

Αφιερώνεται,

Στην οικογένεια μου, το στήριγμά μου σε όλη μου τη ζωή.

Στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κυρία Κωνσταντοπούλου Χριστιάνα, η οποία με κατανόηση και αμέριστη συμπαράσταση συνετέλεσε στην ολοκλήρωση της προσπάθειας αυτής.

Στους συναδέλφους μου στην Εθνική Τράπεζα, για την πολύπλευρη υποστήριξή τους και το ειλικρινές ενδιαφέρον τους, προκειμένου να φέρω εις πέρας την παρούσα έρευνα .

Στους φίλους μου, για τη δυναμική παρουσία τους στη ζωή μου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ως γνωστόν οι νέες τεχνολογίες αποτελούν τομή στην εξέλιξη της εφαρμοσμένης επιστημονικής και τεχνικής γνώσης. Καθώς επηρεάζουν το διεθνή καταμερισμό εργασίας, καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες αντιμετώπισης και επίλυσης των οικονομικών και κοινωνικών προβλημάτων σε παγκόσμια κλίμακα.

Το πέρασμα από τη συμβατική στην ηλεκτρονική τεχνολογία συνεπάγεται ριζικές αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της παραγωγής. Πρόκειται για αλλαγές που επηρεάζουν άμεσα την εξέλιξη των σύγχρονων κοινωνιών.

Αυτό σημαίνει ότι οι επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών στο επίπεδο της απασχόλησης γενικά, και στην οργάνωση και το περιεχόμενο της εργασίας ειδικότερα, δεν είναι αποτέλεσμα κάποιας εγγενούς εσωτερικής λογικής της τεχνολογίας. Αποτελούν συνάρτηση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών στόχων, τους οποίους καλείται να εξυπηρετήσει η συγκεκριμένη τεχνολογία και οι οποίοι αποκτούν αντικειμενική υπόσταση υπό τη μορφή των προδιαγραφών στη φάση σχεδιασμού.

Μετά από περίπου έναν αιώνα από την βιομηχανική επανάσταση όπου άλλαξε την πορεία του πολιτισμού, η επανάσταση της Τεχνολογίας των Πληροφοριών (IT) αλλάζει την πορεία της ιστορίας. Ως ενεργά μέλη της επανάστασης αυτής, όλη η κοινωνία αντιμετωπίζει τις τεχνολογικές αυτές αλλαγές, προσαρμόζοντας τον τρόπο εργασίας και προσωπικής επαφής προσπαθώντας να τις υιοθετήσει.

1.1 Φύλο και Τεχνολογία

Η βασική απεικόνιση της τεχνολογίας παρουσιάζει την τεχνολογία της πληροφορίας ως ένα ακόμα τεχνικό εργαλείο όπου η κοινωνία μπορεί να χρησιμοποιήσει. Σύμφωνα με αυτόν τον «ορισμό» η Πληροφορική είναι ουδέτερη ως προς το φύλο, την κοινωνία, την εθνικότητα.

Πολλοί ακαδημαϊκοί όμως, αντιτάσσονται στον παραπάνω ορισμό θέτοντας τον γυναικείο αποκλεισμό από την επιστήμη όπως και από το σχεδιασμό, δημιουργία και χρήση της τεχνολογίας. Οι ακαδημαϊκοί ανέπτυξαν αρκετές θεωρίες όπου

συσχετίσουν την σχέση του γυναικείου φύλου με την πληροφορική και αναφέρονται στον Πίνακα 1.

Η προσέγγιση του φύλου σε σχέση με την τεχνολογία δεν θεωρεί την τεχνολογία ως ουδέτερη αλλά βασιζόμενη στην κουλτούρα. Αναλυτικότερα, οι μελέτες αυτές ορίζουν ότι οι γυναίκες έχουν πολλές ταυτότητες που ορίζονται συνήθως σύμφωνα με την κοινωνική τάξη, την εθνικότητα και την ηλικία. Και όλα τα παραπάνω στοιχεία συνδυάζονται για να οδηγήσουν στην πρόσβαση των γυναικών στην πληροφορική. Συνεπώς οποιαδήποτε μελέτη σχετιζόμενη με το γυναικείο φύλο και την πληροφορική θα πρέπει να αναγνωρίζει την κάθε μια κοινωνική «ταυτότητα» της γυναίκας. Συνεπώς, σε ένα δυναμικό κοινωνικό περιβάλλον θα πρέπει να υπάρχει μια συνεχής μελέτη της σχέσης φύλου και πληροφορικής.

Πίνακας 1: Γυναίκα και Τεχνολογία

Προσέγγιση	Αρχικός Σκοπός	Βασική Έννοια	Κριτική
Φιλελεύθερη	Να αποκαλύψει την σημαντικότητα των γυναικών μέσα από την Ιστορία	Θεωρεί την τεχνολογία ουδέτερη και αναγνωρίζει την πρόκληση των γυναικών για πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες σε μια κοινωνία που επικροτεί τον διαχωρισμό των φύλων	Δεν κριτικάρει την τεχνολογία
Μαρξιστική	Να συσχετίσει την κοινωνική τάξη με την τεχνολογία	Θεωρεί ότι ο γυναικείος αποκλεισμός από την τεχνολογία είναι λόγω της κατανομής εργασίας και την ιστορική θεώρηση ότι η τεχνολογία συσχετίζεται με τον άνδρα	Η τεχνολογία παραμένει να θεωρείται ως ουδέτερη αλλά καταχράζεται από τον καπιταλισμό
Οικο-Φεμινιστική	Να αποδείξει ότι η τεχνολογία εντάσσεται σε ένα ανδρικό σχέδιο υποταγής της γυναίκας και της φύσης	Βασίζεται στην γυναικεία γνώση και ικανότητες με στόχο να κριτικάρει την ανάπτυξη στρατιωτικών τεχνολογιών	Παίρνει μια θέση ουσίας θεωρώντας τα φύλα ως βιολογικά πλάσματα
Τριτοκοσμική	Να παρουσιάσει την αναποτελεσματικότητα της νέας τεχνολογίας στις αναπτυσσόμενες χώρες	Θεωρεί την δυτική γνώση και τεχνολογία ως αποικιοκρατική με στόχο την εξάλειψη οποιωνδήποτε τοπικών γνώσεων	Δίνει μεγάλη έμφαση στα ανθρώπινα συστήματα γνώσεων απορρίπτοντας την οποιαδήποτε υιοθέτηση των μοντέρνων τεχνολογιών για την πρόοδο
Κουλτούρας	Η τεχνολογία είναι είτε ουδέτερη είτε ανδρικά βασισμένη	Κατανοεί την τεχνολογία και τα φύλα ως μια διαδικασία κουλτούρας όπου επαναπροσδιορίζεται συνεχώς. Η σχέση τεχνολογίας και φύλου είναι το βασικό θέμα έρευνας. Θεωρεί την τεχνολογία ικανή να σχηματίζεται βάσει της τοπικής ιστορίας, της γεωγραφικής θέσης και την καθημερινότητα	Συσχέτιση μεταξύ κουλτούρας και τεχνολογίας

Wood, 2000

1.2 Νέα και Παλαιά Τεχνολογία Πληροφόρησης

Το εύρος των τεχνολογιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την πληροφόρηση και επικοινωνία της κοινωνίας μπορεί να είναι από την έντυπη ενημέρωση και τα ενσύρματα τηλέφωνα μέχρι και δορυφορικά σήματα και το Διαδίκτυο. Άρα ο τομέας της Πληροφορικής είναι τόσο ευρύς που μπορεί να καλύπτει τηλεπικοινωνίες, ραδιόφωνο και τηλεόραση, λογισμικό υπολογιστών, υπηρεσίες ΗΥ και ηλεκτρονικά ΜΜΕ. Η διαφοροποίησή τους σε νέα και παλαιά βασίζεται στην ηλεκτρονικοποίησή τους (Marcelle 2000).

Άρα ως Παλαιά Τεχνολογία είναι τα μη ψηφιακά ΜΜΕ όπως ο έντυπος τύπος και συσκευές που βασίζονται σε αναλογική μετάδοση όπως το ραδιόφωνο. Αντίθετα, οι Νέες Τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας βασίζονται σε ψηφιακά μέσα μετάδοσης όπως οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Φυσικά, η παλαιά τεχνολογία δεν σημαίνει ότι είναι και αποσυρόμενη. Αντίθετα μαζί με την νέα τεχνολογία παρέχει ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληροφόρησης και επικοινωνίας στους χρήστες.

1.2.1 Κατανοώντας την Νέα Τεχνολογία Πληροφόρησης και Επικοινωνίας βασιζόμενοι στην Παλαιά

Οι τεχνολογίες που συσχετίζονται με την πληροφόρηση και την επικοινωνία χαρακτηρίζονται από μοναδικές διαστάσεις. Ο βασικός κορμός των τεχνολογιών αυτών χρησιμοποιήθηκαν για να καλύψουν διάφορα συμφέροντα. Για παράδειγμα η τηλεόραση χρησιμοποιήθηκε και χρησιμοποιείται από τις ανεπτυγμένες χώρες με σκοπό την προώθηση της παγκοσμιοποίησης σύμφωνα με τα δεδομένα αυτών των χωρών. Η διείσδυση του χαρτιού και αργότερα της εκτύπωσης βοήθησε στην διασπορά της γνώσης. Η ευρεία χρήση των βιβλίων και η μαζική εκπαίδευση διέδωσε την δύναμη της πληροφόρησης και έδωσε την ευκαιρία στους μέχρι τότε αποκλεισμένους να μην τους εκμεταλλεύονται οι λίγοι που μέχρι τότε είχαν τις πληροφορίες στην διάθεσή τους.

Το ραδιόφωνο έφερε τις δημόσιες συζητήσεις σε κάθε σπίτι ενώ η τηλεόραση μπόρεσε και απεικόνισε ειδήσεις πέραν των ορίων της χώρας. Τέλος η ενσύρματη τηλεφωνία ανέδειξε περισσότερο την προσωπική επικοινωνία σε ανθρώπινες σχέσεις ανθρώπων που διέμεναν σε διαφορετικές πόλεις ακόμα και χώρες.

Όλα τα προαναφερθέντα μέσα επαναπροσδιόρισαν τις σχέσεις των φύλων σε νέα βάση. Έχοντας λοιπόν επιτύχει τόσα, τίθεται το ερώτημα γιατί η ύπαρξη νέων τεχνολογιών είναι τόσο σημαντική. Η σημαντικότητα αυτών έγκειται σε δυο κύριους λόγους. Πρώτον διεύρυναν και διευκόλυναν ακόμα περισσότερο την ενημέρωση και την επικοινωνία που αρχικά εισήχθη από την παλαιά τεχνολογία. Για παράδειγμα η ασύρματη τηλεφωνία δεν διαφέρει ουσιαστικά από την ενσύρματη πέραν της διευκόλυνσης της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Ο δεύτερος λόγος που αυτές οι τεχνολογίες προσφέρουν έναν νεωτερισμό είναι η προσφορά ενός νέου καναλιού επικοινωνίας όπου μπορεί να ανταλλαγούν ψηφιοποιημένες πληροφορίες.

Συνεπώς οι νέες τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφόρησης δεν αντικαθιστούν τις παλαιές ενώ παράλληλα δεν επηρεάζουν το στατους κβθ. Για παράδειγμα πολλές κοινωνικές ομάδες στον κόσμο παραμένουν αποκλεισμένες από το διαδίκτυο.

1.3 Βασικοί Χρήστες της Κοινωνίας της Πληροφορίας

1.3.1 Ιδιωτικός Τομέας

Η επανάσταση της πληροφορίας οφείλεται στον ιδιωτικό τομέα. Οι ιδιωτικές εταιρείες ευθύνονται για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού υπολογιστή, για τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, για την δημιουργία του διαδικτύου. Δεν είναι όμως απλοί δημιουργοί, είναι παράλληλα και χρήστες αυτών των τεχνολογιών.

1.3.2 Κυβερνήσεις

Οι κυβερνήσεις των κρατών αντιμετώπισαν την τεχνολογία πληροφόρησης και επικοινωνίας ως μια οικονομική ευκαιρία. Οι ανεπτυγμένες χώρες προσπάθησαν να ωθήσουν τις εταιρείες τους να αναπτυχθούν σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ οι αναπτυσσόμενες προσπάθησαν να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας με βάση την επικοινωνία. Μερικές κυβερνήσεις δεν δίστασαν να μεταβούν σε ένα e-governance,

αναδομώντας όλες τις διαδικασίες τους ώστε να προάγουν την δημοκρατικότητα των θεσμών.

1.3.3 Διεθνείς Οργανισμοί

Πολλοί διεθνείς οργανισμοί είναι κύριοι χρήστες των νέων τεχνολογιών. Για παράδειγμα η UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) κάνει χρήση των τεχνολογιών αυτών για να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με την παιδεία, την ελευθερία του λόγου, την διαφορετικότητα της κουλτούρας κτλ.

1.4 Σκοπός της έρευνας

Έχοντας αναφερθεί περιληπτικά στο θέμα των νέων τεχνολογιών αλλά και στο αντίκτυπο τους σε σχέση με το γυναικείο φύλο, η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να μελετήσει την ανταπόκριση του γυναικείου φύλου στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό στην εργασία λαμβάνοντας ως υπόθεση μελέτης τον εκσυγχρονισμό της Εθνικής Τράπεζας. Η επιλογή της συγκεκριμένης τράπεζας και η μελέτη των αλλαγών στην οργάνωση της εργασίας που προκάλεσαν οι νέες τεχνολογίες ηλεκτρονικής επεξεργασίας και μετάδοσης στοιχείων προσφέρει τη δυνατότητα:

- να χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα ως σημεία αναφοράς και σύγκρισης για τη διεξαγωγή ερευνών σε άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα·
- να διερευνηθούν οι επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών σε έναν τομέα που τείνει να διογκώνεται, απασχολώντας παράλληλα συνεχώς μεγαλύτερο αριθμό γυναικών, όπως είναι ο τομέας των υπηρεσιών,
- να επικεντρωθεί το ερευνητικό ενδιαφέρον στο ρόλο που παίζει ο ισχύων καταμερισμός της εργασίας κατά φύλο όσον αφορά τη διαμόρφωση των νέων θέσεων εργασίας στις συγκεκριμένες συνθήκες ενός παραδοσιακά οργανωμένου εργασιακού χώρου, όπως είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

1.5 Μέθοδος επίτευξης

Η μέθοδος που θα ακολουθηθεί για την επίτευξη του σκοπού της έρευνας είναι η εκτενής αναφορά στις ακαδημαϊκές μελέτες σχετιζόμενες με την γυναικεία συμπεριφορά σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες. (κεφάλαιο 2) Η μελέτη αυτή θα μπορέσει να διαφωτίσει τον ερευνητή αλλά και τον αναγνώστη για όλο το πλαίσιο της σχέσης φύλου και τεχνολογίας. Η έρευνα θα αναγνωρίσει την παραγωγικότερη μεθοδολογία ερευνώντας όλα τα διαθέσιμα εργαλεία και την επιλογή της ορθολογικότερης μεθόδου (κεφάλαιο 3). Στο τέταρτο κεφάλαιο θα παρουσιαστεί η Εθνική Τράπεζα ώστε να κατανοηθεί το πλαίσιο που θα διενεργηθεί η έρευνα. Έχοντας καλύψει όλο το αναγκαίο υπόβαθρο η μελέτη θα κινηθεί στην διενέργεια της έρευνας και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της (Κεφάλαιο 5). Η έρευνα θα κλείσει με το Κεφάλαιο 6 όπου και θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα, τα συμπεράσματα που εξάγονται από αυτή αλλά και η πρόταση επιπλέον ερευνών πάνω στο θέμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Αποσαφήνιση των όρων

Προτού η μελέτη αναφερθεί στα πορίσματα των ακαδημαϊκών μελετών σχετικά με το γυναικείο φύλο και την τεχνολογία, θεωρείται εποικοδομητικό να γίνει η πλήρης αποσαφήνιση των κυρίως όρων. Σύμφωνα με τον Wajcman, ο όρος 'τεχνολογία' έχει τουλάχιστον τρεις διαφορετικές έννοιες (σελ. 14). Αναλυτικότερα ο όρος τεχνολογία μπορεί να αναφέρεται:

- 1) στο επίπεδο γνώσεων συμπεριλαμβανομένης της απαραίτητης τεχνογνωσίας για την χρήση, επισκευή, σχεδιασμό και δημιουργία
- 2) στις ανθρώπινες δραστηριότητες και πρακτικές που σχετίζονται με την τεχνολογία όπως την επεξεργασία μετάλλων ή του προγραμματισμού
- 3) στον τεχνολογικό εξοπλισμό όπως Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Οχήματα

Ο Swasti Mitter διαφοροποιεί τον ορισμό της 'Πληροφορικής (IT)' ως μια ομάδα τεχνολογιών που περισσότερο επεξεργάζεται, παρά αποθηκεύει και αποστέλλει την πληροφόρηση (σελ. 3). Στον πυρήνα της πληροφορικής βρίσκονται οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το λογισμικό.

