



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ Μ.Β.Α.

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του εργασιακού χώρου την περίοδο
της πανδημίας COVID-19**

ΓΕΩΡΓΑΔΑΚΗΣ ΜΙΧΑΛΗΣ
ΑΜ: 19004

ΔΟΥΚΑΤΑ ΜΑΡΙΑ
ΑΜ: 19009

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
ΨΑΡΟΜΗΛΙΓΚΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΑΘΗΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2023



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
MBA – DIGITAL BUSINESS

Diploma Thesis

Title:

**The digital transformation of the workplace during the
COVID-19 pandemic**

Georgadakis Michael
Reg. number: MBA 19004

Doukata Maria
Reg. number: MBA 19009

Supervisor:

Psaromiligkos Ioannis

ATHENS, JUNE 2023



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ Μ.Β.Α.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του εργασιακού χώρου την περίοδο της πανδημίας COVID-19

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

A/a	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1.	Ιωάννης Ψαρομήλιγκος	Καθηγητής	
2.	Χρήστος Κυτάγιας	Επ. Καθηγητής	
3.	Ιωάννης Σαλμόν	Αν. Καθηγητής	

ΔΗΛΩΣΗ 1^ο ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος **ΓΕΩΡΓΑΔΑΚΗΣ ΜΙΧΑΗΛ** του **ΓΕΩΡΓΙΟΥ**, με αριθμό μητρώου **MBA 19004** φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών MBA του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο Δηλών

Γεωργαδάκης Μιχαήλ



ΔΗΛΩΣΗ 2^ο ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη **ΔΟΥΚΑΤΑ ΜΑΡΙΑ** του **ΘΕΟΔΩΡΟΥ**, με αριθμό μητρώου **MBA 19009** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών MBA του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα

Δουκατά Μαρία



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σύνοψη.....	8
Abstract.....	9

α. Θεωρητικό Μέρος

1. Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	10
1.1 Πορεία και εξέλιξη.....	10
1.2 Τομείς εφαρμογής.....	11
1.2.1 Μετασχηματισμός γύρω από τις διαδικασίες της επιχείρησης.....	12
1.2.2 Μετασχηματισμός γύρω από τα μοντέλα της επιχείρησης.....	12
1.2.3 Μετασχηματισμός γύρω από τους διάφορους επιχειρηματικούς τομείς.....	13
1.2.4 Μετασχηματισμός γύρω από την οργάνωση και την κουλτούρα της επιχείρησης.....	13
1.3 Οφέλη.....	13
1.3.1 Βέλτιστη επεξεργασία και συλλογή πληροφοριών.....	14
1.3.2 Ισχυρότερη διαχείριση πόρων.....	14
1.3.3 Καλύτερη εξυπηρέτηση και εμπειρία πελατών.....	15
2. Ψηφιακός μετασχηματισμός και πανδημία.....	155
2.1 Δημόσιος τομέας και covid.....	155
2.2 Ιδιωτικός τομέας και covid.....	166
3. Ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ευρώπη.....	177
3.1 Διακρίσεις.....	188
3.2 Επιτροπή.....	199
4. Ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα.....	2121
4.1 Τρέχουσα κατάσταση.....	2121
4.2 Μέτρα για τις επιχειρήσεις.....	24
4.2.1 Συστήματα και υπηρεσίες.....	255
4.2.2 Πρακτικές.....	266
4.2.3 Εκπαίδευση εργαζομένων στον ψηφιακό κόσμο.....	26
4.3 Έργα για τις επιχειρήσεις.....	277
4.3.1 Ψηφιοποίηση δημοσίων υπηρεσιών.....	277
4.3.2 Ενίσχυση νεοφυούς επιχειρηματικότητας.....	288
4.3.3 Ανάπτυξη ψηφιακής ωριμότητας.....	288
5. Ψηφιακός μετασχηματισμός και Δημόσιος τομέας στην Ελλάδα.....	299

5.1 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	31
5.2 Δημόσιες Υπηρεσίες και ψηφιακός μετασχηματισμός.....	31
5.2.1 Ψηφιακή στρατηγική	32
5.2.2 Αλληλεπίδραση.....	33
5.2.3 Συγχρονισμός υπηρεσιών δημοσίου	33
5.2.4 Ψηφιακές δεξιότητες.....	34
β. Ερευνητικό Μέρος	
6. Μεθοδολογία και Σχεδιασμός της Έρευνας.....	36
6.1 Αποτελέσματα Έρευνας.....	37
6.2 Ανάλυση Έρευνας.....	54
6.3 Συμπεράσματα.....	55
6.4 Προτάσεις.....	58
Παράρτημα.....	59
Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία.....	65

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Δείκτης DESI για χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2020.....	24
---------------------------------------------------------------------	----

Σύνοψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της ανάπτυξης του ψηφιακού μετασχηματισμού, στον εργασιακό χώρο την περίοδο της πανδημίας του Covid – 19. Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας θα πραγματοποιηθεί μια γενική περιγραφή του εννοιολογικού προσδιορισμού του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ειδικότερα, θα αναλυθούν η πορεία και η εξέλιξή του, οι τομείς στους οποίους βρίσκει εφαρμογή και – φυσικά – τα οφέλη με τα οποία εμπλουτίζει μια οικονομία και μια κοινωνία. Πυρήνας του δεύτερου κεφαλαίου είναι πώς η πανδημία του Covid – 19 επέδρασε στην ταχύτερη εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού, τόσο στον δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο, στο οποίο και θα πραγματοποιηθεί μια σύντομη ανασκόπηση της πορείας και της εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ευρώπη. Θα αναλυθούν οι διακρίσεις που έλαβαν ορισμένα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και οι βασικότερες ενέργειες της αρμόδιας επιτροπής. Στο τέταρτο κεφάλαιο η ανάλυση, αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό περνά στον ελλαδικό χώρο. Ειδικότερα, θα γίνει μια περιγραφή της τρέχουσας κατάστασης στην οποία βρίσκεται η ψηφιοποίηση της χώρας, καθώς και μια ανασκόπηση των μέτρων που λαμβάνονται για τις επιχειρήσεις (συστήματα και υπηρεσίες, ακολουθούμενες πρακτικές, εκπαίδευση εργαζομένων ιδιωτικού τομέα). Επίσης, δεν θα μπορούσε να λείπει από την ανάλυση η ανασκόπηση των έργων που πραγματοποιούνται για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, όπως είναι η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η ενίσχυση της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και – φυσικά – η ανάπτυξη της ωριμότητας του ψηφιακού μετασχηματισμού. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο η ανάλυση περνά στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Δημοσίου τομέα της χώρας. Πιο αναλυτικά, θα γίνει ανασκόπηση των δράσεων που σχεδίασε και υλοποίησε το νεοσύστατο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, καθώς και μια σύντομη ανάλυση των ενεργειών των δημόσιων υπηρεσιών με τα νέα δεδομένα του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Στο δεύτερο μέρος διεξάγεται έρευνα σχετικά με τις επιπτώσεις της πανδημίας στον εργασιακό τομέα, καθώς και την εφαρμογή της τηλεργασίας όπου και αναλύεται η προσωπική άποψη των συμμετεχόντων επί του θέματος. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι ιδιαίτερα χρήσιμα και οδηγούν σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

Λέξεις κλειδιά: Ψηφιακός μετασχηματισμός, Ελλάδα, Ιδιωτικός τομέας, Δημόσιος τομέας, Covid – 19

Abstract

The purpose of this paper is to study the development of digital transformation in the workplace during the pandemic of Covid - 19. In the first chapter of the work will be a general description of the conceptual definition of digital transformation. Its course and development will be analysed, the sectors in which it is applied and - of course - the benefits with which it enriches an economy and a society. At the heart of the second chapter is how the Covid-19 pandemic affected the faster development of the digital transformation, both in the public and private sectors. The third chapter follows, in which a brief review of the course and evolution of the digital transformation in Europe will take place. The distinctions received by some Member States of the European Union will be analysed, as well as the main actions of the competent committee. In the fourth chapter the analysis, regarding the digital transformation passes to the Greek space. A description of the current state of the digitization of the country will be provided, as well as a review of the measures taken for companies (systems and services, practices followed, training of private sector employees). Also, the analysis could not miss the review of projects carried out for companies operating in Greece, such as the digitization of public services, the strengthening of start-up entrepreneurship and - of course - the development of the maturity of the digital transformation. Finally, in the fifth chapter, the analysis passes to the digital transformation of the public sector of the country. In more detail, there will be a review of the actions designed and implemented by the newly established Ministry of Digital Government, as well as a brief analysis of the actions of public services with the new data of the digital transformation.

In the second part, research is conducted on the effects of the pandemic on the labor sector, as well as the practice of telework and the personal opinion of the participants regarding the subject. The results drawn are particularly useful and lead to interesting conclusions.

Keywords: Digital transformation, Greece, Private sector, Public sector, Covid - 19

α. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. Ψηφιακός μετασχηματισμός

Στο σημείο αυτό θα πραγματοποιηθεί ο εννοιολογικός προσδιορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς είναι και η έννοια που απασχολεί το σύνολο της παρούσας εργασίας. Πιο αναλυτικά, θα περιγραφούν η πορεία και η εξέλιξη της έννοιας του ψηφιακού μετασχηματισμού, οι τομείς στους οποίους ο ψηφιακός μετασχηματισμός βρίσκει εφαρμογή και – τέλος – τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού (Vugec et al., 2018). Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσε κανείς να πει πως αποτελεί τάση της εποχής, ο ψηφιακός μετασχηματισμός να εισχωρεί σε πολλαπλούς τομείς των σύγχρονων επιχειρήσεων. Άλλωστε, με την παγκοσμιοποίηση και την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, το σύνολο των επιχειρήσεων που θέλουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές, οφείλουν να ψηφιοποιηθούν και να μετασχηματιστούν – με βάση τα νέα δεδομένα – (Westerman et al., 2014).

Ο «μετασχηματισμός» έχει να κάνει με την αλλαγή την οποία υφίσταται μια επιχείρηση (ένας οργανισμός, ένα αντικείμενο κ.λπ.). Η αλλαγή αυτή έχει την ικανότητα να διαμορφώνει τις λειτουργίες της επιχείρησης, από μια αρχική κατάσταση, σε μια άλλη (Reis, 2018). Από την άλλη, ο όρος «ψηφιακός» έχει να κάνει με την γενικότερη κατάσταση που υπάρχει στη σύγχρονη εποχή, και πώς η τεχνολογία έχει εισχωρήσει στην καθημερινότητα των ανθρώπων και των επιχειρήσεων. Με άλλα λόγια, η εξέλιξη της τεχνολογίας (ψηφιοποίηση, επεξεργασία και ανάλυση πληροφοριών και δεδομένων σε πραγματικό χρόνο) δεν θα μπορούσε να λείπει από την μελέτη της παραπάνω κατάστασης (Sousa & Rocha, 2019).

Για πολλούς ο ψηφιακός μετασχηματισμός, θεωρείται πως έχει να κάνει – αμιγώς – με το τεχνολογικό κομμάτι μιας επιχείρησης, δηλαδή με το πώς θα μπορέσει μια επιχείρηση να γίνει πιο ψηφιακή και να υιοθετήσει σύγχρονες πρακτικές (Matt et al., 2015). Ωστόσο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν σχετίζεται μόνο με την παραπάνω παραδοχή, αφού – στην πραγματικότητα – έχει να κάνει με την συνολική κουλτούρα και φιλοσοφία κάθε οργανισμού, που θέλει να είναι ευέλικτος και να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα. Ο πειραματισμός των επιχειρήσεων και η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στο σύνολο των καθημερινών λειτουργιών του, αποτελούν τους πυλώνες του ψηφιακού μετασχηματισμού (Westerman et al., 2014).

1.1 Πορεία και εξέλιξη

Η εμφάνιση του ψηφιακού μετασχηματισμού πραγματοποιείται κάπου στις αρχές της δεκαετίας του 1980, δηλαδή μετά – και – από την Δεύτερη Βιομηχανική Επανάσταση. Στο πρώιμο αυτό του στάδιο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζονταν με τις αλλαγές

που έπρεπε να κάνει μια επιχείρηση ως προς το κεφάλαιο της βιομηχανίας της (Matt et al., 2015). Με άλλα λόγια, η είσοδος των πρώτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και η εξέλιξη της τεχνολογίας, ανάγκασαν – υπό μια έννοια – τις επιχειρήσεις να προβούν στο πρώτο εκείνο στάδιο του ψηφιακού μετασχηματισμού. Το παραπάνω γεγονός, της εισόδου της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις, είχε σαν αποτέλεσμα – όχι μόνο – την γνώση διεθνών πληροφοριών (λόγω της χρήσης του διαδικτύου) αλλά και την εξέλιξη της παραγωγικής διαδικασίας των επιχειρήσεων. Επομένως, μπορεί κανείς να καταλάβει πως το πρώτο αυτό στάδιο του ψηφιακού μετασχηματισμού, αποτέλεσε το πρώτο βήμα, για την εξέλιξη της έννοιας αυτής και σε μετέπειτα επίπεδα (Sousa & Rocha, 2019).

Η χρήση του Internet of Things (Διαδίκτυο των Πραγμάτων) αποτέλεσε την βάση για την ανάπτυξη του δεύτερου σταδίου του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ειδικότερα, με το Internet of Things η παραγωγή και η ποιοτική διαχείριση των επιχειρήσεων ήταν πλέον πιο εύκολο να πραγματοποιηθούν (Andriole, 2017). Οι επιχειρήσεις υιοθέτησαν τη χρήση των ψηφιακών συστημάτων διαχείρισης πελατών (CRS) και το γεγονός αυτό – από μόνο του – αποτέλεσε ένα πολύ σημαντικό εργαλείο στα χέρια κάθε manager. Επιπλέον, η εξέλιξη του πρότερου ψηφιακού μετασχηματισμού, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της τεχνολογικής γνώσης των απασχολουμένων, αποτέλεσαν δυο ακόμη παράγοντες για την περαιτέρω ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις (Westerman et al., 2014).

1.2 Τομείς εφαρμογής

Πέρα από τον τρόπο με τον οποίο εισήχθη και αναπτύχθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στις επιχειρήσεις, έχει μεγάλη σημασία και η μελέτη των τομέων στους οποίους βρίσκει εφαρμογή. Είναι γεγονός πως, βασικό εργαλείο για την λειτουργία κάθε επιχείρησης, είναι η ψηφιακή της παρουσία και δράση. Επομένως, από την παραπάνω παραδοχή μπορεί κανείς να κατανοήσει τη σημασία που απέκτησε ο ψηφιακός μετασχηματισμός με τα χρόνια (Matt et al., 2015). Δεν είναι άλλωστε τυχαίο το γεγονός πως τόσο η προσφερόμενη αξία των πελατών, όσο και ο ανταγωνισμός της επιχείρησης, αυξάνονται όσο εξελίσσει (η επιχείρηση) την ψηφιακή της εικόνα. Πλέον η τεχνολογία και το διαδίκτυο έχει ριζωθεί στην συνείδηση των καταναλωτών, και – άρα – ένας βασικός τρόπος προσέλκυσης (των πελατών) από μια επιχείρηση, είναι να επενδύσει στην ψηφιακή της εικόνα και παρουσία (Sousa & Rocha, 2019).

Στο γενικό πλαίσιο της οργανωτικής αλλαγής κάθε επιχείρησης, πρέπει πλέον να μπει δυναμικά και ο τεχνολογικός παράγοντας – με μια ευρύτερη έννοια –. Πρακτικά, η είσοδος των νέων τεχνολογιών, όπως και κάθε εργαλείο σε μια επιχείρηση, μπορεί να λειτουργήσουν με θετικό ή αρνητικό πρόσημο, ανάλογα με τη χρήση που θα τους κάνουν τα άτομα τα οποία είναι υπεύθυνα για την αφομοίωσή τους στην επιχείρηση (Andriole, 2017). Η παραπάνω παραδοχή σχετίζεται με την συστολή που δείχνουν αρκετές επιχειρήσεις, ως προς την υιοθέτηση και τη χρήση νέων τεχνολογιών, σκεπτόμενες με επιφύλαξη και φόβο. Ωστόσο, πρέπει να γίνει αντιληπτό πως με την

ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, αποτελεί αναγκαίο παράγοντα – για να μείνει μια επιχείρηση ανταγωνιστική στον κλάδο της – η χρήση νέων τεχνολογιών (Schewernter, 2017).

1.2.1 Μετασχηματισμός γύρω από τις διαδικασίες της επιχείρησης

Για την καταπολέμηση της παραπάνω συστολής, από μεριάς ορισμένων επιχειρήσεων, μπορεί κανείς να περιγράψει τις τέσσερις μορφές του ψηφιακού μετασχηματισμού, προκειμένου να γίνει ευρέως αντιληπτή αυτή η έννοια. Οι μορφές αυτές περιγράφονται ευθύς αμέσως (Vugec et al., 2018).

Ένα μεγάλο κομμάτι αναφορικά με τις επιχειρηματικές λειτουργίες της επιχείρησης, υπόκεινται στο κομμάτι των διαδικασιών αυτής. Πρακτικά, το σύνολο των τεχνολογιών που εμπλέκονται στην παραπάνω διαδικασία έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν γνώση στην επιχείρηση και να ανακαλύψουν νέα μονοπάτια, σε ό,τι έχει να κάνει με την μείωση του κόστους (χρόνου, χρήματος κ.λπ.) της επιχείρησης (Matt et al., 2015). Σε γενικές γραμμές, η παραπάνω παραδοχή σκιαγραφεί το γεγονός ότι ο μετασχηματισμός που έχει να κάνει με τις διαδικασίες της επιχείρησης, μπορεί να πραγματοποιηθεί σε πολλαπλά επίπεδα. Λόγου χάρη, η είσοδος και η εξέλιξη της ρομποτικής – σε μια επιχείρηση – μπορεί να αποτελέσει εφιαλτήριο σε ό,τι έχει να κάνει με την ανάπτυξη στο τμήμα της λογιστικής ή, ακόμη και της εξυπηρέτησης των πελατών (Westerman et al., 2014).

1.2.2 Μετασχηματισμός γύρω από τα μοντέλα της επιχείρησης

Δεν είναι λίγες οι επιχειρήσεις που έχουν ως στόχο την μεταμόρφωση των υπάρχοντων επιχειρηματικών μοντέλων τους, ούτως ώστε να μετασχηματιστούν ψηφιακά με τον τρόπο αυτό. Ειδικότερα, η τροποποίηση των παραδοσιακών μοντέλων αποτελεί έναν δημοφιλή τομέα εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου (Markus et al., 2016). Είναι γεγονός πως η εξέλιξη των υπάρχοντων επιχειρηματικών μοντέλων της επιχείρησης έχει ως στόχο την αύξηση της παρεχόμενης αξίας της επιχείρησης, αλλά και του βαθμού ανταγωνιστικότητας αυτής. Λόγου χάρη, η εκ νέου εφεύρεση από μεριάς Apple, του I-Tune, υπόκεινται ακριβώς στην παραπάνω διαδικασία του μετασχηματισμού σε ένα υπάρχον μοντέλο της επιχείρησης. Η όλη προσπάθεια της εκ νέου δημιουργίας σε ένα μοντέλο, αποσκοπεί στον μετασχηματισμό του, αλλά και στην δημιουργία νέων ευκαιριών για την συνολική ανάπτυξη της επιχείρησης (Sousa & Rocha, 2019).

1.2.3 Μετασχηματισμός γύρω από τους διάφορους επιχειρηματικούς τομείς

Η είσοδος και η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει επιρροή σε πολλούς τομείς της επιχείρησης, αλλά έχει και μεγάλη επιρροή σε ό,τι έχει να κάνει με την αναπροσαρμογή των διάφορων προϊόντων (και υπηρεσιών) αυτής. Η αναπροσαρμογή αυτή έχει να κάνει με τον μετασχηματισμό υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών, ως μια προσπάθεια αλλαγής και επανεξέτασης του τομέα αυτού της επιχείρησης (Bowersox et al., 2005). Ο τύπος αυτός μετασχηματισμού μπορεί να δώσει τεράστια επίπεδα ευκαιριών και να αυξήσει την παρεχόμενη αξία της επιχείρησης. Η γνώση του μετασχηματισμού τομέα, είναι και αυτή που μπορεί να δώσει την ώθηση για την δημιουργία νέων ευκαιριών στο επιχειρηματικό τοπίο (Kane et al., 2015). Γενικά η χρήση νέων τεχνολογιών, από το σύνολο των επιχειρήσεων (είτε σύγχρονες, είτε παραδοσιακές) αποτελεί τον παράγοντα – κλειδί της όλης διαδικασίας του επαναπροσδιορισμού των ορίων των τμημάτων και των επιμέρους τομέων του οργανισμού (Schewernter, 2017).

1.2.4 Μετασχηματισμός γύρω από την οργάνωση και την κουλτούρα της επιχείρησης

Η ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και η δυναμική τους παρουσία στον ψηφιακό κόσμο, αποτελεί το πρώτο βήμα του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφορικά με την οργάνωσή τους. Ωστόσο, υπάρχει μια σειρά από παράγοντες που λειτουργούν συμπληρωματικά και ενισχύουν την όλη διαδικασία του μετασχηματισμού αυτού, αναφορικά με την οργάνωση αλλά και την κουλτούρα κάθε επιχείρησης (Grat & Rumpel, 2017). Η ευέλικτη εργασία και – γενικά – η ευελιξία σε όλους τους τομείς της επιχείρησης, αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα, αναφορικά με τον μετασχηματισμό του οργανισμού. Πρέπει να αποτυπωθεί στην κουλτούρα της επιχείρησης, πως η ψηφιοποίηση είναι κάτι που αλλάζει συνεχώς, και για τον λόγο αυτό θα πρέπει το σύνολο των τμημάτων, των εργαζομένων και των λειτουργιών της επιχείρησης να το λάβουν υπ' όψη τους (Kane et al., 2015). Άλλωστε αρκεί να κατανοήσει κανείς πως, η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι κάτι το αναπόφευκτο. Επομένως, με βάση την παραπάνω παραδοχή, όσο πιο γρήγορα το κατανοήσουν αυτό οι επιχειρήσεις, τόσο πιο εύκολα και ποιοτικά θα ανταποκριθούν στις αλλαγές της ψηφιακής μεταρρύθμισης (Vugec et al., 2018).

