

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκησης
Επιχειρήσεων**

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Πώς η Επικοινωνία Βελτιώνει το Κλίμα στην
Αποτελεσματική Οργάνωση και Διοίκηση**

Μαρία Φελλά

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους**

Ιούνιος 2020

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Πώς η Επικοινωνία Βελτιώνει το Κλίμα στην Αποτελεσματική
Οργάνωση και Διοίκηση**

Μαρία Φελλά

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Ιούνιος 2020

Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή έχει ως απώτερο σκοπό την ανάδειξη της επικοινωνίας στο πλαίσιο των διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων μίας επιχείρησης του σήμερα και πως ένα καλό εργασιακό κλίμα βοηθάει στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού. Διερευνά την επιχειρησιακή επικοινωνία γενικά στους οργανισμούς σε θεωρητικό επίπεδο και στην συνέχεια, μέσω διεξαγωγής έρευνας, την εξειδικεύει στις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Με την συγκεκριμένη διατριβή, εξετάστηκαν οι τρόποι επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στις σημερινές επιχειρήσεις, διαπιστώθηκαν οι επιδράσεις που έχει η επικοινωνία είτε καλή είτε κακή στο εργασιακό κλίμα μίας επιχείρησης και διερευνήθηκε η σημαντικότητα της χρήσης των σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων σε ένα οργανισμό και πως αυτά επηρεάζουν την αποδοτικότητα των υπαλλήλων.

Όλα τα παραπάνω εξετάστηκαν και διερευνήθηκαν με την βοήθεια έρευνας η οποία διεξήχθη στα πλαίσια της διατριβής, μέσω διάθεσης ερωτηματολογίων σε επιλεγμένο δείγμα εργαζομένων και από την ανάλυση αποτελεσμάτων, διαφάνηκε η αναγκαιότητα της επικοινωνίας σε μία επιχείρηση για την διασφάλιση του ιδανικότερου εργασιακού περιβάλλοντος που θα την οδηγήσει στην επίτευξη των εταιρικών της στόχων. Επίσης, διαπιστώθηκε πως όσο περισσότερα είναι τα κοινά σημεία των δύο κόσμων του αποστολέα και του δέκτη ενός μηνύματος τόσο περισσότερες είναι και οι πιθανότητες η διαδικασία της επικοινωνίας να είναι επιτυχημένη.

Από τα αποτελέσματα, έγινε ξεκάθαρο πως η επικοινωνία έχει γίνει πιο γρήγορη και απαιτητική λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας και σε ότι έχει να κάνει με τα σύγχρονα μέσα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες του δείγματος πιστεύουν πως αυτά συμβάλλουν πολύ στην αποτελεσματικότητα της οργάνωσης και διοίκησης ενός οργανισμού. Ως εκ τούτου, η χρήση των ψηφιακών εργαλείων θεωρείται μείζονος σημασίας για μία επιχείρηση για να μπορέσει να λειτουργήσει αποδοτικά σε ένα σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

Summary

This postgraduate thesis aims to highlight the importance of communication in the context of interpersonal relationships between employees of a business and how a good working climate helps to effectively organize and manage an organization. Through exploration of the business communication in organizations on a theoretical level and then, through research, it will specialize it in modern businesses.

With this dissertation, the types of communication used in today's companies were examined as well as the impact that communication has on the working climate of a company whether good or bad, and the importance of using modern digital tools in an organization and how these tools affect the efficiency of the employees.

All of the above were examined and investigated with the help of research conducted within the dissertation, through questionnaires in a selected sample of employees and from the analysis of results, we can say with certainty that communication is a very important element of a company, since it ensures the best working environment that would lead it in achieving its corporate goals. It was also found that the more common the two worlds of the sender and receiver of a message are, the more likely it is that the communication process will be considered as successful.

From the results, it became clear that communication has become faster and more demanding due to the evolution of technology and in what has to do with the social media, most sample participants believe that they contribute greatly to the effectiveness of an organization. Therefore, the use of digital tools is considered of paramount importance for a business to be able to operate efficiently in a modern work environment.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, οφείλω να ευχαριστήσω ένα πλήθος ανθρώπων που με βοήθησε επιστημονικά αλλά και ηθικά, καθώς χωρίς την στήριξη και την βοήθεια τους δεν θα είχα καταφέρει να ολοκληρώσω την παρούσα διατριβή.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου, Δρ. Μιχάλη Σωκράτους που ανέλαβε την επίβλεψη μου και μου εμπιστεύθηκε την υλοποίηση του συγκεκριμένου επιστημονικού θέματος όπου με την καθοδήγηση και την στήριξη του κατάφερα να ολοκληρώσω με επιτυχία την έρευνα μου.

Έπειτα θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους αφιέρωσαν λίγο από τον πολύτιμο τους χρόνο για να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που με στήριξαν όλον αυτό τον καιρό καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου και συγκεκριμένα τον σύζυγο μου, την οικογένεια μου και τους φίλους μου.

Περιεχόμενα	
Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	1
Κεφάλαιο 1	6
1.1 Γενικά περί της έννοιας «επικοινωνία».....	6
1.2 Η αναγκαιότητα της επικοινωνίας.....	7
1.3 Ο ρόλος της επικοινωνίας στις επιχειρήσεις	8
1.4 Σκοπός μεταπτυχιακής διατριβής και ερευνητικά ερωτήματα.....	9
Κεφάλαιο 2	12
2.1 Ορισμός επικοινωνίας	12
2.2 Ορισμός της επιχειρησιακής επικοινωνίας.....	13
2.3 Η διαδικασία της επικοινωνίας.....	16
2.4 Μορφές-κατηγορίες επιχειρησιακής επικοινωνίας.....	18
2.5 Εργασιακό κλίμα και επικοινωνία.....	20
2.5 Σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας σε μία επιχείρηση	24
Κεφάλαιο 3	29
3.1 Μεθοδολογία της έρευνας	29
3.4 Δειγματοληψία.....	31
Κεφάλαιο 4	37
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	37
4.1 Παράθεση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας	37
4.1.1 Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους.	37
4.1.2 Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού.....	50
4.1.3 Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών μέσων σε μία επιχείρηση και πως τα κοινωνικά δίκτυα αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.....	60
Κεφάλαιο 5	69
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	69
Παράρτημα Α	73
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	73
Συνοδευτικό Σημείωμα.....	73
Bibliography.....	77

Κεφάλαιο 1

1.1 Γενικά περί της έννοιας «επικοινωνία»

Η αναφορά της Virginia Satir (1995), ότι η επικοινωνία για τις σχέσεις των ανθρώπων είναι το ίδιο σημαντική όσο είναι και η αναπνοή για την ίδια την ζωή, μας δίνει να καταλάβουμε την σημαντικότητα αυτής της καθημερινής λειτουργίας που χρησιμοποιείται ανάμεσα σε δύο ή περισσότερους ανθρώπους. Η επικοινωνία συνδέεται με κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα είτε ομιλώντας, γράφοντας, συμπεριφέροντας είτε ακόμα και με νοήματα, με απώτερο σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών ή μηνυμάτων όπως για παράδειγμα την εκδήλωση των αντιλήψεων, σκέψεων, ενδιαφερόντων ή συναισθημάτων μας. Γίνεται αντιληπτό επομένως πως οι ανθρώπινες σχέσεις δεν μπορούν να λειτουργήσουν χωρίς επικοινωνία είτε αναφερόμαστε σε προσωπικό, επαγγελματικό ή κοινωνικό επίπεδο. Η διαδικασία της επικοινωνίας είναι μία συνεχής διαδικασία που δεν θα σταματήσει ποτέ να υφίσταται όσο υπάρχει ζωή σε αυτόν τον πλανήτη.

Σύμφωνα με τον (Κατσαλής, 2002), η περίοδος που ζούμε έχει σωστά ονομαστεί ως η εποχή της πληροφόρησης, όλοι έχουμε πρόσβαση σε πολύ περισσότερες πληροφορίες απ' ότι συνέβαινε πριν λίγα χρόνια. Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και γενικά το ίντερνετ προσφέρουν πλημμύρα πληροφοριών με ένα κλικ και αποτελούν αναπόσπαστα κομμάτια πλέον της καθημερινότητας μας. Θα μπορούσαμε άραγε να χαρακτηρίσουμε την εποχή μας ως Εποχή της Επικοινωνίας; Η απάντηση είναι σίγουρα θετική, μόνο και μόνο από τον αριθμό των συνολικών μηνυμάτων που στέλνονται σε όλο τον κόσμο.

Γενικότερα «επικοινωνία» είναι η ανταλλαγή των «εννοιών» μεταξύ των ατόμων διαμέσου ενός κοινού συστήματος «συμβόλων». Η επικοινωνία απαιτεί την ύπαρξη τουλάχιστον δύο προσώπων, τον αποστολέα (πομπό) και τον αποδέκτη (παραλήπτη) όπου, ξεκινάει η διαδικασία της με την μεταβίβαση ενός μηνύματος από τον αποστολέα και έπειτα την αποκωδικοποίηση αυτού του μηνύματος από τον αποδέκτη. Με τόσες πολλές πληροφορίες διαθέσιμες σήμερα, είναι μια συνεχής

πρόκληση για τον αποστολέα να προσελκύσει και να κρατήσει την προσοχή του παραλήπτη και συνάμα και για τον παραλήπτη να καταφέρει να αποκωδικοποιήσει σωστά το μήνυμα του αποστολέα. Το κλειδί για την αποτελεσματική επικοινωνία είναι να καταφέρει να κατανοήσει σωστά ο αποδέκτης το μήνυμα που θέλει να του μεταβιβάσει ο αποστολέας ούτως ώστε να τον επηρεάσει με τον τρόπο που επιθυμεί και να δράσει αναλόγως (Taylor, 2005).

1.2 Η αναγκαιότητα της επικοινωνίας

Πολλά προβλήματα που συναντάμε στην επαγγελματική και προσωπική μας ζωή, οφείλονται στην κακή επικοινωνία που έχουμε με τους γύρω μας. Αυτό που μερικές φορές εκλαμβάνει ο παραλήπτης σαν πληροφορία δεν είναι το ίδιο με το μήνυμα που ήθελε να μεταβιβάσει ο αποστολέας.

Η επικοινωνία μπορεί να αποτύχει για διάφορους λόγους όπως για παράδειγμα την λάθος ερμηνεία της γλώσσας του σώματος του άλλου ή όταν ο αποστολέας προσπαθεί να επικοινωνήσει σε άλλη γλώσσα εκτός της μητρικής τους και δεν μπορεί να μεταφέρει τις πληροφορίες που θέλει πετυχημένα ή λόγω προκαταλήψεων πού μπορεί να έχει κάποιος και ότι και αν έχει ειπωθεί, επιλέγει να πιστεύει αυτό που πίστευε και πριν την συζήτηση.

Σύμφωνα με τον Κατσάλη (2002), η επικοινωνία είναι το «αίμα» κάθε σχέσης. Όταν η επικοινωνία είναι ξεκάθαρη και πραγματοποιηθεί αποτελεσματικά τότε η σχέση μεταξύ των εμπλεκόμενων μελών ωριμάζει και εξελίσσεται ενώ αντίστροφα όταν η επικοινωνία δεν πετυχαίνει και μπλοκάρεται, όλη η ενέργεια αυτή βγαίνει προς τα έξω με αρνητικές μορφές όπως εχθρότητα, μνησικακία, σαρκασμό κ.λπ.

Το μόνο σίγουρο είναι πως όσο περισσότερο επικοινωνούμε τόσο περισσότερο βελτιώνουμε και εξελίσσουμε τις επικοινωνιακές μας δεξιότητες ακόμα και αν μερικές από αυτές τις θεωρήσαμε αποτυχημένες και δεν καταφέραμε να πραγματοποιήσουμε τον σκοπό μας. Όλα όσα καταφέρνουμε ή δεν καταφέρνουμε στην ζωή μας έχουν να κάνουν με την επικοινωνία.

Πιο κάτω ακολουθεί ένα παράδειγμα χωρισμένο σε στάδια, σχετικά με το πόσο μπορεί να επηρεάσει την επαγγελματική μας ζωή η καλή επικοινωνία:

- Αρχικά, για να εξασφαλίσει κάποιος μία συνέντευξη για δουλειά, θα χρειαστεί καλές επικοινωνιακές δεξιότητες για να ετοιμάσει το κατάλληλο βιογραφικό που θα τον κάνει ένα δυνατό υποψήφιο.
- Έπειτα, αν τον καλέσουν για συνέντευξη πρέπει να μπορεί να «πουλήσει» τον εαυτό του σωστά και να αναδείξει τα προτερήματά του.
- Αν τελικά τον προσλάβουν, για να θεωρηθεί αποδοτικός στην δουλειά του πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνεί σωστά με τους συναδέλφους, πελάτες, προϊστάμενους του και να μπορεί να αποσπάσει ή να μεταβιβάσει σωστά τις πληροφορίες που θα χρειάζονται.
- Στην συνέχεια, για να εξελιχθεί και να πάρει προαγωγή πρέπει να αποδείξει στους εργοδότες του ότι είναι σε θέση να πάρει πρωτοβουλίες και να αντιμετωπίσει δύσκολες καταστάσεις μόνος του και όταν θα χρειαστεί να μπορεί να τους μεταβιβάσει σωστά τις απόψεις του για την επίλυση των προβλημάτων που θα προκύψουν.

1.3 Ο ρόλος της επικοινωνίας στις επιχειρήσεις

Σε ότι έχει να κάνει με τις επιχειρήσεις, η επικοινωνία θεωρείται ο πυρήνας κάθε οργανισμού. Οι πιο επιτυχημένοι οργανισμοί κατανοούν ότι για να πετύχουν στον επιχειρηματικό κόσμο του σήμερα, η επικοινωνία θεωρείται απαραίτητη σε όλα τα επίπεδα. Σύμφωνα με την (Taylor, 2005), μερικά από τα οφέλη που μπορεί μία επιχείρηση να αποκομίσει από την αποτελεσματική επικοινωνία που θα οδηγήσει στην επιτυχία της είναι τα ακόλουθα:

- Ισχυρότερη λήψη αποφάσεων
- Επίλυση προβλημάτων
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Βελτιωμένο εταιρικό υλικό
- Καλύτερη ροή εργασίας
- Βελτιωμένη επαγγελματική εικόνα
- Υγιείς επιχειρηματικές σχέσεις και καλύτερη ανταπόκριση

Ο (Λούτας, 2002) αναφέρει στο βιβλίο του πως σκοπός της επιχειρησιακής επικοινωνίας είναι η έγκαιρη και έγκυρη αποστολή του μηνύματος, η αντικειμενική και δίκαιη διαχείριση, διάχυση και κατανόηση του πληροφοριακού υλικού που κυκλοφορεί στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, καθώς και η απαιτούμενη θετική αντίδραση των αποδεκτών προκειμένου να υλοποιούνται αποτελεσματικά οι στόχοι τόσο των επί μέρους τομέων όσο και ολόκληρης της επιχείρησης.

Όταν η επικοινωνία είναι σωστή σε μία επιχείρηση τότε το ηθικό και η παραγωγικότητα των εργαζομένων βελτιώνονται. Το πρόβλημα όμως είναι ότι δεν επικοινωνούν όλοι αποτελεσματικά. Τα διοικητικά στελέχη μίας επιχείρησης μπορεί να γνωρίζουν από αριθμούς και τις τελευταίες τάσεις της τεχνολογίας αλλά οι περισσότεροι δεν αντιλαμβάνονται πώς ο τρόπος που θα μεταβιβάσουν μία πληροφορία μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά το κλίμα που επικρατεί σε μία επιχείρηση. Μία επιχείρηση λοιπόν πρέπει να προσπαθήσει να βελτιώσει τις μεθόδους επικοινωνίας της ούτως ώστε να δημιουργηθεί ένα υγιές και ευχάριστο περιβάλλον που να εμπνέει αξιοπιστία, κατανόηση και συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι στον χώρο των επιχειρήσεων υποστηρίζεται ότι τα διοικητικά στελέχη διαθέτουν πάνω από το 70% του χρόνου τους στην επικοινωνία. Κατά συνέπεια όταν τα στελέχη μίας επιχείρησης επικοινωνούν αποτελεσματικά τότε οι συγκρούσεις και οι διαφωνίες μειώνονται και δημιουργείται ένα ευχάριστο και παραγωγικό κλίμα αποδοτικής εργασίας. Τα ηγετικά στελέχη μίας επιχείρησης είναι σαφώς αναγκαίο να αναγνωρίζουν ότι οι καλές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων της εκτός από το γεγονός ότι βοηθούν στην καλύτερη ποιότητα ζωής τους εξασφαλίζουν επίσης και την ευημερία της ίδιας της επιχείρησης (Κατσαλής, 2002).

1.4 Σκοπός μεταπτυχιακής διατριβής και ερευνητικά ερωτήματα

Όσο σημαντική είναι η επικοινωνία σε όλες τις ανθρώπινες σχέσεις που αναπτύσσονται έτσι και για τις επιχειρήσεις θεωρείται ζωτικής σημασίας και σκοπός αυτής της διατριβής θα είναι να διερευνήσει και να αναλύσει τους τρόπους επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται από σημερινές επιχειρήσεις και πως αυτοί συμβάλλουν στην βελτίωση του κλίματος της αποτελεσματικής οργάνωσης και διοίκησης τους.

Η συγκεκριμένη διατριβή θα εξετάσει μεταξύ άλλων τις διαπροσωπικές σχέσεις αναμεταξύ των εργαζομένων, στελεχών και συνεργατών μίας επιχείρησης με απώτερο στόχο την ανάδειξη και ανάλυση των τρόπων επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται σε μία επιχείρηση από τους εργαζομένους της ως οντότητες αλλά και ως σύνολα ώστε να μπορέσουμε να προβούμε σε συμπεράσματα σχετικά με το κλίμα που επικρατεί. Έπειτα θα δούμε ποιες μορφές επικοινωνίας, εργαλεία και τεχνικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μία επιχείρηση για την επίτευξη του βέλτιστου κλίματος.

Θα αναλύσουμε τα στοιχεία εκείνα που είναι σχετικά με την επικοινωνία στις επιχειρήσεις και οδηγούν στην βελτίωση και αύξηση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης των οργανισμών και σε τι βαθμό μπορούν αυτά να τους επηρεάσουν είτε θετικά είτε αρνητικά που να μπορεί να κριθεί ακόμη και η βιωσιμότητα τους. Θα αναφερθούμε επίσης στους αποτελεσματικότερους τρόπους επικοινωνίας που μπορούν να υιοθετηθούν από κάθε επιχείρηση και θα διασφαλίσουν το ιδανικότερο εργασιακό περιβάλλον που ενδείκνυται να οδηγήσει την επιχείρηση στην επίτευξη των εταιρικών της στόχων.

Άλλο ένα θέμα που θα εξετάσουμε και θα αναλύσουμε μέσα από την συγκεκριμένη διατριβή θα είναι το πως η δημιουργία ενός υγιούς κλίματος συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης μπορεί να επηρεάσει θετικά ολόκληρη την επιχείρηση και στο πόσο σημαντικό ρόλο παίζει να γίνεται σωστά η μεταβίβαση πληροφοριών μεταξύ των μελών του οργανισμού είτε μιλάμε για επικοινωνία της διοίκησης προς τους εργαζόμενους και αντίθετα είτε μεταξύ των ίδιων εργαζόμενων.

Επίσης θα αναφερθούμε στα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν εάν δεν υπάρχει σωστή μεταβίβαση πληροφοριών από την διοίκηση προς τους εργαζόμενους αλλά και μεταξύ των ίδιων των εργαζόμενων και θα δούμε ποια είναι τα βήματα που θα μπορούσε να ακολουθήσει μία επιχείρηση για να κάνει την επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων της πιο αποτελεσματική ούτως ώστε να φτάσει πιο κοντά στην υλοποίηση των εταιρικών της στόχων.

Έπειτα και αφού εντοπίσουμε τους σημαντικότερους λόγους που μπορεί να αποτύχει η επικοινωνία μεταξύ δύο ή περισσότερων μελών θα αναφερθούμε στις μορφές επικοινωνίας που οδηγούν στην ύπαρξη αρνητικού κλίματος και με ποιους τρόπους μπορούμε να τις αντιμετωπίσουμε. Επίσης, θα ερευνήσουμε το πως η αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να διευκολύνει και να ενισχύσει το εργασιακό περιβάλλον μίας επιχείρησης.

Τέλος θα αναφερθούμε στους σύγχρονους τρόπους επικοινωνίας που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι των σημερινών επιχειρήσεων και πως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τους επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά στην παραγωγικότητα τους.

Για τον σκοπό της συγκεκριμένης διατριβής θα διεξαχθεί έρευνα με την μέθοδο της διάθεσης ερωτηματολογίων σε επιλεγμένο κοινό-εργαζομένους σε σύγχρονες επιχειρήσεις, ώστε να μπορέσουν να απαντηθούν ερωτήματα σχετικά με το υπάρχων κλίμα που επικρατεί στην επιχείρηση όπου εργάζονται, τους τρόπους επικοινωνίας που ήδη χρησιμοποιούν, τον βαθμό ικανοποίησης τους και τις αλλαγές που θα ήθελαν να εφαρμοστούν για την βελτίωση του κλίματος. Θα διατεθούν εκατό ερωτηματολόγια, και αφού συμπληρωθούν από τους συμμετέχοντες θα συλλεχθούν, θα αναλυθούν και μέσα από τα ευρήματα θα εξαχθούν συμπεράσματα όπου θα παρουσιαστούν και θα σχολιαστούν τα αποτελέσματα τους.

Στην συγκεκριμένη διατριβή θα αναλυθούν τα πιο κάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους.
- Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού.
- Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών μέσων σε μία επιχείρηση και πως τα κοινωνικά ψηφιακά δίκτυα αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.

Κεφάλαιο 2

2.1 Ορισμός επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι μία βασική ανάγκη του ανθρώπινου είδους. Επικοινωνούμε διαρκώς ολόκληρο το εικοσιτετράωρο. Ακόμα και όταν σκεφτόμαστε, επικοινωνούμε εσωτερικά με τον εαυτό μας. Αυτό το ονομάζουμε αυτό επικοινωνία και περιλαμβάνει αναμνήσεις, αισθήματα, ιδέες, εικόνες κλπ. Όταν έχουμε επικοινωνία με τον εαυτό μας και κάνουμε εσωτερικούς διαλόγους, ένα κομμάτι του εαυτού μας μιλάει και κάποιο άλλο μας απαντάει (Κατσαλής, 2002).