Σύμφωνα με τον Pilar Riano, ο όρος 'επικοινωνίες' αναφέρεται "σε ένα κοινωνικό σύστημα συμβόλων και εννοιών που κατατάσσει τους ανθρώπους σε μια ομάδα, κοινωνία ή κουλτούρα" (σελ. 280).

Το 'φύλο,' σαν όρος αναφέρεται στους διαφορετικούς ρόλους όπου τα δύο φύλα έχουν σε μια κοινωνία (Parker, σελ. 18). Αυτοί οι ρόλοι προσδιορίζονται από την κουλτούρα, από κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες και διαφέρουν από κουλτούρα σε κουλτούρα και από χώρα σε χώρα. Η Sheila Rowbotham παρατηρεί ότι ο όρος 'φύλο' δεν έχει μια έννοια αλλά επηρεάζεται από ένα πολύπλοκο σύστημα κοινωνικών σχέσεων (σελ. 341). Οι ρόλοι των φύλων δεν παραμένουν στατικοί αλλά αντίθετα είναι δυναμικοί και αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου.

2.2 Γυναίκες και τεχνολογία

Η ακαδημαϊκή βιβλιογραφία σχετιζόμενη με 'γυναικείο φύλο και τεχνολογία' εστιάζεται στον αποκλεισμό των γυναικών από την τεχνολογία. Οι πρώτες μελέτες εστιάστηκαν στο γυναικείο φύλο και στους τομείς της Μηχανικής ή / και Πληροφορικής. Δηλαδή, δόθηκε ιδιαίτερη βάση στο ποσοστό των γυναικών στις τεχνικές επαγγελματικές ειδικότητες. Τα αποτελέσματα αυτών των μελετών ήταν ότι οι γυναίκες βρίσκονται σε μικρό ποσοστό σε τεχνικές θέσεις ενώ υπήρχε πληθώρα σε θέσεις γραμματειακής υποστήριξης. Πρόσφατες μελέτες παρουσιάζουν μια αύξηση της παρουσίας του γυναικείου φύλου στις τεχνικές επιστήμες. Παρ' όλα αυτά η αναλογία αυτή είναι ελάχιστη σε σχέση με την παρουσία των γυναικών στην γραμματειακή υποστήριξη. Το ίδιο πόρισμα εξάγεται και από τα ακαδημαϊκά στοιχεία όπου το ποσοστό των γυναικών είναι πολύ μικρό με πορεία περαιτέρω σμίκρυνσης. Τέλος, μελέτες ως προς τα επίπεδα μισθοδοσίας γυναικών και ανδρών σε τεχνικές επιστήμες απέδειξαν ότι οι γυναίκες αμείβονται λιγότερο σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους (Henwood, σελ. 32-37).

2.2.1 Τεχνολογία Βασισμένη στις Γυναικείες Αξίες

Στην δεκαετία του 1980, οι φεμινίστριες εστιάστηκαν στον φυλετικό διαχωρισμό της τεχνολογίας. Δηλαδή, αντί να ερευνηθεί πώς οι γυναίκες θα μπορούσαν να είναι περισσότερο ίσες σε ένα ουδέτερο τεχνολογικό περιβάλλον, η τεχνολογία που αναπτύχθηκε από την δύση είχε ως πρότυπο το πατριαρχικό κατεστημένο των Δυτικών χωρών (Wajcman, σελ. 17). Η τεχνολογία όπως και η επιστήμη θεωρείται ως ένα ανδρικό έργο με απώτερο σκοπό την κυριαρχία και έλεγχο των γυναικών και της φύσης. Οι οικο-φεμινίστριες θεωρούν ότι η τεχνολογία υπό το πρίσμα ως ενός ανδρικού έργου μπορεί να αποδειχτεί από την έντονη ανάπτυξη στρατιωτικών εφαρμογών μαζί με ένα αρνητικό αντίκτυπο αυτών των τεχνολογιών στο οικολογικό σύστημα (Rothchild, 1983). Με αυτά τα δεδομένα οι φεμινίστριες απαιτούν η τεχνολογία να αναπτυχθεί βάση πιο θηλυκών αξιών όπως φιλειρηνικότητα, ανθρωπισμό και ψυχική ανάπτυξη.

2.2.2 Τεχνολογία και Κατανομή Εργασίας

Βασιζόμενοι στην αντιπαράθεση του Μαρξιστικού Πρότυπου εργασίας την δεκαετία του 1970 (όπου παρουσίασε το κοινωνικό αντίκτυπο της τεχνολογίας ως προς τις οικονομικές τάξεις), η τεχνολογία αντικατοπτρίζεται ως ουδέτερη και καταχρηστικά χρησιμοποιούμενη προς τους ανειδίκευτους εργαζόμενους με αύξηση του διοικητικού ελέγχου ως προς τις εργατικές διαδικασίες. Η συμβολή της φεμινιστικής άποψης σε αυτήν την αντιπαράθεση ήταν ο γυναικείος αποκλεισμός από την τεχνολογία λόγω της κατανομής εργασίας βάση φύλου με παράλληλη έντονη ανδρική παρουσία στις εξειδικευμένες θέσεις εργασίας όπου αναπτύχθηκε με βάση τον καπιταλισμό. Όπως ο Wajcman συμπεραίνει, ο γυναικείος αποπροσανατολισμός από την τεχνολογία λογίζεται στην ιστορική δημιουργία της κουλτούρας της τεχνολογίας ως ανδρική (σελ. 20). Συνεπώς, η απαρχή της τεχνολογίας αντικατοπτρίζει την αρρενωπότητα όπως και την καπιταλιστική κυριαρχία.

2.2.3 Προσδιορίζοντας Κοινωνικά το Φύλο και την Τεχνολογία

Απορρίπτοντας την τεχνολογία ως ουδέτερη, τότε η τεχνολογία και το φύλο προσδιορίζονται κοινωνικά. Ιστορικά, η τεχνολογία είχε προσδιοριστεί ως μια αποκλειστικά ανδρική δραστηριότητα, σε σχέση με τις παραδοσιακές δραστηριότητες των γυναικών, όπως το πλέξιμο, που δεν μπορούσαν να θεωρηθούν ως τεχνικές παρά το μεγάλο ποσοστό επιδεξιότητας και υπολογισμού όπου απαιτούνταν (Cockburn, σελ. 40). Αυτό το πόρισμα συνεπώς οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι γυναίκες αντί να εστιάζονται στον αποκλεισμό τους από τις τεχνικές θέσεις εργασίας θα έπρεπε να ζητήσουν τον επαναπροσδιορισμό της εργασίας ώστε να αναγνωριστούν οι παραδοσιακές δραστηριότητές τους ως τεχνικές και εξειδικευμένες με αποτέλεσμα τον επαναπροσδιορισμό των μισθών τους.

2.2.4 Η Τεχνολογία ως Κουλτούρα

Πρόσφατα ένας αριθμός φεμινιστριών αντιμετωπίζει τις νέες αναλύσεις της τεχνολογίας ως κουλτούρας σαν το πιο κατάλληλο μοντέλο για την ανάλυση των διαφορών των σχέσεων φύλου και τεχνολογίας. Σε αυτό το πλαίσιο η τεχνολογία και το φύλο κατανοούνται ως μια διαδικασία κουλτούρας όπου είναι αντικείμενο "διαπραγμάτευσης, αντιπαράθεσης, και, μεταβολής" (σελ. 44). Υπάρχει μια θεμελιώδης διαφορά μεταξύ αυτού του πρίσματος και του προηγούμενου που μελετήθηκε (τεχνολογία ως αρρενωπή κουλτούρα). Η τεχνολογία υπό αυτήν την οπτική γωνία είναι ένα 'προϊόν κουλτούρας,' 'αντικείμενο' ή 'διαδικασία' όπου παίρνει σάρκα και οστά μέσα από την εμπειρία της καθημερινότητας.

"Η θεωρία της σχέσης φύλου και πληροφορικής δεν πρέπει να συρρικνωθεί στην έννοια ότι 'άνδρας ισούται με τεχνολογικά εξειδικευμένος, γυναίκα ισούται με τεχνολογικά ανειδίκευτη'. Η τεχνολογικές έννοιες δεν είναι δοσμένες αλλά επεξεργάσιμες. Ο σκοπός μας είναι να μεταμορφώσουμε τις φυλετικές τεχνολογικές σχέσεις, εννοώντας την δημιουργία εννοιών και τεχνολογικής κουλτούρας " (Henwood, σελ. 44).

Ο Henwood όπως και άλλοι ακαδημαϊκοί ζητούν περαιτέρω έρευνα πάνω σε αυτό το πρίσμα ώστε να κατανοηθεί η υποκειμενική γυναικεία εμπειρία και πρακτική της τεχνολογίας. Το πόρισμα αυτών των μελετών θα χρησιμοποιηθεί ως ορισμός της «τεχνολογίας», της «τεχνολογικής εργασίας», και της «δεξιότητας».

2.2.5 Δημοκρατικοποίηση της Γνώσης και της Τεχνολογίας

Η άποψη της Vandana Shiva τονίζει την ακαταλληλότητα της σύγχρονης δυτικής γνώσης και τεχνολογίας στον τρίτο κόσμο. Η άποψή της είναι ότι αυτή η γνώση και η τεχνολογία αποκομίστηκε σε ένα πλαίσιο (κουλτούρα, κοινωνική τάξη και φύλο) όπου επανεισάγονται στις χώρες του νότου. Η Shiva αμφισβητεί ότι το συγκεκριμένο σύστημα είναι παγκόσμιο:

“αναδυόμενη από μια κυρίαρχη και αποικιακή κουλτούρα, τα σύγχρονα συστήματα γνώσεις είναι αποικιοκρατικά” (σελ. 9).

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, την δημιουργία μιας παγκόσμιας κουλτούρας (η τεχνολογικής διαδικασίας και μεταφοράς των γνώσεων κουλτούρα) όπου εκτοπίζει την τοπική γνώση και εμπειρία. Επιπλέον τονίζει ότι,

“η δύναμη όπου το κυρίαρχο σύστημα της γνώσης υπόταξε όλα τα άλλα συστήματα την μετέτρεψε σε κλειστή και αντιδημοκρατική” (Shiva, σελ. 60).

Σε αντίθεση με τον παγκόσμιο καπιταλισμό η Shiva προτείνει την κοινωνικά βασιζόμενη τεχνολογία. Συνεπώς, ο ‘εκδημοκρατισμός της γνώσης και τεχνολογίας’ συνδέεται με τις ανθρώπινες ελευθερίες “απελευθερώνει την γνώση από την εξάρτηση των εδραιωμένων καθεστώτων σκέψεις μετατρέποντάς την σε πιο αυτόνομη και αυθεντική” (Shiva, σελ. 62).

2.2.6 Δυσκολίες Πρόσβασης σε Γυναίκες

Η δυσκολία πρόσβασης του γυναικείου φύλου σε νέες τεχνολογίες είναι βασικό ζήτημα στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία. Το γεγονός ότι τα περισσότερα δίκτυα υπολογιστών κυριαρχούνται από ανδρική παρουσία (το 95% των δικτύων) τονίζει περαιτέρω τα ερωτήματα που σχετίζονται με την προσβασιμότητα των γυναικών στις νέες τεχνολογίες. Η Dale Spender τονίζει ότι η μικρή γυναικεία συμμετοχή στις νέες τεχνολογίες δεν έχει σχέση με το φύλο της αλλά με τους υπολογιστές. Επιπλέον επισημαίνει ότι το γυναικείο φύλο δεν μπορεί να αφήσει την ανδρική κυριαρχία των τεχνολογιών να συνεχιστεί επειδή δημιουργείται μια διαστρεβλωμένη εικόνα του κόσμου όταν μόνο μια κοινωνική ομάδα ορίζει το πώς θα απεικονίζονται όλα. Η γνώση σχετιζόμενη με το γυναικείο φύλο δεν θα παρουσιαστεί αν οι γυναίκες δεν εργαστούν να δημιουργήσουν αυτές τις πηγές των γνώσεων. Αυτή η γνώση βρίσκεται κωδικοποιημένη σε βιβλία και κινδυνεύει να χαθεί αν δεν ψηφιοποιηθεί σύντομα.

2.2.7 Αποτυχία Προγραμμάτων Εκπαίδευσης

Μια ακόμη σημαντική παρατήρηση που επισημαίνεται μέσα από την ακαδημαϊκή βιβλιογραφία είναι η ανεπάρκεια της εκπαίδευσης των γυναικών στις νέες τεχνολογίες. Οι περισσότεροι ερευνητές συμπεραίνουν ότι το πρόβλημα δεν βρίσκεται στο πώς να εκπαιδευτεί το γυναικείο φύλο παραγωγικά αλλά ότι είναι εξειδικευμένη, μη συστηματική και στοχευόμενη για άνδρες (Ebben and Kramarae, σελ. 18). Σε μια πρόσφατη μελέτη του WITS, οι ερευνητές παρουσιάζουν την εκπαίδευση που χορηγείται σχετικά με τα νέα συστήματα από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα. Παρατήρησαν ότι η εκπαίδευση αυτή αποτελούνταν από “κατεύθυνσης που αναρτίζονταν σε πίνακες, σε φωτοτυπημένα τμήματα εγχειριδίων αφημένα σε στρατηγικά σημεία της σχολής, ή εκπαίδευση μιας ώρας όπου απλά οι μαθητευόμενοι ακολουθούν το εγχειρίδιο χρήσης” (σελ. 18). Συμπέραναν ότι η εκπαίδευση σπάνια προσωποποιείται και δεν υπάρχει η ευκαιρία απαντήσεων διαφόρων ερωτημάτων των μετεχόντων.

Διάφορες μελέτες (Turkle and Papert, 1990) τονίζουν ότι οι γυναίκες προτιμούν να εκπαιδεύονται με ένα τυποποιημένο στυλ όπου το κάθε βήμα επεξηγείται αναλυτικά, αντίθετα οι άνδρες προτιμούν να εκπαιδεύονται μέσω πειραματισμού. Επιπρόσθετα, οι γυναίκες επιλέγουν να λάβουν λιγότερα ρίσκα σε αντίθεση με τους άνδρες ενώ παράλληλα οι άνδρες προτιμούν να κινούνται μέσα σε ένα νέο περιβάλλον.

