



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ:**  
**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ**

**Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

**ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ**  
**ΩΣ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ**  
**ΤΩΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΡΙΣΗΣ**

της

**ΜΑΝΔΡΑΤΖΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑΣ**

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος στις

**ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ:**  
**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ**

Φεβρουάριος 2024



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ:**  
**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ**

**ΜΑΝΔΡΑΤΖΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ**

**ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ**  
**ΩΣ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ**  
**ΤΩΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΡΙΣΗΣ**

**MULTILINGUALISM AND DIGITAL LITERACY AS**  
**MEANS OF COMMUNICATION AND MEETING**  
**CHALLENGES IN TIMES OF CRISIS.**

Εξεταστική επιτροπή:

1. Γκιώση Στυλιανή
2. Μαλέτσκος Αθανάσιος
3. Μπουτσιούκη Σοφία

© ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, 2024. Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία (Μ.Δ.Ε.), η οποία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών: Διοίκηση και Ηγεσία στις Επιστήμες της Εκπαίδευσης και της Διά Βίου Μάθησης και τα λοιπά αποτελέσματα αυτής αποτελούν συνιδιοκτησία του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης και αναπαραγωγής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα και το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, όπου εκπονήθηκε η Μ.Δ.Ε. καθώς και τον Επιβλέποντα Καθηγητή και την Επιτροπή Αξιολόγησης

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα. Στέλλα Γκιώση για την καίρια και πολύτιμη συμβολή και καθοδήγηση που μου προσέφερε αλλά και για το χρόνο που διέθεσε για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, καθώς και τους επόπτες μου, κ. Αθανάσιο Μαλέτσκο και κα. Σοφία Μπουτσιούκη για την αμεσότητά τους και τις βοηθητικές κατευθυντήριες που μου έδωσαν. Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στην οικογένειά μου και κυρίως στη μητέρα μου για την αμέριστη υποστήριξη και συμπαράστασή της σε κάθε μου βήμα, χωρίς την οποία δεν θα τα είχα καταφέρει.

*Στη μνήμη του πατέρα και της γιαγιάς μου*

## Περίληψη

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από πρωτοφανείς παγκόσμιες κρίσεις, η αποτελεσματική επικοινωνία είναι υψίστης σημασίας για την ταχεία και ακριβή διάδοση των πληροφοριών. Η παρούσα διπλωματική εργασία διερευνά μέσα από την ποιοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε εργαζόμενους δυο πολυεθνικών εταιριών, τους αλληλένδετους ρόλους της πολυγλωσσίας και του ψηφιακού γραμματισμού ως απαραίτητων εργαλείων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων, και πως αυτές οι δυο δεξιότητες χρησιμοποιήθηκαν αποτελεσματικά στο πεδίο της εύρεσης εργασίας σε περιόδους κρίσης. Μέσα από την έρευνα αναγνωρίζεται η αναγκαιότητα αυτών των δεξιοτήτων στην σύγχρονη πραγματικότητα, αλλά παράλληλα δεν παραλείπεται η αναφορά στις αδυναμίες που περιορίζουν την αποτελεσματικότητά τους. Επιπλέον, η έρευνα εξετάζει τη σχέση μεταξύ της πολυγλωσσίας και της ψηφιακής επάρκειας σε καταστάσεις κρίσης, εστιάζοντας στον τρόπο με τον οποίο αυτές οι δυο ικανότητες επηρεάζουν την προσβασιμότητα, τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας, την τηλεργασία και την γενικότερη διευκόλυνση στο σύγχρονο ψηφιακό, διαπολιτισμικό και παγκοσμιοποιημένο γίνεσθαι κατά τη διάρκεια καταστάσεων ύφεσης. Επιπρόσθετα, η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μία απόδειξη πως η διαδικασία της μάθησης είναι μια συνεχής διαδικασία που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως σύμμαχος για την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη ενός ανθρώπου, υπενθυμίζοντας πως σε οποιαδήποτε συνθήκη, προκύπτουν δυνατότητες και ευκαιρίες που μπορούν να βελτιώσουν τη διαβίωση και την καθημερινότητα.

Λέξεις κλειδιά: *πολυγλωσσία, ψηφιακός γραμματισμός, τηλεργασία, δια βίου μάθηση, περίοδοι κρίσης*

## Abstract

In an era of unprecedented global crises, effective communication is of crucial importance for the rapid and accurate spread of information. This thesis explores, through qualitative research among employees of two multinational companies, the interconnected roles of multilingualism and digital literacy as vital tools for dealing with challenges, and how these two skills have been used effectively in the field of job search in periods of crisis. Through the research, the necessity of these skills in the contemporary reality is clearly acknowledged, but at the same time the weaknesses that limit their effectiveness are not ignored. In addition, the research examines the relationship between multilingualism and digital competence in crisis situations, focusing on how these two skills affect accessibility, career opportunities, teleworking and general facilitation in today's digital, intercultural and globalized world during situations of crisis. In addition, this thesis is a proof that the process of learning is a continuous process that should be taken into account as an evidence for personal and professional development of a person, reminding that in any condition, possibilities and opportunities arise that can improve living and daily life.

*Key words: multilingualism, digital literacy, teleworking, lifelong learning, periods of crisis*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες .....	ii
Περίληψη .....	iv
Abstract .....	v
Εισαγωγή.....	1
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> : ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ .....	3
1.1. Πολυγλωσσία- Ορισμός και οφέλη .....	3
1.2. Πολυγλωσσία και τηλεργασία.....	5
1.3. Τηλεργασία ως νέο εργασιακό μοντέλο .....	7
1.4. Πλεονεκτήματα και αδυναμίες της τηλεργασίας.....	10
1.5. Τηλεργασία και πολυγλωσσία ως ισχυρά εφόδια για το μέλλον.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> : ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΩΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ .....	14
2.1. Ψηφιακός Γραμματισμός : Ορισμός και προκλήσεις.....	14
2.2. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακής Επάρκειας για Πολίτες και προϋποθέσεις κατοχύρωσής της 17	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> : ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΕ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ .....	19
3.1. Δια βίου μάθηση: Αναγκαιότητα στη σύγχρονη εποχή.....	19
3.2. Οφέλη και προκλήσεις της δια βίου μάθησης.....	21
3.3. Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρώπης σχετικά με τις βασικές ικανότητες της δια βίου μάθησης.....	22
3.4. Ικανότητα γραμματισμού, πολυγλωσσική και ψηφιακή ικανότητα.....	24
3.4.1. Ικανότητα γραμματισμού .....	24
3.4.2. Πολυγλωσσική Ικανότητα.....	25
3.4.3. Ψηφιακή Ικανότητα.....	26
3.5. Πολυγλωσσία και ψηφιακός γραμματισμός ως επικοινωνιακά εργαλεία στη σύγχρονη εποχή .....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> : Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΡΙΣΗΣ: Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ .....	29
4.1. Πολυγλωσσία & Ψηφιακός Γραμματισμός ως εργαλεία σε περιόδους κρίσης.....	29
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ- ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΥΟ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ- ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (Εταιρία Α και Εταιρία Β.....	32
5.1. Εταιρία Α .....	32
5.2. Εταιρία Β.....	35



5.3. Κοινοί στρατηγικοί άξονες των δυο εταιριών – Εταιρία Α και Β.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6° : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	39
6.1. Σκοπός, στόχοι της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα .....	39
6.2. Δείγμα .....	42
6.3. Συλλογή δεδομένων και διαδικασία συνεντεύξεων .....	43
6.4. Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας .....	46
6.5. Περιορισμοί έρευνας.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ .....	50
7.1. Το προφίλ των συμμετεχόντων- δημογραφικά στοιχεία .....	50
7.2. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία και τη χρήση των ΤΠΕ ως εργαλεία επαγγελματικής σταδιοδρομίας.....	51
7.3. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία και τη χρήση των ΤΠΕ ως εφόδια για τηλεργασία .....	53
7.4. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία ως εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα .....	55
7.5.Αποτελέσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της πολυγλωσσίας και της ψηφιακής ικανότητας σε περιόδους κρίσης.....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8° : ΣΥΖΗΤΗΣΗ, ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ .....	61
8.1. Συζήτηση και συμπεράσματα.....	61
8.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα .....	64
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ .....	66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	76

## Εισαγωγή

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από πρωτοφανείς παγκόσμιες προκλήσεις, η αποτελεσματική επικοινωνία αναδεικνύεται σε ακρογωνιαίο λίθο της ανθεκτικότητας και της αντιμετώπισης. Κρίσεις όπως οι πανδημίες, οι οικονομικές και κοινωνικές αναταραχές απαιτούν ικανότητα διάδοσης πληροφοριών, αποτελεσματικότητα και ευελιξία κινήσεων. Η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός αναδεικνύονται σε καίρια εργαλεία για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, διευκολύνοντας την επικοινωνία και την παγκόσμια διάδραση.

Η παρούσα μελέτη προσπαθεί να διερευνήσει τη διασταύρωση της πολυγλωσσίας και του ψηφιακού γραμματισμού ως βασικών εργαλείων για την επικοινωνία σε περιόδους κρίσεων, αναδεικνύοντας το ρόλο τους στην αντιμετώπιση των προκλήσεων που ενδεχομένως προκύψουν κατά την διάρκεια μιας τέτοιου είδους περιόδου κρίσης είτε σε επαγγελματικό επίπεδο είτε σε κάποιον άλλον τομέα της σύγχρονης κοινωνίας.

Μετά την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας και την διεξαγωγή της έρευνας, αναμένεται να γίνει αρχικά κατανοητό πως ο άνθρωπος οφείλει να συμπορεύεται με τις νέες τάσεις και αλλαγές που προκύπτουν στο κοινωνικοοικονομικό και εργασιακό γίγνεσθαι. Πρέπει να αναγνωρίζει πως η μάθηση δεν έχει όρια που τον περιορίζουν σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Συνεπώς, είναι ζωτικής σημασίας να βρίσκεται σε μια συνεχή αναζήτηση και εξέλιξη σε γνωστικό επίπεδο και σε επίπεδο δεξιοτήτων. Συγκεκριμένα, μέσα από την παρούσα διπλωματική εργασία, θα είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται τα οφέλη εκμάθησης ξένων γλωσσών και τα πλεονεκτήματα που προσφέρονται αναπτύσσοντας τις ψηφιακές του δεξιότητες, στην σύγχρονη πραγματικότητα και διαβίωση. Για όσους ήδη είναι σε θέση να κατέχουν μια ξένη γλώσσα σε ικανοποιητικό επίπεδο, η παρούσα εργασία θα αποτελέσει μια σημαντική επιβεβαίωση πως οι ικανότητες αυτές είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την επικοινωνία αλλά και πως η χρήση τους βρίσκει εφαρμογή σε τομείς όπως η εκπαίδευση, η εξ αποστάσεως εργασία αλλά και η διαπολιτισμική συνύπαρξη. Παράλληλα θα καταστεί σαφές πως σε άμεση συσχέτιση με τα παραπάνω, είναι η κατοχύρωση ψηφιακών δεξιοτήτων και η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ), έτσι ώστε κανείς να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται σε ένα σύγχρονο και πολυπολιτισμικό περιβάλλον.

Τέλος, η εργασία αυτή αποτελεί ένα κίνητρο για κάποιον που επιθυμεί να αλλάξει τον γνωστικό και επαγγελματικό του ορίζοντα, στρέφοντας το ενδιαφέρον του στις ξένες γλώσσες, υιοθετώντας έναν σύγχρονο τρόπο λειτουργίας και ευελιξίας που

βασίζεται στις αρχές της δια βίου και της διευρυμένης μάθησης, ανακαλύπτοντας νέες επαγγελματικές, κοινωνικές και οικονομικές ευκαιρίες, οι οποίες ενδεχομένως δεν θα είχαν προκύψει κάτω από διαφορετικές συνθήκες.

Συνοπτικά, στο πρώτο και δεύτερο κεφάλαιο του θεωρητικού πλαισίου, παρουσιάζονται η έννοια της πολυγλωσσίας και του ψηφιακού γραμματισμού αντίστοιχα, ενώ αναδεικνύεται η αναγκαιότητα των δύο αυτών δεξιοτήτων ως εργαλεία στη σύγχρονη εποχή, αλλά και στα πλαίσια της τηλεργασίας. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η δεξιότητα της δια βίου μάθησης αναλυτικά, ενώ το τέταρτο κεφάλαιο τονίζει πως η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός αποτελούν ισχυρά εργαλεία στην αντιμετώπιση των προκλήσεων σε περιόδους κρίσης. Με το πέμπτο κεφάλαιο ξεκινά το ερευνητικό μέρος της διπλωματικής εργασίας, όπου παρουσιάζονται διεξοδικά οι δυο πολυεθνικές εταιρίες από όπου αντλήθηκε το δείγμα της ποιοτικής έρευνας, ενώ γίνεται αναφορά και στις κοινές στρατηγικές των δυο εταιριών. Στο έκτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται λεπτομερώς η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην έρευνα, ο σκοπός, ο στόχος, τα ερευνητικά ερωτήματα, το δείγμα ενώ συγχρόνως γίνεται αναφορά στην εγκυρότητα και την αξιοπιστία της, χωρίς να παραλείπονται και οι αδυναμίες της. Στο επόμενο κεφάλαιο, το έβδομο, καταγράφονται τα αποτελέσματα της έρευνας και των συνεντεύξεων σε συσχέτιση με τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί, ενώ τέλος, στο όγδοο κεφάλαιο της εργασίας συζητώνται τα συμπεράσματα και προτείνονται περαιτέρω διερευνητικοί άξονες σχετικά με το θέμα.

## ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> : ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

#### 1.1. Πολυγλωσσία- Ορισμός και οφέλη

Σημερινά φαινόμενα όπως αυτό της παγκοσμιοποίησης και της ευελιξίας στις ανθρώπινες μεταφορές έχουν φέρει στο προσκήνιο την έννοια και το φαινόμενο της πολυγλωσσίας. Οι Aronin και Singleton (2008), ανέπτυξαν επτά διαφορετικά χαρακτηριστικά που διαχωρίζουν την σημερινή πολυγλωσσία της κοινωνίας με το ιστορικό φαινόμενο της πολυγλωσσίας. Αυτά τα επτά χαρακτηριστικά της πολυγλωσσίας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις κατηγορίες. Αυτές οι κατηγορίες είναι η Κοινωνική πολυγλωσσία, η Γεωγραφική πολυγλωσσία και η Μέτρια πολυγλωσσία. Στην Γεωγραφική πολυγλωσσία βλέπουμε ότι η πολυγλωσσία δεν περιορίζεται μόνο σε γειτονικές χώρες με ομοιόμορφες διαλέκτους αλλά επεκτείνεται σε παγκόσμιο επίπεδο και σε πολλά γεωγραφικά μήκη και πλάτη της Γης. Η Κοινωνική πολυγλωσσία αναφέρεται στο γεγονός ότι πλέον η πολυγλωσσία δεν σχετίζεται μόνο με μια συγκεκριμένη κοινωνική τάξη ή με συγκεκριμένα επαγγέλματα αλλά αφορά όλες τις κοινωνικές και οικονομικές διαστάσεις της σύγχρονης κοινωνίας. Τέλος η Μέτρια πολυγλωσσία αναφέρεται στο γεγονός ότι παλιότερα η πολυγλωσσία πραγματοποιούταν μόνο μέσω μιας γραπτής μορφής. Αυτό σήμερα έχει αλλάξει καθώς πλέον η πολυγλωσσική επικοινωνία γίνεται στιγμιαία και με ταχύτατους ρυθμούς μέσα από ψηφιακά μέσα.