Η έννοια της επικοινωνίας παρουσιάζεται κατά περίπτωση με πολλούς ορισμούς. Η πιο απλή διατύπωση με την οποία φαίνεται να συμφωνούν όλοι είναι ότι «η επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών από ένα πομπό προς κάποιο δέκτη». Όπως διαδραματίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα σε ένα περιβάλλον επικοινωνίας το μήνυμα ξεκινάει από τον πομπό (άνθρωπος/ομάδα) να το μεταβιβάζει στον δέκτη (άνθρωπος/ομάδα) και ολοκληρώνεται μόνο όταν ο δέκτης κάνει ανάδραση. Με άλλα λόγια, η επικοινωνία θεωρείται επιτυχημένη μόνο όταν αρχικά ο πομπός μεταδώσει σωστά το μήνυμα στον δέκτη και αυτός με την σειρά του αφού το αποκωδικοποιήσει και το ερμηνεύσει αντιδράει αναλόγως (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007).



Figure 1- Διαδικασία επικοινωνίας

Σύμφωνα με τον Πιπερόπουλο Γ. (2004, σελ.47), επικοινωνία ονομάζεται η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών που ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας

κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μία ομάδα ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες ατόμων. Αυτή η ανταλλαγή των διαφόρων πληροφοριών γίνεται είτε συνειδητά είτε ασυνείδητα μερικές φορές και οι σημαντικότεροι τρόποι με τους οποίους μπορεί να μεταδοθεί μία πληροφορία είναι με τον προφορικό ή τον γραπτό λόγο.

2.2 Ορισμός της επιχειρησιακής επικοινωνίας

Σύμφωνα με τον Λούτα (2002), όταν μιλάμε για επιχειρησιακή επικοινωνία εννοούμε τις σκόπιμες ή οργανωμένες ανταλλαγές ιδεών, γνώμων, πληροφοριών, οδηγιών κ.λπ., μεταξύ εργαζομένων, είτε προσωπικά είτε απρόσωπα με τη χρησιμοποίηση συμβόλων ή σημάτων, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι μίας επιχείρησης. Οι κλασικοί επιστήμονες του μάνατζμεντ (Taylor, Weber και Fayol) όρισαν την επικοινωνία ως το κύριο στοιχείο μίας επιχείρησης, όπου θα είναι εκείνο που θα εξυπηρετήσει την εξουσία και θα συντονίσει τις δραστηριότητες της σε όλα τα ιεραρχικά πεδία.

Η επιχειρηματική επικοινωνία αφορά τη μεταβίβαση μηνυμάτων που αφορούν τον κόσμο των επιχειρήσεων, από τα μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα υπηρεσιακά σημειώματα, τις παρουσιάσεις πωλήσεων και τον σχεδιασμό της εταιρικής στρατηγικής, τις διασκέψεις μεταξύ των εργαζομένων της επιχείρησης και τις συναντήσεις με τους πελάτες ή τους συνεργάτες μέχρι και την καθημερινή καλημέρα (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007).

Σύμφωνα με τον Λούτα (2002), η επιχειρησιακή επικοινωνία ως βασικό στοιχείο της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, αποτελεί τον κύριο παράγοντα ανάπτυξης της επιχειρηματικής δράσης όπου έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι μία καθαρά διανοητική λειτουργία και προσαρμόζεται στη βάση της ανθρώπινης ψυχολογίας και στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας
- Έχει αμφίδρομο χαρακτήρα
- Αναπτύσσεται μέσα και έξω από τον οργανισμό και
- Εκδηλώνεται με μία ποικιλία λόγων, έργων, ιδεών, απόψεων, αισθημάτων ή κινήσεων τα οποία αποτελούν σύμβολα αντιληπτά από τα μέρη που μετέχουν σε αυτή.

Σύμφωνα με την (Νικολοπούλου, 2019), σε ότι έχει να κάνει με την εταιρική επικοινωνία, το τμήμα Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων μιας εταιρείας θα πρέπει να είναι στελεχωμένο από ανθρώπους που έχουν έντονα τα χαρακτηριστικά της αμεσότητας, της ευελιξίας, των γρήγορων αντανακλαστικών. Χαρακτηριστικά ιδιαίτερα σημαντικά για να μπορέσει ένα στέλεχος να ανταποκριθεί με επιτυχία στο συνεχώς μεταβαλλόμενο και απαιτητικό περιβάλλον που λειτουργεί.

Η επιχειρησιακή επικοινωνία βάση τον Κακουλίδη (2009), είναι μία διαδικασία υψίστης σημασίας για την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού. Περιλαμβάνει ολόκληρο το φάσμα ικανοτήτων και δυνατοτήτων ανταλλαγής και κατανόησης μηνυμάτων μεταξύ εργαζομένων και στελεχών. Σκοπός της είναι η αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών που μεταβιβάζονται στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης με στόχο την επίτευξη των εταιρικών της στόχων. Με την έννοια αυτή, η επικοινωνία ως συντελεστής αποδοτικότητας στα πλαίσια των οργανισμών συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ως μέσο για την πληροφόρηση της επιχείρησης
- Ως όργανο λήψεως αποφάσεων
- Ως μέσο συντονισμού των δραστηριοτήτων μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης και
- Ως συντελεστής διαμόρφωσης του εργασιακού κλίματος

Η Edna Ayme Yahil (Yahil, 2015) σε ένα επιστημονικό της άρθρο αναφέρθηκε στο πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος της εσωτερικής επικοινωνίας σε μία επιχείρηση καθώς με την ύπαρξη της οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν στη διατήρηση της κερδοφορίας της επιχείρησης, στην ανάπτυξη και στην ικανοποίηση των πελατών, ανεξάρτητα από τις εξωτερικές πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές πιέσεις.

Σύμφωνα με δημοσίευμα στο (epixeiro.gr, 2011), μιλώντας για Εσωτερική Επικοινωνία στους κόλπους επιχειρήσεων και οργανισμών αναφερόμαστε σε ένα σύστημα καθημερινών λειτουργιών (γραπτών, προφορικών και ηλεκτρονικών) που αφορούν στην άμεση επικοινωνία μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, αλλά και εργαζομένων μεταξύ τους. Στα πλαίσια των γενικών στόχων της ανήκουν τουλάχιστον κατά το επιστημονικό μέρος, η καλλιέργεια των ανθρώπινων σχέσεων, η δημιουργία οργανωσιακού κλίματος και εταιρικής κουλτούρας, η ρύθμιση και ο έλεγχος της συμπεριφοράς των εργαζομένων κατά το επιθυμητό, η αλληλοκατανόηση και ο σαφής προσδιορισμός υπευθυνοτήτων και ρόλων, ενώ στους ειδικούς η ενημέρωση και η κατανόηση για

επικείμενες οργανωτικές αλλαγές, η αντιμετώπιση της ανησυχίας των εργαζομένων και η ενδυνάμωση των μεσαίων στελεχών. Σημαντικά κριτήρια που διαμορφώνουν την επικοινωνία που πρόκειται να επικοινωνήσει (πχ. μέγεθος, ιεραρχία, βαθμός εκπαίδευσης), το περιεχόμενο των στόχων της επικοινωνίας αυτής, η εταιρική κουλτούρα και φυσικά το κόστος.

Οι τρόποι εσωτερικής επικοινωνίας σε μια επιχείρηση μπορούν να διακριθούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

1. με την χρήση του προφορικού λόγου είτε στην παραδοσιακή του μορφή (όπως προσωπική/τηλεφωνική επαφή, ομαδικές συναντήσεις κ.α.) είτε στη μορφή που εφαρμόζεται με την σύγχρονη τεχνολογία (τηλεδιασκέψεις) και
2. με την χρήση του γραπτού λόγου είτε στην παραδοσιακή του μορφή (έντυπα) είτε στη σύγχρονη ψηφιακή του εκδοχή (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ιστοσελίδα της επιχείρησης κ.α.).

Σύμφωνα με τους (Μπουραντάς, Βαθής , Παπακωνσταντίνου, & Ρεκλείτης , 1999) ο τρόπος μετάδοσης αποτελεί τον πιο κρίσιμο παράγοντα διαπροσωπικής προφορικής επικοινωνίας, αφού μέσω αυτής δεν ανταλλάσσονται μόνον πληροφορίες, αλλά ταυτόχρονα και συναισθήματα. Πρόκειται δηλαδή για μια διαδικασία αλληλεπίδρασης μεταξύ των συνομιλητών που προσδιορίζει και το αποτέλεσμα της επικοινωνίας. Αντίθετα με αυτό που υποστηρίζεται από τους μη ειδικούς, ότι δηλαδή τα λόγια είναι αυτά που προσδιορίζουν το αποτέλεσμα, ερευνητικές εργασίες υποστηρίζουν ότι ο πιο κρίσιμος παράγοντας στην προφορική διαπροσωπική επικοινωνία είναι η «γλώσσα του σώματος» και στη συνέχεια ο τόνος, η ένταση και το χρώμα της φωνής.

Αντιθέτως, ο γραπτός λόγος ως μορφή εσωτερικής επικοινωνίας λειτουργεί πιο περιορισμένα, καθώς δεν μπορούν να μεταφερθούν συναισθήματα κατά την χρήση του και ταυτόχρονα αποτελεί επικοινωνία «μίας κατεύθυνσης». Ωστόσο μέσω της γραπτής επικοινωνίας είναι δυνατόν να μεταφερθούν μηνύματα σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων ή και σε όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης και έτσι οι εργαζόμενοι μπορούν να είναι πάντα ενήμεροι για τα νέα της εταιρείας τους και έτσι γίνεται πιο αποτελεσματικά η διαδικασία της επικοινωνίας σε μία επιχείρηση. Υπάρχει βέβαια πάντα ο κίνδυνος, αυτή η μορφή επικοινωνίας να εκφυλιστεί σε ένα τυπικό στοιχείο των δημοσίων σχέσεων και να αντιμετωπίζεται από τους εργαζόμενους σαν κάτι που ελάχιστη σχέση έχει με τις δικές τους υποθέσεις (Χυτήρης, 2001).

2.3 Η διαδικασία της επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι μία διαδικασία όπου επηρεάζει την δράση ενός ατόμου μεμονωμένα ή μίας ομάδας ως σύνολο. Πρόκειται για μία διαδικασία ουσιαστικής αλληλεπίδρασης μεταξύ των ανθρώπων όπου μπορεί να οδηγήσει στην εκτέλεση, εκκίνηση, επίτευξη ή στην αποτροπή ορισμένων ενεργειών.

Η επικοινωνία είναι συνεπώς απαραίτητη σε μία επιχείρηση. Χωρίς αυτήν κανένας οργανισμός δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει σωστά. Η διαδικασία της επικοινωνίας δεν είναι μία απλή διαδικασία, αντιθέτως θεωρείται εξαιρετικά πολύπλοκη όπου μία σειρά από διαφορετικά στοιχεία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της.

Δύο θεμελιώδεις πτυχές της επικοινωνίας είναι η κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση του μηνύματος από τον αποστολέα στον παραλήπτη. Καθ' όλες τις διαδικασίες της επικοινωνίας, ο αποστολέας που θέλει να μεταβιβάσει ένα μήνυμα επιλέγει ένα κώδικα που επιδιώκει ο ίδιος για να μεταφέρει σωστά το μήνυμα στον παραλήπτη και έπειτα ο δέκτης του μηνύματος το αποκωδικοποιεί βάση της δικιάς του αντίληψης.

Όλα τα μηνύματα δεν είναι αποτελεσματικά μηνύματα. Αν και μπορεί να καταφέρουμε να περάσουμε ένα μήνυμα, ίσως μάλιστα και πολλά, κανένα δεν θα είναι αποτελεσματικό αν δεν γίνει αποδεκτό με τον τρόπο που θέλαμε. Το επίπεδο της αποτελεσματικότητας εξαρτάται από τα κοινά σημεία που συναντώνται ο κόσμος του αποστολέα με τον κόσμο του παραλήπτη. Όσο περισσότερα είναι τα κοινά σημεία των δύο κόσμων τόσο περισσότερες είναι και οι πιθανότητες να επιτύχει η διαδικασία της επικοινωνίας (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007).

Αξίζει επίσης να αναφέρουμε πως η διαδικασία της επικοινωνίας έχει περισσότερες πιθανότητες να επιτύχει εάν πραγματοποιηθεί σε ένα ευνοϊκό περιβάλλον, για παράδειγμα σε ένα περιβάλλον που δεν υπάρχει θόρυβος ή όταν τα εμπλεκόμενα άτομα νιώθουν ηρεμία και μπορούν να επικοινωνήσουν χωρίς φόβο και άγχος.

Ο Αμερικανός πολιτικός Harold Dwight Lasswell (1902-1978), υποστήριξε ότι για να μπορεί κάποιος να περιγράψει μία διαδικασία επικοινωνίας πρέπει να απαντηθούν πρώτα οι ακόλουθες ερωτήσεις:

- Ποιος
- Τι θέλει να πει
- Σε τι κανάλι
- Σε ποιόν αναφέρεται και
- Με ποιο αποτέλεσμα

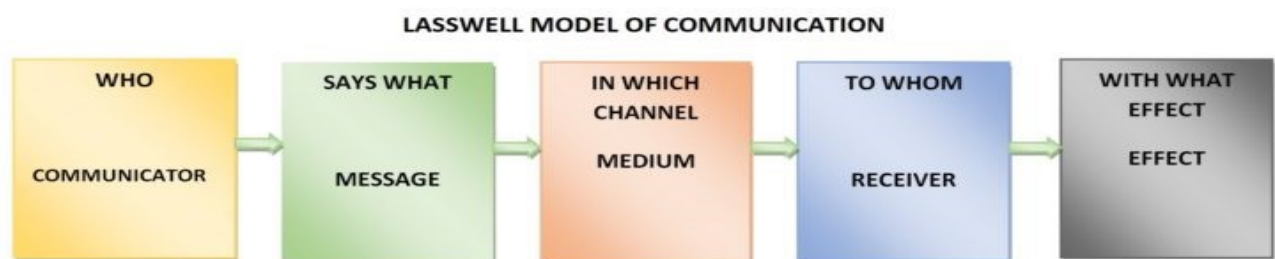


Figure 2 – Lasswell's model

Το πρώτο ερώτημα, έχει να κάνει με τον αποστολέα, δηλαδή με αυτόν που θα ξεκινήσει την διαδικασία της επικοινωνίας, το δεύτερο ερώτημα αφορά το μήνυμα που θέλει να μεταφέρει ο αποστολέας, έπειτα στο τρίτο εννοεί το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για την διαδικασία, το τέταρτο ερώτημα αναφέρεται στον παραλήπτη/ κοινό που θα μεταφερθεί το μήνυμα και τέλος το πέμπτο ερώτημα αφορά την ανατροφοδότηση του δέκτη μετά την αποκωδικοποίηση του μηνύματος που έλαβε από τον αποστολέα. Αυτό το μοντέλο ονομάζεται επίσης «γραμμικό μοντέλο επικοινωνίας», «μονοδιάστατη επικοινωνία» ή «μοντέλο δράσης» και περιγράφει μία μονόδρομη διαδικασία μέσα στην επικοινωνία (Bajracharya, 2018).

Υποσημείωση: Ο George Gerbner (1919-2005) ο οποίος υπήρξε καθηγητής επικοινωνίας και ιδρυτής της θεωρίας της καλλιέργειας (Cultivation theory), επέκτεινε το μοντέλο του Lasswell και συμπεριέλαβε στην διαδικασία την έννοια της αντίδρασης του δέκτη. (Bajracharya, 2018)

2.4 Μορφές-κατηγορίες επιχειρησιακής επικοινωνίας

Μία επιχείρηση ή ένας οργανισμός μπορεί να ακολουθήσει πολλαπλές μορφές επικοινωνίας. Σίγουρα η επιλογή της μορφής επικοινωνίας που θα εφαρμόσει θα πρέπει να διαμορφώνεται κάθε φορά ανάλογα με τους στόχους της. Σύμφωνα με την (Priya C., 2018), διαχωρίζονται με βάση τις παρακάτω ιδιότητες:

Με βάση την δομή:

- Υπάρχει η τυπική επικοινωνία όπου αφορά τα κανάλια πληροφοριών που είναι επίσημα αναγνωρισμένα και αποδεκτά σε μία επιχείρηση όπως για παράδειγμα οι συνεδριάσεις, οι προγραμματισμένες συναντήσεις κ.λπ. Με την τυπική επικοινωνία γίνεται ανταλλαγή πληροφοριών που έχουν ως απαραίτητο στοιχείο την υποχρεωτική διαδρομή τους μέσα από συγκεκριμένες μονάδες και στελέχη όπου παίζει ρόλο η εξουσία που έχει κάθε εμπλεκόμενο στέλεχος.
- Και η Άτυπη επικοινωνία όπου είναι η επικοινωνία η οποία μπορεί να ακολουθεί διάφορες κατευθύνσεις και πορείες χωρίς να ακολουθεί πιστά το οργανόγραμμα της επιχείρησης και να φέρνει σε επαφή εργαζόμενους από διαφορετικές οργανικές ομάδες. Η ιεραρχική διαφορά και δόμηση δεν παίζει ρόλο στην άτυπη επικοινωνία. Αυτή η μορφή επικοινωνίας στηρίζεται στην φιλία και στις προσωπικές σχέσεις μεταξύ των ατόμων και χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο από τις επιχειρήσεις καθώς διαθέτει πολλά προτερήματα. Σύμφωνα με τον (Λούτας, 2002), το αρνητικό με την άτυπη επικοινωνία είναι ότι μπορεί να μεταβιβάζονται πληροφορίες σε ακατάλληλο χρόνο και μπορεί επίσης να διαστρεβλώνονται γεγονότα και καταστάσεις που τελικά να οδηγούν στην πτώση του ηθικού των εργαζομένων αλλά και της απόδοσης τους.

Με βάση το μέσο επικοινωνίας:

- Προφορική, είναι η επικοινωνία όπου η διαβίβαση των πληροφοριών γίνεται με την χρησιμοποίηση λέξεων είτε προφορικά είτε γραπτά. Όταν γίνεται προφορικά περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση πρόσωπο με πρόσωπο, μέσω τηλεφώνου, βίντεο κλήσης κ.λπ., ενώ όταν γίνεται γραπτά αναφερόμαστε στην επικοινωνία μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με επιστολές, συνομιλίες με μηνύματα κ.λπ.

- Μη λεκτική, είναι η επικοινωνία όπου η διαδικασία της γίνεται χωρίς την χρήση λεκτικών μεσών. Αυτή του είδους επικοινωνία αναφέρεται στην γλώσσα του σώματος, στις χειρονομίες που μπορεί να κάνουμε αυθόρμητα, στις εκφράσεις του προσώπου μας κ.λπ.

Με βάση την ροή της κατεύθυνσης:

Η κατεύθυνση στην οποία οι πληροφορίες ή ένα μήνυμα μεταβιβάζονται σε έναν οργανισμό ορίζει τον τύπο της επικοινωνίας που είναι. Ακολουθούν οι τέσσερις κύριες μορφές επικοινωνίας σύμφωνα με την κατεύθυνσή τους:

- Επικοινωνία από πάνω προς τα κάτω. Η καθοδική αυτή μορφή επικοινωνίας χρησιμοποιείται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη έχοντας τον ρόλο του πομπού όπου προσπαθούν να μεταβιβάσουν εντολές, οδηγίες, παρατηρήσεις, πολιτικές, κανόνες, ανακοινώσεις κ.λπ. στους υφισταμένους τους όπου λειτουργούν ως δέκτες.
Σύμφωνα με τον (Χυτήρης, 2001), σκοπός της μορφής της επικοινωνίας από πάνω προς τα κάτω είναι η επιρροή των υφισταμένων και βοηθά στην αποσαφήνιση-κατανόηση και υλοποίηση στόχων και στρατηγικών, στην παροχή οδηγιών εκτέλεσης και συντονισμού των εργασιών, στην ενημέρωση για τις ακολουθούμενες διαδικασίες και πρακτικές, στην ενημέρωση, ανά πληροφόρηση για την απόδοση υπαλλήλων και διευθύνσεων και στην παρακίνηση των εργαζομένων να δεχθούν την αποστολή και τις αξίες της επιχείρησης.
- Επικοινωνία από κάτω προς τα πάνω.



Figure 3 - Επικοινωνία από κάτω προς τα πάνω.

Η ανοδική επικοινωνία ξεκινάει από τα κατώτερα διοικητικά επίπεδα και καταλήγει στα ανώτερα. Τα μηνύματα που στέλνουν οι εργαζόμενοι στους ανωτέρους τους συνήθως

αφορούν: προβλήματα και διαφορετικές καταστάσεις που αντιμετωπίζουν στην εργασία τους, προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών και του τρόπου εκτέλεσης των εργασιών, αναφορές απόδοσης, πληροφορίες σχετικές με τα χρηματοοικονομικά και λογιστικά μεγέθη, παράπονα, προτάσεις, σχόλια πελατών και διευκρινήσεις για εφαρμοζόμενα συστήματα και διαδικασίες (Χυτήρης, 2001). Η ανοδική μορφή επικοινωνίας θεωρείται πολύ σημαντική καθώς συμπληρώνει την «καθοδική» επικοινωνία παρέχοντας ανατροφοδότηση και δίνει την δυνατότητα στους υφισταμένους να μεταβιβάζουν τις απόψεις και τις ιδέες τους στα ανώτερα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης και αυτοί με την σειρά τους έχουν μία πιο καθαρή εικόνα με το τι γίνεται στην επιχείρηση.

- Οριζόντια επικοινωνία. Είναι η επικοινωνία που πραγματοποιείται ανάμεσα σε δύο άτομα που κατέχουν παρόμοια θέση στον οργανισμό αλλά εργάζονται σε διαφορετικά τμήματα στην επιχείρηση. Η οριζόντια επικοινωνία συνεισφέρει στη δια τμηματική επίλυση προβλημάτων και την καλύτερη εκτέλεση κοινών έργων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή διευθύνσεων αλλά και στην επίλυση λειτουργικών προβλημάτων και στη βελτίωση της συν εργατικότητας (Χυτήρης, 2001).

2.5 Εργασιακό κλίμα και επικοινωνία

Η επικοινωνία αποτελεί σημαντικό παράγοντα βελτίωσης και ανάπτυξης των επικοινωνιακών ικανοτήτων και δεξιοτήτων στην ζωή κάθε εργαζομένου σε όλους τους τομείς προκειμένου να είναι σε θέση να συμβιώσει και να συνεργαστεί αρμονικά με τους συναδέλφους και προϊσταμένους του για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί.