1.3 Οφέλη

Ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί μια επιχείρηση, φυσικά και έχει αλλάξει με βάση την ψηφιακή της μεταρρύθμιση. Είναι γεγονός πως οι επιχειρήσεις κάνουν χρήση της διαδικασίας αναμόρφωσης των επιμέρους διαδικασιών τους προκειμένου να αυξήσουν την προσφερόμενη αξία και τον βαθμό ανταγωνιστικότητάς τους. Με την χρήση της τεχνολογίας και του διαδικτύου, οι επιχειρήσεις αποθηκεύουν και επεξεργάζονται το

μεγαλύτερο μέρος των δεδομένων και των πληροφοριών τους στο cloud (Grat & Rumpfe, 2017). Το παραπάνω γεγονός δημιουργεί ένα σημείο, με βάση το οποίο οι επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν πολλές από τις πτυχές τους, αφού η επεξεργασία δεδομένων με ψηφιακούς όρους, είναι πολύ πιο εύκολη και αποτελεσματική, από ότι αυτή με χειρόγραφους όρους. Πέραν αυτών, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει την δυνατότητα της αξιολόγησης του συνόλου των συστημάτων της επιχείρησης – και άρα – η αξιολόγηση και ο έλεγχος γίνονται πιο ποιοτικοί (Westerman et al., 2014).

Γενικά τα οφέλη από την ψηφιακή μεταρρύθμιση δεν είναι λίγα, καθώς αφορούν κάθε πτυχή της επιχείρησης. Αυτό που μπορεί κανείς να βρει σε κάθε μελέτη, είναι πως βασικότερος παράγοντας για την χρήση (ή όχι) της μεταρρύθμισης, είναι το κόστος της. Στο σημείο αυτό θα περιγραφούν ορισμένα από τα σημαντικότερα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού, για κάθε επιχείρηση που επιλέγει να τον εφαρμόσει (Schewernter, 2017).

1.3.1 Βέλτιστη επεξεργασία και συλλογή πληροφοριών

Είναι γεγονός ότι οι περισσότερες εταιρείες επεξεργάζονται και αποθηκεύουν δεδομένα προκειμένου να επιτύχουν την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Ωστόσο, καλό θα ήταν η παραπάνω παραδοχή να μετασχηματιστεί κάπως, αφού πυλώνας της όλης διαδικασίας θα πρέπει να είναι η ανάλυση των δεδομένων αυτών να προσδίδει αρχικά αξία στην επιχείρηση και να την εξελίξει και – μετέπειτα – να επιτυγχάνει ό,τι άλλο (Kane et al., 2015). Η είσοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον επιχειρηματικό κόσμο έχει σχεδιάσει ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο αποθηκεύονται και επεξεργάζονται διαφόρων ειδών δεδομένα που έχουν να κάνουν με την περαιτέρω ανάπτυξη της αξίας της επιχείρησης. Με τον τρόπο αυτό, οι διάφορες μονάδες της επιχείρησης, που έχουν να κάνουν με λειτουργίες όπως η επεξεργασία πληροφοριών, αυτομάτως βελτιστοποιούνται (Vugec et al., 2018).

1.3.2 Ισχυρότερη διαχείριση πόρων

Ένα ακόμη όφελος από την πραγμάτωση του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η αύξηση της ισχύος σε ό,τι έχει να κάνει με την διαχείριση των πόρων – αλλά και – των ικανοτήτων της επιχείρησης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει την ικανότητα και συγκεντρώνει το σύνολο των πόρων της επιχείρησης, σε μια σειρά από εργαλεία με βάση τα οποία μπορεί και επεξεργάζεται ό,τι πληροφορία έχει ανάγκη, ούτως ώστε να φτάσει σε ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα (Tekic & Koroteev, 2019). Σε γενικές γραμμές ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει την δυνατότητα να ενσωματώνει πλήθος εφαρμογών, δεδομένων αλλά και λογισμικών και να τα χρησιμοποιεί προκειμένου να φτάσει σε μια καινοτόμα διαδικασία που θα φέρει θετικά αποτελέσματα για το σύνολο των λειτουργιών της επιχείρησης (Schewernter, 2017).

1.3.3 Καλύτερη εξυπηρέτηση και εμπειρία πελατών

Ειπώθηκε παραπάνω, πως βασικό σημείο κάθε επιχείρησης είναι η επεξεργασία και η χρήση των δεδομένων, προς όφελος της. Ωστόσο, δεν πρέπει κανείς να ξεχνά πως χωρίς τους πελάτες οι επιχειρήσεις δεν θα υπήρχαν. Επομένως – φυσικά – και αποτελεί σκοπό για κάθε επιχείρηση η βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της, με βάση τα δεδομένα που έχει στην διάθεσή της (Ebert & Duarte, 2018). Η παραπάνω διαδικασία έχει ως βασικό της άξονα το σημείο της κατανόησης των αναγκών του πελάτη. Με δεδομένο αυτό, η επιχείρηση μπορεί και επικεντρώνεται στον πελάτη και – με τον τρόπο αυτό – κάνει χρήση των δεδομένων που έχει στη διάθεσή της. Αποτέλεσμα της παραπάνω διαδικασίας είναι η βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη, αφού μέσα από την επεξεργασία των δεδομένων – από μεριάς επιχείρησης – η αξία της επιχείρησης θα αυξηθεί, και άρα ο πελάτης θα λάβει πιο ποιοτικό αποτέλεσμα (Sousa & Rocha, 2019).

2. Ψηφιακός μετασχηματισμός και πανδημία

Η πανδημία της Covid – 19, επέφερε πλήθος αλλαγών και τροποποιήσεων σε ολόκληρο των επιχειρηματικό – και όχι μόνο – κόσμο. Το γεγονός αυτό επηρέασε και τους πελάτες, οι οποίοι άλλαξαν αρκετές από τις συνήθειες τους. Λόγω της άρρηκτης σχέσης πελάτη – επιχείρησης, οι αλλαγές στις προτιμήσεις των πελατών, επέφεραν αλλαγές τόσο στην παραγωγή, όσο και στην λειτουργία των οργανισμών. Στο κεφάλαιο αυτό θα περιγραφούν ορισμένες από τις βασικότερες αλλαγές που επέφερε η πανδημία της Covid – 19 τόσο στον δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα (Singh & Hess, 2020).

2.1 Δημόσιος τομέας και covid

Η πανδημία της Covid – 19, ανάγκασε τις επιχειρήσεις να μεταβούν στον ψηφιακό κόσμο σε διάφορους τομείς τους. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός πως, πολλές από τις υπηρεσίες του Δημοσίου τομέα, που μέχρι πριν την πανδημία πραγματοποιούνταν με φυσική παρουσία, με το ξέσπασμα της πανδημίας μεταρρυθμίστηκαν σε ψηφιακές (Lloris et al., 2021). Η εξέλιξη αυτή ήταν ταχεία και ήρθε για να μείνει, αφού ακόμη και σήμερα που η νόσος της Covid – 19 έχει μετριαστεί, πολλοί δημόσιοι φορείς και τμήματα των κυβερνήσεων πραγματοποιούν ορισμένες συνεδρίες εξ' αποστάσεως (Sebastian et al., 2020). Ως αποτέλεσμα της παραπάνω διαδικασίας, θεωρείται η διατήρηση αυτής της ψηφιακής παρουσίας, από δυο κατηγορίες πολιτών που δεν είναι άλλες από διάφορους φορείς της πολιτικής, που για λόγους εξοικονόμησης χρόνου προτιμούν τις εξ' αποστάσεως συνεδρίες και από τους ίδιους τους πολίτες, που απόλαυσαν την ευκολία και την ταχύτητα της ψηφιακής μεταρρύθμισης (Zaoui & Souissi, 2020).

Ωστόσο, η εξέλιξη της ψηφιοποίησης στον Δημόσιο τομέα, έχει ορισμένα πρόσθετα σημεία τα οποία χρήζουν προσοχής. Αρχικά, το *cloud* για το οποίο έγινε πλήθος συζητήσεων αναφορικά με το αν είναι απολύτως ασφαλής η χρήση του ή όχι (Kraus et al., 2021). Όταν γίνεται λόγος για κυβερνητικές αποφάσεις και δεδομένα, το σύνολο των εργαλείων που χρησιμοποιούνται – όπως είναι το υπολογιστικό νέφος – θα πρέπει να είναι απολύτως ασφαλή, καθώς ενδέχεται να υπάρχουν επιφυλάξεις για τη χρήση του από αρκετούς ενδιαφερόμενους φορείς (Lloris et al., 2021). Ακόμη, το *σύνολο των πληροφοριών και των στοιχείων που αναλύονται* θα πρέπει να είναι αξιοκρατικά, καθώς και για αυτά υπάρχει έντονο κλίμα αμφισβήτησης. Το σύνολο των δεδομένων που σχετίζονται με τους πολίτες, με λειτουργίες του κράτους κ.λπ., θα πρέπει να φυλάσσονται με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Τέλος, η *ασφάλεια* αναφορικά με το σύνολο των πληροφοριών και των κέντρων των κυβερνήσεων και – γενικά – των δημοσίων φορέων, θα πρέπει να αποτελεί βασικό μέλημα της όλης διαδικασίας της ψηφιακής μεταρρύθμισης στον δημόσιο τομέα (Singh & Hess, 2020).

Σε γενικές γραμμές, δεν είναι λίγα τα τμήματα του δημοσίου τομέα (κυβερνήσεις, φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης κ.λπ.) που με την πανδημία της covid – 19, αναγκάστηκαν – υπό μια έννοια – να προσαρμόσουν τις διαδικασίες τους στον ψηφιακό κόσμο (Vial, 2021). Η ταχύτητα με την οποία πραγματοποιήθηκε η παραπάνω διαδικασία, αποτελεί ίσως και το σημείο εκείνο που χρήζει μεγαλύτερης προσοχής (Sebastian et al., 2020). Ο δημόσιος τομέας θα πρέπει να κατανοήσει βαθιά, πως η ψηφιακή μεταρρύθμιση και ο μετασχηματισμός των διαδικασιών θα μπορέσει να φέρει μεγάλη αξία στο σύνολο των λειτουργιών του, σε μεσοπρόθεσμο επίπεδο, όπως και να βελτιστοποιήσει την καθημερινή εμπειρία των πολιτών αλλά και των απασχολούμενων του (Zaoi & Souissi, 2020).

2.2 Ιδιωτικός τομέας και covid

Οι επιπτώσεις της πανδημίας της covid – 19, αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων, ήταν ταχύτερες και σε ό,τι έχει να κάνει με τον ιδιωτικό τομέα. Πιο αναλυτικά, μέσα σε μια σύντομη χρονική περίοδο, οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα κατάφεραν να προσαρμοστούν και να εντάξουν την ψηφιοποίηση στις δραστηριότητές τους (Lloris et al., 2021). Με τη βοήθεια εργαλείων της τεχνολογίας (διάφορες εφαρμογές ψηφιακών συναντήσεων κ.λπ.), μπόρεσαν να εντάξουν την τηλεργασία στις καθημερινές τους λειτουργίες και να μειώσουν – όσο είναι δυνατό – την δια ζώσης εργασία. Αντίστοιχα είναι τα συμπεράσματα σε ό,τι έχει να κάνει με την δράση των σχολείων, και την είσοδο της τεχνολογίας και του διαδικτύου στην καθημερινότητά τους (Singh & Hess, 2020).

Πλέον, οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα έχουν αυξήσει την ψηφιακή αλληλεπίδραση με τους πελάτες και τους προμηθευτές τους, σε μια προσπάθεια προσαρμογής των λειτουργιών τους στα νέα δεδομένα (Kraus et al., 2021). Πολλοί είναι αυτοί που πιστεύουν πως οι αποφάσεις που πάρθηκαν σε περίοδο πανδημίας, αναφορικά με τον τρόπο εργασίας των απασχολούμενων – αλλά και γενικά – με τον

τρόπο δράσης των επιχειρήσεων, θα μείνουν και τα επόμενα χρόνια στο προσκήνιο. Η εξοικονόμηση χρόνου, σε ό,τι έχει να κάνει με τις μετακινήσεις και η – ταυτόχρονη – μείωση του κόστους, είναι δυο από τους βασικότερους παράγοντες που κάνουν τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα να στρέφονται στην διατήρηση των μέτρων, σε ένα βαθμό (Zaoui & Souissi, 2020).

Ωστόσο, δεν πρέπει κανείς να ξεχνά πως οι εταιρίες θα πρέπει να διατηρήσουν τον βαθμό ανταγωνιστικότητάς τους, και να εξελιχθούν περαιτέρω προκειμένου να αναπτύξουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα και να έχουν βιώσιμο μέλλον (Vial, 2021). Για την πραγματοποίηση της παραπάνω παραδοχής είναι πολύ σημαντικό να καταλάβει κανείς πως, θα πρέπει οι επιχειρήσεις να προσαρμόσουν τις διαδικασίες και τις λειτουργίες τους, στο υπάρχον οικονομικό πλαίσιο και – με βάση αυτό – να μπορέσουν να προσαρμόσουν τις στρατηγικές τους, ως προς την συνεχή εξέλιξη των τεχνολογικών δεδομένων του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου. Εν καιρώ πανδημίας οι πελάτες στράφηκαν – σε μεγάλο βαθμό – στο διαδίκτυο, προκειμένου να πραγματοποιήσουν τις αγορές τους και να καλύψουν τις ανάγκες τους (Sebastian et al., 2020). Το γεγονός αυτό έδωσε παραπάνω αξία στα διαδικτυακά κανάλια διανομής και έκανε τις επιχειρήσεις να προσαρμόσουν τις διαδικασίες τους στα νέα δεδομένα. Με βάση τα παραπάνω δεδομένα, μπορεί κανείς να διακρίνει πως οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα θα πρέπει να κατανοήσουν πως, για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του επιχειρηματικού κόσμου, θα πρέπει να επενδύσουν παραπάνω στον τεχνολογικό και ψηφιακό τομέα, προκειμένου να βελτιώσουν περαιτέρω τις διαδικτυακές τους υπηρεσίες (Singh & Hess, 2020).

3. Ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ευρώπη

Στο σημείο αυτό θα πραγματοποιηθεί η μελέτη και η ανάλυση του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιήθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ευρώπη. Ειδικότερα, θα γίνει μια περιγραφή των διακρίσεων αλλά και των επιτροπών που συστάθηκαν με βάση τα νέα δεδομένα. Σε γενικές γραμμές, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει επέλθει στο σύνολο των επιχειρηματικών δεδομένων, και σε κάθε τομέα (Kotarba, 2018). Το γεγονός αυτό – από μόνο του – αποτελεί και την απόδειξη του ότι οι εταιρίες οφείλουν να προσαρμόσουν το σύνολο των διαδικασιών τους, στα δεδομένα της ψηφιοποίησης, αν θέλουν να θεωρούνται επιτυχημένες και να επιτύχουν την ανάπτυξη του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος. Από τα παραπάνω μπορεί κανείς να καταλάβει πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί ένα σημείο αναφοράς του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου, που έχει να κάνει με το σύνολο των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων (Albukhitan, 2020).

Οι νέες τεχνολογίες αλλά και οι καινοτόμες πλατφόρμες που δημιουργούνται, αποτελούν τους πυλώνες στους οποίους και στηρίζεται η όλη ανάπτυξη του παραπάνω εγχειρήματος. Η ανάπτυξη των δυο αυτών πυλώνων έχει και την ισχύ να επηρεάσει αρκετά τμήματα της οικονομίας και – άρα – να ενταχθεί δυναμικά στα νέα δεδομένα. Τα νέα μοντέλα των επιχειρήσεων αλλά και πολλές δημόσιες υπηρεσίες,

χρησιμοποιούν όλο και πιο συχνά τις τεχνολογίες του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως για παράδειγμα την ρομποτική (Gobbie, 2018). Είναι γεγονός ότι η είσοδος των ψηφιακών τεχνολογιών στην Ευρώπη είναι ραγδαία, κάτι που οφείλεται στην υιοθέτηση προγραμμάτων που έχουν σαν πυρήνα τους την ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων. Επιπλέον, σε ό,τι έχει να κάνει με το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, είναι – επίσης – αισθητή η προσαρμογή τεχνολογιών ψηφιακού μετασχηματισμού, πάντα με βάση τους κανονισμούς της Ευρώπης (Guenzi & Habel, 2020).

3.1 Διακρίσεις

Ένα σημείο το οποίο αποτελεί και την αναφορά σε ό,τι έχει να κάνει με τον βαθμό διάκρισης των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται εντός των ορίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η λεγόμενη «ψηφιακή πρωτοπορία». Πρακτικά, το παραπάνω μέγεθος έχει να κάνει με τον βαθμό στον οποίο οι επιχειρήσεις ενός κράτους – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν καταφέρει να τροποποιήσουν τις επιμέρους διαδικασίες τους με ψηφιακό τρόπο. Με άλλα λόγια δηλαδή, είναι ένα μέτρο του βαθμού πρωτοπορίας των ψηφιακών μεταρρυθμίσεων, που αφορά τις λειτουργίες των επιχειρήσεων (Westerman et al., 2014). Χώρες όπως η Δανία και η Σουηδία κατέχουν τις πρώτες θέσεις στην κατάταξη των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την ψηφιακή μεταρρύθμιση, αφού έχουν μεγάλο βαθμό ψηφιακής πρωτοπορίας ως προς την προσαρμοστικότητα των επιχειρήσεών τους. Άλλες χώρες με – επίσης – υψηλούς βαθμούς ψηφιακής πρωτοπορίας είναι και η Φινλανδία, η Ολλανδία, το Λουξεμβούργο αλλά και η Ιρλανδία (Schewernter, 2017). Αξίζει να σημειωθεί πως οι χώρες αυτές, έχουν τους υψηλότερους βαθμούς διάκρισης σε ό,τι έχει να κάνει με την ψηφιακή πρωτοπορία σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς είχαν ξεκινήσει την όλη προσπάθεια ψηφιοποίησης των διαδικασιών τους για πάνω από 15 χρόνια. Επομένως, είναι λογικό τόσο οι τεχνολογίες τους, όσο και ο τρόπος με τον οποίο το απασχολούμενο προσωπικό των επιχειρήσεων των χωρών αυτών, ανταποκρίνεται στην ψηφιοποίηση, να είναι αυξημένος σε σχέση με άλλες χώρες (Albukhitan, 2020).

- Δανία

Η παραπάνω διάκριση έγκειται – όπως αναφέρθηκε – στον βαθμό ψηφιακής πρωτοπορίας των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο σημείο αυτό θα αναφερθούν ορισμένοι από τους παράγοντες που συμβάλουν στην πρωτοπορία αυτή. Λόγου χάρη, στην περίπτωση της Δανίας, σημαντικό ρόλο είχε η ευρεία κάλυψη των δικτύων νέας γενιάς (4G, ευρυζωνικές συνδέσεις κ.λπ.), η οποία χρησιμοποιείται εδώ και πολλά χρόνια στη χώρα. Το γεγονός αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την ευρεία κάλυψη της χώρας από νέες τεχνολογίες (Guenzi & Habel, 2020).

- Φινλανδία

Ακόμη, σε ό,τι έχει να κάνει με την περίπτωση της Φινλανδίας, καθοριστικός παράγοντας στην ψηφιακή πρωτοπορία ήταν η χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence). Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι εδώ και κάποια χρόνια, έχουν δημιουργηθεί στη χώρα κάποια πακέτα μαθημάτων

– που διατίθενται δωρεάν στους πολίτες – με σκοπό την εκπαίδευση των Φινλανδών στη σημασία και τον τρόπο λειτουργίας των τεχνολογιών της τεχνητής νοημοσύνης. Αξίζει να αναφερθεί πως στην παρακολούθηση των μαθημάτων αυτών, έχουν εγγραφεί πάνω από 200 επιχειρήσεις, οι οποίες καλούν το απασχολούμενο προσωπικό τους να εκπαιδευτεί στο εν λόγω πρόγραμμα (Guenzi & Habel, 2020).

- Σουηδία

Αντίστοιχα είναι και τα δεδομένα αναφορικά με την Σουηδία, η οποία – με τη βοήθεια της τεχνολογίας – δημιούργησε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που στοχεύει σε στελέχη που αντιμετωπίζουν ζητήματα σε ό,τι έχει να κάνει με εξειδικευμένα πακέτα γνώσεων αλλά και εργασιακών εμπειριών. Το εν λόγω πρόγραμμα απευθύνεται στο σύνολο των επιχειρήσεων της χώρας, αλλά στοχεύει – κυρίως – στην εκπαίδευση των επιχειρήσεων της βιομηχανίας, ενώ πραγματοποιείται σε μικρές ομάδες των πέντε ατόμων (Albukhitan, 2020).