Επιπλέον είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στη σημερινή εποχή η αξία της πολυγλωσσίας έχει αυξηθεί και έχει δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο να μιλάει κάποιος περισσότερες από δυο γλώσσες. Η Αγγλική θεωρείται μια από τις πιο απαραίτητες γλώσσες στον σύγχρονο κόσμο αλλά και η εκμάθηση μιας επιπλέον γλώσσας αξιολογείται ως ιδιαίτερο προσόν στον σύγχρονο εργασιακό και κοινωνικό χώρο.

Υπάρχουν, όμως, διάφοροι ορισμοί για την πολυγλωσσία. Ο Li (2008), αναφέρει ότι ένα πολυγλωσσικό άτομο είναι κάποιος που είναι σε θέση να επικοινωνήσει σε περισσότερες από μία γλώσσες είτε μέσω του γραπτού λόγου είτε μέσω της προφορικής ομιλίας. Η πολυγλωσσία ορίζεται ως ο πλούτος και η έκφραση της πολιτισμικής ποικιλομορφίας (Ehlich, 2007) και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε διάφορους τομείς της σύγχρονης ζωής (οικονομία, πολιτική, πολιτισμός).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020), έχει δώσει με την σειρά της έναν ορισμό για την πολυγλωσσία. Σύμφωνα με αυτόν, η πολυγλωσσία αναφέρεται ως μια ικανότητα των κοινωνιών, των ανθρώπων και των οργανώσεων να επικοινωνούν σε καθημερινό επίπεδο με περισσότερες από μια γλώσσες.

Σύμφωνα με τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η δεξιότητα της πολυγλωσσίας διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη ενός ατόμου στη σύγχρονη κοινωνία. Μελέτες έχουν δείξει ότι η πολυγλωσσία έχει πολυάριθμα γνωστικά οφέλη, όπως η ενίσχυση των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων, της κριτικής σκέψης και της δημιουργικότητας (Bialystok, 2001). Επιπρόσθετα, η ικανότητα ομιλίας πολλαπλών γλωσσών παρέχει στα άτομα τη δυνατότητα να επικοινωνούν με ένα ευρύτερο φάσμα ανθρώπων, οδηγώντας τα σε καλύτερη κατανόηση των διαφορετικών πολιτισμών και προοπτικών. Αυτή η πολιτισμική κατανόηση μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη ενσυναίσθηση και ανεκτικότητα (Moussu, & Lurda, 2008) οι οποίες αποτελούν βασικές ιδιότητες στον σημερινό παγκοσμιοποιημένο κόσμο. Παράλληλα, είναι απαραίτητες σε ποικίλα επαγγελματικά περιβάλλοντα, όπου η ικανότητα αποτελεσματικής συνεργασίας με ανθρώπους από διαφορετικό υπόβαθρο αποτελεί βασικό συστατικό της επιτυχίας.

Επιπλέον, έχει διαπιστωθεί ότι η πολυγλωσσία συσχετίζεται θετικά με καλύτερες ακαδημαϊκές επιδόσεις, ιδίως σε μαθήματα όπως τα μαθηματικά και οι φυσικές επιστήμες (Cummins, 1979). Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα πολύγλωσσα άτομα είναι σε θέση να μεταφέρουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που μαθαίνουν σε μια γλώσσα σε μια άλλη, οδηγώντας σε καλύτερη συνολική γνωστική λειτουργία (Luk & Bialystok, 2013).

Ένα όμως από τα σημαντικότερα οφέλη της πολυγλωσσίας είναι η δυνατότητα αύξησης της απασχολησιμότητας. Καθώς η παγκοσμιοποίηση συνεχίζει να διαμορφώνει τον κόσμο, οι επιχειρήσεις αναζητούν εργαζόμενους που έχουν την ικανότητα να επικοινωνούν με πελάτες και συνεργάτες από διάφορους πολιτισμούς και υπόβαθρα. Αυτό έχει οδηγήσει σε μια αυξανόμενη ζήτηση για πολύγλωσσους επαγγελματίες, ιδίως σε κλάδους όπως ο τουρισμός, η εξυπηρέτηση πελατών παγκοσμίως, το διεθνές εμπόριο και τα χρηματοοικονομικά (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018).

Εκτός από την αύξηση της απασχολησιμότητας, η πολυγλωσσία ανοίγει επίσης μια σειρά από διεθνείς ευκαιρίες σταδιοδρομίας. Για τα άτομα που ενδιαφέρονται να εργαστούν είτε στο εξωτερικό είτε για κάποια εταιρία ξένων συμφερόντων, το να μπορούν να μιλούν πολλές γλώσσες μπορεί να αυξήσει σημαντικά τις πιθανότητές τους

να βρουν δουλειά σε μια ξένη χώρα. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε κλάδους των ανθρωπιστικών επιστημών, όπως για παράδειγμα η εκπαίδευση, όπου τα πολύγλωσσα άτομα έχουν μεγάλη ζήτηση ως καθηγητές ξένης γλώσσας.

Ένας άλλος τομέας όπου η πολυγλωσσία μπορεί να οδηγήσει σε ευκαιρίες σταδιοδρομίας είναι οι κλάδοι που σχετίζονται με τις γλώσσες, όπως η μετάφραση και η διερμηνεία. Οι κλάδοι αυτοί αναπτύσσονται με ταχείς ρυθμούς, ιδίως σε τομείς όπως η υγειονομική περίθαλψη και οι νομικές υπηρεσίες, όπου η ακριβής επικοινωνία είναι απαραίτητη (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018). Επιπλέον, τα πολύγλωσσα άτομα μπορούν επίσης να βρουν ευκαιρίες σε επαγγέλματα που σχετίζονται με τη γλώσσα, όπως η διδασκαλία γλωσσών, η γλωσσολογική έρευνα και η ανάπτυξη γλωσσικής τεχνολογίας. Εν κατακλείδι, η πολυγλωσσία έχει γίνει μια ιδιαίτερα πολύτιμη δεξιότητα στη σύγχρονη αγορά εργασίας, οδηγώντας σε ένα ευρύ φάσμα ευκαιριών σταδιοδρομίας για άτομα που διαθέτουν την ικανότητα να μιλούν πολλές γλώσσες. Τα οφέλη της πολυγλωσσίας επεκτείνονται πέρα από την ικανότητα επικοινωνίας με ένα ευρύτερο φάσμα ανθρώπων, καθώς ενισχύεται με αυτή τη δεξιότητα η γνωστική ανάπτυξη, η πολιτισμική κατανόηση και η απασχολησιμότητα. Με την ενθάρρυνση της πολυγλωσσίας και την προώθηση των πολυάριθμων πλεονεκτημάτων της, τα άτομα και οι κοινωνίες μπορούν να καρπωθούν τα οφέλη αυτής της πολύτιμης δεξιότητας, την πολιτισμική κατανόηση και την απασχολησιμότητα.

Τα παραπάνω καθιστούν σαφές ότι η πολυγλωσσία αποτελεί βασικό κομμάτι της σημερινής εποχής και είναι ένα μέσο με το οποίο ο σύγχρονος κόσμος είναι σε θέση να αντιμετωπίσει μεγάλες προκλήσεις του σύγχρονου κόσμου. Οι σημερινές κοινωνίες θα πρέπει συνεχώς να επιδιώκουν να προωθούν την εκμάθηση πολλών γλωσσών στους πολίτες τους καθώς ο κόσμος γίνεται ολοένα και πιο συνδεδεμένος στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης.

## 1.2. Πολυγλωσσία και τηλεργασία

Με βάση λοιπόν τα παραπάνω βλέπουμε ότι στην σύγχρονη εποχή δεξιότητες όπως η πολυγλωσσία μπορούν να είναι καθοριστικές και πολύτιμες δεξιότητες για τον σύγχρονο πολίτη και έχουν τη δυνατότητα να τον βοηθήσουν να έχει επαγγελματική σταθερότητα και ανέλιξη. Καθώς η τεχνολογία έχει συμβάλει στην εξάλειψη των αποστάσεων μπορούμε να δούμε ότι και σε επίπεδο επικοινωνίας όσο και σε επίπεδο μεταφοράς, τομείς όπως η εκπαίδευση και η εργασία έχουν αλλάξει ριζικά τα

περιβάλλοντά τους. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια βλέπουμε πως η εκπαίδευση έχει μεταβεί σε εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά περιβάλλοντα, τα οποία στις περισσότερες περιπτώσεις είναι και η προτιμητέα μέθοδος εκπαίδευσης για πολλούς εκπαιδευτικούς αλλά και εκπαιδευόμενους. Το ίδιο ισχύει και για το χώρο της εργασίας ο οποίος έχει δώσει έμφαση ιδιαίτερα στην τηλεργασία. Κατά την έναρξη της πανδημίας του Covid 19 συγκεκριμένα, όπως αναφέρει ο Janakowitsch (2023), σχεδόν όλοι οι οργανισμοί, τα ιδρύματα και οι εταιρείες αναγκάστηκαν να στραφούν στην τηλεργασία. Εκείνη τη στιγμή, πολλοί οργανισμοί δεν διέθεταν ακόμη την απαραίτητη υποδομή για την υποστήριξη αυτής της ταχείας μετάβασης και αναγκάστηκαν να προσαρμοστούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα προκειμένου να συνεχίσουν τη δραστηριότητά τους. Αυτή η προσαρμογή στις νέες μεθόδους συνεργασίας επέτρεψε στις εταιρείες να επανεξετάσουν τη στρατηγική τους για την απασχόληση και να συμβαδίσουν με τις ανάγκες της δεδομένης επικρατούσας κατάστασης.

Με αυτόν τον τρόπο βλέπουμε ότι δεξιότητες όπως η χρήση των ΤΠΕ καθώς και η πολυγλωσσία, οι δεξιότητες δηλαδή που σχετίζονται με την ευχέρεια σε ξένες γλώσσες και χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή, είναι από τις σημαντικότερες δεξιότητες στην σύγχρονη επαγγελματική πραγματικότητα.

Η αύξηση της τηλεργασίας τα τελευταία χρόνια είχε μεγάλη επιρροή στην επαγγελματική ζωή. Αυτή η επιρροή δεν αφορούσε μόνο την πραγματικότητα, όπου μεγάλος αριθμός εργαζόμενων δουλεύει από το σπίτι, αφορούσε τη γενικότερη επιρροή που είχε πάνω στο πως εννοιολογούμε και οριοθετούμε την εργασία. Αυτή η πραγματικότητα με τη σειρά της είναι ικανή και αναμένεται να επηρεάσει πολλούς τομείς στη ζωή των ανθρώπων. Τομείς όπως η ευελιξία στην αναζήτηση και κατοχύρωση εργασιακών ευκαιριών αλλά και η δια βίου μάθηση. Παρ' όλα αυτά μπορούμε να πούμε ότι κάτι τέτοιο δύναται να αναπτύξει και κάποιες κοινωνικές ανισότητες όπως και δυσκολίες στο διαχωρισμό επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Felstead & Henseke, 2017). Συγκεκριμένα οι κοινωνικές ανισότητες εντοπίζονται στην άνισες δυνατότητες και ευκαιρίες κάθε εργαζομένου για πρόσβαση στη τηλεργασία καθώς και στη δια βίου μάθηση. Αυτές οι ανισότητες έχει ερευνηθεί ότι συνδέονται με διαφορές που υπάρχουν στα πλαίσια ειδικότερα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε. Ε.) ως προς την εθνικότητα, την ηλικία, αλλά και τα επαγγέλματα. Ακολούθως, σύμφωνα με τους Felstead και Henseke (2017) οι οποίοι μελέτησαν το φαινόμενο του ολοένα και αυξανόμενου εργασιακού μοντέλου της τηλεργασίας, συμπέραναν πως παρότι οι εργαζόμενοι που εργάζονται με αυτό το καθεστώς είναι πιο συγκεντρωμένοι και

αποδοτικοί, δυσκολεύονται να βάλουν σαφή και ξεκάθαρα όρια ανάμεσα στην εργασία και στην προσωπική τους ζωή.

### 1.3. Τηλεργασία ως νέο εργασιακό μοντέλο

Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία της Eurostat (2020), η τηλεργασία τα τελευταία τρία χρόνια έχει αυξηθεί σημαντικά. Για παράδειγμα Ευρωπαίοι πολίτες από ηλικίες 15 έως και 64 εργάζονταν από το σπίτι το 2009 σε ποσοστό 5,4%. Σύμφωνα με την έρευνα το ποσοστό αυτό παρέμεινε σταθερό για περίπου δέκα χρόνια. Φαίνεται ότι από το 2009 έως και το 2019 το ποσοστό αυτό άλλαξε σε 9%. Η Σαρλάνη (2022), επισημαίνει πως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα σύγχρονα έξυπνα τηλέφωνα (smartphones) έχουν συμβάλει στην ανάπτυξη αυτού του μοτίβου εργασίας.

Σε εργαζόμενους που είναι αυτοαπασχολούμενοι βλέπουμε ότι ένας στους πέντε δούλευαν από το σπίτι. Αναφέρεται επίσης ότι υπάρχουν και σημαντικές διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς την τηλεργασία. Το 2019, το ποσοστό των γυναικών που δούλευαν από το σπίτι ήταν ελάχιστα μεγαλύτερο από ότι το ποσοστό των ανδρών. Συγκεκριμένα το ποσοστό των γυναικών στην τηλεργασία ήταν 5,7% ενώ των ανδρών ήταν 5,2%. Σύμφωνα επίσης με τον Αναστασίου (2007), ενισχύεται αυτή η υπεροχή, καθώς υποστηρίζει πως το καθεστώς της τηλεργασίας παρέχει διευκόλυνση στις γυναίκες που μπορούν έτσι να κατανέμουν καλύτερα τον χρόνο τους ανάμεσα στις εργασιακές και οικογενειακές υποχρεώσεις.

Η ίδια έρευνα εντοπίζει επίσης ότι ανάλογα και με την ηλικία βλέπουμε και διαφορετικά ποσοστά τηλεργασίας. Για παράδειγμα παρατηρούμε ότι η έρευνα έδειξε ότι τα ποσοστά τηλεργασίας αυξάνονται καθώς αυξάνεται και η ηλικία του ατόμου. Συγκεκριμένα για τις ηλικίες μεταξύ 15-24 βλέπουμε ότι 2,1% εργάστηκε από το σπίτι ενώ για τις ηλικίες 50-64 το 6,6% εργάστηκε από το σπίτι το 2019.