Figure 4 – Positive work environment

Η σημαντικότητα της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο για την αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού ή επιχείρησης, είναι πολύ μεγάλη, και γι' αυτό θα πρέπει να δοθεί μεγάλη προσοχή στην προσπάθεια της βελτίωσης και της ανάπτυξης της οργανωσιακής επικοινωνίας. Οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των μελών ενός οργανισμού επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την επιτυχία μίας επιχείρησης και έχει αποδειχτεί εμφανέστατα ότι αν διαβρωθούν οι σχέσεις των υπαλλήλων τότε δυστυχώς η επιχείρηση σημειώνει καθοδική πορεία και η αποτυχία είναι το αποτέλεσμα. Στον εργασιακό χώρο λοιπόν η επικοινωνία πρέπει να υπάρχει και να συμβάλει με τα θετικά της στοιχεία, έτσι ώστε οι διαπροσωπικές σχέσεις να είναι καλές, οι συγκρούσεις και τα προβλήματα να περιορίζονται και να αντιμετωπίζονται άμεσα με το λιγότερο κόστος. Τα στελέχη πρέπει να αναγνωρίζουν την αξία της έγκαιρης και αποτελεσματικής επικοινωνίας και να μην επικεντρώνονται απλά στην εκτέλεση του έργου που τους έχει ανατεθεί (Κακουλίδης, 2009).

Σε έναν οργανισμό οι εργαζόμενοι του γενικά διαφέρουν ως προς τον χαρακτήρα, την ηλικία, το φύλο, την θέση εργασίας τους κ.λπ. και συνεπώς η επικοινωνία που υπάρχει μεταξύ τους θεωρείται σημαντικός παράγοντας προκειμένου να συντονιστούν αποτελεσματικά και να συνυπάρξουν, να αναλάβουν τις ευθύνες και να ρισκάρουν για τις συλλογικές αποφάσεις και να φέρουν εις πέρας το έργο που τους ανατέθηκε (Γαλανάκης, 2012).

Αξίζει επίσης να αναφέρουμε πως οι εργαζόμενοι στις μέρες μας αντιμετωπίζουν πολύ ανταγωνισμό λόγω του αυξανόμενου αριθμού καταρτισμένων επαγγελματιών που προέρχονται από τις αναδυόμενες οικονομίες. Πλέον οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν πολύ καλή μόρφωση, πιο εξειδικευμένες γνώσεις και περισσότερα επαγγελματικά προσόντα από τι στο παρελθόν (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007). Το γεγονός αυτό σίγουρα προκαλεί άγχος, ανησυχία και ίσως και

ανασφάλεια στους εργαζόμενους όπου μπορεί μερικές φορές να βλέπουν ανταγωνιστικά τους συναδέλφους τους και κατά συνέπεια να μην υπάρχει η επιθυμητή συνεργασία και εκτίμηση μεταξύ τους.

Με την σωστή επικοινωνία φαίνεται ότι αυξάνεται η παραγωγικότητα των εργαζομένων εφόσον λαμβάνουν επαγγελματική ικανοποίηση μέσω της σωστής κατανόησης της εργασίας και της αποτελεσματικής διεκπεραίωσης της. Επιπλέον η σωστή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων φαίνεται ότι μειώνει το άγχος δημιουργώντας πιο χαλαρές σχέσεις και τέλος, φαίνεται ότι δημιουργεί ισχυρές σχέσεις μέσα στην ομάδα σε σημείο που σε περιπτώσεις διαπληκτισμού με τους υφιστάμενους και αποχώρησης ενός μέλους αποχωρεί και η υπόλοιπη ομάδα. Το φαινόμενο αυτό είναι γνωστό ως φαινόμενο της χιονοστιβάδας (Γαλανάκης, 2012).

Τα κυριότερα θετικά αποτελέσματα που εντοπίστηκαν για έναν εργαζόμενο που βρίσκεται σε ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον είναι τα ακόλουθα:

- Διευκολύνεται η συνεργασία και η πιο ομαλή συμβίωση των εργαζομένων
- Καλλιεργούνται θετικές συμπεριφορές μεταξύ των εργαζομένων
- Βελτιώνεται το επίπεδο συνεννόησης και κατανόησης τους
- Εξυπηρετούνται και υλοποιούνται οι προσωπικοί τους στόχοι
- Βελτιώνεται και αυξάνεται το ποσοτικό και ποιοτικό παραγωγικό αποτέλεσμα του εργαζομένου
- Ανάπτυξη θετικών πρωτοβουλιών και άμιλλας (Λούτας, 2002)

Τέσσερα ισχυρά οφέλη στο εργασιακό περιβάλλον που στηρίζονται στην καλή επικοινωνία:

1. Η καλή επικοινωνία μετριάξει τις συγκρούσεις

Η καλή επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων σε μία επιχείρηση βοηθάει πολύ στην επίλυση των συγκρούσεων και την αντιμετώπιση προβλημάτων και εντάσεων. Με τα σωστά εργαλεία επικοινωνίας όπως ο εντοπισμός των επικοινωνιακών προτύπων και η πραγματοποίηση μικρών προσαρμογών επικοινωνίας, οι πληροφορίες και τα μηνύματα μπορούν να διανεμηθούν με έναν τρόπο που είναι εύκολος και σαφής ούτως ώστε να γίνουν σωστά κατανοητά από τον δέκτη. Σε

μία επιχείρηση είναι εύκολο κάποιος να αισθανθεί ότι οι συναισθηματικές τους ανάγκες δεν τηρούνται ή παραλείπονται. Επίσης σημαντικό, σύμφωνα και με τον (Λαλούμης, 2015) για μία επιχείρηση είναι να τηρείται η πολιτική της ανοιχτής θύρας, με την οποία δίνεται το δικαίωμα στον εργαζόμενο να συζητήσει προσωπικά το πρόβλημά του με τα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Εάν ένας εργαζόμενος αισθανθεί ότι δεν έχει ληφθεί υπόψη ή ότι θίγεται με κάποιο τρόπο από τους συναδέλφους ή τους προϊσταμένους του, τότε μπορεί να υπάρξει ένταση ή σύγκρουση μεταξύ τους. Μια ομάδα επικοινωνίας με καλή επικοινωνία όμως, θέτει τις βάσεις για την σωστή έκφραση και κατανόηση των αναγκών, γεγονός που αυξάνει επίσης την συνεννόηση και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων (Bosworth, 2019).

2. Η καλή επικοινωνία αυξάνει τη δέσμευση των εργαζομένων

Η επικοινωνία είναι κάτι παραπάνω από μία συνομιλία μεταξύ των ατόμων, πρόκειται για μία εσωτερική σύνδεση με τους ανθρώπους. Ένα από τα ισχυρότερα οφέλη της καλής επικοινωνίας στο χώρο εργασίας είναι ότι οι υπάλληλοι είναι πιο αφοσιωμένοι στο έργο που τους τέθηκε και νιώθουν την ανάγκη να βγάλουν εις πέρας σωστά την δουλειά τους για το καλό ολόκληρης της επιχείρησης. Έτσι μπορούν να ευθυγραμμιστούν καλύτερα με τους δικούς τους στόχους αλλά και τους στόχους της εταιρείας όταν υπάρχει μια κουλτούρα καλής επικοινωνίας σε μια ομάδα ή χώρο εργασίας. Αυτό γίνεται επειδή με την καλή επικοινωνία, τα διοικητικά στελέχη αντιλαμβάνονται καλύτερα τις ανάγκες και τους στόχους των υπαλλήλων τους και τους επιτρέπει να καταλάβουν καλύτερα πως θα είναι ικανοποιημένοι στον χώρο εργασίας. (Bosworth, 2019)

3. Η καλή επικοινωνία δημιουργεί καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες

Όταν οι υπάλληλοί μίας επιχείρησης εκπαιδεύονται να επικοινωνούν πιο αποτελεσματικά μπορούν καλύτερα να αντιμετωπίσουν και συνάμα να επιλύσουν τυχών συγκρούσεις που μπορεί να προκύψουν με ένα δυσαρεστημένο πελάτη. Είναι σημαντικό κάθε εργαζόμενος να κατανοεί τις ανάγκες ενός πελάτη και να προσπαθεί να τον ικανοποιήσει παρουσιάζοντας του σωστά το πλάνο εφαρμογής της συνεργασίας τους και να του μεταφέρει σωστά λύσεις στα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν και απαντήσεις στα ερωτήματά του. Κανείς δεν θέλει δυσαρεστημένους πελάτες και τις περισσότερες φορές αυτό οφείλεται στην κακή επικοινωνία που υπάρχει μεταξύ των

εμπλεκόμενων μελών. Η σωστή επικοινωνία με τους πελάτες μπορεί να εξασφαλίσει την βιωσιμότητα μίας επιχείρησης είτε μιλάμε για καινούργιους ή υφιστάμενους πελάτες (Bosworth, 2019).

4. Η καλή επικοινωνία δημιουργεί ένα πιο παραγωγικό και ταλαντούχο εργατικό δυναμικό

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες εκτός από τη συμβολή στην αύξηση της εμπλοκής των εργαζομένων μπορούν επίσης να συμβάλουν στην καλλιέργεια ενός πιο παραγωγικού και ταλαντούχου εργατικού δυναμικού με πολλούς τρόπους. Με την καλή επικοινωνία τα διοικητικά στελέχη μπορούν ευκολότερα να αναγνωρίσουν τα ταλέντα και τις δεξιότητες των εργαζομένων που διαφορετικά θα μπορούσαν να περάσουν απαρατήρητα και έτσι η επιχείρηση να μπορεί να τα «εκμεταλλευτεί» αναλόγως τοποθετώντας τους εργαζομένους της στην κατάλληλη θέση εργασίας (Bosworth, 2019).

2.5 Σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας σε μία επιχείρηση

Πριν την εμφάνιση του Διαδικτύου, η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων γινόταν κατά κύριο λόγο προφορικά από στόμα σε στόμα. Η εμφάνιση του Διαδικτύου επέτρεψε στους ανθρώπους να αλληλοεπιδρούνε με μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα δημιουργώντας έτσι το φαινόμενο της διαδικτυακής διαπροσωπικής επικοινωνίας (Bott, 2007).

Στις σύγχρονες επιχειρήσεις ο χώρος εργασίας διαφέρει πολύ από ό,τι ήταν πριν λίγα χρόνια. Εκτός του ότι υπάρχει μεγαλύτερη διαφορετικότητα μεταξύ των εργαζομένων, υπάρχει και η αλληλεπίδραση με πολύ διαφορετικούς φορείς όπως πελάτες, επενδυτές, προμηθευτές κλπ. Διευκολύνοντας την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία, οι ψηφιακές λύσεις θεωρούνται κατά τους (Pelser & Prinsloo, 2014) ως το κλειδί του συντονισμού σε παγκόσμιες επιχειρήσεις και βελτιώνουν την συνεργασία μεταξύ των διαφόρων λειτουργιών της εταιρείας.

Η επικοινωνία έχει γίνει πιο σύνθετη, γρήγορη και απαιτητική λόγω των νέων τεχνολογικών μέσων που έχουν αυξηθεί σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες και έτσι η επιστημονική έρευνα έχει στραφεί στις νέες τεχνολογίες και τα μέσα με τα οποία επιτυγχάνεται η επιχειρησιακή επικοινωνία.

Η ανακάλυψη νέων τρόπων αξιοποίησης των σύγχρονων συνεργατικών εργαλείων θα

μπορούσαμε να πούμε ότι έχει βοηθήσει σημαντικά στην βελτίωση και εξέλιξη της επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων για να δημιουργήσουν και να προοδεύσουν μέσω αυτών.

Ζούμε σε περίοδο μεταβαλλόμενων δομών και βιώνουμε μια τεχνολογική καινοτομία που επηρεάζει σχεδόν όλους τους τομείς της ζωής μας. Το Διαδίκτυο και οι ψηφιακές υποδομές αλλάζουν την επικοινωνιακή μας συμπεριφορά, τους τρόπους εργασίας μας και γενικά την καθημερινότητά μας. Η ψηφιοποίηση και η ευφυέστερη τάση εργασίας έχουν δημιουργήσει καινούργια εργαλεία και έννοιες, δημιουργώντας καινούργιους τρόπους εργασίας και επικοινωνίας μέσα σε μία επιχείρηση. Οι πρόσφατες εξελίξεις στις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών επέτρεψαν στους οργανισμούς να χρησιμοποιούν διάφορα νέα εργαλεία που μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα μίας επιχείρησης αλλά και να βελτιώσουν την επικοινωνία μεταξύ των μελών της (Artelt, 2017).

Η επιχειρησιακή επικοινωνία, όπως είδαμε πιο πάνω αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για την λειτουργία μιας επιχείρησης, για την αποτελεσματικότητα, ακόμα και για την βιωσιμότητα της. Από την αρχή, η επικοινωνία ήταν αναπόσπαστο στοιχείο στην καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων. Είτε αυτό μεταφραζόταν με προσωπικές συναντήσεις με τους πελάτες της εταιρείας, συναντήσεις μεταξύ των εργαζομένων και μεταξύ της διοίκησης, Ανταλλαγή αλληλογραφίας και δεμάτων, κράτηση χειρόγραφων πρακτικών και σημειώσεων και αποθήκευση τους κ.λπ.

Αν και είναι πια κοινότυπο να αναφέρεται κανείς στις αλλαγές που έχει φέρει στην καθημερινή μας ζωή η εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνολογίας, είναι αναπόφευκτο να μην αναφερθούμε στο ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας και οι σύγχρονες εφαρμογές της, έχουν ανατρέψει κατά πολύ τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η επικοινωνία τόσο εντός όσο και εκτός της επιχείρησης.

Από τότε που η τεχνολογία άρχισε να κερδίζει σημαντική θέση στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων και για αρκετά χρόνια, τα πιο συχνά εργαλεία επικοινωνίας ήταν το σταθερό τηλέφωνο, και το τηλεομοιότυπο. Στην συνέχεια και με την εξέλιξη της τεχνολογία και με την εισαγωγή νέων εφαρμογών, εντάχθηκε το κινητό τηλέφωνο, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, τα ηλεκτρονικά μηνύματα κ.λπ.

Όσο περισσότερες τεχνολογικές εφαρμογές εμφανίζονται και χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις για την διεκπεραίωση των επικοινωνιακών τους αναγκών, τόσο πιο εύκολη και γρήγορη γίνεται η ζωή των εργαζομένων αλλά και των συμβαλλομένων μερών.

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τα ψηφιακά κοινωνικά μέσα εν ώρα εργασίας και η χρήση τους όταν γίνεται για λόγους εργασίας είναι σίγουρα θετική, σημαντική και χρήσιμη ειδικά όταν συνδυάζεται με την αξία που προσφέρει ο κάθε εργαζόμενος. Η προσφορά κάθε εργαζόμενου σε έναν οργανισμό επικεντρώνεται στα συναισθήματα, στο ότι δηλαδή οι εργαζόμενοι επιζητούν την απόλαυση και την διασκέδαση κατά την διάρκεια της εργασίας τους. Κατά συνέπεια οι εργαζόμενοι λαμβάνουν ικανοποίηση από την ίδια την εμπειρία και τα συναισθήματα που βιώνουν μέσα από τη χρήση. Λόγω της φύσης τους, υποθέτουμε ότι η χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων, ακόμα και για λόγους εργασίας, είναι εγγενώς ευχάριστη και προωθεί τη συμμετοχή των εργαζομένων (Wetzstein, Leitner, Rosenberg, Dustdar, & Leymann, 2010)

Ας δούμε μερικά από τα πιο σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούν σήμερα οι επιχειρήσεις σε σχέση με την επικοινωνία και πως αυτά επιδρούν θετικά σε αυτές σύμφωνα με τον (Κουτούζης, 2013).

Τα smartphones: Πλέον στην εποχή που ζούμε, όλοι σχεδόν με καμία εξαίρεση, οι εργαζόμενοι έχουν στην ιδιοκτησία τους και χρησιμοποιούν πάρα πολύ, τα έξυπνα τηλέφωνα τους. Τα κινητά τηλέφωνα δεν χρησιμεύουν απλά για να πραγματοποιούνται κλήσεις ή για να αποστέλλονται μηνύματα, αλλά πλέον χρησιμοποιούνται εκτεταμένος σαν ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Με αυτά πλέον οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε εσωτερικά δίκτυα της εταιρείας όπου μπορούν να ανακτήσουν έγγραφα ή πληροφορίες ακόμα και αν βρίσκονται μακριά από τον εργασιακό τους χώρο, μπορούν να αποστέλλουν emails και να πραγματοποιούν τηλεσυναντήσεις.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email): Το email, είναι πλέον ο πιο διαδεδομένος τρόπος επικοινωνίας στις επιχειρήσεις όλων των μεγεθών. Είναι πάρα πολύ εύκολο στην χρήση και πολύ γρήγορο. Χρησιμοποιείται για να μεταδοθεί άμεσα ένα μήνυμα σε έναν ή περισσότερους αποδέκτες. Μπορεί να περιέχει από ένα απλό μήνυμα, μια επίσημη επιστολή, μπορούν να επισυναφθούν και να σταλούν διάφορα αρχεία, μπορεί ακόμα ο αποστολέας να ζητήσει αναφορά παράδοσης από τον παραλήπτη ώστε να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα του έχει παραληφθεί κλπ.

Οι τηλεδιασκέψεις: Ακόμα ένα είδος σύγχρονης επικοινωνίας, επίσης πολύ διαδεδομένη στην σημερινή εποχή. Πλέον αξιοποιούνται ως πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία. Αυτό σημαίνει ότι αντιμετωπίζονται μεγάλα προβλήματα στην άμεση διαπροσωπική επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων που βρίσκονται σε μεγάλη μεταξύ τους απόσταση. Εργαζόμενοι της ίδιας εταιρείας που βρίσκονται σε διαφορετικά γραφεία μπορούν πλέον να κάνουν συναντήσεις όποτε θέλουν με αμεσότητα και

να γίνονται όλες οι απαραίτητες συζητήσεις και συνεννοήσεις που πρέπει να γίνουν χωρίς να υπάρχει καμία καθυστέρηση και φυσικά κανένα κόστος. Είναι επίσης πολύ διαδεδομένος τρόπος για διευθέτηση συναντήσεων – εικονικών συναντήσεων με συνεργάτες και πελάτες της εταιρείας σε όλο τον κόσμο, σε αληθινό χρόνο. Αυτό σημαίνει ότι πλέον οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους και εκτός συνόρων χωρίς να χρειάζεται να κάνουν αχρείαστες επενδύσεις.

Τα εσωτερικά δίκτυα (Intranets): Ένα εσωτερικό δίκτυο τύπου intranet χρησιμοποιείτε για ενδοεταιρική επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων της για την ταυτόχρονη και σχετικά ασφαλή μετάδοση δεδομένων, μηνυμάτων και πληροφοριών σε όλα τα μέλη ενός οργανισμού. Με αυτό τον τρόπο έχει γίνει πολύ πιο εύκολη και άμεση η μετάδοση της πληροφορίας σε έναν οργανισμό.

Επίσης, Οι σελίδες κοινωνικής δικτύωσης: αποτελούν πλέον ένα εξαιρετικά δημοφιλές εργαλείο άτυπης επικοινωνία, όπου πολλοί εργαζόμενοι δημιουργούν κλειστές ομάδες επικοινωνίας και χώρους συζητήσεων για την άμεση μεταξύ τους επικοινωνία και κοινωνική επικοινωνία.

Επίσης ως σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία θεωρούνται και τα λογισμικά συστήματα επιχειρησιακών πόρων και τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων καθώς και τα συστήματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων.

Με την χρήση των πιο πάνω, μπορούν πλέον οι εργαζόμενοι κάθε επιχείρησης ανάλογα με την θέση που κατέχουν στον οργανισμό και το επίπεδο πρόσβασης που έχουν, να μπορούν να έχουν ανά πάσα στιγμή οποιαδήποτε πληροφορία θέλουν σχετικά με τις τιμολογήσεις των πελατών, τις παραγγελίες που εκκρεμούν, τα χρονοδιαγράμματα παράδοσης κλπ., καθώς και πληροφορίες και στοιχεία των πελατών τα οποία μπορούν να τους βοηθήσουν να κάνουν την δουλειά τους καλύτερα.

Με τα συστήματα διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού, οι εργαζόμενοι μπορούν να βλέπουν τις αιτήσεις αδειών των μελών που ανήκουν για παράδειγμα στο ίδιο τμήμα μαζί τους, ώστε να μπορούν να προγραμματίσουν τις δικές τους αιτήσεις κλπ. Με σταθερό ρυθμό οι οργανισμοί αξιοποιούν αυτές τις δυνατότητες και τις εντάσσουν στην εσωτερική τους στρατηγική για την οργανωσιακή τους επικοινωνία

Θα μπορούσαμε να κάνουμε την διαπίστωση ότι ολοένα και περισσότεροι σύγχρονοι οργανισμοί είναι εξαρτημένοι από τις νέες τεχνολογίες για την διαχείριση της επικοινωνίας τους. Αυτό δημιουργεί πλέον νέα δεδομένα νέες ευκαιρίες αλλά και νέα προβλήματα

Με τις σύγχρονες μεθόδους και εργαλεία που έχουν στην διάθεση τους οι επιχειρήσεις, εντοπίζονται πολλά θετικά αλλά και αρνητικά στοιχεία που προκύπτουν από αυτή την τεχνολογική εξέλιξη και αλλαγή στον τρόπο επικοινωνίας τους.

Ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι είναι πλέον ξεκάθαρο ότι με την χρήση του ίντερνετ και των εφαρμογών που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις, υπάρχει πλέον άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα από πολλούς εργαζόμενους.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των εργαζομένων με τα ανώτερα επίπεδα της ιεραρχίας του οργανισμού και το αντίθετο. Μέσω της αποστολής ενός ηλεκτρονικού μηνύματος για παράδειγμα.

Υπάρχει δυνατότητα άμεσης ανταλλαγής πληροφοριών και από απόσταση μέσω τηλεσυναντήσεων, emails, intranet, erp, crm κλπ. , χωρίς να χάνεται πολύτιμος χρόνος και χρήμα.

Επίσης με την χρήση των αποθηκευτικών μονάδων στο «σύννεφο» ή σε κοινά δίκτυα της εταιρείας, υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης αρχείων και ανάκτησης τους από άλλο χώρο ή και από άλλο άτομο.

Το εργασιακό περιβάλλον αλλάζει και είναι πλέον πιο ευέλικτο με τις ώρες εργασίας να είναι πλέον διευρυμένες, αφού με όλα τα πιο πάνω εργαλεία οι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση και να δουλέψουν από οποιοδήποτε χώρο οποιαδήποτε ώρα της ημέρας.