2.2.8 Γυναίκα – Εργασία – Τεχνολογία

Η ανθολογία των Mitter και Rowbotham’s «Γυναίκες αντιμέτωπες με την Τεχνολογία» διερευνά το αντίκτυπο της τεχνολογίας και της γυναικείας εργασίας όπως και την φύση της εργασίας των γυναικών στις τρίτες χώρες. Τα κύρια συμπεράσματα τους από την συγκεκριμένη μελέτη είναι:

- Το φύλο είναι ένας μόνο παράγοντας από τους πολλούς όπου προσδιορίζουν το αντίκτυπο της τεχνολογίας στην γυναικεία εργασία. Η εθνικότητα, η θρησκεία, η ηλικία και η κοινωνική τάξη μπορεί να συμβάλλουν περαιτέρω στον προσδιορισμό της θέσης εργασίας της

γυναίκας. Παρόμοια, ο βαθμός της αποκλειστικότητας που εισάγεται από την Πληροφορική διαχωρίζει περιοχές και κοινότητες.

- Οι τεχνολογικές αλλαγές επηρεάζουν την ποιότητα και ποσότητα της γυναικείας εργασίας. Τα θέματα εργασίας που επηρεάζονται συσχετίζονται με τους όρους σύμβασης εργασίας, όξυνση του φόρτου εργασίας, μισθοδοσία, εκπαίδευση κτλ
- Η αύξηση των ευκαιριών εργασίας προσφέρουν νέες εντάσεις στον τρόπο ζωής των γυναικών. Για παράδειγμα, η υπόθεση μελέτης της Acego αποτυπώνει την τυπική ζωή μιας γυναίκας εργαζόμενης στην υφαντουργία της Αργεντινής:

“Ο γάμος μου άρχισε να διαλύεται όταν ξεκίνησα να εργάζομαι ... είχα περισσότερες ευκαιρίες από ότι ο σύζυγός μου, οπότε όλα άρχισαν να γίνονται λάθος.”

- Περισσότερες μελέτες χρειάζονται σχετικά με την γυναικεία θέση, τον ρόλο εργασίας της και το ρόλο της στο σπίτι.
- Οι γυναίκες σπάνια βρίσκονται σε θέσεις αποφάσεων σχετιζόμενες με την τεχνολογία. Μελέτες υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες εργάζονται κυρίως στο εργατικό δυναμικό και αυτές οι θέσεις έγκειται προς εξάλειψη στις επόμενες τεχνολογικές αλλαγές που θα πραγματοποιηθούν.
- Η αναβάθμιση των γυναικείων ικανοτήτων μέσω μιας διαδικασίας εκπαίδευσης θα έχει θετικό αντίκτυπο στις γυναίκες και στην κοινωνία.
- Ο τρόπος εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι σχεδιασμένος με τρόπο που να αναγνωρίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του φύλου, της εθνικότητας, της κοινωνικής τάξης και της ηλικίας των εκπαιδευόμενων.

2.2.9 Γυναίκες και Νέα Οικονομία

Οι γυναίκες διαθέτουν ελάχιστη επιρροή και έλεγχο στον τομέα των νέων τεχνολογιών. Από την μέχρι σήμερα μελέτη, συμπεραίνεται ότι οι γυναίκες δεν βρίσκονται σε θέσεις λήψης αποφάσεων σε:

- 1) εταιρείες πληροφορικής
- 2) κυβερνητικούς οργανισμούς
- 3) βιομηχανικούς και επαγγελματικούς οργανισμούς

Σύμφωνα με το UNIFEM, οι γυναίκες απαρτίζουν μόλις το 9 % των μεσαίων και ανώτερων επιπέδων εργασίας σε εργασίες συσχετιζόμενες με την τεχνολογία. Αν και η Πληροφορική προσέφερε εργασιακές ευκαιρίες στην πραγματικότητα η γενικότερη τάση παρουσίασε ότι οι προκλήσεις ήταν περισσότερες. Η αναφορά του ILO σχετιζόμενη με την Εργασία στην Νέα Οικονομία για το 2001 επέφερε τα παρακάτω συμπεράσματα για τον τομέα της πληροφορικής:

- Η διάρθρωση του διαχωρισμού των φύλων αναπαράγεται στην νέα κοινωνία της πληροφορίας με τρόπο όπου οι άντρες κατέχουν τις κύριες θέσεις ενώ οι γυναίκες συγκεντρώνονται στις ανειδίκευτες θέσεις εργασίας
- Καθώς οι παραδοσιακές βιομηχανικές θέσεις εργασίας των γυναικών εξανεμίζονται, οι γυναίκες σπάνια είναι σε θέση να εργαστούν σε παρόμοιες θέσεις.
- Αν και η τηλε-εργασία δημιούργησε νέες ευκαιρίες απασχόλησης για τις γυναίκες αυτές παράλληλα οδήγησαν σε μείωση ευκαιριών καριέρας αυτών

Ο Taggart (2001) τονίζει, ότι οι γυναίκες για να κεφαλαιοποιήσουν τις νέες ευκαιρίες που προσφέρονται από την Παγκοσμιοποίηση και την Πληροφορική θα πρέπει σύντομα να κινηθούν σε πιο τεχνικές θέσεις εργασίας. Για να πραγματοποιηθεί αυτό θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε τέτοιου είδους εκπαίδευση ώστε να διαθέτουν τις ικανότητες που απαιτούνται. Τέλος οι γυναίκες θα πρέπει να αντιμετωπίσουν τα εμπόδια που σχετίζονται με το φύλο τους: όπως αυξανόμενες απαιτήσεις στο σπίτι και οικογένεια, διαχωρισμό στο περιβάλλον εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα που θα διεξαχθεί πρέπει να υποστηρίζεται από την σωστή δόμησή της, έτσι ώστε να είναι όσο πιο αποτελεσματική γίνεται και να αποφύγει πιθανότητα λαθών.

Τα στάδια είναι:

- 1) Δευτερογενής έρευνα (συλλογή δευτερογενών πληροφοριών)
- 2) Επιλογή Τρόπου Συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων
- 3) Δημιουργία ερωτηματολογίου
- 4) Δειγματοληψία
- 5) Ανάλυση των δεδομένων

3.1 Δευτερογενής έρευνα

Η δευτερογενής έρευνα έχει να κάνει με την εύρεση και ανάλυση στοιχείων που έχουν συγκεντρωθεί από άλλους για διαφορετικούς ή όμοιους σκοπούς.

Αυτές οι πληροφορίες μπορεί να βρεθούν

- A) στο διαδίκτυο
- B) σε εφημερίδες
- Γ) από την Στατιστική Υπηρεσία
- Δ) Πανεπιστήμια (διατριβές)
- E) Βιβλιοθήκες
- ΣΤ) Προηγούμενες αναλύσεις της επιχείρησης
- Z) Κρυμμένη γνώση
- H) Κρατικές Υπηρεσίες
- Θ) Επαγγελματικές Ενώσεις
- I) Άλλες πηγές

Οι δευτερογενείς πληροφορίες βρίσκονται διάσπαρτες παντού, ο ερευνητής αφού τις συλλέξει θα πρέπει να τις εκτιμήσει και να τις αναλύσει για την αξιοπιστία τους. Η κριτική εκτίμηση των δευτερογενών στοιχείων είναι απαραίτητη γιατί πολλές φορές

αναφέρονται οι απόψεις άλλων και όχι της αγοράς. Τα χρήσιμα χαρακτηριστικά των δευτερογενών πληροφοριών είναι:

- 1) Να είναι διαθέσιμες
- 2) Να είναι σχετικές με το θέμα
- 3) Να είναι ακριβείς
- 4) Να είναι πρόσφατες

Η ακριβής ανάλυση όμως μιας κατάστασης απαιτεί την χρήση πρωτογενών στοιχείων και όχι δευτερογενών. Η πρωτογενής ανάλυση είναι πολύ πιο περίπλοκη, πιο χρονοβόρα και πιο πολυέξοδη. (Μ. Πετράκης, 1999, σελ. 85-100, Breen G. Blankehip, 1983, 75-155)

3.2 Πρωτογενής έρευνα

Προτού διεξαχθεί η πρωτογενής έρευνα ο υπεύθυνος θα πρέπει να απαντήσει σε καίρια ερωτήματα, όπως:

- 1) Τρόπος Συλλογής Πληροφοριών
- 2) Πηγές συλλογής πληροφοριών

3.3 Τρόπος Συλλογής Πληροφοριών

Η μορφή της συλλογής των πληροφοριών μπορεί να διενεργηθεί με τους κατωτέρω αναφερόμενους τρόπους

- 1) Προσωπική συνέντευξη (σε ποσοτική και ποιοτική έρευνα)
- 2) Ταχυδρομική έρευνα
- 3) Τηλεφωνική έρευνα
- 4) Panels
- 5) Case Study

3.3.1 Προσωπική Συνέντευξη

3.3.1.1 Ποσοτική Έρευνα

Η προσωπική συνέντευξη είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος συλλογής πρωτογενών στοιχείων αλλά και ο πιο επικίνδυνος. Η προσωπική επαφή του ερευνητή και του ερωτώμενου δίνει την ευκαιρία για μεγαλύτερη πληροφόρηση κρίνοντας από τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του ερωτηθέντος. Ο ερευνητής μπορεί να επιλέγει τον ερωτηθέντα, τυχαία ή μη.

Πολύ συχνά η επιλογή είναι μη τυχαία γιατί η έρευνα αναφέρεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα είτε ηλικιακά είτε βάσει φύλου. Τα πλεονεκτήματα μιας τέτοιας έρευνας είναι η άριστη δειγματοληπτική κάλυψη, η ευκαμψία δηλαδή η άμεση επεξήγηση ερωτήσεων που δεν έγιναν κατανοητές, η ταχύτητα και η ακρίβεια των αποτελεσμάτων.

Όμως σε πολλές περιπτώσεις τέτοιου είδους έρευνα μπορεί να βγει επηρεασμένη, γιατί ο ερευνητής μπορεί να οδηγεί τον ερωτώμενο για τις απαντήσεις ή να τον εκνευρίσει. Το αποτέλεσμα αυτών είναι συλλογή πληροφοριών που είναι λανθασμένες και δεν θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν.

Η χρήση ερευνητών για την συλλογή κρίνεται πολυέξοδη μια και χρειάζονται άτομα για τις συνεντεύξεις. Τα άτομα που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει και οι ίδιοι να έχουν καταλάβει το ερωτηματολόγιο, έτσι ώστε να μπορούν και να το εξηγήσουν.

(Μ. Πετράκης, 1999, Breen G. Blankehip, 1983)

3.3.1.2 Ποιοτική Έρευνα

Οι στόχοι μιας ποιοτικής έρευνας συνήθως είναι για την ανίχνευση μιας αγοράς ως προς την νοοτροπία και σκεπτικό των ερωτώμενων. Η ποιοτική έρευνα μπορεί να λάβει την μορφή ομάδων συζητήσεων (ΣΕΛanel) ή της προσωπικής συζήτησης εις βάθος (Μ. Πετράκης, 1999, Breen G. Blankehip, 1983). Η προσωπική συζήτηση εις βάθος επιλέγεται όταν το δείγμα είναι προεπιλεγμένο ως προς την ειδικότητα κτλ και μπορεί να φτάσει από 1-3 συνεντεύξεις.

Η επιτυχία μιας προσωπικής συζήτησης εις βάθος εξαρτάται από α) το πόσο ανεπηρέαστος και αμερόληπτος είναι ο ερευνητής, β) από το πόσο άνετα αισθάνεται ο ερωτώμενος και γ) από την αίσθηση της εχεμύθειας (Πετράκης, 1999). Η συνέντευξη εις βάθος από την φύση της παρέχει την αίσθηση της άνεσης και της εχεμύθειας. Ο ερευνητής για να δείχνει ανεπηρέαστος θα πρέπει να αποφεύγει να δίνει συμβουλές, να συμμετέχει στην συζήτηση, να κάνει μορφασμούς και να εκφέρει την γνώμη του, αλλά θα πρέπει να παρουσιάζει τα κύρια θέματα προς συζήτηση κατά την διάρκεια της συνέντευξης. (Πετράκης, 1999)

3.3.2 Ταχυδρομική έρευνα

Σε αυτού του είδους η συλλογή γίνεται μέσω ερωτηματολογίων που αποστέλλονται ταχυδρομικά. Τα υπέρ μιας τέτοιας έρευνας είναι το πολύ μικρό κόστος και η μεγάλη γεωγραφική κάλυψη. Όμως αυτά συνοδεύονται με ένα πολύ χαμηλό ποσοστό απαντήσεων και μεγάλο χρόνο επιστροφής των ερωτηματολογίων.

Επιπλέον, η χρήση τέτοιας μεθόδου μπορεί να επιτρέπει την ανωνυμία στον ερωτώμενο αλλά δεν μπορεί να επιλύσει απορίες επί των ερωτήσεων. Επιπλέον οι απαντήσεις μπορεί να προέρχονται από άλλα άτομα. (Πετράκης, 1999)

3.3.3 Τηλεφωνική έρευνα

Ο συνδυασμός, της απρόσωπης συνέντευξης με την ευκαμψία, συναντάται στις τηλεφωνικές έρευνες. Σε αυτού του είδους την έρευνα ο ερευνητής επικοινωνεί με τον ερωτώμενο τηλεφωνικά. Η συλλογή είναι γρήγορη και με σχετικά χαμηλό κόστος.

Όμως η συνέντευξη έχει ένα χαρακτήρα περιορισμένου χρόνου αφού το κόστος της έρευνας είναι συνδεδεμένο με τον χρόνο συνομιλίας. Επιπλέον την ώρα της συνέντευξης ο ερωτώμενος μπορεί να διακόπτεται από κάποια εργασία με αποτέλεσμα να απαντάει γρήγορα χωρίς να καταλαβαίνει τις ερωτήσεις ή να δίνει λανθασμένες πληροφορίες. (Πετράκης, 1999)

3.3.4 Panels

Τα πάνελ είναι μια ομάδα ατόμων που δίνουν πληροφορίες σε κάποιο ερευνητικό γραφείο ή στην ΕΣΥΕ σε συνεχόμενες περιόδους ή περιοδικές. Οι πληροφορίες που συνήθως δίνονται είναι στο τι αγοράζουν, σε ποιες τιμές, από πού κτλ.

Η επιλογή, λοιπόν, του τρόπου συνεντεύξεων είναι σημαντική και επηρεάζεται από τους παράγοντες χρόνος και κόστος που ο ερευνητής έχει την δυνατότητα να δαπανήσει.

Ο πιο σημαντικός παράγοντας όμως για την σωστή συλλογή των πληροφοριών είναι η σωστή δημιουργία του ερωτηματολογίου. (Πετράκης, 1999)

3.3.5 Case Study

Η ερευνητική μεθοδολογία με την χρήση Case study θεωρείται ιδεατό όταν απαιτείται μια ολιστική και εις βάθος ανάλυση ([Feagin, Orum, & Sjoberg](#), 1991). Τα Case studies έχουν χρησιμοποιηθεί εκτενέστατα σε μελέτες που συσχετίζονται με κοινωνιολογικό περιεχόμενο. Παρά όλα αυτά έχει παρατηρηθεί ότι όλες οι υπόλοιπες τεχνικές έρευνας συνήθως αποκρύπτουν κάποια βασικά στοιχεία ([Stake](#), 1995). Αντίθετα οι μελέτες με την χρήση των Case studies, εμπεριέχουν όλη την απαραίτητη πληροφόρηση εφόσον κάνουν χρήση εκτεταμένων πηγών πληροφόρησης.