- Ιρλανδία

Ακόμη, η Ιρλανδία έχει υιοθετήσει με πολύ καλό τρόπο τις ψηφιακές δεξιότητες που τις παρέχει η εξέλιξη της τεχνολογίας, αφού έχει καταφέρει να προσελκύσει – για επενδύσεις – δέκα από τις ηγέτιδες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την πληροφορική (ανά τον κόσμο) στο εσωτερικό της. Το παραπάνω γεγονός έχει φέρει την Ιρλανδία σε ηγετική θέση σε ό,τι έχει να κάνει με τον κλάδο της τεχνολογίας και της πληροφορικής όχι μόνο στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά σε παγκόσμιο επίπεδο (Westerman et al., 2014). Σε γενικές γραμμές, η κίνηση αυτή της Ιρλανδίας έχει φέρει αρκετές διακρίσεις και θετικά στοιχεία στη χώρα, αφού έχει καταφέρει να αναπτύξει πλήθος νέων επιχειρήσεων (startups) αλλά και να απορροφήσει το μεγαλύτερο μέρος των αποφοίτων από κλάδους τεχνολογιών και πληροφορικής. Το παραπάνω γεγονός οδήγησε στην δημιουργία ενός είδους «νέων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων» τα οποία έχουν σαν πυρήνα τους τις νέες τεχνολογίες και την ψηφιοποίηση (Schewernter, 2017). Γενικά, η στρατηγική που ακολουθείται – ως προς την ίδρυση των νέων αυτών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων – αποσκοπεί στην εξάπλωσή τους σε όλα τα μήκη και τα πλάτη της χώρας, με απώτερο σκοπό την συνολική εξέλιξη και στην ανάπτυξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της τεχνολογίας της Ιρλανδίας. Τέλος, στα πλαίσια της παραπάνω ψηφιακής πολιτικής της χώρας, αξίζει να αναφερθεί πως η δημιουργία ορισμένων τμημάτων που θα έχουν ως σκοπό την έρευνα και την ανάπτυξη έργων που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αποτελεί ένα ακόμη σημείο στο οποίο αναμένεται να δώσει έμφαση η Ιρλανδία (Sousa & Rocha, 2019).

3.2 Επιτροπή

Η υλοποίηση ορισμένων δράσεων αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις επιμέρους δράσεις που θα ακολουθήσει κάθε κράτος – μέλος, αποτελεί ένα ακόμη σημείο στο οποίο αναμένεται να δώσει έμφαση η επιτροπή που ασχολείται με την ψηφιοποίηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Reis, 2018). Οι στρατηγικές και οι δράσεις που θα σημειωθούν, αναμένεται να έχουν υλοποιηθεί ως το τέλος του 2022, ως ένα ακόμη σημείο εξέλιξης της συνολικής ψηφιακής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι

βασικότερες δράσεις έχουν να κάνουν με την ψηφιοποίηση ως προς τις υποδομές κάθε επιχείρησης, το πλαίσιο και τον χώρο εργασίας, τις αποφάσεις ως προς τις απολύσεις εργαζομένων, την αποθήκευση, διαχείριση και επεξεργασία πληροφοριών και – φυσικά – την ασφάλεια αυτών, τις διάφορες δυσλειτουργίες, το σύνολο των δεδομένων της επιτροπής και τα συστήματα του συνόλου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Grat & Rumpfe, 2017). Οι παραπάνω δράσεις θα έχουν ως κοινό τους σκοπό την επέκταση και την ανάπτυξη του υπάρχοντος χαρτοφυλακίου της επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως ένα σημείο πολιτικής και αξιολόγησης του συνόλου των ψηφιακών λειτουργιών αυτής (Guenzi & Habel, 2020).

Βασικός στόχος δεν είναι άλλος από την στήριξη του συνόλου των δραστηριοτήτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ούτως ώστε να ικανοποιηθούν τα αιτήματα όλων των χρηστών. Άλλωστε ανάλογα με τις ρυθμίσεις που λαμβάνει το εκάστοτε πλαίσιο λειτουργίας, οι χρήστες μπορεί να είναι εξωτερικοί (πολίτες, επιχειρήσεις κ.λπ.) ή ακόμη και εσωτερικοί (θεσμικά όργανα Ευρωπαϊκής Ένωσης κ.λπ.). Επομένως, με βάση τις παραπάνω διακρίσεις, το πλαίσιο θα πρέπει να λάβει τα απαραίτητα χαρακτηριστικά προκειμένου να μπορέσει να ανταποκριθεί με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο στις επιμέρους ανάγκες. Αν λάβει κανείς υπ' όψη τον όγκο των πληροφοριών, των αιτημάτων, και του συνόλου των ιδιαιτεροτήτων (θετικά και αρνητικά γνωρίσματα) του πλαισίου αυτού, εύκολα θα καταλάβει πως πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή και σημασία στον σχεδιασμό και στην υλοποίησή του (Albukhitan, 2020).

Στο σημείο αυτό θα αναφερθούν κάποιες από τις βασικότερες δράσεις, που αναμένεται να λειτουργήσουν ως αρωγός, στην προσπάθεια υλοποίησης του πλαισίου αυτού. Πιο αναλυτικά, αναμένεται να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε ό,τι έχει να κάνει με την περαιτέρω ψηφιοποίηση των διαδικασιών γύρω από την υποστήριξη των επιχειρήσεων, όπως επίσης και αναφορικά με την ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου του συνόλου των συστημάτων πληροφοριών της επιτροπής (Kane et al., 2015). Αυτά τα μέτρα αποσκοπούν στην στήριξη του συνόλου των λειτουργιών των πολιτικών κατευθύνσεων. Επίσης, αναμένεται να βελτιστοποιηθεί τόσο η προστασία όσο και η παρεχόμενη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η επιτροπή, ως αποτέλεσμα της αξιοπιστίας και της ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης (Reis, 2018). Ένα ακόμη σημείο στο οποίο αναμένεται να δοθεί έμφαση είναι και αυτό της διασφάλισης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών των υπηρεσιών, αλλά και αυτό της ενίσχυσης της αξίας των πληροφοριών γύρω από ζητήματα που ασχολούνται με την επιτροπή. Ακόμη, η εφαρμογή πρόσθετων μέτρων ασφαλείας – αναφορικά με την προστασία των δεδομένων των συμμετεχόντων μερών – αλλά και η ενσωμάτωση πρόσθετων τεχνολογιών και μέσων ψηφιακής διακυβέρνησης, αποτελούν πυλώνες του όλου εγχειρήματος. Τα ζητήματα αυτά αποτελούν τις καινοτόμες λύσεις της ψηφιακής διακυβέρνησης που αντιπροσωπεύει η επιτροπή, γύρω από την δημόσια διοίκηση του συνόλου των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Sousa & Rocha, 2019). Δεν θα μπορούσε κανείς να παραλείψει από την αναφορά των βασικότερων δράσεων του πλαισίου, την προσπάθεια εξέλιξης αξιόπιστων λύσεων που θα έχουν κοινή ψηφιακή πολιτική, και με βάση τις οποίες αναμένεται η επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσει καινοτόμες πρακτικές εργασίας (αύξηση παραγωγικότητας εργαζομένων

και της αξιοκρατίας). Τέλος, μια ακόμη σημαντική δράση που δεν θα μπορούσε να μην αναφερθεί είναι και αυτή της απλούστευσης της ροής και της επεξεργασίας του συνόλου των δεδομένων και των πληροφοριών (Tekic & Koroteev, 2019). Πιο αναλυτικά, με το πλαίσιο αυτό της επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναμένεται να απλουστευθεί η διαδικασία αναφορικά με ορισμένες δράσεις γύρω από την Γενική Διεύθυνση Πληροφορίας που λειτουργεί στους κόλπους της επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Guenzi & Habel, 2020).

4. Ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα

Στο κεφάλαιο αυτό αναμένεται να αναπτυχθεί η σημασία και ο ρόλος του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα. Ειδικότερα, θα γίνει μια προσπάθεια καταγραφής της τρέχουσας κατάστασης που επικρατεί στη χώρα, με βάση τα δεδομένα που υπάρχουν. Ακόμη, θα γίνει μια προσπάθεια καταγραφής των μέτρων που υφίστανται για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, όπως είναι τα συστήματα και οι υπηρεσίες αλλά και οι λοιπές πρακτικές που ακολουθούνται. Ακόμη, θα γίνει προσπάθεια περιγραφής των έργων που υφίστανται για τις επιχειρήσεις αυτές, όπως είναι η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, η ενίσχυση της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και – φυσικά – η προσπάθεια που γίνεται αναφορικά με την ανάπτυξη της ωριμότητας των επιχειρήσεων (Bousdekis & Kardaras, 2020).

4.1 Τρέχουσα κατάσταση

Είναι γεγονός ότι το σύνολο των επιμέρους κλάδων του επιχειρηματικού κόσμου και – γενικά της οικονομίας – δύναται να τροποποιήσουν τις επιμέρους διαδικασίες τους αναφορικά με την είσοδο νέων δεδομένων στο χάρτη. Λόγου χάρι, η είσοδος της ψηφιοποίησης επέφερε την ραγδαία εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας, η οποία - με τη σειρά της - ανάγκασε, μέχρι ένα σημείο, τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν ψηφιακή παρουσία (Moumtzidis et al., 2022). Σε γενικές γραμμές, η εφαρμογή της ψηφιακής αυτής ικανότητας των επιχειρήσεων, είναι απόρροια της παραπάνω διεργασίας. Η παραπάνω παραδοχή αποδεικνύεται από το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις κατανόησαν πως δεν αποτελεί επιλογή τους, αλλά επιτακτική ανάγκη, η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών. Με βάση τα παραπάνω, η Ευρωπαϊκή Ένωση έδωσε την δέουσα προσοχή σε ό,τι λειτουργία είχε να κάνει με την ψηφιοποίηση της οικονομίας και της λειτουργίας – κάθε επιχείρησης – και με τον τρόπο αυτό κατάφερε να δημιουργήσει έναν επιπλέον μοχλό ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Σκοπός του νέου αυτού μοχλού είναι η απρόσκοπτη επένδυση – με χρηματικούς και επιστημονικούς πόρους – στην ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων που ασχολούνται με την βιομηχανία. Με τον τρόπο αυτό θα έχει υλοποιηθεί ένα μεγάλο μέρος του σχεδίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης που θέλει την πλήρη αξιοποίηση του συνόλου των ψηφιακών ικανοτήτων από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της βιομηχανίας (Moumtzidis et al., 2022). Στο πλαίσιο του παραπάνω σχεδίου, δημιουργήθηκε ο ένας δείκτης, σκοπός του οποίου

ήταν η μέτρηση της ψηφιακής ωριμότητας των επιχειρήσεων και – γενικότερα – των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο δείκτης αυτός ονομάζεται DESI (Digital Transformation Scorecard) και αποτελεί ένα από τα βασικότερα εργαλεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφορικά με την μέτρηση της ψηφιακής ωριμότητας των μελών της (Bousdekis & Kardaras, 2020).

Αν μελετήσει κανείς τον ψηφιακό μετασχηματισμό των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφορικά με τις επενδύσεις και τα ποσοστά χρηματοδότησης, θα δει πως η Ελλάδα δεν βρίσκεται σε πλεονεκτική θέση. Πιο αναλυτικά, για το 2020 (όπου είναι και η πιο πρόσφατη μελέτη που υπάρχει δημοσιοποιημένη), μπορεί κανείς να δει πως η Ελλάδα βρίσκεται στην 27^η θέση της κατάταξης, γύρω από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

Όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί (βλέπε Εικόνα 1), ο δείκτης DESI μελετά την ψηφιακή ωριμότητα μιας χώρας, αναφορικά με πέντε πυλώνες. Αυτοί οι πυλώνες είναι η συνδεσιμότητα της, το ανθρώπινο κεφάλαιο, η χρήση υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, ο βαθμός ενσωμάτωσης της ψηφιακής τεχνολογίας και το σύνολο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ακολουθεί ο σχολιασμός της κατάταξης της Ελλάδας, ως προς τους πέντε προαναφερθέντες πυλώνες (Bousdekis & Kardaras, 2020).

- **Συνδεσιμότητα**

Σε ό,τι έχει να κάνει με την συνδεσιμότητα της Ελλάδας, η έρευνα του 2020 (που έχει επεξεργαστεί στοιχεία του 2019) δίνει την χώρα στην τελευταία θέση – για το σύνολο 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης –. Πρέπει να αναφερθεί στο σημείο αυτό πως, όταν μιλάει κανείς για συνδεσιμότητα εννοεί την ικανότητα μιας χώρας να επεκτείνεται ψηφιακά και τεχνολογικά, με σκοπό την σύνδεση της γεωγραφικής της κάλυψης. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις και η διείσδυση της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις, μετράται στον εν λόγω πυλώνα (Loukadounou et al., 2020). Ειδικότερα για το 2020, ο ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι στις 50, περίπου, μονάδες, ενώ αυτός της Ελλάδας είναι περίπου 33,5. Σημαντικός παράγοντας, στην περίπτωση της Ελλάδας, για τον δείκτη DESI και τον πυλώνα της συνδεσιμότητας αποτελεί και το γεγονός ότι η χώρα δεν έχει την ποιότητα και το πλήθος των υποδομών που θα μπορούσαν να την βοηθήσουν στην ανάπτυξη του εν λόγω δείκτη (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Επίσης, η Ελλάδα ξεκίνησε την συμμετοχή της στην ανάπτυξη των ψηφιακών δικτύων πριν λίγα μόλις χρόνια, και το γεγονός αυτό την καθιστά κάτω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, σε εθνικό επίπεδο, έχει βελτιώσει – σε σχέση με προηγούμενα έτη – τα ποσοστά της αναφορικά με τον δείκτη και την ψηφιακή της ωριμότητα (Maglaras et al., 2020).

- **Ανθρώπινο κεφάλαιο**

Σε ό,τι αφορά τον πυλώνα του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι γεγονός πως η Ελλάδα κατατάσσεται στην 25^η θέση με ποσοστό 29% χαμηλότερο από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το γεγονός αυτό φανερώνει και τα σημαντικά λάθη και μειονεκτήματα που υφίστανται στον ψηφιακό τομέα του ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου

Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Με άλλα λόγια, το παραγωγικό δυναμικό της χώρας έχει από μέτριας έως χαμηλής ποιότητας ψηφιακές δεξιότητες, και – άρα – δεν μπορεί να ανεβάσει την χώρα πιο πάνω στην γενική κατάταξη. Στα σημαντικά είναι πώς, ένα ικανοποιητικό ποσοστό – της τάξεως του 50% - γνωρίζει τα βασικά σε ό,τι έχει να κάνει με ψηφιακές δεξιότητες (Bousdekis & Kardaras, 2020).

- **Χρήση υπηρεσιών διαδικτύου**

Στον πυλώνα που σχετίζεται με την χρήση των υπηρεσιών του διαδικτύου, η Ελλάδα κατέχει – επίσης – την 25^η θέση, παρόλο που το πλήθος των ατόμων που κάνει χρήση διαδικτύου βαίνει συνεχώς αυξανόμενος. Βασικότεροι λόγοι χρήσης του διαδικτύου στη χώρα είναι η ενημέρωση και η πλοήγηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως, οι Έλληνες δείχνουν μειωμένη εμπιστοσύνη στην πραγματοποίηση αγορών μέσω του διαδικτύου, συγκριτικά με πολίτες άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Φυσικά τα δεδομένα αυτά θεωρείται πως έχουν μεταβληθεί – για το σύνολο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – με την πανδημία του Covid – 19 και την αναγκαστική χρήση του διαδικτύου. Ωστόσο, τα πιο πρόσφατα δεδομένα (που είναι για το 2019), δείχνουν τα παραπάνω αποτελέσματα (Maglaras et al., 2020).

- **Βαθμός ενσωμάτωσης ψηφιακής τεχνολογίας**

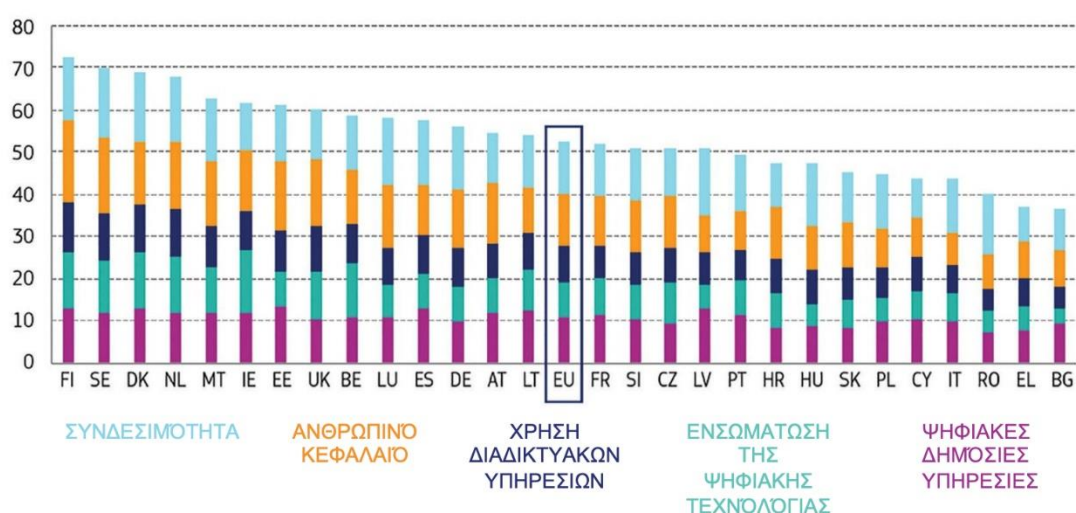
Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, η ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας δεν αποτελεί απλώς επιλογή, αλλά επιτακτική ανάγκη των επιχειρήσεων που θέλουν να μείνουν ανταγωνιστικές στον κλάδο τους. Η Ελλάδα κατέχει την 24^η (από τις συνολικά 28 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης) θέση στην κατάταξη, πράγμα που σημαίνει πως οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού της τομέα δεν έχουν ανταποκριθεί όσο θα έπρεπε στην ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών και προτύπων (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Αρκεί να αναλογιστεί κανείς πως ο μέσος όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφορικά με τον παραπάνω πυλώνα, αγγίζει το 41,5%, για να καταλάβει την σημασία του. Επίσης, παρατηρείται αρκετά χαμηλός ρυθμός ενσωμάτωσης και των πρόσθετων τεχνολογιών (όπως λόγω χάρη το cloud). Στα θετικά της υπόθεσης της χώρας, είναι το γεγονός ότι έχει σχεδιάσει μια ψηφιακή πολιτική ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών και πλέον η Ελλάδα αναπτύσσει τις τεχνολογίες της με γνώμονα την τεχνητή νοημοσύνη και τη δεοντολογία (Bousdekis & Kardaras, 2020).

- **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες**

Αναφορικά με τον τελευταίο πυλώνα, που εξετάζει ο δείκτης DESI, δηλαδή αυτόν των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα βρίσκεται στην 27^η θέση, από το σύνολο των 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, παρόλη την κατάταξή της, το ποσοστό της δεν είναι τόσο κακό, αφού αγγίζει το 51%, συγκριτικά με το 72% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής

Διακυβέρνησης). Σε γενικές γραμμές, η Ελλάδα έχει παρουσιάσει μεγάλη πρόοδο γύρω από το εν λόγω ζήτημα τα τελευταία χρόνια – και εν μέσω πανδημίας Covid – 19 – και έχει δημιουργήσει στέρεες βάσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη του εν λόγω ζητήματος (Loukadounou et al., 2020). Αρκεί να μελετήσει κανείς την πρόοδο που σημείωσαν, το σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών της χώρας, με την ενσωμάτωση της ψηφιοποίησης στις λειτουργίες τους. Ένας τεράστιος όγκος γραφειοκρατίας μειώθηκε, και πλέον οι πολίτες μπορούν να ικανοποιήσουν πολλά από τα αιτήματά τους – με την είσοδό τους στην ψηφιακή πλατφόρμα του ελληνικού κράτους (Gov.gr) – σε λίγα μόλις λεπτά, την ώρα που για την ικανοποίηση του ίδιου αιτήματος λίγα χρόνια πριν η γραφειοκρατία ήταν αρκετά μεγάλη (Επίσημη ιστοσελίδα GOV.gr).

Εικόνα 1: Δείκτης DESI για χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2020



Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

4.2 Μέτρα για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα

Είναι πλέον γεγονός πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός και οι επιπτώσεις του έχουν εισχωρήσει στους περισσότερους από τους τομείς της κοινωνίας, της πολιτικής και – γενικά – της καθημερινότητας των ατόμων. Οι περισσότερες επιχειρήσεις (είτε ανήκουν στον ιδιωτικό, είτε στον δημόσιο τομέα), έχουν αναγκαστεί, με τον έναν ή με τον άλλο τρόπο, να υιοθετήσουν τις διάφορες πρακτικές του ψηφιακού μετασχηματισμού (Loukadounou et al., 2020). Πλέον το σύνολο των εξωτερικών, αλλά και των εσωτερικών λειτουργιών των επιχειρήσεων συντονίζεται και πραγματοποιείται με γνώμονα τον ψηφιακό μετασχηματισμό και το πλάνο που αυτός έχει σχεδιάσει, για την εκάστοτε επιχείρηση. Η παροχή αξίας στους πελάτες και η λειτουργία των επιχειρήσεων, έχει πλέον επηρεαστεί – κατά πολύ – από την ψηφιοποίηση και την είσοδο των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητά τους. Με άλλα λόγια, ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιούνται οι επιχειρησιακές λειτουργίες έχει επηρεαστεί από τον

ψηφιακό μετασχηματισμό, και αυτός είναι ο βασικότερος παράγοντας για τον οποίο αυξάνεται η παρεχόμενη αξία των πελατών (Maglaras et al., 2020).