Τα παραπάνω ποσοστά όπως βλέπουμε αφορούν κυρίως την περίοδο πριν την πανδημία. Εντούτοις, παρατηρείται ότι σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες η αύξηση του ποσοστού της τηλεργασίας ήταν ραγδαία από την περίοδο της πανδημίας και έπειτα (Bjursell et al., 2021). Η τηλεργασία, η οποία διευκολύνεται από τις εξελίξεις στην τεχνολογία της επικοινωνίας, έχει γίνει μια κομβική πτυχή του σύγχρονου εργασιακού κόσμου. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε περαιτέρω αυτή την τάση, τονίζοντας την ανάγκη για ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας (Bloom et al., 2020). Πέραν του ότι αποτελεί απάντηση σε εξωτερικές διαταραχές, η τηλεργασία προσφέρει μια σειρά από οφέλη,



όπως η αυξημένη ευελιξία, και η βελτιωμένη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Golden & Gajendran, 2021). Η νέα αυτή μεταβατική πραγματικότητα της εργασίας αλλά και της εκπαίδευσης επιφέρει και επιτάσσει να κατέχουν οι εργαζόμενοι νέες δεξιότητες.

Στην Σουηδία για παράδειγμα αναφέρεται ότι ο αριθμός των εργαζόμενων από το σπίτι από το ξεκίνημα της πανδημίας του COVID-19 αυξήθηκε δέκα φορές (Internetstiftelsen, 2020). Επιπλέον βλέπουμε ότι παρόλο που η Σουηδία έχει χαρακτηριστεί σε πολλές περιπτώσεις ως μια χώρα όπου οι πολίτες έχουν αυξημένες τεχνολογικές και ψηφιακές δεξιότητες και ικανότητες, εντούτοις βρέθηκε σε μια έρευνα ότι το 49% των εργαζομένων έχουν σημαντικές ελλείψεις σε ψηφιακές δεξιότητες τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα (SVT, 2021).

Σε αντίστοιχη έρευνα του World Economic Forum (2020), με τίτλο «Το μέλλον της εργασίας» (“Future of jobs report 2020”) αναφέρεται ότι το 40% των εργαζομένων θα χρειάζονται ανανέωση των δεξιοτήτων τους (reskilling) κάθε έξι μήνες ή και σε μικρότερο χρονικό διάστημα. Επιπλέον αναφέρεται ότι το 94% των εργοδοτών περιμένουν από τους εργαζόμενους να υιοθετήσουν και να αναπτύξουν καινούργιες δεξιότητες όταν εισέλθουν σε μια καινούργια δουλειά. Αυτό το ποσοστό ανερχόταν στο 65% το 2018. Όμως πλέον η συνεχής μάθηση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους είναι απαραίτητες για να παραμείνουν οι εργαζόμενοι επίκαιροι και να συνεισφέρουν αποτελεσματικά στους οργανισμούς τους (Bessant & Tsekouras, 2020). Ορισμένες δεξιότητες που φαίνεται ότι γίνονται πιο απαραίτητες μέσα σε αυτά τα πλαίσια και στις νέες ανάγκες της εργασίας είναι η αναλυτική σκέψη, η δια βίου μάθηση, η ενεργητική μάθηση, η ανθεκτικότητα, η αυτοβελτίωση και η αυτό-οργάνωση, η ευελιξία καθώς και η καλή διαχείριση του στρες/άγχους (WEF,2020).

Όσον αφορά την αυτό-διαχείριση και την καλή διαχείριση των συναισθημάτων από μέρος του εργαζόμενου βλέπουμε ότι αυτές οι δεξιότητες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την τηλεργασία, σύμφωνα με την ίδια έρευνα. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι η τηλεργασία απαιτεί περισσότερη υπευθυνότητα καθώς είναι μια κατάσταση η οποία χρειάζεται μεγαλύτερη διαχείριση ψυχολογικών και σωματικών αρμοδιοτήτων που σχετίζονται με την εργασία. Δεν πρέπει επίσης να αφηφούμε την κοινωνική και συναισθηματική απομόνωση που συνεπάγεται η τηλεργασία (Cascio, 2000). Προκειμένου λοιπόν να γίνει βιώσιμη η τηλεργασία καθώς και η γενικότερη νέα πραγματικότητα είναι σημαντικό να υπάρχουν και καθορισμένες οδηγίες σε επίπεδο ψυχολογικό, πολιτικό και νομικό.

Από τα παραπάνω γίνεται ήδη φανερό ότι η τηλεργασία είναι ένα νέο φαινόμενο που τείνει να γίνει η επικρατέστερη μέθοδος εργασίας και μετά το τέλος της πανδημίας. Παρόλα αυτά οι εργοδότες αλλά και οι εργαζόμενοι φαίνεται να αναφέρουν ότι χρειάζεται ανανέωση και ανάπτυξη καινούργιων δεξιοτήτων (skills) προκειμένου να ανταποκριθούν σε αυτήν την νέα πρόκληση της σύγχρονης εποχής όπου η τηλεργασία θα αποτελεί και λύση διευκόλυνσης σε περιόδους κρίσης αλλά θα αποδίδει μεγαλύτερα οφέλη όσον αφορά στην ευκολία της εργασίας.

Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να αναφέρουμε και τι ακριβώς ορίζεται σαν τηλεργασία. Σύμφωνα με τους Γαλάζιο και Ρίζο (2020) η τηλεργασία χαρακτηρίζεται ως η μορφή εργασίας που πραγματοποιείται εκτός των εγκαταστάσεων μιας επιχείρησης αξιοποιώντας τη χρήση ψηφιακών μέσων και ΤΠΕ και πως οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν τα ίδια εργασιακά δικαιώματα με τους υπόλοιπους εργαζόμενους. Οι Kurland & Bailey (1999) αναφέρουν ότι υπάρχουν τέσσερις τύποι τηλεργασίας. Αρχικά είναι η τηλεργασία από το σπίτι, η οποία αναφέρεται σε εργαζόμενους που δουλεύουν τις περισσότερες φορές από το σπίτι αλλά η βάση τους είναι σε κάποιο από τα κεντρικά γραφεία μιας εταιρείας ή οργανισμού. Ο δεύτερος τύπος τηλεργασίας είναι τα γραφεία που βρίσκονται σε μια διευκολυντική τοποθεσία. Αυτή η βολική τοποθεσία εξυπηρετεί τους εργαζομένους καθώς μειώνουν σημαντικά τον χρόνο μετάβασής τους στην δουλειά. Αυτά τα γραφεία είναι πλήρως εξοπλισμένα και επιπλωμένα από τον εργοδότη. Ο τρίτος τύπος τηλεργασίας είναι κάποιο συνοικιακό γραφείο στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ευθύνη για να το ενοικιάζουν και να έχουν κάποιο άτομο υπεύθυνο για να το οργανώνει. Τέλος, ο τέταρτος τύπος τηλεργασίας είναι οι κινητοί εργαζόμενοι οι οποίοι είναι εργαζόμενοι που δουλεύουν σε όποιο σημείο βρεθούν π.χ. από το σπίτι, το αεροπλάνο, το αμάξι, ή από κάποιο ξενοδοχείο.

Όπως γίνεται φανερό λοιπόν μπορούν να υπάρχουν διαφορετικοί τύποι τηλεργασίας, εντούτοις φαίνεται ότι η σημασία της συνεχούς ενημέρωσης και επομένως της δια βίου μάθησης είναι αναγκαία προϋπόθεση σε όλους τους τύπους τηλεργασίας. Η συνεχής επιμόρφωση και κατάρτιση ειδικά σε θέματα που αφορούν την εξέλιξη της τεχνολογίας ως εκ τούτου μπορεί να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό το πως πραγματοποιείται η τηλεργασία και για αυτόν το λόγο θα πρέπει να είναι προσβάσιμη και διαθέσιμη σε όλους τους εργαζομένους ανεξαιρέτως τον τύπο της εργασίας που πραγματοποιούν.

#### 1.4. Πλεονεκτήματα και αδυναμίες της τηλεργασίας

Όπως ήδη προαναφέρθηκε η τηλεργασία θα αυξηθεί σημαντικά τα επόμενα χρόνια. Αυτό γιατί αποδείχθηκε ότι έχει σημαντικά πλεονεκτήματα για τον εργοδότη αλλά και για τον εργαζόμενο. Η βελτίωση της απόδοσης είναι ένα από τα αποτελέσματα της τηλεργασίας που έχουν θετικό αντίκτυπο για την επιχείρηση και τον εργαζόμενο (Allen et al., 2015). Επιπλέον, προσφέρει την δυνατότητα εξοικονόμησης χρόνου και χρημάτων στον εργοδότη. Παράλληλα έχει βρεθεί ότι συντελεί σε λιγότερο άγχος και στρες, παρέχει τις κατάλληλες προϋποθέσεις για περισσότερη αυτονομία, προσφέρει ευελιξία, και μπορεί να προσφέρει μια ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας (Kurland & Bailey, 1999).

Όσον αφορά τα πλεονεκτήματα για την εταιρεία ή την επιχείρηση βλέπουμε ότι υπάρχει μεγαλύτερη παραγωγικότητα, λιγότερες απουσίες, καλύτερο ψυχικό ηθικό, λιγότερες αποσπάσεις προσοχής. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Crandall και Gao (2005) σε ατομικό επίπεδο βρέθηκε ότι υπάρχει μεγαλύτερη ικανοποίηση από την δουλειά, λιγότερη πίεση, καλύτερη οργάνωση του χώρου και των υποχρεώσεων καθώς και μεγαλύτερα αισθήματα αυτό-αποτελεσματικότητας (self-efficacy). Τέλος, έχει αποδειχθεί σύμφωνα με τους Feng και Savani (2020), πως η αυτοαξιολόγηση του κάθε εργαζόμενου είναι μία συνήθης πρακτική που υιοθετούν οι επιχειρήσεις για την αξιολόγηση του προσωπικού τους και αποδίδει αξιόπιστα αποτελέσματα.

Παρόλα αυτά φαίνεται ότι η τηλεργασία εμφανίζει και κάποιες προκλήσεις. Μερικές από αυτές τις προκλήσεις είναι ο κοινωνικός και οικογενειακός αποκλεισμός, καθώς η συνεχής τηλεργασία μπορεί να αποδυναμώσει τη συναισθηματική ικανότητα του εργαζομένου, καθώς επανειλημμένα δεν μπορεί να συμβιβάσει την επαγγελματική ζωή με τις απαιτήσεις της οικογενειακής σφαίρας (Lengen et al., 2021). Ο επαγγελματικός αποκλεισμός, η λιγότερη επιρροή από την κουλτούρα και τα σχέδια της εταιρείας, η λιγότερη επίβλεψη και η μειωμένη πρόσβαση σε τεχνολογίες της εταιρείας είναι μερικές από τις αδυναμίες που εμφανίζει το εργασιακό μοντέλο της τηλεργασίας (Bellmann & Hübler, 2020).

#### 1.5. Τηλεργασία και πολυγλωσσία ως ισχυρά εφόδια για το μέλλον

Από τα παραπάνω γίνεται σαφές, ότι παρόλο που η τηλεργασία φαίνεται να εμφανίζει και ορισμένες προκλήσεις εντούτοις μπορούμε να πούμε ότι η προτίμηση για

αυτήν τη μορφή εργασίας αλλά και εκπαίδευσης θα συνεχίσει να αυξάνεται σημαντικά και τα επόμενα χρόνια. Επιπλέον, αυτή η αλλαγή στον τρόπο εργασίας και εκπαίδευσης θα αναδείξει και την ανάγκη για εκπαίδευση των εργαζόμενων αλλά και την σπουδαιότητα της δια βίου μάθησης.

Έτσι λοιπόν βλέπουμε ότι η τεχνολογία αλλά και δεξιότητες όπως η εκμάθηση ξένων γλωσσών ήταν καθοριστικοί παράγοντες αντιμετώπισης αντιξοοτήτων, που σχετίζονταν κυρίως με την επικοινωνία, την εργασία και την πρόσβαση, σε περιόδους κρίσης. Η τηλεργασία ήταν δυνατή λόγω της συνεχούς και ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια. Η ψηφιοποίηση και οι τεχνολογικές εφευρέσεις έχουν επιδράσει σε μεγάλο βαθμό στον τρόπο που λειτουργεί και οργανώνεται η αγορά εργασίας, αλλά και τις διαδικασίες μέσω των οποίων πραγματοποιούνται αυτές οι δουλειές. Υπολογίζεται ότι λόγω αυτών των τεχνολογικών εξελίξεων ορισμένες εργασίες θα αναδιαμορφωθούν σε μεγάλο βαθμό. Εικάζεται ότι μέσα στην επόμενη πενταετία ένα μεγάλο ποσοστό των δεξιοτήτων των εργαζόμενων θα αλλάξει ριζικά, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να χρειαστούν και την απαραίτητη εκπαίδευση και κατάρτιση προκειμένου να ανταπεξέλθουν καλύτερα στις νέες απαιτήσεις (WEF, 2018). Ο Khomenko (2016) αναλύει σε άρθρο του διεξοδικά την αναγκαιότητα για τις δεξιότητες που έχουν να κάνουν με την εκμάθηση ξένων γλωσσών ως προς την αναγκαιότητά τους στον σύγχρονο εργασιακό χώρο ο οποίος σε μεγάλο βαθμό πλέον επηρεάζεται από την τεχνολογία. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά, η εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας πραγματοποιείται σε διάφορα επίπεδα τα οποία συνεισφέρουν όλα μαζί στην επαγγελματική μάθηση. Αυτά τα επίπεδα είναι η εκμάθηση της ξένης γλώσσας σε επίπεδο επαγγελματικής επικοινωνίας, η επαγγελματική διαπολιτισμική επάρκεια, και η επαγγελματική μάθηση γλώσσας όσον αφορά επαγγελματικές πληροφορίες και επικοινωνιακή επάρκεια. Αναφέρει επίσης, ότι η εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας για επαγγελματικούς σκοπούς είναι υψίστης σημασίας.. Ο λόγος που το συγκεκριμένο άρθρο του φαίνεται ότι δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας για επαγγελματικούς σκοπούς καθώς και ο συσχετισμός που γίνεται με την σύγχρονη τεχνολογία μπορεί να αιτιολογηθεί μέσα από διάφορους λόγους. Συνοψίζοντας, ο ερευνητής αναφέρει ότι αυτές οι δυο δεξιότητες, είναι καθοριστικής σημασίας για τους επαγγελματίες και τους επιχειρηματίες στον οικονομικό τομέα. Αυτό γιατί οι συγκεκριμένοι επαγγελματίες βρίσκονται σε μεγαλύτερο βαθμό από άλλους επαγγελματίες σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα τα οποία και απαιτούν και υψηλές επικοινωνιακές αλλά και τεχνικές δεξιότητες.

