι ευχαριστημένοι. Ενώ το (28,2%) είναι ουδέτεροι.

Πίνακας 11: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Δεν είμαι ευχαριστημένος με τις παροχές που λαμβάνω, (P. Spector 1985).

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		14	13,6	13,6	13,6
	Διαφωνώ λίγο		27	26,2	26,2	39,8
	Ούτε συμφωνώ	ούτε	29	28,2	28,2	68,0
	διαφωνώ					
	Συμφωνώ		21	20,4	20,4	88,3
	Συμφωνώ απόλυτα		12	11,7	11,7	100,0
	Total		103	100,0	100,0	



Διάγραμμα 11: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Δεν είμαι ευχαριστημένος με τις παροχές που λαμβάνω, (P. Spector 1985).

Q5. Το (52,4%), των ερωτηθέντων υποστηρίζουν ότι λαμβάνουν την αναγνώριση που πρέπει, όταν κάνουν καλά την εργασία τους. (Το 27,2%) αναφέρει ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί, ενώ το (20,4%) διαφωνεί.

Πίνακας 12: Όταν κάνω καλά την εργασία μου λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει, (P. Spector 1985).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	5	4,9	4,9	4,9
	Διαφωνώ λίγο	16	15,5	15,5	20,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	27,2	27,2	47,6
	Συμφωνώ	47	45,6	45,6	93,2
	Συμφωνώ απόλυτα	7	6,8	6,8	100,0
Total		103	100,0	100,0	

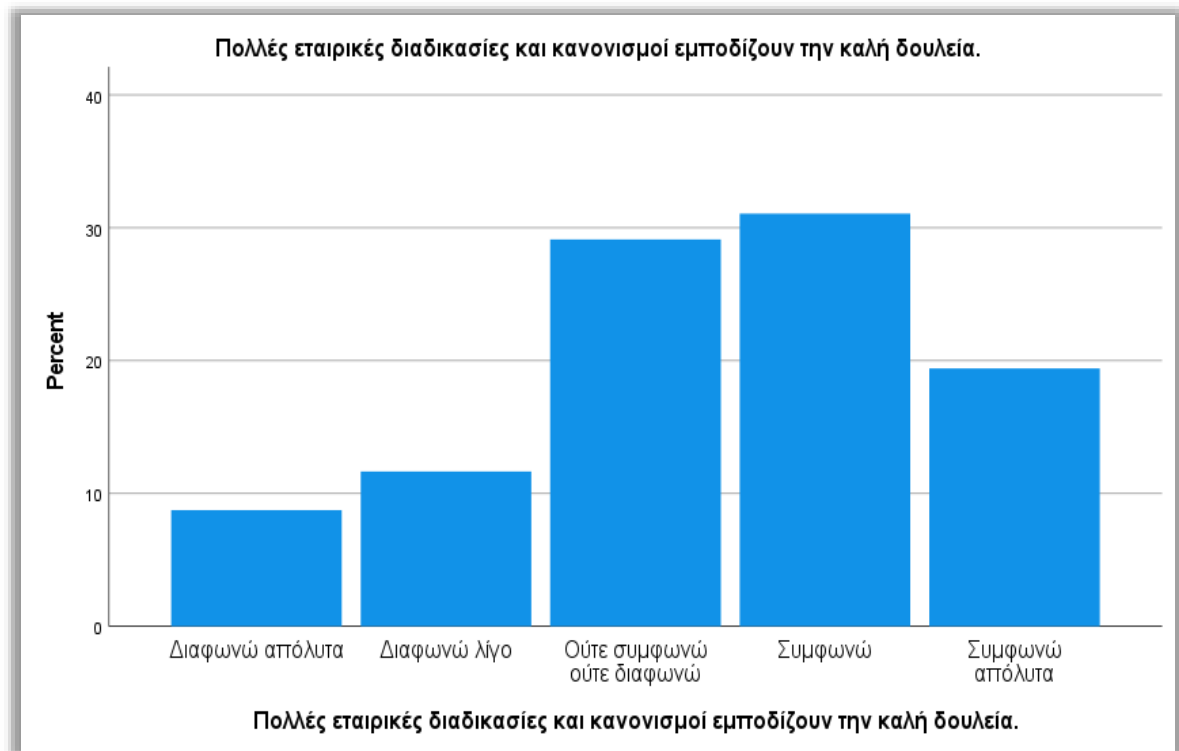


Διάγραμμα 12: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Όταν κάνω καλά την εργασία μου λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει, (P. Spector 1985).

Q6. Οι μισοί ερωτηθέντες το (50,5%) συμφωνούν ότι οι πολλές διαδικασίες και οι κανονισμοί εμποδίζουν την καλή δουλειά. Το (29,1%) δεν συμφωνεί αλλά και δεν απορρίπτει αυτήν την άποψη. Ενώ το (20,4%), υποστηρίζει ότι δεν αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα στην εργασία, από εταιρικές διαδικασίες και κανονισμούς.

Πίνακας 13: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Πολλές εταιρικές διαδικασίες εμποδίζουν την καλή δουλειά, (P. Spector 1985).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	8,7
	Διαφωνώ λίγο	12	11,7	11,7	20,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	29,1	29,1	49,5
	Συμφωνώ	32	31,1	31,1	80,6
	Συμφωνώ απόλυτα	20	19,4	19,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

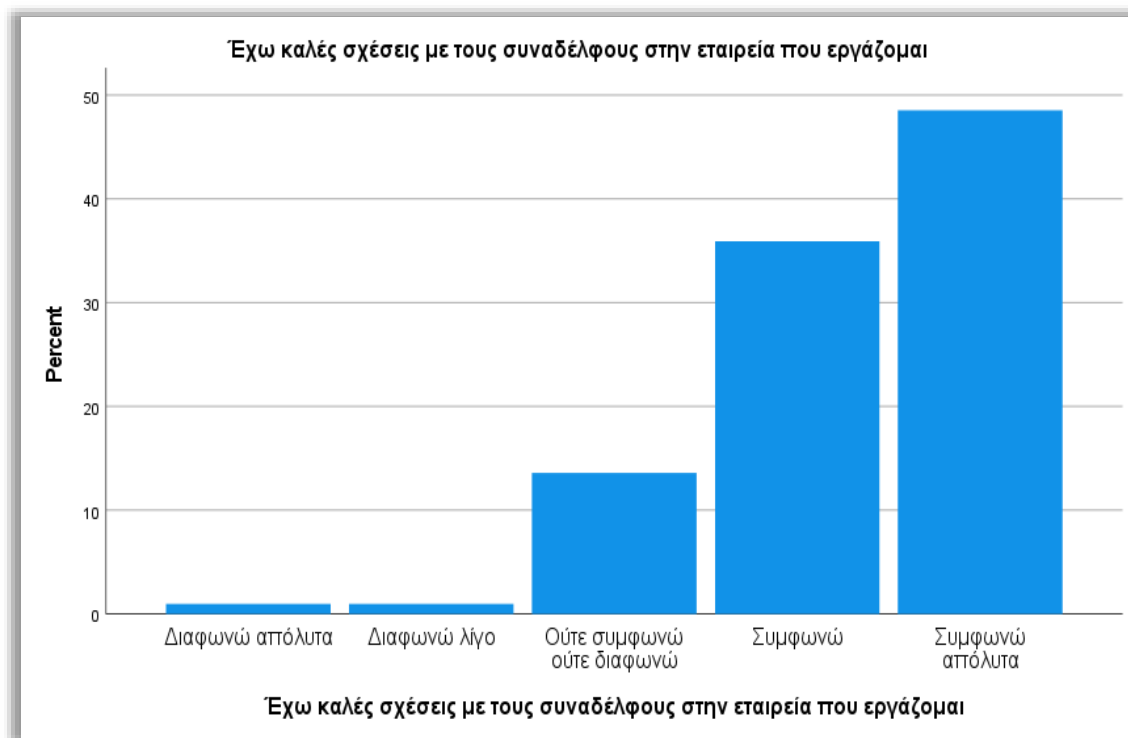


Διάγραμμα 13: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Πολλές εταιρικές διαδικασίες εμποδίζουν την καλή δουλειά, (P. Spector 1985).

Q7. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες με ποσοστό (84,4%), αναφέρουν ότι έχουν εξαιρετικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην εταιρεία που εργάζονται. Το (13,6%) δεν είναι τόσο σίγουρο ότι έχει καλές σχέσεις, ενώ μόνο το (2%), απάντησαν ότι δεν έχουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους.

Πίνακας 14: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους στην εταιρεία που εργάζομαι, (P. Spector 1985).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	Διαφωνώ λίγο	1	1,0	1,0	1,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	13,6	13,6	15,5
	Συμφωνώ	37	35,9	35,9	51,5
	Συμφωνώ απόλυτα	50	48,5	48,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

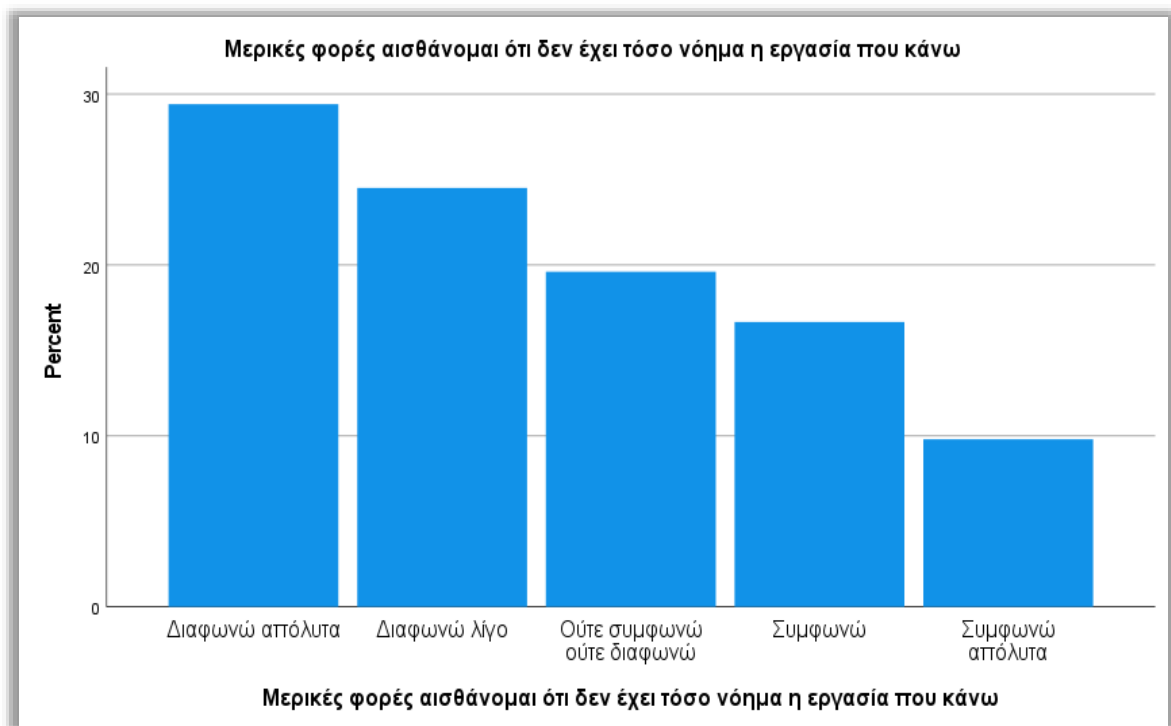


Διάγραμμα 14: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους στην εταιρεία που εργάζομαι, (P. Spector 1985).

Q8. Στο ερώτημα για το αν έχει νόημα η εργασία που κάνει κάποιος, το μεγαλύτερο ποσοστό αθροιστικά (53,9%), αναφέρει ότι έχει σαφώς νόημα η εργασία. Όμως, σχεδόν για το ¼ των ερωτηθέντων με ποσοστό (26,5%), αναφέρει ότι δεν έχει τόσο νόημα η εργασία τους και το υπόλοιπο (19,6%) των ερωτηθέντων, δεν έχει ξεκάθαρη θέση.

Πίνακας 15: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν έχει νόημα η εργασία μου (P. Spector 1985).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	30	29,1	29,4	29,4
	Διαφωνώ λίγο	25	24,3	24,5	53,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	19,4	19,6	73,5
	Συμφωνώ	17	16,5	16,7	90,2
	Συμφωνώ απόλυτα	10	9,7	9,8	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		103	100,0		

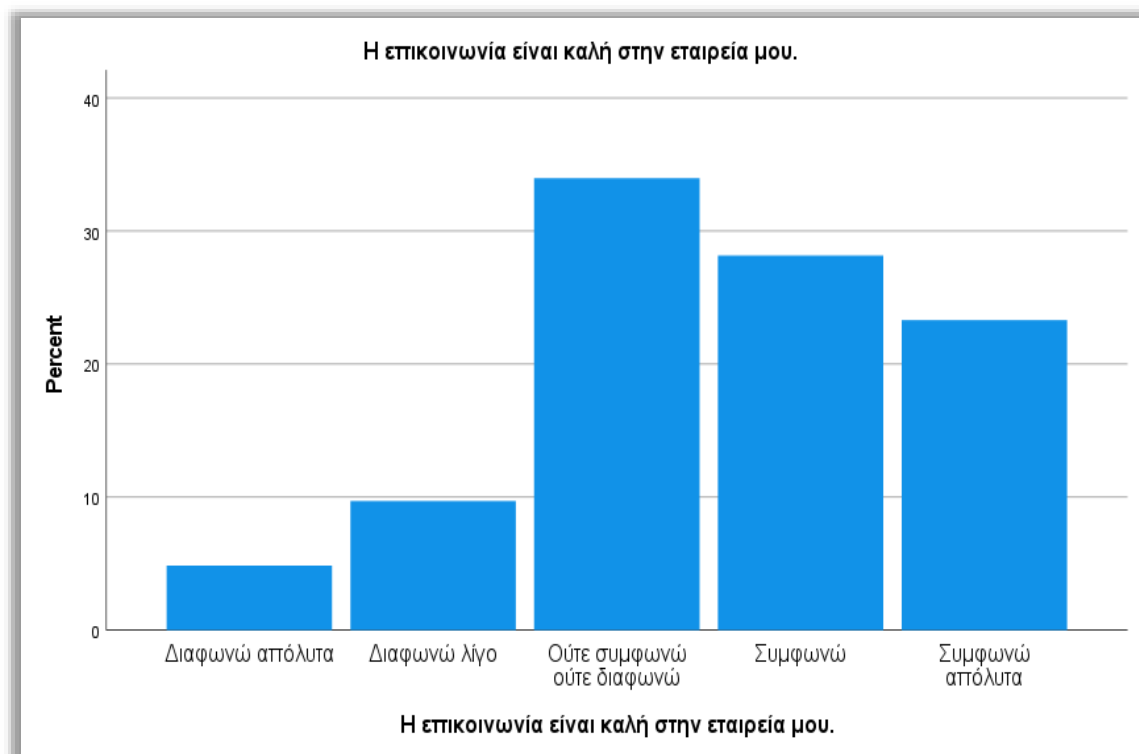


Διάγραμμα 15: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Μερικές φορές αισθάνομαι ότι δεν έχει νόημα η εργασία που κάνω ,(P. Spector 1985).

Q9. Όσον αφορά την ενδοεταιρική επικοινωνία, η πλειοψηφία (51,5%), αναφέρει ότι είναι καλή η επικοινωνία στην εταιρεία τους. Το (34%) των ερωτηθέντων, δεν είναι και τόσο σίγουροι για την καλή επικοινωνία, ενώ το (14,6%) του δείγματος, αναφέρει ότι έχει κακή επικοινωνία.

Πίνακας 16: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η επικοινωνία είναι καλή στην εταιρεία μου, (P. Spector 1985).

Η επικοινωνία είναι καλή στην εταιρεία μου.			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		5	4,9	4,9	4,9
	Διαφωνώ λίγο		10	9,7	9,7	14,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		35	34,0	34,0	48,5
	Συμφωνώ		29	28,2	28,2	76,7
	Συμφωνώ απόλυτα		24	23,3	23,3	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

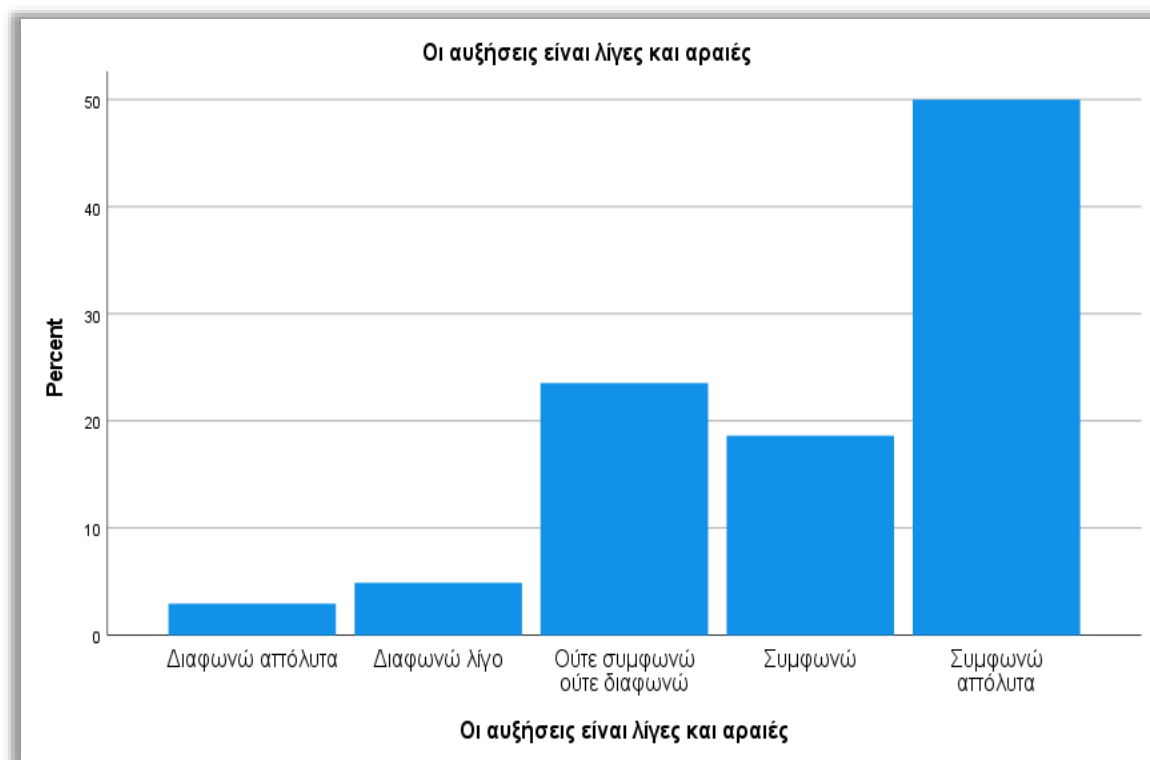


Διάγραμμα 16: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η επικοινωνία είναι καλή στην εταιρεία μου, (P. Spector 1985).

Q10. Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες με ποσοστό (67,9%), απάντησαν ότι είναι ελάχιστες και αραιές οι αυξήσεις. Το (23,3%) δεν απαντά με βεβαιότητα, ενώ αυτοί που απάντησαν ότι διαφωνούν με αυτή την άποψη είναι το (7,8%) του δείγματος.