3.4 Επιλογή ακολουθούμενης μεθοδολογίας

Πριν γίνει η επιλογή της ακολουθούμενης έρευνας θα πρέπει να αναγνωριστεί η ανάγκη της έρευνας αλλά και ο σκοπός της.

3.4.1 Εντοπισμός της ανάγκης για έρευνα

Η ανάγκη της έρευνας είναι εξαρχής αναγνωρίσιμη. Από την εισαγωγή της συγκεκριμένης πτυχιακής έχουν τεθεί τα εξής δεδομένα:

- 1) Νέες Τεχνολογίες
- 2) Ανταπόκριση Γυναικείου Φύλου

Συνεπώς η ύπαρξη μιας σωστής και ορθολογικής απεικόνισης του θέματος απαιτεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση.

3.4.2 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της έρευνας εξάγεται από τις ανάγκες. Δηλαδή να μελετηθεί η αντιμετώπιση του γυναικείου εργατικού δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος σε σχέση με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στον χώρο εργασίας.

3.5 Σχεδιασμός της έρευνας

Η πρωτογενής έρευνα που θεωρείται ως η πιο παραγωγική είναι η αποστολή ερωτηματολογίων για συμπλήρωση αποκλειστικά από ένα δείγμα 50 γυναικών. Το δείγμα θα απαρτιστεί αποκλειστικά από τα κεντρικά της Εθνικής Τράπεζας μια και οι ανάγκες χρήσης των νέων πληροφοριακών συστημάτων έχουν κύριο αντίκτυπο στο Back Office της Τράπεζας.

Το ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Α) σχεδιάστηκε με τρόπο ώστε να αναγνωρίσει τα κύρια θέματα της έρευνας. Αναλυτικότερα:

- 1) Αναγνώριση σύστασης του δείγματος (Θέση, Διεύθυνση, Έτη εργασίας)
- 2) Γενικότερη Θεώρηση των Νέων Τεχνολογιών
- 3) Χρήση των Νέων Τεχνολογιών από την Ερωτώμενη
- 4) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Γενική Παραγωγικότητα του Ομίλου
- 5) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Παραγωγικότητα της Θέσης Εργασίας της Ερωτώμενης
- 6) Απαραίτητη Διαδικασία για την ορθή Εφαρμογή των Νέων Τεχνολογιών
- 7) Διαδικασία που ακολουθήθηκε σε Παλαιότερες Εφαρμογές Τεχνολογιών
- 8) Αποτελεσματικότητα της
- 9) Επίπεδα χρήσης παλαιότερων τεχνολογιών
- 10) Χρόνος Πλήρους Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών
- 11) Αντίληψη αν νέες τεχνολογίες πρέπει να εφαρμοσθούν στην ΕΤΕ
- 12) Αν οι νέες τεχνολογίες θα μειώσουν την δυναμικότητα του προσωπικού
- 13) Ποιες θέσεις πιθανόν να εξαιρεθούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, διαθέτει τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο. Παράλληλα τα τελευταία χρόνια έχει επιδείξει το δυναμικό προφίλ της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο. (www.nbg.gr)

4.1 Σύντομη ιστορική αναδρομή

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από την ίδρυσή του το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται και στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Το 1953, η Τράπεζα συγχωνεύτηκε με την «Τράπεζα Αθηνών», που είχε ιδρυθεί το 1893. Μέσα στο 1998, η Τράπεζα προέβη στη συγχώνευση δι' απορροφήσεως της θυγατρικής της «Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.», η οποία είχε προέλθει από τη συγχώνευση δύο πρώην θυγατρικών της εταιρειών, της «Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» και της «Εθνική Στεγαστική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.», με σκοπό την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πελατών της στον τομέα της στεγαστικής και κτηματικής πίστης. (www.nbg.gr)

4.2 Σκοπός της ΕΤΕ

Η ΕΤΕ είναι πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα, υπαγόμενη στην ελληνική και κοινοτική τραπεζική νομοθεσία και ειδικότερα στον Ν.2076/92 όπως ισχύει σήμερα, που ως γνωστόν ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την δεύτερη τραπεζική οδηγία 89/646/ΕΟΚ του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Ο Όμιλος της ΕΤΕ προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

Με το πληρέστατο Δίκτυό της που αριθμεί περισσότερα από 570 Καταστήματα και πάνω από 1300 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile and Internet Banking. Σήμερα και μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της Βαλκανικής, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 290 μονάδες.

Οι λογαριασμοί καταθέσεων που ξεπερνούν τα εννέα εκατομμύρια και οι άνω του εκατομμυρίου λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της που αποτελεί και την κινητήρια δύναμη της τράπεζας.

Με επιβεβαιωμένη την ηγετική της θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και με στόχο την πλήρη κάλυψη των πελατών της καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, η Τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας στη νέα τεχνολογία.

Έχοντας ήδη υπερβεί τα ελληνικά σύνορα, η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να αναδειχθεί στον πιο αξιόπιστο και ισχυρό Όμιλο στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, να αποτελεί τη σταθερά προτιμώμενη επιλογή εργοδότη για τους εργαζόμενους και να εξασφαλίζει υψηλές αποδόσεις προς όφελος των μετόχων της. (www.nbg.gr)

4.3 Βασικά μεγέθη

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος κατέχει ένα σύνολο Ενεργητικού ύψους 60 δις € ενώ από αυτά οι απαιτήσεις κατά πελατών είναι ίσες με 30 δις €. Ουσιαστικά το 50% του ενεργητικού της τραπεζικής αποτελείται από απαιτήσεις. Αντίθετα οι υποχρεώσεις προς πελάτες ανέρχονται στα 43 δις €. Το σύνολο των πωλήσεων της ΕΤΕ ανέρχεται στα 2,5 δις € με λειτουργικά έξοδα της τάξεως του 1,4 δις €. Το επιτοκιακό περιθώριο κέρδους της τραπεζικής είναι ίσο με 3,6% ενώ η αποδοτικότητα του ενεργητικού και των ιδίων κεφαλαίων παρουσιάζουν μια έντονα υγιή επιχείρηση. (Πίνακας 4.3.1)

Πίνακας 4.3.1: Βασικά μεγέθη του Ομίλου (σε εκατομ. ΕΥΡΩ, κατά τα ΔΛΠ)

	2005	2004
Σύνολο Ενεργητικού	60.427	54.487
Ίδια Κεφάλαια	3.124	2.356
Απαιτήσεις κατά πελατών (προ προβλέψεων)	30.614	27.129
Υποχρεώσεις προς πελάτες	43.350	40.865
Σύνολο εσόδων	2.492	2.079
Λειτουργικά έξοδα *	1.366	1.502
Προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις	226	174
Καθαρά κέρδη (προ φόρων) *	943	428
Αποδοτικότητα ενεργητικού	1,7%	1,1%
Αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων	28,6%	12,3%
Επιτοκιακό περιθώριο	3,16%	2,76%

* συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης για το πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου, ύψους € 109 εκατ.

4.4 Ανθρώπινο δυναμικό

Η ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί αναπόσπαστο και καθοριστικής σημασίας μέρος του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Εθνικής Τράπεζας. Στο πλαίσιο μιας σύγχρονης φιλοσοφίας διοίκησης, η Εθνική Τράπεζα υιοθετεί μια στρατηγική που τοποθετεί τον εργαζόμενο στο κέντρο της καθημερινής επιχειρηματικής λειτουργίας του Οργανισμού. Συγκεκριμένα, μέσα από ένα ολοκληρωμένο πλέγμα δράσεων και πρωτοβουλιών επιδιώκεται η συστηματική καλλιέργεια μιας νέας τραπεζικής νοοτροπίας. Μιας σύγχρονης πελατοκεντρικής προσέγγισης, που συνδυάζει πολλαπλές δεξιότητες, με στόχο την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών και την αποτελεσματικότερη προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη βελτίωση της επαγγελματικής επάρκειας και υπηρεσιακής κατάρτισης του προσωπικού μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων (ενδοεπιχειρησιακής και εκτός τραπεζής) εκπαίδευσης. Η επένδυση στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού για το έτος 2005 ανήλθε συνολικά σε €5,9 εκατομμύρια, ενώ σημαντική ήταν η προετοιμασία που έγινε για την ετοιμότητα της τεχνολογικής μας υποδομής σε ό,τι αφορά στα προγράμματα e-learning και διαχείρισης εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Παράλληλα, παρέχονται κίνητρα απόδοσης και δίνονται ευκαιρίες αξιοκρατικής

εξέλιξης, ενώ θεσπίζεται σύστημα εκτάκτων παροχών, ως υλική και ηθική επιβράβευση για την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων. Μια νέα, δυναμική ώθηση στη στρατηγική ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας, αποτελεί σήμερα και η εσωτερική επικοινωνία. Ένα σύγχρονο σύστημα ενημέρωσης και ανταλλαγής απόψεων, με αμφίδρομο χαρακτήρα και ουσιαστικό περιεχόμενο. Η νέα αυτή πρωτοβουλία έχει στόχο να παρέχει στους εργαζομένους σφαιρική αντίληψη για τα σχέδια, τη στρατηγική και τους στόχους του Ομίλου. Να ενισχύσει τις ευκαιρίες ανάπτυξης διαλόγου, να τονώσει το αίσθημα της ομαδικότητας, να καλλιεργήσει μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα, η οποία θα αντικατοπτρίζει την κοινή παράδοση, τις αξίες και τα οράματα που συνοδεύουν το όνομα της Εθνικής Τράπεζας. (www.nbg.gr)

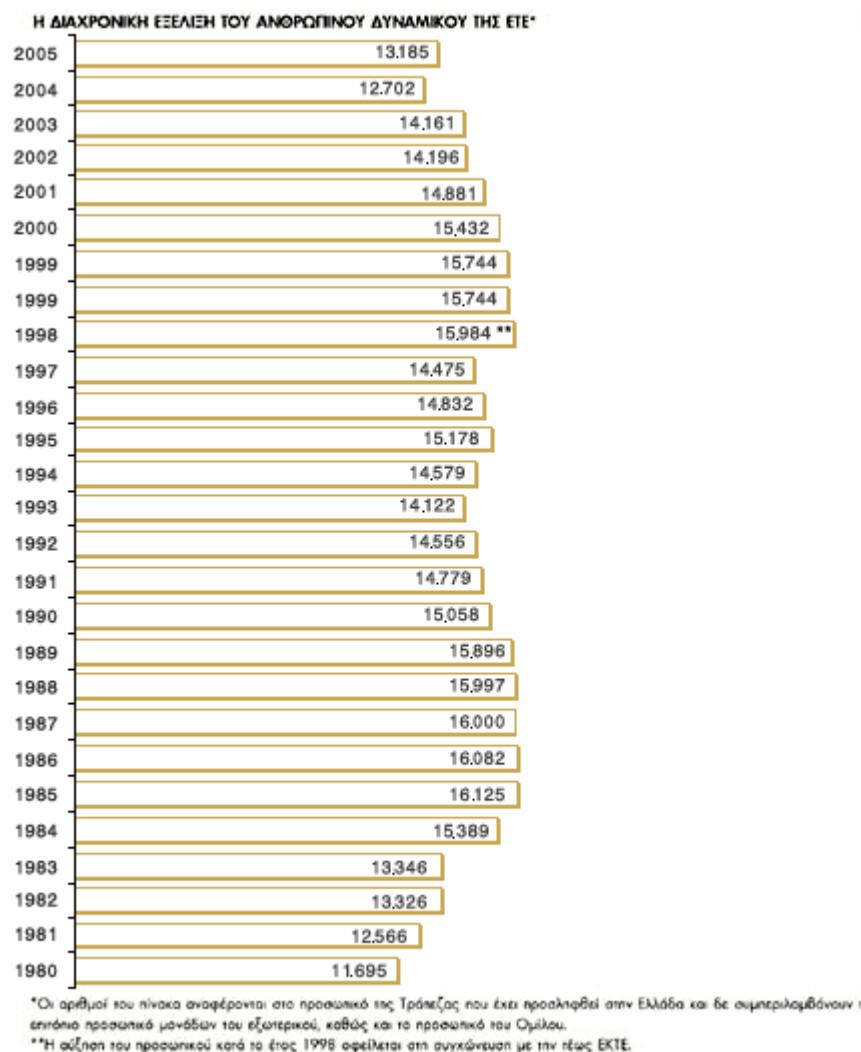
Σήμερα, ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας απασχολεί συνολικά 21.718 άτομα, ενώ στην Τράπεζα εργάζονται 13.743 υπάλληλοι (Σχεδιάγραμμα 4.4.1). Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων (65,34%) απασχολείται στο δίκτυο των Καταστημάτων. Με τις τελευταίες προσλήψεις, το μορφωτικό επίπεδο του συνόλου του προσωπικού είναι πλέον αισθητά αναβαθμισμένο. Περίπου ένας στους τρεις υπαλλήλους της Εθνικής Τράπεζας είναι απόφοιτος ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 7% διαθέτει επιπλέον μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς τίτλους. (Σχεδιάγραμμα 4.4.2)

Στην Εθνική Τράπεζα η εμπειρία και το νέο αίμα συνδυάζονται αρμονικά, αφού το 31% των εργαζομένων διαθέτουν εμπειρία από 20 έως 25 χρόνια, το 30% μετρά από 10 έως 20 χρόνια υπηρεσίας, ενώ το 23% υπηρετεί στην Τράπεζα έως 10 χρόνια. Κατά το 2005, το έμπυχο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας ενισχύθηκε με την πρόσληψη, ύστερα από διαγωνισμό, 574 ατόμων ιδιαίτερα υψηλού μορφωτικού επιπέδου, που απασχολούνται σήμερα στα Καταστήματα εσωτερικού. Η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού και η συνεχής επένδυση σε εκπαίδευση και κατάρτιση αντιπροσωπεύουν για τον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας μια επένδυση στο κοινό μέλλον. Το συνολικό κόστος για το προσωπικό αντιπροσωπεύει σήμερα το 68,9% του λειτουργικού κόστους της Εθνικής Τράπεζας. (Σχεδιάγραμμα 4.4.3)

Αναγνωρίζοντας την ήδη πολύτιμη συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού στα αποτελέσματα αυτά, η Διοίκηση προχώρησε στην εφαρμογή συστήματος ανταμοιβών και παροχών. Προτάθηκε συγκεκριμένα η διάθεση κερδών ύψους €40 εκατομμυρίων στο προσωπικό του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Το ποσό αυτό είναι κατά 50%

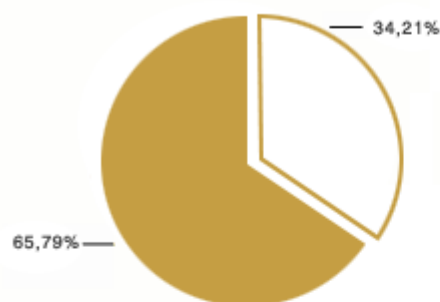
αυξημένο σε σχέση με το 2004 και αναλογεί στο 5,5% των καθαρών κερδών του Ομίλου. Από το ποσό αυτό, το 70% θα διατεθεί - κατά προτεραιότητα - στο προσωπικό του Δικτύου και των παραγωγικών μονάδων της Τράπεζας.