Με βάση τα παραπάνω βλέπουμε λοιπόν ότι έχει διαμορφωθεί μια καινούργια πραγματικότητα όσον αφορά τις εικονικές συναλλαγές και την συνολική εικονική οικονομία (virtual economy). Αυτές οι αλλαγές αφορούν για παράδειγμα την ηλεκτρονική αγορά, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την εικονική τράπεζα καθώς και τα προϊόντα αλλά και τις εικονικές επιχειρήσεις. Γίνεται έτσι φανερό ότι όλος ο επιχειρησιακός και επαγγελματικός κόσμος έχει μεταβεί σε ένα εικονικό στάδιο το οποίο επηρεάζει όλους τους επαγγελματικούς τομείς καθώς και τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στις περισσότερες ανθρώπινες δραστηριότητες. Ο ερευνητής του συγκεκριμένου άρθρου αναφέρει ότι στην Ουκρανία για παράδειγμα τα έσοδα του ηλεκτρονικού εμπορίου για μια χρονιά ανήλθαν στο ύψος των 1, 6 δισεκατομμυρίων δολαρίων. Σε αυτό συνεισέφερε και η δυνατότητα που πρόσφερε το διαδίκτυο για να δουλέψουν σε παγκόσμιο επίπεδο οι εργαζόμενοι χωρίς να χρειαστεί να φύγουν από την συγκεκριμένη χώρα. Με άλλα λόγια η τηλεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο καθιερώθηκε την τελευταία δεκαετία ως μια αποτελεσματική μέθοδος εργασίας σε όλα τα επαγγέλματα. Το τηλε-εμπόριο και η τηλεργασία έχουν καθοριστικό ρόλο τόσο στη εικονική οικονομία αλλά και σε μια πιο διασυνδεδεμένη κοινωνία και οικονομία.

Δομικές αλλαγές στην οικονομία λοιπόν φαίνεται ότι αλλάζουν ριζικά τον οικονομικό τομέα σε όλα τα επίπεδα. Ορισμένοι θεωρητικοί της οικονομίας αναφέρουν για παράδειγμα ότι θα υπάρξει σύντομα μια σταδιακή μεταβίβαση σε μια οικονομία που θα βασίζεται στην γνώση και την υψηλή νοημοσύνη περισσότερο από ότι στα υλικά αγαθά. Επιπλέον η μετατροπή της οικονομίας και της κοινωνίας σε εικονικές επιτρέπει στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς να δράσουν και να αναπτύξουν συνεργασίες πιο εύκολα σε παγκόσμιο επίπεδο. Η παγκόσμια οικονομία λοιπόν βασίζεται ολοένα και περισσότερο σε μια υψηλής νοημοσύνης παραγωγή, η οποία αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες για να επιφέρει οικονομικό κέρδος αλλά και να πετύχει διάφορους άλλους σκοπούς. Αυτή η πραγματικότητα μπορεί να χαρακτηριστεί και ως μια μετάβαση από την οικονομία των υλικών αγαθών στην οικονομία της τεχνολογίας και της υψηλής νοημοσύνης/ γνώσης. Με άλλα λόγια το γνωσιακό κεφάλαιο θεωρείται πολύ πιο απαραίτητο και αναγκαίο στα πλαίσια μιας τέτοιας οικονομίας και κοινωνίας από ότι το υλικό κεφάλαιο (Khomeenko, 2016).

Γίνεται σαφές, λοιπόν, ότι μια ολοκληρωμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει σε μεγάλο βαθμό όλες τις παραπάνω αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί και στην οικονομία αλλά και την κοινωνία γενικότερα. Επιπλέον δίνει έμφαση στην επαγγελματική εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας καθώς αυτή είναι όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η μόνη λύση για να εργαστούν επιτυχημένα οι νέοι

εργαζόμενοι στα νέα πλαίσια της παγκόσμιας, της εθνικής αλλά και της τοπικής εικονικής οικονομίας και κοινωνίας. Οι νέοι εργαζόμενοι αποκτώντας δεξιότητες όπως η ευχερής εκμάθηση μιας ή και περισσότερων ξένων γλωσσών αλλά και η καλή διαχείριση και κατανόηση των λειτουργιών και διαδικασιών των νέων τεχνολογιών και ΤΠΕ, θα είναι σε θέση να έχουν πλήρη κατάρτιση στα πλαίσια της παγκόσμιας εικονικής οικονομίας, να προσαρμόζονται πολύ πιο γρήγορα στις νέες απαιτήσεις, ανάγκες και προκλήσεις, αλλά και να βρίσκουν άμεσες και αποτελεσματικές λύσεις σε απρόβλεπτες καταστάσεις και προβλήματα. Επιπλέον ο Khomenko (2016), αναφέρει χαρακτηριστικά ότι χωρίς την ευχερή και επαγγελματική εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας και χωρίς την κατανόηση της γλώσσας των νέων ψηφιακών τεχνολογιών και συγκεκριμένα του Διαδικτύου, είναι πολύ πιο δύσκολο και απίθανο να υφίσταται, να ανελιχθεί και να επιτύχει κάποιος στα πλαίσια της νέας εικονικής οικονομίας και κοινωνίας.

Συγκεκριμένα, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι τα νέα τεχνολογικά, κοινωνικά, πολιτισμικά, και οικονομικά δεδομένα και ειδικότερα οι εξελίξεις στις ψηφιακές τεχνολογίες καθώς και η διαρκής ανάπτυξη του διαδικτύου έχουν αναδιαμορφώσει ριζικά τον τρόπο που ζουν και δρουν οι άνθρωποι. Αυτή η πραγματικότητα δηλαδή έχει επιφέρει αλλαγές στο κοινωνικο-πολιτιστικό, φυσιολογικό και τεχνολογικό τρόπο μέσα από τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την πραγματικότητα και τον κόσμο γύρω μας .

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΩΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ

### 2.1. Ψηφιακός Γραμματισμός : Ορισμός και προκλήσεις

Στο σημερινό ταχέως εξελισσόμενο ψηφιακό τοπίο, η ικανότητα αποτελεσματικής πλοήγησης και κατανόησης των ψηφιακών τεχνολογιών καθίσταται ολοένα και πιο ζωτικής σημασίας. Με την πάροδο του χρόνου, ο ψηφιακός γραμματισμός επεκτάθηκε ώστε να περιλαμβάνει τον γραμματισμό στα μέσα ενημέρωσης, τον πληροφοριακό γραμματισμό και τον τεχνολογικό γραμματισμό, αντανακλώντας τις ποικίλες δεξιότητες που απαιτούνται για την πλοήγηση στο ψηφιακό περιβάλλον (Fraillon et al., 2014).

Ο γραμματισμός στα μέσα ενημέρωσης στο πλαίσιο του ψηφιακού αλφαριθμητισμού περιλαμβάνει την ικανότητα κριτικής ανάλυσης και ερμηνείας των μηνυμάτων που μεταδίδονται μέσω διαφόρων μορφών μέσων ενημέρωσης (Hobbs, 1998), την ικανότητα δημιουργίας περιεχομένου μέσων ενημέρωσης, τη διάκριση μεταξύ διαφορετικών μορφών μέσων ενημέρωσης και την κατανόηση των επιπτώσεών τους στην κοινωνία (Potter, 2010). Στην ψηφιακή εποχή, όπου οι πληροφορίες συχνά διαδίδονται μέσω πολυμεσικών μορφών, ο γραμματισμός στα μέσα δίνει τη δυνατότητα στα άτομα να αποκωδικοποιούν το οπτικό και κειμενικό περιεχόμενο, να αναγνωρίζουν την προκατάληψη και να κατανοούν τις τεχνικές πειθούς που χρησιμοποιούνται στα ψηφιακά μέσα.

Ο πληροφοριακός γραμματισμός αφορά τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ερμηνεία, την ανάλυση και την εξαγωγή ουσιαστικών συμπερασμάτων από σύνολα δεδομένων (Bridgeman, 2019). Επιπλέον, περιλαμβάνει την ικανότητα αποτελεσματικής αναζήτησης, αξιολόγησης και χρήσης πληροφοριών από ψηφιακές πηγές όπως επισημαίνει η Bruce (1997). Αυτή η δεξιότητα είναι ζωτικής σημασίας για την ακαδημαϊκή και επαγγελματική επιτυχία, καθώς επιτρέπει στα άτομα να συμμετέχουν σε έρευνα, να αναλύουν δεδομένα και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Τέλος, ο ψηφιακός γραμματισμός περιλαμβάνει τεχνικές δεξιότητες, όπως η ικανότητα αποτελεσματικής χρήσης ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών. Ο τεχνολογικός γραμματισμός περιλαμβάνει τη βαθύτερη κατανόηση των λειτουργιών και των επιπτώσεων των διαφόρων ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών (Eshet-Alkalai, 2004). Η επάρκεια στη χρήση λογισμικού, η πλοήγηση σε διαδικτυακές διεπαφές και η

κατανόηση βασικών εννοιών προγραμματισμού συμβάλλει στην ικανότητα του ατόμου να συμμετέχει πλήρως στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία (Van Dijk, 2006).

Επομένως, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός περιλαμβάνει μια σειρά δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας κριτικής αξιολόγησης πληροφοριών, συμμετοχής σε διαδικτυακή επικοινωνία και αξιοποίησης ψηφιακών εργαλείων για διάφορους σκοπούς (Hague & Payton, 2010). Ξεπερνά πλέον τη βασική τεχνική επάρκεια, επεκτεινόμενος στην κριτική σκέψη, σε ηθικές εκτιμήσεις και στην ικανότητα εμπλοκής με τα ψηφιακά εργαλεία για επικοινωνία, συνεργασία και επίλυση προβλημάτων.

Σύμφωνα με την εννοιολόγηση των Hilbert και López (2011), ο ψηφιακός γραμματισμός περιλαμβάνει όχι μόνο την ικανότητα πρόσβασης και χρήσης ψηφιακών πληροφοριών, αλλά και την δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου. Αυτός ο ορισμός ευθυγραμμίζεται με την εξελισσόμενη φύση του ψηφιακού γραμματισμού, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ενεργού συμμετοχής και της δημιουργίας στο ψηφιακό πεδίο.

Οι δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού είναι απαραίτητες για τα άτομα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Στον εργασιακό χώρο, ο ψηφιακός γραμματισμός επιτρέπει στους εργαζόμενους να περιηγούνται στα ψηφιακά εργαλεία, να συνεργάζονται εξ αποστάσεως και να προσαρμόζονται στις αναδυόμενες τεχνολογίες (Bawden, 2008). Επιπλέον, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός ενδυναμώνει τα άτομα να έχουν πρόσβαση και να αξιολογούν κριτικά τις πληροφορίες, προωθώντας την αίσθηση της δράσης και της αυτονομίας, υποστηρίζει η Livingstone (2020). Τα άτομα με δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού είναι καλύτερα εξοπλισμένα για να προστατεύουν την ιδιωτική τους ζωή, να εντοπίζουν την παραπληροφόρηση και να συμμετέχουν σε διαδικτυακές συζητήσεις.

Συμπερασματικά, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός είναι απαραίτητος για να ευδοκιμήσουν τα άτομα στη σημερινή ψηφιακή εποχή. Περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων που επιτρέπουν στα άτομα να χειρίζονται αποτελεσματικά τις ψηφιακές τεχνολογίες, να αξιολογούν κριτικά τις πληροφορίες και να συμμετέχουν με υπεύθυνο ψηφιακό χειρισμό. Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε προσωπικά και επαγγελματικά πλαίσια, ενδυναμώνοντας τα άτομα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, να συμμετέχουν στην οικονομία της γνώσης και να συμβάλλουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Από την άλλη πλευρά όμως δεν πρέπει να αγνοήσουμε πως παρόλη την εξέλιξη των νέων δεδομένων και μέσων, συχνά υπάρχουν προκλήσεις και περιορισμοί, οι οποίοι θα



πρέπει να εξαλειφθούν σε σχέση με τον γραμματισμό πάνω στα ψηφιακά μέσα και τις τεχνολογίες.

Αρχικά, οφείλουμε να σκεφτούμε πως, ο ψηφιακός γραμματισμός συχνά προϋποθέτει ένα ορισμένο επίπεδο πολιτισμικής και γλωσσικής ομοιογένειας κατά το σχεδιασμό και την εφαρμογή του. Ωστόσο, το διαφορετικό πολιτισμικό και γλωσσικό υπόβαθρο μπορεί να δημιουργήσει προκλήσεις για τα άτομα στην ερμηνεία και την εμπλοκή με το ψηφιακό περιεχόμενο (Bimber et al, 2012). Η συχνή προκατάληψη σε πολλές ψηφιακές πλατφόρμες μπορεί να περιορίσει τη συμμετοχικότητα και να εμποδίσει την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών κοινοτήτων. Επιπροσθέτως, οι αλγόριθμοι, που συχνά ενσωματώνονται σε ψηφιακές πλατφόρμες, μπορούν να διαιωνίσουν τις προκαταλήψεις που υπάρχουν στα δεδομένα εκπαίδευσης, οδηγώντας σε αποτελέσματα που εισάγουν διακρίσεις (Diakopoulos, 2016).

Μια ακόμη παράμετρος που πρέπει κανείς να αναλογιστεί είναι πως ο ταχύς ρυθμός των τεχνολογικών εξελίξεων αποτελεί μια μόνιμη πρόκληση για τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό. Νέα εργαλεία, πλατφόρμες και μέθοδοι επικοινωνίας αναδύονται συνεχώς, οδηγώντας σε απαξίωση των δεξιοτήτων (Gee, 2016). Η εκπαίδευση στον ψηφιακό γραμματισμό πρέπει να εξελίσσεται με παρόμοιο ρυθμό, ώστε να εξοπλίσει τα άτομα με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την πλοήγηση στο διαρκώς μεταβαλλόμενο ψηφιακό τοπίο. Η συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη και η εστίαση στις προσαρμόσιμες δεξιότητες αποτελούν βασικά στοιχεία για την αντιμετώπιση αυτού του περιορισμού.

Τέλος, οι ανησυχίες για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής θέτουν σημαντικούς περιορισμούς. Πολλοί άνθρωποι μπορεί να μην έχουν επίγνωση των πιθανών απειλών, να είναι ευάλωτοι σε διαδικτυακές απάτες ή να μοιράζονται ακούσια ευαίσθητες πληροφορίες (Hargittai & Marwick, 2016). Η ενσωμάτωση της εκπαίδευσης σε θέματα κυβερνοασφάλειας στα προγράμματα σπουδών ψηφιακού αλφαριθμητισμού είναι απαραίτητη για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων και την προώθηση υπεύθυνης διαδικτυακής συμπεριφοράς.

Ως εκ τούτου, αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις στον ψηφιακό γραμματισμό μέσω της εκπαίδευσης, των κοινοτικών πρωτοβουλιών και των υποστηρικτικών πολιτικών, μπορούμε να προωθήσουμε μια ψηφιακά εγγράμματη κοινωνία, έτοιμη να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που της δίδονται σε έναν σύγχρονο κόσμο.

## 2.2. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακής Επάρκειας για Πολίτες και προϋποθέσεις κατοχύρωσής της

Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να αναφερθούμε και στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακής Επάρκειας που έχει σχεδιαστεί για τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι πέντε περιοχές ψηφιακής επάρκειας που αναλύει το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο είναι οι εξής: πληροφοριακός γραμματισμός, συνεργασία και επικοινωνία, δημιουργία ψηφιακού περιεχόμενου, επίλυση προβλημάτων και ασφάλεια. Αυτές οι πέντε κατηγορίες επάρκειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον ψηφιακό γραμματισμό αλληλοσυμπληρώνουν η μία την άλλη και η κάθε κατηγορία βοηθάει στην ανάπτυξη της επάρκειας σε μια άλλη κατηγορία. Το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αναπτύξει λεπτομερώς την κάθε κατηγορία. Κάθε κατηγορία επάρκειας αποτελείται από τέσσερα διαφορετικά επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά ξεκινούν από την βασική επάρκεια μέχρι την εξειδικευμένη επάρκεια. Επιπλέον για κάθε κατηγορία επάρκειας έχει διαμορφωθεί και ένα πλαίσιο αναφοράς που σχετίζεται με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές για κάθε επίπεδο επάρκειας.