Πίνακας 17: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές, (P. Spector 1985).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	3	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	5	4,9	4,9	7,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	23,3	23,5	31,4
	Συμφωνώ	19	18,4	18,6	50,0
	Συμφωνώ απόλυτα	51	49,5	50,0	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
	Missing	System	1	1,0	
Total		103	100,0		

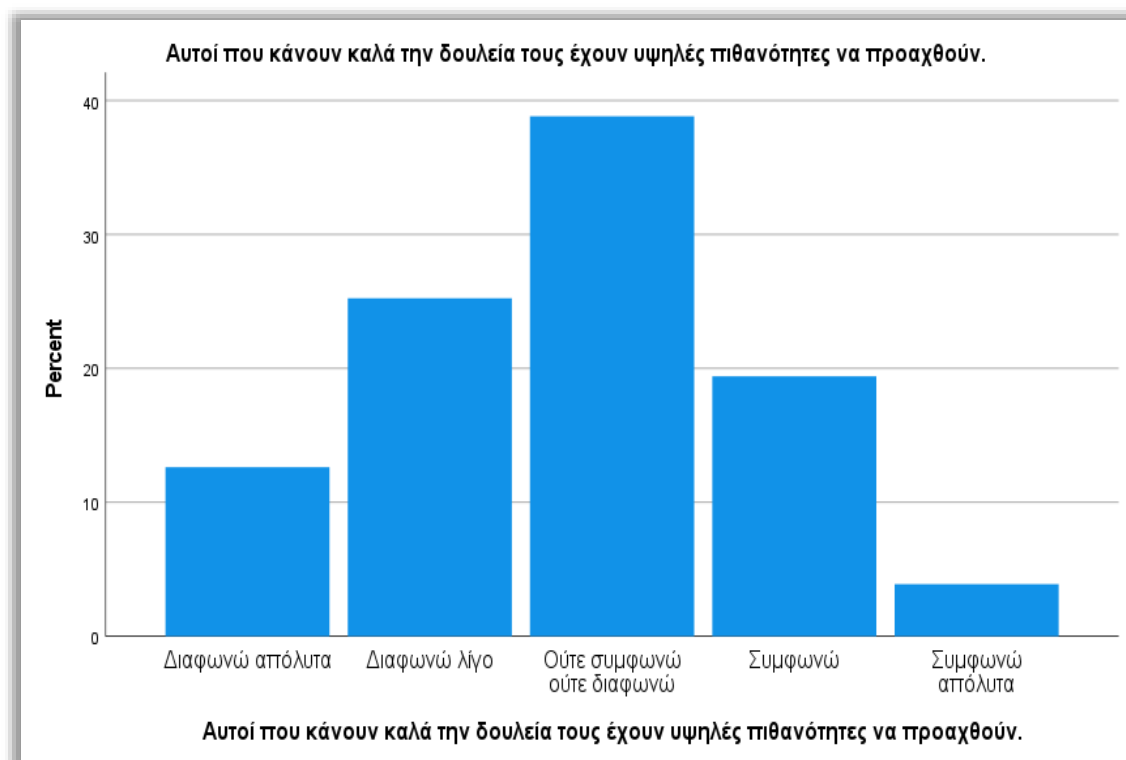


Διάγραμμα 17: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές, (P. Spector 1985).

Q11. Το (38,8%) των ερωτηθέντων, δεν έδωσε σαφή απάντηση για το αν έχει πιθανότητες προαγωγής, ενώ το (37,8%) θεωρεί ότι δεν υπάρχουν πολλές πιθανότητες. Ενώ το (23,3%) αναφέρει ότι πράγματι αν είναι κάποιος καλός στην δουλειά του, έχει ελπίδες να προαχθεί.

Πίνακας 18: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους, έχουν υψηλές πιθανότητες να προαχθούν.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	13	12,6	12,6	12,6
	Διαφωνώ λίγο	26	25,2	25,2	37,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	40	38,8	38,8	76,7
	Συμφωνώ	20	19,4	19,4	96,1
	Συμφωνώ απόλυτα	4	3,9	3,9	100,0
Total		103	100,0	100,0	

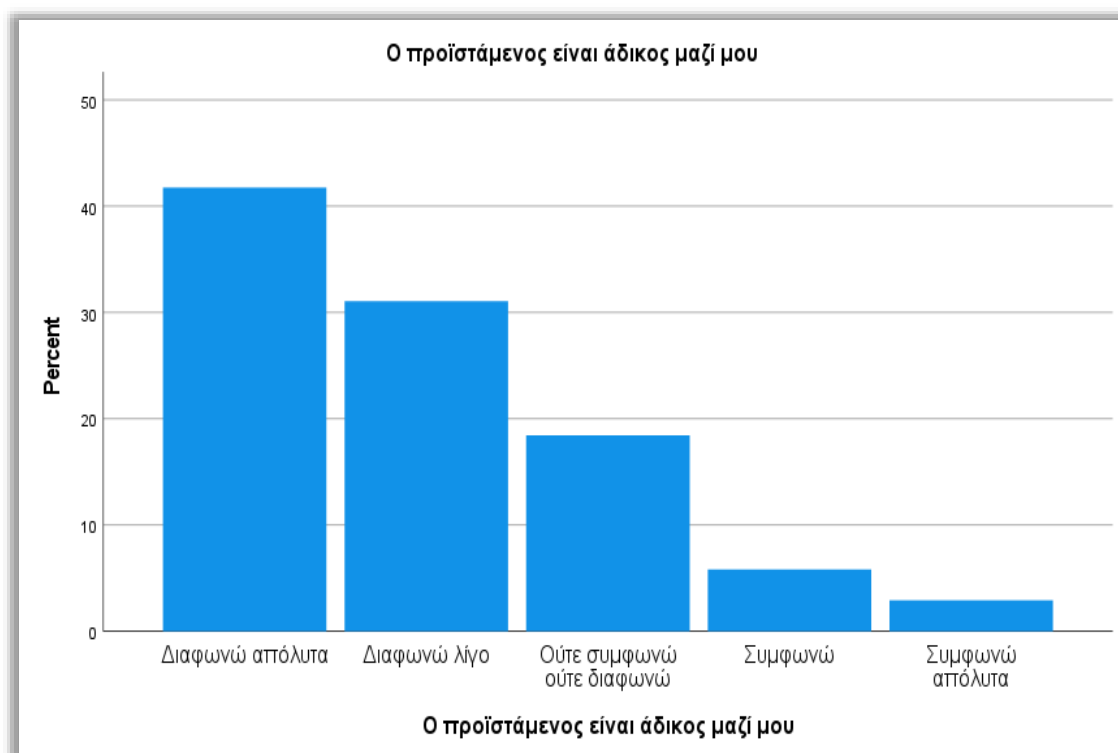


Διάγραμμα 18: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους, έχουν υψηλές πιθανότητες να προαχθούν.

Q12. Το (72,8%) διαφωνεί απόλυτα με την άποψη, ότι είναι άδικος ο προϊστάμενος. Το (18,4%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη, ενώ αυτοί που υποστηρίζουν ότι έχουν έναν άδικο προϊστάμενο, είναι μόνο το (8,7%) του δείγματος.

Πίνακας 19: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος είναι άδικος μαζί μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	43	41,7	41,7	41,7
	Διαφωνώ λίγο	32	31,1	31,1	72,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	18,4	18,4	91,3
	Συμφωνώ	6	5,8	5,8	97,1
	Συμφωνώ απόλυτα	3	2,9	2,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

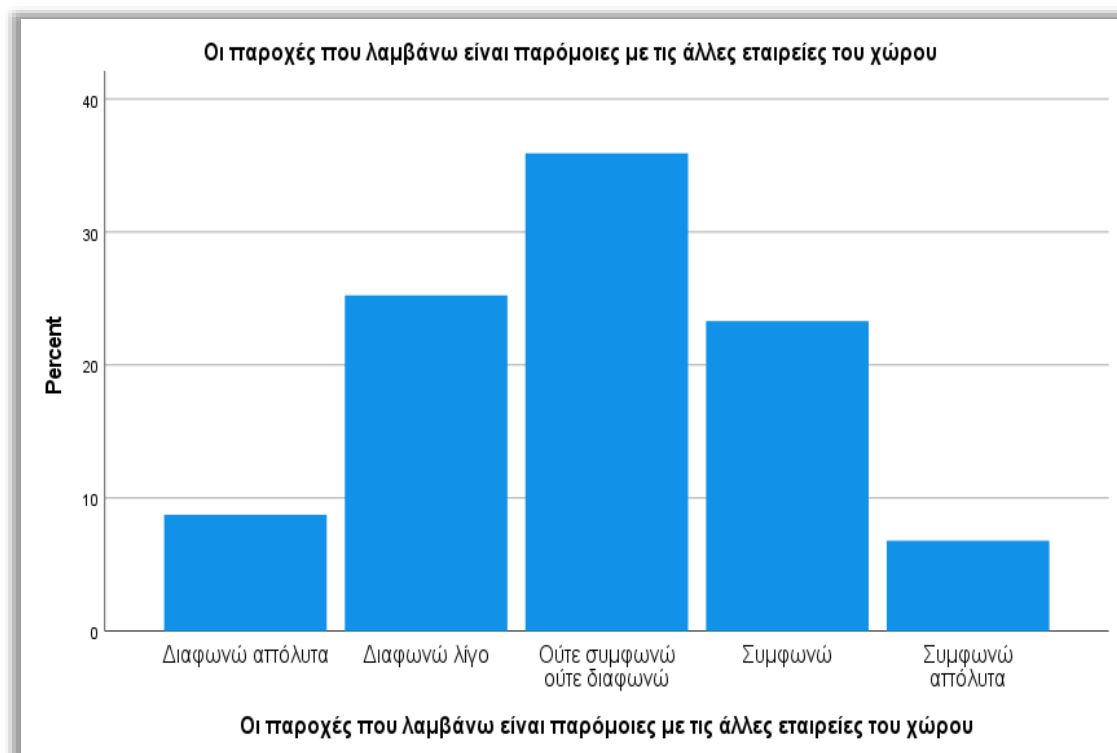


Διάγραμμα 19: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος είναι άδικος μαζί μου.

Q13. Όσον αφορά τις παροχές, το (35,9%) δεν απάντησε ξεκάθαρα αν έχει παρόμοιες παροχές σε σχέση με τους ιατρικούς επισκέπτες άλλων φαρμακευτικών εταιρειών. Το (33,9%) αναφέρει ότι δεν λαμβάνει τις ίδιες παροχές. Ενώ το (30,1%) θεωρεί ότι λαμβάνει αντίστοιχες παροχές με τις άλλες εταιρείες του χώρου.

Πίνακας 20: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι παροχές που λαμβάνω είναι παρόμοιες με τις άλλες εταιρείες του χώρου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	8,7
	Διαφωνώ λίγο	26	25,2	25,2	34,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	37	35,9	35,9	69,9
	Συμφωνώ	24	23,3	23,3	93,2
	Συμφωνώ απόλυτα	7	6,8	6,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

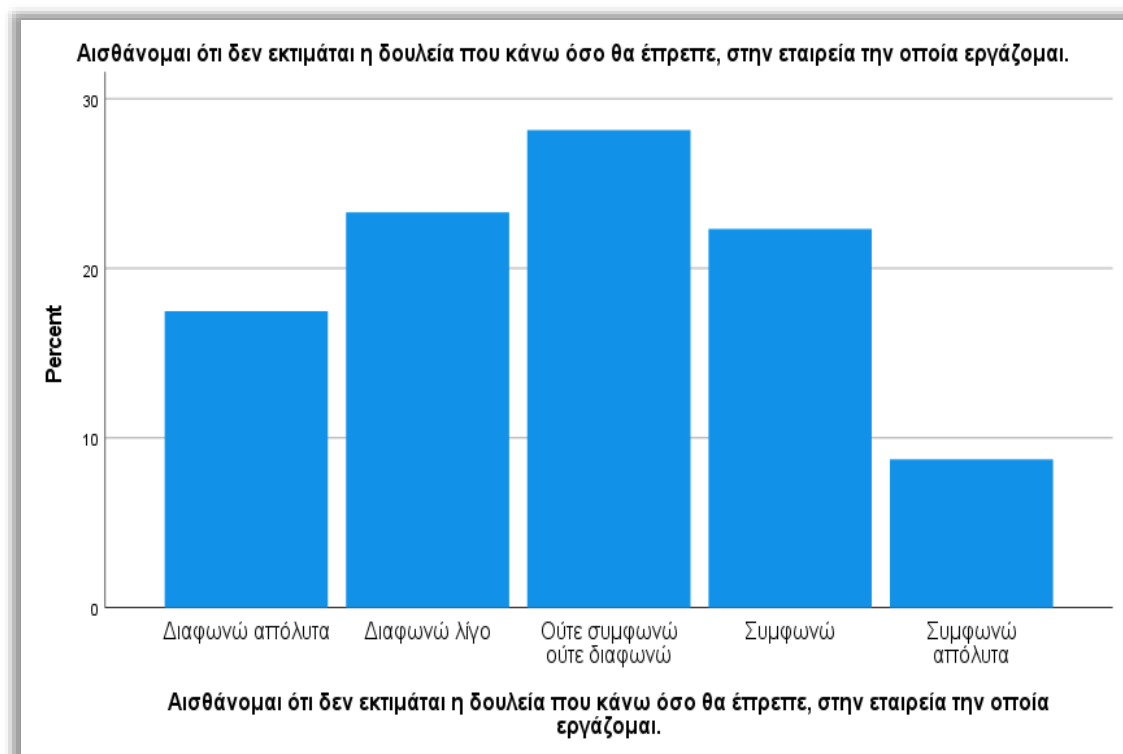


Διάγραμμα 20: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι παροχές που λαμβάνω είναι παρόμοιες με τις άλλες εταιρείες του χώρου.

Q14. Το (40,8%) του δείγματος πιστεύει ότι εκτιμάται η δουλειά του, όσο θα έπρεπε. Το (31%) αναφέρει ότι δεν εκτιμάται η εργασία του, ενώ το (28,2%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη.

Πίνακας 21: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η δουλειά που κάνω όσο θα έπρεπε στην εταιρεία μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	18	17,5	17,5	17,5
	Διαφωνώ λίγο	24	23,3	23,3	40,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	28,2	28,2	68,9
	Συμφωνώ	23	22,3	22,3	91,3
	Συμφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

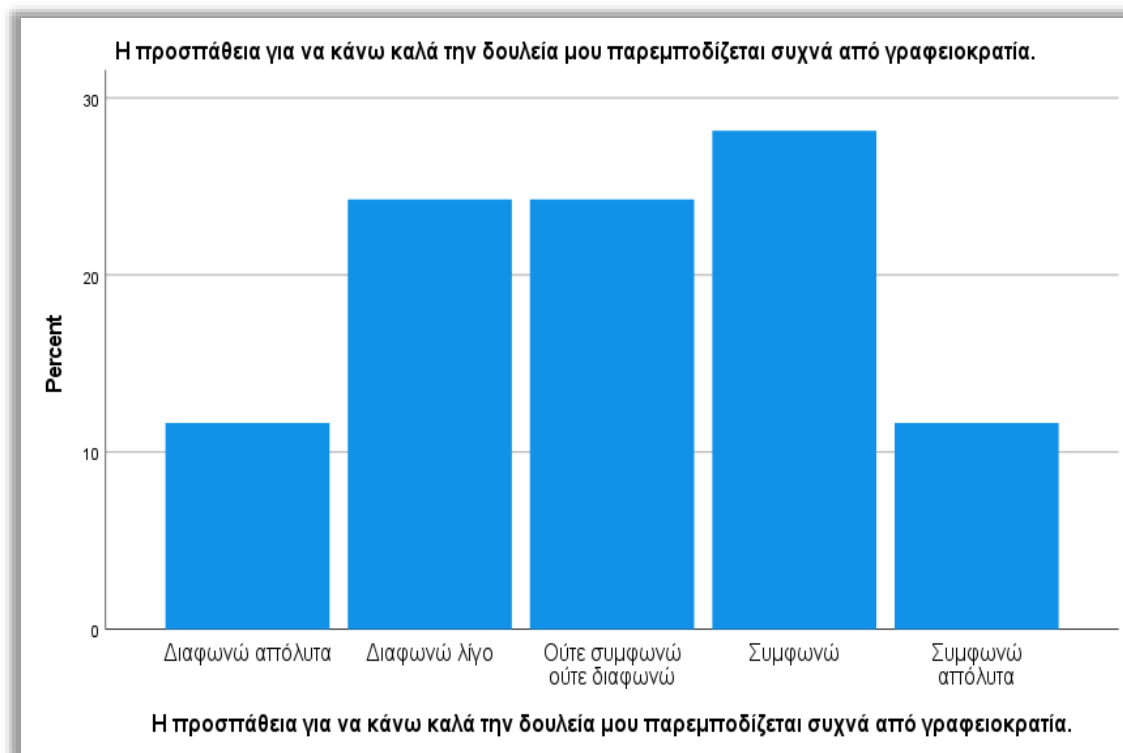


Διάγραμμα 21: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η δουλειά μου όσο θα έπρεπε στην εταιρεία μου.

Q15. Το μεγαλύτερο ποσοστό (39,9%) αναφέρει ότι παρεμποδίζεται η δουλειά τους από την γραφειοκρατία. Το (36,%) διαφωνούν αν αυτό συμβαίνει πραγματικά στον οργανισμό τους, ενώ το (24,3%), δεν είναι σίγουροι αν αυτό συμβαίνει.

Πίνακας 22: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η προσπάθεια μου παρεμποδίζεται συχνά από γραφειοκρατία.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	12	11,7	11,7	11,7
	Διαφωνώ λίγο	25	24,3	24,3	35,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	24,3	24,3	60,2
	Συμφωνώ	29	28,2	28,2	88,3
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,7	11,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

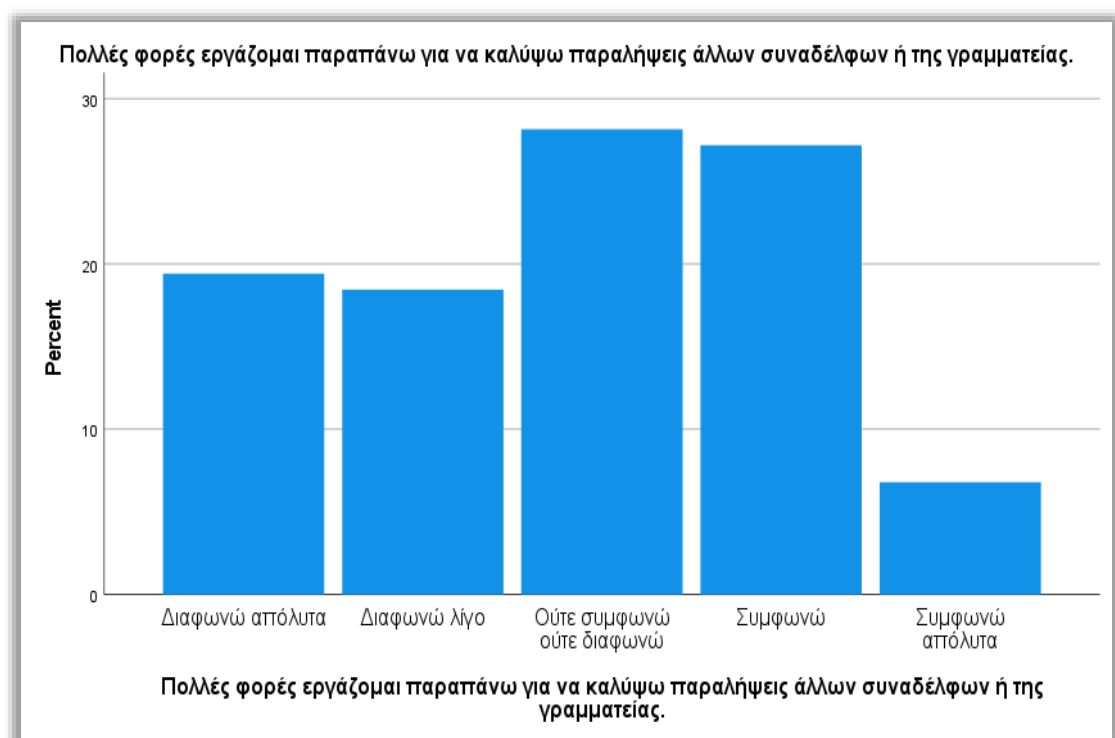


Διάγραμμα 22: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η προσπάθεια μου εμποδίζεται συχνά από γραφειοκρατία.