Οι πελάτες έχουν αυξημένες προσδοκίες αναφορικά με την παραλαβή των προϊόντων (ή την κατανάλωση των υπηρεσιών τους) τους και το γεγονός αυτό αυξάνει τις επενδύσεις των εταιρειών, αναφορικά με την ψηφιακή τους παρουσία (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Πλέον ο επιχειρηματίας που θέλει να είναι ανταγωνιστικός και ηγέτης στην αγορά, στην οποία δραστηριοποιείται, έχει κατανοήσει πώς πρέπει να τροποποιεί συνεχώς τις λειτουργίες του, αναφορικά με τις ιδιαίτερες ανάγκες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ακόμη και τροποποιήσεις αρχικού σταδίου, όπως είναι – λόγου χάρι – η μετάβαση από τις χειρόγραφες σημειώσεις και αποδείξεις, στις ψηφιακές, αποτελούν χαρακτηριστικό παράδειγμα της ανάγκης υιοθέτησης νέων ψηφιακών πρακτικών από μεριάς επιχειρήσεων (Loukadounou et al., 2020). Πρακτικά, η ανάπτυξη αυτή της ψηφιοποίησης των επιμέρους διαδικασιών μιας επιχείρησης έχει να κάνει με τον σχεδιασμό ενός ενισχυμένου – από άποψης γνώσεων και εμπειριών – πλαισίου, μέσα στο οποίο οι λειτουργίες μιας επιχείρησης θα πραγματοποιούνται με πιο απλό τρόπο, και τα άτομα που απασχολούνται στην επιχείρηση θα είναι πιο ευέλικτα σε ό,τι έχει να κάνει με την υλοποίηση αυτών των ζητημάτων (Bousdekis & Kardaras, 2020).

Φυσικά ο ρυθμός αλλά και το μέγεθος, το οποίο μια επιχείρηση υιοθετεί πρακτικές ψηφιοποίησης, δεν είναι κοινό για όλες τις επιχειρήσεις. Οι δυο αυτοί παράγοντες είναι ιδιαίτεροι και – σε κάθε περίπτωση – πραγματοποιούνται ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες τις εκάστοτε επιχείρησης και των εργαζομένων της (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Ακολουθεί η περιγραφή ορισμένων συστημάτων και υπηρεσιών που αυξάνουν τις ψηφιακές υπηρεσίες, ορισμένες από τις συνηθέστερες πρακτικές που ακολουθούνται για την ενίσχυση της ψηφιακής παρουσίας των επιχειρήσεων στον ψηφιακό κόσμο αλλά και το πώς πραγματοποιείται η ψηφιακή εκπαίδευση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα (Maglaras et al., 2020).

4.2.1 Συστήματα και υπηρεσίες

Το σύνολο των συστημάτων και – γενικά – των τεχνολογιών που είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με το διαδίκτυο και έχουν ως στόχο την ενίσχυση του τομέα της ψηφιοποίησης μιας επιχείρησης, μπορούν να εξελίξουν το πλαίσιο αυτό της επιχείρησης με διττή σημασία. Σε πρώτη ανάγνωση, το σύνολο των λειτουργιών που έχουν να κάνουν με την επιχείρηση είναι αναγκαίες για την υλοποίηση των εισαγωγών και των εξαγωγών της και αφορούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφόρησης (Loukadounou et al., 2020). Το εν λόγω σύστημα ασχολείται με την ψηφιακή υλοποίηση των επιμέρους διαδικασιών τόσο για τις εισαγωγές, όσο και για τις εξαγωγές των επιχειρήσεων. Ωστόσο, υπάρχει και μια δεύτερη σημασία, αναφορικά με τα συστήματα και έχει να κάνει με την εξέλιξη της αναγνωρισιμότητας της επιχείρησης στον ψηφιακό κόσμο (Katehakis & Kouroubali, 2022). Όπως αναφέρθηκε παραπάνω,

οι Έλληνες δεν έχουν μεγάλη εμπιστοσύνη στις αγορές που πραγματοποιούνται διαμέσω του διαδικτύου, επομένως βασικός σκοπός των συστημάτων και των υπηρεσιών αυτών είναι η αύξηση της εμπιστοσύνης των επιχειρήσεων στις διάφορες ηλεκτρονικές πλατφόρμες που έχουν παρουσία (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Τόσο οι συναλλαγές που έχουν να κάνουν με την παγκόσμια αγορά, όσο και αυτές που σχετίζονται με την εθνική, πρέπει να επικεντρωθούν στην αύξηση της αξιοπιστίας των συστημάτων τους, προκειμένου να αυξήσουν το μερίδιο αγοράς των Ελλήνων καταναλωτών (Bousdekis & Kardaras, 2020).

4.2.2 Πρακτικές

Το γεγονός ότι πολλές επιχειρήσεις έχουν μέτρια προς χαμηλή διαδικτυακή παρουσία, δίνει τον χώρο σε πολλές επιχειρήσεις – που δραστηριοποιούνται διεθνώς – να κερδίσουν παραπάνω μερίδια αγοράς. Από την παραπάνω παραδοχή φαίνεται πώς η αδράνεια των ελληνικών επιχειρήσεων προς την ψηφιοποίηση και την διαδικτυακή παρουσία, δίνει το έδαφος για την ανάπτυξη διεθνών επιχειρήσεων στην χώρα. Επομένως, βασικός σκοπός των πρακτικών δεν είναι άλλος από την ανάπτυξη της παρουσίας των ελληνικών επιχειρήσεων στο διαδίκτυο (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Το παραπάνω σημείο έχει σαν απώτερο στόχο την εξέλιξη των πρωτοβουλιών και των δράσεων των ελληνικών επιχειρήσεων, αναφορικά με την βελτίωση των επιμέρους πρακτικών επιχειρηματικότητας. Με τον τρόπο αυτό αναμένεται πώς θα επεκταθεί το αίσθημα της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης των ηλεκτρονικών αγορών και οι καταναλωτές θα επιλέγουν πιο εύκολα τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Για την πραγμάτωση των παραπάνω είναι πολύ σημαντικό – από μεριάς ελληνικών επιχειρήσεων – η αξιοποίηση του συνόλου των εργαλείων και των δράσεων που τους δίνει η Ενιαία Ψηφιακή Αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Bousdekis & Kardaras, 2020).

4.2.3 Εκπαίδευση εργαζομένων στον ψηφιακό κόσμο

Για την υλοποίηση των δράσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εκπαίδευση των απασχολούμενων – των επιχειρήσεων – σε αυτές. Επομένως, ο σχεδιασμός του ψηφιακού προγράμματος θα πρέπει να περιλαμβάνει και τρόπους εκπαίδευσης των εργαζομένων στα νέα δεδομένα (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Ο προγραμματισμός και η υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων αποτελεί βασικό πυλώνα του παραπάνω εγχειρήματος. Το παραπάνω γεγονός θα μπορούσε κανείς να το εντάξει και στα πλαίσια της οργανωσιακής αλλαγής των επιχειρήσεων, και – ιδιαίτερα – στο κομμάτι που αφορά αλλαγές στον τρόπο δράσης των εργαζομένων. Άλλωστε η όλη στροφή των επιχειρήσεων, προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αποτελεί μια μεγάλη οργανωσιακή αλλαγή (Katehakis & Kouroubali, 2022). Επομένως, όπως και

στο κομμάτι της οργανωσιακής αλλαγής πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος ηγέτης που θα εκπαιδεύσει και θα προετοιμάσει – με τον σωστό τρόπο – τους εργαζομένους του, έτσι και στο κομμάτι αυτό του ψηφιακού μετασχηματισμού, πρέπει να δοθεί το κατάλληλο εκπαιδευτικό πακέτο. Άρα, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα συνολικό πλαίσιο ψηφιακής δράσης – για τις επιχειρήσεις – θα πρέπει να γίνουν οι απαραίτητες επεμβάσεις, τόσο σε οριζόντιο, όσο και σε κάθετο επίπεδο, προκειμένου οι εργαζόμενοι να λάβουν το κατάλληλο πακέτο εκπαίδευσης. Από τα παραπάνω μπορεί κανείς εύκολα να καταλάβει πως ο τρόπος εκπαίδευσης των εργαζομένων, είναι εξίσου σημαντικός με την όλη προσπάθεια υλοποίησης του προγράμματος του ψηφιακού μετασχηματισμού (Bousdekis & Kardaras, 2020).

4.3 Έργα για τις επιχειρήσεις

Στο σημείο αυτό θα αναπτυχθεί το σύνολο των έργων και των δράσεων που πρέπει να πραγματοποιήσουν οι ελληνικές επιχειρήσεις, προκειμένου να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους, στον τομέα της ψηφιοποίησης και του διαδικτύου. Ειδικότερα, θα αναλυθούν δράσεις όπως η ψηφιοποίηση του συνόλου των δημόσιων υπηρεσιών, η ανάγκη ενίσχυσης της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και – φυσικά – το πώς μπορεί να αυξηθεί η ωριμότητα των επιχειρήσεων, ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Bousdekis & Kardaras, 2020).

4.3.1 Ψηφιοποίηση δημοσίων υπηρεσιών

Σκοπός των επιχειρήσεων, σε ότι έχει να κάνει με την διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους, θα έπρεπε να είναι η μείωση του χρόνου και του κόπου μέσα στον οποίο αυτές πραγματοποιούνται. Η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, έγκειται – ακριβώς – στην παραπάνω παραδοχή (Natsis et al., 2020). Με άλλα λόγια, είναι πλέον ανάγκη η στροφή των δημόσιων υπηρεσιών προς τον ψηφιακό κόσμο, καθώς τα επιμελητήρια, τα δημόσια ασφαλιστικά ταμεία – και οι λοιπές επιχειρήσεις – πραγματοποιούν πολύ πιο εύκολα και πολύ πιο γρήγορα το σύνολο των δραστηριοτήτων τους ψηφιακά. Ήδη έχει γίνει μια πρόοδος, αναφορικά με την ψηφιοποίηση αρκετών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, ωστόσο θα πρέπει η ψηφιοποίηση αυτή να επεκταθεί, προκειμένου να καλύψει το σύνολο των αναγκών του κράτους και των φορέων του δημοσίου, που αφορούν τις επιχειρήσεις (Maglaras et al., 2020).

Η επιτυχής ολοκλήρωση των επιμέρους διεργασιών – μέσω των συστημάτων πληροφόρησης και υποστήριξης – είναι πολύ πιο απλό να πραγματοποιηθεί μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Είναι γεγονός ότι αρκετές υπηρεσίες του δημοσίου έχουν ψηφιοποιηθεί και – πλέον – ικανοποιούν αιτήματα και συναλλαγές είτε μεταξύ επιχειρήσεων (Business to Business – B2B), είτε από μια επιχείρηση προς το κράτος (Business to Government – B2G) είτε από μια επιχείρηση προς έναν καταναλωτή (Business to Consumer – B2C). Φυσικά η ασφαλής και διασφαλισμένη υλοποίηση των

παραπάνω αιτημάτων, αποτελεί προϋπόθεση των συστημάτων αυτών, που έχουν συμμορφωθεί με τα ευρωπαϊκά πλαίσια διασφάλισης των ατόμων (Maglaras et al., 2020).

4.3.2 Ενίσχυση νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ένα ακόμη σημαντικό έργο, που υπόκειται στους κόλπους της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών του δημοσίου, είναι και αυτό της ανάπτυξης της νεοφυούς επιχειρηματικότητας της χώρας (Natsis et al., 2020). Η παραπάνω πρωτοβουλία μελετάται συγκριτικά με το πρόγραμμα ΚΕΠ + (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών – Plus), που είναι ένα εκσυγχρονισμένο πρόγραμμα που ασχολείται με την παροχή συμβουλών και πληροφοριών αναφορικά με την αξιοποίηση του συνόλου των εργαλείων που έχουν στη διάθεσή τους οι νέες επιχειρήσεις. Ο πυρήνας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ήταν πάντα ο πολίτης και η σωστή παροχή συμβουλών, για την αντιμετώπιση των αιτημάτων του (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Το ΚΕΠ + αποτελεί μια εξέλιξη των παραδοσιακών ΚΕΠ, και έχει να κάνει με την στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας στη χώρα (Bousdekis & Kardaras, 2020).

Βασικός στόχος των προγραμμάτων που υποστηρίζει το ΚΕΠ + δεν είναι άλλος από την ουσιαστική κατανόηση των αναγκών και των ζητημάτων που αντιμετωπίζει κάθε νεοφυής επιχείρηση στη χώρα. Η παροχή πληροφόρησης και υπηρεσιών, σχετικά με την αντιμετώπιση των παραπάνω ζητημάτων αποτελεί βασικό πυλώνα της όλης δράσης των ΚΕΠ + (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Ένα από τα βασικότερα εργαλεία, που αποτελεί και χαρακτηριστικό γνώρισμα του εν λόγω προγράμματος, είναι και η διεξαγωγή συζητήσεων γύρω από θέματα νεοφυούς επιχειρηματικότητας, με σκοπό την εύρεση λύσεων για ζητήματα που απασχολούν τους νέους επιχειρηματίες. Στις συζητήσεις αυτές συμμετέχουν φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, ακαδημαϊκοί, παλιοί επιχειρηματίες και – γενικά – κάθε φορέας που μπορεί να βοηθήσει με τις γνώσεις και τις εμπειρίες του την ανάπτυξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας της χώρας (Maglaras et al., 2020).

4.3.3 Ανάπτυξη ψηφιακής ωριμότητας

Η ιεράρχηση των αναγκών κάθε επιχείρησης, αναφορικά με την ψηφιακή της δράση, αποτελούν βασικό ζήτημα που πρέπει να λυθεί. Πρακτικά, οι εξατομικευμένες και ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επιχείρησης – ανάλογα με τον κλάδο στον οποίο αυτή δραστηριοποιείται – αποτελούν τον βασικότερο παράγοντα διαμόρφωσης της ωριμότητας της επιχείρησης, αναφορικά με τον ψηφιακό της μετασχηματισμό (Natsis et al., 2020). Για τον παραπάνω λόγο, ένα από τα βασικότερα έργα που καλείται να αναπτύξει κάθε επιχείρηση, είναι και αυτό της ψηφιακής της ωριμότητας. Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση αναμένεται να επιτύχει την ικανοποίηση αιτημάτων της,

αναφορικά με διάφορες κρατικές ενισχύσεις, που θα μπορέσουν να της δώσουν κάποια πλεονεκτήματα αναφορικά με τις επενδύσεις που επιθυμεί να πραγματοποιήσει (Maglaras et al., 2020).

Βασικότερο εργαλείο των επιχειρήσεων που επιθυμούν να εξελιχθούν ψηφιακά είναι αυτό της μέτρησης του βαθμού στον οποίο το έχουν πετύχει - μέτρηση ψηφιακής ωριμότητας - . Η μελέτη και αναγνώριση πιθανών σημείων εξέλιξης, στα οποία μια επιχείρηση μπορεί να επενδύσει διαδικτυακά, αποτελούν και το βασικότερο πλεονέκτημα του εργαλείου αυτού (Karamalis & Vasilopoulos, 2020). Δεν είναι άλλωστε τυχαίο, πως πολλές μεσαίες ή - και - μικρές επιχειρήσεις, χρησιμοποιούν το εργαλείο αυτό, αναφορικά με τον βαθμό μέτρησης της εξέλιξης της ψηφιακής τους παρουσίας. Ιδιαίτερα για την Ελλάδα, όπου υφίστανται πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις - παρά πολυεθνικές - η χρήση του παραπάνω εργαλείου, είναι πολύ σημαντική (Natsis et al., 2020). Με βάση την ανάπτυξη της ψηφιακής εικόνας μιας επιχείρησης, μπορεί κανείς να διακρίνει σημεία σε ό,τι σχετίζεται με τον βαθμό προσαρμογής της στις ιδιαίτερες ανάγκες του σύγχρονου περιβάλλοντος αλλά και στην σωστή (ή όχι) υιοθέτηση των πρακτικών των νέων τεχνολογιών. Επομένως, από τα παραπάνω μπορεί κανείς να κατανοήσει τους λόγους για τους οποίους το εν λόγω εργαλείο, θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα αναφορικά με την εξέλιξη της ψηφιακής παρουσίας των επιχειρήσεων (Bousdekis & Kardaras, 2020).

5. Ψηφιακός μετασχηματισμός και Δημόσιος τομέας στην Ελλάδα

Είναι γεγονός πως οι ελληνικές επιχειρήσεις είναι στις τελευταίες θέσεις της ευρωπαϊκής - αλλά και της παγκόσμιας - κατάταξης σε ό,τι έχει να κάνει με την εισαγωγή ψηφιακών λειτουργιών και πρακτικών στις δραστηριότητές τους (Maglaras et al., 2020). Η ψηφιακή ωριμότητα δεν έχει επέλθει ακόμη στην Ελλάδα και το γεγονός αυτό φαίνεται τόσο από την έλλειψη οργανωμένου σχεδίου δράσης (για την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στον επιχειρησιακό κόσμο), όσο και από τις επιμέρους καθυστερήσεις που πραγματοποιούνται σε βασικές δραστηριότητες (Natsis et al., 2020). Οι πολίτες, από τη μεριά τους, αναμένουν από το κράτος να αναλάβει δράση και να υλοποιήσει με δυναμισμό και ενέργεια το πλάνο του ψηφιακού μετασχηματισμού σε ό,τι έχει να κάνει με τον δημόσιο τομέα. Η πραγματοποίηση του παραπάνω πλάνου, θα αποτελέσει σίγουρα μεγάλη διευκόλυνση για το σύνολο των πολιτών, αφού πλέον θα μπορούν να πραγματοποιούν τις υποχρεώσεις και τα αιτήματά τους - με τον Δημόσιο τομέα - εύκολα, απλά και χωρίς καθυστερήσεις (Katehakis & Kouroubali, 2022).

Με την παγκοσμιοποίηση αλλά και με την ραγδαία είσοδο της τεχνολογίας στον επιχειρηματικό κόσμο, πλέον αποτελεί επιτακτική ανάγκη και βασικό μέλημα - και όχι απλά σχέδιο - του κράτους, να προβεί στην υλοποίηση πρακτικών ψηφιακής διακυβέρνησης. Απώτερος σκοπός θα πρέπει να είναι η τροποποίηση του συνόλου των δημόσιων υπηρεσιών, προς το καλύτερο (Maglaras et al., 2020). Η βελτιστοποίηση

αυτή δεν θα πρέπει να υπάγεται – αμιγώς – στο κομμάτι της ψηφιοποίησης και του μετασχηματισμού των διαδικασιών, αλλά θα πρέπει σαν βασικό της μέλημα να έχει την προστασία των πολιτών και την αύξηση της εμπιστοσύνης τους. Η κάλυψη των αιτημάτων των πολιτών, θα πρέπει να αποτελεί βασικό γνώμονα των νέων ψηφιακών μέσων. Ωστόσο, η αξιοπιστία και η προστασία των προσωπικών τους πληροφοριών, είναι όροι απαραίτατοι και μη διαπραγματεύσιμοι (Moumtzidis et al., 2022).

Βασικό ζήτημα του όλου εγχειρήματος, αποτελεί και το γεγονός ότι οι υπηρεσίες και οι φορείς του δημοσίου, είναι διασκορπισμένοι και δεν υπόκεινται σε έναν ενιαίο τομέα. Το παραπάνω γεγονός αποτελεί τροχοπέδη στην όλη προσπάθεια ενσωμάτωσης της ψηφιοποίησης στις διαδικασίες των ψηφιακών πολιτικών του κράτους (Maglaras et al., 2020). Επίσης, η παραπάνω παραδοχή είναι και ο βασικότερος λόγος για τον οποίο η γραφειοκρατία είναι τόσο αυξημένη, και δύσκολα την αποφεύγει κανείς. Δεν μπορεί κανείς να μην συμπεριλάβει στην όλη ανάλυση και την συμβολή της πανδημίας του Covid – 19, η οποία αποτέλεσε και την βασικότερη αιτία για την οποία επιταχύνθηκε – κατά πολύ – η υλοποίηση της ψηφιοποίησης μεγάλης μερίδας ενεργειών (Bousdekis & Kardaras, 2020). Είναι γεγονός, πως η συνολική ψηφιακή πολιτική της χώρας, επιταχύνθηκε λόγω του ξεσπάσματος της πανδημίας, ως η ύστατη λύση. Σε ένα περιβάλλον γεμάτο απειλές για την υγεία, η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης των διαδικασιών, αποτέλεσε μια μεγάλη ανάσα για τον σύνολο των πολιτών, αλλά και για πολλές επιχειρήσεις – στις συναλλαγές τους με το κράτος – (Katehakis & Kouroubali, 2022).