Η πρωτοβουλία αυτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης δείχνει την σημασία που έχουν επιδείξει τα κράτη της Ευρώπης στην ανάπτυξη του ψηφιακού γραμματισμού των πολιτών τους.

Ως εκ τούτου, γίνεται αντιληπτό ότι ο ψηφιακός γραμματισμός αποτελεί μια περίπλοκη έννοια η οποία θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη με το σύνολο των ψηφιακών τεχνολογιών που υπάρχουν στην σημερινή εποχή.

Ανακεφαλαιώνοντας, για να διατηρήσουν τα άτομα και να παραμείνουν ενεργά και επιτυχημένα μέσα στα παραπάνω εκπαιδευτικά και ψηφιακά πλαίσια θα πρέπει να έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες. Αυτό θεωρείται ως μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις για συμμετοχή στα ψηφιακά περιβάλλοντα. Έκτος από τις βασικές δεξιότητες που θα πρέπει να έχει κάποιος στην σωστή διαχείριση των υπολογιστών και των διάφορων ψηφιακών εφαρμογών, τα άτομα θα πρέπει να αναπτύξουν δεξιότητες όπως είναι δεξιότητες για δια βίου μάθηση, για κοινωνικοποίηση, και δεξιότητες χρήσης του διαδικτύου που βοηθούν σημαντικά στην ικανότητα για εργασία από το σπίτι. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνδέει άμεσα την ψηφιακή επάρκεια και την δια βίου μάθηση και προτείνει ορισμένες σημαντικές δεξιότητες σε αυτά τα πλαίσια (COM 2005/548). Αυτές οι δεξιότητες και τα χαρακτηριστικά είναι η γνώση που συνδέεται με γνώσεις σχετικά με τις ΤΠΕ και διάφορες άλλες ευκαιρίες για απασχόληση, δεξιότητες για την αξιολόγηση και την πρακτική εφαρμογή ψηφιακών πληροφοριών, καθώς και

μια αναστοχαστική και κριτική στάση απέναντι στην κάθε πληροφορία που προέρχεται από ψηφιακά μέσα.

Συμπερασματικά, λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι η ψηφιακή επάρκεια δεν σχετίζεται μόνο με την πρακτική χρήση διάφορων περίπλοκων εργαλείων αλλά συνδέεται και με την δημιουργικότητα και την καινοτομία (COM 2005/548). Στις αναφορές που κάνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ψηφιακή επάρκεια και την δια βίου μάθηση βλέπουμε επίσης ότι γίνεται αναφορά και σε άλλες δεξιότητες όπως είναι οι δεξιότητες για καλή επικοινωνία στην μητρική γλώσσα η έμφαση στην εκμάθηση ξένων γλωσσών, η τεχνολογική και μαθηματική επάρκεια, η επιχειρηματικότητα, η κοινωνική επάρκεια αλλά και η διαπολιτισμική εκπαίδευση και έκφραση (COM 2005/548) (Punie & Ala – Mutka, 2007).

Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να πούμε ότι τα νέα ψηφιακά εκπαιδευτικά περιβάλλοντα θα πρέπει να βοηθάνε τους μαθητές οποιασδήποτε ηλικίας αλλά και τους εκπαιδευτικούς στο να ανανεώνουν συνεχώς και να αναπτύσσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες. Η Eurostat (2006), αναφέρει ότι τα περισσότερα άτομα από την ηλικία των 25 και άνω μαθαίνουν και ανανεώνουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες, κυρίως μέσα από την προσωπική εμπειρία και την προσωπική χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και κοινωνικών δικτύων, παρά από ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης. Επομένως η άτυπη εκπαίδευση που προσφέρουν τα ψηφιακά εκπαιδευτικά περιβάλλοντα μπορεί να συμβάλει και στην ψηφιακή συμπερίληψη όλων των ατόμων (Punie & Ala – Mutka, 2007).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3° : ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΕ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ

### 3.1. Δια βίου μάθηση: Αναγκαιότητα στη σύγχρονη εποχή

Όλο και συχνότερα στην σύγχρονη κοινωνία ερχόμαστε αντιμέτωποι με τον όρο δια βίου μάθηση. Έτσι λοιπόν αν γινόταν προσπάθεια να αποδοθεί ένας ορισμός, αυτός θα ήταν πως με τον όρο αυτόν αναφερόμαστε στην συνεχή και αυτοτροφοδοτούμενη επιδίωξη γνώσεων και δεξιοτήτων πέρα από την τυπική εκπαίδευση, κάτι το οποίο αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στον σημερινό ταχέως εξελισσόμενο και δυναμικό κόσμο (Tuijnman, 1996). Καθώς οι κοινωνίες εξελίσσονται, και η τεχνολογία αποκτά κυρίαρχο ρόλο στην σημερινή εποχή, η σημασία της συνεχούς μάθησης έχει αποκτήσει εξέχουσα σημασία.

Ο Harangi (2003) εξηγεί τη δια βίου μάθηση ως μια γνωστική διαδικασία που ξεκινά από την πρώιμη παιδική ηλικία. Η γνωστική αυτή διαδικασία περιλαμβάνει δηλαδή την τυπική (τη σχολική εκπαίδευση), τη μη τυπική και την άτυπη μάθηση.

Παράλληλα, η Óhidy (2009) εξετάζει στο έργο της τα σημεία επαφής μεταξύ της δια βίου μάθησης και της εκπαίδευσης ενηλίκων. Η διαπίστωσή της είναι ότι η μάθηση έχει καταστεί ο ακρογωνιαίος λίθος της ανάπτυξης του ανθρώπινου κεφαλαίου. Αφενός συντελεί στην ανάπτυξη και την ολοκλήρωση της προσωπικότητας, αφετέρου χρησιμεύει ως μέσο για την πραγμάτωση των κοινωνικών και οικονομικών στόχων. Συγκεκριμένα υποστηρίζει πως το ανθρώπινο δυναμικό κατάλληλης ποιότητας είναι απαραίτητο για τη δημιουργία πλήρους απασχόλησης στην κοινωνία. Η ποιότητα του εργατικού δυναμικού, συμφωνεί ο Zahár (2005), πρέπει να αξιολογείται συνεχώς και να αναπτύσσεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της οικονομίας και συνεχίζει θεωρώντας πως όλη η μάθηση κατά τη διάρκεια της ζωής πρέπει να αποσκοπεί στην βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων και θα πρέπει να πραγματοποιείται στο πλαίσιο μιας προσωπικής προοπτικής που σχετίζεται με την προσωπικότητα, την πολιτεία, την κοινωνία ή την απασχόληση.

Σύμφωνα με τη σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (2006), οι βασικές ικανότητες για τη δια βίου μάθηση είναι ένας συνδυασμός γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων προσαρμοσμένων σε συγκεκριμένο περιβάλλον. Το πλαίσιο αναφοράς περιλαμβάνει οκτώ βασικές ικανότητες και ορίζει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που απαιτούνται για κάθε ικανότητα.

Αυτές είναι:

- Επικοινωνία στη μητρική γλώσσα
- Επικοινωνία σε ξένη γλώσσα
- Μαθηματική ικανότητα και ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία
- Ψηφιακή ικανότητα
- Μεταγνωστικές ικανότητες (learning to learn): η ικανότητα αποτελεσματικής διαχείρισης της ατομικής μάθησης, σε ατομικό ή σε συλλογικό επίπεδο.
- Κοινωνικές ικανότητες και ικανότητες που σχετίζονται με την ιδιότητα του πολίτη
- Αίσθημα πρωτοβουλίας και επιχειρηματικότητα
- Πολιτιστική γνώση και έκφραση.

Η δια βίου μάθηση λοιπόν, αναφέρεται στην ιδέα ότι η εκπαίδευση δεν περιορίζεται σε μια συγκεκριμένη περίοδο της ζωής του ατόμου. Αντίθετα, είναι ένα ταξίδι που εκτείνεται πέρα από τις παραδοσιακές αίθουσες διδασκαλίας. Περιλαμβάνει την άτυπη μάθηση μέσω εμπειριών, την τυπική εκπαίδευση και την αυτοκατευθυνόμενη μάθηση.

Σε μια έρευνα της Simándi (2015) σε εργαζόμενους στον τουριστικό κλάδο της Βόρειας Ουγγαρίας, τα αποτελέσματα έδειξαν ακριβώς όσα προαναφέρθηκαν. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κυρίως σε ξενοδοχοϋπαλλήλους και σε υπαλλήλους ταξιδιωτικών γραφείων με χρόνια εργασιακή εμπειρία, με τη βοήθεια on-line ερωτηματολογίων (376 ερωτηθέντες).

Ένα από τα ερωτήματα που ήθελε η ομάδα της Simándi να εξετάσει ήταν σε τί βαθμό και πως οι ερωτηθέντες βιώνουν τη μάθηση και την δια βίου μάθηση στο πλαίσιο του επαγγελματικού κύκλου. Οι απαντήσεις επηρεάστηκαν από την ηλικία, τον τίτλο σπουδών και την θέση την οποία κατείχαν στην εργασία τους.

Σε γενικές γραμμές μπορούμε να συμπεράνουμε πως, όσο μεγαλύτερης ηλικίας και εκπαίδευσης ήταν ο ερωτώμενος, τόσο πιο διαρκής η μάθηση που βίωνε. Αυτό σημαίνει πως οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι δεν είχαν επαναπαυτεί στην κατάκτηση μιας γνώσης ή μιας μόνο δεξιότητας, αλλά αναζητούσαν διαρκώς την εξέλιξη και την ανέλιξή τους στον επαγγελματικό και όχι μόνο τομέα. Η έρευνα υποστηρίζει παράλληλα την τάση που αφορά την αξιοποίηση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης. Η πλειονότητα των ερωτηθέντων διευρύνει τις γνώσεις του στο σπίτι, με τη βοήθεια επαγγελματικών περιοδικών, του διαδικτύου κ.λπ.

Από την άλλη πλευρά, δεν μπορεί να παραλειφθεί το γεγονός ότι το οικογενειακό πρότυπο όπως και η εκπαίδευση φαίνεται να έχει θεμελιώδη ρόλο στην διάθεση των ανθρώπων για γνώση νέων πραγμάτων και δεξιοτήτων.

Τέλος, πέραν των παραπάνω, διαφάνηκε από την έρευνα πως οι υπάλληλοι που ασχολούνταν ενεργά με την μάθηση και την προσωπική καλλιέργειά τους, επιδείκνυαν διαφορετική στάση ως προς την δημιουργικότητα, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους επισκέπτες, αλλά και την οικολογική συνείδηση τους.

### 3.2. Οφέλη και προκλήσεις της δια βίου μάθησης

Σε έναν κόσμο που καθοδηγείται από την τεχνολογική καινοτομία και την παγκοσμιοποίηση, οι δεξιότητες παλιώνουν με επιταχυνόμενο ρυθμό. Η δια βίου μάθηση επιτρέπει στα άτομα να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και να αποκτούν νέες δεξιότητες για να παραμένουν ανταγωνιστικά.

Η δια βίου μάθηση δεν ενισχύει μόνο τις επαγγελματικές προοπτικές αλλά συμβάλει και στη προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη του ατόμου. Διεγείρει την πνευματική περιέργεια, την κριτική σκέψη και τις ικανότητες επίλυσης προβλημάτων. Επιπλέον, η δια βίου μάθηση συμβάλλει στον προσωπικό εμπλουτισμό, επιτρέποντας στα άτομα να εξερευνήσουν νέα ενδιαφέροντα, να καλλιεργήσουν χόμπι και να διευρύνουν τις προοπτικές τους, ενισχύοντας τη συνολική ευημερία (Marsick & Watkins, 1990). Η εκμάθηση νέων θεμάτων ή η ενασχόληση με διαφορετικές προοπτικές διευρύνει τους ορίζοντες του ατόμου και εμπλουτίζει τις προσωπικές του εμπειρίες. Αυτή η γνωστική διέγερση έχει συνδεθεί με τη γνωστική υγεία σε άτομα που γερνούν (Li, 2008). Επιπλέον, η συνεχής μάθηση υποστηρίζει την προσωπική ανθεκτικότητα καλλιεργώντας την ικανότητα προσαρμογής σε νέες προκλήσεις.

Στο πεδίο της εργασίας, η δια βίου μάθηση αποτελεί καταλύτη για την επαγγελματική ανέλιξη, ενισχύοντας την απασχολησιμότητα, διασφαλίζοντας ότι τα άτομα παραμένουν ενήμερα για τις τάσεις του κλάδου και διαθέτουν σύγχρονες δεξιότητες (Rumbley & Leventhal, 2016) και έτσι οι εργοδότες εκτιμούν τα άτομα που επιδεικνύουν δέσμευση για αυτοβελτίωση και ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Από την άλλη πλευρά, ενώ τα οφέλη της δια βίου μάθησης είναι προφανή, οι προκλήσεις εξακολουθούν να υφίστανται. Οι χρονικοί περιορισμοί και τα πολυάσχολα προγράμματα μπορεί να εμποδίσουν τα άτομα να συμμετάσχουν στην επίσημη εκπαίδευση. Για να ξεπεραστούν αυτά τα εμπόδια, η μικρομάθηση έχει αποκτήσει δημοτικότητα. Η μικρομάθηση, σύμφωνα με τον Lindner (2006), αναφέρεται σε σύντομες μορφές μάθησης και αποτελείται από σύντομες, στοχευμένες, διασυνδεδεμένες και χαλαρά συνδεδεμένες μαθησιακές δραστηριότητες με

μικροπεριεχόμενο. Η μικρομάθηση περιλαμβάνει την κατανάλωση πληροφοριών σε σύντομες, εστιασμένες εκρήξεις, καθιστώντας την κατάλληλη για άτομα με περιορισμένο χρόνο. Επιπλέον, ο Schmidt (2007) επισημαίνει, πως ο καθορισμός σαφών στόχων, η δημιουργία ενός δομημένου σχεδίου μάθησης και η ενσωμάτωση της μάθησης στην καθημερινή ρουτίνα μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα να ξεπεράσουν τις προκλήσεις και να παραμείνουν προσηλωμένα στη συνεχή εκπαίδευση.

Η δια βίου μάθηση δεν είναι πλέον πολυτέλεια, είναι αναγκαιότητα σε έναν κόσμο που χαρακτηρίζεται από συνεχείς αλλαγές, εξέλιξη και πρόοδο. Από την προσωπική ανάπτυξη έως την επαγγελματική εξέλιξη, η συνεχής μάθηση εμπλουτίζει τις ζωές και προετοιμάζει τα άτομα να περιηγηθούν στις πολυπλοκότητες της σύγχρονης εποχής. Μέσω των διαδικτυακών πόρων, των ευέλικτων επιλογών μάθησης και της δέσμευσης για αυτοβελτίωση, τα άτομα μπορούν να αντιμετωπίσουν τη δια βίου μάθηση ως μια δια βίου προσπάθεια. Μία προσπάθεια που θα πρέπει να γίνει σαφές πως αφορά πρωτίστως το ίδιο το άτομο και την εξέλιξη της προσωπικότητάς του, και που συνεκδοχικά θα αποτελέσει ισχυρή βάση και πυλώνας ενός τρόπου ζωής που θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα σε διάφορους τομείς της ζωής του.