Q16. Το (37,8%) αναφέρει ότι δεν επιβαρύνονται με επιπρόσθετη εργασία. Το (34%) συμφωνεί στο ερώτημα ότι αναγκάζεται να εργαστεί παραπάνω, για να καλύψει παραλήψεις άλλων συναδέλφων τους. Ενώ το (28,2) των ατόμων αναφέρουν ότι κάποιες φορές θα χρειαστεί να κάνουν πράγματα παραπάνω, ενώ άλλες φορές όχι.

Πίνακας 23: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Πολλές φορές εργάζομαι παραπάνω για να καλύψω παραλήψεις άλλων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	20	19,4	19,4	19,4
	Διαφωνώ λίγο	19	18,4	18,4	37,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	28,2	28,2	66,0
	Συμφωνώ	28	27,2	27,2	93,2
	Συμφωνώ απόλυτα	7	6,8	6,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

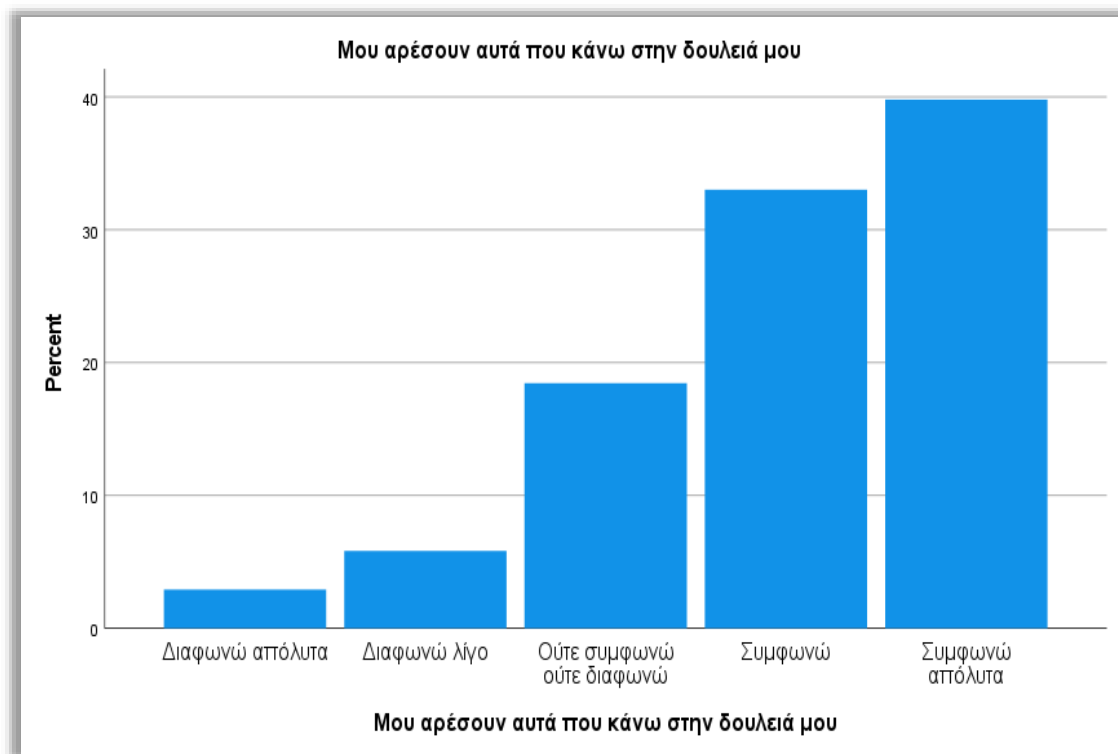


Διάγραμμα 23: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Πολλές φορές εργάζομαι για να καλύψω παραλήψεις άλλων.

Q17. Σε αυτή την ερώτηση, οι περισσότεροι ερωτηθέντες του δείγματος (72,8%), συμφωνούν ότι τους αρέσουν αυτά που κάνουν στην εργασία τους. Το (18,4%) δεν είναι σίγουροι γι' αυτό, ενώ το (8,7%) διαφωνούν με αυτή την άποψη.

Πίνακας 24: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην δουλειά μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	3	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	6	5,8	5,8	8,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	18,4	18,4	27,2
	Συμφωνώ	34	33,0	33,0	60,2
	Συμφωνώ απόλυτα	41	39,8	39,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

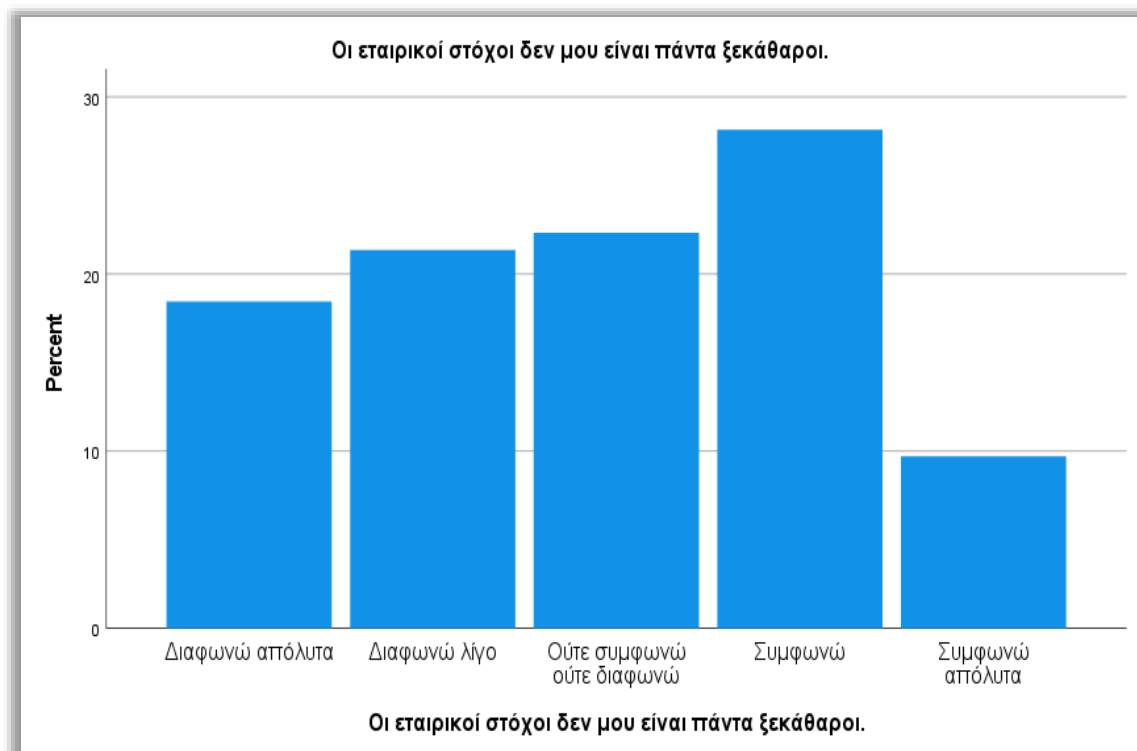


Διάγραμμα 24: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Μου αρέσουν αυτά που κάμω στην δουλειά μου.

Q18. Το (39,8%) θεωρεί ότι έχει ξεκάθαρους εταιρικούς στόχους. Το (37,9%) θεωρεί ότι δεν είναι ξεκάθαροι οι στόχοι που έχει, ενώ το (22,3%) δεν απάντησε με σιγουριά για το θέμα.

Πίνακας 25: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι εταιρικοί μου στόχοι δεν μου είναι πάντα ξεκάθαροι.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	19	18,4	18,4	18,4
	Διαφωνώ λίγο	22	21,4	21,4	39,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	22,3	22,3	62,1
	Συμφωνώ	29	28,2	28,2	90,3
	Συμφωνώ απόλυτα	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

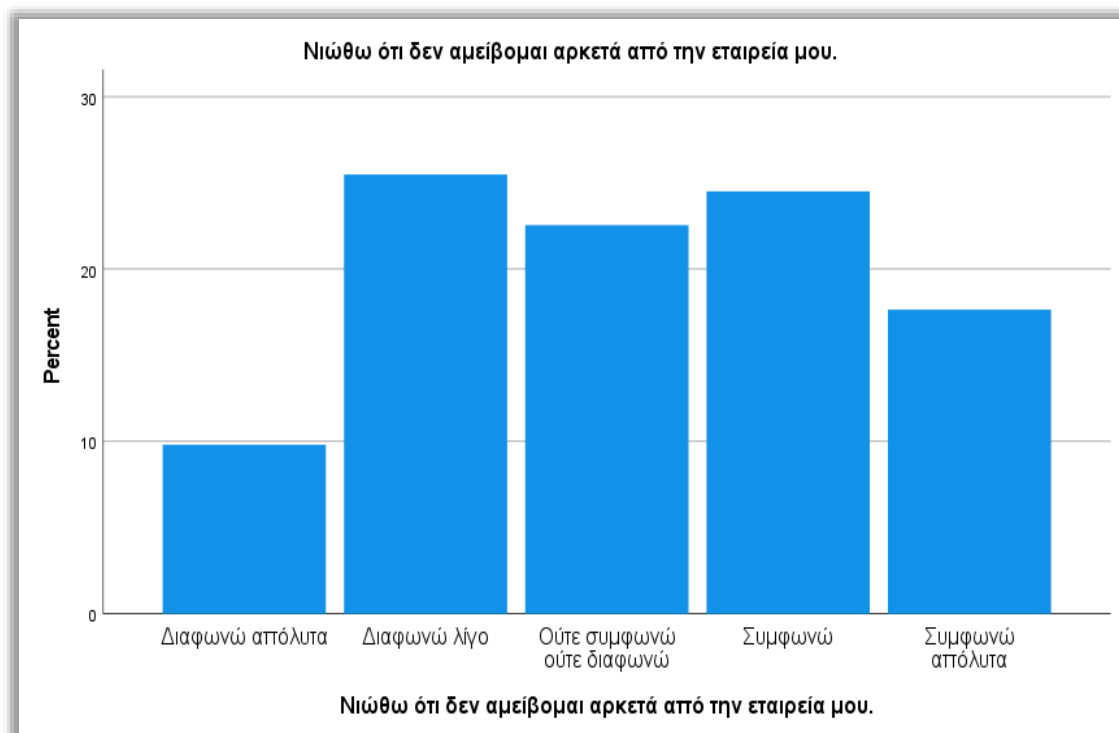


Διάγραμμα 25: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι εταιρικοί μου στόχοι δεν μου είναι πάντα ξεκάθαροι.

Q19. Όσον αφορά την αμοιβή το (41,8%) των ιατρικών επισκεπτών συμφωνεί, ότι δεν αμείβεται αρκετά. Το (34,9%) θεωρεί ότι έχει μια καλή αμοιβή, ενώ το (22,3%) δεν απάντησε ξεκάθαρα αν καλύπτεται ή όχι σε αυτό το ζήτημα.

Πίνακας 26: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ότι δεν αμείβομαι αρκετά από την εταιρεία μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	10	9,7	9,8	9,8
	Διαφωνώ λίγο	26	25,2	25,5	35,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	22,3	22,5	57,8
	Συμφωνώ	25	24,3	24,5	82,4
	Συμφωνώ απόλυτα	18	17,5	17,6	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
	Missing	System	1	1,0	
Total		103	100,0		

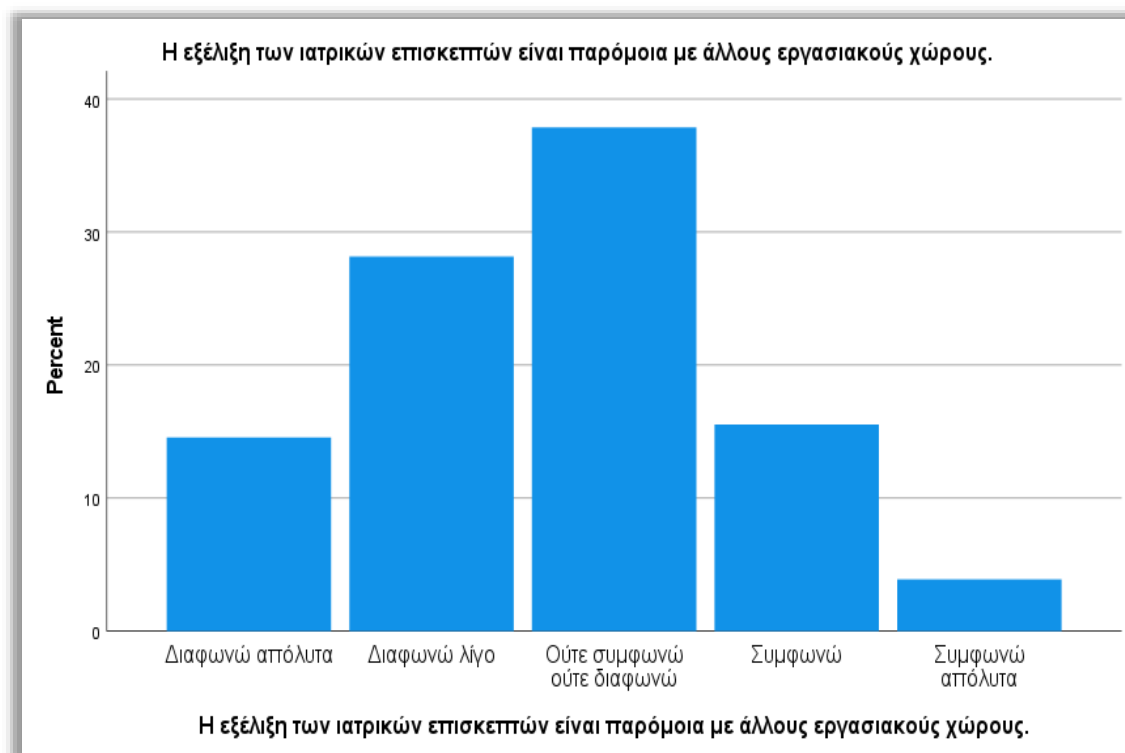


Διάγραμμα 26: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ότι δεν αμείβομαι αρκετά από την εταιρεία μου.

Q20. Στην ερώτηση που αφορά την εξέλιξη στον χώρο των ιατρικών επισκεπτών, το (42,8%) απάντησε, ότι δεν θεωρούν να έχουν παρόμοια εξέλιξη όπως άλλοι κλάδοι. Το (37,9%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη, ενώ μικρότερο ποσοστό (19,4%) των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι έχει αντίστοιχη εξέλιξη στην δουλειά του, σε σχέση με άλλα επαγγέλματα.

Πίνακας 27: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η εξέλιξη των ιατρικών επισκεπτών είναι παρόμοια με άλλους εργασιακούς χώρους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	15	14,6	14,6	14,6
	Διαφωνώ λίγο	29	28,2	28,2	42,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	39	37,9	37,9	80,6
	Συμφωνώ	16	15,5	15,5	96,1
	Συμφωνώ απόλυτα	4	3,9	3,9	100,0
Total		103	100,0	100,0	



Διάγραμμα 27: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Η εξέλιξη των ιατρικών επισκεπτών είναι παρόμοια με άλλους εργασιακούς χώρους.

Q21. Το (57,2%) διαφωνεί στην άποψη, ότι ο προϊστάμενος δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων. Το (28,2%), αναφέρει ότι ο προϊστάμενος, δεν λαμβάνει υπόψιν το πώς νοιώθουν οι υφισταμένοι του, ενώ το (14,6%) δεν συμφωνεί αλλά και δεν διαφωνεί, με την παραπάνω άποψη.

Πίνακας 28: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος μου δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	33	32,0	32,0	32,0
	Διαφωνώ λίγο	26	25,2	25,2	57,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	14,6	14,6	71,8
	Συμφωνώ	18	17,5	17,5	89,3
	Συμφωνώ απόλυτα	11	10,7	10,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

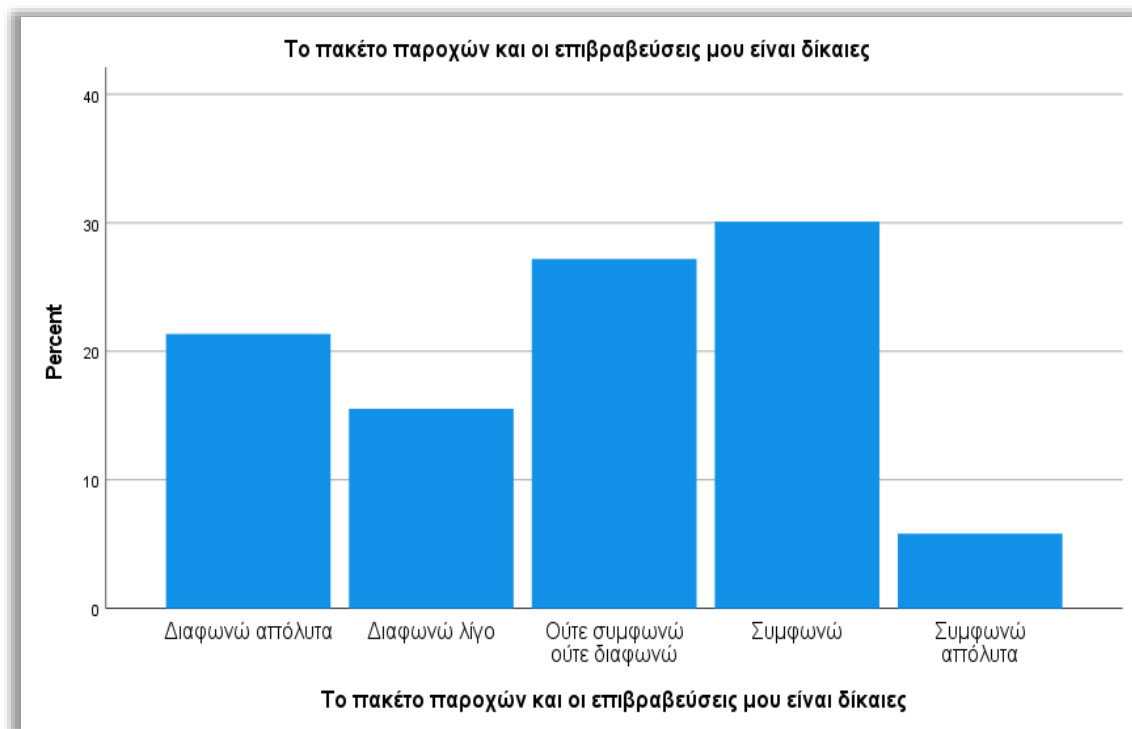


Διάγραμμα 28: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Ο προϊστάμενος μου δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.

Q22. Στο πακέτο παροχών και επιβραβεύσεων το (36,9%) πιστεύει ότι δεν έχει δίκαιες επιβραβεύσεις. Το (35,9%) αισθάνεται ότι λαμβάνει δίκαιες παροχές και επιβραβεύσεις, ενώ το (27,2%) δεν είναι τόσο σίγουρο ότι συμβαίνει αυτό.