Εκτός όμως από όλα τα θετικά στοιχεία, υπάρχουν και κάποια αρνητικά σημεία τα οποία δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε. Η επικοινωνία γίνεται περισσότερο απρόσωπη, οι διαπροσωπικές ικανότητες δεν έχουν πλέον την ίδια σημασία και βαρύτητα που είχαν παλιότερα. Αρκετές φορές κάποια μηνύματα είναι κωδικοποιημένα ή κακό διατυπωμένα που δεν είναι πλήρη και σαφή και υπάρχει σύγχυση στην ερμηνεία τους. Ενδεχομένως να μην μεταφέρεται ολόκληρη η πληροφορία, αλλά μέρη αυτής. Επίσης στην σύγχρονη επικοινωνία απουσιάζει η γλώσσα του σώματος.

Κεφάλαιο 3

3.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η έρευνα μας υλοποιήθηκε μέσω της δημοσκόπησης ερωτηματολογίων τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για να απαντηθούν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους.
- Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού.
- Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων σε μία επιχείρηση και πως αυτά αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.

Βάση των πιο πάνω ερωτημάτων θα αξιολογηθεί το περιβάλλον εργασίας που απασχολούνται οι εργαζόμενοι, η ικανοποίηση και η αποτελεσματικότητα τους σχετικά με την επικοινωνία που επικρατεί στον χώρο εργασίας τους καθώς και τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιούν στην καθημερινότητα τους. Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατατάσσεται στην κατηγορία των ποσοτικών αλλά και ποιοτικών ερευνών και η συλλογή των δεδομένων έγινε με την διάθεση ενός ερωτηματολογίου σε 100 εργαζομένους που εργάζονται σε μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, με διαφορετική εργασιακή ιδιότητα και ιεραρχική θέση.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου ήταν κλειστού τύπου (πχ το φύλο κάθε εργαζομένου, ηλικία, έτη υπηρεσίας κλπ.) αλλά και ερωτήσεις της κλίμακας Likert με πέντε βαθμίδες για κάθε ερώτηση. Προσπαθήσαμε να περιορίσουμε όσο μπορούσαμε τις ερωτήσεις που συμπεριελήφθησαν στο ερωτηματολόγιο ούτως ώστε να μην κουράσουμε τους συμμετέχοντες και επίσης να είναι απλές και κατανοητές για να μην χρειάζοταν να αφιερώσουν αρκετό χρόνο και σκέψη για την συμπλήρωση του.

Το ερωτηματολόγιο περιείχε 40 ερωτήσεις και κατηγοριοποιήθηκε σε τέσσερις θεματικές ενότητες συμπεριλαμβανομένου των δημογραφικών στοιχείων. Ο εκτιμώμενος χρόνος για την απάντησή του ήταν 5-7 λεπτά. Κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου αφορούσε και ένα από τα ερευνητικά

ερωτήματα που έχουν αναφερθεί πιο πάνω με απώτερο στόχο την εκμείωση των κυριότερων πληροφοριών που χρειαζόμασταν από τους συμμετέχοντες για την εξαγωγή συμπερασμάτων που θα οδηγούσε στην αποτελεσματικότερη διεξαγωγή της έρευνας.

Για την κατασκευή του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήσαμε την πλατφόρμα Google forms όπου με την βοήθεια του εργαλείου αυτού προχωρήσαμε στην σύνταξη του σε ψηφιακή μορφή και έπειτα το προωθήσαμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλά και μέσω των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων στο επιλεγμένο κοινό για την καλύτερη δυνατή εξάπλωση του. Για να λάβουμε τα 100 απαντημένα ερωτηματολόγια χρειάστηκαν 18 μέρες. Συγκεκριμένα, η περίοδος συμπλήρωσης του ξεκίνησε από την 1^η Απριλίου 2020 και ολοκληρώθηκε την 18^η Απριλίου 2020. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αποθηκεύτηκαν στην βάση δεδομένων της πλατφόρμας Google forms όπου παρουσιάζονται συγκεντρωτικά όλα τα αποτελέσματα. Για την ανάλυση και την ανάδειξη των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική στατιστική ανάλυση και για την συνοπτική απεικόνιση των διάφορων κατηγοριών των δεδομένων που συλλέχθηκαν βάση του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν πίνακες και γραφικές συναρτήσεις όπου παρουσιάζονται στην επόμενη ενότητα.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου ήταν χωρισμένες σε τέσσερις ενότητες όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω βάση των ερευνητικών ερωτημάτων που εξετάζουμε. Η πρώτη ενότητα αποτελείται από 13 ερωτήσεις όπου αφορούν το πρώτο ερευνητικό ερώτημα «Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους». Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από 11 ερωτήσεις και με αυτές θα απαντηθεί το δεύτερο ερευνητικό μας ερώτημα «Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού». Στην τρίτη ενότητα έχουμε 9 ερωτήσεις σχετικά με το τελευταίο ερευνητικό μας ερώτημα «Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών μέσων σε μία επιχείρηση και πως τα κοινωνικά δίκτυα αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους» και τέλος, στην τέταρτη ενότητα υπάρχουν 7 ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του κοινού που επιλέχθηκε να απαντήσει το ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Α).

3.4 Δειγματοληψία

Η επιλογή του αντιπροσωπευτικού δείγματος έγινε με την μέθοδο δειγματοληψίας χιονοστιβάδας. Αποτελείται από 100 ερωτώμενους, άντρες και γυναίκες οι οποίοι εργάζονται στο παρόν στάδιο. Στοχεύσαμε σε άτομα που δουλεύουν κυρίως ομαδικά παρά ατομικά στον χώρο εργασίας τους και κατά συνέπεια η σωστή επικοινωνία είναι σημαντική για την αποτελεσματικότερη διοίκηση και οργάνωση του οργανισμού όπου εργάζονται. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι υπάλληλοι που εργάζονται σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, με διαφορετική εργασιακή ιδιότητα και ιεραρχική θέση.

Το πρώτο δημογραφικό στοιχείο αφορούσε το φύλο του δείγματος που απάντησε το ερωτηματολόγιο, όπου όπως αποδείχθηκε η πλειοψηφία ήταν γυναίκες. Συγκεκριμένα, από τα 100 άτομα που συμμετείχαν τα 39 ήταν άντρες (39%) και τα 61 γυναίκες (61%).

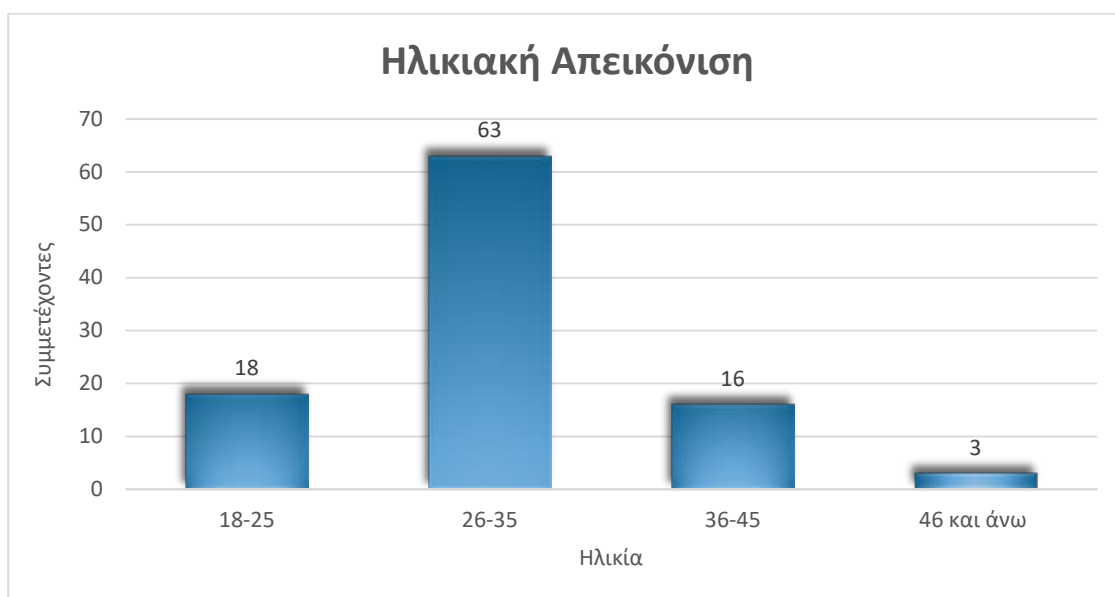
Φύλο	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άντρες	39	39
Γυναίκες	61	61
Σύνολο	100	100

Πίνακας 1

Στο δεύτερο δημογραφικό στοιχείο εξετάσαμε την ηλικία του δείγματος όπου όπως είναι εμφανές από τον πίνακα και το γράφημα πιο κάτω οι περισσότεροι συμμετέχοντες του δείγματος ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 26-35 χρονών με ποσοστό 63%. Μετά ακολουθεί η ομάδα των 18-25 χρόνων με ποσοστό 18% και με μικρή διαφορά ακολουθεί και αυτή των 36-45 χρονών με ποσοστό 16%. Τελευταία εντοπίζουμε την ηλικιακή ομάδα των 46 χρονών και άνω με ποσοστό 3%.

Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό %
18-25	18	18
26-35	63	63
36-45	16	16
46 και άνω	3	3
Σύνολο	100	100

Πίνακας 2



Γράφημα 1

Βάση των απαντήσεων των ερωτηθέντων η πλειοψηφία τους έχει κυπριακή εθνικότητα με ποσοστό 66% και το υπόλοιπο 34% έχουν άλλη εθνικότητα.

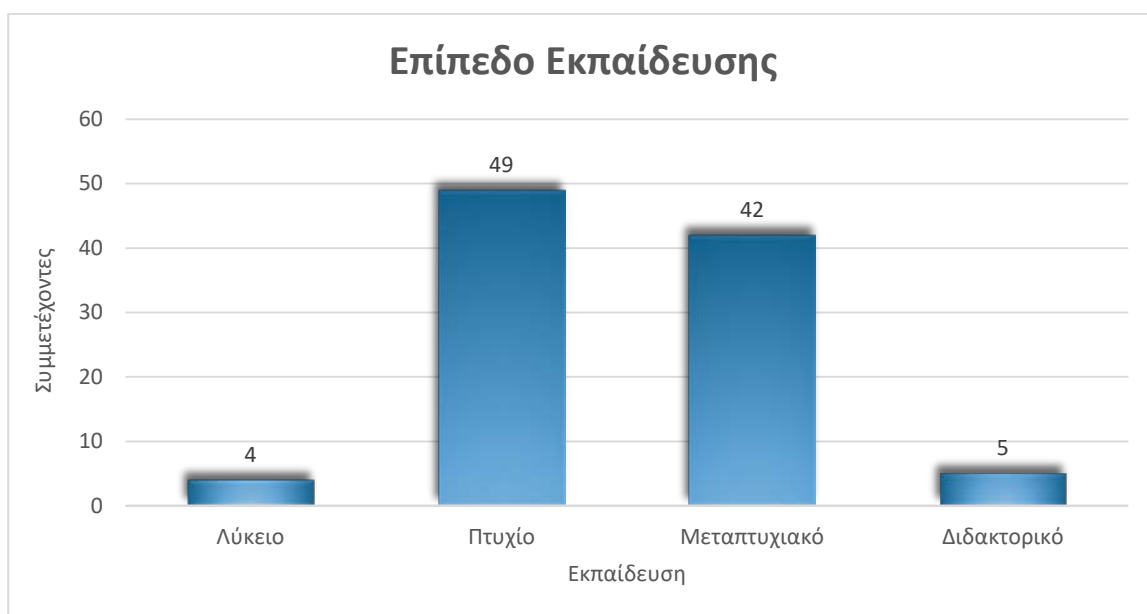
Εθνικότητα	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κυπριακή	66	66
Άλλο	34	34
Σύνολο	100	100

Πίνακας 3

Όπως εντοπίζουμε και από τον πίνακα 4 και το γράφημα 2 πιο κάτω, σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων, οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι πτυχιούχοι με ποσοστό 49%. Έπειτα ακολουθεί η ομάδα των ατόμων που έχουν και μεταπτυχιακό με επίσης σημαντικό ποσοστό της τάξης του 42% και ακολουθούν οι συμμετέχοντες που έχουν και διδακτορικό με ποσοστό μόλις 5% και αυτοί που κατέχουν δίπλωμα λυκείου με ποσοστό 4% του δείγματος.

Μόρφωση	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λύκειο	4	4
Πτυχίο	49	49
Μεταπτυχιακό	42	42
Διδακτορικό	5	5
Σύνολο	100	100

Πίνακας 4



Γράφημα 2

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος η πλειοψηφία δήλωσε ότι είναι ανύπαντροι με το ποσοστό να φτάνει το 60%. Ακολουθούν οι παντρεμένοι με ποσοστό 37% και τελευταίοι εντοπίζονται οι διαζευγμένοι με ποσοστό 3%.

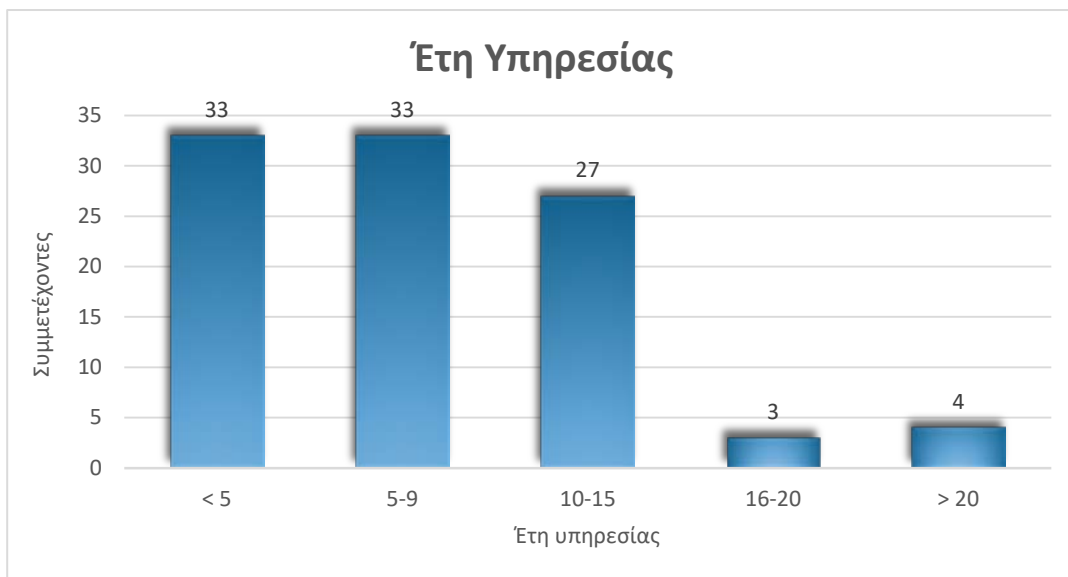
Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητα	Ποσοστό %
Παντρεμένος/η	37	37
Διαζευγμένος/η	3	3
Ανύπαντρος/η	60	60
Σύνολο	100	100

Πίνακας 5

Σε ότι έχει να κάνει με τα συνολικά έτη υπηρεσίας που εργάζονται οι συμμετέχοντες όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα 6 και στο γράφημα 3 πιο κάτω, διακρίνουμε ισοπαλία στην πρώτη θέση μεταξύ των συμμετεχόντων που εργάζονται κάτω από 5 έτη και με αυτούς που εργάζονται μεταξύ 5 και 9 ετών. Κατέχοντας η κάθε μία ομάδα ποσοστό 33% είναι οι δημοφιλέστερες απαντήσεις και ακολουθεί πολύ κοντά με ποσοστό 27% η ομάδα αυτών που απάντησαν ότι εργάζονται συνολικά 10-15 έτη. Τελευταίοι στην κατάταξη είναι οι συμμετέχοντες που εργάζονται συνολικά μεταξύ 16-20 με ποσοστό 3% και αυτοί που δουλεύουν 20 έτη και πάνω με ποσοστό 4%.

Έτη Υπηρεσίας	Συχνότητα	Ποσοστό %
<5	33	33
5-9	33	33
10-15	27	27
16-20	3	3
>20	4	4
Σύνολο	100	100

Πίνακας 6

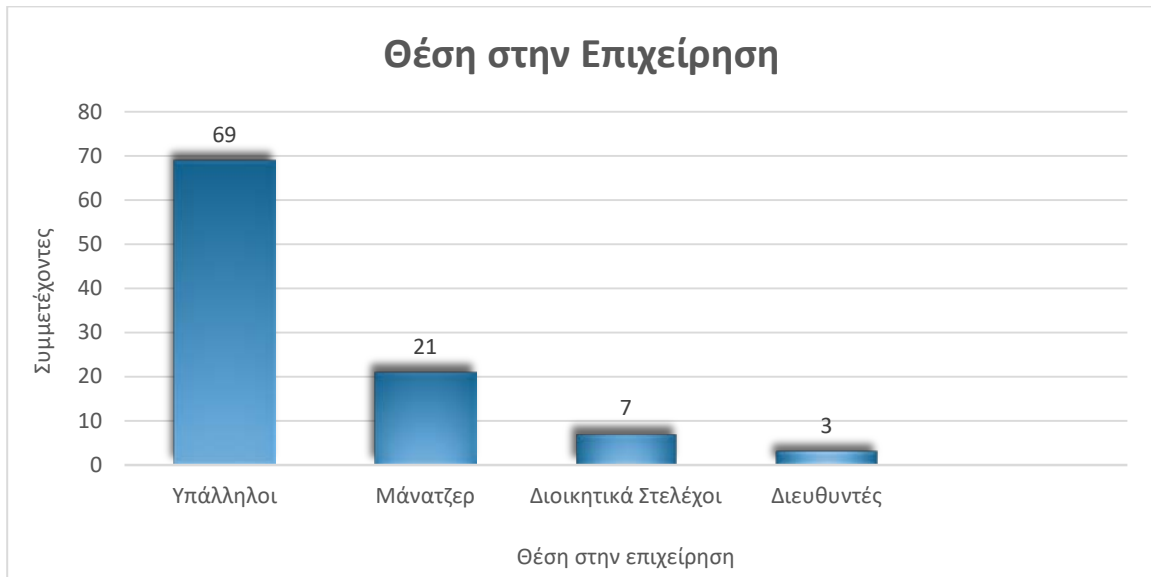


Γράφημα 3

Η τελευταία κατηγορία των δημογραφικών μας στοιχείων είχε να κάνει με την θέση που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος στην επιχείρηση που εργάζεται. Όπως φαίνεται και στον πίνακα 7 και γράφημα 4 πιο κάτω, οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι υπάλληλοι με ποσοστό 69%, ακολουθούν με ποσοστό 21% αυτοί που είναι μάνατζερ στον οργανισμό όπου εργάζονται έπειτα με ποσοστό 7% είναι αυτοί που ανήκουν στα διοικητικά στελέχη της εταιρείας και τέλος με ποσοστό 3% έχουμε αυτούς που είναι διευθυντές της επιχείρησής τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Υπάλληλος	69	69
Μάνατζερ	21	21
Διοικητικό Στέλεχος	7	7
Διευθυντής	3	3
Σύνολο	100	100

Πίνακας 7



Γράφημα 4

Συνοψίζοντας, η πλειοψηφία του δείγματος που απάντησε το ερωτηματολόγιο είναι γυναίκες με το ποσοστό να φτάνει το 61%. Η δημοφιλέστερη ηλικία είναι αυτή μεταξύ των 26 με 35 με ποσοστό 63%. Οι περισσότεροι έχουν κυπριακή εθνικότητα με ποσοστό 66% και το 60% δήλωσαν ότι η οικογενειακή τους κατάσταση είναι ανύπαντροι. Το 49% των συμμετεχόντων έχει τουλάχιστον πτυχίο και το 42% κατέχει και μεταπτυχιακό. Σχετικά με τα έτη υπηρεσίας κάθε εργαζομένου είχαμε ισοπαλία στις τιμές των κάτω των 5 ετών και μεταξύ 5 και 9 ετών με ποσοστό 33% σε κάθε κατηγορία. Και τέλος το 69% του δείγματος δήλωσαν πως η θέση που κατέχουν στην εργασία τους είναι αυτή του υπάλληλου.

Κεφάλαιο 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Παράθεση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας

Για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό Microsoft Office Excel όπου με την χρήση συναρτήσεων υπολογίστηκε ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση για κάθε ερώτηση που συμπεριλήφθηκε στο ερωτηματολόγιο. Επίσης δημιουργήθηκαν οι κατάλληλοι πίνακες και γραφήματα, όπου παρουσιάζονται στην συνέχεια για να γίνουν πιο ευδιάκριτα τα ευρήματα της έρευνας που διεξήχθη.

Συγκεκριμένα, ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων βάση των απαντήσεων που λάβαμε από το ερωτηματολόγιο για κάθε ενότητα ξεχωριστά, όπου κάθε ενότητα αφορούσε και ένα από τα ερευνητικά ερωτήματα που αναφερθήκαμε στο Κεφάλαιο 3.

4.1.1 Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους.

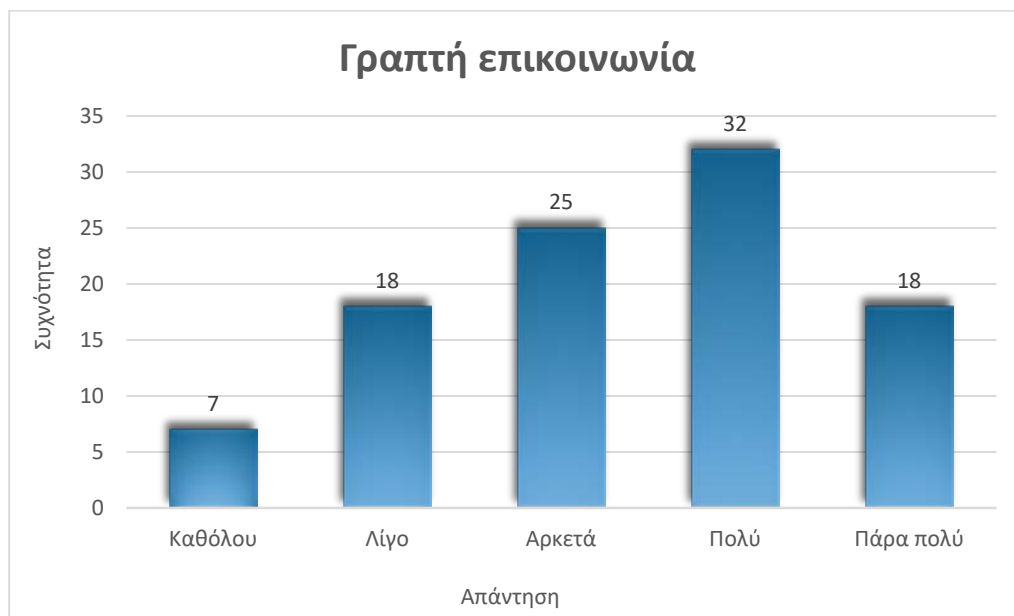
Κύριος σκοπός των ερωτημάτων 1 μέχρι 13 ήταν αρχικά να διερευνηθεί ποιες είναι οι δημοφιλέστερες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι, έπειτα να αξιολογηθεί το επίπεδο επικοινωνίας που υπάρχει στον χώρο εργασίας τους και τέλος να διαπιστωθεί πόσο αναγκαία θεωρούν την ύπαρξη καλής επικοινωνίας στην καθημερινότητα της εργασίας τους και ποιοι παράγοντες μπορούν να την επηρεάσουν.