### 3.3. Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρώπης σχετικά με τις βασικές ικανότητες της δια βίου μάθησης

Το Συμβούλιο της Ευρώπης αναφέρεται διεξοδικά στις βασικές δεξιότητες (key competencies) που είναι αναγκαίες στην σύγχρονη ψηφιακή πραγματικότητα και οι οποίες μπορούν να αναβαθμίζονται συνεχώς μέσα από την δια βίου μάθηση. Επομένως, οι βασικές αυτές ικανότητες είναι εκείνες που είναι σε θέση να προσφέρουν στο άτομο προσωπική ανάπτυξη, εργασία, αλλά και κοινωνική ένταξη. Ο στόχος του Συμβουλίου βλέπουμε ότι είναι να προσφέρει μια εκπαίδευση υψηλής ποιότητας, ευκαιρίες και ενθάρρυνση για δια βίου μάθηση, υποστήριξη εκπαιδευτικών στον σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων με επίκεντρο την ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων, αλλά και εφαρμογή δημιουργικών τρόπων και διαδικασιών για την επαλήθευση και την αξιολόγηση των βασικών ικανοτήτων. Κάτι τέτοιο θα εξασφαλίσει και επιτυχημένη μάθηση για περισσότερους εκπαιδευόμενους που τείνουν να μαθαίνουν με διαφορετικό τρόπο (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01).

Το Συμβούλιο της Ευρώπης παρουσιάζει οχτώ βασικές ικανότητες οι οποίες σχετίζονται άμεσα όπως προαναφέρθηκε με τομείς όπως η επαγγελματική αποκατάσταση, η προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη, η ενεργή κοινωνική ζωή αλλά και μια σταθερή γενικά διαβίωση. Αυτές οι οκτώ βασικές ικανότητες ενώ είχαν αρχικά διατυπωθεί στη Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρώπης το 2006, επικαιροποιήθηκαν το 2018 δίνοντας έμφαση όχι μόνο στις δεξιότητες αλλά και στην επάρκεια των δεξιοτήτων, σηματοδοτώντας με αυτό τον τρόπο την ιδεολογία και τις ευρωπαϊκές στρατηγικές όπου η δια βίου μάθηση αποτυπώνεται ως το σύμβολο της ανάπτυξης για το μέλλον της Ευρώπης (Giossi & Sarakatsianou, 2020). Στη σύσταση του Συμβουλίου το 2018 οι έξι βασικές ικανότητες είναι (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01):

- ❖ ικανότητα γραμματισμού,
- ❖ πολυγλωσσική ικανότητα,
- ❖ μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική,
- ❖ ψηφιακή ικανότητα,
- ❖ προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα,
- ❖ ικανότητα του πολίτη,
- ❖ ικανότητα του επιχειρείν,
- ❖ ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια λοιπόν η Ευρώπη προτείνει να υπάρχει ένα θεσμοθετημένο πλαίσιο αναφοράς το οποίο και θα κατευθύνει όλα τα εμπλεκόμενα μέλη. Η έμφαση επίσης που δίνει η Ένωση σε αυτές τις ικανότητες φαίνεται και από την διασύνδεσή τους με τη δια βίου μάθηση (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01).

Όσον αναφορά την δια βίου μάθηση αναφέρεται πως, όλα τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν ως κύριο σκοπό την υποστήριξη για τον σχεδιασμό ποιοτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης για δια βίου μάθηση ενώ παράλληλα θα πρέπει να εξασφαλίζεται και το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτά τα προγράμματα για όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως καταγωγής, φύλου, κοινωνικό-οικονομικής κατάστασης και πολιτισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στην ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων σε άτομα που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση προκειμένου να γίνεται όλο και πιο μεγάλη αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων τους (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01).



Όσον αναφορά τις ψηφιακές ικανότητες δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη τους για όλα τα επίπεδα της κατάρτισης αλλά και της εκπαίδευσης σε όλα τα μέρη του πληθυσμού.

Επιπροσθέτως, και οι γλωσσικές ικανότητες φαίνεται ότι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο καθώς το Συμβούλιο της Ευρώπης αναφέρει ότι θα πρέπει να βελτιωθούν οι γλωσσικές ικανότητες όλων των πολιτών. Οι γλωσσικές ικανότητες αφορούν μεταξύ άλλων και την ανάπτυξη γλωσσικών δεξιοτήτων όπως είναι η εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας.

Αυτός ο τομέας ικανοτήτων αναγνωρίζεται ως σημαντικός καθώς σε συνδυασμό με την ψηφιακές ικανότητες της σύγχρονης κοινωνίας είναι σε θέση να προσφέρουν στο άτομο σημαντικές εργασιακές ευκαιρίες αλλά και περαιτέρω προσωπική ανάπτυξη. Επιπλέον οι γλωσσικές ικανότητες μπορούν να προωθήσουν σε μεγαλύτερο βαθμό τόσο την κινητικότητα όσο και την διασυνοριακή επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01).

Κλείνοντας, αυτές οι ικανότητες είναι χρήσιμες για όλους τους πολίτες καθώς συντελούν στην προσωπική ολοκλήρωση αλλά και την ανάπτυξη του ατόμου, ενισχύουν την κοινωνική ένταξη, αυξάνουν τις ευκαιρίες απασχολησιμότητας, δημιουργούν ένα βιώσιμο χώρο διαβίωσης αλλά και συνεισφέρουν στην διατήρηση μιας επιτυχημένης και ειρηνικής κοινωνίας και ζωής. Επιπλέον, όλες οι παραπάνω ικανότητες συνεισφέρουν και στην κατανόηση της σημασίας για έναν υγιή τρόπο ζωής αλλά και μια ισορροπία στην κοινωνική ζωή μέσα από την ενεργό συμμετοχή στα κοινά ζητήματα της κοινωνίας (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/01).

### 3.4. Ικανότητα γραμματισμού, πολυγλωσσική και ψηφιακή ικανότητα

#### 3.4.1. Ικανότητα γραμματισμού

Όσον αφορά την ικανότητα του γραμματισμού, αυτή είναι η ικανότητα για την κατανόηση, τον προσδιορισμό, την έκφραση, την ερμηνεία εννοιών, τη δημιουργία, τα αισθήματα, τα γεγονότα και τις απόψεις που αφορούν τόσο τη γραπτή όσο και την προφορική μορφή. Αυτοί οι προσδιορισμοί επιτυγχάνονται μέσω οπτικών ακουστικών ηχητικών αλλά και ψηφιακών υλικών σε όλα τα επιστημονικά πεδία. Επιπλέον, η

ικανότητα του γραμματισμού σχετίζεται άμεσα με την ικανότητα της αποτελεσματικής επικοινωνίας και πληροφόρησης, αλλά και της επαφής με άλλους ανθρώπους, το οποίο και επιτυγχάνεται μέσα από κατάλληλα και δημιουργικά περιβάλλοντα. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο γραμματισμός μπορεί να αναπτυχθεί μέσα σε διαφορετικά πλαίσια όπως είναι η μητρική γλώσσα αλλά και η γλώσσα μιας άλλης χώρας. Σε έναν παγκοσμιοποιημένο και διασυνδεδεμένο κόσμο, τα άτομα με ικανότητα γραμματισμού μπορούν να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να κατανοούν πληροφορίες που παρουσιάζονται σε διαφορετικά γλωσσικά και πολιτισμικά πλαίσια (Warschauer & Matuchniak, 2010).

Ανάλογα με την κατάσταση, αυτή η ικανότητα μπορεί να απαιτεί την ικανότητα αναγνώρισης και εφαρμογής διαφόρων πηγών, διεξαγωγής έρευνας, συλλογής και επεξεργασίας πληροφοριών, χρήσης βοηθημάτων και διατύπωσης και έκφρασης επιχειρημάτων τόσο προφορικά όσο και γραπτά με πειστικό τρόπο. Απαιτεί την αναλυτική σκέψη καθώς και την ικανότητα των ανθρώπων να αξιολογούν και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες.

Η διάθεση για κριτικό και εποικοδομητικό λόγο, η εκτίμηση των αισθητικών ιδιοτήτων και το ενδιαφέρον για την κοινωνική αλληλεπίδραση είναι όλα δείκτες μιας θετικής στάσης απέναντι στον γραμματισμό. Αυτό προϋποθέτει τη γνώση πώς η γλώσσα επηρεάζει τους άλλους ανθρώπους και την ανάγκη κατανόησης και χρήσης της γλώσσας με εποικοδομητικό και κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

### 3.4.2. Πολυγλωσσική Ικανότητα

Στην συνέχεια, ως πολυγλωσσική ικανότητα ορίζεται η κατάλληλη και αποτελεσματική ικανότητα χρήσης διαφορετικών γλωσσών με σκοπό την επικοινωνία. Διαφεύγει από την απλή γλωσσική επάρκεια και περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου να χειρίζεται και να εμπλέκεται με διαφορετικά γλωσσικά συστήματα, κατανοώντας τις αποχρώσεις κάθε γλώσσας (Bialystok, 2001). Στις σημερινές πολυπολιτισμικές κοινωνίες και στους παγκοσμιοποιημένους χώρους εργασίας, η πολυγλωσσική ικανότητα αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ως πολύτιμο πλεονέκτημα. Είτε στο χώρο εργασίας, είτε σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, είτε σε διαδικτυακούς χώρους, τα άτομα που κατέχουν αυτή την ικανότητα, μπορούν να περιηγηθούν αποτελεσματικά στις πολυπλοκότητες της πολυγλωσσικής επικοινωνίας (Gogolin, 2017). Υπό ευρεία έννοια, περιλαμβάνει τις ίδιες βασικές διαστάσεις

δεξιότητων με αυτές του γραμματισμού: βασίζεται στην ικανότητα κατανόησης, έκφρασης και ερμηνείας εννοιών, σκέψεων, συναισθημάτων, γεγονότων και απόψεων τόσο σε προφορική όσο και σε γραπτή μορφή (ακρόαση, ομιλία, ανάγνωση και γραφή) σε ένα κατάλληλο φάσμα κοινωνικών και πολιτιστικών περιβαλλόντων σύμφωνα με τις επιθυμίες και τις ανάγκες καθενός.

Οι βασικές δεξιότητες για την εν λόγω ικανότητα συνίστανται στην ικανότητα κατανόησης προφορικών μηνυμάτων, έναρξης, συνέχισης και ολοκλήρωσης συνομιλιών και ανάγνωσης, κατανόησης και σύνταξης κειμένων, με διαφορετικά επίπεδα επάρκειας σε διαφορετικές γλώσσες, ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου.

Μια σχετική θετική στάση συνεπάγεται την αναγνώριση της πολιτισμικής πολυμορφίας καθώς και το ενδιαφέρον και την περιέργεια για διάφορες γλώσσες και για τη διαπολιτισμική επικοινωνία. Κατά τον Baker (2011), αυτή η πολιτισμική επίγνωση προάγει την ενσυναίσθηση, τη διαπολιτισμική επικοινωνία και μια κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς. Περιλαμβάνει επίσης το σεβασμό των προσωπικών γλωσσικών χαρακτηριστικών κάθε ατόμου, συμπεριλαμβανομένου του σεβασμού της μητρικής γλώσσας ατόμων που ανήκουν σε μειονότητες ή/και προέρχονται από οικογένειες μεταναστών και της εκτίμησης για την επίσημη (-ες) γλώσσα (-ες) της χώρας ως κοινού πλαισίου για συνεργασία. Προάγει την κοινωνική συνοχή, μειώνει τους φραγμούς σε σχέση με την γλώσσα και οδηγεί σε μια πιο συμπεριληπτική κοινωνία (García, 2009).

### 3.4.3. Ψηφιακή Ικανότητα

Σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και ψηφιακή ολοκλήρωση, η έννοια της ψηφιακής ικανότητας έχει αναδειχθεί σε ένα βασικό σύνολο δεξιότητων. Η ψηφιακή ικανότητα περιλαμβάνει την ικανότητα ενός ατόμου να χειρίζεται και να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά ψηφιακές τεχνολογίες, εργαλεία και πλατφόρμες (Häcker & Nentwig, 2016). Εκτείνεται πέρα από τον βασικό ψηφιακό γραμματισμό και περιλαμβάνει ένα βαθύτερο επίπεδο επάρκειας στον χειρισμό ποικίλων ψηφιακών εργασιών και προκλήσεων. Σε αντίθεση με την απλή εξοικείωση με τις ψηφιακές συσκευές, η ψηφιακή ικανότητα συνεπάγεται την ικανότητα προσαρμογής στις εξελισσόμενες τεχνολογίες και την αποτελεσματική χρήση τους για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων (Ferrari, 2012).

Σύμφωνα με τον Hartung (2015), η ψηφιακή ικανότητα αποτελείται από διάφορες αλληλένδετες παραμέτρους όπως ο ψηφιακός γραμματισμός, η ψηφιακή επικοινωνία, η

διαχείριση πληροφοριών αλλά και η επίλυση ψηφιακών προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν με την χρήση.

Γίνεται λοιπόν κατανοητό, πως η σημασία της ψηφιακής ικανότητας στο σύνολό της διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην σημερινή εποχή σε τομείς όπως η προσωπική εξέλιξη, η επαγγελματική σταδιοδρομία αλλά και η εκπαίδευση. Έτσι λοιπόν, τα άτομα με ισχυρή ψηφιακή ικανότητα έχουν τη δυνατότητα να περιηγηθούν με αυτοπεποίθηση στον ψηφιακό κόσμο. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να διαμορφώνει τον κόσμο, η καλλιέργεια της ψηφιακής ικανότητας καθίσταται στρατηγική επιταγή για τα άτομα που θέλουν να ευδοκιμήσουν στην ψηφιακή εποχή.

### 3.5. Πολυγλωσσία και ψηφιακός γραμματισμός ως επικοινωνιακά εργαλεία στη σύγχρονη εποχή

Ως μέσα επικοινωνίας μπορούμε να ορίσουμε εκείνα τα μέσα με τα οποία οι άνθρωποι επικοινωνούν μεταξύ τους. Τα μέσα αυτά έχουν αλλάξει ριζικά κατά τις τελευταίες δεκαετίες ιδιαίτερα με την άνοδο των ψηφιακών μέσων επικοινωνίας. Στον σύγχρονο κόσμο, που χαρακτηρίζεται από την παγκόσμια διασύνδεση και τις τεχνολογικές εξελίξεις, η αλληλεπίδραση μεταξύ ψηφιακού αλφαριθμητισμού και πολυγλωσσίας αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία για τη διαμόρφωση της αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Στο σημερινό ψηφιακό περιβάλλον, όπου οι γεωγραφικές αποστάσεις σχεδόν εξαλείφονται από την τεχνολογία, η πολυγλωσσία και η επαρκής ψηφιακή ικανότητα καθίστανται βασικό πλεονέκτημα. Η ικανότητα επικοινωνίας σε διαφορετικές γλώσσες επιτρέπει στα άτομα να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύτερο φάσμα πληροφοριών, να συμμετέχουν σε ουσιαστικές διαπολιτισμικές ανταλλαγές και να συμμετέχουν στην παγκόσμια αγορά εργασίας.