Πίνακας 29: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Το πακέτο παροχών και οι επιβραβεύσεις μου είναι δίκαιες.

Το πακέτο παροχών και οι επιβραβεύσεις μου είναι δίκαιες				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα			22	21,4	21,4	21,4
	Διαφωνώ λίγο			16	15,5	15,5	36,9
	Ούτε συμφωνώ	ούτε	διαφωνώ	28	27,2	27,2	64,1
	Συμφωνώ			31	30,1	30,1	94,2
	Συμφωνώ απόλυτα			6	5,8	5,8	100,0
	Total			103	100,0	100,0	

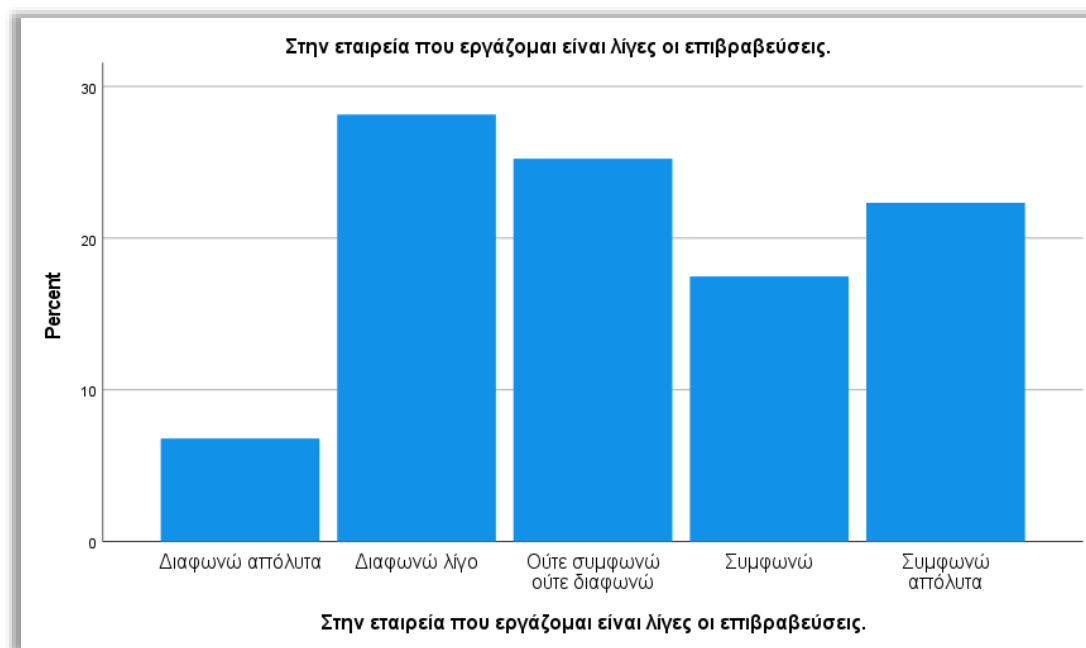


Διάγραμμα 29: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Το πακέτο παροχών και οι επιβραβεύσεις μου είναι δίκαιες.

Q23. Το (39,8%) του δείγματος αναφέρει, ότι είναι λίγες οι επιβραβεύσεις από την εταιρεία τους. Το (35%) υποστηρίζει ότι δεν συμβαίνει αυτό, ενώ το (25,2%) δεν απάντησε ξεκάθαρα σε αυτό το ερώτημα.

Πίνακας 30: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Στην εταιρεία που εργάζομαι είναι λίγες οι επιβραβεύσεις.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	7	6,8	6,8	6,8
	Διαφωνώ λίγο	29	28,2	28,2	35,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	25,2	25,2	60,2
	Συμφωνώ	18	17,5	17,5	77,7
	Συμφωνώ απόλυτα	23	22,3	22,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

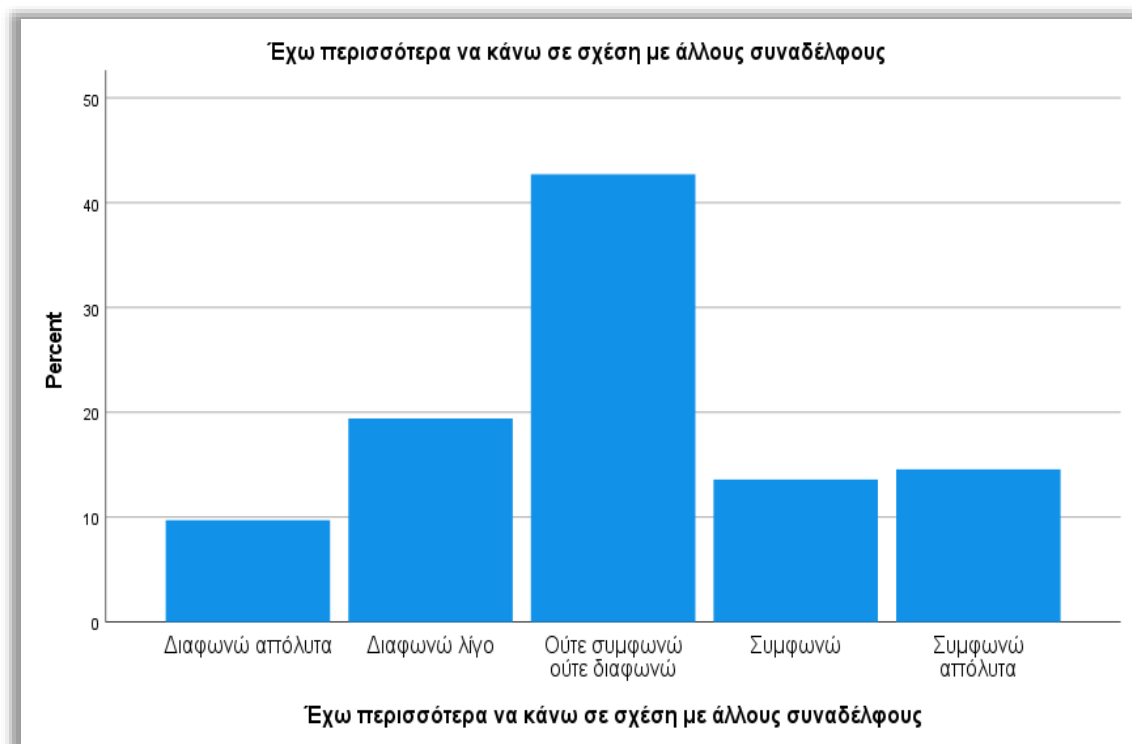


Διάγραμμα 30: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Στην εταιρεία που εργάζομαι είναι λίγες οι επιβραβεύσεις.

Q24 Το (42,7%) δεν απάντησε ξεκάθαρα για το αν πράγματι έχει περισσότερο φόρτο εργασίας, σε σχέση με άλλους συναδέλφους. Το (29,1%) αναφέρει ότι δεν κάνει περισσότερα, ενώ το (28,2%) των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι έχει περισσότερο φόρτο εργασίας, από τους υπόλοιπους συναδέλφους.

Πίνακας 31: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω περισσότερα να κάνω σε σχέση με άλλους συναδέλφους.

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		10	9,7	9,7	9,7
	Διαφωνώ λίγο		20	19,4	19,4	29,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		44	42,7	42,7	71,8
	Συμφωνώ		14	13,6	13,6	85,4
	Συμφωνώ απόλυτα		15	14,6	14,6	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

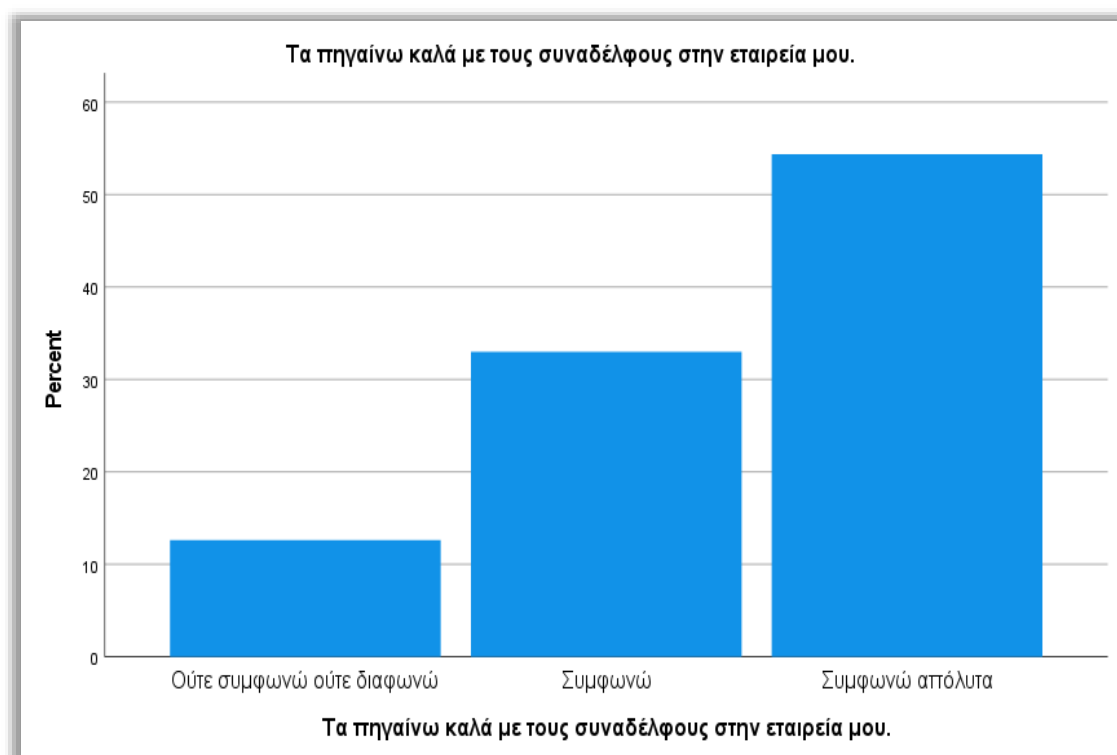


Διάγραμμα 31: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω περισσότερα να κάνω σε σχέση με άλλους συναδέλφους.

Q25. Όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους, με συντριπτικό ποσοστό (87,4%) αναφέρουν ότι τα πηγαίνουν καλά μεταξύ τους, ενώ το (12,6%) αναφέρει ότι έχει μέτρια σχέση.

Πίνακας 32: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Τα πηγαίνω καλά με τους συναδέλφους στη εταιρεία.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	12,6	12,6	12,6
	Συμφωνώ	34	33,0	33,0	45,6
	Συμφωνώ απόλυτα	56	54,4	54,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

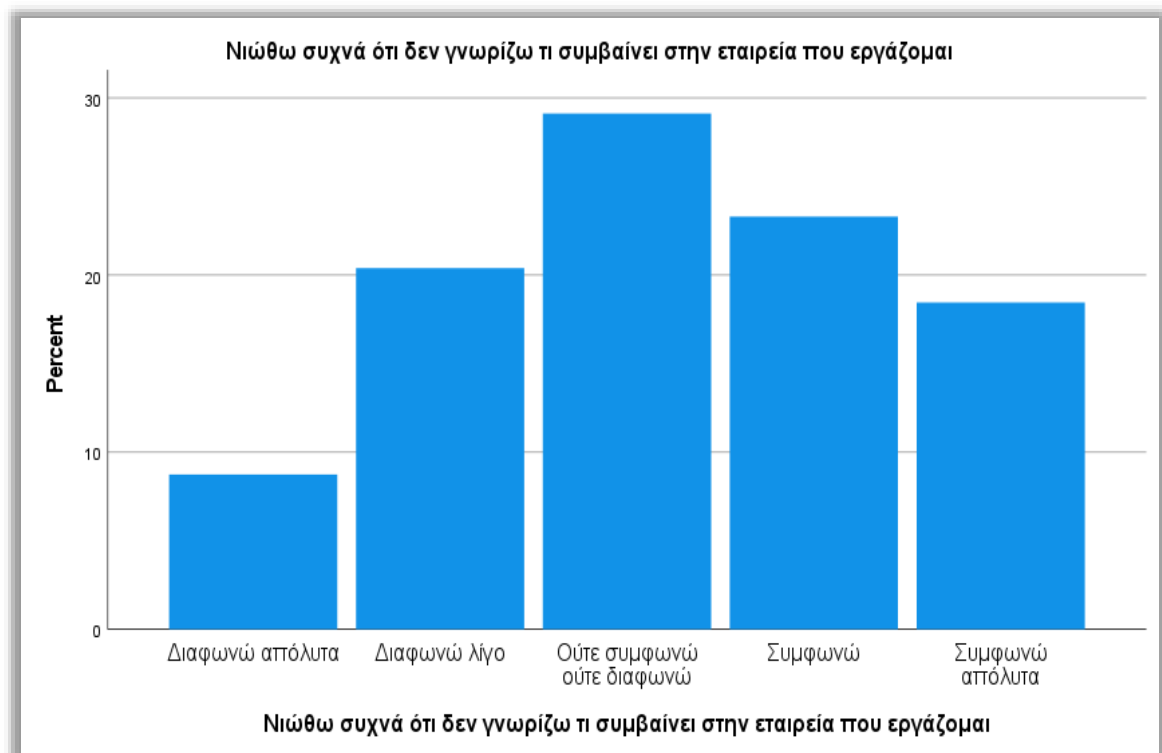


Διάγραμμα 32: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Τα πηγαίνω καλά με τους συναδέλφους μου στην εταιρεία.

Q26. Το (41,7%) των ερωτηθέντων, απάντησε ότι δεν γνωρίζει τι συμβαίνει στην εταιρεία που εργάζεται. Ενώ, παρόμοια ποσοστά (29,1%), έχουν αυτοί που διαφωνούν με αυτή την άποψη και αυτοί που απαντούν ουδέτερα.

Πίνακας 33: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω συχνά ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στην εταιρεία που εργάζομαι.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	9	8,7	8,7	8,7
	Διαφωνώ λίγο	21	20,4	20,4	29,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	29,1	29,1	58,3
	Συμφωνώ	24	23,3	23,3	81,6
	Συμφωνώ απόλυτα	19	18,4	18,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

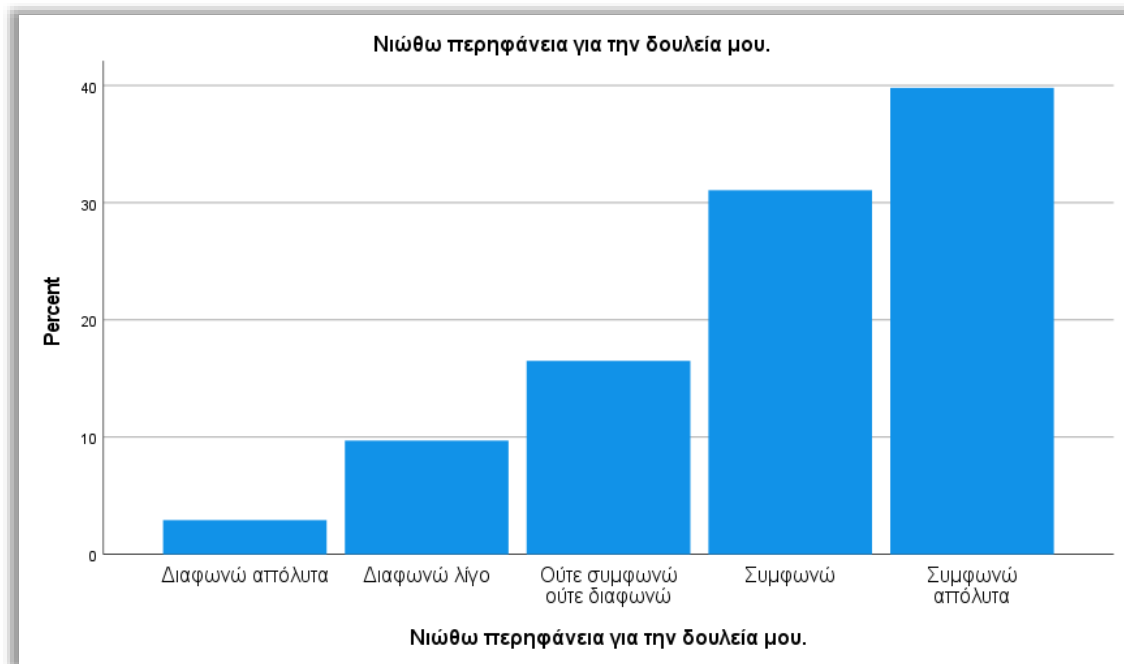


Διάγραμμα 33: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω συχνά ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στην εταιρεία που εργάζομαι.

Q27. Το (71, 6%) νιώθει περηφάνεια για την δουλειά που κάνει, ενώ το (16,5%) δεν συμφωνεί, ούτε όμως διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Πίνακας 34: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω περηφάνεια για την δουλειά μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	3	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	10	9,7	9,7	12,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	16,5	16,5	29,1
	Συμφωνώ	32	31,1	31,1	60,2
	Συμφωνώ απόλυτα	41	39,8	39,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

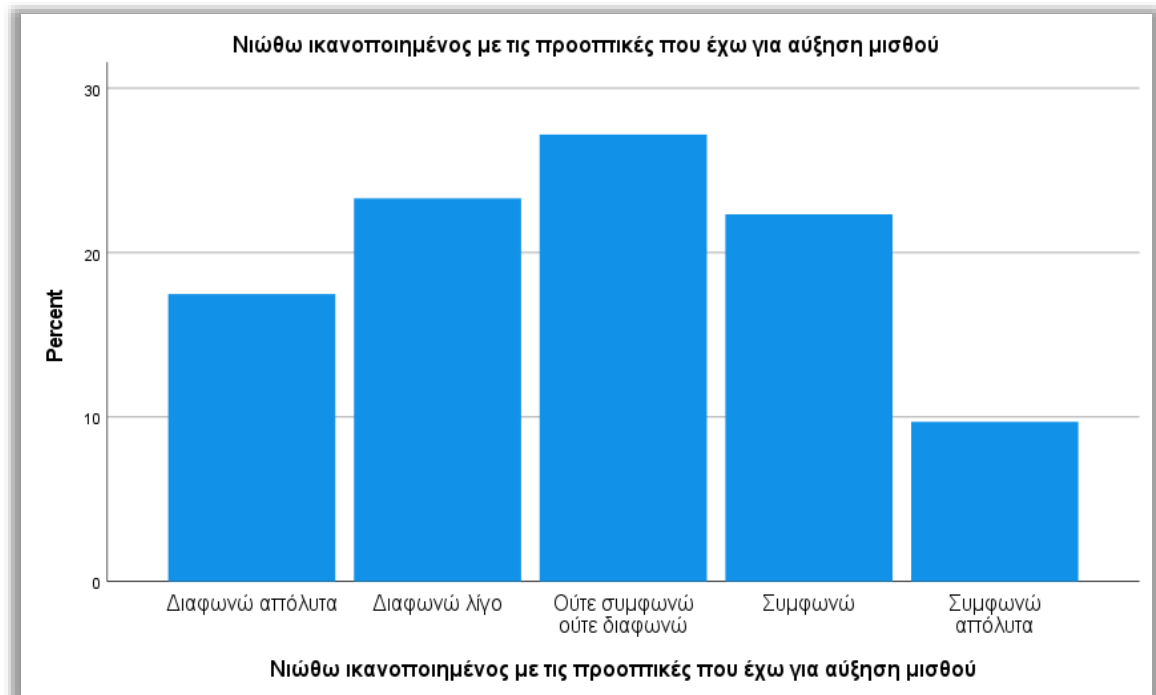


Διάγραμμα 34: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω περηφάνεια για την δουλειά μου.