Σχεδιάγραμμα 4.4.1

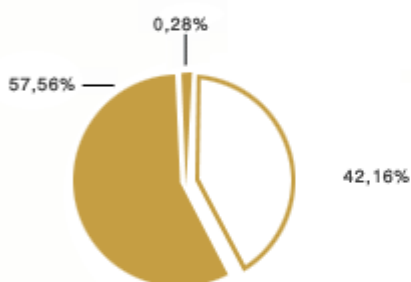


Σχεδιάγραμμα 4.4.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΕ*
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ 31.12.2005
 (αριθμητική και ποσοστιαία)

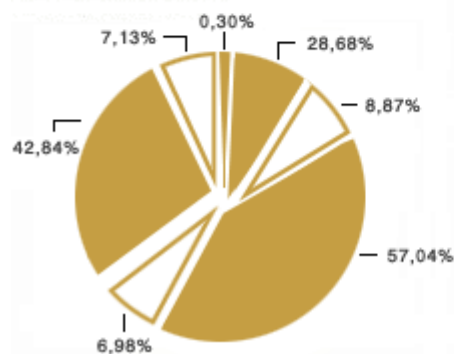


Κατηγορία	Αριθμός	Ποσοστό
ΣΥΝΟΛΟ	13.185	100%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4.510	34,21%
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	8.675	65,79%



ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ		
Κατηγορία	Αριθμός	Ποσοστό
ΑΘΗΝΑΣ-ΠΕΙΡΑΙΑ	3.657	42,16%
ΕΠΑΡΧΙΑΣ	4.993	57,56%
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	25	0,28%

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΕ*
ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΙΣ 31.12.2005
 (αριθμητική και ποσοστιαία)

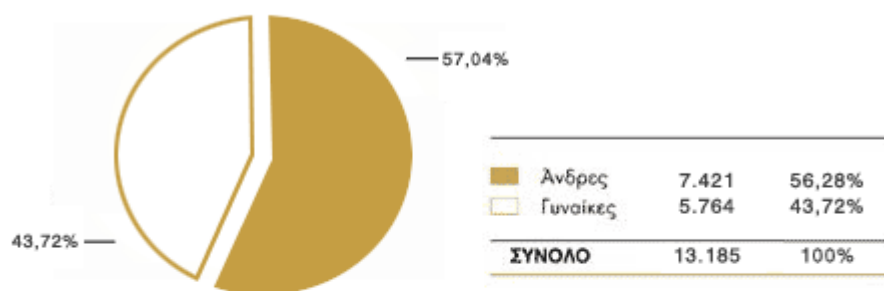


ΣΠΟΥΔΕΣ	ΠΛΗΘΟΣ	% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΟΥΣ	40	0,30%
ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ	1.169	8,87%
ΓΝΩΣΕΙΣ ΜΕΣΗΣ	940	7,13%
ΜΕΣΗ	5.649	42,84%
ΑΝΩΤΕΡΗ	685	5,20%
ΑΝΩΤΑΤΗ	3.782	28,68%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ-ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΑ	920	6,98%
ΣΥΝΟΛΟ	13.185	100,00%

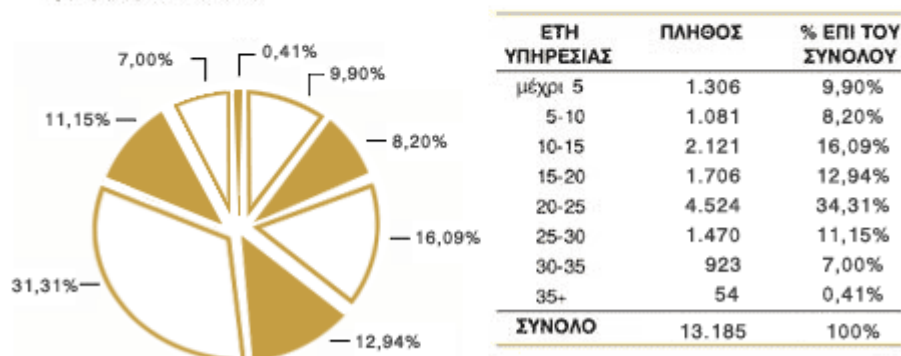
*Οι αριθμοί των πινάκων αναφέρονται στο προσωπικό της Τραπέζας που έχει προσληφθεί στην Ελλάδα και δε συμπεριλαμβάνουν το επίπεδο προσωπικό των μονάδων εξωτερικού, καθώς και το προσωπικό του Ομίλου.

Σχεδιάγραμμα 4.4.3

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΕ*
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΣΤΙΣ 31.12.2005**
(αριθμητική και ποσοστιαία)



**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΕ*
ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ 31.12.2005**
(αριθμητική και ποσοστιαία)



*Οι αριθμοί των πινάκων αναφέρονται στο προσωπικό της Τράπεζας που έχει προσληφθεί στην Ελλάδα και δε συμπεριλαμβάνουν το επίσημο προσωπικό των μονάδων εξωτερικού, καθώς και το προσωπικό του Ομίλου.

4.4.1 Εκπαίδευση

«Η Τράπεζα, πιστεύοντας στην ποιοτική ανάπτυξη, συνέχισε να επενδύει στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων και δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της, διοργανώνοντας πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων.....Κατά το έτος 2004, η Τράπεζα με συνέπεια στις αρχές και τις αξίες που την διέπουν και στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών, της εξυπηρέτησης της πελατείας και της βελτίωσης της επικοινωνίας εντός και εκτός Τραπεζής, υλοποίησε πλήθος προγραμμάτων επιλογής και εκπαίδευσης, με σκοπό τον εντοπισμό και την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της.»

Απόσπασμα από το Σημείωμα του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Τ. Αράπογλου στον Κοινωνικό Απολογισμό της Τράπεζας, έτους 2004

Η Εθνική Τράπεζα έχει μακρά παράδοση στον εκπαιδευτικό τομέα. Το 1975 συστάθηκε η "Υπηρεσία Εκπαιδύσεως", ενώ σήμερα, η Εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας εκφράζεται μέσα από τη "Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού", η οποία αποτελεί Ανεξάρτητη Μονάδα από το 1996. Σήμερα εκτός του εκπαιδευτικού Κέντρου της Αθήνας, λειτουργούν εκπαιδευτήρια στη Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Πάτρα.

Η Διοίκηση, στηρίζει συνεχώς και ποικιλοτρόπως το έργο της Διεύθυνσης και θεωρεί την επαγγελματική κατάρτιση, επιμόρφωση και διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας, καθοριστικό παράγοντα ανάπτυξης και κύριο ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας δίνουν προτεραιότητα και έμφαση στην κάλυψη στόχων στήριξης του εκσυγχρονισμού της, την ενίσχυση της ηγετικής της θέσης στην εγχώρια αγορά και την ανάδειξή της σε κορυφαία Τράπεζα στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Το μεγαλύτερο μέρος των προγραμμάτων πραγματοποιείται ενδοεπιχειρησιακά. Η επιμόρφωση του προσωπικού της Τράπεζας αναφέρεται στους παρακάτω τομείς Επιμόρφωσης (www.nbg.gr):

- Βασική Εκπαίδευση,
- Τραπεζικές Εργασίες,
- Εμπορική Επιμόρφωση,
- Διοικητική Επιμόρφωση,
- Οικονομική Επιμόρφωση,
- Γενική Επιμόρφωση

και

- προγράμματα Η/Υ.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογούνται από τους εκπαιδευομένους καθώς και τους εκπαιδευτές, οι απόψεις των οποίων αποτελούν πηγή ανατροφοδότησης για την αποτελεσματικότητά τους.

Επίσης, η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να συνδράμει το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης ώστε να μπορεί να αντεπεξέρχεται στις διαρκώς αυξανόμενες εκπαιδευτικές ανάγκες του, προχώρησε ένα ακόμη βήμα στην εξ αποστάσεως επαγγελματική κατάρτιση με την προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων για πρώτη φορά σε ηλεκτρονική μορφή (e-Book).

Αξιοποιώντας τις δυνατότητες του εσωτερικού διαδικτύου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού επιχειρεί να εκπαιδεύσει από απόσταση παρέχοντας γνώσεις για βασικά προϊόντα και υπηρεσίες. Παράλληλα, με τον τρόπο αυτό, στηρίζει την πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα. (www.nbg.gr)

4.4.1.1 Συμμετοχή σε προγράμματα εκτός Τραπεζής στην Ελλάδα και το εξωτερικό

Η συμμετοχή προσωπικού σε σεμινάρια και συνέδρια έγκριτων φορέων επαγγελματικής επιμόρφωσης, εντός και εκτός Ελλάδος, συμβάλλει στην παρακολούθηση των εξελίξεων στον τραπεζικό τομέα και η Διοίκηση της Τράπεζας υποστηρίζει κάθε σκόπιμη πέραν της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης επιμόρφωση. (www.nbg.gr)

4.4.1.2 Συμμετοχή σε προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών

Η Διοίκηση της Τράπεζας αποδίδει μεγάλη σημασία στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της και σε μεταπτυχιακό επίπεδο, ενισχύοντας το θεσμό Υποστήριξης Μεταπτυχιακών Σπουδών και συμμετοχής του προσωπικού σε Μακροχρόνια Προγράμματα Επαγγελματικής Κατάρτισης. (www.nbg.gr)

4.4.1.3 Προγράμματα Ξένων Γλωσσών

Η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει με θέρμη την εκμάθηση, βελτίωση ή εξειδίκευση των γνώσεων του προσωπικού στις ξένες γλώσσες και ιδιαίτερα στην αγγλική. Στόχος της δραστηριότητας αυτής είναι να δοθεί η δυνατότητα στους υπαλλήλους να ανταποκρίνονται πληρέστερα στις επαφές τους με το κοινό, να επικαιροποιούν τις

γνώσεις τους και να συμπληρώνουν ελλείψεις τους στο συγκεκριμένο τομέα, έτσι ώστε να προσφέρουν συνεχώς υψηλού επιπέδου υπηρεσίες. (www.nbg.gr)

4.4.1.4 Εκπαίδευση του προσωπικού του Ομίλου της Τράπεζας

Η ανάδειξη του Ομίλου της Εθνικής σε αξιόπιστη και με ηγετική θέση δύναμη στα Βαλκάνια και ιδιαίτερα την περιοχή της Νοτιανατολικής Ευρώπης, προϋποθέτει την πλήρη και συνεχή εκπαιδευτική στήριξη του προσωπικού του Ομίλου στις χώρες αυτές. (www.nbg.gr)

4.4.1.5 Προγράμματα Ε.Ε.

Τα προγράμματα αυτά επιδοτούνται είτε απευθείας από την Ευρωπαϊκή Ένωση είτε εντάσσονται στο πλαίσιο των Κοινοτικών Πλαισίων της χώρας μας. (www.nbg.gr)

Η μελέτη, η παρακολούθηση, η ενημέρωση και η αξιολόγηση της σκοπιμότητας συμμετοχής σε προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία εξετάζουν και προωθούν θέματα εκπαιδευτικού κυρίως ενδιαφέροντος της Τράπεζας, αποτελούν ενέργειες οι οποίες υπηρετούν την ποιοτική επιμόρφωση του προσωπικού. (www.nbg.gr)

4.4.1.6 Άλλες δραστηριότητες

Η εκπαιδευτική δραστηριότητα της Τράπεζας δεν εξαντλείται στις "κλασσικές" εκπαιδευτικές ενέργειες, αλλά επεκτείνεται και σε πλήθος άλλων τομέων, όπως (www.nbg.gr):

- **Δραστηριότητες στο πλαίσιο της Κοινωνικής Ευθύνης**
 - Ημερίδες ενημέρωσης ανά την Ελλάδα, με κοινό-στόχο τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για την αποτελεσματική λειτουργία τους στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον.
 - Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Επιχειρηματικότητας Νέων (συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και τον ΣΕΒ).

- Παρουσιάσεις σε Γυμνάσια για το Ελληνικό Τραπεζικό σύστημα στο πλαίσιο του μαθήματος "Επαγγελματικού Προσανατολισμού".
- Υποστήριξη φοιτητών για την εκπόνηση ακαδημαϊκών εργασιών τους.
- **Διερεύνηση Εκπαιδευτικών αναγκών**
- **Διευκόλυνση στην πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης σε αριθμό επιλεγμένων φοιτητών** στο πλαίσιο του προγράμματος σπουδών τους
- **Εκδόσεις - Βιβλιοθήκη** Η Μονάδα υποστηρίζει τα εκπαιδευτικά της προγράμματα με ενημερωμένες και επίκαιρες εκδόσεις που καλύπτουν ευρύ φάσμα θεματικών ενοτήτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΕΡΕΥΝΑ

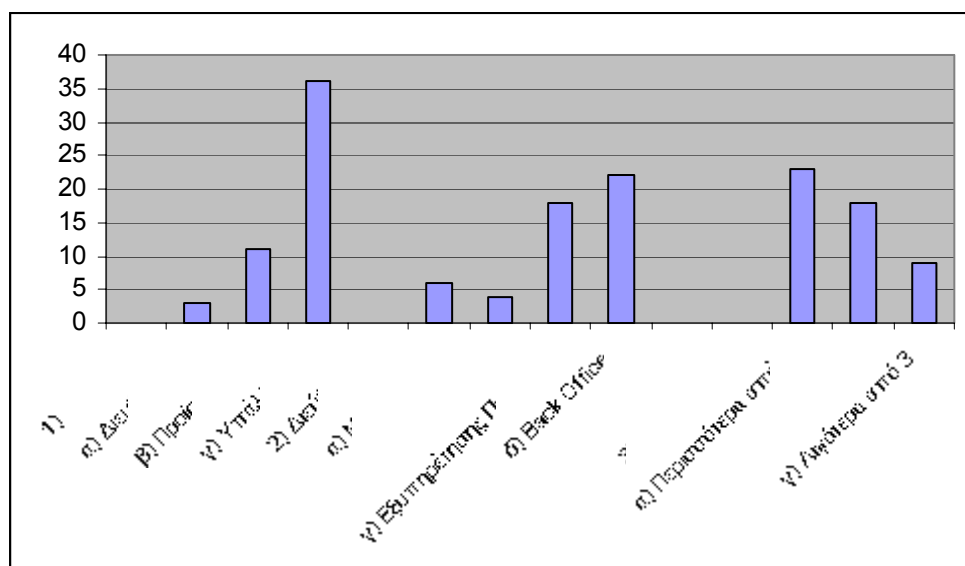
5.1 Ανάλυση δείγματος

Από το δείγμα των 50 εργαζόμενων από τα κεντρικά γραφεία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος το 72% (36 σε αριθμό) αποτελείται από υπάλληλους ενώ το υπόλοιπο 28% (11 Προϊστάμενοι και 3 Διευθύντριες) κατανέμεται σε θέσεις μέσης και ανώτερης διοίκησης.

Το 80% του δείγματος εργάζεται στην Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών (36% του δείγματος, 18 άτομα) και στο Back Office (44% του δείγματος, 18 άτομα). Το υπόλοιπο 20% του δείγματος κατανέμεται στις Διευθύνσεις Μάρκετινγκ (12% του δείγματος, 6 άτομα) και Οικονομικό (8% του δείγματος, 4 άτομα).

Τέλος το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εργάζεται στον οργανισμό για πάνω από πέντε έτη (46% του δείγματος, 23 άτομα) ενώ η δεύτερη μεγαλύτερη κατανομή έχουν μια προϋπηρεσία από 3 – 5 έτη (36% του δείγματος, 18 άτομα).