Ερώτημα 1: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργαζομαι γίνεται κυρίως γραπτώς (μέσω emails, skype for business, teams κ.α).

Στο ερώτημα 1 γίνεται μία προσπάθεια αξιολόγησης των μορφών επικοινωνίας που χρησιμοποιεί ο κάθε εργαζόμενος στην καθημερινότητα του. Ο μέσος όρος του ερωτήματος 1 όπως φαίνεται στον πίνακα είναι 3.36. Σημαντικό είναι το ποσοστό των εργαζομένων που φαίνεται να χρησιμοποιεί την γραπτή μέθοδο επικοινωνίας στον χώρο εργασία τους φτάνοντας το 57% (αρκετά και πολύ). Το 25% του δείγματος χρησιμοποιεί λίγο ή και καθόλου την γραπτή μέθοδο και το υπολειπόμενο ποσοστό της τάξης του 18% χρησιμοποιεί πάρα πολύ την γραπτή μέθοδο.

Γραπτή επικοινωνία	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	7	18	25	32	18		
Ποσοστό %	7	18	25	32	18	3,36	1,17

Πίνακας 8



Γράφημα 5

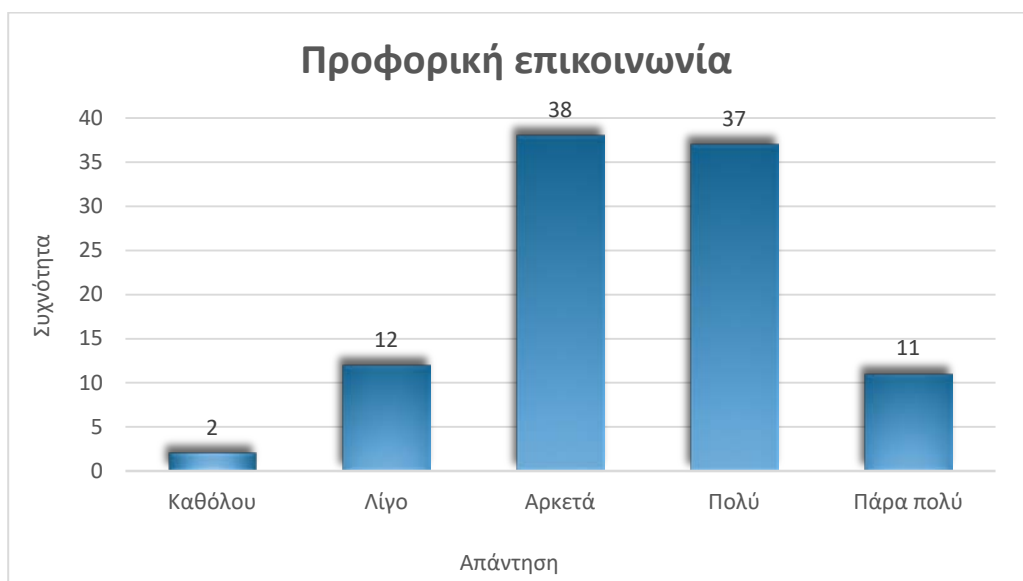
Ερώτημα 2: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργαζομαι γίνεται κυρίως προφορικά (μέσω τηλεφώνου, πρόσωπο με πρόσωπο κ.α.).

Ο μέσος όρος του ερωτήματος 2 για το αν οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τον προφορικό λόγο περισσότερο για να επικοινωνήσουν στην εργασία τους είναι 3.43, ελάχιστα υψηλότερος από το ερώτημα 1 και οι περισσότεροι φαίνονται να χρησιμοποιούν τον προφορικό λόγο ως μέσο επικοινωνίας τους, αφού το 75% συμφωνεί με τις δηλώσεις αρκετά και πολύ. Το 11% του δείγματος φαίνεται να χρησιμοποιεί πάρα πολύ τον προφορικό λόγο ενώ το 14% λίγο έως και καθόλου.

Τα αποτελέσματα των ερωτήσεων 1 και 2 φαίνεται να συμφωνούν με τις βιβλιογραφικές αναφορές όπου ο προφορικός και γραπτός λόγος θεωρούνται οι δύο μεγαλύτερες κατηγορίες μορφών επικοινωνίας σε μία επιχείρηση.

Προφορική επικοινωνία	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	12	38	37	11		
Ποσοστό %	2	12	38	37	11	3,43	0,91

Πίνακας 9



Γράφημα 6

Ερώτημα 3: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργαζομαι γίνεται κυρίως από τον προϊστάμενο προς στον υφιστάμενο.

Σε αυτό το ερώτημα θελήσαμε να εξετάσουμε αν χρησιμοποιείται η καθοδική επικοινωνία σε ότι έχει να κάνει με την ροή της κατεύθυνσης της επικοινωνίας στον χώρο εργασίας του κάθε ερωτηθέντος. Ο μέσος όρος του δείγματος έφτασε το 3,58 (τάση προς πολύ) και από ότι φαίνεται ένα πολύ σημαντικό ποσοστό της τάξης του 86% (Αρκετά και πολύ) πιστεύει ότι η επικοινωνία από πάνω προς τα κάτω είναι πιο διαδεδομένη στην εταιρεία όπου δουλεύουν. Αυτού του είδους επικοινωνία, την εντοπίζουμε περισσότερο σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις όπου οι εργαζόμενοι λειτουργούν κάτω από οδηγίες και οι προϊστάμενοι προσπαθούν να ασκήσουν επιρροή στους υφιστάμενους τους ούτως ώστε να υλοποιήσουν τους στόχους και στρατηγικές τους.

Καθοδική επικοινωνία	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	7	31	55	6		
Ποσοστό %	1	7	31	55	6	3,58	0,75

Πίνακας 10



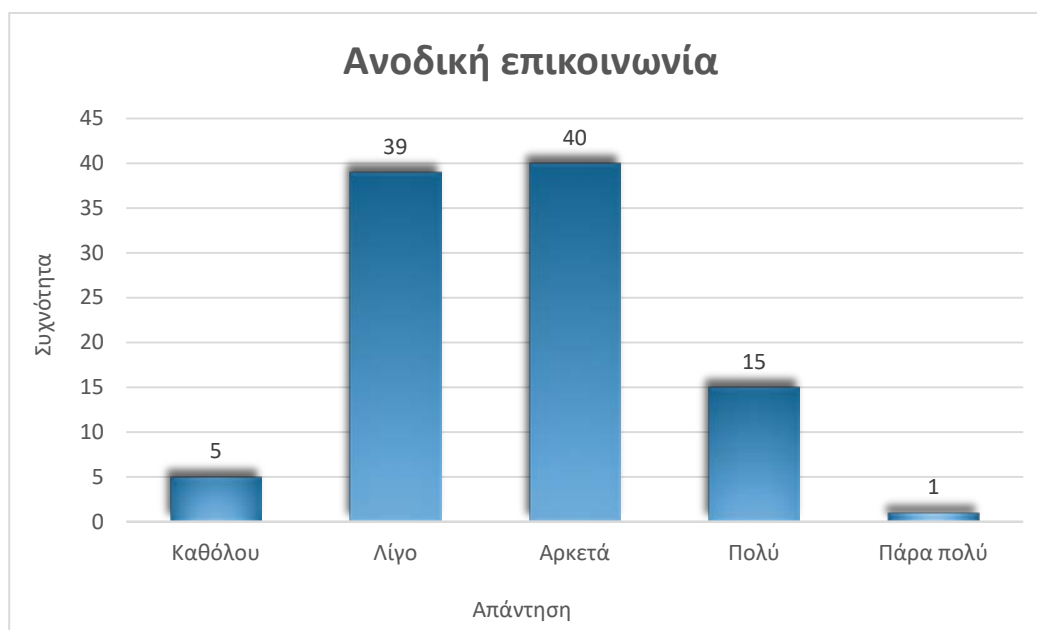
Γράφημα 7

Ερώτημα 4: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργαζόμαστε γίνεται κυρίως από τον υφιστάμενο προς τον προϊστάμενο.

Στο ερώτημα 4 προσπαθήσαμε να διερευνήσουμε αν η ανοδική επικοινωνία είναι διαδεδομένη στο εργασιακό περιβάλλον των συμμετεχόντων. Όπως φαίνεται στον πίνακα ο μέσος όρος είναι 2,68 (τάση προς αρκετά). Το 79% του δείγματος πιστεύει ότι η ανοδική επικοινωνία χρησιμοποιείται στον εργασιακό τους χώρο λίγο ή και αρκετά. Την ανοδική επικοινωνία την συναντάμε περισσότερο σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν πιο άνετα μεταξύ τους και γενικά επικρατεί ένα πιο φιλικό κλίμα παρά επαγγελματικό.

Ανοδική επικοινωνία	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	5	39	40	15	1		
Ποσοστό %	5	39	40	15	1	2,68	0,82

Πίνακας 11



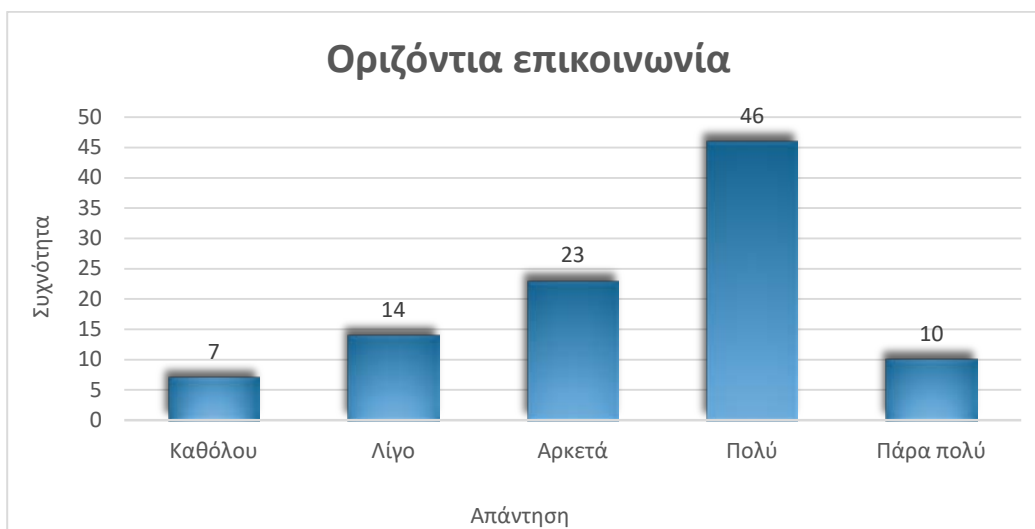
Γράφημα 8

Ερώτημα 5: Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργαζομαι γίνεται κυρίως μεταξύ των προϊσταμένων κάθε τμήματος.

Στο ερώτημα 5 προσπαθήσαμε να διερευνήσουμε αν η οριζόντια επικοινωνία χρησιμοποιείται από τους εργαζόμενους. Ο μέσος όρος είναι ίσος με 3,38 και το 69% (αρκετά και πολύ) του δείγματος δήλωσε ότι η επικοινωνία στην εργασία τους γίνεται κυρίως μεταξύ των προϊσταμένων κάθε τμήματος.

Οριζόντια επικοινωνία	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	7	14	23	46	10		
Ποσοστό %	7	14	23	46	10	3,38	1,07

Πίνακας 12



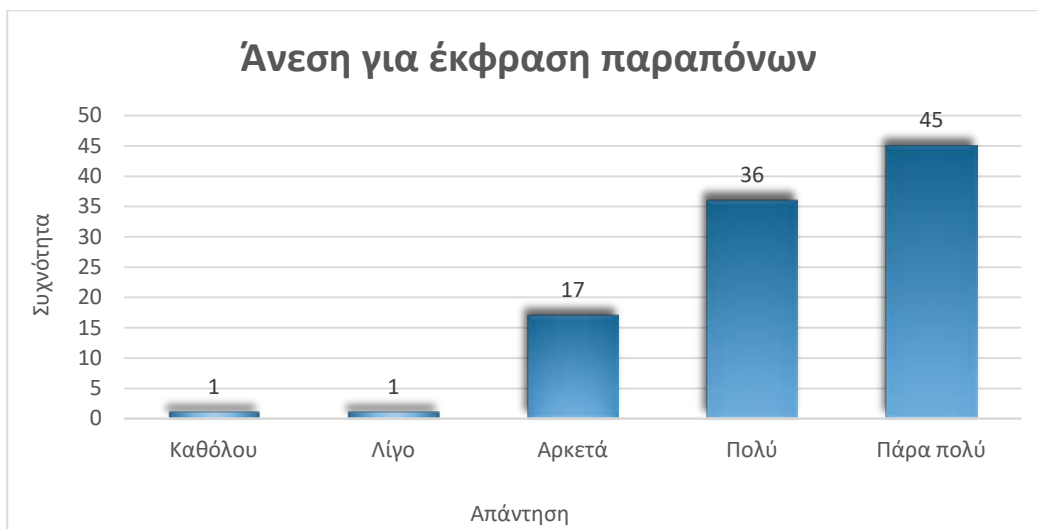
Γράφημα 9

Ερώτημα 6: Είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να νιώθουν άνετα να εκφράσουν τα παράπονα τους στα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Το ερώτημα 6 διερευνά τις απόψεις των ερωτηθέντων για το κατά πόσον θεωρούν ότι είναι σημαντικό να μπορούν να εκφράσουν τα παράπονα τους. Ο μέσος όρος του ερωτήματος είναι 4,23 όπως φαίνεται στον πίνακα πιο κάτω και όπως ήταν αναμενόμενο το 81% (απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ) πιστεύει ότι είναι σημαντικό να νιώθουν οι εργαζόμενοι άνετα να εκφράσουν τα παράπονα τους όπως προκύπτει και από την βιβλιογραφία.

Άνεση για έκφραση παραπόνων	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	1	17	36	45		
Ποσοστό %	1	1	17	36	45	4,23	0,83

Πίνακας 13



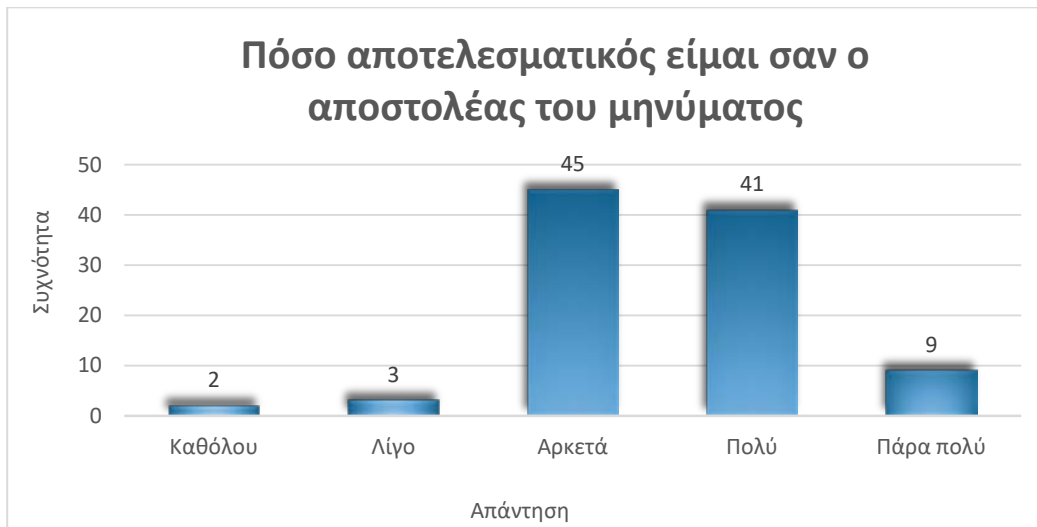
Γράφημα 10

Ερώτημα 7: Ορισμός της επικοινωνίας: «Η επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών/ μηνυμάτων από ένα πομπό (αποστολέα) προς κάποιο δέκτη» Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, όταν λειτουργώ ως ο αποστολέας ενός μηνύματος μέσα στον οργανισμό, ο δέκτης αντιλαμβάνεται πλήρως τι ήθελα να του μεταφέρω.

Σε αυτό το ερώτημα, θελήσαμε να ερευνήσουμε κατά πόσον οι εργαζόμενοι του δείγματος θεωρούν ότι λειτουργούν αποτελεσματικά ως αποστολείς ενός μηνύματος μέσω της διαδικασίας της επικοινωνίας. Ο μέσος όρος του ερωτήματος αυτού έφτασε το 3,52 (τάση προς το πολύ). Το 45% πιστεύει ότι όταν λειτουργεί ως αποστολέας το κάνει αρκετά καλά, με ποσοστό επίσης σημαντικό της τάξης του 41%, σαν δεύτερη απάντηση έχουμε το πολύ καλά και το 9% απάντησε πάρα πολύ. Το υπολειπόμενο 5 % απάντησε λίγο και καθόλου. Σε αυτό το ερώτημα βλέπουμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως όταν λειτουργούν ως πομποί ενός μηνύματος το κάνουν αρκετά έως και πολύ αποτελεσματικά.

Πόσο αποτελεσματικός είμαι σαν αποστολέας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	3	45	41	9		
Ποσοστό %	2	3	45	41	9	3,52	0,78

Πίνακας 14



Γράφημα 11

Ερώτημα 8: Ορισμός της επικοινωνίας: «Η επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών/ μηνυμάτων από ένα πομπό (αποστολέα) προς κάποιο δέκτη» Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, όταν λειτουργώ ως ο δέκτης ενός μηνύματος μέσα στον οργανισμό, δίνω την απαραίτητη σημασία που χρειάζεται για να αποκωδικοποιήσω και να ερμηνεύσω σωστά το μήνυμα που μου μεταφέρεται.

Με το ερώτημα 8, σκοπός μας ήταν να αξιολογήσουμε την αποτελεσματικότητα των συμμετεχόντων όταν λειτουργούν ως δέκτες ενός μηνύματος. Όπως φαίνεται και στον πίνακα πιο κάτω, ο μέσος όρος ισούται με 3,96 και το 80% του δείγματος απάντησαν πολύ και πάρα πολύ. Το 17% απάντησαν αρκετά και μόλις το 3% καθόλου και λίγο. Επομένως, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες με ποσοστό 97% και (απαντήσεις αρκετά, πολύ και πάρα πολύ) πιστεύουν ότι ως δέκτες δίνουν την απαραίτητη σημασία που χρειάζεται στο μήνυμα που τους στέλνει ο αποστολέας. Συγκριτικά και με την ερώτηση 7 οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι λειτουργούν αποτελεσματικότερα ως δέκτες παρά ως αποστολείς ενός μηνύματος.

Πόσο αποτελεσματικός είμαι λειτουργώντας ως δέκτης ενός μηνύματος	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	1	17	59	21		
Ποσοστό %	2	1	17	59	21	3,96	0,77

Πίνακας 15



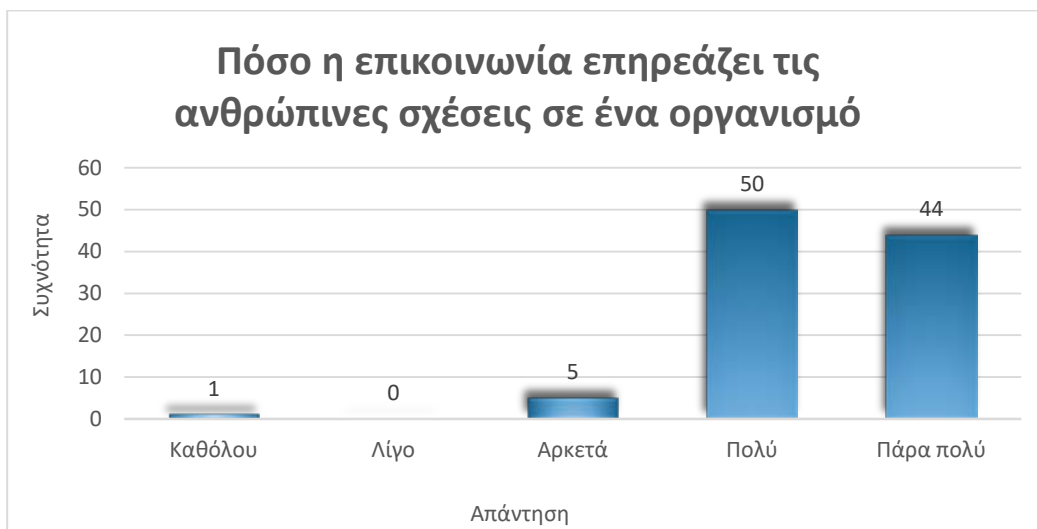
Γράφημα 12

Ερώτημα 9: Η επικοινωνία επηρεάζει σημαντικά τις ανθρώπινες σχέσεις μέσα σε ένα οργανισμό.

Ο μέσος όρος του ερωτήματος 9 είναι ίσος με 4,36 που είναι και ο υψηλότερος από όλα τα ερωτήματα. Το 94% απάντησε ότι η επικοινωνία επηρεάζει είτε πολύ είτε πάρα πολύ τις ανθρώπινες σχέσεις μέσα σε ένα οργανισμό όπως ήταν και αναμενόμενο. Το αποτέλεσμα λοιπόν στον εν λόγω ερώτημα είναι πολύ ξεκάθαρο και σχεδόν ομόφωνο και συμφωνεί απόλυτα και με την βιβλιογραφία.

Ανθρώπινες Σχέσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	0	5	50	44		
Ποσοστό %	1	0	5	50	44	4,36	0,67

Πίνακας 16



Γράφημα 13

Ερώτημα 10: Εκτός από την επαγγελματική σχέση έχω αναπτύξει και φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους μου.

Στο ερώτημα 10, ρωτήθηκαν οι συμμετέχοντες αν έχουν αναπτύξει και φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους για να έχουμε μία καλύτερη εικόνα για το κλίμα που επικρατεί στον εργασιακό τους χώρο. Ο μέσος όρος είναι 3,63 και οι απαντήσεις τους τείνουν προς το πολύ. Όπως παρουσιάζεται στον πίνακα και στο γράφημα παρακάτω, οι περισσότεροι έχουν αναπτύξει φιλικές σχέσεις στην εργασία τους με δημοφιλέστερη απάντηση το αρκετά με 32% και ακολουθούν πολύ κοντά οι απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ με ποσοστά 29% και 25% αντίστοιχα. Το αποτέλεσμα αυτό είναι πολύ θετικό και προδιαθέτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος απολαμβάνει το κλίμα που επικρατεί στον εργασιακό τους χώρο όπου και βάση της βιβλιογραφίας είναι πολύ σημαντικό για μία επιχείρηση.