Q28. Το (40,8%) των ερωτηθέντων, δεν αισθάνεται ικανοποίηση, ότι υπάρχει προοπτική για αύξηση μισθού. Το (27,2%) δεν απάντησε με σαφήνεια αν προσδοκά κάποια αύξηση, ενώ το (32%) αναφέρει ότι ναι υπάρχει προοπτική για έναν καλύτερο μισθό.

Πίνακας 35: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ικανοποιημένος με τις προοπτικές που έχω για αύξηση μισθού.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	18	17,5	17,5	17,5
	Διαφωνώ λίγο	24	23,3	23,3	40,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	27,2	27,2	68,0
	Συμφωνώ	23	22,3	22,3	90,3
	Συμφωνώ απόλυτα	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

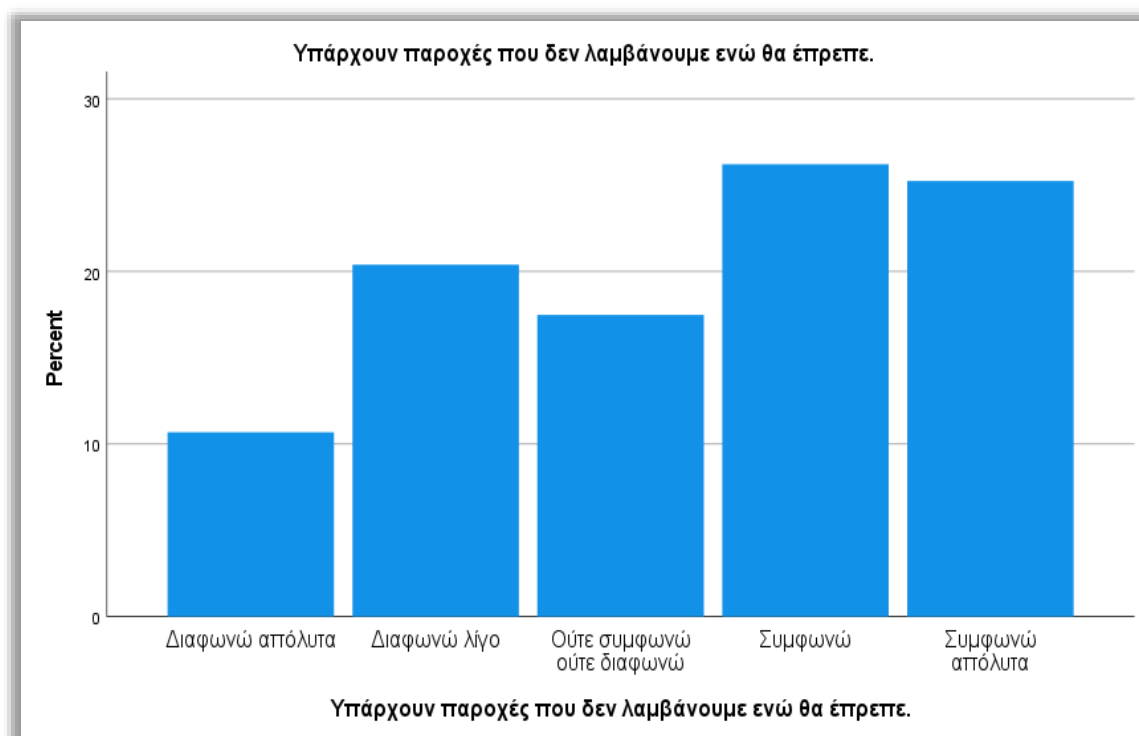


Διάγραμμα 35: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ικανοποιημένος με τις προοπτικές που έχω για αύξηση μισθού.

Q29. Στην ερώτηση αν υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνονται, το μεγαλύτερο ποσοστό αθροιστικά (51,4%), απάντησε ότι συμφωνεί με αυτή την άποψη. Το (31,1%) διαφωνεί, ενώ το (17,5%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη.

Πίνακας 36: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνουμε ενώ θα έπρεπε.

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		11	10,7	10,7	10,7
	Διαφωνώ λίγο		21	20,4	20,4	31,1
	Ούτε συμφωνώ	ούτε	18	17,5	17,5	48,5
	διαφωνώ					
	Συμφωνώ		27	26,2	26,2	74,8
	Συμφωνώ απόλυτα		26	25,2	25,2	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

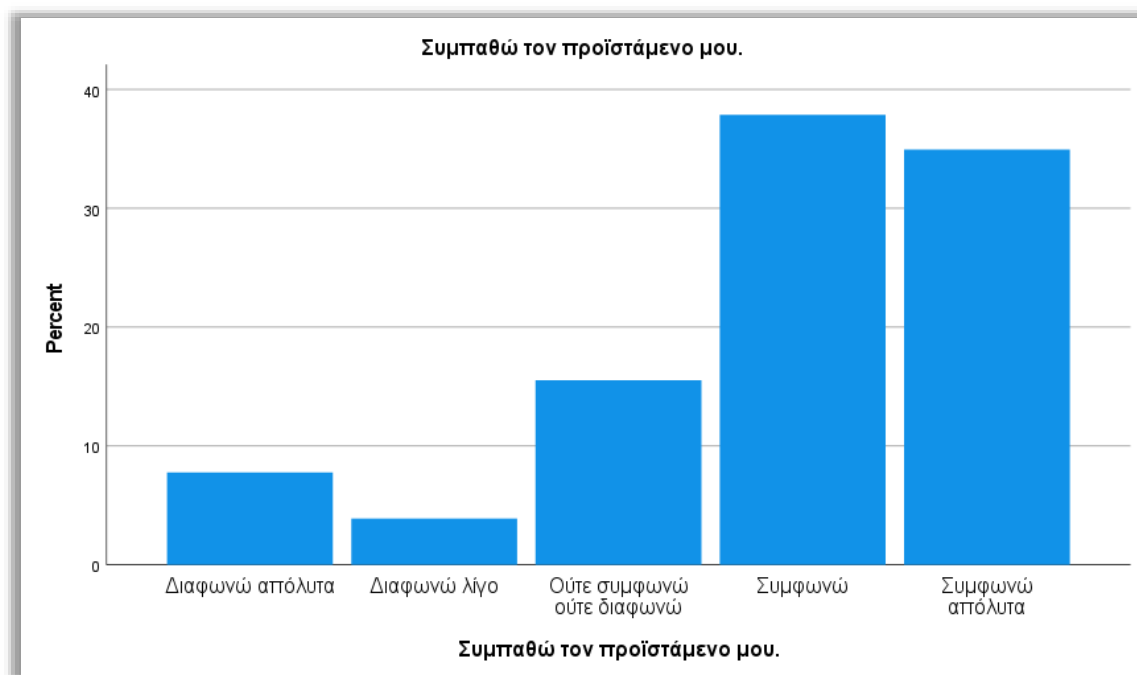


Διάγραμμα 36: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Υπάρχουν παροχές που δεν λαμβάνουμε ενώ θα έπρεπε.

Q30. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (72,9%) συμπαθούν τον προϊστάμενο τους, ενώ το (15,5%) δεν είναι σίγουροι γι' αυτό. Οι ερωτηθέντες που δεν συμπαθούν τον προϊστάμενο τους συγκεντρώνουν αθροιστικά το (11,7%) των απαντήσεων.

Πίνακας 37: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Συμπαθώ τον προϊστάμενο μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	7,8	7,8	7,8
	Διαφωνώ λίγο	4	3,9	3,9	11,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	15,5	15,5	27,2
	Συμφωνώ	39	37,9	37,9	65,0
	Συμφωνώ απόλυτα	36	35,0	35,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

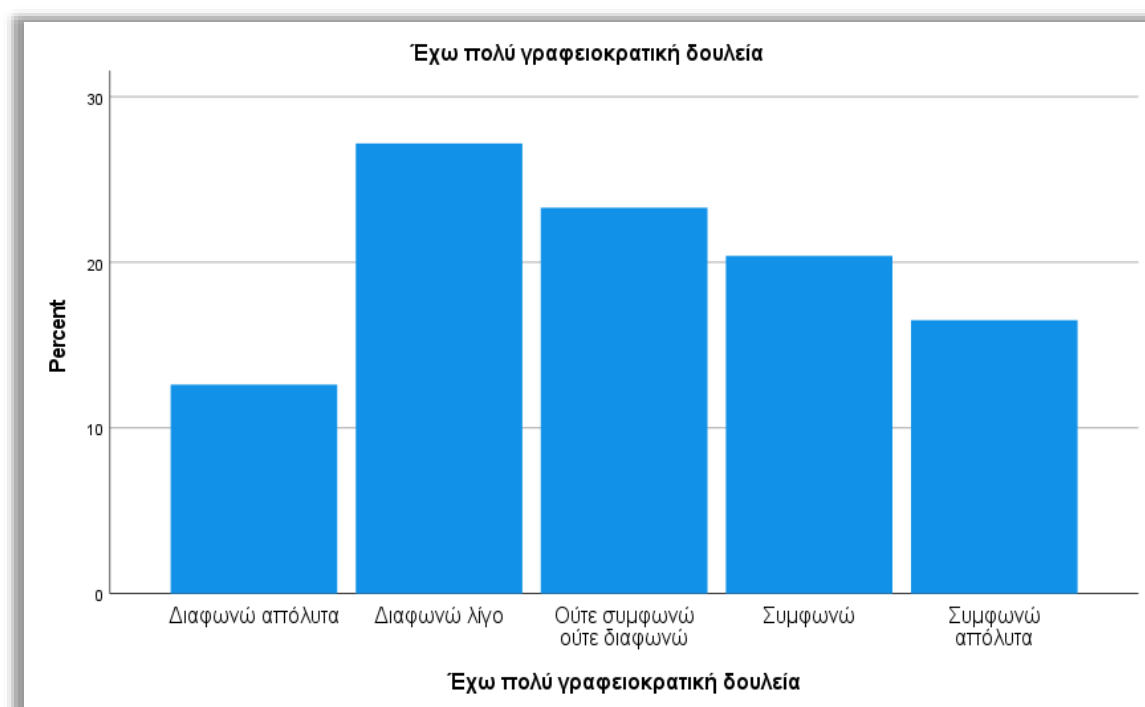


Διάγραμμα 37: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Συμπαθώ τον προϊστάμενο μου.

Q31. Σε ποσοστό (39,8%) των ερωτηθέντων, διαφωνούν στην άποψη, ότι έχουν πολύ γραφειοκρατική δουλειά. Αντίθετα το (36,9%) των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι πράγματι αυτό συμβαίνει. Ενώ το υπόλοιπο (23,3%), απάντησε ουδέτερα στο παραπάνω ερώτημα.

Πίνακας 38: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω πολύ γραφειοκρατική δουλειά.

Έχω πολύ γραφειοκρατική δουλειά			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		13	12,6	12,6	12,6
	Διαφωνώ λίγο		28	27,2	27,2	39,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		24	23,3	23,3	63,1
	Συμφωνώ		21	20,4	20,4	83,5
	Συμφωνώ απόλυτα		17	16,5	16,5	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

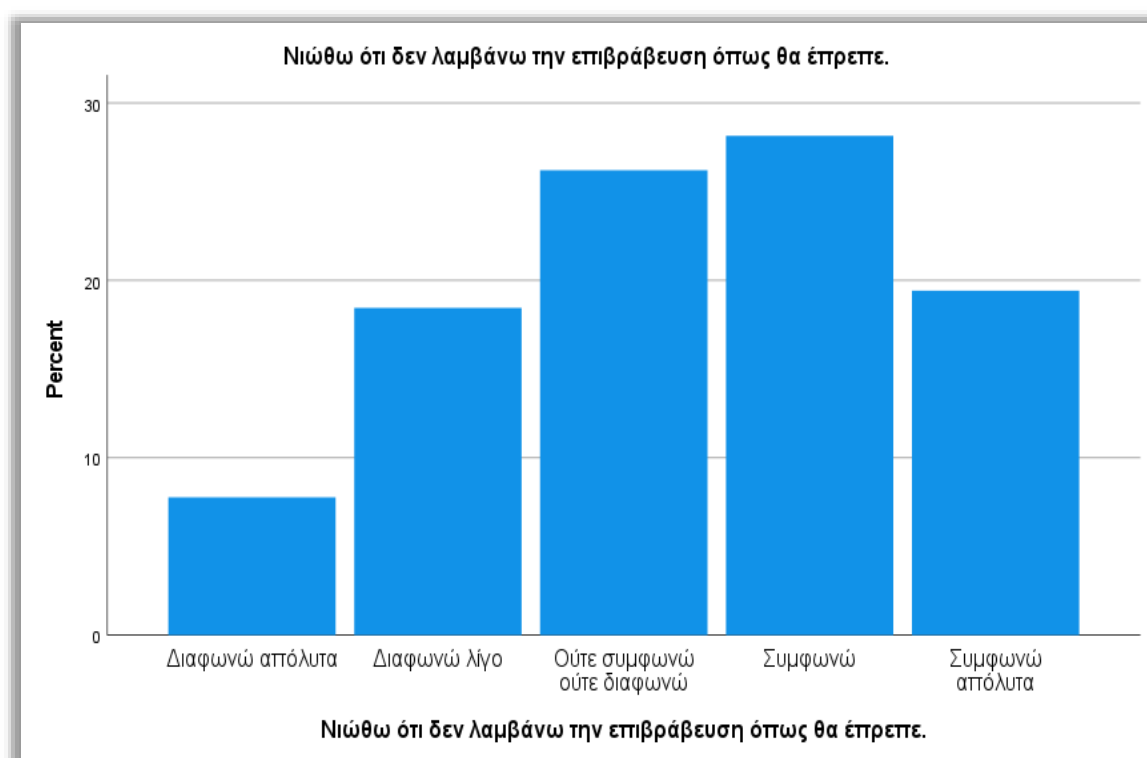


Διάγραμμα 38: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Έχω πολύ γραφειοκρατική δουλειά.

Q32. Σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες (47,6%) αναφέρουν ότι η επιβράβευση δεν είναι όπως θα έπρεπε. Το (26,2%) είναι ουδέτεροι, ενώ το υπόλοιπο (26,2%) διαφωνεί με αυτή την άποψη.

Πίνακας 39: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ότι δεν λαμβάνω την επιβράβευση όπως θα έπρεπε.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	8	7,8	7,8	7,8
	Διαφωνώ λίγο	19	18,4	18,4	26,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	26,2	26,2	52,4
	Συμφωνώ	29	28,2	28,2	80,6
	Συμφωνώ απόλυτα	20	19,4	19,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

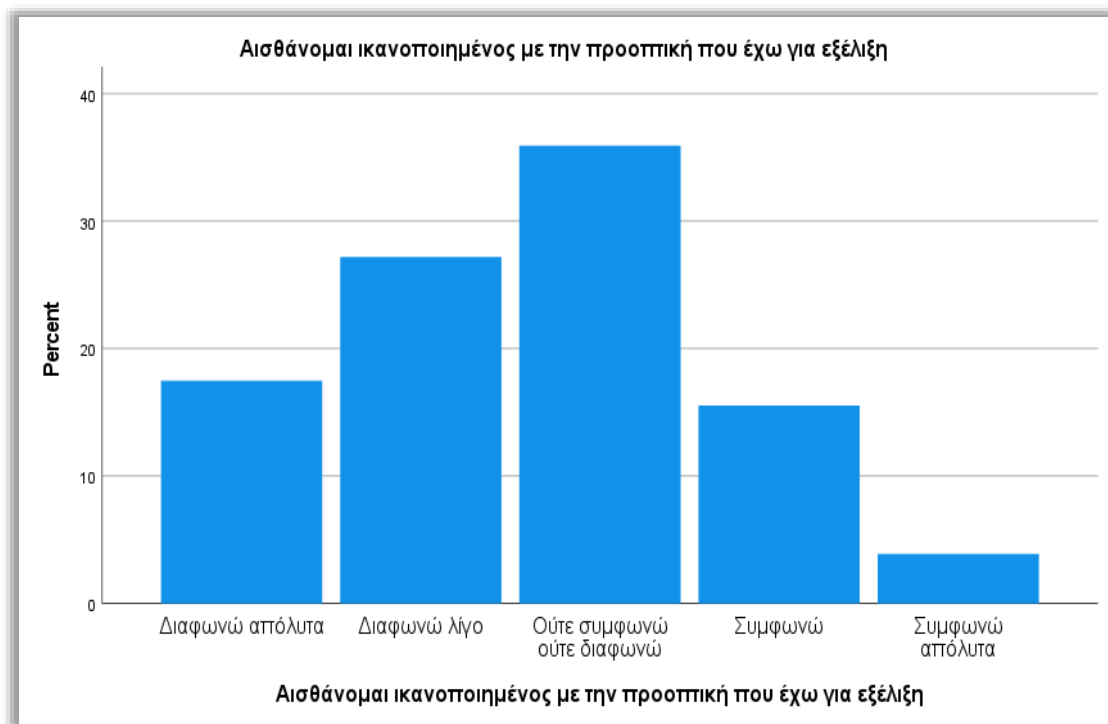


Διάγραμμα 39: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Νιώθω ότι δεν λαμβάνω την επιβράβευση όπως θα έπρεπε.

Q33. Το (44,7%) των ερωτηθέντων αναφέρουν, ότι δεν αισθάνονται ικανοποιημένοι με την προοπτική εξέλιξης τους. Το (35,9%) απαντάει με αβεβαιότητα, ενώ, το (19,4%) των ατόμων του δείγματος, απάντησαν ότι αισθάνονται ικανοποιημένοι για κάποια πιθανή εργασιακή εξέλιξη.

Πίνακας 40: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ικανοποιημένος με την προοπτική που έχω για εξέλιξη.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	18	17,5	17,5	17,5
	Διαφωνώ λίγο	28	27,2	27,2	44,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	37	35,9	35,9	80,6
	Συμφωνώ	16	15,5	15,5	96,1
	Συμφωνώ απόλυτα	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

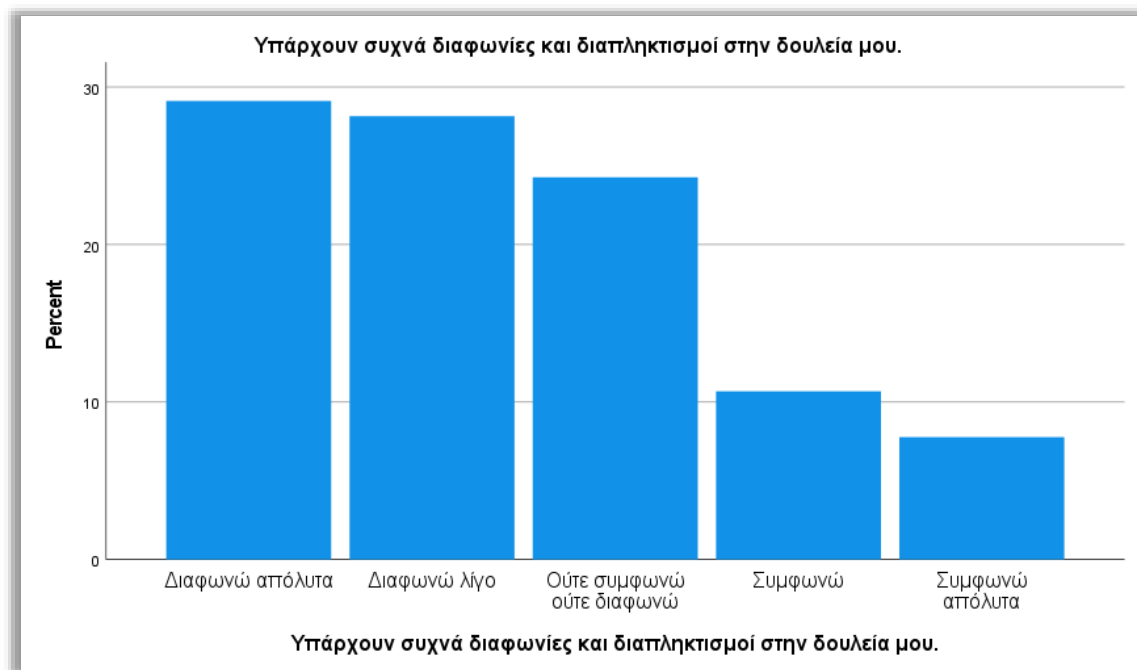


Διάγραμμα 40: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Αισθάνομαι ικανοποιημένος με την προοπτική που έχω για εξέλιξη.