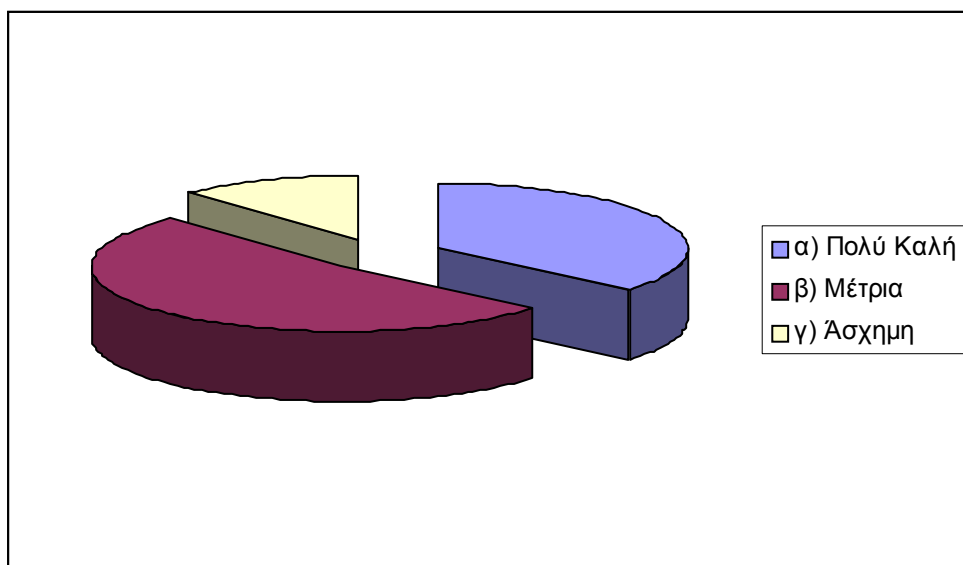
Σχεδιάγραμμα 5.1.1: Ανάλυση Δείγματος



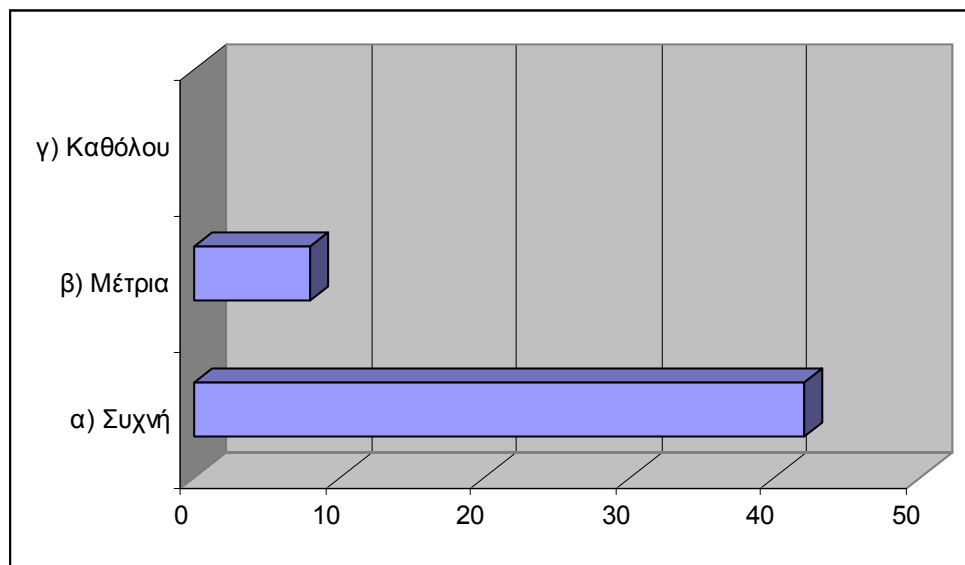
5.2 Νέες τεχνολογίες και στατιστικό δείγμα

Σχεδόν το μισό των απαντήσεων του στατιστικού δείγματος έχει μια ουδέτερη θεώρηση για τις νέες τεχνολογίες (52% του δείγματος, 26 άτομα), ενώ το υπολειπόμενο ποσοστό κατανέμεται ως πολύ καλή (36% του δείγματος, 18 άτομα) ή άσχημη άποψη(12% του δείγματος, 6 άτομα) (Σχεδιάγραμμα 5.2.1). Παρά την μέτρια θεώρηση το 84% του δείγματος (δηλαδή 42 άτομα) κάνει συχνή χρήση των τεχνολογιών ενώ τα υπόλοιπα 8 άτομα κάνει μια μέτρια χρήση. Ουσιαστικά ούτε ένα άτομο από το στατιστικό δείγμα δεν παραμένει ανεπηρέαστο από τις νέες τεχνολογίες. (Σχεδιάγραμμα 5.2.2)

Σχεδιάγραμμα 5.2.1: Γενικότερη Θεώρηση των Νέων Τεχνολογιών



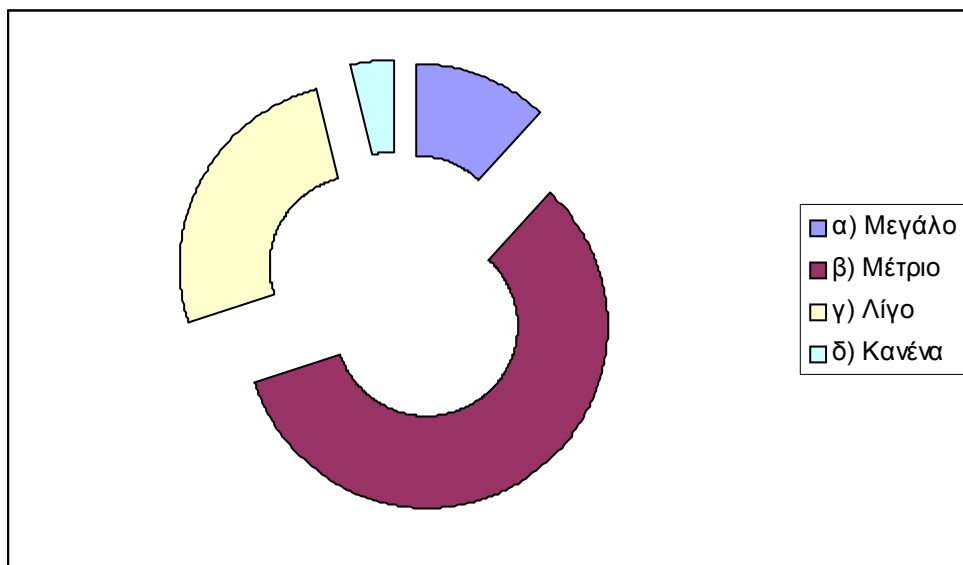
Σχεδιάγραμμα 5.2.2: Χρήση των Νέων Τεχνολογιών



5.3 Γυναίκα, νέες τεχνολογίες και εργασία

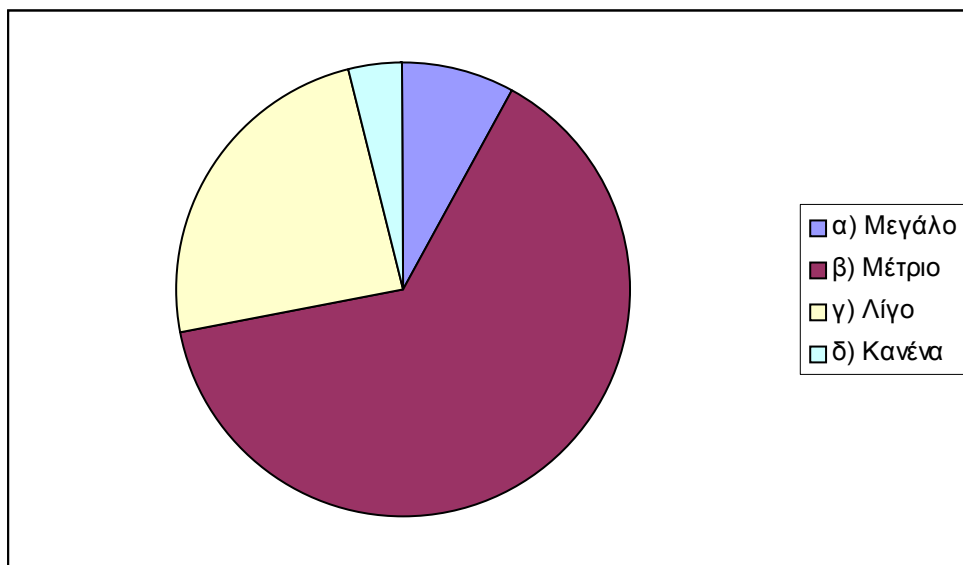
Το 58% του στατιστικού δείγματος της έρευνας θεωρεί ότι το γενικότερο αντίκτυπο της εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε έναν εταιρικό όμιλο είναι στην ουσία μέτριας απόδοσης (29 άτομα). Εντυπωσιακό είναι ότι το ένα τρίτο του δείγματος (30% του δείγματος, 15 άτομα) θεωρεί ότι η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών έχει ελάχιστο (26% του δείγματος, 13 άτομα) με κανένα (4% του δείγματος, 2 άτομα) θετικό αντίκτυπο. (Σχεδιάγραμμα 5.3.1).

Σχεδιάγραμμα 5.3.1: Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Γενική Παραγωγικότητα του Ομίλου



Μικρές αποκλίσεις με την παραπάνω απάντηση εμφανίζονται στο ερώτημα που σχετίζεται με τις νέες τεχνολογίες και την θέση εργασίας του δείγματος. Αναλυτικότερα, το 64 % (32 άτομα) θεωρεί ότι η αποδοτικότητα της θέσεις εργασίας αυξάνεται σε ένα μέσο επίπεδο ενώ παράλληλα σχεδόν το ένα τρίτο του δείγματος (28% του δείγματος, 14 άτομα) δεν θεωρεί ότι η αποδοτικότητα αυξάνεται σε μεγάλο ποσοστό (24% του δείγματος, 12 άτομα) ίσως και καθόλου (4% του δείγματος, 2 άτομα). Μόλις 4 μέλη του στατιστικού δείγματος ήταν σε θέση να θεωρούν ότι το αντίκτυπο των νέων τεχνολογιών στις θέσεις εργασίας τους είχε μεγάλο θετικό αντίκτυπο. (Σχεδιάγραμμα 5.3.2)

Σχεδιάγραμμα 5.3.2: Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Παραγωγικότητα της Θέσης Εργασίας



5.4 Διαδικασία υιοθέτησης νέων τεχνολογιών

Το 100% του δείγματος, δηλαδή και τα 50 άτομα που απαρτίζουν το στατιστικό δείγμα ομόφωνα συμφωνούν ότι η σωστή διαδικασία υιοθέτησης νέων τεχνολογιών δεν μπορεί να είναι άλλο από ένα μίγμα που να συνδυάζει:

- 1) Εκπαίδευση
- 2) Χρόνο Προσαρμογής
- 3) Ύπαρξη Ομάδας Υποστήριξης
- 4) Υλικό Υποστήριξης

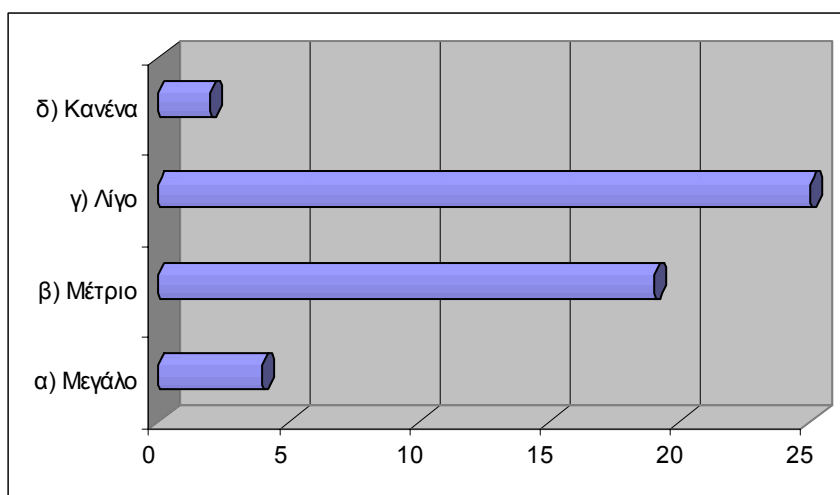
Η εμπειρία από παλαιότερες διαδικασίες εφαρμογής άλλων τεχνολογιών στον οργανισμό εστιάστηκε σε:

- 1) Εκπαίδευση (74% του δείγματος, 37 άτομα)
- 2) Υποστηρικτικό Υλικό (26% του δείγματος, 13 άτομα)

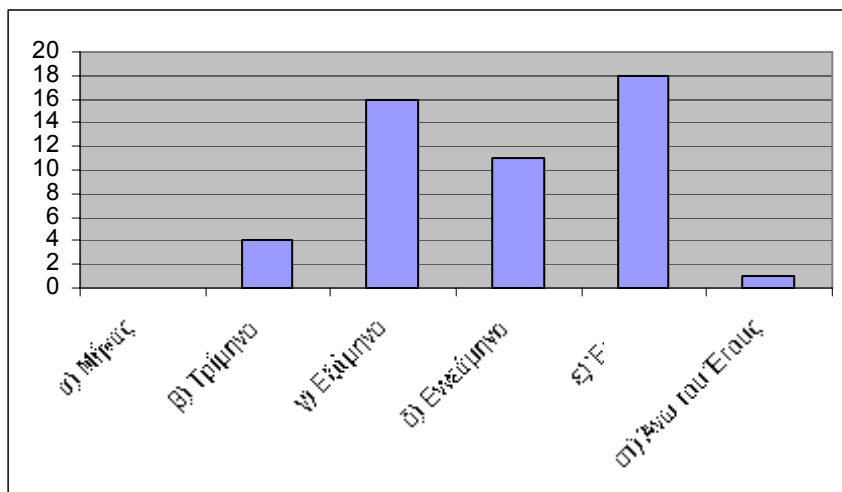
Φυσικά η αποτελεσματικότητα αυτής της μεθόδου θεωρείται ελάχιστα αποτελεσματική από το 50% του δείγματος (25 άτομα) και μέτριο σε απόδοση από το 38% (19 άτομα). Μόλις 4 άτομα (8%) θεωρεί ότι η μέθοδος που ακολουθήθηκε παλαιότερα ήταν επιτυχημένη (Σχεδιάγραμμα 5.4.1)

Το στατιστικό δείγμα θεωρεί κατά 90% (45 άτομα) ότι η εφαρμογή νέων τεχνολογιών θα πρέπει να γίνει με ένα χρόνο προσαρμογής ίσο τουλάχιστον με έξι μήνες, Αναλυτικότερα, το 32% (16 άτομα) θεωρεί ότι το εξάμηνο είναι ένα αρκετά προσδόκιμος χρόνος εφαρμογής, το 22% (11 άτομα) θεωρεί το εννιάμηνο, το 36% (18 άτομα) θεωρεί το έτος και μόλις ένα άτομο θεωρεί ότι απαιτείται πέραν του ενός έτους η προσαρμογή. (Σχεδιάγραμμα 5.4.2)

Σχεδιάγραμμα 5.4.1: Αποτελεσματικότητα



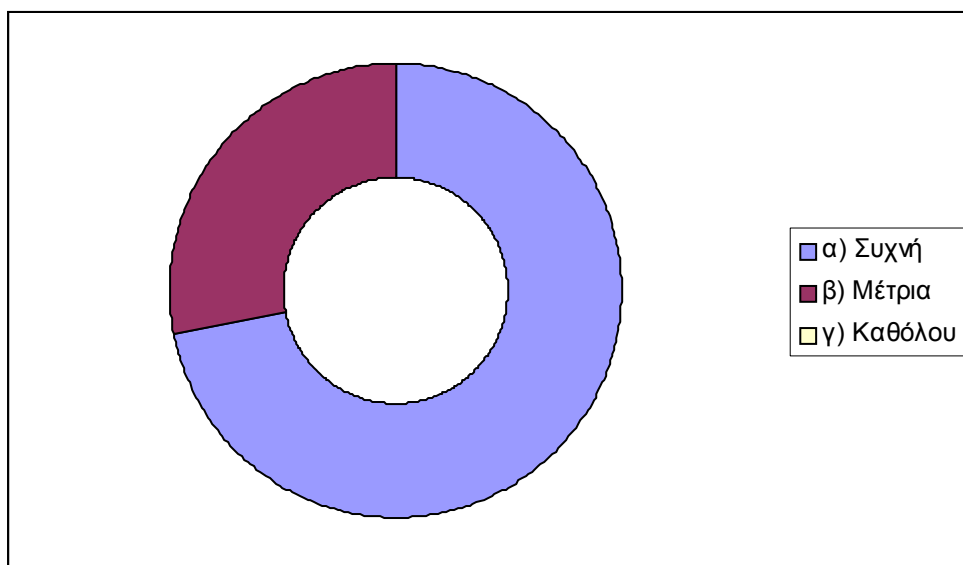
Σχεδιάγραμμα 5.4.2: Χρόνος Πλήρης Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών



5.5 Χρήση παλαιότερων τεχνολογιών, εφαρμογή νέων και αντίκτυπο

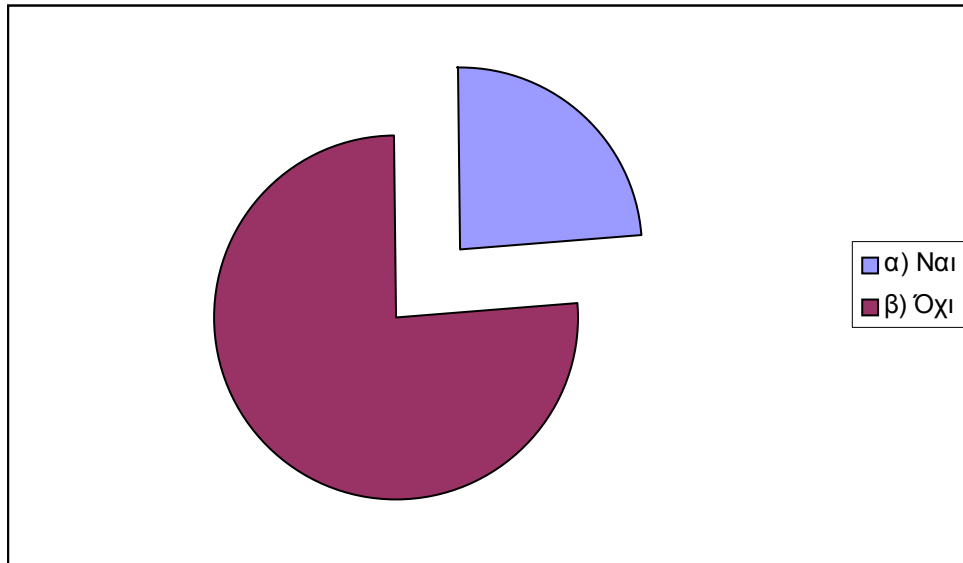
Το μεγαλύτερο πλήθος του δείγματος απάντησε ότι κάνει συχνή χρήση των υπαρχόντων τεχνολογιών (72%, 36 άτομα) ενώ το υπολειπόμενο 28% κάνει μέτρια χρήση των συστημάτων. Συνεπώς, οι τεχνολογίες αυτές δεν παραμένουν αχρησιμοποίητες. Χρησιμοποιούνται και μάλιστα σε μεγάλο βαθμό από το προσωπικό της ΕΤΕ. (Σχεδιάγραμμα 5.5.1)

Σχεδιάγραμμα 5.5.1: Επίπεδα χρήσης παλαιότερων τεχνολογιών



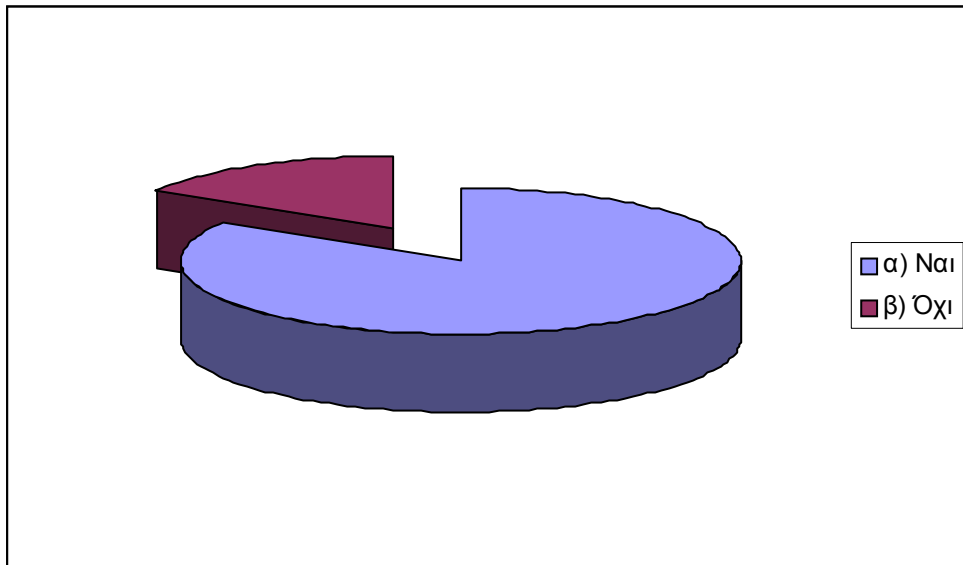
Ίσως η παραπάνω ευρεία χρήση των τεχνολογιών του τραπεζικού οργανισμού να δικαιολογεί εν μέρει την αντίληψη του 76 % του δείγματος (38 άτομα) ότι δεν χρειάζεται να εφαρμοσθούν νέες τεχνολογικές υποδομές πέραν του υπάρχοντος συστήματος. (Σχεδιάγραμμα 5.5.2)

Σχεδιάγραμμα 5.5.2: Αντίληψη αν νέες τεχνολογίες πρέπει να εφαρμοσθούν στην ΕΤΕ

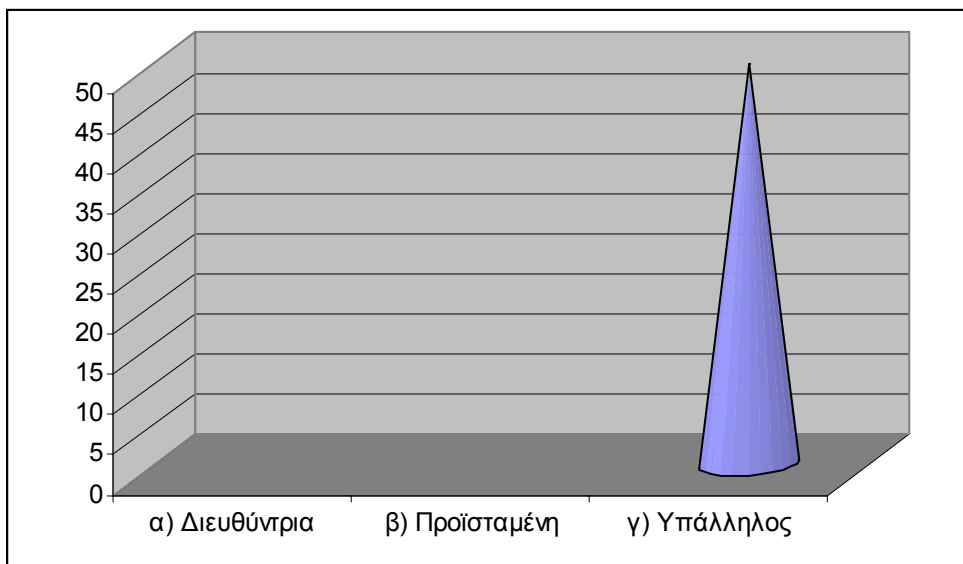


Μια επιπλέον εφαρμογή νέων τεχνολογιών θεωρείται από το 84 % (42 άτομα) του δείγματος ότι θα έχει ως μοναδικό αποτέλεσμα την μείωση του προσωπικού (Σχεδιάγραμμα 5.5.3). Η μείωση αυτή του προσωπικού το δείγμα θεωρεί ότι θα πραγματοποιηθεί στα χαμηλόβαθμα στελέχη της επιχείρησης (Σχεδιάγραμμα 5.5.4)

Σχεδιάγραμμα 5.5.3: Αν οι νέες τεχνολογίες θα μειώσουν την δυναμικότητα του προσωπικού



Σχεδιάγραμμα 5.5.4: Ποιες θέσεις πιθανόν να εξαλειφθούν



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα θεωρίας

Η ακαδημαϊκή βιβλιογραφία σχετιζόμενη με 'γυναικείο φύλο και τεχνολογία' εστιάζεται στον αποκλεισμό των γυναικών από την τεχνολογία. Οι πρώτες μελέτες εστίαστηκαν στο γυναικείο φύλο και στους τομείς της Μηχανικής ή / και Πληροφορικής. Δηλαδή, οι μελέτες αυτές εστιάζονται στο ποσοστό των γυναικών στις τεχνικές επαγγελματικές ειδικότητες.

Στην δεκαετία του 1980, οι φεμινίστριες εστίαστηκαν στον φυλετικό διαχωρισμό της τεχνολογίας. Οι οικο-φεμινίστριες θεωρούν ότι η τεχνολογία υπό το πρίσμα ως ενός ανδρικού έργου μπορεί να αποδειχτεί από την έντονη ανάπτυξη στρατιωτικών εφαρμογών μαζί με ένα αρνητικό αντίκτυπο αυτών των τεχνολογιών στο οικολογικό σύστημα (Rothchild, 1983). Βάση όλων αυτών οι φεμινίστριες απαιτούν η τεχνολογία να αναπτυχθεί βάση πιο θηλυκών αξιών όπως φιλειρηνικότητα, ανθρωπισμό και ψυχική ανάπτυξη.

Βασιζόμενοι στην αντιπαράθεση του μαρξιστικού πρότυπου εργασίας την δεκαετία του 1970 (όπου παρουσίασε το κοινωνικό αντίκτυπο της τεχνολογίας ως προς τις οικονομικές τάξεις), η τεχνολογία αντικατοπτρίζεται ως ουδέτερη και καταχρηστικά χρησιμοποιούμενη προς τους ανειδίκευτους εργαζόμενους με αύξηση του διοικητικού ελέγχου ως προ τις εργατικές διαδικασίες. Συνεπώς, η απαρχή της τεχνολογίας αντικατοπτρίζει την αρρενωπότητα όπως και την καπιταλιστική κυριαρχία.

Απορρίπτοντας την τεχνολογία ως ουδέτερη, τότε η τεχνολογία και το φύλο προσδιορίζονται κοινωνικά. Ιστορικά, η τεχνολογία είχε προσδιοριστεί ως μια αποκλειστικά ανδρική δραστηριότητα. Αυτό το πόρισμα συνεπώς οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι γυναίκες αντί να εστιάζονται στον αποκλεισμό τους από τις τεχνικές θέσεις εργασίας θα έπρεπε να ζητήσουν τον επαναπροσδιορισμό της εργασίας ώστε να αναγνωριστούν οι παραδοσιακές δραστηριότητες τους ως τεχνικές και εξειδικευμένες με αποτέλεσμα τον επαναπροσδιορισμό των μισθών τους..

Πρόσφατα ένας αριθμός φεμινιστριών αντιμετωπίζει τις νέες αναλύσεις της τεχνολογίας ως κουλτούρας σαν το πιο κατάλληλο μοντέλο για την ανάλυση των διαφορών των σχέσεων φύλου και τεχνολογίας. Σε αυτό το πλαίσιο η τεχνολογία και το φύλο κατανοούνται ως μια διαδικασία κουλτούρας όπου είναι αντικείμενο "διαπραγματεύσεις, αντιπαραθέσεις, και, μεταβολής". Η τεχνολογία υπό αυτήν την οπτική γωνία είναι ένα 'προϊόν κουλτούρας,' 'αντικείμενο' ή 'διαδικασία' όπου παίρνει σάρκα και οστά μέσα από την εμπειρία της καθημερινότητας.

Η άποψη της Vandana Shiva τονίζει την ακαταλληλότητα της σύγχρονης Δυτικής Γνώσης και Τεχνολογίας στον τρίτο κόσμο. Η άποψη της είναι ότι αυτή η γνώση και η τεχνολογία αποκομίστηκε σε ένα πλαίσιο (κουλτούρα, κοινωνική τάξη και φύλο) όπου υπεισάγονται στις χώρες του νότου. Η Shiva αμφισβητεί ότι το συγκεκριμένο σύστημα είναι παγκόσμιο και θεωρεί ότι τα σύγχρονα συστήματα γνώσεις είναι αποικιοκρατικά” (σελ. 9).

Η δυσκολία πρόσβασης του γυναικείου φύλου σε νέες τεχνολογίες είναι βασικό ζήτημα στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία. Η Dale Spender τονίζει ότι η μικρή γυναικεία συμμετοχή στις νέες τεχνολογίες δεν έχει σχέση με το φύλο της αλλά με τους υπολογιστές. Μια ακόμη σημαντική παρατήρηση που επισημαίνεται μέσα από την ακαδημαϊκή βιβλιογραφία είναι η ανεπάρκεια της εκπαίδευσης των γυναικών στις νέες τεχνολογίες. Οι περισσότεροι ερευνητές συμπεραίνουν ότι το πρόβλημα δεν βρίσκεται στο πως να εκπαιδευτεί το γυναικείο φύλο παραγωγικά αλλά ότι είναι εξειδικευμένη, μη συστηματική και στοχεύει σε άνδρες (Ebben and Kramarae, σελ. 18).

Διάφορες μελέτες (Turkle and Sherry, 1990) τονίζουν ότι οι γυναίκες προτιμούν να εκπαιδεύονται με ένα τυποποιημένο στυλ όπου το κάθε βήμα επεξηγείται αναλυτικά, αντίθετα οι άνδρες προτιμούν να εκπαιδεύονται μέσω πειραματισμού. Επιπρόσθετα, οι γυναίκες επιλέγουν να λάβουν λιγότερα ρίσκα σε αντίθεση με τους άνδρες ενώ παράλληλα οι άνδρες προτιμούν να «παίζουν» μέσα σε ένα νέο περιβάλλον.

Η ανθολογία των Mitter και Rowbotham's «Γυναίκες αντιμέτωπες με την Τεχνολογία» διερευνά το αντίκτυπο της τεχνολογίας και της γυναικείας εργασίας όπως και την φύση της εργασίας των γυναικών στις τρίτες χώρες. Τα κύρια συμπεράσματα τους από την συγκεκριμένη μελέτη είναι:

- Το φύλο είναι ένας μόνο παράγοντας από τους πολλούς όπου προσδιορίζουν το αντίκτυπο της τεχνολογίας στην γυναικεία εργασία.
- Οι τεχνολογικές αλλαγές επηρεάζουν την ποιότητα και ποσότητα της γυναικείας εργασίας.
- Η αύξηση των ευκαιριών εργασίας προσφέρουν νέες εντάσεις στον τρόπο ζωής των γυναικών.
- Οι γυναίκες σπάνια βρίσκονται σε θέσεις αποφάσεων σχετιζόμενες με την τεχνολογία.
- Η αναβάθμιση των γυναικείων ικανοτήτων μέσω μιας διαδικασίας εκπαίδευσης θα έχει θετικό αντίκτυπο στις γυναίκες και στην κοινωνία.
- Ο τρόπος εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι σχεδιασμένος με τρόπο όπου να αναγνωρίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του φύλου, της εθνικότητας, της κοινωνικής τάξης και της ηλικίας των εκπαιδευόμενων.