Η συνέργεια μεταξύ του ψηφιακού γραμματισμού και της πολυγλωσσίας γίνεται εμφανής στο πλαίσιο της διαδικτυακής επικοινωνίας και της ανταλλαγής πληροφοριών. Οι ψηφιακές πλατφόρμες προσφέρουν ένα χώρο όπου τα άτομα που κατέχουν πολλές γλώσσες μπορούν να συμμετάσχουν με διαφορετικές οπτικές γωνίες, συμβάλλοντας σε έναν πλούσιο και δυναμικό διαδικτυακό διάλογο (Ανδρουτσόπουλος, 2014). Οι δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού επιτρέπουν στα άτομα να περιηγηθούν

αποτελεσματικά σε αυτούς τους πολύγλωσσους διαδικτυακούς χώρους, αντλώντας και συνεισφέροντας πληροφορίες σε διάφορες γλώσσες.

Από την άλλη πλευρά, ενώ ο συνδυασμός ψηφιακού αλφαριθμητισμού και πολυγλωσσίας προσφέρει πολλά οφέλη, υπάρχουν και προκλήσεις που δεν πρέπει να παραλειφθούν. Θα ήταν πιο αποτελεσματικό να αντιμετωπιστούν ζητήματα όπως οι γλωσσικές ανισότητες στο διαδίκτυο και το ενδεχόμενο ψηφιακού αποκλεισμού των μη κυρίαρχων γλωσσών (Herring, 2018). Ωστόσο, οι προκλήσεις αυτές παρέχουν ευκαιρίες για την ανάπτυξη στρατηγικών ψηφιακής επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς που αναγνωρίζουν και εκτιμούν τη γλωσσική ποικιλομορφία.

Συνοψίζοντας, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός και η πολυγλωσσία αποτελούν αλληλοενισχυόμενα στοιχεία στο σύγχρονο επικοινωνιακό τοπίο. Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός δίνει τη δυνατότητα στα άτομα να αξιοποιήσουν το πλήρες δυναμικό της τεχνολογίας, παρέχοντάς τους τα εργαλεία για να περιηγηθούν και να συμβάλουν στον παγκόσμιο ψηφιακό διάλογο. Με τη σειρά της, η πολυγλωσσία εμπλουτίζει την ψηφιακή επικοινωνία επιτρέποντας στα άτομα να εκφράζονται σε διαφορετικά γλωσσικά και πολιτισμικά πλαίσια. Καθώς οι ψηφιακές πλατφόρμες γίνονται χώροι δυναμικής και διαδραστικής επικοινωνίας, τα άτομα που κατέχουν τόσο τον ψηφιακό γραμματισμό όσο και την πολυγλωσσία μπορούν να αξιοποιήσουν τις δεξιότητές τους για να γεφυρώσουν πολιτισμικά χάσματα. Μπορούν να συμμετάσχουν σε διαπολιτισμικούς διαλόγους, να συνεργαστούν με άτομα με διαφορετικό γλωσσικό υπόβαθρο και να συμβάλουν στη δημιουργία ενός πραγματικά παγκοσμιοποιημένου οικοσυστήματος πληροφοριών (Friesen & Löwe, 2012).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> : Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΡΙΣΗΣ: Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Όπως έχει προαναφερθεί, η σύγχρονη κοινωνία βασίζεται σε ένα μεγάλο μέρος της στην επικοινωνία μέσω των νέων τεχνολογιών. Σε περιόδους κρίσης, η αποτελεσματική επικοινωνία λειτουργεί ως σανίδα σωτηρίας και η ενσωμάτωση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και της πολυγλωσσίας αναδεικνύεται σε ισχυρό συνδυασμό που μπορεί να επιφέρει άριστα αποτελέσματα και επιδόσεις. Γι' αυτό τον λόγο είναι χρήσιμο να αναφερθούμε στην πολυγλωσσία και τον ψηφιακό γραμματισμό ως τα πιο κατάλληλα εργαλεία για να αντιμετωπιστούν οποιεσδήποτε κρίσεις σε εθνικό ή παγκόσμιο, οικονομικό, κοινωνικό, και πολιτιστικό επίπεδο.

Σε μια σχετικά πρόσφατη έρευνά τους, οι Milenkina και Lendzhova (2021) αναφέρουν ότι αναγκαία προϋπόθεση για την δημιουργία του ψηφιακού πολίτη είναι η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων. Με την κρίση της πανδημίας του COVID-19 οι περισσότερες πτυχές της κοινωνίας ανά τον κόσμο μετατράπηκαν σε ψηφιακές. Τα εκπαιδευτικά συστήματα αλλά και οι εργασιακοί χώροι μετατράπηκαν σε ψηφιακά συστήματα δείχνοντας έτσι μια ευελιξία ως προς την επιτυχή αντιμετώπιση και ενίσχυση της διαπροσωπικής επικοινωνίας σε καταστάσεις κρίσης.

Το γεγονός ότι τα ψηφιακά μέσα έχουν γίνει ο κυρίαρχος τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων σε κάθε μεριά της γης αναδεικνύει και στην πραγματικότητα, ότι κάθε κρίση θα επικοινωνείται στους ανθρώπους μέσα από αυτά. Ο ψηφιακός πολίτης θα πρέπει να είναι σε θέση να διαθέτει διάφορες ικανότητες όπως είναι η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός προκειμένου να αξιολογεί τις πληροφορίες που δέχεται, να επικοινωνεί πιο αποτελεσματικά με τον υπόλοιπο κόσμο, αλλά να είναι και ευέλικτος μπροστά σε κάθε μορφή κρίσης που επηρεάζει όλους τους τομείς μιας κοινωνίας.

### 4.1. Πολυγλωσσία & Ψηφιακός Γραμματισμός ως εργαλεία σε περιόδους κρίσης

Η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός έχουν ερευνηθεί μαζί στα πλαίσια ιδιαίτερα της κρίσης της πανδημίας COVID-19 σε παγκόσμιο επίπεδο. Η παγκόσμια κρίση έφερε και ανέδειξε δυσκολίες στην παγκόσμια επικοινωνία που σχετίζεται με τα

θέματα υγείας. Πολλές μειονότητες με γλωσσικές διαφορές βρέθηκαν αποκλεισμένες από την άμεση και ποιοτική επικοινωνία στην περίοδο της κρίσης της παγκόσμιας πανδημίας.. Επιπλέον, είναι σημαντικό να αναφερθεί και η χρόνια απαξίωση των γλωσσικών μειονοτήτων σε παγκόσμιο επίπεδο που επίσης επηρέασε τον επικοινωνιακό αποκλεισμό αυτών των κοινοτήτων.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, καθίσταται για ακόμη μια φορά σαφές πως η εξέλιξη και πρωτίστως η κατοχύρωση δεξιοτήτων είναι καθοριστικής σημασίας, επομένως πρέπει διαρκώς να προωθείται και να δρομολογείται η δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση πάνω σε τομείς που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία και τις ξένες γλώσσες (Lu, 2012). Κατά τη διάρκεια κρίσεων, όπου η διεθνής συνεργασία και η επικοινωνία είναι υψίστης σημασίας, οι πολίτες που μπορούν να επικοινωνούν πέρα από τους ψηφιακούς και γλωσσικούς περιορισμούς είναι σε ευνοϊκότερη θέση.

Στις παγκόσμιες βιομηχανίες λόγου χάρη, οι πολύγλωσσοι επαγγελματίες μπορούν να συνεργαστούν με διάφορους ενδιαφερόμενους, να κατανοήσουν τα διαφοροποιημένα πολιτισμικά πλαίσια και να συμβάλουν στις διεθνείς συνεργασίες (Grosjean, 2016). Αυτή η γλωσσική ευελιξία γίνεται πλεονέκτημα σε περιόδους κρίσης, προωθώντας την αποτελεσματική επικοινωνία και διασφαλίζοντας ότι οι επαγγελματίες μπορούν να περιηγηθούν στις πολυπλοκότητες ενός ταχέως μεταβαλλόμενου παγκόσμιου τοπίου. Η έρευνα των Adesope et al. (2010) επισημαίνει ότι τα πολύγλωσσα άτομα συχνά παρουσιάζουν ανώτερες γνωστικές ικανότητες, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και πολιτισμική επίγνωση. Σε περιόδους κρίσης, τα χαρακτηριστικά αυτά συμβάλλουν στην αποτελεσματική ομαδική εργασία και συνεργασία, επιτρέποντας στους οργανισμούς να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις προκλήσεις και τους περιορισμούς της εκάστοτε δυσκολίας που αντιμετωπίζουν.

Από την άλλη πλευρά, σε μια μελέτη των Carretero et. al. (2017) σχετική με την ικανότητα του ψηφιακού γραμματισμού, διαπιστώθηκε ότι τα άτομα με υψηλή ψηφιακή ικανότητα είναι καλύτερα εξοπλισμένα για να περιηγηθούν σε εικονικούς χώρους εργασίας, να συνεργαστούν μέσω διαδικτυακών πλατφορμών και να προσαρμοστούν στις τεχνολογικές αλλαγές στον εργασιακό χώρο. Επιπλέον, η ικανότητα κριτικής αξιολόγησης των πληροφοριών στον ψηφιακό χώρο είναι ζωτικής σημασίας για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων, μια δεξιότητα που εκτιμάται ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης. Στην πρόσφατη περίπτωση της υγειονομικής κρίσης, η ταχεία ψηφιοποίηση των χώρων εργασίας, όπως η μεταβολή στην εξ αποστάσεως εργασία / τηλεργασία, υπογραμμίζει εξίσου τη σημασία του ψηφιακού γραμματισμού για τη συνέχεια της επαγγελματικής δραστηριότητας. Είναι σαφές πως, οι επαγγελματίες με ισχυρές

δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού μπορούν να μεταβούν απρόσκοπτα σε απομακρυσμένη εργασία, να αξιοποιήσουν τα διαδικτυακά εργαλεία συνεργασίας και να παραμείνουν ενήμεροι για τις τάσεις του κλάδου μέσω των ψηφιακών καναλιών (BMBF, 2020).

Επιπροσθέτως, η συνέργεια μεταξύ ψηφιακού αλφαριθμητισμού και πολυγλωσσίας ενισχύει τις ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης, ιδιαίτερες σε περιόδους κρίσης. Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός ενισχύει την ικανότητα των επαγγελματιών να έχουν πρόσβαση σε παγκόσμιες αγορές εργασίας, να συμμετέχουν σε διαδικτυακή δικτύωση και να προβάλλουν τις δεξιότητές τους μέσω συνεντεύξεων που διενεργούνται διαδικτυακά και σε παγκόσμιο επίπεδο (Taylor & Wright, 2020). Η πολυγλωσσία το συμπληρώνει και το ενισχύει αυτό, διευρύνοντας το φάσμα των δυνητικών εργοδοτών και ενισχύοντας την ικανότητα των επαγγελματιών να επικοινωνούν σε διαφορετικά γλωσσικά πλαίσια. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με μελέτη των Dabbagh και Kitsantas (2012), τα άτομα που διαθέτουν τόσο ψηφιακό γραμματισμό όσο και πολυγλωσσικές ικανότητες επιδεικνύουν μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα, ανθεκτικότητα και καινοτομία σε καταστάσεις κρίσης.

Εν αντιθέσει βέβαια με τα παραπάνω, ενώ η ενσωμάτωση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού και της πολυγλωσσίας στην επικοινωνία σε περίπτωση κρίσης προσφέρει τεράστια οφέλη, υπάρχουν και προκλήσεις. Οι γλωσσικοί φραγμοί, τα ψηφιακά χάσματα και το ενδεχόμενο παραπληροφόρησης θέτουν εμπόδια (Chen & Xie, 2019). Σχετικά με την συμβολή τους σε περιπτώσεις επαγγελματικής ανέλιξης και σταδιοδρομίας, ενώ προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα, υπάρχουν και περιορισμοί. Δυστυχώς σε πολλές περιπτώσεις δεν έχουν όλοι οι επαγγελματίες ίση πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους και η εκμάθηση πολλαπλών γλωσσών απαιτεί αφοσιωμένη προσπάθεια. Ωστόσο, αυτές οι προκλήσεις θα πρέπει να αποτελούν ευκαιρίες για οργανισμούς και εκπαιδευτικά ιδρύματα να παρέχουν προγράμματα κατάρτισης, καθοδήγηση και πόρους για την υποστήριξη των πολιτών στην ενίσχυση αυτών των απαραίτητων και σημαντικών δεξιοτήτων. Επιπλέον, οι προκλήσεις αυτές παρουσιάζουν ευκαιρίες για καινοτόμες λύσεις, όπως μεταφραστικές υπηρεσίες με γνώμονα την τεχνολογία, εκστρατείες ψηφιακού αλφαριθμητισμού, διασφαλίζοντας ότι η επικοινωνία παραμένει αποτελεσματική και χωρίς αποκλεισμούς κατά τη διάρκεια κρίσεων.



## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ- ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΥΟ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ- ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (Εταιρία Α και Εταιρία Β)

#### 5.1. Εταιρία Α

Η πρώτη εταιρία, η οποία για λόγους ανωνυμίας και προστασίας εταιρικών δεδομένων θα αναφέρεται στο εξής ως «**Εταιρία Α**» είναι μια ευρωπαϊκή, εμπορική πολυεθνική εταιρεία, με έδρα τη Λωζάνη της Ελβετίας. Κατέχει ηγετική θέση στους παγκόσμιους τομείς της ανακύκλωσης και της εμπορίας ανακτημένων υλικών. Πρόκειται για έναν πολυεθνικό οργανισμό που από το 2013 έχει μεταφέρει τμήμα του στην ελληνική επικράτεια και συγκεκριμένα αρχικά στην Θεσσαλονίκη, ενώ αργότερα επεκτάθηκε και στην Αθήνα, με μικρότερα γραφεία και αποθήκες.

Συγκεκριμένα, στην Θεσσαλονίκη το 2013 το παράρτημα της εταιρίας αποτελούνταν από 7 εργαζόμενους, οι οποίοι υπήρξαν πυλώνες στην μετέπειτα διεύρυνση και ραγδαία ανάπτυξη του οργανισμού ώσπου να φτάσει στην μορφή που έχει σήμερα. Οι αρχικά 7 εργαζόμενοι είχαν την αρμοδιότητα να συμβάλλουν στην δημιουργία και την στελέχωση των γραφείων back-office, ενώ αρχικά οι ίδιοι εξυπηρετούσαν τους πελάτες σε παγκόσμιο επίπεδο, διεκπεραιώνοντας υπηρεσίες πωλήσεων, ανάπτυξης πελατολογίου και εξυπηρέτησης πελατών παγκοσμίως.