Q34. Το (57,3%) απάντησε ότι δεν υπάρχουν συχνά διαπληκτισμοί στην εργασία τους. Το (24,3%) αναφέρει ότι μάλλον υπάρχουν, αλλά δεν είναι συχνό φαινόμενο. Ενώ αυτοί που συμφωνούν ότι υπάρχουν διαπληκτισμοί ή συχνές διαφωνίες είναι το (18,5%) των ερωτηθέντων.

Πίνακας 41: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Υπάρχουν συχνά διαφωνίες και διαπληκτισμοί στην δουλειά μου.

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		30	29,1	29,1	29,1
	Διαφωνώ λίγο		29	28,2	28,2	57,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		25	24,3	24,3	81,6
	Συμφωνώ		11	10,7	10,7	92,2
	Συμφωνώ απόλυτα		8	7,8	7,8	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

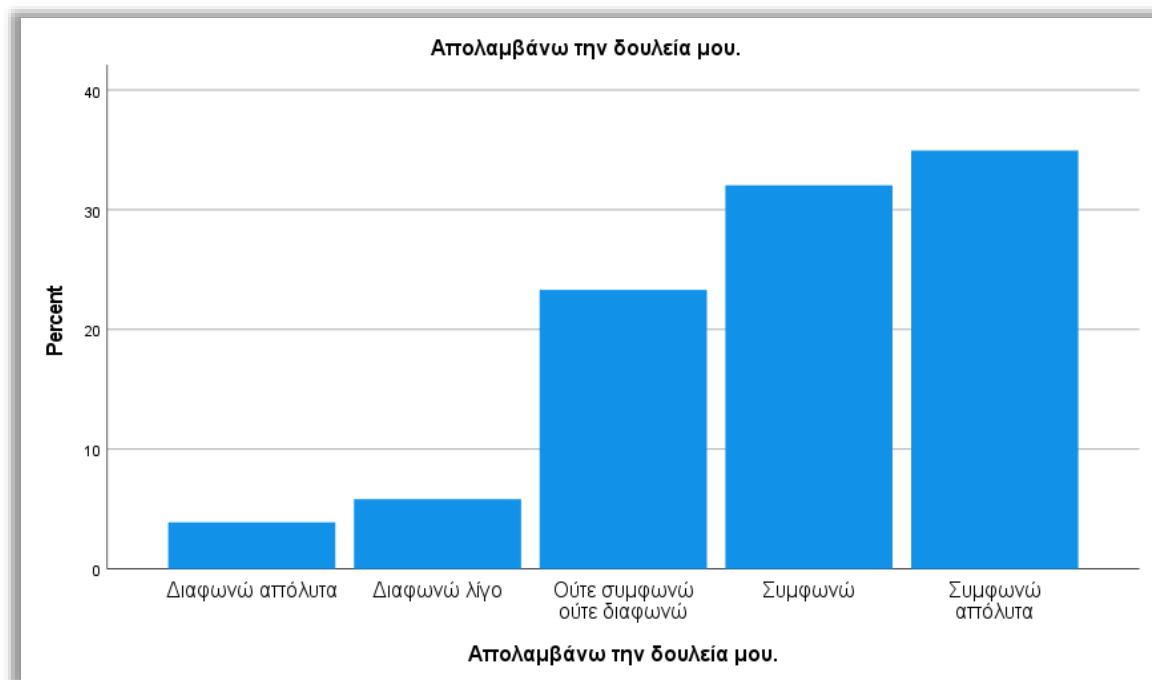


Διάγραμμα 41: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Υπάρχουν συχνά διαφωνίες και διαπληκτισμοί στην δουλειά μου.

Q35. Το (67%) των ιατρικών επισκεπτών απάντησε ότι απολαμβάνει την δουλειά του. Το (23,3%), ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη. Οι ιατρικοί επισκέπτες που δεν απολαμβάνουν την εργασία τους, είναι σε μονοψήφιο ποσοστό (9,7%).

Πίνακας 42: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Απολαμβάνω την δουλειά μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	4	3,9	3,9	3,9
	Διαφωνώ λίγο	6	5,8	5,8	9,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	23,3	23,3	33,0
	Συμφωνώ	33	32,0	32,0	65,0
	Συμφωνώ απόλυτα	36	35,0	35,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

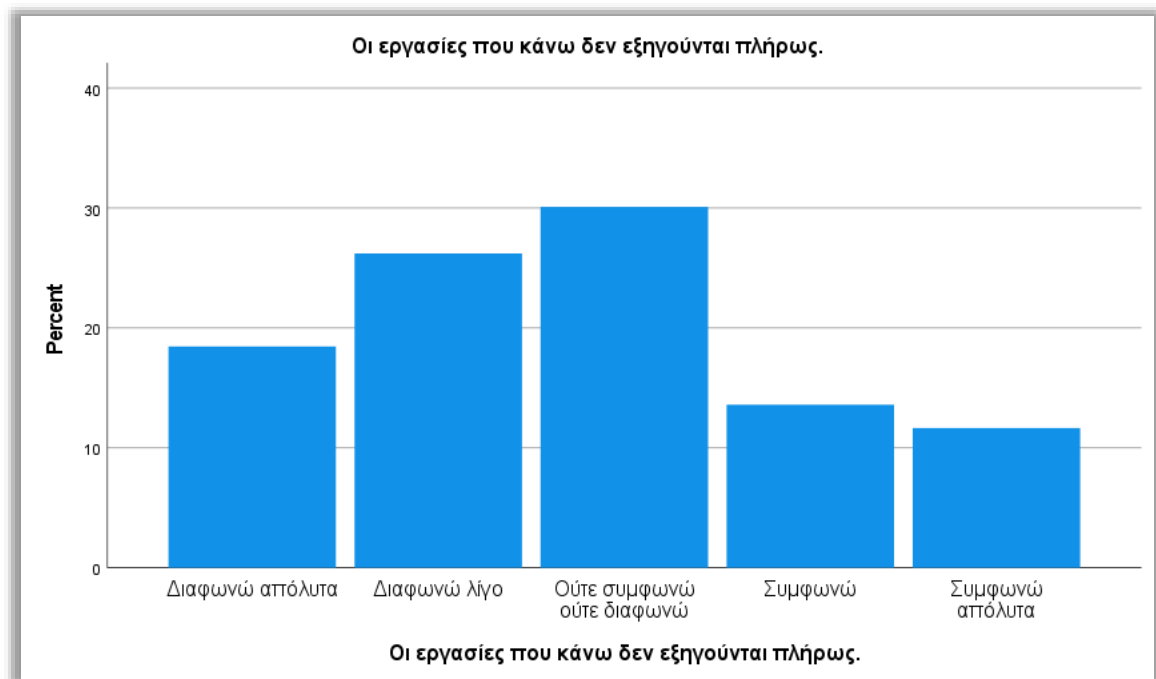


Διάγραμμα 42: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Απολαμβάνω την δουλειά μου.

Q36. Στο ερώτημα για το αν οι εργασίες που κάνουν εξηγούνται πλήρως, το (44,6%) απάντησε ότι εξηγούνται πλήρως οι εργασίες που κάνουν. Το (30,1%) αναφέρει ότι ούτε συμφωνούν, αλλά ούτε διαφωνεί με αυτήν την άποψη. Ενώ το (25,3%) των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι πράγματι δεν εξηγούνται πλήρως οι εργασίες που κάνουν.

Πίνακας 43: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι εργασίες που κάνω δεν εξηγούνται πλήρως.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	19	18,4	18,4	18,4
	Διαφωνώ λίγο	27	26,2	26,2	44,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	30,1	30,1	74,8
	Συμφωνώ	14	13,6	13,6	88,3
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,7	11,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

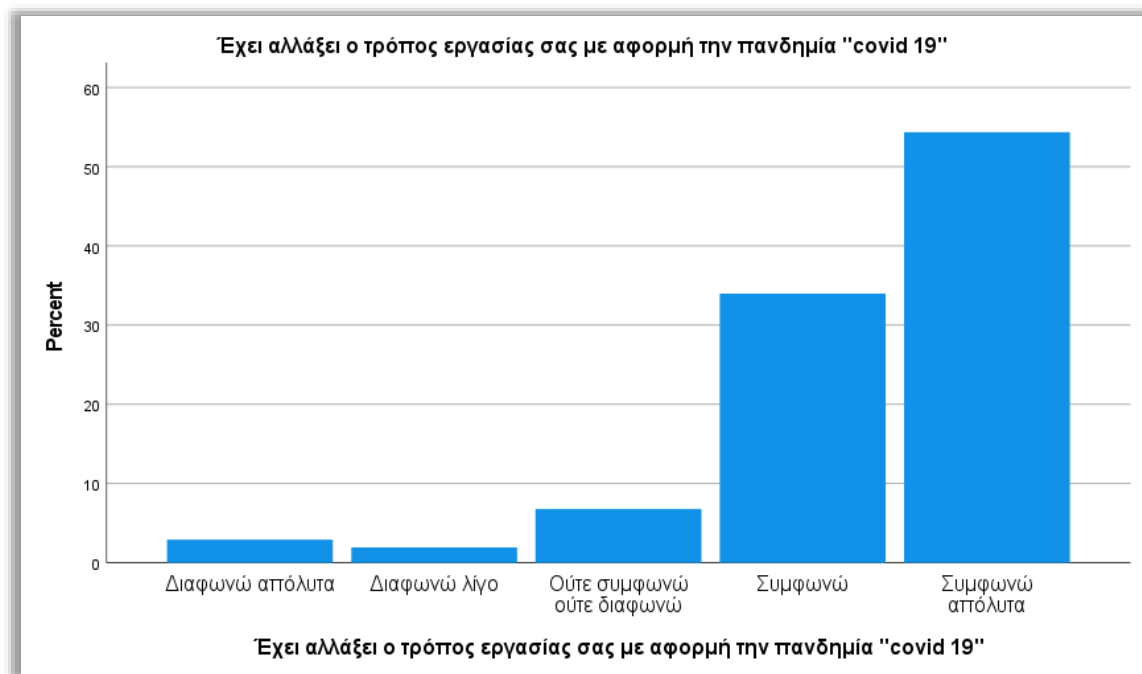


Διάγραμμα 43: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Οι εργασίες που κάνω δεν εξηγούνται πλήρως.

C1. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ιατρικών επισκεπτών με ποσοστό (88,4%), αναφέρει ότι έχει αλλάξει ο τρόπος εργασίας τους με αφορμή την πανδημία Covid 19. Το (6,8%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη, ενώ μόνο το (4,8%) των ερωτηθέντων, απάντησε ότι δεν έχει αλλάξει κάτι.

Πίνακας 44: Έχει αλλάξει ο τρόπος εργασίας σας με αφορμή την πανδημία Covid 19.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	3	2,9	2,9	2,9
	Διαφωνώ λίγο	2	1,9	1,9	4,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	6,8	6,8	11,7
	Συμφωνώ	35	34,0	34,0	45,6
	Συμφωνώ απόλυτα	56	54,4	54,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

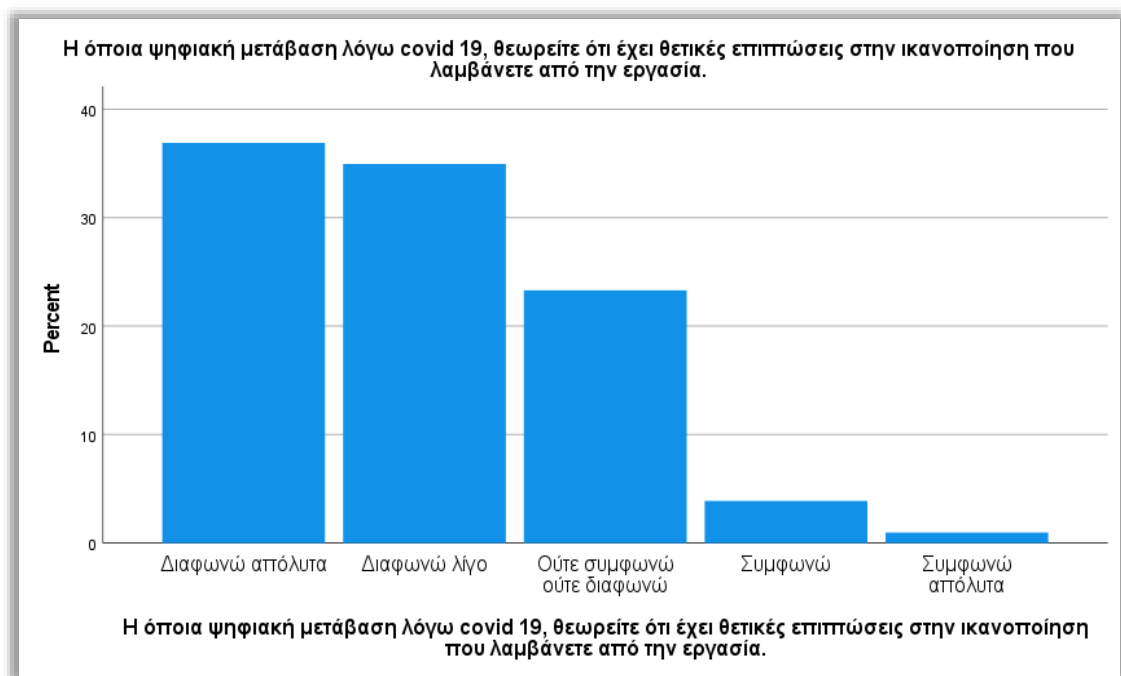


Διάγραμμα 44: Έχει αλλάξει ο τρόπος εργασίας σας με αφορμή την πανδημία Covid 19.

C2. Οι περισσότεροι ιατρικοί επισκέπτες με ποσοστό (71,9%), θεωρούν ότι δεν έχει θετικές συνέπειες η ψηφιακή μετάβαση στην εργασία τους. Το (23,3%), εκφράζει μια αβεβαιότητα με αυτή την άποψη, ενώ μόνο το (4,8%) των ερωτηθέντων, θεωρεί ότι υπάρχει θετική επίπτωση από αυτή την αλλαγή.

Πίνακας 45: Η ψηφιακή μετάβαση λόγω Covid 19 έχει θετικές συνέπειες;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	38	36,9	36,9	36,9
	Διαφωνώ λίγο	36	35,0	35,0	71,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	23,3	23,3	95,1
	Συμφωνώ	4	3,9	3,9	99,0
	Συμφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

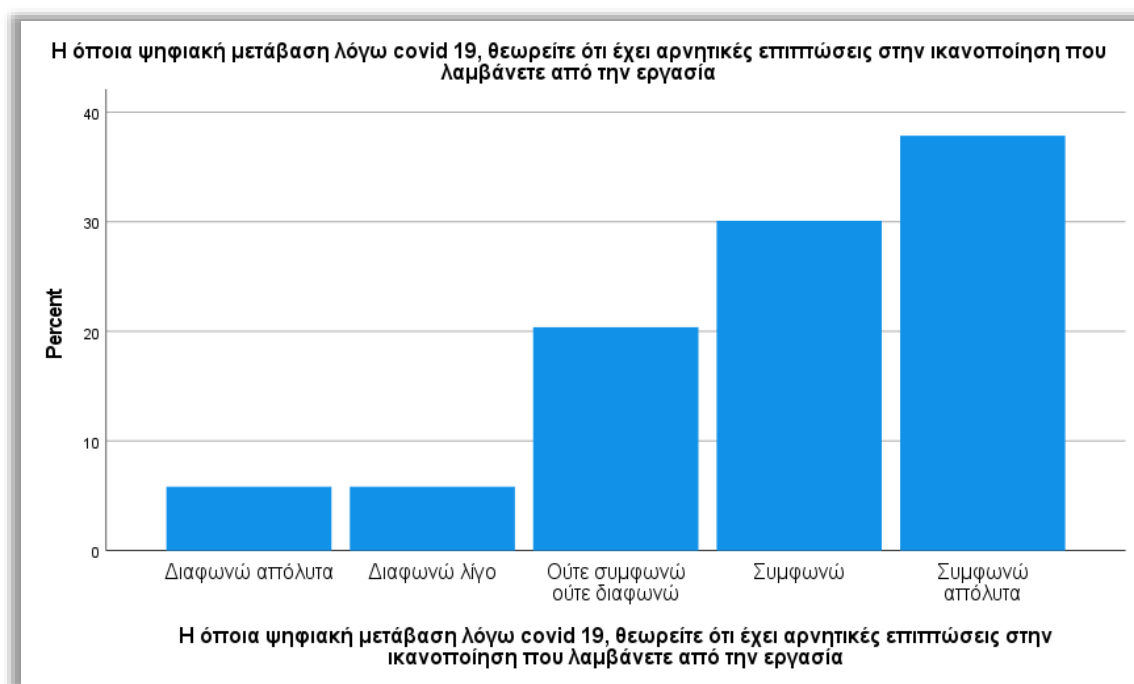


Διάγραμμα 45: Η ψηφιακή μετάβαση λόγω Covid 19 έχει θετικές συνέπειες;

C3. Με ποσοστό (68%), οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι πράγματι, υπάρχει αρνητική επίπτωση από την πανδημία Covid 19, στην ικανοποίηση από την εργασία. Το (20,4%) δεν έχει ξεκάθαρη άποψη. Ενώ αυτοί που αναφέρουν ότι δεν έχει αρνητική επίπτωση στην ικανοποίηση από την εργασία, είναι μόλις το (11,6%).