6.2 Συμπεράσματα από την έρευνα

- Το ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Α) σχεδιάστηκε με τρόπο ώστε να αναγνωρίσει τα κύρια θέματα της έρευνας.

Από το δείγμα των 50 εργαζόμενων από τα κεντρικά γραφεία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος το 72% αποτελείται από υπάλληλους ενώ το υπόλοιπο 28% κατανέμεται σε θέσεις μέσης και ανώτερης διοίκησης. Το 80% του δείγματος εργάζεται στην Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και στο Back Office. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εργάζεται στον οργανισμό για πάνω από πέντε έτη (46% του δείγματος, 23 άτομα).

Σχεδόν το μισό των απαντήσεων του στατιστικού δείγματος έχει μια ουδέτερη θεώρηση για τις νέες τεχνολογίες, ενώ παρά την μέτρια θεώρηση το 84% του δείγματος κάνει συχνή χρήση των τεχνολογιών ενώ τα υπόλοιπα άτομα κάνει μια

μέτρια χρήση. Το 58% του στατιστικού δείγματος της έρευνας θεωρεί ότι το γενικότερο αντίκτυπο της εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε έναν εταιρικό όμιλο είναι στην ουσία μέτριας απόδοσης. Εντυπωσιακό είναι ότι το ένα τρίτο του δείγματος θεωρεί ότι η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών έχει ελάχιστο θετικό αντίκτυπο. Μικρές αποκλίσεις με την παραπάνω απάντηση εμφανίζεται στο ερώτημα που σχετίζεται με τις νέες τεχνολογίες και την θέση εργασίας του δείγματος. Το 100% του δείγματος, δηλαδή και τα 50 άτομα που απαρτίζουν το στατιστικό δείγμα ομόφωνα συμφωνούν ότι η σωστή διαδικασία υιοθέτησης νέων τεχνολογιών δεν μπορεί να είναι άλλο από ένα μίγμα που να συνδυάζει εκπαίδευση, χρόνο προσαρμογής, ύπαρξη ομάδας υποστήριξης, υλικό υποστήριξης.

Το στατιστικό δείγμα θεωρεί κατά 90% ότι η εφαρμογή νέων τεχνολογιών θα πρέπει να γίνει με ένα χρόνο προσαρμογής ίσο τουλάχιστον με έξι μήνες. Το μεγαλύτερο πλήθος του δείγματος απάντησε ότι κάνει συχνή χρήση των υπάρχοντων τεχνολογιών. Ίσως η παραπάνω ευρεία χρήση των τεχνολογιών του τραπεζικού οργανισμού να δικαιολογεί εν μέρη την αντίληψη του 76 % του δείγματος ότι δεν χρειάζεται να εφαρμοσθούν νέες τεχνολογικές υποδομές πέραν του υπάρχοντος συστήματος. Μια επιπλέον εφαρμογή νέων τεχνολογιών θεωρείται από το 84 % του δείγματος ότι θα έχει ως μοναδικό αποτέλεσμα την μείωση του προσωπικού. Η μείωση αυτή του προσωπικού, το δείγμα θεωρεί ότι θα πραγματοποιηθεί στα χαμηλόβαθμα στελέχη της επιχείρησης.

6.3 Προτάσεις

Έχοντας καλύψει στην παρούσα έρευνα ολόκληρο το βιβλιογραφικό πλαίσιο σχετιζόμενο με την ανταπόκριση του γυναικείου φύλου και την τεχνολογία αλλά προσθέτοντας και μια επιπλέον πρωτογενή έρευνα με υποθετική περίπτωση τον εκσυγχρονισμό της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, θεωρούμε ότι παρουσιάστηκαν κάποια από τα συμπεράσματα και οι λύσεις σε αυτό το τομέα μελέτης.

Όμως θεωρούμε ότι θα ήταν περαιτέρω πιο αποτελεσματικό αν η έρευνα στο συγκεκριμένο θέμα εκτεινόταν πέρα των κεντρικών γραφείων της ΕΤΕ και στα επιμέρους καταστήματα. Αυτό θα απεικόνιζε και την όποια διαφορετική κουλτούρα μπορεί να υπάρχει γεωγραφικά ή μεταξύ των υποστηρικτικών και λειτουργικών μονάδων.

Βιβλιογραφία

- Πετρινώτη-Κώνστα Ξ., Στρατηγάκη Μ., "Η δόμηση των εσωτερικών αγορών εργασίας : φύλο, τεχνολογία, ανταγωνισμός : η περίπτωση των τραπεζών", Παπαζήσης 1998
- Στρατηγάκη Μ., "Φύλο, εργασία, τεχνολογία", Ο Πολίτης, 1996
- Luck Taylor and Wales Rubin, 1978, "Marketing Research", Prentice Hall, USA
- Blankehip, Breen G. , 1983, "Μάρκετινγκ: Έρευνα Αγοράς", Εκδ. Interbooks, Αθήνα, p. 75-155
- Feagin, J., Orum, A., & Sjoberg, G. (Eds.). (1991). *A case for case study*. Chapel Hill, NC: University of North Carolina Press
- Stake, R. (1995). *The art of case research*. Newbury Park, CA: Sage Publications
- Κωνσταντοπούλου Χ., "Για μια κοινωνιολογία της εργασίας", Παρατηρητής 1994
- Allen, Donna, Ramona R. Rush and Susan J. Kaufman (Eds.) (1996). *Women Transforming Communications - Global Intersections*. London: SAGE.
- Carter, Kathryn and Carole Spitzack (Eds.) (1989). *Doing Research on Women's Communications: Perspectives on Theory and Method*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Davidson, Marilyn J. and Cary L. Cooper (Eds.) (1987). *Women and Information Technology*. Toronto: John Wiley and Sons.
- Derkin, B. (1987). "The potential contribution of feminist scholarship to the field of communication," in *Journal of Communication*, 37 (4), 107-120.
- Ebben, Maureen and Cheris Kramarae (1993). "Women in Information Technologies: Creating a Cyberspace of Our Own," in H. Jeanie Taylor, Cheris Kramarae, and Maureen Ebben (Eds). *Women, Information Technology and Scholarship*. Urbana, Illinois: Women, Information Technology and Scholarship Colloquim, Centre for Advanced Study.
- Franklin, Ursula (1990). *The Real World of Technology*. Toronto: CBC Enterprises.
- Frederick, H. (1993) in Linda M. Harasim (Ed.) *Global Networks: Computers and International Communication*. Cambridge, MA: MIT.

- Game, A. and R. Pringle (1984). *Gender at Work*. London: Pluto Press.
- Hacker, Sally (1989). *Pleasure, Power and Technology*. Boston: Unwin Hyman.
- Hacker, Sally (1990). *Doing it the Hard Way: Investigations of Gender and Technology*. Boston: Unwin Hyman.
- Hanson, Jarice and Uma Narula (1990). *New Communication Technologies in Developing Countries*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Henwood, Flis (1993). "Establishing Gender Perspectives on Information Technology: Problems, Issues and Opportunities," in Eileen Green, Jenny Owen and Den Pain (Eds.). *Gendered Design? Information Technology and Office Systems*. London: Taylor & Francis.
- International Women's Tribune Centre (1984). *Women Using Media for Social Change*. New York: IWTC.
- Mies, Maria and Vandana Shiva (1993). *Ecofeminism*. London: Zed Books.
- Mies, Maria (1986). *Patriarchy and Accumulation on a World Scale - Women in the International Division of Labour*. London: Zed Books.
- Mitter, Swasti and Sheila Rowbotham (Eds.) (1995). *Women Encounter Technology: Changing Patterns of Employment in the Third World*. London and New York: Routledge.
- Moranga, C. and G. Anzaldúa (Eds.) (1981). *This Bridge Called My Back: Writings by Radical Women of Color*. Watertown, MA: Persephone Press.
- Mumford, Lewis (1967 and 1970). *The Myth of the Machine*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Αρχοντάκης Α., Παπαδιάς Δ., Τσαντίλης Π., "Οι τεχνολογίες πληροφορικής στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα", Ελληνική Εταιρία Επιστημόνων Η/Υ και Πληροφορικής, Αθήνα 1995
- New Internationalist (1996). "Seduced by Technology: the Human Costs of Computers," *New Internationalist*. No 286/December Issue.
- Plant, Sadie (1997). *Zeros + Ones - Digital Women + the New Technoculture*. New York: Doubleday.
- Rakow, Lana F. (Ed.) (1992). *Women Making Meaning - New Feminist Directions in Communication*. New York: Routledge.

- Rush, Ramona R. and Donna Allen (Eds.) (1989). *Communications at the Crossroads: The Gender Gap Connection*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Shiva, Vandana (1993). *Monocultures of the Mind*. London and Penang: Zed Books and Third World Network.
- Shiva, Vandana (1997). *Biopiracy - The Plunder of Nature and Knowledge*. Toronto: Between the Lines.
- Spender, Dale (1995). *Nattering on the Net - Women, Power and Cyberspace*. North Melbourne, Australia: Garmond Press.
- Turkle, Sherry (1984). *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. New York: Simon and Schuster.
- Turkle, Sherry (1988). "Computational Reticence: Why Women Fear the Intimate Machine," in Cheris Kramarae (Ed.), *Technology and Women's Voices: Keeping in Touch*. New York: Routledge.
- Turkle, Sherry and Seymour Papert (1990). "Epistemological Pluralism: Styles and Voices Within the Computer Culture," in *Signs: Journal of Women in Culture and Society*. 16 (1), 128-157.
- Riano, Pilar (Ed.) (1994). *Women in Grassroots Communications: Furthering Social Change*. London: SAGE.
- Wajcman, Judy (1991). *Feminism Confronts Technology*. London: Polity Press.
- Πετράκης Μ., 1999, "Έρευνα Μαρκετινγκ", Εκδόσεις Σταμούλη, p. 85-207

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1) Θέση

- α) Διευθύντρια
- β) Προϊσταμένη
- γ) Υπάλληλος

2) Διεύθυνση

- α) Μαρκετινγκ
- β) Οικονομική
- γ) Εξυπηρέτησης Πελατών
- δ) Back Office
- ε) Άλλη

3) Έτη Εργασίας

- α) Περισσότερα από 5
- β) 3 έως 5
- γ) Λιγότερα από 3

4) Γενικότερη Θεώρηση των Νέων Τεχνολογιών

- α) Πολύ Καλή
- β) Μέτρια
- γ) Άσχημη

5) Χρήση των Νέων Τεχνολογιών από την Ερωτούμενη

- α) Συχνή
- β) Μέτρια
- γ) Καθόλου

6) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Γενική Παραγωγικότητα του Ομίλου

- α) Μεγάλο
- β) Μέτριο
- γ) Λίγο
- δ) Κανένα

7) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Παραγωγικότητα της Θέσης Εργασίας της Ερωτούμενης

- α) Μεγάλο
- β) Μέτριο
- γ) Λίγο
- δ) Κανένα

8) Απαραίτητη Διαδικασία για την ορθή Εφαρμογή των Νέων Τεχνολογιών

- α) Εκπαίδευση
- β) Χρόνο Προσαρμογής
- γ) Ύπαρξη Ομάδας Υποστήριξης
- δ) Διαθέσιμο Υλικό Υποστήριξης (πχ Εγχειρίδιο)
- ε) Άλλο

9) Διαδικασία που ακολουθήθηκε σε Παλαιότερες Εφαρμογές Τεχνολογιών

- α) Εκπαίδευση
- β) Χρόνο Προσαρμογής
- γ) Ύπαρξη Ομάδας Υποστήριξης
- δ) Διαθέσιμο Υλικό Υποστήριξης (πχ Εγχειρίδιο)
- ε) Άλλο

10) Αποτελεσματικότητα της

- α) Μεγάλο
- β) Μέτριο
- γ) Λίγο
- δ) Κανένα

11) Επίπεδα χρήσης παλαιότερων τεχνολογιών

- α) Συχνή
- β) Μέτρια
- γ) Καθόλου

12) Χρόνος Πλήρους Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών

- α) Μήνας
- β) Τρίμηνο
- γ) Εξάμηνο
- δ) Εννεάμηνο
- ε) Έτος
- στ) Άνω του Έτους

13) Αντίληψη αν νέες τεχνολογίες πρέπει να εφαρμοσθούν στην ΕΤΕ

- α) Ναι
- β) Όχι

14) Αν οι νέες τεχνολογίες θα μειώσουν την δυναμικότητα του προσωπικού

- α) Ναι
- β) Όχι

15) Ποιες θέσεις πιθανόν να απολεσθούν

- α) Διευθύντρια
- β) Προϊσταμένη
- γ) Υπάλληλος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
1) Θέση	
α) Διευθύντρια	3
β) Προϊσταμένη	11
γ) Υπάλληλος	36
2) Διεύθυνση	
α) Μαρκετινγκ	6
β) Οικονομική	4
γ) Εξυπηρέτησης Πελατών	18
δ) Back Office	22
ε) Άλλη	
3) Έτη Εργασία	
α) Περισσότερα από 5	23
β) 3 έως 5	18
γ) Λιγότερα από 3	9
4) Γενικότερη Θεώρηση των Νέων Τεχνολογιών	
α) Πολύ Καλή	18
β) Μέτρια	26
γ) Άσχημη	6
5) Χρήση των Νέων Τεχνολογιών από την Ερωτούμενη	
α) Συχνή	42
β) Μέτρια	8
γ) Καθόλου	
6) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Γενική Παραγωγικότητα του Ομίλου	
α) Μεγάλο	6
β) Μέτριο	29
γ) Λίγο	13
δ) Κανένα	2

7) Εστίαση του Αντίκτυπου Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών στην Παραγωγικότητα της Θέσης Εργασίας της Ερωτούμενης	
α) Μεγάλο	4
β) Μέτριο	32
γ) Λίγο	12
δ) Κανένα	2
8) Απαραίτητη Διαδικασία για την ορθή Εφαρμογή των Νέων Τεχνολογιών	
α) Εκπαίδευση	
β) Χρόνο Προσαρμογής	
γ) Ύπαρξη Ομάδας Υποστήριξης	
δ) Διαθέσιμο Υλικό Υποστήριξης (πχ Εγχειρίδιο)	
ε) Όλα τα παραπάνω	50
9) Διαδικασία που ακολουθήθηκε σε Παλαιότερες Εφαρμογές Τεχνολογιών	
α) Εκπαίδευση	37
β) Χρόνο Προσαρμογής	
γ) Ύπαρξη Ομάδας Υποστήριξης	
δ) Διαθέσιμο Υλικό Υποστήριξης (πχ Εγχειρίδιο)	13
ε) Όλα τα παραπάνω	
10) Αποτελεσματικότητα της υπάρχουσας τεχνολογίες	
α) Μεγάλο	4
β) Μέτριο	19
γ) Λίγο	25
δ) Κανένα	2
11) Επίπεδα χρήσης παλαιότερων τεχνολογιών	
α) Συχνή	36
β) Μέτρια	14
γ) Καθόλου	
12) Χρόνος Πλήρης Εφαρμογής των Νέων Τεχνολογιών	
α) Μήνας	
β) Τρίμηνο	4
γ) Εξάμηνο	16
δ) Εννεάμηνο	11
ε) Έτος	18

στ) Άνω του Έτους	1
13) Αντίληψη αν νέες τεχνολογίες πρέπει να εφαρμοσθούν στην ΕΤΕ	
α) Ναι	12
β) Όχι	38
14) Αν οι νέες τεχνολογίες θα μειώσουν την δυναμικότητα του προσωπικού	
α) Ναι	42
β) Όχι	8
15) Ποιες θέσεις πιθανόν να απολεσθούν	
α) Διευθύντρια	
β) Προϊσταμένη	
γ) Υπάλληλος	50