Επομένως, για την ορθή υλοποίηση των παραπάνω ζητημάτων και προκειμένου να μελετηθεί ο βαθμός ψηφιοποίησης του δημοσίου τομέα της χώρας, θα ερευνηθούν ορισμένες δράσεις (Natsis et al., 2020). Αρχικά, θα πραγματοποιηθεί μελέτη γύρω από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης του κράτους, ενώ – ειδικότερα – θα αναλυθεί ο τρόπος με τον οποίο υλοποιούνται οι διάφορες δημόσιες υπηρεσίες, ποια είναι η στρατηγική την οποία ακολουθεί για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, ποιος ο βαθμός αλληλεπίδρασης που έχει με τους πολίτες, αν υπάρχει συγχρονισμός με τα επιμέρους τμήματα, ποιος ο ρόλος των τηλεπικοινωνιών και ποιες οι επιμέρους ψηφιακές δεξιότητες του εν λόγω υπουργείου (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

5.1 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Τον Ιούλιο του 2019, συστάθηκε ένα νέο Υπουργείο από το ελληνικό κράτος, που δεν ήταν άλλο από αυτό της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Σκοπός του εν λόγω Υπουργείου ήταν η ενασχόληση με την ψηφιακή εικόνα και – γενικά – με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, σε ένα περιβάλλον που αλλάζει συνεχώς. Με την ίδρυσή του ο μεγαλύτερος όγκος από το σύνολο των φορέων και των δομών που ασχολούνταν με τις τηλεπικοινωνίες και – γενικά – με την παροχή πληροφοριών, συγκεντρώθηκαν σε ένα ενιαίο πλαίσιο, όπου σαν πυρήνα του είχε την ψηφιοποίηση και τις νέες τεχνολογίες (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Η ενιαία

ταυτοποίηση κάθε πολίτη που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες που παρέχει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αποτελούν χαρακτηριστικό γνώρισμα της όλης διαδικασίας. Άλλωστε σκοπός είναι η απλοποίηση του συνόλου των διαδικασιών, προκειμένου να απλοποιηθεί η όλη διαδικασία των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων (Katehakis & Kouroubali, 2022). Ωστόσο, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν σταματά εκεί, αλλά επεκτείνει τις δραστηριότητες και τις πρωτοβουλίες του και σε άλλα σημεία. Λόγου χάρη, η συνεχής επικοινωνία του για τον συντονισμό των λειτουργιών του με άλλα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και η υλοποίηση του συνόλου των δράσεων στις τηλεπικοινωνίες της χώρας, αποτελούν – επίσης – βασικά σημεία στα οποία αναμένεται να αναπτύξει περαιτέρω. Τα παραπάνω αποσκοπούν τόσο στην μείωση της γραφειοκρατίας – στο ελάχιστο – αλλά και στην απλοποίηση της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κράτος και δει με τις δημόσιες υπηρεσίες (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

Αξίζει να αναφερθεί πως πριν την σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης το σύνολο των επιμέρους δράσεων και λειτουργιών αναφορικά με τα αιτήματα των πολιτών, υλοποιούνταν με πιο αργούς ρυθμούς καθώς οι επιμέρους φορείς παρείχαν εξυπηρέτηση σε – αμιγώς – φυσικά σημεία. Ένας ακόμη λόγος που η όλη διαδικασία καθυστερούσε ήταν και η απόσταση που υπήρχε μεταξύ των επιμέρους φορέων, το γεγονός δηλαδή πως οι μονάδες δεν βρίσκονταν σε έναν καθολικό και ενιαίο χώρο, αλλά ήταν διάσκορπες σε όλα τα μήκη και τα πλάτη μιας πόλης (Katehakis & Kouroubali, 2022). Φυσικά αυτό το ζήτημα της μη ενιαίας στέγασης των φορέων του δημοσίου, εξακολουθεί να υπάρχει, ωστόσο η παρουσία των υπηρεσιών που δίνει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει μειώσει – κατά πολύ – τις αναγκαίες μετακινήσεις σε φυσικά σημεία. Επίσης, η διασπορά των πληροφοριακών συστημάτων και των φορέων, αποτελεί και μια σημαντική πηγή δαπάνης δημοσίου χρήματος, κάτι το οποίο επίσης έχει μειωθεί – σε σημαντικό βαθμό – με την σύσταση και την λειτουργία των υπηρεσιών που προσφέρει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

5.2 Δημόσιες Υπηρεσίες και ψηφιακός μετασχηματισμός

Πλέον οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες έχουν ψηφιοποιηθεί, καθιστώντας – με τον τρόπο αυτό – την υλοποίησή τους πιο ταχεία και πιο εύκολη. Δεν είναι άλλωστε τυχαίο το γεγονός ότι πάνω από το 60% των πολιτών και των επιχειρήσεων που ζουν και δραστηριοποιούνται σε κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιλέγουν να ικανοποιήσουν τα αιτήματά τους, αναφορικά με το δημόσιο, με ψηφιακό τρόπο (Natsis et al., 2020). Επίσης, είναι σημαντικό να αναφερθεί πως πάνω από το 80% της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών πραγματοποιεί επαφές με τους φορείς του δημοσίου τομέα (Katehakis & Kouroubali, 2022).

Είναι πλέον επιτακτική ανάγκη της εποχής, η στροφή από τον αναλογικό κόσμο, στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Για τον λόγο αυτό, είναι πολύ σημαντικό οι πολίτες και οι

επιχειρήσεις, να μπορέσουν – μαζί με το κράτος και τον δημόσιο τομέα – να προχωρήσουν προς έναν κόσμο πιο ψηφιακό, με περισσότερες επιλογές και πιο απλές διαδικασίες (Bousdekis & Kardaras, 2020). Με βάση την παραπάνω παραδοχή μπορεί κανείς εύκολα να καταλάβει πως οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, δεν μπορούν να μείνουν έξω από όλο αυτό. Είναι γεγονός πως η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει πραγματοποιήσει μεγάλα βήματα εξέλιξης προς την παραπάνω πορεία, ενώ είναι πολλές οι καινοτομίες και οι δράσεις που σχεδιάζει για το μέλλον. Η ανάπτυξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Ευρώπης, αποτελεί τον κοινό στόχο του όλου εγχειρήματος, και αυτός είναι και ο βασικότερος λόγος για τον οποίο το σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών έχει αλλάξει ριζικά προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Moumtzidis et al., 2022).

Σε ό,τι έχει να κάνει με την Ελλάδα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Δημόσιου τομέα της, μπορεί κανείς εύκολα να καταλάβει πως τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικές δράσεις. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid – 19, αποτέλεσε έναν από τους βασικότερους λόγους για την εξέλιξη αυτή προς την ψηφιοποίηση, ωστόσο υπήρχε μια σειρά από παράγοντες που λειτούργησαν ως αρωγός στην όλη προσπάθεια (Bousdekis & Kardaras, 2020). Στη συνέχεια της μελέτης θα πραγματοποιηθεί η περιγραφή και η ανάλυση ορισμένων από τα βασικότερα σημεία τα οποία συντέλεσαν στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη των δημόσιων υπηρεσιών της χώρας, προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Katehakis & Kouroubali, 2022).

5.2.1 Ψηφιακή στρατηγική

Βασικότερος πυλώνας, στον οποίο και στηρίζεται η ψηφιακή στρατηγική του δημοσίου τομέα της χώρας, είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της λεγόμενης «Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού» η οποία αναμένεται να ενισχύσει περαιτέρω την στρατηγική του ελληνικού κράτους ως προς αυτή την κατεύθυνση (Loukadounou et al., 2020). Την παραπάνω προσπάθεια θα υποστηρίζουν τρία πιλοτικά προγράμματα – κάτι σαν πλατφόρμες – τα οποία έχουν σαν πυρήνα τους, την υλοποίηση των έργων και των σχεδίων του βιβλίου, την δημόσια επικοινωνία των μηνυμάτων του και – φυσικά – την συνέργεια και την συνεχή ενημέρωση για νέα ζητήματα που αναμένεται να προκύπτουν. Αξίζει να σημειωθεί πως η παραπάνω δράση θα έχει και ένα είδος ελέγχου, το λεγόμενο «Παρατηρητήριο» το οποίο θα ελέγχει και θα καταγράφει το σύνολο των δράσεων της βίβλου (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

Επίσης, αναφορικά με την προσπάθεια ενίσχυσης της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας, αναμένεται να εφαρμοστεί και η είσοδος ορισμένων νέων και καινοτόμων τεχνολογιών γύρω από την ψηφιακή της ανάπτυξη. Η ανάπτυξη της κυβερνητικής ασφάλειας, για θέματα γύρω από την κοινωνία αλλά και την οικονομία, αποτελούν βασικούς πυλώνες της όλης διαδικασίας (Natsis et al., 2020). Επομένως, οι βασικότερες ενέργειες που αναμένεται να υλοποιηθούν, προκειμένου να αναπτυχθεί η Κυβερνοασφάλεια είναι πολλαπλές και πολυδιάστατες. Μια βασική ενέργεια θα μπορούσε να είναι η δημιουργία ενός απλού και πρακτικού οδηγού με πρακτικές για

την ασφάλεια, ή ακόμη και η διαμόρφωση ενός πλάνου αξιολόγησης της ψηφιακής ωριμότητας των επιχειρήσεων (Loukadounou et al., 2020). Ακόμη, η λειτουργία μιας πλατφόρμας που θα είχε σαν στόχο την αξιολόγηση της προστασίας των ιστοσελίδων θα αποτελούσε βασικό σημείο για την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών, απέναντι στον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

5.2.2 Αλληλεπίδραση

Η εξέλιξη της αλληλεπίδρασης και της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων ψηφιοποίησης και των πολιτών, είναι το εργαλείο που δίνει σε ένα προϊόν ή σε ένα σύστημα την δυνατότητα να συνδέεται με άλλα συστήματα και να πραγματοποιεί τις δράσεις του χωρίς εμπόδια και επιμέρους περιορισμούς (Loukadounou et al., 2020). Το παραπάνω σημείο είναι βασική ευθύνη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριών και Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), η οποία δημιούργησε ένα εργαλείο με βάση το οποίο μπορεί κανείς να αναζητήσει και να βρει τις απαιτούμενες διαδικτυακές υπηρεσίες που επιθυμεί. Με τον τρόπο αυτό, το σύνολο των φορέων του δημοσίου θα μπορεί να επικοινωνεί απλά και με αλληλεπίδραση, με τα Κέντρα Διαλειτουργικότητας. Απώτερος σκοπός του όλου εγχειρήματος δεν είναι άλλος από την άεναη και ουσιαστική εξέλιξη της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών του δημοσίου (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

Μεταξύ άλλων, μέλημα της ψηφιακής στρατηγικής αποτελεί και η δημιουργία ενός συστήματος οριζόντιας διαλειτουργικότητας, το οποίο θα έχει σαν βασική του αρμοδιότητα την μεταρρύθμιση του συστήματος των δημοσιονομικών ζητημάτων με ψηφιακό τρόπο (Natsis et al., 2020). Το εν λόγω εγχείρημα περιλαμβάνει – μεταξύ άλλων – και την μορφοποίηση ενός συστήματος δημοσιονομικής διαχείρισης (του Δημοσίου τομέα) με απώτερο σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης και του εκσυγχρονισμού. Βασικότερα εργαλεία για την υλοποίηση του παραπάνω συστήματος είναι η διενέργεια μελετών αναφορικά με τον σχεδιασμό των διαδικασιών που υφίστανται, αλλά και την μορφοποίηση των νέων, όπως επίσης και η διαμόρφωση ενός καινοτόμου πληροφοριακού συστήματος το οποίο θα μπορεί να υποστηρίζει διάφορες λειτουργίες γύρω από τα οικονομικά και τα δημοσιονομικά ζητήματα του κράτους (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

5.2.3 Συγχρονισμός υπηρεσιών δημοσίου

Κάθε δημόσια υπηρεσία έχει σαν πυρήνα της την παροχή συμβουλών και πληροφοριών, αναφορικά με ζητήματα που αφορούν το κράτος, σε πολίτες ή επιχειρήσεις που έχουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά ώστε να τις λάβουν. Πιο αναλυτικά, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα σχετίζεται – άμεσα – με την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στο κράτος. Με βάση την παραπάνω παραδοχή μπορεί κανείς εύκολα να καταλάβει τον λόγο για τον οποίο η

μετάβαση, από τον αναλογικό στον ψηφιακό τρόπο εξυπηρέτησης, έχει τόσο μεγάλες επιπτώσεις στην συμπεριφορά των πολιτών (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

Για τους παραπάνω λόγους, το κράτος ψηφιοποίησε – με όσο το δυνατό πιο απλό τρόπο – κάποιες υπηρεσίες του, κάνοντας εύκολη και γρήγορη την χρήση τους, από τη μεγαλύτερη μερίδα πολιτών. Η πλατφόρμα εκείνη που έχει λάβει τα πιο θετικά σχόλια και πράγματι έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες, είναι αυτή του «GOV.gr», η οποία ξεκίνησε την λειτουργία της πριν από – περίπου – δυο χρόνια (Επίσημη ιστοσελίδα GOV.gr). Η εν λόγω πλατφόρμα αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο στα χέρια κάθε Έλληνα πολίτη, καθώς του δίνει την δυνατότητα να ικανοποιήσει αρκετά αιτήματά του, αναφορικά με το δημόσιο, εύκολα και γρήγορά. Η εν λόγω πλατφόρμα περιλαμβάνει έντεκα διαφορετικές κατηγορίες εξυπηρέτησης, με συνολικά 900 υπηρεσίες, κάθε μια από τις οποίες μπορεί να ικανοποιήσει αιτήματα πολιτών. Απώτερος στόχος της είναι η συγκέντρωση του συνόλου των δημοσίων υπηρεσιών σε μια ενιαία πλατφόρμα, η οποία θα διευκολύνει την διεκπεραίωση των αιτημάτων τόσο των πολιτών, όσο και των επιχειρήσεων, με το δημόσιο (Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης). Τέλος, αξίζει κανείς να σημειώσει πως η εν λόγω πλατφόρμα έχει δημιουργηθεί έπειτα από μελέτη των αναγκών που υπήρχαν από πολίτες αλλά και από επιχειρήσεις, προκειμένου να δώσει ουσιαστικές λύσεις στα ζητήματά τους. Είναι γεγονός, πως απλές ενέργειες, όπως – λόγου χάρη – η έκδοση μιας υπεύθυνης δήλωσης, έχουν απλοποιηθεί κατά πολύ με το «GOV.gr». Ο χρήστης, μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα, με τους προσωπικούς κωδικούς του TAXIS και – έπειτα – να επιλέξει την υπηρεσία που θα ικανοποιήσει το αίτημά του (Επίσημη ιστοσελίδα GOV.gr).

5.2.4 Ψηφιακές δεξιότητες

Τελευταίο αλλά – εξίσου – σημαντικό σημείο των ψηφιακών ενεργειών των υπηρεσιών και των δράσεων του Δημοσίου τομέα της χώρας αποτελεί και το κομμάτι που ασχολείται με τις ψηφιακές δεξιότητες. Ίσως το σημείο αυτό αποτελεί και την μεγαλύτερη πρόκληση του όλου εγχειρήματος του ψηφιακού μετασχηματισμού, αφού ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού της χώρας δεν ήταν αρκετά – έως καθόλου – εξοικειωμένο με το διαδίκτυο (Loukadounou et al., 2020). Επομένως, η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων, αποτελεί βασικό μέλημα της στρατηγικής ανάπτυξης του ψηφιακού μετασχηματισμού, τόσο για τους πολίτες της χώρας, όσο και για τους απασχολούμενους στον Δημόσιο τομέα. Πρέπει να κατανοήσει κανείς, πως και οι εργαζόμενοι στον Δημόσιο τομέα, ειδικά αυτοί που απασχολούνται αρκετά χρόνια, δεν είναι εξοικειωμένοι, με τον υπολογιστή και το διαδίκτυο (Bousdekis & Kardaras, 2020). Επομένως, η μεταστροφή αυτή του κράτους, προς την ψηφιοποίηση, αποτελεί μια τεράστια αλλαγή για τα άτομα που αντιμετωπίζουν αυτό το ζήτημα. Λύση στο παραπάνω θέμα αποτελεί η εκπαίδευση, τόσο των εργαζομένων, όσο και των πολιτών (βλέπε δωρεάν πακέτα εκπαίδευσης σε πολίτες σε τεχνητή νοημοσύνη από την Φινλανδία), με σκοπό την εξομάλυνση των όποιων δυσκολιών (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

Εστιάζοντας κανείς στο κομμάτι των δημοσίων υπαλλήλων και στην εκπαίδευσή τους, σε ένα πιο ψηφιακό περιβάλλον, θα καταλάβει πως υπάρχουν επίσης εμπόδια. Είναι λογικό οι απασχολούμενοι μεγαλύτερης ηλικίας να δυσκολεύονται να κατανοήσουν το σύνολο των αλλαγών και των τροποποιήσεων που επέφερε ο ψηφιακός μετασχηματισμός (Loukadounou et al., 2020). Ωστόσο, θα πρέπει να λάβουν την απαραίτητη εκπαίδευση – και τον χρόνο – να κατανοήσουν σε βάθος και να αφομοιώσουν το σύνολο των λειτουργιών των δράσεων αυτών. Αν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι δεν έχουν εκπαιδευτεί στο να εφαρμόζουν και να θέτουν σε λειτουργία, το σύνολο των επιμέρους διαδικασιών του νέου ψηφιακού κόσμου του δημοσίου, τότε δεν θα μπορέσει να λειτουργήσει προς όφελος κανενός. Στόχος θα πρέπει να είναι η ουσιαστική – και σε βάθος – επιμόρφωση των υπαλλήλων που απασχολούνται στο δημόσιο, καθώς η απόκτηση των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων θα αποτελέσει και το βασικότερο εργαλείο για την πορεία της καριέρας τους (Bousdekis & Kardaras, 2020). Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι πρέπει να καταλάβουν πως αυτή η αλλαγή πραγματοποιείται για το καλό όλων, και πώς η εκπαίδευση που θα τους παρασχεθεί θα είναι και για το δικό τους όφελος. Πλέον θα μπορούν οι ίδιοι, όχι απλώς να απολαμβάνουν τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου, αλλά να τις παρέχουν και στους συμπολίτες τους. Φυσικά, για την υλοποίηση του παραπάνω προγράμματος εκπαίδευσης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ο κατάλληλος σχεδιασμός και να προσληφθούν οι κατάλληλοι ηγέτες, που θα μπορέσουν να παρακινήσουν τους εργαζομένους προς τη νέα κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού (Moumtzidis et al., 2022).

β. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Μεθοδολογία και Σχεδιασμός της Έρευνας

ΘΕΜΑ:

Το θέμα είναι η μελέτη των επιπτώσεων και του πλαισίου που υπερίσχησε στον εργασιακό τομέα κατά την περίοδο της πανδημίας.

ΣΚΟΠΟΣ:

Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνήσουμε τις επιπτώσεις του κορωνοϊού στην εργασιακή καθημερινότητα, καθώς και την προσωπική άποψη των ερωτηθέντων.

ΔΕΙΓΜΑ:

Το δείγμα αποτελείται από 107 άτομα που επιλέχτηκαν τυχαία.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε συνολικά 32 ερωτήσεις.

ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ:

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή.

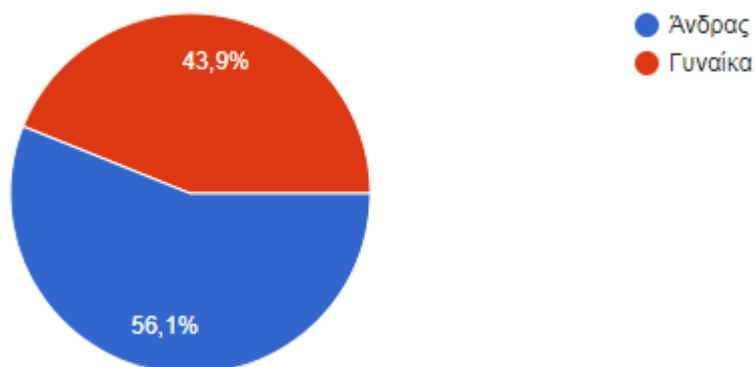
Συγκεκριμένα, μέσω Google Forms.

ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ:

Ακολουθήθηκε η διαδικασία της απλής τυχαίας δειγματοληψίας βάσει πληθυσμού της χώρας, ωστόσο ζητήθηκε εξ αρχής να συμμετάσχουν στην έρευνα μόνο άτομα που είχαν δουλέψει σε καθεστώς τηλεργασίας.

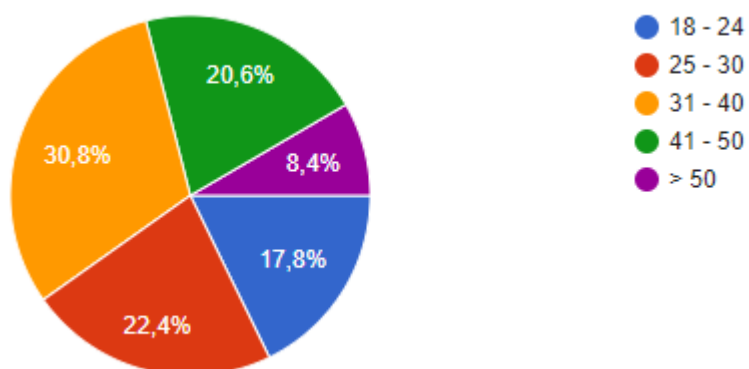
6.1 Αποτελέσματα Έρευνας

1) Φύλο:



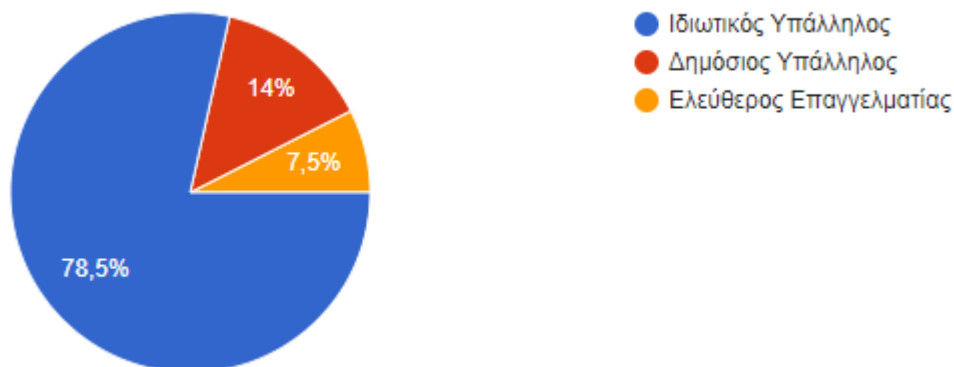
Το 56,1% (60) των ερωτηθέντων είναι άντρες και το 43,9% (47) γυναίκες.