Πίνακας 46: Η ψηφιακή μετάβαση λόγω Covid 19 έχει αρνητικές συνέπειες;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	6	5,8	5,8	5,8
	Διαφωνώ λίγο	6	5,8	5,8	11,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	20,4	20,4	32,0
	Συμφωνώ	31	30,1	30,1	62,1
	Συμφωνώ απόλυτα	39	37,9	37,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

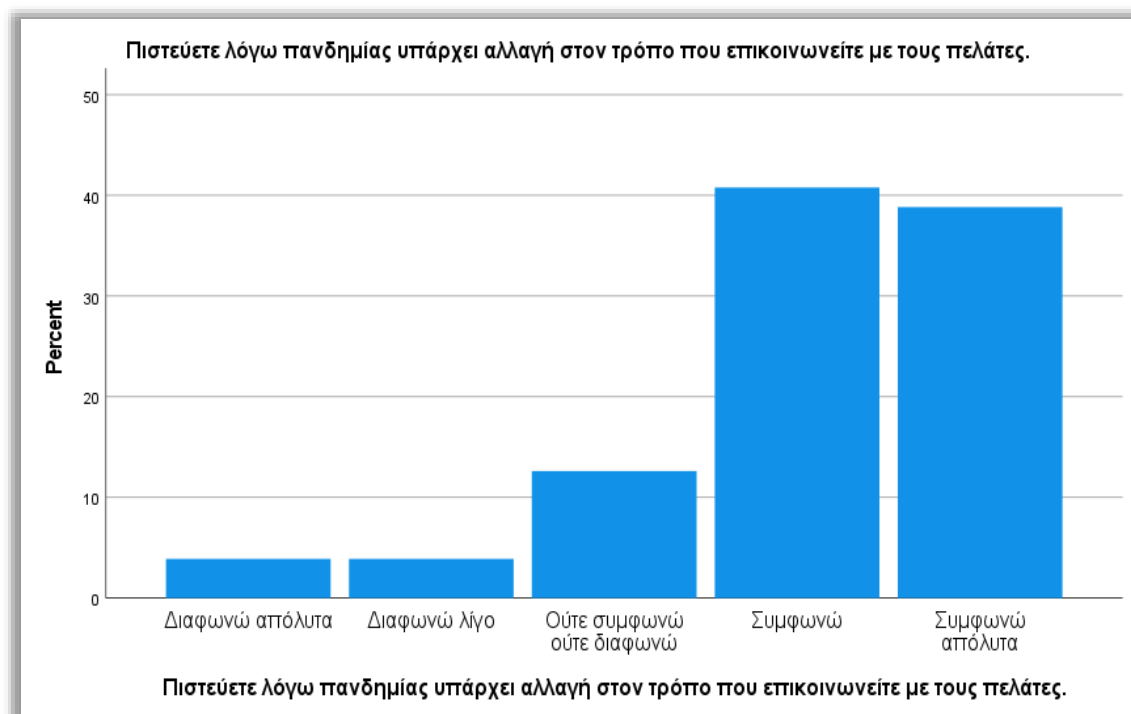


Διάγραμμα 46: Η ψηφιακή μετάβαση λόγω Covid 19 έχει αρνητικές συνέπειες;

C4. Οι περισσότεροι και σε αυτή την ερώτηση με ποσοστό (79,6%), απάντησαν ότι υπάρχει αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας με τους επαγγελματίες υγείας. Το (12,6%) δεν είναι τόσο σίγουρο με αυτή την άποψη, ενώ μόνο το (7,8%) αναφέρει ότι δεν υπάρχει κάποια αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας με τους ιατρούς.

Πίνακας 47: Υπάρχει αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες λόγω πανδημίας;

Πιστεύετε λόγω πανδημίας υπάρχει αλλαγή στον τρόπο που επικοινωνείτε με τους πελάτες.			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα		4	3,9	3,9	3,9
	Διαφωνώ λίγο		4	3,9	3,9	7,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		13	12,6	12,6	20,4
	Συμφωνώ		42	40,8	40,8	61,2
	Συμφωνώ απόλυτα		40	38,8	38,8	100,0
	Total		103	100,0	100,0	

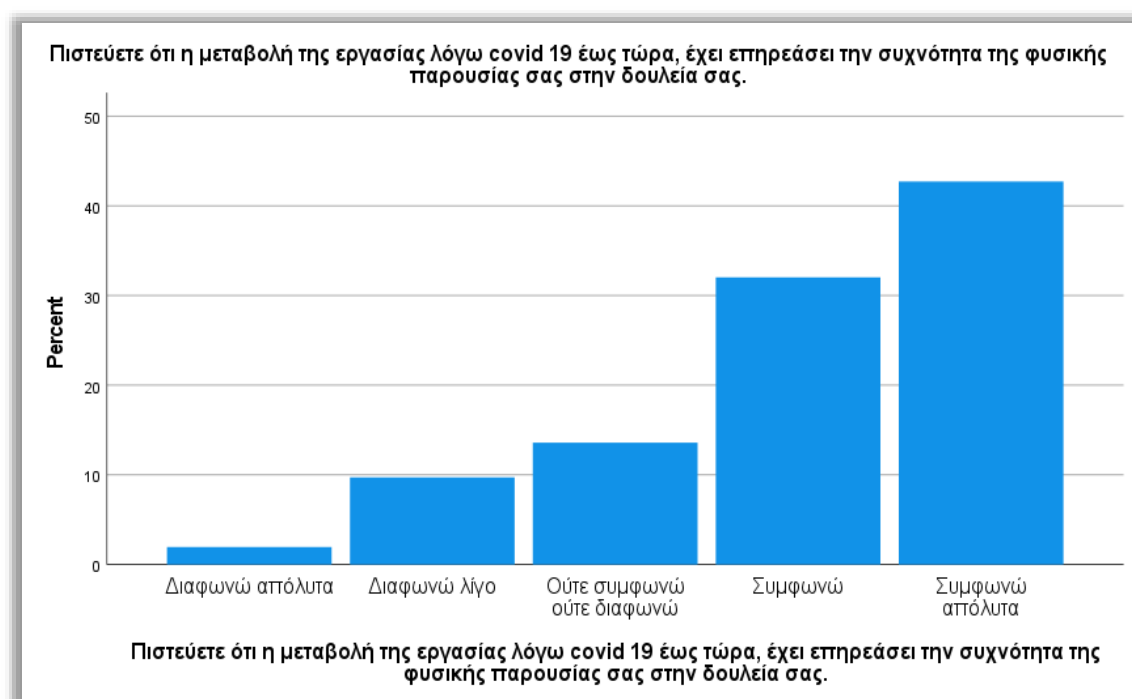


Διάγραμμα 47: Υπάρχει αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες λόγω πανδημίας;

C5. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (74,7%) αναφέρει ότι πράγματι έχει επηρεαστεί σημαντικά η συχνότητα των επισκέψεων τους στα ιατρεία με φυσική παρουσία, λόγω Covid 19. Το (13,6%) εκφράζει μια αβεβαιότητα σε αυτό, ενώ μόνο το (11,6%), αναφέρει ότι δεν αντιμετωπίζει κάποιο περιορισμό.

Πίνακας 48: Λόγω Covid 19, έχει επηρεαστεί η συχνότητα φυσικής παρουσία σας στην δουλειά σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	1,9
	Διαφωνώ λίγο	10	9,7	9,7	11,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	13,6	13,6	25,2
	Συμφωνώ	33	32,0	32,0	57,3
	Συμφωνώ απόλυτα	44	42,7	42,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

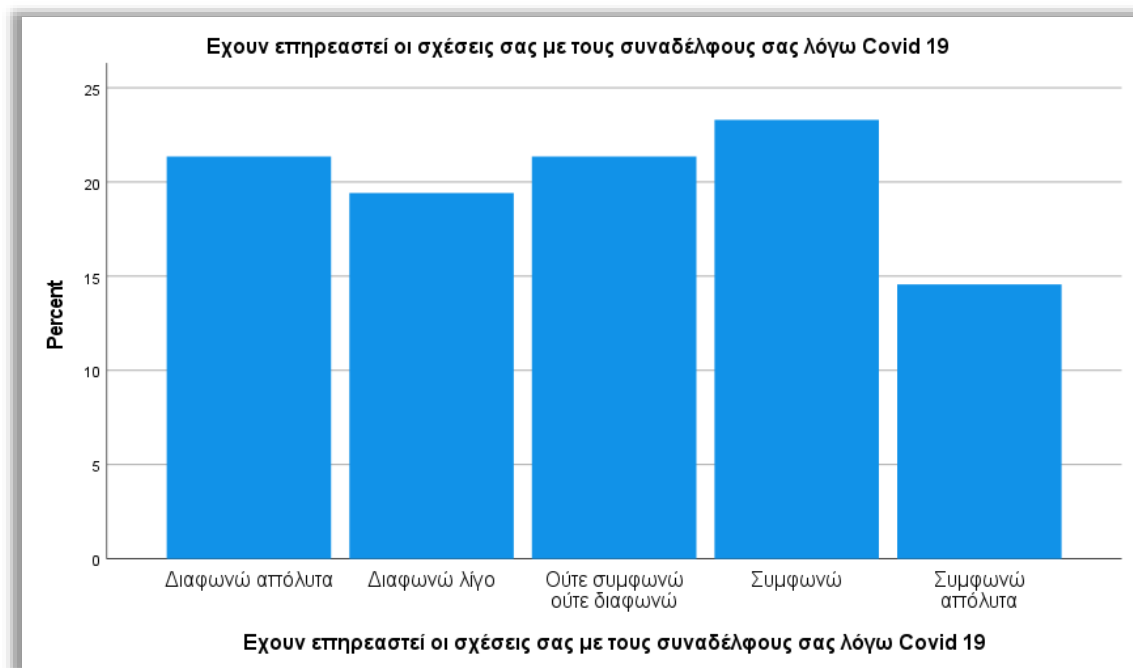


Διάγραμμα 48: Λόγω Covid 19, έχει επηρεαστεί η συχνότητα φυσικής παρουσία σας στην δουλειά σας;

C6. Όσον αφορά τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην περίοδο της πανδημίας, το (40,8%) απάντησε ότι δεν επηρεάστηκαν οι σχέσεις μεταξύ τους την συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Το (37,9%) αναφέρει ότι όντως επηρεάστηκαν οι σχέσεις τους, ενώ το (21,4%) δεν είναι τόσο σίγουρο αν υπάρχει κάποια μεταβολή.

Πίνακας 49: Έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις σας με τους συναδέλφους σας λόγω Covid 19;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	22	21,4	21,4	21,4
	Διαφωνώ λίγο	20	19,4	19,4	40,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	21,4	21,4	62,1
	Συμφωνώ	24	23,3	23,3	85,4
	Συμφωνώ απόλυτα	15	14,6	14,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

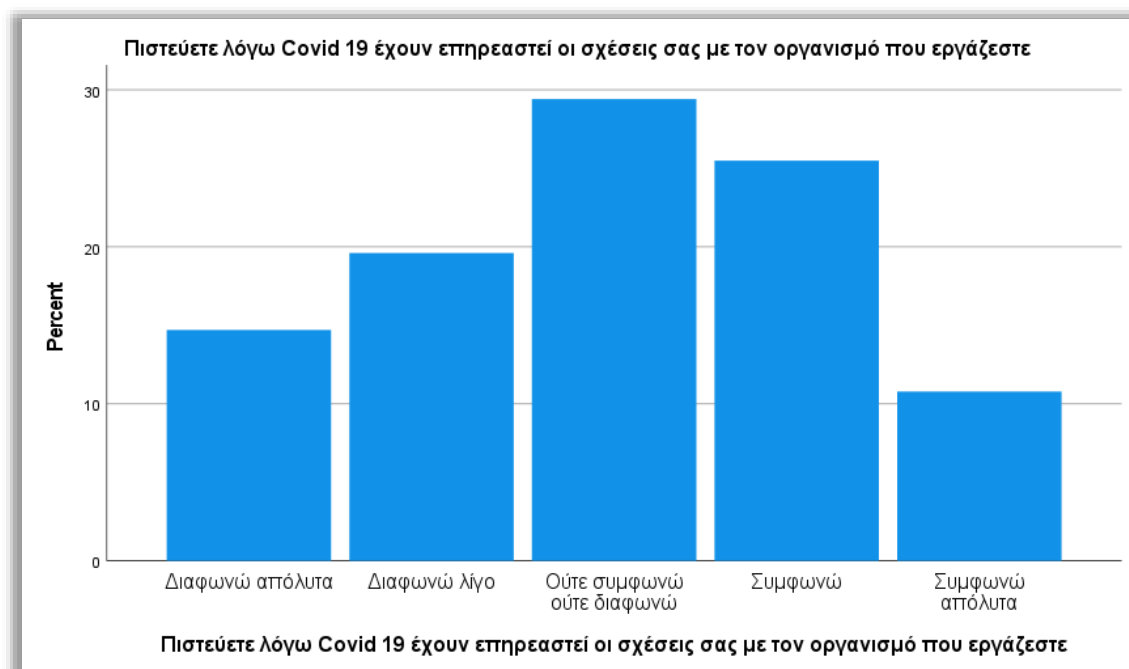


Διάγραμμα 49: Έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις σας με τους συναδέλφους σας λόγω Covid 19;

C7. Το (35,9%) απάντησε ότι επηρεάστηκαν οι σχέσεις με τον οργανισμό που εργάζονται, λόγω Covid 19. Το (34%) απάντησε ότι δεν επηρεάστηκαν, ενώ το (25,5%) δεν είναι βέβαιο για το αν επηρεάστηκαν ή όχι.

Πίνακας 50: Λόγω Covid 19, έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις σας με τον οργανισμό που εργάζεστε;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	15	14,6	14,7	14,7
	Διαφωνώ λίγο	20	19,4	19,6	34,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	29,1	29,4	63,7
	Συμφωνώ	26	25,2	25,5	89,2
	Συμφωνώ απόλυτα	11	10,7	10,8	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		103	100,0		

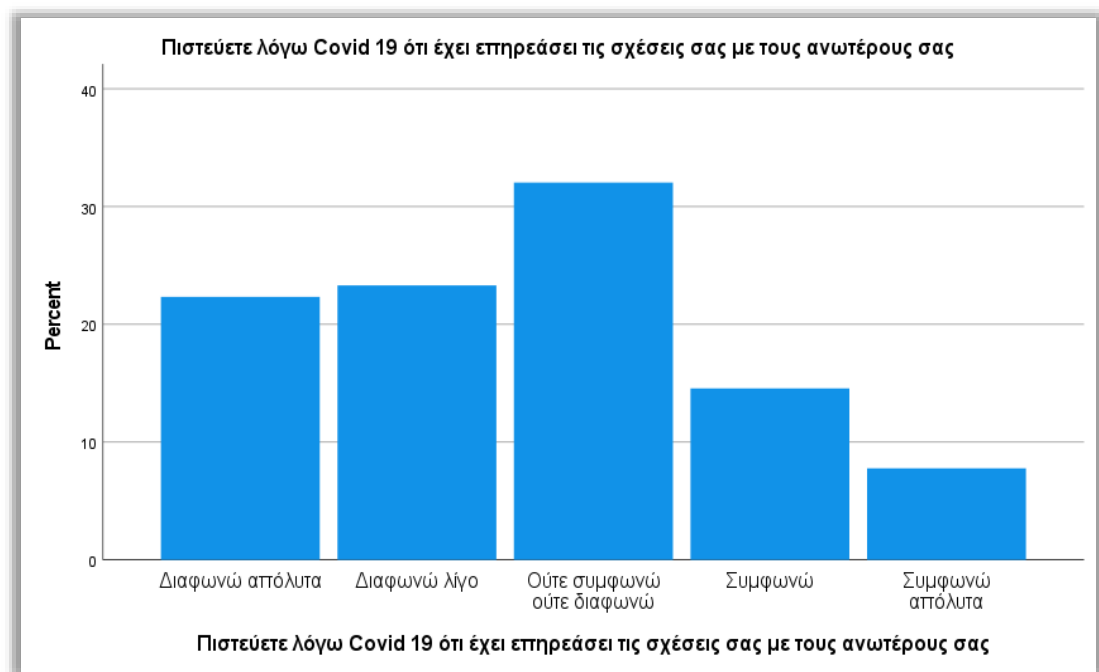


Διάγραμμα 50: Λόγω Covid 19, έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις σας με τον οργανισμό που εργάζεστε;

C8. Στο τελευταίο ερώτημα που αφορά τις σχέσεις με τους ανωτέρους τους, λόγω Covid 19, οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν επηρεάστηκαν οι σχέσεις τους, σε ποσοστό (45,6%). Το (32%) εκφράζει μια αβεβαιότητα ως προς αυτή την άποψη, ενώ το (22,4%) απάντησε ότι οι σχέσεις που έχουν με τους ανωτέρους τους έχει επηρεαστεί.

Πίνακας 51: Λόγω Covid 19, έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις με τους ανωτέρους σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απόλυτα	23	22,3	22,3	22,3
	Διαφωνώ λίγο	24	23,3	23,3	45,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	32,0	32,0	77,7
	Συμφωνώ	15	14,6	14,6	92,2
	Συμφωνώ απόλυτα	8	7,8	7,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	



Διάγραμμα 51: Λόγω Covid 19, έχουν επηρεαστεί οι σχέσεις με τους ανωτέρους σας;

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 Αποτελέσματα μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Η πενταβάθμια κλίμακα δίνει την δυνατότητα να μετρηθεί η ικανοποίηση στα διαφορετικά πεδία ως εξής: Ελάχιστη τιμή = 1, Μέγιστη τιμή = 5, Μέση τιμή 3. Οι απαντήσεις που παίρνουν τιμή ίση με το 3, εκφράζουν αβεβαιότητα.

Το άθροισμα των απαντήσεων σε κάθε κατηγορία με συνολικό αποτέλεσμα > 3, εκφράζει κάποιο βαθμό θετικής εργασιακής ικανοποίησης και το < 3 εκφράζει κάποιο βαθμό δυσαρέσκειας. Μεταξύ των ερωτήσεων, υπάρχουν ορισμένες όπου το «συμφωνώ», υποδηλώνει μείωση της εργασιακής ικανοποίησης, αυτές μετρούνται αντίστροφα στην ίδια κλίμακα, όπου η δεξιά πλευρά παίρνει την τιμή 1 και η αριστερά την τιμή 5.

Πίνακας 52: Πηγή, Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Άθροισμα ερωτήσεων ανά κατηγορία εργασιακής ικανοποίησης.

Κατηγορία	Ερωτήσεις	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή
Μισθός	Q1+Q10+Q19+Q28	1	6	2,74
Προαγωγή	Q2+Q11+Q20+Q33	1	6	2,62
Εποπτεία	Q3+Q12+Q21+Q30	1	6	3,70
Προνόμια	Q4+Q13+Q22+Q29	1	6	2,87
Ανταμοιβές	Q5+Q14+Q23+Q32	1	6	2,99
Συνθήκες εργασίας	Q6+Q15+Q24+Q31	1	6	2,88
Συνάδελφοι	Q7+Q16+Q25+Q34	1	6	3,82
Φύση εργασίας	Q8+Q17+Q27+Q35	1	6	3,82
Επικοινωνία	Q9+Q18+Q26+Q36	1	6	3,11
Συνολική ικανοποίηση	Q1 έως Q36	1	6	3,17

4.2 Συμπεράσματα αξιολόγησης:

Η ανάλυση του ερωτηματολογίου είναι βασισμένη πάνω στην θεωρία του *P. Spector* και περιλαμβάνει τις 9 πιο πάνω κατηγορίες. Αυτές βαθμονομήθηκαν η κάθε μια στο δικό της πεδίο και προέκυψε η μέση τιμή βάση της αξιολόγησης, από το 1 έως το 5, με το 3 να δηλώνει την ουδετερότητα ή την αβεβαιότητα.

Στην πρώτη Κατηγορία “Μισθός”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $2,74 < 3$, φαίνεται ότι υπάρχει ένας βαθμός δυσαρέσκειας από τους συμμετέχοντες, σε αυτή την κατηγορία. Η δυσαρέσκεια προέρχεται περισσότερο από το γεγονός, ότι δεν υπάρχουν αυξήσεις μισθών τα τελευταία χρόνια, και αν υπάρχουν είναι λίγες και αραιές.

Δεύτερη κατηγορία “Προαγωγή”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $2,62 < 3$, είναι η χαμηλότερη του ερωτηματολογίου. Αν και το (76,%) των ιατρικών επισκεπτών είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι περισσότεροι αναφέρουν, ότι δεν υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να προαχθεί κάποιος σε αυτή την εργασία.