Ανάπτυξη φιλικών σχέσεων στην δουλειά	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	12	32	29	25		
Ποσοστό %	2	12	32	29	25	3,63	1,05

Πίνακας 17



Γράφημα 14

Ερώτημα 11: Υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζόμενων γενικά στον οργανισμό όπου εργάζομαι;

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην συγκεκριμένη ερώτηση, τείνουν προς διαφωνία της συγκεκριμένης δήλωσης, αφού ο μέσος όρος ανέρχεται μόλις στο 2,24. Φαίνεται ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η έλλειψη επικοινωνίας στον εργασιακό τους χώρο υπάρχει σε μικρό ποσοστό με την δημοφιλέστερη απάντηση να φτάνει το 56% του συνόλου. Αυτό είναι πολύ θετικό για μία επιχείρηση όπως προκύπτει και από την βιβλιογραφία.

Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	14	56	24	4	2		
Ποσοστό %	14	56	24	4	2	2,24	0,81

Πίνακας 18



Γράφημα 15

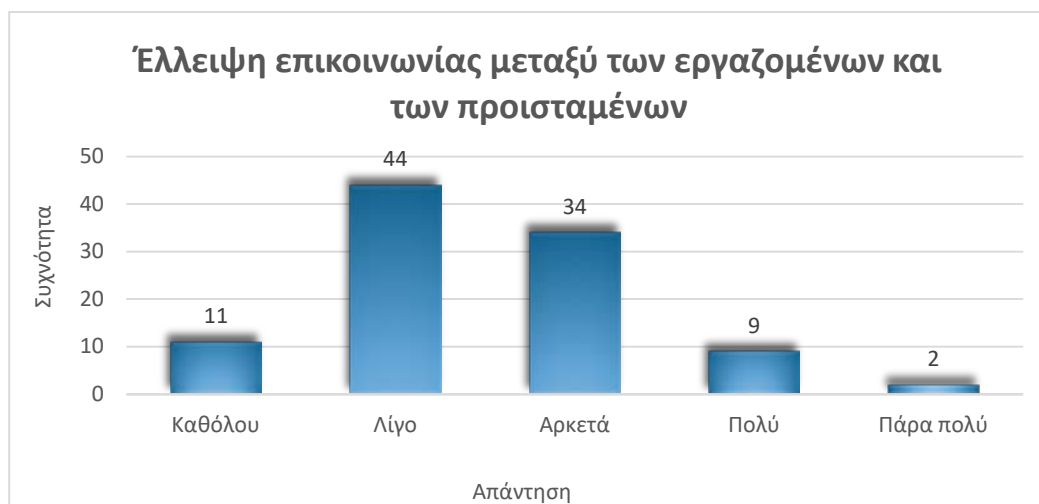
Ερώτημα 12: Υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζόμενων και των μάντζερ στον οργανισμό όπου εργάζομαι.

Με το ερώτημα 12, θελήσαμε να διαπιστώσουμε αν υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και των μάντζερ στον εργασιακό τους χώρο και από ότι φαίνεται από τις απαντήσεις τους με όρο 2,47 τείνουν οι δηλώσεις προς το αρκετά. Το μεγαλύτερο ποσοστό (44%) απάντησε λίγο και σαν δεύτερη προτίμηση είναι αυτή με την δήλωση αρκετά με ποσοστό 34%.

Συγκριτικά και με το προηγούμενο ερώτημα, που είχαμε μικρότερο μέσο όρο πιθανότατα να φταίει η ιεραρχική θέση στην επικοινωνία με τους προϊστάμενους και τους εργαζόμενους. Αλλά αυτό θα το δούμε σίγουρα σε μία από τις επόμενες ερωτήσεις όπου η ερώτηση είναι πιο συγκεκριμένη.

Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και των προϊστάμενων	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	M.O	T.A.
Συχνότητα	11	44	34	9	2		
Ποσοστό %	11	44	34	9	2	2,47	0,88

Πίνακας 19



Γράφημα 16

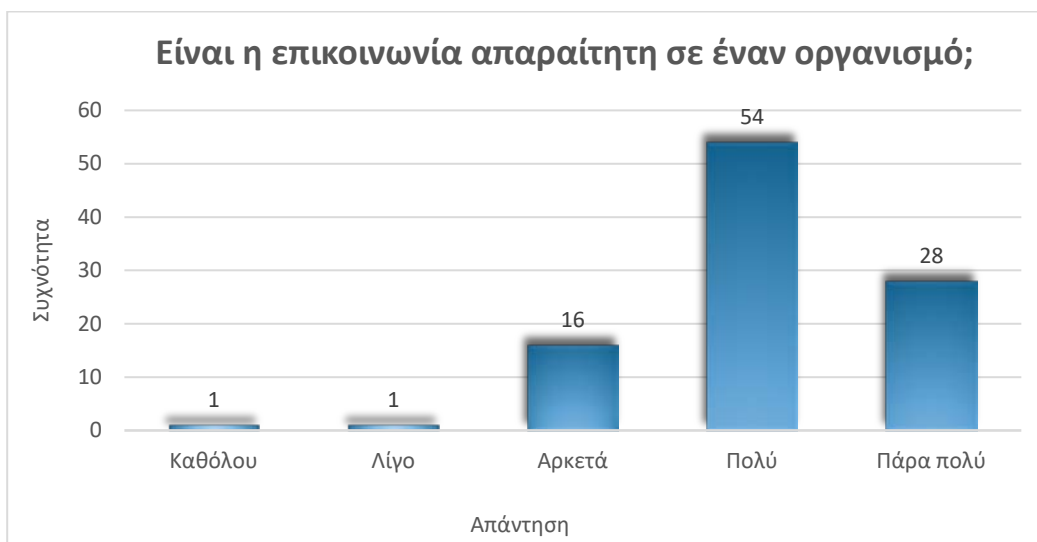
Ερώτημα 13: Η καλή επικοινωνία είναι απαραίτητη σε ένα οργανισμό σε σημείο που μπορεί να κριθεί και η βιωσιμότητα του.

Στο ερώτημα 13, προσπαθήσαμε να αντιληφθούμε αν οι συμμετέχοντες θεωρούν απαραίτητη την επικοινωνία σε έναν οργανισμό. Όπως φαίνεται, και από τον πίνακα πιο κάτω ο μέσος όρος του δείγματος είναι 4,07 και επομένως οι προτιμήσεις τείνουν προς το πολύ και πάρα πολύ. Η

δημοφιλέστερη απάντηση είναι η δήλωση πολύ με ποσοστό 54% και ακολουθεί το πάρα πολύ με ποσοστό 28%. Εννοείται πως το αποτέλεσμα συμφωνεί και με την βιβλιογραφία.

Είναι η επικοινωνία απαραίτητη σε έναν οργανισμό;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	1	16	54	28		
Ποσοστό %	1	1	16	54	28	4,07	0,75

Πίνακας 20



Γράφημα 17

4.1.2 Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού.

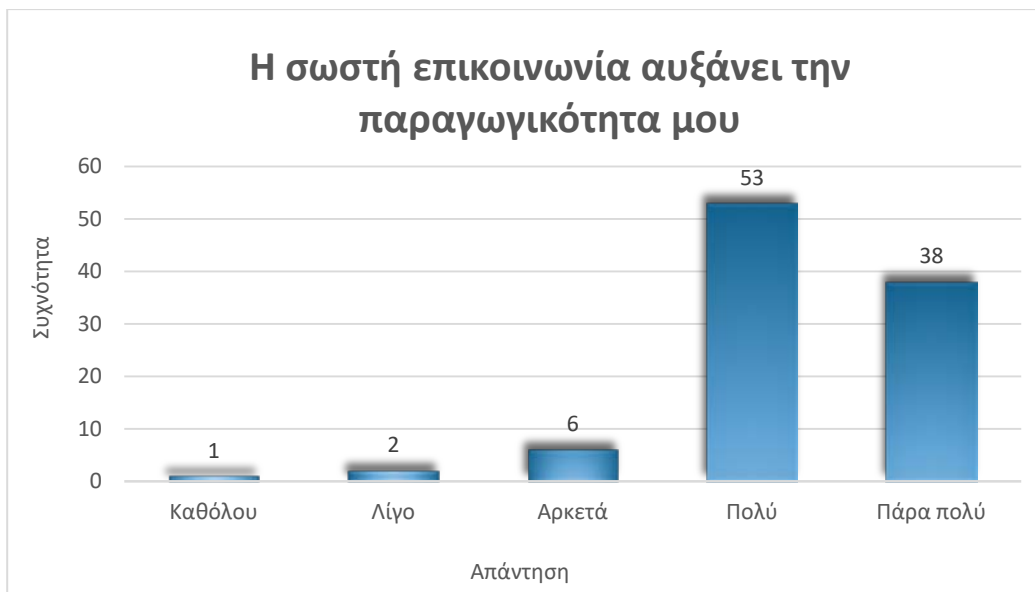
Στόχος μας με τα ερωτήματα 14-24 που αφορούν το ερευνητικό ερώτημα 2, ήταν να διερευνήσουμε το πόσο επηρεάζει η επικοινωνία καλή ή κακή, την παραγωγικότητα και την ψυχολογία των εργαζομένων και επίσης να διαπιστωθεί αν συγκεκριμένοι παράγοντες μπορούν να την κάνουν αποτελεσματικότερη.

Ερώτημα 14: Με την σωστή επικοινωνία νιώθω ότι αυξάνεται η παραγωγικότητα μου στην δουλεία και γίνομαι πιο αποτελεσματικός/η.

Σε αυτό το ερώτημα, προσπαθήσαμε να μάθουμε αν η σωστή επικοινωνία βοηθάει στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Με μέσο όρο 4,25 μπορούμε να πούμε με σιγουριά ότι οι συμμετέχοντες έτσι νιώθουν με τις δημοφιλέστερες απαντήσεις να είναι οι δηλώσεις πολύ και πάρα πολύ με ποσοστά επί του συνόλου 53% και 38% αντίστοιχα. Το αποτέλεσμα φαίνεται να είναι ξεκάθαρο και να συνάδει με την βιβλιογραφία.

Η σωστή επικοινωνία αυξάνει την παραγωγικότητα μου	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	2	6	53	38		
Ποσοστό %	1	2	6	53	38	4,25	0,74

Πίνακας 21



Γράφημα 18

Ερώτημα 15: Μου προκαλεί δυσαρέσκεια και άγχος το κακό κλίμα που μπορεί να υπάρχει στο εργασιακό μου περιβάλλον.

Σε αυτό το ερώτημα, σκοπός ήταν να διαπιστωθεί κατά πόσο επηρεάζει αρνητικά την ψυχολογία κάθε εργαζόμενου το κακό κλίμα που μπορεί να υπάρχει στο εργασιακό του περιβάλλον. Από ότι φαίνεται και στον πιο κάτω πίνακα, οι εργαζόμενοι επηρεάζονται πολύ με το κακό κλίμα με μέσο όρο 4,03. Οι δημοφιλέστερες απαντήσεις με συνολικό ποσοστό 79% είναι ότι τους επηρεάζει πολύ και πάρα πολύ, όπως ήταν αναμενόμενο αφού σύμφωνα και με τους ειδικούς ένα υγιές εργασιακό κλίμα βοηθάει και στην καλύτερη ψυχολογία των υπαλλήλων.

Μου προκαλεί δυσαρέσκεια το κακό κλίμα στην εργασία μου.	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	4	15	47	32		
Ποσοστό %	2	4	15	47	32	4,03	0,90

Πίνακας 22



Γράφημα 19

Ερώτημα 16: Η κακή επικοινωνία στην εργασία, νιώθω ότι επηρεάζει αρνητικά την αποτελεσματικότητα της εργασίας μου.

Ο μέσος όρος του ερωτήματος αυτού φτάνει το 3,98 όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα πιο κάτω και από ότι φαίνεται από το αποτέλεσμα οι περισσότεροι εργαζόμενοι συγκεκριμένα το 47% πιστεύουν πως η κακή επικοινωνία επηρεάζει πολύ αρνητικά την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους. Αυτό το αποτέλεσμα συμφωνεί με την βιβλιογραφία.

Η κακή επικοινωνία επηρεάζει την αποτελεσματικότητά μου	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	3	19	47	29		
Ποσοστό %	2	3	19	47	29	3,98	0,88

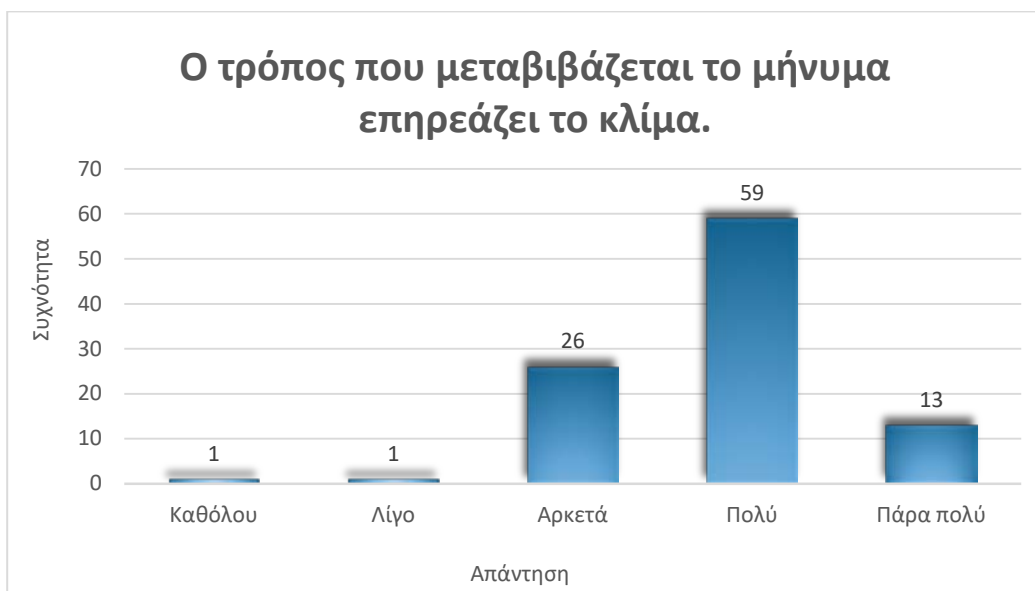
Πίνακας 23

Ερώτημα 17: Πιστεύω ότι ο τρόπος που μεταβιβάζεται ένα μήνυμα επηρεάζει σημαντικά το κλίμα του εργασιακού περιβάλλοντος.

Στο ερώτημα 17, προσπαθήσαμε να διαπιστώσουμε εάν οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι στην διαδικασία επικοινωνίας, ο τρόπος που μεταβιβάζεται ένα μήνυμα επηρεάζει το κλίμα του εργασιακού περιβάλλοντος. Με μέσο όρο 3,82 οι εργαζόμενοι φαίνεται να συμφωνούν πολύ με την δήλωση. Συγκεκριμένα το 59% του συνόλου απάντησε πολύ και δεύτερη στην κατάταξη έρχεται η απάντηση με την δήλωση αρκετά με ποσοστό 26%. Το αποτέλεσμα συνάδει και με την βιβλιογραφία.

Ο τρόπος που μεταβιβάζεται το μήνυμα επηρεάζει το κλίμα.	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	1	26	59	13		
Ποσοστό %	1	1	26	59	13	3,82	0,70

Πίνακας 24



Γράφημα 20

Ερώτημα 18: Τα προβλήματα που μπορεί να υπάρξουν στο εργασιακό μου περιβάλλον οφείλονται κυρίως στην κακή επικοινωνία που υπάρχει.

Σε αυτό το ερώτημα, οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφώνησαν με την πιο πάνω δήλωση με μέσο όρο 3,25. Δημοφιλέστερη απάντηση ήταν το αρκετά με 39% και επόμενη δημοφιλέστερη το πολύ με 33%. Το αποτέλεσμα ήταν σχετικά αναμενόμενο, σίγουρα τα προβλήματα σε μία επιχείρηση δεν οφείλονται όλα στην κακή επικοινωνία αλλά από ότι φαίνεται και από τις απαντήσεις η κακή επικοινωνία είναι και ένας από τους σημαντικότερους λόγους που υπάρχουν προβλήματα σε ένα εργασιακό περιβάλλον.

Η κακή επικοινωνία προκαλεί προβλήματα	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	4	16	39	33	8		
Ποσοστό %	4	16	39	33	8	3,25	0,95

Πίνακας 25



Γράφημα 21

Ερώτημα 19: Η καλή επικοινωνία μπορεί να μετριάσει τις συγκρούσεις μέσα σε ένα οργανισμό.

Για το ερώτημα 19 ο μέσος όρος φτάνει το 3,96. Το 80% δήλωσε πως η καλή επικοινωνία μπορεί να μετριάσει πολύ ή και πάρα πολύ τις συγκρούσεις μέσα σε ένα οργανισμό. Το αποτέλεσμα συμφωνεί με την βιβλιογραφία.

Η καλή επικοινωνία μετριάσει τις συγκρούσεις	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	1	17	59	21		
Ποσοστό %	2	1	17	59	21	3,96	0,77

Πίνακας 26



Γράφημα 22

Ερώτημα 20: Το κλίμα του εργασιακού μου περιβάλλοντος, μου εμπνέει αξιοπιστία και κατανόηση για τους συναδέλφους μου.

Στο ερώτημα 20, προσπαθήσαμε να καταλάβουμε εάν το εργασιακό κλίμα των συμμετεχόντων του δείγματος τους εμπνέει αξιοπιστία και κατανόηση για τους συναδέλφους τους. Ο μέσος όρος όπως φαίνεται και στον πίνακα πιο κάτω είναι 3,26. Επικρατέστερη απάντηση είναι η δήλωση αρκετά με 44% και ακολουθεί η δήλωση πολύ με 33%.

Το κλίμα στην εργασία μου μου εμπνέει αξιοπιστία για τους συναδέλφους μου	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	6	11	42	33	8		
Ποσοστό %	6	11	42	33	8	3,26	0,97

Πίνακας 27



Γράφημα 23

Ερώτημα 21: Πιστεύω πως όταν η επικοινωνία γίνεται με άτομα παρόμοιας ηλικίας τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.

Σε αυτό το ερώτημα, θελήσαμε να καταλάβουμε αν οι ερωτηθέντες πιστεύουν πως η ηλικία επηρεάζει την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Ο μέσος όρος του ερωτήματος είναι 3,05

όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα πιο κάτω. Οι περισσότεροι του δείγματος με ποσοστό 67% απάντησαν αρκετά και πολύ αλλά σημαντικό είναι και το ποσοστό που απάντησε λίγο με ποσοστό 22%. Επομένως, οι περισσότεροι θεωρούν πως η ηλικία επηρεάζει σε ένα σημαντικό βαθμό την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.

Επηρεάζει η ηλικία την διαδικασία επικοινωνίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	6	22	38	29	5		
Ποσοστό %	6	22	38	29	5	3,05	0,97

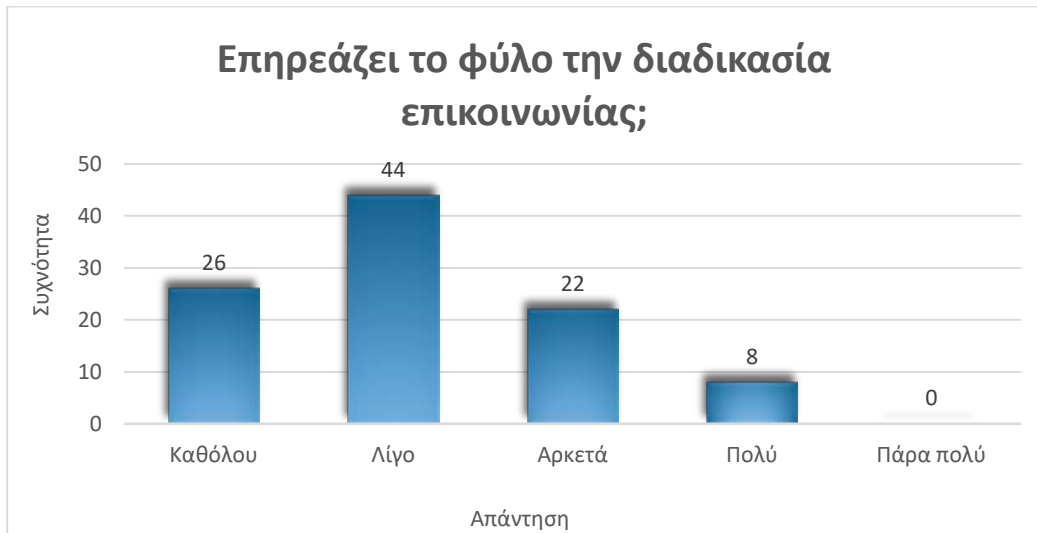
Πίνακας 28

Ερώτημα 22: Πιστεύω πως όταν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ιδίου φύλου τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.

Στο ερώτημα 22, προσπαθήσαμε να εξετάσουμε εάν το φύλο επηρεάζει το επίπεδο επικοινωνίας. Ο μέσος όρος όπως φαίνεται και από τον πίνακα πιο κάτω είναι 2,12. Το 44% πιστεύει ότι το φύλο επηρεάζει λίγο την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας και το 26% πιστεύει ότι δεν την επηρεάζει καθόλου. Στην τρίτη δημοφιλέστερη απάντηση είναι η δήλωση αρκετά με 22%. Επομένως, βάση των απαντήσεων του δείγματος το φύλο δεν επηρεάζει σημαντικά την διαδικασία της επικοινωνίας.