2) Ηλικία:



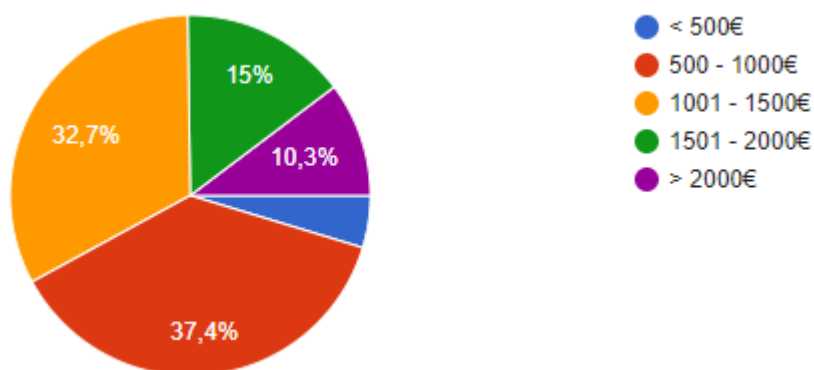
Μεταξύ των ερωτηθέντων, το 17,8% (19) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 18-24, το 22,4% (24) βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα 25 - 30, το 30,8% (33) είναι μεταξύ 31 - 40, το 20,6% (22) μεταξύ 41 - 50 και το 8,4% (9) είναι άνω των 50.

3) Ιδιότητα:



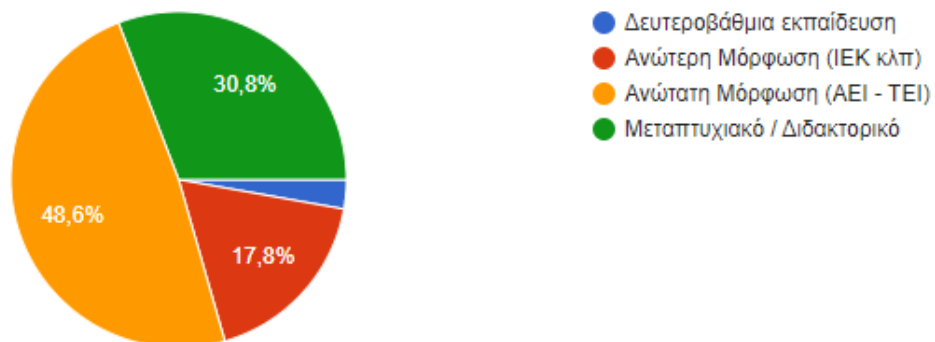
Απο το σύνολο του δείγματος, το 78,5% (84) απασχολείται στον ιδιωτικό τομέα, το 14% (15) στον δημόσιο τομέα και 7,5% (8) επέλεξε την κατηγορία ελεύθερος επαγγελματίας.

4) Μηνιαίο Εισόδημα:



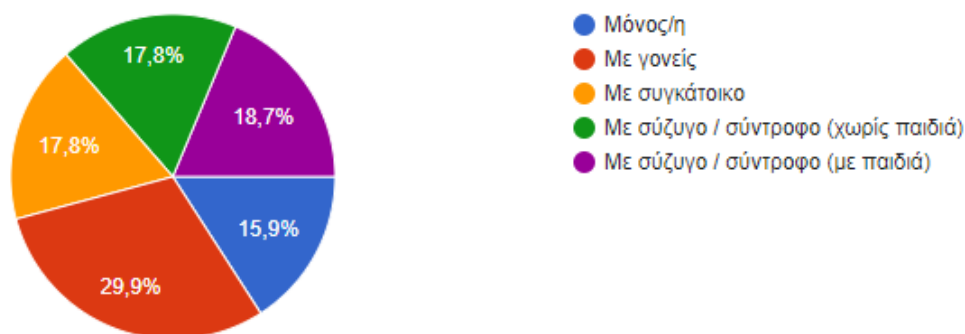
Σχετικά με το μηνιαίο εισόδημα, το 4,7% (5) δήλωσε ότι λαμβάνει λιγότερο από 500 ευρώ, το 37,4% (40) επέλεξε την κατηγορία 500 – 1.000 ευρώ, το 32,7% (35) βρίσκεται στην κατηγορία 1.001 – 1.500 ευρώ, το 15% (16) 1.501 – 2.000 ευρώ και το 10,3% (11) άνω των 2.000 ευρώ.

5) Μορφωτικό Επίπεδο:



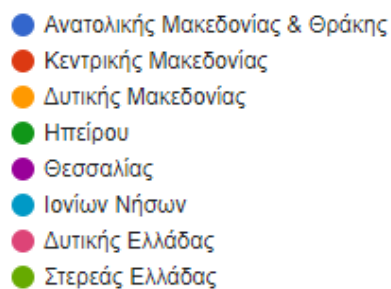
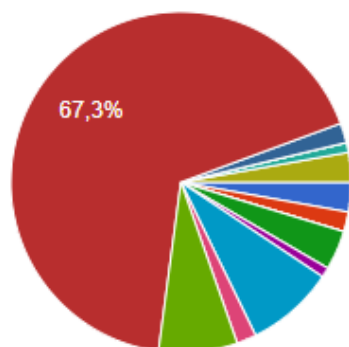
Το 2,8% (3) διαθέτει δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 17,8% (19) Ανώτερη μόρφωση, το 48,6% (52) Ανώτατη μόρφωση και το 30,8% (33) διαθέτει Μεταπτυχιακό ή/και Διδακτορικό τίτλο.

6) Διαμονή:

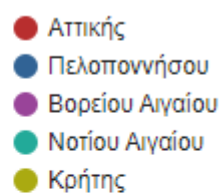
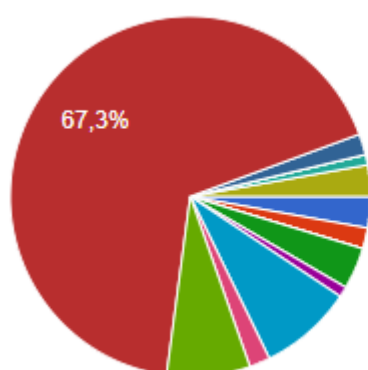


Σχετικά με την διαμονή, το 15,9% (17) του δείγματος επέλεξε την κατηγορία «Μόνος/η», το 29,9% (32) κατοικεί με γονείς, το 17,8% (19) με συγκάτοικο, το 17,8% (19) με σύζυγο/σύντροφο (χωρίς παιδιά) και το 18,7% (20) με σύζυγο/σύντροφο (με παιδιά).

7) Περιφέρειαι:



▲ 1/2 ▼



▲ 2/2 ▼

Παρακάτω παρουσιάζεται σε ποσοστά ο τόπος διαμονής του δείγματός μας:

Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης → 2,8% (3)

Κεντρικής Μακεδονίας → 1,9% (2)

Δυτικής Μακεδονίας → 0

Ηπείρου → 3,7% (4)

Θεσσαλίας → 0,9% (1)

Ιονίων Νήσων → 8,4% (9)

Δυτικής Ελλάδας → 1,9% (2)

Στερεάς Ελλάδας → 7,5% (8)

Αττικής → 67,3% (72)

Πελοποννήσου → 1,9% (2)

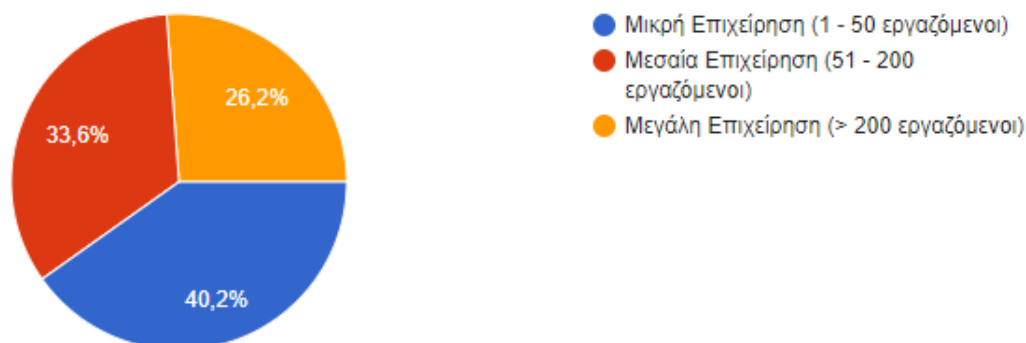
Βορείου Αιγαίου → 0

Νοτίου Αιγαίου → 0,9% (1)

Κρήτης → 2,8% (3)

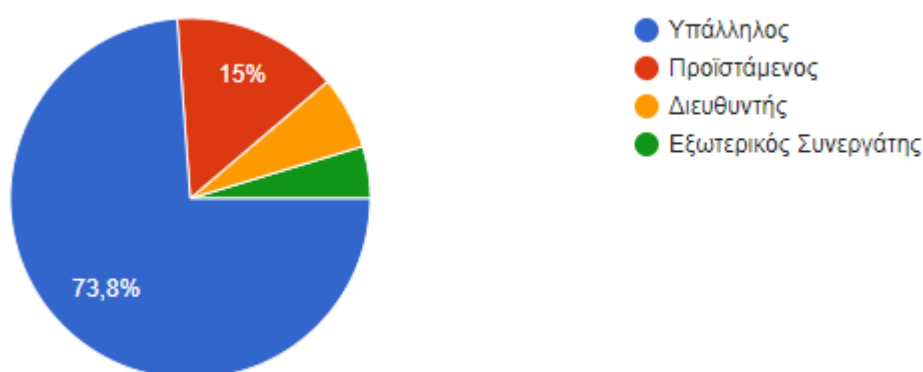
ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1) Σε τι τύπο επιχείρησης εργάζεστε;



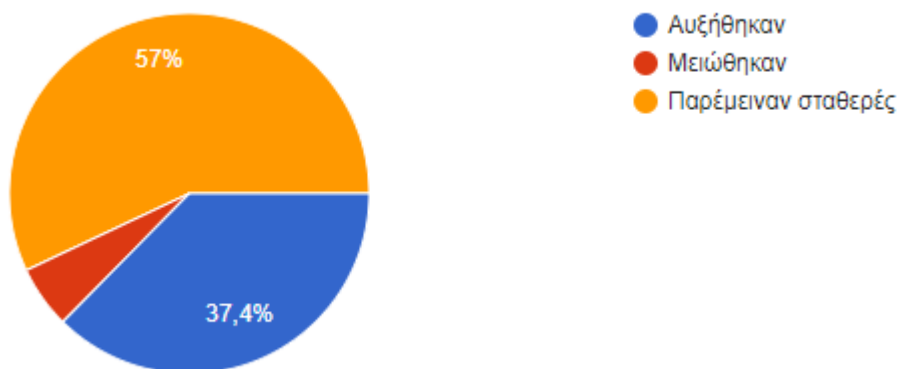
Από το σύνολο των ερωτηθέντων, το 40,2% (43) απασχολείται σε Μικρή Επιχείρηση (1-50 εργαζόμενοι), το 33,6% (36) απασχολείται σε Μεσαία Επιχείρηση (51-200 εργαζόμενοι) και το 26,2% (28) απασχολείται σε Μεγάλη Επιχείρηση (> 200 εργαζόμενοι).

2) Ποιος είναι ο ρόλος σας στην εργασία;



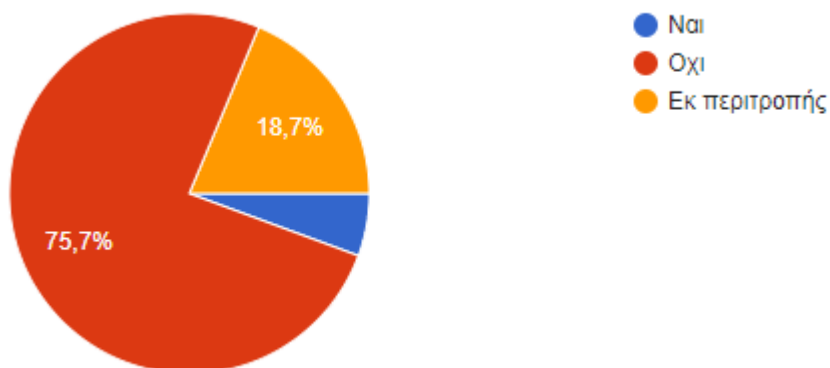
Το 73,8% (79) επέλεξε την κατηγορία «Υπάλληλος», το 15% (16) επέλεξε την κατηγορία «Προϊστάμενος», το 6,5% (7) επέλεξε την κατηγορία «Διευθυντής» και το 4,7% (5) επέλεξε την κατηγορία «Εξωτερικός Συνεργάτης».

3) Οι ώρες εργασίας σας κατά την περίοδο της πανδημίας:



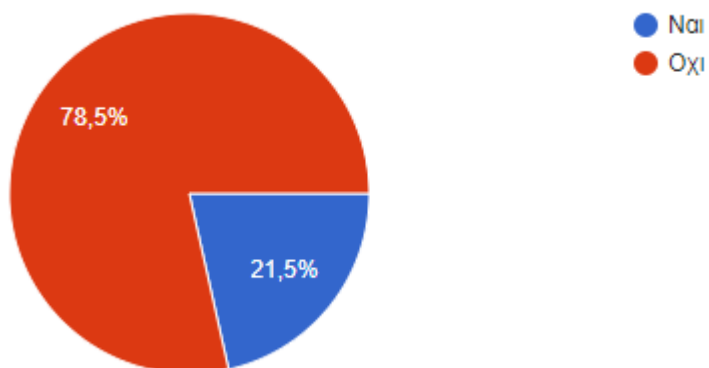
Στην παραπάνω ερώτηση, το 57% (61) δήλωσε ότι οι ώρες εργασίας παρέμειναν σταθερές, το 37,4% (40) ότι αυξήθηκαν και το 5,6% (6) ότι μειώθηκαν.

4) Αυτή τη περίοδο εργάζεστε εξ αποστάσεως;



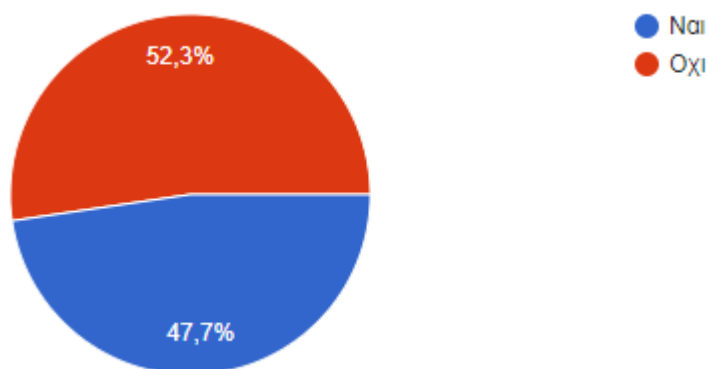
Το 75,7% (81) από το σύνολο του δείγματος δήλωσε ότι αυτή τη περίοδο δεν εργάζεται εξ αποστάσεως, το 5,6% (20) δήλωσε ότι εργάζεται εξ αποστάσεως και το 18,7% (6) δήλωσε ότι εργάζεται εκ περιτροπής.

5) Πριν την πανδημία είχατε εργαστεί ξανά εξ αποστάσεως;



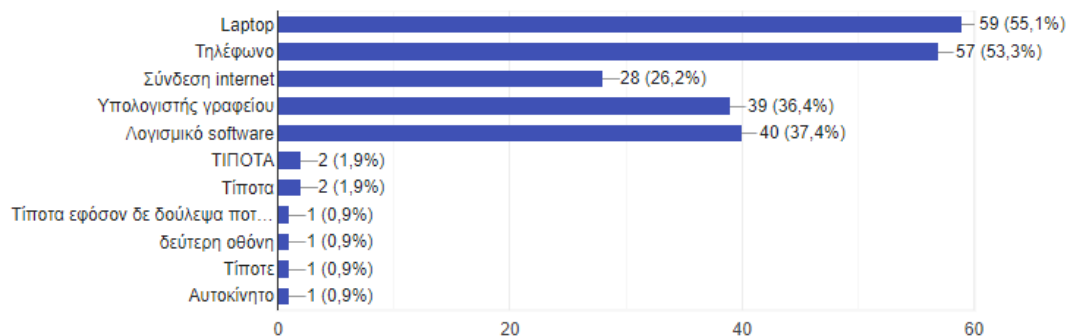
Το 78,5% (84) δήλωσε ότι πριν την πανδημία δεν είχε εργαστεί ξανά εξ αποστάσεως και το 21,5% (23) δήλωσε ότι είχε προηγούμενη εμπειρία.

6) Είχατε προηγούμενη εμπειρία με online εργαλεία;



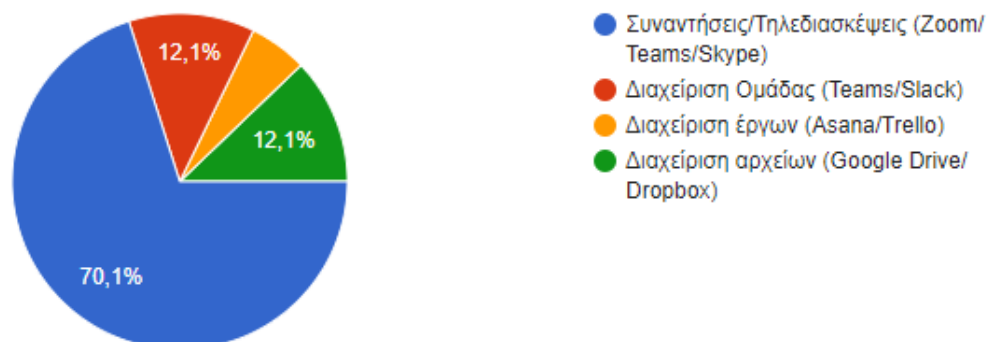
Το 47,7% (51) δήλωσε ότι είχε εμπειρία με online εργαλεία, ενώ το 52,3% (56) δήλωσε πως δεν είχε.

7) Τι εξοπλισμό σας παρείχε ο εργοδότης σας;



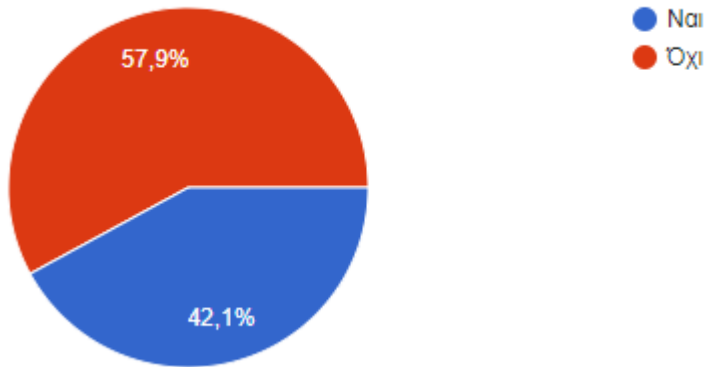
Σχετικά με τον εξοπλισμό, το 55,1% (59) δήλωσε ότι ο εργοδότης παρείχε Laptop, το 53,3% (57) δήλωσε ότι ο εργοδότης παρείχε Τηλέφωνο, το 26,2% (28) «Σύνδεση Ίντερνετ», το 36,4% «Υπολογιστή Γραφείου» (39) και το 37,4% (40) «Λογισμικό software». Στην κατηγορία «Άλλο», 5 ερωτηθέντες μας δήλωσαν «Τίποτα» και από 1 άτομο μας απάντησαν «Δεύτερη οθόνη», καθώς και «Αυτοκίνητο».

8) Ποια από τα παρακάτω online εργαλεία χρησιμοποιήσατε;



Σχετικά με τα online εργαλεία, το 70,1% (75) επέλεξε την κατηγορία «Συναντήσεις/Τηλεδιασκέψεις (Zoom/Teams/Skype)», το 12,1% (13) επέλεξε «Διαχείριση Ομάδας (Teams/Slack)», το 5,6% (6) «Διαχείριση έργων (Asana/Trello)» και το 12,1% (13) «Διαχείριση αρχείων (Google Drive/Dropbox)».

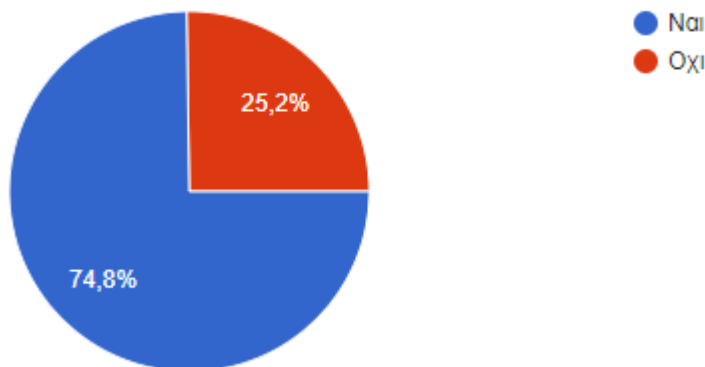
9) Σε περίπτωση που ήσασταν σε διαδικασία αναζήτησης εργασίας/έναρξη εργασίας, η διαδικασία επηρεάστηκε από τις συνθήκες;



Σε αυτή την ερώτηση, το 42,1% (45) μας απάντησε πως η παραπάνω διαδικασία επηρεάστηκε από τις συνθήκες, ενώ το 57,9% (62) ότι δεν επηρεάστηκε.