Τρίτη κατηγορία “Εποπτεία”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $3,70 > 3$. Σε αυτό το πεδίο, υπάρχει ικανοποίηση. Αναφέρθηκε από την πλειονότητα του δείγματος, ότι έχουν καλή σχέση με τους προϊσταμένους. Επίσης, υψηλή αξιολόγηση, υπάρχει και στο πεδίο δικαιοσύνη από την εποπτεία που λαμβάνεται στην εργασία.

Τέταρτη κατηγορία “Προνόμια”, η βαθμολογία είναι $2,87 < 3$, συμπεραίνεται ότι υπάρχει μια μικρή δυσαρέσκεια στο κομμάτι των προνομίων. Όπως αναφέρθηκε στις ερωτήσεις, υπάρχουν προνόμια, τα οποία οι περισσότεροι αναφέρουν ότι δεν τα λαμβάνουν.

Πέμπτη Κατηγορία “Ανταμοιβές”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $2,99 = 3$. Σε αυτή την κατηγορία, οι ερωτηθέντες απάντησαν με ουδετερότητα. Αρκετοί συμμετέχοντες αναφέρουν ότι λαμβάνουν δίκαιη ανταμοιβή για την εργασία που παρέχουν. Άλλοι, αναφέρουν ότι δεν λαμβάνουν αυτά που θα έπρεπε.

Έκτη κατηγορία “Συνθήκες Εργασίας”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $2,88 < 3$, φαίνεται ότι υπάρχει μικρή δυσαρέσκεια ή και ουδετερότητα σε αυτή την κατηγορία. Η δυσαρέσκεια προέρχεται από τον φόρτο εργασίας, όσο και από τις πολλές διαδικασίες και κανονισμούς, που μειώνουν την καλή δουλειά.

Έβδομη κατηγορία “Συναδέλφους”, η μέση τιμή του δείγματος $3,82 > 3$, είναι η υψηλότερη τιμή του δείγματος. Η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι ιατρικοί επισκέπτες, όσον αφορά την σχέση με τους συναδέλφους τους, είναι θετική.

Όγδοη κατηγορία “Φύση Εργασίας”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $3,82 > 3$ και ισοψηφεί με την προηγούμενη κατηγορία. Οι ιατρικοί επισκέπτες αναφέρουν ότι κάνουν με ευχαρίστηση την δουλειά τους, νιώθουν περήφανοι γ’ αυτή και τους αρέσουν αυτά που κάνουν για την εκπλήρωση του σκοπού της εργασίας τους.

Ένατη κατηγορία “Επικοινωνία”, η μέση τιμή του δείγματος είναι $3,11 > 3$, ουδέτερη προς θετική η βαθμολογία. Οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι οι περισσότεροι έχουν καλές σχέσεις στην εταιρεία όπου εργάζονται και γνωρίζουν τα καθήκοντά τους, όμως για αρκετούς δεν είναι πάντα ξεκάθαροι οι εταιρικοί στόχοι.

4.3 Γενικό συμπέρασμα για τις εργασιακές σχέσεις του κλάδου των ιατρικών επισκεπτών του δείγματος και της συνολικής ικανοποίησης που λαμβάνουν από την εργασία.

Η μέση τιμή της συνολικής ικανοποίησης είναι $3,17 > 3$. Αυτή προέρχεται κυρίως από την φύση της εργασίας και από την επικοινωνία. Οι ιατρικοί επισκέπτες φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι με το είδος της εργασίας, την οποία κάνουν με ευχαρίστηση. Επίσης, έχουν καλές σχέσεις και επικοινωνία, τόσο με τους προϊσταμένους, όσο και με τους υπόλοιπους συναδέλφους τους.

Όμως, θεωρούν ότι επωμίζονται αρκετό φόρτο εργασίας και οι πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες και οι κανονισμοί, δημιουργούν δυσφορία και δυσκολία στην εκπλήρωση των καθηκόντων τους. Επίσης, είναι δυσαρεστημένοι από το πάγωμα των μισθολογικών αυξήσεων τα τελευταία χρόνια, όπως αναφέρουν οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές. Ακόμη και στο επίπεδο των προνομίων, σε σχέση με την προσφερόμενη εργασία, φαίνεται ότι υπάρχουν παροχές, που μάλλον δεν λαμβάνονται. Επιπρόσθετα, όσον αφορά ανταμοιβές επίτευξης, οι περισσότεροι αναφέρουν ότι δεν τις λαμβάνουν και υπάρχουν ελάχιστες πιθανότητες για επαγγελματική εξέλιξη.

4.4 Εργασιακές σχέσεις και ικανοποίηση στην εργασία από την έλευση της πανδημίας Covid 19, στον κλάδο των ιατρικών επισκεπτών.

Οι τελευταίες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αφορούν την μεταβολή των συνθηκών εργασίας και την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι επισκέπτες από την έλευση της πανδημίας Covid-19 έως τώρα. Τα πεδία που αξιολογήθηκαν, έχουν προσαρμοστεί μόνο στους τομείς που επηρεάστηκαν από την πανδημία, όπως η φύση της εργασίας, η επικοινωνία, οι συνθήκες εργασίας, κ.α. και να συγκριθούν με τις προηγούμενες απαντήσεις του δείγματος.

Πίνακας 53: Πηγή, Προσαρμογή από Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Άθροισμα ερωτήσεων ανά κατηγορία εργασιακής ικανοποίησης, από την έναρξη της πανδημίας έως τώρα.

Συνθήκες Covid 19	Ερωτήσεις	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή
Συνθήκες εργασίας	C1 + C2 + C3	1	6	1,89
Φύση εργασίας	C5	1	6	1,53
Επικοινωνία	C4	1	6	1,93
Συνάδελφοι	C6	1	6	3,09
Εποπτεία	C7 + C8	1	6	3,17
Συνολική Ικανοποίηση	C1 ως C8	1	6	2,32

Πίνακας 54: Πηγή, Προσαρμογή από Ερωτηματολόγιο (P. Spector 1985). Συγκριτικός πίνακας μεταβολής στην ικανοποίηση στην εργασία ,από την έναρξη της πανδημίας Covid-19, έως σήμερα.

Κατηγορία ικανοποίησης από την εργασία.	Κανονικές συνθήκες	Συνθήκες Covid-19	Μεταβολή
Συνθήκες εργασίας	2,88	1,89	-0,99
Φύση εργασίας	3,82	1,53	-2,29
Επικοινωνία	3,11	1,93	-1,18
Συνάδελφοι	3,82	3,09	-0,73
Εποπτεία	3,70	3,17	-0,53
Συνολική Ικανοποίηση	3,46	2,32	-1,14

Όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, η μέση τιμή μειώθηκε από το (2,88) στο (1,89). Η πλειοψηφία των ιατρικών επισκεπτών αναφέρει, ότι υπήρχε σημαντική μεταβολή στην εργασία, λόγω έλευσης του Covid 19. Η πανδημία γενικά προκάλεσε ανησυχία, φόβο και αβεβαιότητα, τόσο για την προάσπιση της υγείας των εργαζομένων, όσο και για τις οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις, που θα μπορούσαν να προέλθουν από τα παρατεταμένα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης. (Voitsidis, P., κ.α., 2020).

Φύση εργασίας, ο περιορισμός της πρόσβασης στα ιατρεία και η υβριδική επικοινωνία, επέφερε σημαντική μεταβολή στην ικανοποίηση από την εργασία. Η μέση τιμή μειώθηκε από το (3,82) στο (1,53). Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων, αναφέρει ότι μειώθηκε η φυσική τους παρουσία στα ιατρεία, λόγω της πανδημίας. Τα αίτια της παραπάνω κατάστασης προέρχονται από τα μέτρα αποφυγής συγχρωτισμού, για την προστασία των ασθενών και των ίδιων των επαγγελματιών υγείας, από την έκθεση τους στον Covid 19. Ορισμένα από τα μέτρα που έχουν παγιωθεί είναι: καθιέρωση ραντεβού, απαγόρευση πολλών ατόμων στις αίθουσες αναμονής και σε ακραίες περιπτώσεις, άρνηση επισκέψεων ή τηλεφωνικά ραντεβού, μέχρι νεότερων οδηγιών. Ανακτήθηκε από: <https://www.asfalistiko.gr/υγεία/σε-απόγνωση-οι-ιατρικοί-επισκέπτες-απ/>

Επικοινωνία, η μέση τιμή μειώθηκε από το (3,11) στο (1,93). Η αύξηση της τηλεργασίας και γενικότερα η ψηφιακή προώθηση της επικοινωνίας λόγω Covid 19, μείωσε σημαντικά την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι επισκέπτες από την εργασία. Μεταξύ άλλων, επιταχύνθηκε ή ενισχύθηκε, η τήλε- ενημέρωση των ιατρών με “webinars”, η καθιέρωση τήλε- συναντήσεων με στελέχη και η πραγματοποίηση εταιρικών εκπαιδευτικών τήλε- σεμιναρίων.

Συνάδελφοι, ακόμη και οι σχέσεις με τους συναδέλφους, λόγω των περιορισμών επηρεάστηκαν, όμως έμειναν σε θετικό επίπεδο από (3,82) στο (3,09).

Εποπτεία, είναι η κατηγορία που επηρεάστηκε λιγότερο από τις συνέπειες στην ικανοποίηση από την εργασία, η μέση τιμή από (3,70) μειώθηκε στις (3,11) μονάδες.

Περιορισμοί

Οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας εντοπίζονται στα εξής: Το δείγμα των ατόμων ήταν (103 άτομα), μεγαλύτερα δείγματα θα ήταν περισσότερο αντιπροσωπευτικά για τον κλάδο των ιατρικών επισκεπτών. Επίσης, αν και το ερωτηματολόγιο διακινήθηκε διαδικτυακά, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι από την περιοχή της Ηπείρου, αυτό ίσως να αποτυπώνει την αγορά εργασίας της συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής και να μην είναι τόσο αντιπροσωπευτικό για την υπόλοιπη Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο, όσον αφορά την δομή του, έχει παρόμοιες ερωτήσεις σε κάθε κατηγορία, όπου συμπληρώνοντας κάποιος την πρώτη, αυτόματα μπορεί να επηρεάζεται και για τον τρόπο που θα απαντήσει στις υπόλοιπες.

Μελλοντική έρευνα

Όσον αφορά την μελλοντική έρευνα, συστήνεται εκτενέστερη μελέτη των εργασιακών σχέσεων και της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι ιατρικοί επισκέπτες από την εργασία, όπως και συλλογή μεγαλύτερων δειγμάτων από διαφορετικές περιοχές της Ελλάδας. Επίσης, θα παρουσίαζε ενδιαφέρον η πραγματοποίηση μελετών σχετικά με την ικανοποίηση στην εργασία και την εταιρική δέσμευση, ή την εργασιακή ιθαγένεια. Φαίνεται ότι ο μισθός δεν είναι το μόνο πράγμα που παρακινεί τους υπαλλήλους. Το εργασιακό περιβάλλον, η ανάπτυξη ισχυρών ανθρώπινων δεσμών, η καλή επικοινωνία με τους συναδέλφους και τα στελέχη, δημιουργούν ένα ισχυρό κίνητρο, για βελτίωση της απόδοσης και της παραμονής στην εργασία.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Ασπιώτη Βασιλική (2013), “ *Εργασιακές Σχέσεις και Εργασιακή Ικανοποίηση. Η περίπτωση του ΟΤΕ*”, (Πάτρα). Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών
2. Γεωργόπουλος, Ν. (2010). *Στρατηγικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου .
3. Γεωργή Χ. (2013), “*Παράγοντες και στάσεις που επηρεάζουν τις μακροχρόνιες επιχειρηματικές σχέσεις των εταιρειών με τους πελάτες τους και την επιχειρηματική απόδοση*”. Ποσοτική εμπειρική μελέτη στο επιχειρηματικό δίκτυο του φαρμακευτικού κλάδου. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών, σελ. 44-45.
4. Ίκκα Ευθυμία, (2019) “*Ο ρόλος του Ανθρώπινου δυναμικού στην Επαγγελματική Ικανοποίηση*”. Μελέτη περίπτωσης: Φαρμακευτική Εταιρεία, (Πειραιάς). Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
5. Καλούρη-Αντωνοπούλου, Ρ,(1998), “*Στοιχεία Γενικής και Επαγγελματικής Ψυχολογίας*” Αθήνα, Ελλην.
6. Κάντας Α. (1998) “*Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία*” Κίνητρα για Επαγγελματική Ικανοποίηση – Ηγεσία. (Μέρος 1^ο) Αθήνα. Ελληνικά Γράμματα.
7. Κατσανέβας Θ. “*Οικονομική της εργασίας και εργασιακές σχέσεις*”. Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. , 2007.
8. Κοριά Μ., (1985), “*Ο εργάτης και το χρονόμετρο*”, Εναλλακτικές Εκδόσεις, Αθήνα
9. Μάλλιαρης Πέτρος, Τσόγκας Μάριος, “*Εισαγωγή στο Marketing*” Τόμος Α, Β Έκδοση. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Πάτρα (2008).

10. Μπατσιάς Φ., Μπλέσιος Ν., Ναζάκης Χ., Τερζίδης Κ., Κατσάλης Α., Μιχαλόπουλος Ν., *“Βασικές Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης”* Τόμος Α, Β έκδοση. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Πάτρα (2008).
11. Παπαδάκης Μ., Κογεβίνας Μ., Τριχόπουλος Δ. (2012), *“Ο πληθυσμός της Ελλάδας”*. Θεωρήσεις – προοπτικές - προσανατολισμοί. Αθήνα.
12. Τεντόμα Ελένη, (2009). *“Ο ρόλος της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων στην περίπτωση των Ιατρικών Επισκεπτών”*. Πειραιάς.
13. Τερζίδης Κ., *“Διαχείριση και Ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων”* Τόμος Γ. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Πάτρα (2008).
14. Τριαντάρη Σωτηρία, (2021). *“Ηθική στην Λήψη Αποφάσεων”* Εκδόσεις Κ & Μ. Σταμούλη Ιωάννη, Αρχ. Χαρπαντίδη και Σωτηρία Γ. Τριαντάρη. Θεσσαλονίκη,
15. Τσουκαλά Μ. (2017), *“Η εργασιακή Ικανοποίηση Προσωπικού Υπηρεσιών Υγείας”*. Μεταπτυχιακή Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
16. Patrick J. Montana, Bruce H. Charnov, Ελληνική έκδοση (2011). *“Μάνατζμεντ”* Μετάφραση Μαρία Ρούβαλη. Εκδόσεις Κλειδάριθμος. Αθήνα.
17. Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, 2^η έκδοση (2018), *“Οργανωσιακή Συμπεριφορά- Βασικές έννοιες και σύγχρονες προσεγγίσεις”*. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

Διεθνής Βιβλιογραφία.

18. Autor, D., Reynolds, E. (2020). *The Nature of Work after the COVID Crisis: Too Few Low – Wage Jobs*. The Hamilton Project, Essay 2020 – 14, July 2020.

19. Arntz, M., Sarra, B. Y., Berlingieri, F. (2019). Working from Home: Heterogeneous Effects on Hours Worked and Wages. ZEW - Centre for European Economic Research Discussion Paper, 19- 015
20. Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes. GLO Discussion Paper, 532
21. Brown J., The social psychology of Industry, Penguin, London (1954)
22. Lemoine, C., 2003, “*Psychologie dans le Travail et les Organisations*”, Paris, ed. Dunod
23. Tammy Katsabian (2020) The Telework Virus: How the Covid-19 Pandemic has affected telework and exposed its implications for privacy and equality.
24. Saad D., Umair A., Munwar. H., (2020). “Innovative Work Behavior during Covid-19 for Medical Representatives in the Pharmaceutical Industry”. Test of a Moderation Model in (Bahrain).

Βιβλιογραφία αναρτημένη από το διαδίκτυο.

25. Ασφαλιστικό.gr <https://www.asfalistiko.gr/υγεία/σε-απόγνωση-οι-ιατρικοί-επισκέπτες-απ/> Ημερομηνία πρόσβασης (10-12-2022).
26. Επιμελητήριο ψηφιακού μετασχηματισμού ΣΕΒ (2020). https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gr/Documents/human-capital/gr_SEV_Deloitte_Future_of_work_noexp.pdf Ημερομηνία πρόσβασης (12-09-2022).
27. Μελέτη για την Φαρμακευτική αγορά στην Ελλάδα: “Γεγονότα και Στοιχεία 2020” επιμελήθηκε η συντακτική ομάδα του IOBE με τη συνεργασία της Γ.Σ.Σ.Ε

- http://iobe.gr/docs/research/RES_05_A_24062021_REP_GR.pdf Ημερομηνία πρόσβασης (06-09-2022).
28. Καπιτσίνης Νίκος, Κωνσταντίνος Γουρζής. (2022) “*Ανθεκτικότητα, επισφάλεια και επαγγέλματα στη μετα-πανδημική εποχή*”. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ Αθήνα. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2022/03/MELETH_KEN.-MAKEDONIA_e-book_site.pdf Ημερομηνία πρόσβασης (19-09-2022).
29. Πανελλήνια Ένωση Φαρμακοβιομηχανίας “*Ψηφιακά δεδομένα του φαρμάκου*”. Αθήνα. (2021). <https://www.pef.gr/wp-content/uploads/2021/12/%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC-%CE%B4%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B1-%CE%A6%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%AC%CE%BA%CE%BF%CF%85-09.12.2021.pdf> Ημερομηνία πρόσβασης (01-10-2022).
30. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. <https://ypergasias.gov.gr/ergasiakes-scheseis/atomikes-ergasiakes-sxeseis/symvasi-exartimenis-ergasias/> Ημερομηνία πρόσβασης (29-10-2022).
31. Ψηφιακή Βιβλιοθήκη, Υπουργείο Παιδείας. *Βιομηχανική Ψυχολογία*. “Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευση & Δια Βίου Μάθηση” <http://hdl.handle.net/10795/1092> Ημερομηνία Πρόσβασης 19-12-2022.
32. Datta B. Pawase και Dr. N.S. Poonawalla (2013), “*Role of P-E fit on Job Satisfaction of Medical Representatives*”. International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA). https://www.ijera.com/papers/Vol3_issue4/D341922.pdf (27-11-2022).
33. Historic,UK. <https://www.historic-uk.com/HistoryUK/HistoryofWales/Robert-Owen-Father-British-Socialism/> Ημερομηνία πρόσβασης (30-10-2022).

34. Pharmaceutical & medical services (MaBiCo). <https://mabico.gr/el/omades-iatrikis-enimerosis-sto-farmakeutiko-perivallon/> Ημερομηνία πρόσβασης (27-11-2022).
35. Spector P.E. (1997) “Job Satisfaction Application Assessment Causes and Consequences” Sage Publications, Inc., <Http://dx.doi.org/10.4135/9781452231549> Ημερομηνία πρόσβασης (07-09-2022).
36. Voitsidis, P., Nikopoulou, V. A., Holeva, V., Parlapani, E., Sereslis, K., Tsipropoulou, V., Karamouzi, P., Giazkoulidou, A., Tsopaneli, N., & Diakogiannis, I. (2020). The mediating role of fear of COVID-19 in the relationship between intolerance of uncertainty and depression. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 1–10. <https://doi.org/10.1111/papt.12315> Ημερομηνία πρόσβασης (09-10-2022).
37. World Health Organization (2020). Occupational health: Stress at the workplace. Retrieved June 13, 2021, from <https://www.who.int/news-room/q-adetail/ocupational-health-stress-at-the-workplace> Ημερομηνία πρόσβασης (10-11-2022).