Επηρεάζει το φύλο την διαδικασία επικοινωνίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	26	44	22	8	0		
Ποσοστό %	26	44	22	8	0	2,12	0,89

Πίνακας 29



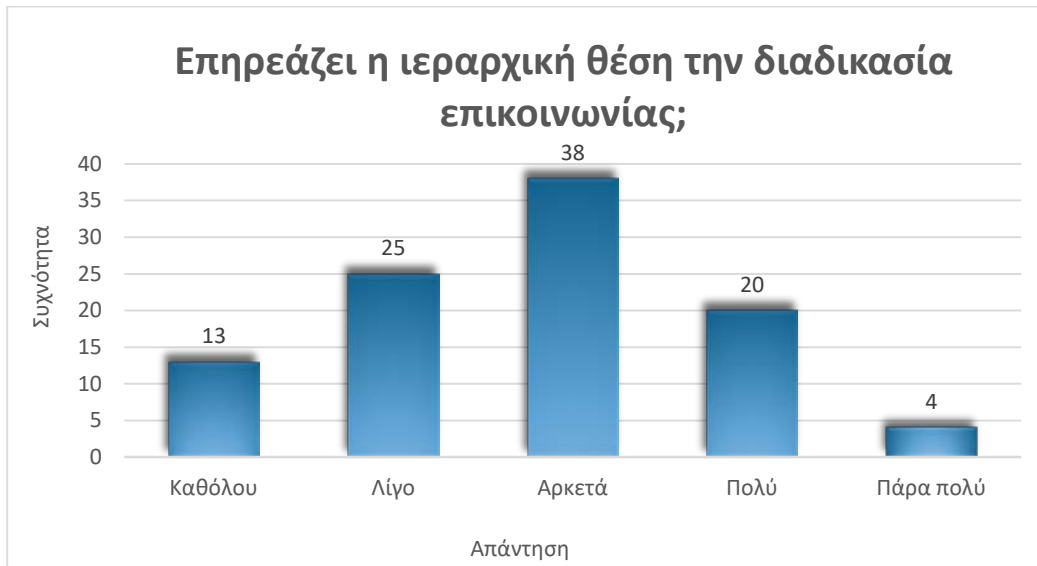
Γράφημα 24

Ερώτημα 23: Πιστεύω πως όταν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ίδιου βαθμού ιεραρχικής θέσης τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.

Οι απαντήσεις του ερωτήματος 23 έχουν όρο 2,77 (τάση προς το αρκετά). Φαίνεται πως η πλειοψηφία πιστεύει ότι η ιεραρχική θέση που έχει κάθε εργαζόμενος επηρεάζει αρκετά την επικοινωνία με ποσοστό 38%. Δεύτερη δημοφιλέστερη είναι η δήλωση λίγο με ποσοστό 25% και ακολουθεί η δήλωση πολύ με ποσοστό 20%. Βάση και της βιβλιογραφίας το επίπεδο της αποτελεσματικότητας εξαρτάται από τα κοινά σημεία που συναντώνται ο κόσμος του αποστολέα με τον κόσμο του παραλήπτη (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007)

Επηρεάζει η ιεραρχική θέση την διαδικασία επικοινωνίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	13	25	38	20	4		
Ποσοστό %	13	25	38	20	4	2,77	1,04

Πίνακας 30



Γράφημα 25

Ερώτημα 24: Πιστεύω πως όταν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ιδίου μορφωτικού επιπέδου τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.

Σε αυτό το ερώτημα, θελήσαμε να μάθουμε αν οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως εάν η επικοινωνία γίνει μεταξύ ατόμων ιδίου μορφωτικού επιπέδου τότε η επικοινωνία θα είναι πιο επιτυχημένη. Ο μέσος όρος όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα πιο κάτω είναι 2,97 (τάση προς το αρκετά). Οι περισσότεροι του δείγματος με ποσοστό 40% απάντησε την δήλωση αρκετά, άρα πιστεύουν πως αν τα άτομα μοιράζονται την ίδια μόρφωση τότε θα επικοινωνήσουν καλύτερα. Όπως αναφερθήκαμε και στο προηγούμενο ερώτημα βάση της βιβλιογραφίας, άτομα που έχουν κοινά στοιχεία τείνουν να επικοινωνούν καλύτερα.

Επηρεάζει η μόρφωση την διαδικασία επικοινωνίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	6	26	40	21	7		
Ποσοστό %	6	26	40	21	7	2,97	0,99

Πίνακας 31



Γράφημα 2

4.1.3 Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών μέσων σε μία επιχείρηση και πως τα κοινωνικά δίκτυα αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.

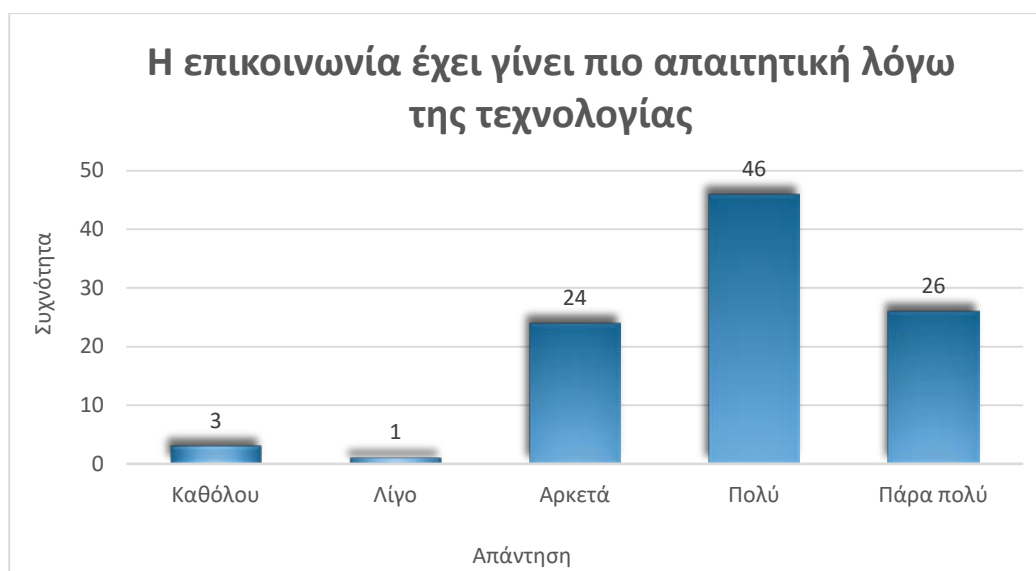
Οι τελευταίες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου 25-33, αφορούν και το τελευταίο μας ερευνητικό ερώτημα όπου με τις ερωτήσεις που θέσαμε, προσπαθήσαμε να ερευνήσουμε πως οι εργαζόμενοι βλέπουν την χρήση των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας και ποια εργαλεία χρησιμοποιούν περισσότερο στην εργασία τους. Επίσης, ρωτήσαμε αν συμφωνούν με την χρήση κοινωνικών δικτύων εν ώρα εργασίας και αν νιώθουν ότι αυτό επηρεάζει την παραγωγικότητα τους.

Ερώτημα 25: Η επικοινωνία έχει γίνει πιο γρήγορη και απαιτητική λόγω των νέων τεχνολογικών μέσων.

Ο μέσος όρος αυτού του ερωτήματος, έφτασε το 3,91 (τάση προς πολύ). Οι επικρατέστερες δηλώσεις με ποσοστό 72% είναι το πολύ και πάρα πολύ και σαν τρίτη δήλωση σε κατάταξη είναι το αρκετά με ποσοστό 24% επί του συνόλου. Σχεδόν με ομοφωνία, το δείγμα πιστεύει πως η επικοινωνία έχει γίνει αρκετά έως και πάρα πολύ πιο γρήγορη και απαιτητική λόγω της τεχνολογίας και αυτό το επιβεβαιώνει και η βιβλιογραφία.

Η επικοινωνία έχει γίνει πιο απαιτητική λόγω της τεχνολογίας	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	3	1	24	46	26		
Ποσοστό %	3	1	24	46	26	3,91	0,90

Πίνακας 32



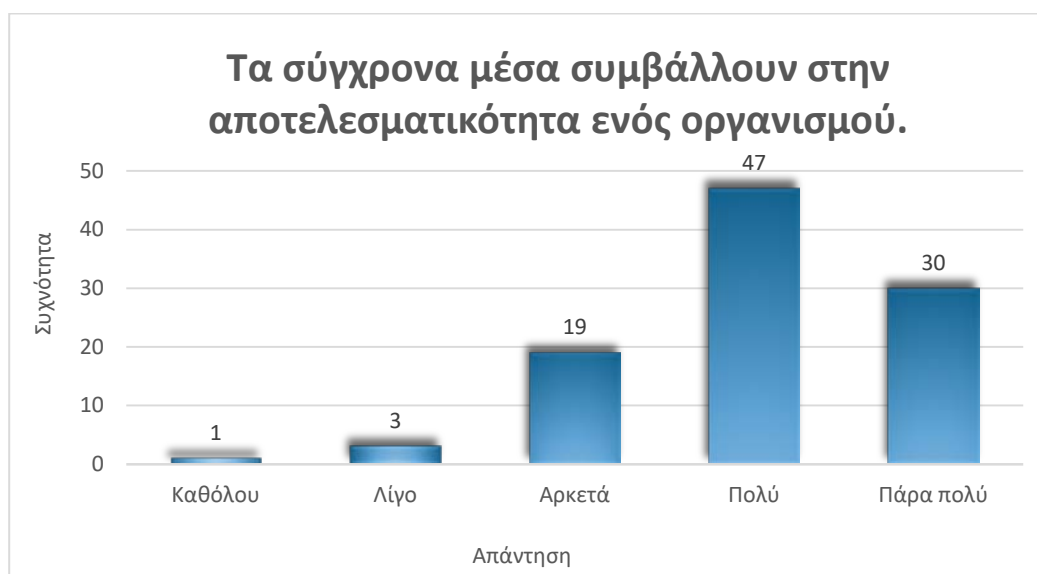
Γράφημα 27

Ερώτημα 26: Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της οργάνωσης και διοίκησης ενός οργανισμού.

Με μέσο όρο 4,02 στο ερώτημα 26, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες του ερωτηματολογίου πιστεύουν ότι τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας συμβάλλουν πολύ στην αποτελεσματικότητα της οργάνωσης και διοίκησης ενός οργανισμού. Συγκεκριμένα το 47% απάντησε πολύ και ένα επίσης σημαντικό ποσοστό της τάξης του 30% απάντησε πάρα πολύ. Το 19% πιστεύει ότι συμβάλλουν αρκετά και ένα 4% πιστεύει ότι βοηθούν λίγο έως και καθόλου όπου ίσως η εργασία που κάνουν να μην χρειάζεται τόσο τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας για την διεκπεραίωση της. Το αποτέλεσμα συμφωνεί με την βιβλιογραφία.

Τα σύγχρονα μέσα συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού.	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	3	19	47	30		
Ποσοστό %	1	3	19	47	30	4,02	0,84

Πίνακας 33



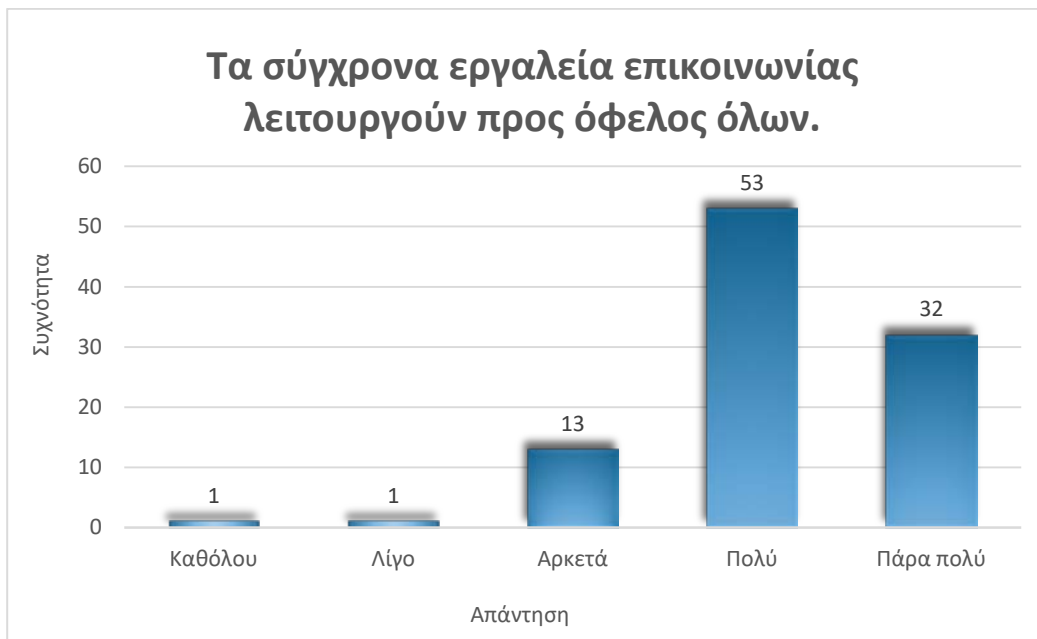
Γράφημα 28

Ερώτημα 27: Τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας μπορούν να λειτουργήσουν προς όφελος των εργαζομένων αλλά και της επιχείρησης.

Με το ερώτημα 27, προσπαθήσαμε να μάθουμε πόσο σημαντικά θεωρούν οι εργαζόμενοι τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας στον χώρο εργασίας τους. Ο μέσος όρος του ερωτήματος είναι 4,14 όπως φαίνεται και στον πίνακα πιο κάτω. Η πλειοψηφία του δείγματος με συνολικό ποσοστό 85% απάντησε πολύ και πάρα πολύ όπου συνάδει και με την βιβλιογραφία.

Τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας λειτουργούν προς όφελος όλων.	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	1	1	13	53	32		
Ποσοστό %	1	1	13	53	32	4,14	0,75

Πίνακας 34



Γράφημα 29

Ερώτημα 28: Σε τι βαθμό συμφωνείται ότι από τα σύγχρονα μέσα το email είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας σας.

Ο μέσος όρος για το ερώτημα 28 φτάνει το 3,74 (τάση προς πολύ) και όπως παρουσιάζεται και στον πίνακα πιο κάτω οι περισσότεροι χρησιμοποιούν τα emails ως σύγχρονο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας. Συγκεκριμένα το 46% του δείγματος χρησιμοποιούν πολύ τα emails για να επικοινωνούν με τους συναδέλφους τους, το 27% αρκετά και το 19% πάρα πολύ.

Είναι τα emails ο δημοφιλέστερος τρόπος επικοινωνίας στην εργασία σας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	2	6	27	46	19		
Ποσοστό %	2	6	27	46	19	3,74	0,90

Πίνακας 35



Γράφημα 30

Ερώτημα 29: Σε τι βαθμό συμφωνείται ότι από τα σύγχρονα μέσα τα smartphones είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας σας.

Με μέσο όρο 2,99 (τάση προς αρκετά), οι εργαζόμενοι που ερωτήθηκαν φαίνεται πως χρησιμοποιούν και τα smartphones αρκετά εκτός από τα emails όπως είδαμε στο προηγούμενο ερώτημα, ωστόσο ο μέσος όρος είναι μικρότερος συγκριτικά με του ερωτήματος 28. Δημοφιλέστερη απάντηση είναι το αρκετά με ποσοστό 40%, ακολουθεί η απάντηση λίγο με 29% και έπειτα η απάντηση πολύ με ποσοστό 22%. Τα αποτελέσματα συμφωνούν με την βιβλιογραφία όπου αναφέρει ότι τα emails και τα smartphones είναι από τα σύγχρονα μέσα που χρησιμοποιούνται περισσότερο από τους εργαζόμενους για την εσωτερική τους επικοινωνία.

Είναι τα smartphones ο δημοφιλέστερος τρόπος επικοινωνίας στην εργασία σας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	3	29	40	22	6		
Ποσοστό %	3	29	40	22	6	2,99	0,93

Πίνακας 36

Ερώτημα 30: Επιθυμώ να χρησιμοποιώ τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης εν ώρα εργασίας.

Στο ερώτημα 30, θελήσαμε να διερευνήσουμε κατά πόσο οι εργαζόμενοι επιθυμούν να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης εν ώρα εργασίας. Ο μέσος όρος του ερωτήματος έφτασε το 2,91 (τάση προς αρκετά). Η επικρατέστερη απάντηση ήταν το αρκετά με 33%, και με μόλις 1% διαφορά το λίγο με ποσοστό 33%. Το αποτέλεσμα μπορούμε να πούμε πως ήταν σχετικά αναμενόμενο, ίσως περιμέναμε και περισσότερες απαντήσεις προς το αρκετά αλλά μπορεί οι συμμετέχοντες να μην ήταν απόλυτα ειλικρινείς άθελα τους, εφόσον τις περισσότερες φορές δεν μπορούμε να αντιληφθούμε πόση ώρα πραγματικά αφιερώνουμε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χωρίς να το καταλάβουμε.

Χρησιμοποιείται τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης εν ώρα εργασίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	7	32	33	19	9		
Ποσοστό %	7	32	33	19	9	2,91	1,07

Πίνακας 37



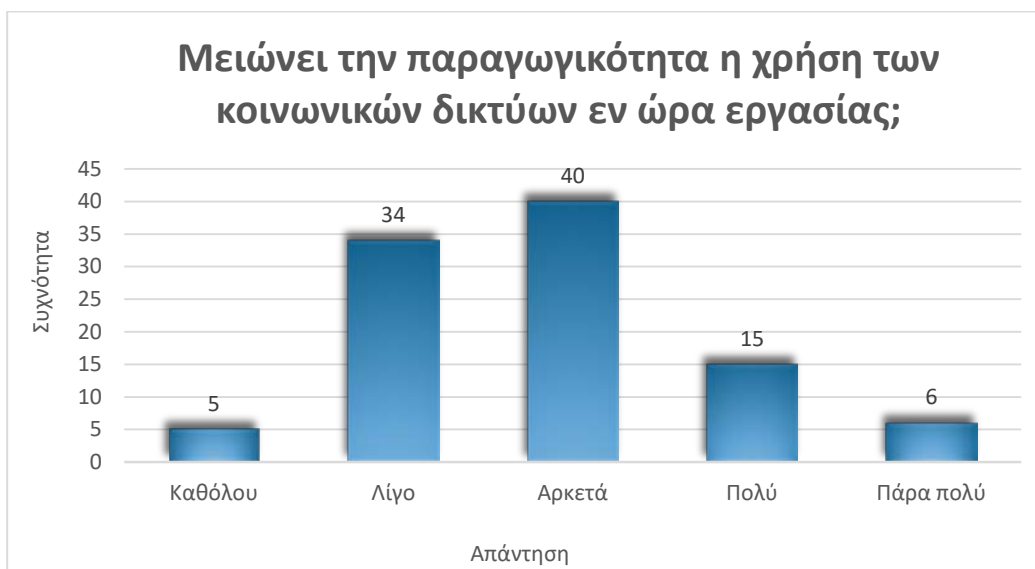
Γράφημα 31

Ερώτημα 31: Πιστεύω πως η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας μειώνει την παραγωγικότητα των υπαλλήλων.

Σε αυτό το ερώτημα προσπαθήσαμε να μάθουμε από τους συμμετέχοντες του δείγματος αν θεωρούν ότι η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης τους αποσπάει την προσοχή από την εργασία τους. Ο μέσος όρος όπως φαίνεται και στον πίνακα πιο κάτω είναι 2,83 (τάση προς αρκετά). Οι περισσότεροι με ποσοστό 74% επέλεξαν τις δηλώσεις αρκετά και λίγο και μόλις το 15% την δήλωση πολύ. Σύμφωνα και με την βιβλιογραφία τα ψηφιακά κοινωνικά μέσα εν ώρα εργασίας και η χρήση τους όταν γίνεται για λόγους εργασίας είναι σίγουρα θετική, σημαντική και χρήσιμη αλλά δεν συμβαίνει το ίδιο και όταν τα χρησιμοποιούν για ψυχαγωγικούς λόγους και τις περισσότερες φορές δείχνει να επηρεάζει την παραγωγικότητα των εργαζομένων.

Μειώνει την παραγωγικότητα η χρήση των κοινωνικών δικτύων εν ώρα εργασίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	5	34	40	15	6		
Ποσοστό %	5	34	40	15	6	2,83	0,95

Πίνακας 38



Γράφημα 32

Ερώτημα 32: Σε τι βαθμό συμφωνείται σχετικά με τη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας;

Όπως φαίνεται και στον πίνακα πιο κάτω ο μέσος όρος του ερωτήματος 32 είναι 2,71 (τάση προς αρκετά) αν και η πλειοψηφία του συνόλου επέλεξε την δήλωση λίγο με ποσοστό 37%, το 35% απάντησε πως συμφωνεί αρκετά με την χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας και τρίτη απάντηση σε σειρά κατάταξης ήταν η δήλωση πολύ με ποσοστό 16%.

Συμφωνείται με τη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	8	37	35	16	4		
Ποσοστό %	8	37	35	16	4	2,71	0,96

Πίνακας 39

Ερώτημα 33: Πιστεύω ότι τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης για προσωπική χρήση θα έπρεπε να απαγορεύονται στο εργασιακό περιβάλλον.

Με μέσο όρο 2,25 παρατηρείται ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι ως ένα σημείο πιστεύουν πως τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης για προσωπική χρήση θα έπρεπε να απαγορεύονται στο εργασιακό περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα το 44% του συνόλου απάντησε λίγο ενώ το 22% απάντησε αρκετά ή πολύ και το 7% πάρα πολύ ενώ είχαμε και ένα ποσοστό 28% που απάντησε καθόλου.

Θα ήσασταν σύμφωνοι με την απαγόρευση χρήσης κοινωνικών δικτύων εν ώρα εργασίας;	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Μ.Ο	Τ.Α.
Συχνότητα	28	44	10	11	7		
Ποσοστό %	28	44	10	11	7	2,25	1,18

Πίνακας 40



Γράφημα 33

Κεφάλαιο 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα διατριβή, μέσω της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, επιχειρήσαμε να ελέγξουμε την ύπαρξη επαρκούς επικοινωνίας στις σημερινές επιχειρήσεις και σε τι μορφές αυτή χρησιμοποιείται από τους εργαζόμενους. Έπειτα, προσπαθήσαμε να διαπιστώσουμε τις επιδράσεις που έχει η επικοινωνία καλή ή κακή στο εργασιακό περιβάλλον και τέλος θελήσαμε να μάθουμε την άποψη των εργαζομένων για την χρήση των σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων ως μέσα επικοινωνίας και πως τα ψηφιακά κοινωνικά δίκτυα επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους.