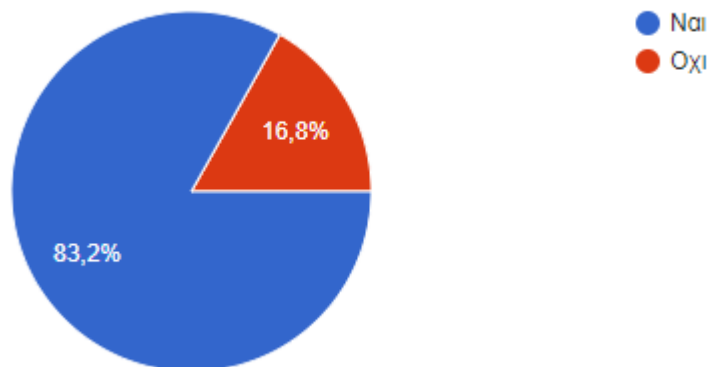
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1) Νοσήσατε απο κορωνοϊό;



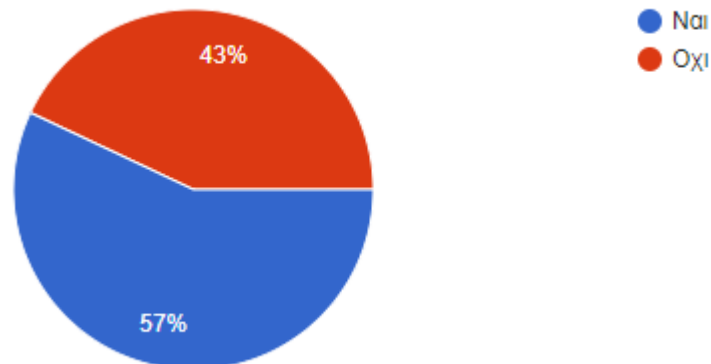
Το 74,8% (80) μας απάντησε πως νόσησε, ενώ το 25,2% (27) πως δεν νόσησε.

2) Σε περίπτωση που νοσήσατε, ο εργοδότης τήρησε το νομικό πλαίσιο;



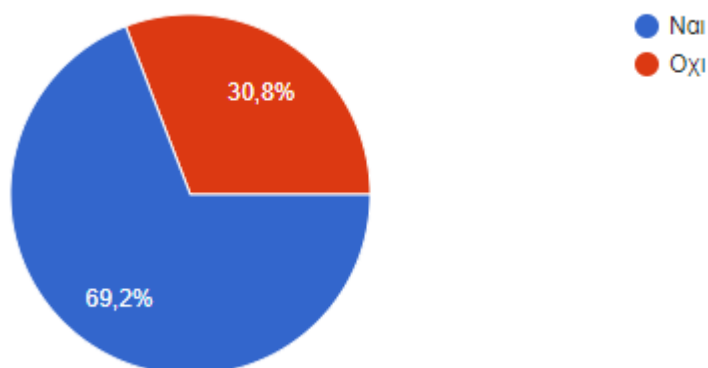
Το 83,2% (89) μας απάντησε ότι ο εργοδότης τήρησε το νομικό πλαίσιο, ενώ το 16,8% (18) ότι δεν τηρήθηκε.

3) Θεωρείτε ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ήταν έτοιμη για την μετάβαση σε τηλεργασία;



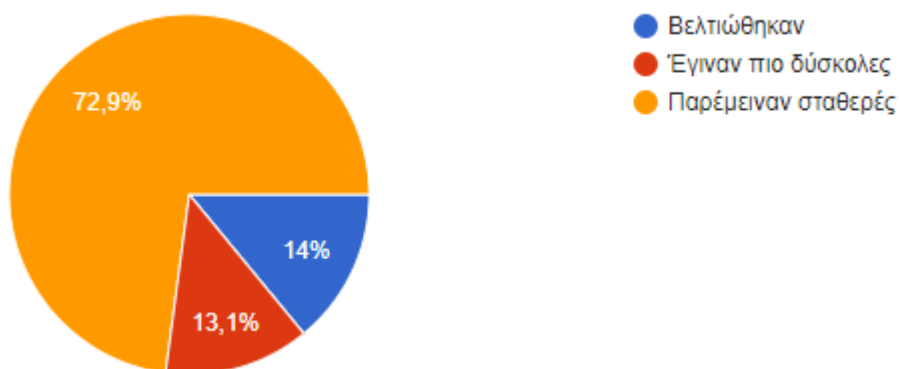
Το 57% (61) θεωρεί ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεται ήταν έτοιμη για την μετάβαση σε τηλεργασία, ενώ το 43% (46) πως όχι.

4) Υπήρχε σχέση εμπιστοσύνης και στήριξης από τον εργοδότη σας κατά την περίοδο που εργαζόσασταν εξ αποστάσεως;



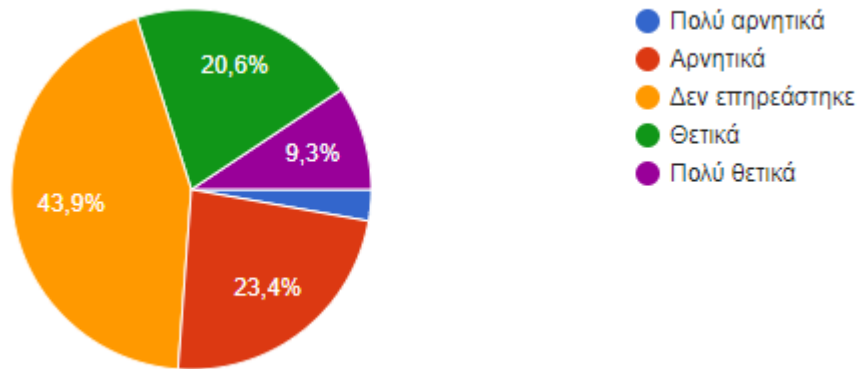
Το 70% (74) απάντησε ότι υπήρχε σχέση εμπιστοσύνης και στήριξης από τον εργοδότη, ενώ το 30% (33) πως δεν υπήρχε.

5) Οι σχέσεις σας με τους συναδέλφους:



Το 73% (78) δήλωσε ότι οι σχέσεις με τους συναδέλφους «Παρέμειναν σταθερές», το 14% (15) ότι «Βελτιώθηκαν» και το 13% (14) ότι «Έγιναν πιο δύσκολες».

6) Σε ποιο βαθμό η τηλεργασία επηρέασε την παραγωγικότητά σας;



Σχετικά με τον βαθμό που επηρεάστηκε η παραγωγικότητα κατά την περίοδο της πανδημίας, λάβαμε σε ποσοστά τις εξής απαντήσεις:

Πολύ αρνητικά → 2,8% (3)

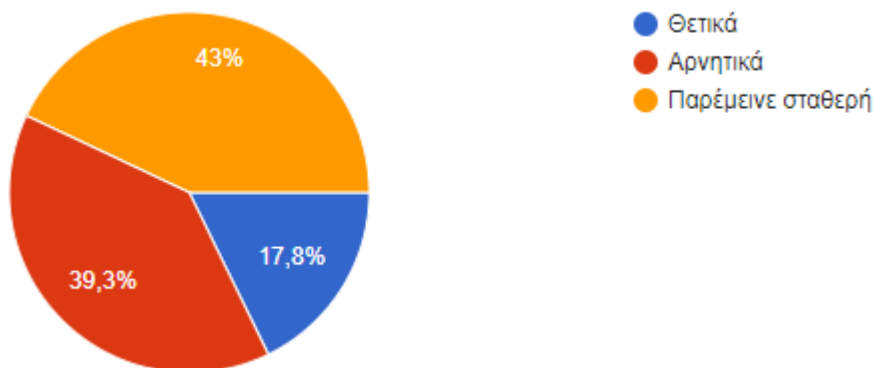
Αρνητικά → 23,4% (25)

Δεν επηρεάστηκε → 43,9% (47)

Θετικά → 20,6% (22)

Πολύ θετικά → 9,3% (10)

7) Πως επηρεάστηκε η ψυχολογία σας κατά την περίοδο της εξ αποστάσεως εργασίας;



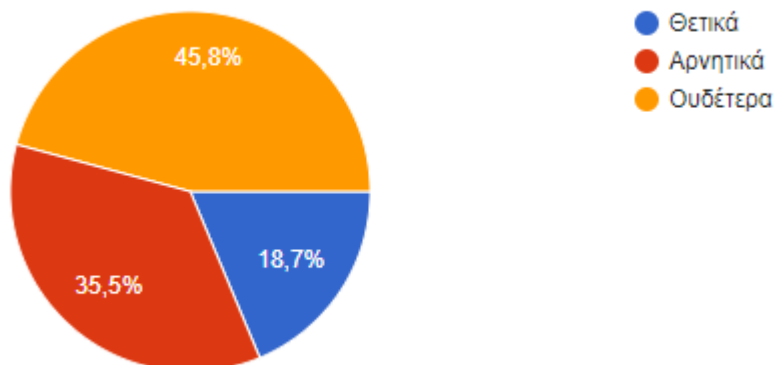
Σχετικά με τον βαθμό που επηρεάστηκε η ψυχολογία, λάβαμε σε ποσοστά τις εξής απαντήσεις:

Θετικά → 17,8% (19)

Αρνητικά → 39,3% (42)

Παρέμεινε σταθερή → 43% (46)

8) Πως επηρεάστηκε η προσωπική σας ζωή κατά την ίδια περίοδο;



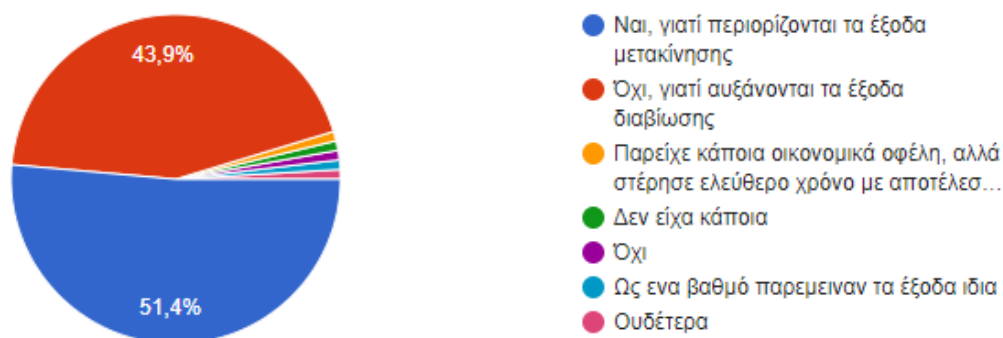
Σχετικά με τον βαθμό που επηρεάστηκε η προσωπική ζωή, λάβαμε σε ποσοστά τις εξής απαντήσεις:

Θετικά → 18,7% (20)

Αρνητικά → 35,5% (38)

Ουδέτερα → 45,8% (49)

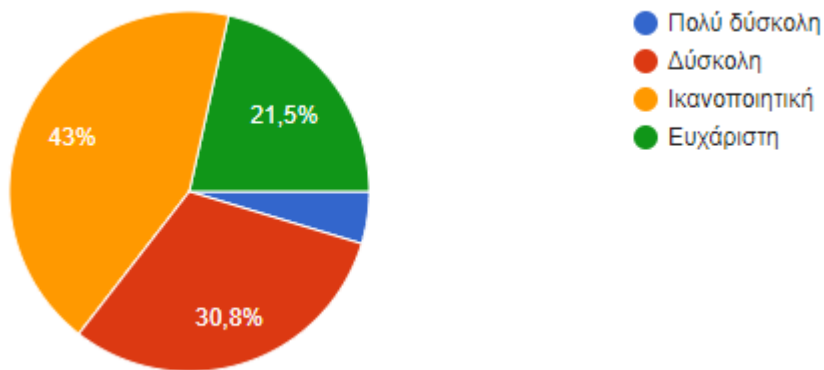
9) Η τηλεργασία παρέχει οικονομικά οφέλη για εσάς;



Στην παραπάνω ερώτηση, το 51,4% (55) επέλεξε την απάντηση «Ναι, γιατί περιορίζονται τα έξοδα μετακίνησης» και το 43,9% (47) επέλεξε «Όχι, γιατί αυξάνονται τα έξοδα διαβίωσης. Στην επιλογή «Άλλο» λάβαμε τις εξής απαντήσεις:

«Ουδέτερα», «Ως ενα βαθμό παρέμειναν τα έξοδα ίδια», «Παρέχει κάποια οικονομικά οφέλη, αλλά στερήσε ελεύθερο χρόνο με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν ψυχολογικά προβλήματα και προβλήματα υγείας. Οπότε τα ζυγίζεις και ανακαλύπτεις, ότι όταν πας για πολλά χάνεις και τα λίγα, που είναι όμως και απαραίτητα».

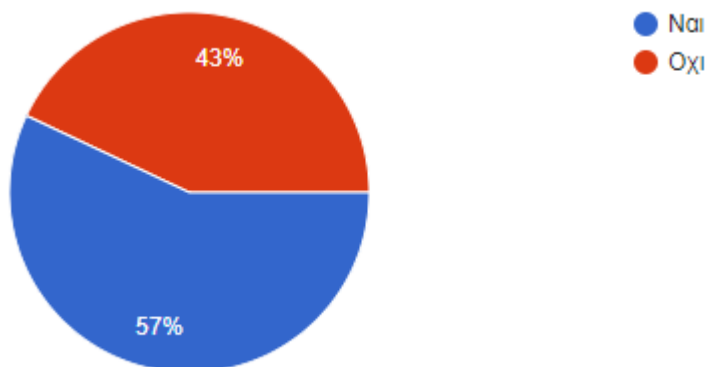
10) Πως ορίζετε γενικότερα την εμπειρία της τηλεργασίας;



Σχετικά με το πως ορίζεται γενικότερα η εμπειρία της τηλεργασίας, το 4,7% (5)μας απάντησε «Πολύ δύσκολη», το 30,% (33) «Δύσκολη», το 43% (46) «Ικανοποιητική» και το 21,5% (23) «Ευχάριστη».

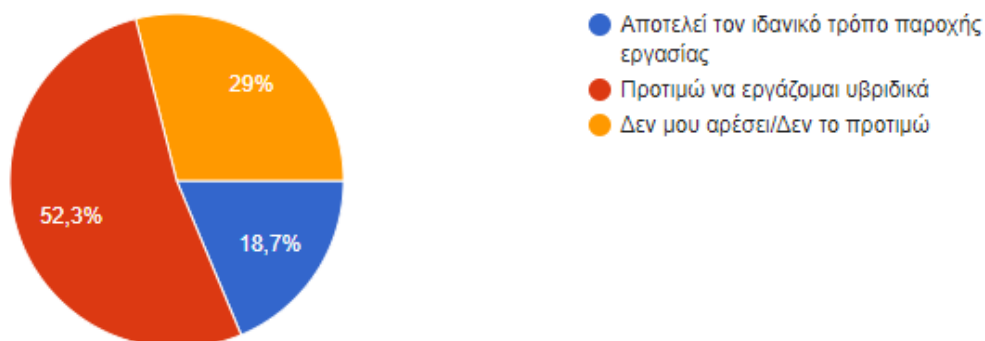
Στην συνέχεια, παρουσιάζονται σε ποσοστά οι απάντησεις που λάβαμε στις ερωτήσεις όπου ζητήσαμε από τους ερωτηθέντες να επιλέξουν την κατάλληλη απάντηση για τους ίδιους.

Ο χώρος μου είναι κατάλληλος για τηλεργασία:



- Ναι 57% (61)
- Όχι 43% (46)

Η εργασία από το σπίτι:



- Αποτελεί τον ιδανικό τρόπο παροχής εργασίας → 18,7% (20)
- Προτιμώ να εργάζομαι υβριδικά → 52,3% (56)
- Δεν μου αρέσει/Δεν το προτιμώ → 29% (31)

Η εμπειρία της τηλεργασίας δυσχεραίνεται από τα εξής:

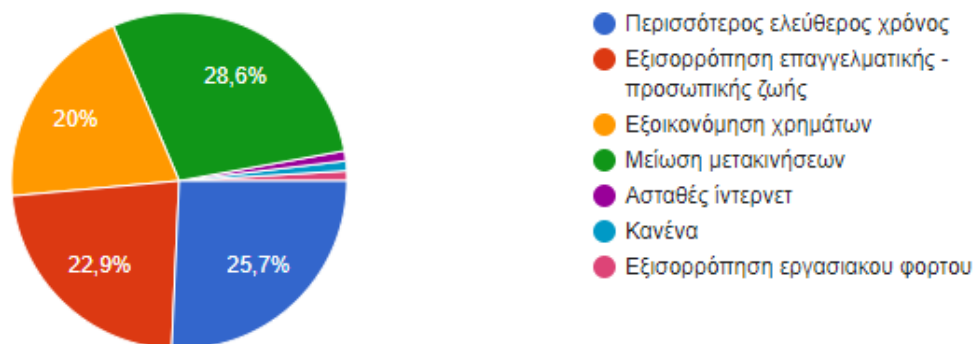


- Περιβάλλον σπιτιού → 30,8% (33)
- Η φύση του αντικειμένου → 24,3% (26)
- Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής → 17,8% (19)
- Ψυχολογικοί λόγοι → 24,3% (26)
- Άλλο..... (3)

Στην κατηγορία «Άλλο» λάβαμε τις εξής απαντήσεις:

« Εκπαίδευση των συναδέλφων σε αυτό το μοντέλο εργασίας», «Ασταθές ίντερνετ», «Επαφές με συναδέλφους».

Το σημαντικότερο πλεονεκτήμα της τηλεργασίας:

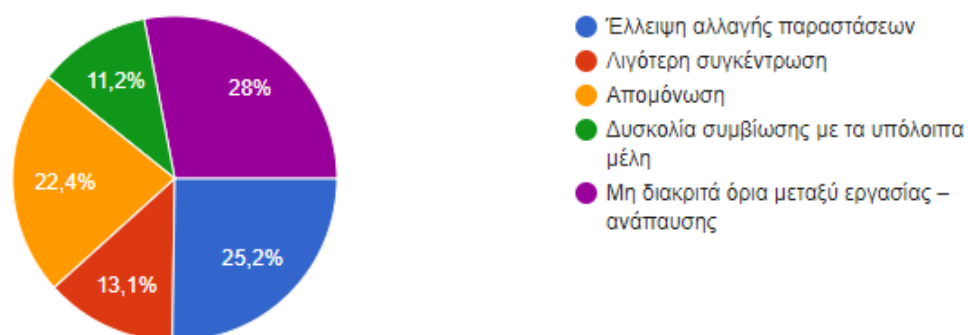


- Περισσότερος ελεύθερος χρόνος → 25,7% (27)
- Εξισορρόπηση επαγγελματικής - προσωπικής ζωής → 22,9% (24)
- Εξοικονόμηση χρημάτων → 20% (21)
- Μείωση μετακινήσεων → 28,6% (30)
- Άλλο..... (5)

Στην κατηγορία «Άλλο» λάβαμε τις εξής απαντήσεις:

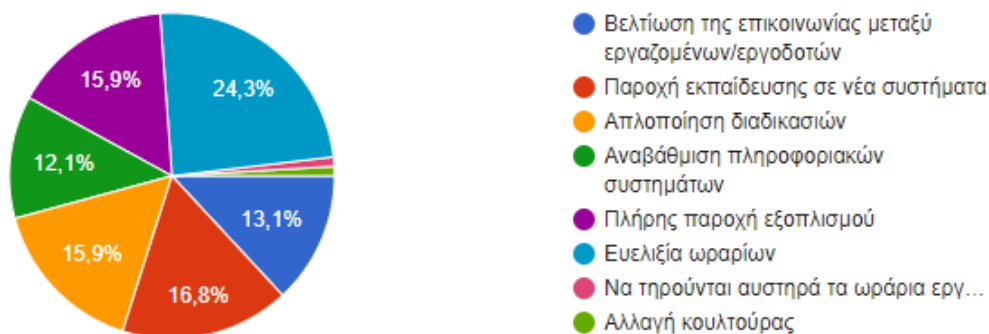
«Κανένα», Καθώς και «Εξισορρόπηση εργασιακού φόρτου».

Το σημαντικότερο μειονέκτημα της τηλεργασίας:



- Έλλειψη αλλαγής παραστάσεων → 25,2% (27)
- Λιγότερη συγκέντρωση → 13,1% (14)
- Απομόνωση → 22,4% (24)
- Δυσκολία συμβίωσης με τα υπόλοιπα μέλη → 11,2% (12)
- Μη διακριτά όρια μεταξύ εργασίας - ανάπαυσης → 28% (30)
- Άλλο..... (0)

Πως θεωρείτε ότι μπορεί η επιχείρησή σας να διευκολύνει την τηλεργασία για τους εργαζομένους της στο μέλλον;



- Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων/εργοδοτών → 13,1% (14)
- Παροχή εκπαίδευσης σε νέα συστήματα → 16,8% (18)
- Απλοποίηση διαδικασιών → 15,9% (17)
- Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων → 12,1% (13)
- Πλήρης παροχή εξοπλισμού → 15,9% (17)
- Ευελιξία ωραρίων → 24,3% (26)
- Άλλο..... (2)

Στην κατηγορία «Άλλο» λάβαμε τις εξής απαντήσεις:

«Να τηρούνται τα ωράρια εργασίας», καθώς και «Αλλαγή κουλτούρας».

6.2 Ανάλυση Έρευνας

- Παρατηρούμε ότι στην έρευνα συμμετείχαν σχεδόν σε παρόμοιο ποσοστό άντρες και γυναίκες, 60 έναντι 47.
- Η ηλικιακή ομάδα με την μεγαλύτερη συμμετοχή είναι μεταξύ 31 – 40. Ακολουθούν με μικρή διαφορά μεταξύ τους οι ηλικιακές ομάδες 25 – 30, 31 – 40 και 18 – 24. Η ηλικιακή ομάδα με την μικρότερη συμμετοχή είναι η άνω των 50.
- Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος απασχολείται στον ιδιωτικό τομέα.
- Το ύψος του μηνιαίου εισοδήματος που επικρατεί είναι μεταξύ των κατηγοριών 500 – 1000 και 1.001 – 1.500.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος διαθέτει Ανώτερη Μόρφωση και/ή Διδακτορικό Τίτλο.
- Επιπλέον, η πλειοψηφία του δείγματος κατοικεί στην περιφέρεια Αττικής, με γονείς ή με σύζυγο/σύντροφο.

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα παρατηρούμε ότι η έρευνα προσανατολίζεται κυρίως σε νέους 31 – 40 ετών, ανεξαρτήτως φύλου, οι οποίοι απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα. Τα αποτελέσματα αντικατοπτρίζουν κυρίως την οπτική ατόμων με Ανώτερη Μόρφωση και σχετικά υψηλά εισοδηματικά κριτήρια.

6.3 Συμπεράσματα

- Η πλειοψηφία του δείγματος απασχολείται σε μικρές ή και μεσαίες επιχειρήσεις, γεγονός που ενδεχομένως να υποδεικνύει τον τύπο των επιχειρήσεων που συναντώνται στην χώρα μας.
- Η πλειοψηφία του δείγματός μας επίσης διαθέτει υπαλληλική σχέση στον ιδιωτικό τομέα.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό (61 άτομα) δήλωσαν ότι οι ώρες εργασίας τους δεν αυξήθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας, έναντι 40 που δήλωσαν το αντίθετο, γεγονός που μας υποδεικνύει ότι αναπόφευκτα η τηλεργασία επέφερε αύξηση ωρών εργασίας σε αρκετές περιπτώσεις.
- Παρόλα αυτά, τρία χρόνια μετά την πανδημία παρατηρούμε ότι πλέον ένα πολύ μικρό ποσοστό εξακολουθεί να εργάζεται εξ αποστάσεως ή υβριδικά.
- Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δεν είχε απασχοληθεί ξανά σε καθεστώς τηλεργασίας, ωστόσο 1 στους 2 διέθετε κάποια εμπειρία με online εργαλεία.
- Τα εργαλεία που παρείχαν οι εργοδότες στις περισσότερες περιπτώσεις ήταν κατά σειρά laptop, τηλέφωνο, λογισμικό software και υπολογιστή γραφείου. Σε αρκετά μικρότερο ποσοστό καλύφθηκε η σύνδεση internet.
- Τα online εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν από τους περισσότερους συμμετέχοντες της έρευνας ήταν εργαλεία συναντήσεων και τηλεδιασκέψεων (Zoom, Teams, Skype).
- Σχεδόν 1 στους 2 συμμετέχοντες δήλωσε επίσης ότι η κατάσταση επηρέασε τα επαγγελματικά του βήματα σχετικά με την αναζήτηση ή έναρξη εργασίας.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό, όπως ήταν αναμενόμενο, δήλωσε ότι νόσησε αποκορωνοϊό με τον εργοδότη να τηρεί το νομικό πλαίσιο.

- Σε ποσοστό 57%, έναντι 43% οι συμμετέχοντες μας δήλωσαν ότι θεωρούσαν έτοιμη την επιχείρηση στην οποία εργάζονται για μετάβαση σε τηλεργασία, γεγονός που προσδίδει θετική οπτική στην ετοιμότητα των επιχειρήσεων του ιδιωτικού κυρίως τομέα στην Ελλάδα.
- 1 στους 3 συμμετέχοντες δήλωσε επίσης ότι υπήρχε σχέση εμπιστοσύνης με τον εργοδότη όσο εργάζονταν εξ αποστάσεως, ενώ η πλειοψηφία δήλωσε επίσης ότι οι σχέσεις με τους συναδέλφους παρέμειναν σταθερές.
- 1 στους 2 δήλωσε ότι η παραγωγικότητα εργασίας δεν επηρεάστηκε από τις συνθήκες. Σε μικρή απόκλιση βρίσκονται οι υπόλοιποι συμμετέχοντες, με τις απαντήσεις να μοιράζονται μεταξύ «Αρνητικά» και «Πολύ Αρνητικά» η «Θετικά» και «Πολύ Θετικά». Παρατηρούμε εδώ ότι το 50% του δείγματος παρέμεινε στην ίδια κλίμακα και το υπόλοιπο μοιράστηκε μεταξύ των δυο άκρων.
- 46 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η ψυχολογία τους επηρεάστηκε αρνητικά έναντι 42 που δήλωσαν ότι παρέμεινε σταθερή. Μόλις 19 δήλωσαν ότι η ψυχολογία τους επηρεάστηκε θετικά. Παρατηρούμε ότι παρόλο της δυσκολίας της κατάστασης, πολλοί συμμετέχοντες κατάφεραν να διατηρήσουν μια ισορροπία στην επαγγελματική και ψυχολογική τους πορεία.
- Στην συνέχεια, σχεδόν 1 στους 2 δήλωσε επίσης ότι δεν υπήρξε κάποιο αντίκτυπο στην προσωπική ζωή, σχεδόν 1 στους 3 ότι επηρεάστηκε αρνητικά και μόλις 1 στους 6 ότι επηρεάστηκε θετικά. Παρατηρούμε ότι σε αντίθεση με τους προηγούμενους δυο τομείς, η προσωπική ζωή των συμμετεχόντων σε μεγάλο ποσοστό δεν παρέμεινε ανέπαφη.
- Θα μπορούσαμε εδώ να επισημάνουμε ότι το πρόγραμμα που ακολούθησαν όσοι εργάστηκαν σε τηλεργασία, ακολουθώντας μια καθημερινή ρουτίνα ακόμα και σε συνθήκες εγκλεισμού, ενδεχομένως λειτούργησε θετικά για την ψυχολογία και την καθημερινότητα τους.
- Σχετικά με το αν η τηλεργασία παρέχει οικονομικά οφέλη δεν υπήρξε σύγκλιση προς μια κατεύθυνση, διότι οι απαντήσεις μοιράστηκαν μεταξύ «Ναι, γιατί μειώνονται τα έξοδα μετακίνησης» και «Όχι, γιατί αυξάνονται τα έξοδα διαβίωσης», γεγονός που πολύ πιθανόν να συνδέεται με την υποκειμενική άποψη του καθενός και τις συνθήκες που επικρατούν.

- Στην ερώτηση σχετικά με το πως ορίζεται η εμπειρία της τηλεργασίας γενικότερα παρατηρούμε ότι κατα 43% ορίζεται ως «Ικανοποιητική» και αμέσως μετά κατά 30% ως «Δύσκολη». Παρατηρούμε ότι είναι αρκετά μικρό το ποσοστό το οποίο τάσσεται ξεκάθαρα υπέρ της τηλεργασίας, διότι μόλις 21,5% την ορίζει ως «Ευχάριστη». Ωστόσο αρκετά σημαντικό είναι το ποσοστό που την ορίζει ως «Ικανοποιητική».
- 61 άτομα έναντι 46 μας δήλωσαν ότι διαθέτουν χώρο κατάλληλο για τηλεργασία, γεγονός που αφήνει περιθώρια για ακόμα περισσότερες απαντήσεις υπέρ την τηλεργασίας μελλοντικά, εφόσον υπάρξουν οι κατάλληλες συνθήκες.
- Παρόλα αυτά, παρατηρούμε ότι 1 στους 2 εργαζομένους δήλωσαν ότι προτιμούν να εργάζονται υβριδικά, 1 στους 3 ότι δεν προτιμούν καθόλου τον συγκεκριμένο τρόπο εργασίας και μόλις 1 στους 6 θεωρούν ότι η τηλεργασία αποτελεί τον ιδανικό τρόπο παροχής εργασίας.
- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες μας απάντησαν ότι η εμπειρία της τηλεργασίας δυσχαιρένεται κυρίως από το περιβάλλον σπιτιού. Ακολουθούν η φύση του αντικεμένου και όπως είναι αναμενόμενο, οι ψυχολογικοί λόγοι και σε μικρότερο ποσοστό ή έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής.
- Η μείωση των μετακινήσεων και ο ελεύθερος χρόνος παρουσιάζονται ως τα βασικά πλεονεκτήματα της τηλεργασίας. Ακολουθούν η εξισορρόπηση επαγγελματικής – προσωπικής ζωής και η εξοικονόμηση χρημάτων.
- Τα πιο σημαντικά μειονεκτήματα της τηλεργασίας σύμφωνα με τους συμμετέχοντες είναι τα μη διακριτά όρια μεταξύ εργασίας - ανάπαυσης και η έλλειψη αλλαγής παραστάσεων. Ακολουθεί η απομόνωση και σε μικρότερο ποσοστό η λιγότερη συγκέντρωση και η δυσκολία συμβίωσης με τα υπόλοιπα μέλη.
- Σχετικά με την διευκόλυνση τη εμπειρίας την τηλεργασίας, πιο σημαντικός παράγοντας θεωρείται η ευελιξία ωραρίων, που παρατηρούμε ότι αναζητούν όσοι προτιμούν να εργάζονται με αυτό το καθεστώς. Η παροχή εκπαίδευσης σε νέα συστήματα, η απλοποίηση των διαδικασιών και η παροχή εξοπλισμού λαμβάνουν επίσης ισάριθμες απαντήσεις. Ακολουθεί η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων/εργοδοτών, καθώς και η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων.

6.4 Προτάσεις

- Συμπερασματικά, παρατηρούμε ότι παρόλο το «άγνωστο» της εμπειρίας, ήδη πολλοί εργαζόμενοι προσαρμόστηκαν και τάχθηκαν υπέρ της τηλεργασίας.
- Οι περισσότερες επιχειρήσεις προσαρμόστηκαν επίσης άμεσα στα νέα δεδομένα.
- Παρόλα αυτά, παρατηρούμε ότι η τηλεργασία τρία χρόνια μετά την πανδημία βρίσκεται σε αρκετά φθίνουσα πορεία.
- Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό επίσης που την όρισε ως «Ικανοποιητική» μπορεί με τους κατάλληλους χειρισμούς να μετατεθεί στην κατηγορία «Ευχάριστη».
- Πολύ σημαντικό κίνητρο από την πλευρά των εργοδοτών είναι η ευελιξία των ωραρίων, καθώς και η επιλογή υβριδικού τρόπου παροχής εργασίας προς διευκόλυνση των εργαζομένων.
- Έμφαση πρέπει να δοθεί επίσης στην απλοποίηση των διαδικασιών και στην πλήρη παροχή εξοπλισμού.
- Κρίνουμε ότι οι εργαζόμενοι πλέον διαθέτουν την κατάλληλη ωριμότητα που τους οδηγεί να βλέπουν θετικά τις αλλαγές που έφερε η πανδημία στην εταιρική κουλτούρα και είναι έτοιμοι υπό νέες και πιο ευνοϊκές συνθήκες, όπου θα καλύπτονται οι ολοένα και αυξανόμενες απαιτήσεις τους, να υιοθετήσουν έναν νέο τρόπο εργασίας, που ολοένα και θα αποκτά νέους υποστηρικτές.

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1) Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2) Ηλικία

- 18-24
- 25-30
- 31-40
- 41-50
- 50

3) Ιδιότητα

- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ελεύθερος Επαγγελματίας

4) Μηνιαίο Εισόδημα

- < 500
- 500 - 1.000
- - 1.500
- 1.500 - 2.000
- 2.000

5) Μορφωτικό Επίπεδο

- Ανώτερη Μόρφωση (ΙΕΚ κλπ)
- Ανώτατη Μόρφωση (ΑΕΙ-ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

6) Διαμονή

- Μόνος/η
- Με γονείς
- Με συγκάτοικο
- Με σύζυγο/σύντροφο

7) Περιφέρεια

- Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης
- Κεντρικής Μακεδονίας
- Δυτικής Μακεδονίας
- Ηπείρου
- Θεσσαλίας
- Ιονίων Νήσων
- Δυτικής Ελλάδας
- Στερεάς Ελλάδας
- Αττικής
- Πελοποννήσου
- Βορείου Αιγαίου
- Νοτίου Αιγαίου
- Κρήτης

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1) Σε τι τύπο επιχείρησης εργάζεστε;

- Μικρή Επιχείρηση (1-50 εργαζόμενοι)
- Μεσαία Επιχείρηση (51-200 εργαζόμενοι)
- Μεγάλη Επιχείρηση (> 200 εργαζόμενοι)

2) Ποιος είναι ο ρόλος σας στην εργασία;

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος
- Διευθυντής
- Εξωτερικός Συνεργάτης

3) Οι ώρες εργασίας σας κατά την περίοδο της πανδημίας

- Αυξήθηκαν
- Μειώθηκαν
- Παρέμειναν σταθερές

4) Αυτή τη περίοδο εργάζεστε εξ αποστάσεως;

- Ναι
- Όχι
- Εκ περιτροπής

5) Πριν την πανδημία είχατε εργαστεί ξανά εξ αποστάσεως;

- Ναι
- Όχι

6) Είχατε προηγούμενη εμπειρία με online εργαλεία;

- Ναι
- Όχι

7) Τι εξοπλισμό σας παρείχε ο εργοδότης σας;

- Laptop
- Τηλέφωνο
- Σύνδεση internet
- Υπολογιστής γραφείου
- Λογισμικό software
- Άλλο.....

8) Ποια από τα παρακάτω online εργαλεία χρησιμοποιήσατε

- Συναντήσεις/Τηλεδιασκέψεις (Zoom/Teams/Skype)
- Διαχείριση Ομάδας (Teams/Slack)
- Διαχείριση έργων (Asana/Trello)
- Διαχείριση αρχείων (Google Drive/Dropbox)

9) Σε περίπτωση που ήσασταν σε διαδικασία αναζήτησης εργασίας/έναρξη εργασίας, η διαδικασία επηρεάστηκε από τις συνθήκες;

- Ναι
- Όχι

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1) Νοσήσατε απο κορωνοϊό;

- Ναι
- Όχι

2) Σε περίπτωση που νοσήσατε, ο εργοδότης τήρησε το νομικό πλαίσιο;

- Ναι
- Όχι

3) Θεωρείτε ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ήταν έτοιμη για την μετάβαση σε τηλεργασία;

- Ναι
- Όχι

4) Υπήρχε σχέση εμπιστοσύνης και στήριξης από τον εργοδότη σας κατά την περίοδο που εργαζόσασταν εξ αποστάσεως;

- Ναι
- Όχι

5) Οι σχέσεις σας με τους συναδέλφους:

- Βελτιώθηκαν
- Έγιναν πιο δύσκολες
- Παρέμειναν σταθερές

6) Σε ποιο βαθμό η τηλεργασία επηρέασε την παραγωγικότητά σας;

- Πολύ αρνητικά
- Αρνητικά
- Δεν επηρεάστηκε
- Θετικά
- Πολύ θετικά

7) Πως επηρεάστηκε η ψυχολογία σας κατά την περίοδο της εξ αποστάσεως εργασίας;

- Θετικά
- Αρνητικά
- Παρέμεινε σταθερή

8) Πως επηρεάστηκε η προσωπική σας ζωή κατά την ίδια περίοδο;

- Θετικά
- Αρνητικά
- Ουδέτερα

9) Η τηλεργασία παρέχει οικονομικά οφέλη για εσάς;

- Ναι, γιατί περιορίζονται τα έξοδα μετακίνησης
- Όχι, γιατί αυξάνονται τα έξοδα διαβίωσης
- Άλλο.....

10) Πως ορίζετε γενικότερα την εμπειρία της τηλεργασίας;

- Πολύ δύσκολη
- Δύσκολη
- Ικανοποιητική
- Ευχάριστη

Παρακαλούμε επιλέξτε την κατάλληλη απάντηση για εσάς:

1) Ο χώρος μου είναι κατάλληλος για τηλεργασία:

- Ναι
- Όχι

2) Η εργασία από το σπίτι:

- Αποτελεί τον ιδανικό τρόπο παροχής εργασίας
- Προτιμώ να εργάζομαι υβριδικά
- Δεν μου αρέσει/Δεν το προτιμώ

3) Η εμπειρία της τηλεργασίας δυσχεραίνεται από τα εξής:

- Περιβάλλον σπιτιού
- Η φύση του αντικειμένου
- Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής
- Ψυχολογικοί λόγοι
- Άλλο.....

4) Το σημαντικότερο πλεονέκτημα της τηλεργασίας:

- Περισσότερος ελεύθερος χρόνος
- Εξισορρόπηση επαγγελματικής - προσωπικής ζωής
- Εξοικονόμηση χρημάτων
- Μείωση μετακινήσεων
- Άλλο.....

5) Το σημαντικότερο μειονέκτημα της τηλεργασίας:

- Έλλειψη αλλαγής παραστάσεων
- Λιγότερη συγκέντρωση
- Απομόνωση
- Δυσκολία συμβίωσης με τα υπόλοιπα μέλη
- Μη διακριτά όρια μεταξύ εργασίας – ανάπαυσης
- Άλλο.....

6) Πως θεωρείτε ότι μπορεί η επιχείρησή σας να διευκολύνει την τηλεργασία για τους εργαζομένους της στο μέλλον;

- Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων/εργοδοτών
- Παροχή εκπαίδευσης σε νέα συστήματα
- Απλοποίηση διαδικασιών
- Αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων
- Πλήρης παροχή εξοπλισμού
- Ευελιξία ωραρίων
- Άλλο.....

Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία

- Ξενόγλωσση

1. Albukhitan, S. (2020). Developing digital transformation strategy for manufacturing. *Procedia computer science*, 170, 664-671.
2. Andriole, S. J. (2017). Five myths about digital transformation. *MIT sloan management review*, 58(3).
3. Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020). Digital transformation of local government: A case study from Greece. In *2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics*, 10(2), 131-140.
4. Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Drayer, R. W. (2005). The digital transformation: technology and beyond. *Supply Chain Management Review*, 9(1), 22-29.
5. Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). Digital transformation. *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21.
6. Gobble, M. M. (2018). Digital strategy and digital transformation. *Research-Technology Management*, 61(5), 66-71.
7. Gray, J., & Rumpe, B. (2017). Models for the digital transformation. *Software & Systems Modeling*, 16(2), 307-308.
8. Guenzi, P., & Habel, J. (2020). Mastering the digital transformation of sales. *California Management Review*, 62(4), 57-85.
9. Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press*, 14(1-25).
10. Karamalis, P., & Vasilopoulos, A. (2020). The digital transformation in public sector as a response to COVID-19 pandemic: The case of Greece. In *XIV Balkan Conference on Operational Research*, 11(3), 11-15.
11. Katehakis, D. G., & Kouroubali, A. (2022). Digital Transformation Challenges for the Development of Quality Electronic Medical Records in Greece. In *Quality of Healthcare in the Aftermath of the COVID-19 Pandemic*, 8(3), 112-134.
12. Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of management*, 10(1), 123-142.
13. Kraus, S., Schiavone, F., Pluzhnikova, A., & Invernizzi, A. C. (2021). Digital transformation in healthcare: Analyzing the current state-of-research. *Journal of Business Research*, 123, 557-567.
14. Llopis-Albert, C., Rubio, F., & Valero, F. (2021). Impact of digital transformation on the automotive industry. *Technological forecasting and social change*, 162, 120343.
15. Loukadounou, S., Koutsona, V., & Loukis, E. (2020). Analyzing a Frugal Digital Transformation of a Widely Used Simple Public Service in Greece. In *European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information Systems*, 10(7), 223-237.
16. Maglaras, L., Drivas, G., Chouliaras, N., Boiten, E., Lambrinoudakis, C., & Ioannidis, S. (2020). Cybersecurity in the Era of Digital Transformation: The

- case of Greece. In 2020 International Conference on Internet of Things and Intelligent Applications, 10(8), 1-5.
17. Majchrzak, A., Markus, M. L., & Wareham, J. (2016). Designing for digital transformation. *MIS quarterly*, 40(2), 267-278.
 18. Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*, 57(5), 339-343.
 19. Mourtzidis, I., Kamariotou, M., & Kitsios, F. (2022). Digital Transformation Strategies Enabled by Internet of Things and Big Data Analytics: The Use-Case of Telecommunication Companies in Greece. *Information*, 13(4), 196.
 20. Natsis, C., Chrysanthopoulos, S., Laladakis, I., Nagkoulis, I., & Stamouli, M. A. (2020). Digital Transformation of the Health Sector in Greece: Evaluation of the Websites of Health Organizations in the Region of Attica. *Open Journal of Social Sciences*, 8(11), 65-81.
 21. Reis, J., Amorim, M., Melão, N., & Matos, P. (2018). Digital transformation: a literature review and guidelines for future research. In *World conference on information systems and technologies* 44(14), 411-421.
 22. Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393.
 23. Sebastian, I. M., Ross, J. W., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K. G., & Fonstad, N. O. (2020). How big old companies navigate digital transformation. In *Strategic information management* 25(4), 133-150.
 24. Singh, A., & Hess, T. (2020). How chief digital officers promote the digital transformation of their companies. In *Strategic Information Management* 55(14), 202-220.
 25. Sousa, M. J., & Rocha, Á. (2019). Digital learning: Developing skills for digital transformation of organizations. *Future Generation Computer Systems*, 91, 327-334.
 26. Tekic, Z., & Koroteev, D. (2019). From disruptively digital to proudly analog: A holistic typology of digital transformation strategies. *Business Horizons*, 62(6), 683-693.
 27. Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing Digital Transformation*, 13-66.
 28. Vukšić, V. B., Ivančić, L., & Vugec, D. S. (2018). A preliminary literature review of digital transformation case studies. *International Journal of Computer and Information Engineering*, 12(9), 737-742.
 29. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). The nine elements of digital transformation. *MIT Sloan Management Review*, 55(3), 1-6.
 30. Zaoui, F., & Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621-628.

- **Διαδικτυακή**

1. Επίσημη ιστοσελίδα «GOV.gr» Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/> , πρόσβαση 31/5/2022.
2. Επίσημη ιστοσελίδα Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης Ελλάδας. Πορεία δείκτη DESI (2020). Διαθέσιμο στο: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149> , πρόσβαση 30/5/2022.
3. Διπλωματική Έρευνα, Ανδρεαδάκη (2022), Η τηλεργασία στον ιδιωτικό τομέα λόγω Covid-19 και οι αλλαγές που έχουν επέλθει στον εργασιακό χώρο. Διαθέσιμο στο: https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/bitstream/handle/11400/2260/Andreadaki_06919.pdf?sequence=1&isAllowed=y , πρόσβαση 10/3/2023.