Ενδεικτικά, βάσει των αποτελεσμάτων που αφορούν τα ερευνητικά ερωτήματα της συγκεκριμένης διατριβής και από την παρουσίαση των πινάκων και των σχετικών διαγραμμάτων σε προσωπικό επίπεδο κατηγορίας υπαλλήλων, μπορούμε να συνοψίσουμε τα συμπεράσματα στα εξής σημεία:

- Αν και με μικρή διαφορά, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί την χρήση του προφορικού λόγου αντί του γραπτού ως μέσο επικοινωνίας στον οργανισμό όπου εργάζονται όπως παρουσιάζεται και στα Γραφήματα 5 και 6.
- Η δημοφιλέστερη μορφή επικοινωνίας που χρησιμοποιείται περισσότερο στο εργασιακό περιβάλλον του δείγματος βάση της κατεύθυνσης της φαίνεται να είναι η καθοδική, δηλαδή η επικοινωνία που γίνεται κυρίως από τους προϊστάμενους προς τους υφιστάμενους. Όπου συγκεκριμένα το 86% απάντησε ότι αυτό γίνεται αρκετά ή πολύ στον εργασιακό τους χώρο (Ερωτήματα 3-5, Γράφημα 7). Σύμφωνα και με την βιβλιογραφία, σκοπός της μορφής της επικοινωνίας από πάνω προς τα κάτω είναι η επιρροή των υφισταμένων και βοηθά στην αποσαφήνιση, κατανόηση και υλοποίηση στόχων και στρατηγικών, στην παροχή οδηγιών εκτέλεσης και συντονισμού των εργασιών, στην ενημέρωση για τις ακολουθούμενες διαδικασίες και πρακτικές, στην ενημέρωση, ανά πληροφόρηση για την απόδοση υπαλλήλων και διευθύνσεων και στην παρακίνηση των εργαζομένων να δεχθούν την αποστολή και τις αξίες της επιχείρησης. Εδώ φαίνεται ότι η επικοινωνία μεταξύ των προϊσταμένων είναι διαδεδομένη στο εργασιακό περιβάλλον της πλειοψηφίας του

δείγματος και αυτό είναι θετικό εφόσον η οριζόντια επικοινωνία συνεισφέρει στην επίλυση προβλημάτων και την καλύτερη εκτέλεση κοινών έργων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή διευθύνσεων (Χυτήρης , 2001).

- Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι να νιώθουν άνετα να εκφράσουν τα παράπονα τους στην διοίκηση και αυτό εξακριβώνεται και με την σχεδόν ομοφωνία του δείγματος (83%) που πιστεύει με αυτήν την δήλωση πολύ ή και πάρα πολύ (Ερώτηση 6, Γράφημα 10).
- Περίπου οι μισοί του δείγματος (41%) πιστεύουν πως όταν λειτουργούν ως πομποί ενός μηνύματος το κάνουν πολύ καλά ενώ ελάχιστο είναι το ποσοστό που πιστεύει το αντίθετο όπως παρουσιάζεται και στο Γράφημα 11.
- Μεγαλύτερο είναι το ποσοστό που θεωρούν ότι όταν λειτουργούν ως δέκτες ενός μηνύματος δίνουν την απαραίτητη σημασία που χρειάζεται για να αποκωδικοποιήσουν σωστά το μήνυμα. Όπως παρουσιάζεται και στο Γράφημα 12 το 59% δήλωσε πολύ και το 21% πάρα πολύ. Άρα οι περισσότεροι συμμετέχοντες του δείγματος μας θεωρούν πως λειτουργούν καλύτερα ως δέκτες παρά σαν αποστολείς ενός μηνύματος.
- Σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι πιστεύουν πως η επικοινωνία επηρεάζει σημαντικά τις ανθρώπινες σχέσεις σε ένα οργανισμό με το 94% να απαντάει πολύ και πάρα πολύ (Γράφημα 13).
- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες του δείγματος (86%) φαίνεται πως έχουν αναπτύξει φιλικές σχέσεις με τους συνάδελφους τους ενώ ελάχιστοι είναι αυτοί που απάντησαν λίγο ή και καθόλου (14%) (Γράφημα 14).
- Από ότι φαίνεται από τις απαντήσεις του δείγματος υπάρχει μερική έλλειψη επικοινωνίας στο εργασιακό τους περιβάλλον. Αν και ένα σημαντικό ποσοστό (56%) απάντησε πως υπάρχει λίγη έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων ένα 24% απάντησε αρκετή. Επίσης στο ερώτημα αν υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας με τους προϊσταμένους και τους εργαζομένους αυξήθηκαν τα ποσοστά της δήλωσης «αρκετά» και έφτασαν το 34%. Άρα η έλλειψη βάση τις απαντήσεις του δείγματος μας υπάρχει περισσότερο με τους προϊσταμένους του οργανισμού (Ερωτήσεις 11 & 12, Γραφήματα 15 & 16).
- Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες (82%) πιστεύουν πως η καλή επικοινωνία είναι απαραίτητη σε έναν οργανισμό σε σημείο που μπορεί να κριθεί και η βιωσιμότητα της επιλέγωντας τις δηλώσεις πολύ και πάρα πολύ (Γράφημα 17).

- Η πλειοψηφία των εργαζομένων (81%) νιώθουν πως με την σωστή επικοινωνία αυξάνεται η παραγωγικότητα τους και γίνονται πιο αποτελεσματικοί (Γράφημα 18).
- Οι περισσότεροι εργαζόμενοι του δείγματος (79%) επέλεξαν τις απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ στο ερώτημα αν τους προκαλεί δυσαρέσκεια και άγχος το κακό κλίμα που μπορεί να υπάρχει στο εργασιακό τους περιβάλλον. Αυτό μας δείχνει το πόσο σημαντικό είναι για τον κάθε εργαζόμενο να συνυπάρχει σε ένα υγιές περιβάλλον χωρίς εντάσεις και διαφωνίες (Γράφημα 19). Επίσης, το 76% του δείγματος απάντησε πως τους επηρεάζει αρνητικά στην αποτελεσματικότητα της εργασίας τους η κακή επικοινωνία που μπορεί να υπάρχει στην εργασία τους.
- Ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος (72%) απάντησε πως τα περισσότερα προβλήματα που υπάρχουν στον οργανισμό τους οφείλονται αρκετά ή και πολύ στην κακή επικοινωνία που υπάρχει (Γράφημα 21).
- Οι συγκρούσεις μπορούν να μειωθούν με την καλή επικοινωνία συμφώνησε το 80% του δείγματος (Γράφημα 22).
- Το 83% του συνολικού δείγματος νιώθει από αρκετά έως και πάρα πολύ καλά με το εργασιακό του κλίμα όπου του εμπνέει αξιοπιστία και κατανόηση για τους συναδέλφους του. Αυτό είναι πολύ θετικό να συμβαίνει και για το όφελος των εργαζομένων αλλά και της ίδιας της επιχείρησης (Γράφημα 23).
- Οι περισσότεροι του δείγματος (72%) φαίνεται να πιστεύουν πως εάν η επικοινωνία γίνεται με άτομα κοντινής ηλικίας θα είναι αποτελεσματικότερη. Ενώ σε ότι έχει να κάνει με το φύλο οι περισσότεροι (70%) με απαντήσεις λίγο έως και καθόλου πιστεύουν ότι δεν παίζει πολύ σημασία. Από την άλλη σε ότι έχει να κάνει με την θέση εργασίας και μόρφωσης κάθε ατόμου, οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι παίζει αρκετό ρόλο έως και πάρα πολύ στην αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας με ποσοστά 62% και 70% αντίστοιχα (Γραφήματα 24 - 26). Όπου σύμφωνα και με τους (Stuart, Sarow, & Stuart, 2007) όσο περισσότερα είναι τα κοινά σημεία των δύο κόσμων τόσο περισσότερες είναι και οι πιθανότητες να επιτύχει η διαδικασία της επικοινωνίας.
- Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες (96%) συμφώνησαν πως η επικοινωνία έχει γίνει πιο γρήγορη και απαιτητική λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας (Γράφημα 27). Επίσης, σε ότι έχει να κάνει με τα σύγχρονα μέσα οι περισσότεροι του δείγματος (77%) θεωρούν ότι συμβάλλουν από πολύ έως και πάρα πολύ στην αποτελεσματικότητα της οργάνωσης και διοίκησης ενός οργανισμού (Γράφημα 28).

Ότι αναγνωρίζεται αυτό από τους εργαζόμενους είναι πολύ θετικό γιατί αυτό θα βοηθήσει στην εξέλιξη και προσαρμογή τους στα νέα δεδομένα του σύγχρονου κόσμου μας. Ως εκ τούτου, η χρήση των ψηφιακών εργαλείων θεωρείται μείζονος σημασίας για μία επιχείρηση για να μπορέσει να λειτουργήσει αποδοτικά στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

- Σύμφωνα με τις απαντήσεις του δείγματος οι περισσότεροι χρησιμοποιούν τα emails περισσότερο από τα smartphones για την εσωτερική επικοινωνία στον εργασιακό τους χώρο. Συγκεκριμένα το 65% απάντησε πως χρησιμοποιεί τα emails από πολύ έως και πάρα πολύ ενώ μόλις το 28% επέλεξε τις ίδιες απαντήσεις με την χρήση των smartphones (Γράφημα 30).
- Το 52% φαίνεται να χρησιμοποιεί τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης από αρκετά έως και πολύ ενώ το 61% πιστεύει πως η χρήση των κοινωνικών δικτύων εν ώρα εργασίας μειώνει την παραγωγικότητα τους (Γράφημα 31 & 32). Σύμφωνα και με τους (Wetzstein, Leitner, Rosenberg, Dustdar, & Leymann, 2010), οι εργαζόμενοι λαμβάνουν ικανοποίηση από την ίδια την εμπειρία και τα συναισθήματα που βιώνουν μέσα από τη χρήση. Λόγω της φύσης τους, υποθέτουμε ότι η χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων, ακόμα και για λόγους εργασίας, είναι εγγενώς ευχάριστη και προωθεί τη συμμετοχή των εργαζομένων.
- Σε ερώτηση αν θα έπρεπε να απαγορεύεται η χρήση κοινωνικών μέσων δικτύωσης, οι περισσότεροι (44%) απάντησαν λίγο ενώ το 28% απάντησε πως δεν συμφωνεί καθόλου με την απαγόρευση (Γράφημα 33).

Το πιο βασικό συμπέρασμα που εξάγεται από τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης διατριβής είναι πως οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων ενός οργανισμού επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την ευημερία μίας επιχείρησης γι' αυτό και θα πρέπει να δοθεί μεγάλη προσοχή στην προσπάθεια της βελτίωσης και της ανάπτυξης της επιχειρησιακής επικοινωνίας. Έχει αποδειχτεί εμφανέστατα ότι εάν διαβρωθούν οι σχέσεις των υπαλλήλων τότε δυστυχώς η επιχείρηση σημειώνει καθοδική πορεία και η αποτυχία είναι το αποτέλεσμα. Η επικοινωνία μετριάζει τις συγκρούσεις σε ένα εργασιακό περιβάλλον και βοηθάει τους εργαζομένους να είναι πιο αποδοτικοί και αποτελεσματικοί. Ειδικά σε περιόδους κρίσεων και μεγάλων αλλαγών, όπως αυτές που βιώνουμε τελευταία, η εσωτερική επικοινωνία έχει πρωταρχική σημασία στις επιχειρήσεις του σήμερα και ας μην ξεχνάμε ότι σύμφωνα και με την Virginia Satir η επικοινωνία για τις σχέσεις των ανθρώπων είναι το ίδιο σημαντική όσο είναι και η αναπνοή για την ίδια την ζωή.

Παράρτημα Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Συνοδευτικό Σημείωμα

Αγαπητοί/ ές,

Θα σας ήμουν ευγνώμων αν αφιερώνατε 5-7 λεπτά από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο για την διεξαγωγή της έρευνας που κάνω στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, με θέμα:

Πώς η επικοινωνία βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση.

Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνηθούν: 1) Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους, 2) Τις επιδράσεις που έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως αυτή βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού και 3) Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών μέσων σε μία επιχείρηση και πως τα κοινωνικά δίκτυα αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.

Θα σας παρακαλούσα όπως η επιλογή των απαντήσεων να γίνει βάση του υφιστάμενου εργασιακού σας περιβάλλοντος. Είναι σημαντικό να γνωρίζεται πως όλες οι συμμετοχές στην έρευνα θα είναι ανώνυμες και οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της πιο πάνω μεταπτυχιακής διατριβής.

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας και την συμμετοχή σας.

Με εκτίμηση,

Μαρία Φελλά

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ:

Για τις ακόλουθες ερωτήσεις, παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερο, ως η αντιστοίχιση στην πιο κάτω κλίμακα:

1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Αρκετά, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ

Μέρος Α: Η αναγκαιότητα της σωστής επικοινωνίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις και ποιες μορφές επικοινωνίας χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους.	
A1. Η καλή επικοινωνία είναι απαραίτητη σε ένα οργανισμό σε σημείο που μπορεί να κρίνει και την βιωσιμότητα του.	1 2 3 4 5
A2. Η επικοινωνία επηρεάζει σημαντικά τις ανθρώπινες σχέσεις μέσα σε ένα οργανισμό.	1 2 3 4 5
A3. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργάζομαι γίνεται κυρίως γραπτώς (μέσω emails, skype for business, teams κ.α).	1 2 3 4 5
A4. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργάζομαι γίνεται κυρίως προφορικά (μέσω τηλεφώνου, πρόσωπο με πρόσωπο κ.α).	1 2 3 4 5
A5. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργάζομαι γίνεται κυρίως από τον προϊστάμενο προς στον υφιστάμενο.	1 2 3 4 5
A6. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργάζομαι γίνεται κυρίως από τον υφιστάμενο προς τον προϊστάμενο.	1 2 3 4 5
A7. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό που εργάζομαι γίνεται κυρίως μεταξύ των προϊσταμένων κάθε τμήματος.	1 2 3 4 5
A8. Εκτός από την επαγγελματική σχέση έχω αναπτύξει και φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους μου.	1 2 3 4 5
<i>Ορισμός της επικοινωνίας: «Η επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών/ μηνυμάτων απο ένα πομπό (αποστολέα) προς κάποιο δέκτη»</i>	
A9. Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, όταν λειτουργώ ως ο αποστολέας ενός μηνύματος μέσα στον οργανισμό, ο δέκτης αντιλαμβάνεται πλήρως τι ήθελα να του μεταφέρω.	1 2 3 4 5
A10. Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, όταν λειτουργώ ως ο δέκτης ενός μηνύματος μέσα στον οργανισμό, δίνω την απαραίτητη σημασία που χρειάζεται για να αποκωδικοποιήσω και να ερμηνεύσω σωστά το μήνυμα που μου μεταφέρεται.	1 2 3 4 5
A11. Πιστεύω ότι ο τρόπος που μεταβιβάζεται ένα μήνυμα επηρεάζει σημαντικά την επιτυχία της επικοινωνίας.	1 2 3 4 5

Μέρος Β: Τι επιδράσεις έχει η επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και πως βελτιώνει το κλίμα στην αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση ενός οργανισμού.	
B1. Με την σωστή επικοινωνία νιώθω ότι αυξάνεται η παραγωγικότητα μου στην δουλειά και γίνομαι πιο αποτελεσματικός/η.	1 2 3 4 5
B2. Η καλή επικοινωνία μπορεί να μετριάσει τις συγκρούσεις μέσα σε ένα οργανισμό.	1 2 3 4 5
B3. Όταν επικοινωνώ καλά με τους συναδέλφους μου νιώθω πιο πρόθυμος να ολοκληρώσω τις εργασίες που μου ανατέθηκαν.	1 2 3 4 5
B4. Πιστεύω πως υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζόμενων γενικά στον οργανισμό όπου εργάζομαι.	1 2 3 4 5
B5. Πιστεύω πως υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των εργαζόμενων και των μάνατζερς στον οργανισμό όπου εργάζομαι.	1 2 3 4 5
B6. Τα προβλήματα που μπορεί να υπάρξουν στο εργασιακό μου περιβάλλον οφείλονται κυρίως στην κακή επικοινωνία που υπάρχει.	1 2 3 4 5
B7. Είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να νιώθουν άνετα να εκφράσουν τα παράπονα τους στα ανώτερα διοικητικά στελέχη.	1 2 3 4 5
B8. Το κλίμα του εργασιακού μου περιβάλλοντος, μου εμπνέει αξιοπιστία και κατανόηση για τους συναδέλφους μου.	1 2 3 4 5
B9. Μου προκαλεί δυσαρέσκεια και άγχος το κακό κλίμα που μπορεί να υπάρχει στο εργασιακό μου περιβάλλον.	1 2 3 4 5
B10. Εάν η επικοινωνία γίνεται με άτομα παρόμοιας ηλικίας τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.	1 2 3 4 5
B11. Εάν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ιδίου φύλου τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.	1 2 3 4 5
B12. Εάν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ιδίου βαθμού ιεραρχικής θέσης τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.	1 2 3 4 5
B13. Εάν η επικοινωνία γίνεται με άτομα ιδίου μορφωτικού επιπέδου τότε η επικοινωνία θα είναι αποτελεσματικότερη.	1 2 3 4 5
Μέρος Γ: Πόσο σημαντική είναι η χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων σε μία επιχείρηση και πως αυτά αντιμετωπίζονται από τους εργαζομένους.	
Γ1. Η επικοινωνία έχει γίνει πιο γρήγορη και απαιτητική λόγω των νέων τεχνολογικών μέσων.	1 2 3 4 5
Γ2. Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της οργάνωσης και διοίκησης ενός οργανισμού.	1 2 3 4 5
Γ3. Τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας μπορούν να λειτουργήσουν προς όφελος των εργαζομένων αλλά και της επιχείρησης.	1 2 3 4 5

Γ4. Από τα σύγχρονα μέσα το email είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας στον χώρο εργασία μου.	1 2 3 4 5
Γ5. Από τα σύγχρονα μέσα τα smartphones είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας στον χώρο εργασία μου.	1 2 3 4 5
Γ6. Επιθυμώ να χρησιμοποιώ τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης εν ώρα εργασίας.	1 2 3 4 5
Γ7. Πιστεύω πως η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας μειώνει την παραγωγικότητα των υπαλλήλων.	1 2 3 4 5
Γ8. Σε τι βαθμό συμφωνείται σχετικά με τη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης εν ώρα εργασίας;	1 2 3 4 5
Γ9. Πιστεύω ότι τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης για προσωπική χρήση θα έπρεπε να απαγορεύονται στο εργασιακό περιβάλλον.	1 2 3 4 5

Μέρος Δ: Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο: α. Άνδρας β. Γυναίκα
2. Ηλικία: α. 18-25 β. 26-35 γ. 36-45 δ. 46 και άνω
3. Εθνικότητα: α. Κυπριακή β. Άλλο
4. Μορφωτικό Επίπεδο: α. Λύκειο β. Πτυχίο γ. Μεταπτυχιακό
δ. Διδακτορικό
5. Οικογενειακή κατάσταση: α. Παντρεμένος/η β. Διαζευγμένος/η
γ. Ανύπαντρος/η δ. Χήρος/α
6. Έτη Υπηρεσίας: α. <5 β. 5-9 γ. 10-15 δ. 16-20 ε. > 20
7. Θέση που κατέχετε στην επιχείρηση που εργάζεστε: α. υπάλληλος
β. Μάνατζερ γ. Διοικητικό Στέλεχος δ. Διευθυντής

Bibliography

- Artelt, D. (2017). *THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON BUSINESS COMMUNICATIONS*. Retrieved from dotmagazine: <https://www.dotmagazine.online/issues/how-smart-is-the-cloud/accessing-diverse-cloud-services/impact-of-digitalization-on-business-communications>
- Bajracharya, S. (2018, Ιανουάριος). *Lasswell's Communication Model*. Retrieved from businesstopia: <https://www.businesstopia.net/communication/lasswell-communication-model>
- Bosworth, P. (2019). *The Power of Good Communication in the Workplace*. Retrieved from leadershipchoice: <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>
- Bott, E. (2007). *Family and Social Network*. London: Tavistock Institute of Human Relations.
- C, P. (2018). *Types of Business Communication*. Retrieved from theinvestorsbook: <https://theinvestorsbook.com/types-of-business-communication.html#BasedonStructure>
- epixeiro.gr. (2011, Νοέμβριος 17). *Εσωτερική επικοινωνία και ηγεσία: ανεξάρτητες λειτουργίες ή συγκοινωνούνται δοχεία*. Retrieved from epixeiro: <https://www.epixeiro.gr/article/13821>
- Loeschen, S. (2017). *The secrets of Satir, Illustrated by Susan Green Lonigro*. United States of America: ΡΥΓΥΣΕ.
- Pelser, T., & Prinsloo, J. (2014). *Technology management and the link with technology strategy and company performance*. South Africa: Journal Of Global Business & Technology.
- Stuart, B. E., Sarow, M. S., & Stuart, L. (2007). *Integrated business communication in a global marketplace*. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.
- Taylor, S. (2005). *Communication for Business* (4th ed.). Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Wetzstein, B., Leitner, P., Rosenberg, F., Dustdar, S., & Leymann, F. (2010). *Identifying influential factors of business process performance using*. Canberra: Distributed Systems Group.
- Yahil, E. A. (2015, Οκτώμβρης 21). *Πέντε insights για την Εσωτερική Επικοινωνία*. Retrieved from marketingweek: <https://marketingweek.gr/edna-a-yahil-pente-insights-gia-tin-esoteriki-epikin/>
- Γαλανάκης, Μ. (2012). *Εργασιακή ψυχολογία*. Αθήνα: Σταμούλης .
- Κακουλίδης, Κ. Π. (2009). *Επιχειρηματικότητα - Επικοινωνία - Πωλήσεις*. Αθήνα: ΔΙΟΝΙΚΟΣ.

- Κατσαλής, Α. Ε. (2002). *Η επικοινωνία στις επιχειρήσεις και στην προσωπική ζωή*. Αθήνα: "Interbooks".
- Κουτούζης, Μ. (2013). *Ικανότητα Επικοινωνίας*. Αθήνα.
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: www.kallipos.gr.
- Λούτας, Γ. (2002). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελλην.
- Μπουραντάς, Δ., Βαθής, Α., Παπακωνσταντίνου, Χ., & Ρεκλείτης, Π. (1999). *ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*. Αθήνα: ΙΤΥΕ-Διόφαντος.
- Νικολοπούλου, Κ. (2019, Απρίλης 17). *Βασίλης Λώλας, ΤΕΥΠ: Ευελιξία και αμεσότητα, στη νέα εποχή της Εταιρικής Επικοινωνίας*. Retrieved from marketingweek: <https://marketingweek.gr/vasilis-lolas-tefp-evelixia-ke-ameso/>
- Πιπερόπουλος, Γ. Π. (2004, σελ. 47). *Επικοινωνώ άρα υπάρχω*. Θεσσαλονίκη : Ζυγός.
- Χυτήρης, Α. Σ. (2001). *"Οργανωσιακή συμπεριφορά: Η ανθρώπινη συμπεριφορά σε οργανισμούς και επιχειρήσεις"*. Αθήνα: Interbooks.

Figure 1- Διαδικασία Επικοινωνίας _____	12
Figure 2 – Lasswell's model _____	17
Figure 3 - Επικοινωνία από κάτω προς τα πάνω. _____	19
Figure 4 – Positive work environment _____	21