Από την άνω περιγραφή γίνεται ήδη αντιληπτό, ότι η εταιρεία καθώς παρέχει υπηρεσίες παγκόσμιου βεληνεκούς, εφαρμόζε εξ αρχής και συνεχίζει να εφαρμόζει την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών μέσω της μεθόδου της τηλεργασίας. Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν αναπτυχθεί άλλωστε σε τέτοιο βαθμό τις τελευταίες δεκαετίες, έτσι ώστε να γίνεται επιτρεπτό καθημερινές αλλά ακόμη και σύγχρονες εμπορικές δραστηριότητες να κατανέμονται σε εργαζόμενους οι οποίοι βρίσκονται σε απομακρυσμένες τοποθεσίες (Herschel & Andrews, 1997). Συγκεκριμένα, τα τμήματα που στελεχώνουν σήμερα το back-office αφορούν σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες αλλά και σε χώρες παγκοσμίως, όπως για παράδειγμα την Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ολλανδία, την Γαλλία, την Ινδία, την Ιαπωνία, τις ΗΠΑ αλλά και σε πολλές πρώην σοβιετικές, βόρειες ή βαλκανικές χώρες. Έτσι λοιπόν, κάθε τμήμα της αντίστοιχης χώρας επικοινωνεί στην εκάστοτε γλώσσα, έτσι ώστε να εξυπηρετήσει καλύτερα τον πελάτη ή τον προμηθευτή της, ενώ παράλληλα επικοινωνεί με ναυτιλιακές και

μεταφορικές εταιρείες για την ομαλή διεκπεραίωση της εμπορικής διαδικασίας και την ολοκλήρωσή της. Η επικοινωνία αυτή γίνεται σε πραγματικό χρόνο είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι εργαζόμενοι καλούνται να επικοινωνήσουν στην γλώσσα της εκάστοτε χώρας στο τμήμα της οποίας ανήκουν.

Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί και η εξοικείωση που πρέπει να διαθέτει κάποιος στην χρήση των ΤΠΕ για την ομαλή καθημερινή διεξαγωγή του εργασιακού όγκου. Η ικανοποιητική χρήση των ΤΠΕ είναι απαραίτητη για την εργασία και την βέλτιστη αποδοτικότητα των υπαλλήλων του οργανισμού κατά τους Nguyen et. al. (2019), είτε καθώς η εταιρία διαθέτει το δικό της σύστημα δεδομένων, είτε επειδή πολλές φορές γεννάται η αναγκαιότητα επεξεργασίας εγγράφων, ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης αλλά και διάφορων άλλων διαδικασιών που είναι πραγματοποιήσιμες μόνο μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή εξοπλισμού.

Η **Εταιρία Α** πλέον, στην σημερινή της μορφή, απασχολεί πάνω από 300 εργαζόμενους στον ελλαδικό χώρο, έχει εγκαινιάσει δεύτερα γραφεία στο κέντρο της Θεσσαλονίκης από τον Μάιο του 2023, ενώ παράλληλα έχει εφαρμόσει την μέθοδο του home office λόγω περιορισμού χώρου, πριν ανοίξουν τα δεύτερα γραφεία αλλά και ιδιαιτέρως από την πανδημία του Covid-19 και έπειτα. Κατά την διάρκεια της πανδημίας αρχικά η τηλεργασία ήταν μια εναλλακτική μορφή εργασίας την οποία υιοθέτησαν πολλές εταιρίες και πολλοί οργανισμοί, καθώς ήταν ο μόνος τρόπος να εκτελείται η εργασία σε καθημερινή βάση, εφόσον οι εργαζόμενοι δεν επιτρεπόταν να μεταβούν στον κεντρικό χώρο εργασίας τους. Παρ όλα αυτά για τουλάχιστον το διάστημα όπου διαρκούσε η πανδημία μπορούσαν μέσω τηλεργασίας να παράγουν έργο χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα για να αλληλοεπιδρούν και να διαμοιράζονται απαραίτητες πληροφορίες με συνεργάτες εντός και εκτός του οργανισμού (Bailey & Kurland, 2002).

Παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον δε, το γεγονός ότι η εργασία των υπαλλήλων στον οργανισμό συνεχίζει μέχρι και σήμερα να τελείται εν μέρει με την μορφή τηλεργασίας όπως προαναφέρθηκε.

Γίνεται αντιληπτό συνεπώς, από τα παραπάνω, ότι είναι εξέχουσας σημασίας ένας υποψήφιος να μπορεί να χειρίζεται τα ηλεκτρονικά και ψηφιακά μέσα για την δική του διευκόλυνση αλλά και για να μπορεί να συμβαδίσει και να ενταχθεί σε καινούρια και σύγχρονα μοντέλα εργασίας (Carliner, 2015). Στην περίπτωση της Εταιρίας Α, και συγκεκριμένα, στα πλαίσια ανάπτυξης και διεύρυνσης της εμπορικής δραστηριότητας της εταιρίας, η επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού που προσλήφθηκε για την

εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών αναγκών και των χωρών που αναφέρθηκαν παραπάνω και που στελέχωσε το τμήμα του back-office, βασίστηκε κατά κύριο λόγο στις δεξιότητες που αφορούν στην ικανότητα χειρισμού των ΤΠΕ και την κατοχυρωμένη αποτελεσματική επικοινωνιακή δεξιότητα σε κάποια ξένη γλώσσα.

Συγκεκριμένα, είναι ελάχιστα τα άτομα τα οποία διέθεταν από την αρχή της πρόσληψής τους τα προσόντα που αφορούν στην εμπορική δραστηριότητα. Αντιθέτως, η πρωταρχική δεξιότητα, η οποία είναι απαραίτητο προαπαιτούμενο και τονίζεται στις συνεντεύξεις, είναι η ευχέρεια και καλή γνώση της εκάστοτε ξένης γλώσσας σε γραπτή και προφορική μορφή, καθώς και η άνεση στην χρήση των ΤΠΕ. Η εν λόγω εταιρία, Εταιρεία Α, προτιμά να διασφαλίσει αρχικά την σωστή και άμεση επικοινωνία των εργαζομένων της στην γλώσσα του ενδιαφερόμενου πελάτη ή προμηθευτή και στη συνέχεια να εκπαιδεύει το προσωπικό της όσον αφορά το εμπορικό αντικείμενο, εκπαιδεύοντάς το εξαρχής με τα πρότυπα με τα οποία αυτή εξυπηρετείται καλύτερα. Είναι αδιαμφισβήτητο πως βασίζει επίσης την επιλογή των εργαζομένων της στην εργασιακή εμπειρία του κάθε υποψήφιου συνολικά, όσον αφορά όμως την ικανότητα διαπροσωπικής επικοινωνίας, διαχείρισης κρίσεων και προτεραιοτήτων και την επικοινωνιακή ικανότητα του καθενός από τους υποψήφιους υπαλλήλους.

Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης (training) σε όλους τους υπαλλήλους μέσω σεμιναρίων, webinars, ομιλιών, και χρηματοδοτούμενων μαθημάτων προάγοντας έτσι την συνεχιζόμενη μάθηση ενδοεταιρικά. Η εκπαίδευση μπορεί να αφορά είτε σε φροντιστηριακά μαθήματα ξένων γλωσσών για όποιον φυσικό ομιλητή επιθυμεί να πιστοποιήσει τις γνώσεις του, σε σεμινάρια για την αποτελεσματικότερη διαχείριση άγχους και χρόνου, αλλά και σε webinars ή workshops, όπου γίνεται εκπαίδευση και εμβάθυνση σε διάφορα εργαλεία ΤΠΕ, όπως Microsoft Office ή Share Point.

Συμπληρώνοντας τα παραπάνω, η εταιρεία υποστηρίζει μέσω της ιστοσελίδας της, πως δεν κάνει διακρίσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την εργασιακή προϋπηρεσία και το προηγούμενο εργασιακό υπόβαθρο στην επιλογή και την στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού της. Σε αυτό συντελεί η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων και η ευαισθητοποίησή τους αναφορικά με θέματα διακρίσεων κάθε μορφής (Byrne, 2005).

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ιστοσελίδα της εταιρείας όλες οι πτυχές της απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της απόφασης πρόσληψης, προαγωγής ή απόλυσης, βασίζονται αποκλειστικά και μόνο στην αξία, την ικανότητα, την απόδοση

το κίνητρο και την αυτοδιάθεση του υποψήφιου ή του ήδη απασχολούμενου καθώς και στις επιχειρηματικές ανάγκες.

Δεν γίνονται επομένως διακρίσεις λόγω φυλής, χρώματος, θρησκείας, οικογενειακής κατάστασης, ηλικίας, καταγωγής, σωματικής ή πνευματικής αναπηρίας, ιατρικής κατάστασης, εγκυμοσύνης, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού ή οποιασδήποτε άλλης νομικά προστατευόμενης κατάστασης.

Στη συνέχεια, επιθυμώντας να διασφαλίσει την εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση, τονίζεται στην ιστοσελίδα πως οι ευέλικτες ομάδες εργαζομένων που πλαισιώνουν την εταιρία, χειρίζονται τους επιχειρηματικούς εταίρους με προσοχή και φροντίδα. Ενθαρρύνεται έτσι η καινοτομία υποστηρίζοντας τους ανοιχτούς διαλόγους και την ελευθερία της έκφρασης (Jones, 2018). Υφίσταται συνεχής προσπάθεια για βελτίωση σε όλους τους τομείς, έτσι ώστε να προωθείται η βιώσιμη ανάπτυξη, ενώ οι συνεργασίες ενδοεταιρικά αλλά και συνολικά βασίζονται στο σεβασμό και την αμοιβαία κατανόηση. Προωθείται επίσης η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή όλων και διασφαλίζεται το δικαίωμα για ίσες ευκαιρίες στην ηγεσία και σε όλα τα επίπεδα λήψης αποφάσεων της εταιρείας.

Τέλος, ο Κώδικας Δεοντολογίας της εταιρίας διαβεβαιώνει πως η βία, η παρενόχληση ή οποιαδήποτε άλλη μορφή διάκρισης δεν είναι ούτε αποδεκτή ούτε ανεκτή.

## 5.2. Εταιρία Β

Η δεύτερη εταιρία η οποία θα εξεταστεί στην παρούσα μελέτη είναι επίσης μια πολυεθνική εταιρία που δραστηριοποιείται στον χώρο της εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικών κλήσεων ή άλλων ηλεκτρονικών τρόπων όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή chat. Στην περίπτωση και αυτής της εταιρίας, για λόγους προστασίας των εταιρικών δεδομένων, η επωνυμία θα παραμείνει απόρρητη και θα αναφέρεται στο εξής ως **«Εταιρία Β»**.

Πρόκειται για μια γαλλική πολυεθνική εταιρία που είναι πλέον ηγέτης της παγκόσμιας αγοράς στον τομέα των BPO (Business Process Outsourcing), καθώς δραστηριοποιείται από το 1978. Διαθέτοντας σήμερα 450 εγκαταστάσεις σε 83 χώρες (Λίβανο, Ην. Βασίλειο, Αλβανία, Βραζιλία, Χιλή, Φιλιππίνες, Ινδία, Κίνα, Καναδά, Μεξικό, Ρωσία, Σουηδία, Γερμανία, Πολωνία, Ρουμανία, Σλοβακία, Ελλάδα κ.α. ) με περίπου 420.000 υπαλλήλους, παρέχει υπηρεσίες σε 265 διαφορετικές γλώσσες και

διαλέκτους. Συγκεκριμένα, προσφέρει υπηρεσίες στους τομείς της εξυπηρέτησης πελατών, της τεχνικής υποστήριξης, της απόκτησης πελατών και του back-office, μεταξύ άλλων, ενώ συνεργάζεται με πολυεθνικούς κολοσσούς όπως είναι η Apple, η Amazon και η Uber.

Στην Ελλάδα η **Εταιρία Β** δραστηριοποιείται από το 1989 και λειτουργεί πλέον σήμερα από 7 πολύγλωσσους κόμβους: τέσσερις στην Αθήνα, έναν στη Θεσσαλονίκη και άλλους δύο στην Κρήτη, διαθέτοντας στο δυναμικό της πάνω από 12.000 υπαλλήλους. Παρέχει την δυνατότητα εργασίας στις φυσικές της εγκαταστάσεις, στις παραπάνω αναφερθείσες πόλεις της Ελλάδας, αλλά παράλληλα, ακολουθεί την νέα παγκόσμια τάση παρέχοντας εξίσου την δυνατότητα τηλεργασίας - ευέλικτης εργασίας από το σπίτι, όπως την αναφέρουν χαρακτηριστικά οι Rasmussen και Corbett (2008) .

Σύμφωνα με την παραπάνω περιγραφή της Εταιρείας Β, γίνεται αντιληπτό ότι έχει υιοθετήσει ένα εργασιακό μοντέλο που βασίζεται κυρίως στην απομακρυσμένη, εξ αποστάσεως εργασία ή τηλεργασία. Αυτό συμβαίνει είτε ο εργαζόμενος απασχολείται αποκλειστικά από το σπίτι, είτε δουλεύοντας από τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας Β, καθώς η παροχή υπηρεσιών απευθύνεται σε πελάτες μιας άλλης χώρας, ανάλογα με το κρατικό τμήμα που εξυπηρετεί κάθε εργαζόμενος.

Ως εκ τούτου, είναι επόμενο η Εταιρία Β να οδηγείται σε αναζήτηση ανθρώπινου κεφαλαίου με ανεπτυγμένες γνώσεις μιας ή και παραπάνω ξένων γλωσσών, έτσι ώστε να διασφαλίσει την άρτια εξυπηρέτηση πελατών στο πολυπολιτισμικό περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται όπως και σε παγκόσμιο επίπεδο (Harzing & Pudelko, 2014).

Από την άλλη, είναι δε κατανοητό, πως σύμφωνα με την περιγραφή του τρόπου διεξαγωγής της εργασίας, ο κάθε υποψήφιος που επιθυμεί να συμπεριληφθεί στο δυναμικό της εταιρείας πρέπει να διαθέτει επιπλέον ευχέρεια στην χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και ΤΠΕ, έτσι ώστε να μπορεί να ενσωματωθεί στο ανθρώπινο δυναμικό της και να συμβαδίζει με τα ζητούμενα των θέσεων εργασίας της εταιρείας, καθώς και να αυξάνει την αποτελεσματικότητά του πάνω στο αντικείμενο εργασίας. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί πως, όπως είναι φυσικό επόμενο λόγω των συνθηκών που επέφερε η παγκόσμια υγειονομική κρίση του Covid-19, κατά την διάρκεια της πανδημίας η απασχόληση περιορίστηκε στις περισσότερες περιπτώσεις σε εργασία αποκλειστικά από το σπίτι.

Αυτή η αιφνίδια μεταβολή του εργασιακού καθεστώτος επέφερε, όπως επισημαίνει ο Δρίβας (2021), σίγουρα ποικίλες συνέπειες, καθώς απουσίαζε η δυνατότητα επιλογής του τρόπου εργασίας, ωστόσο παρείχε ευελιξία στον εργαζόμενο και την ευκαιρία να

ρυθμίσει το πρόγραμμα εργασίας του σύμφωνα με τις προσωπικές του ανάγκες και προτιμήσεις.

Συνοψίζοντας, ο οργανισμός υποστηρίζει σθεναρά, πως λόγω των άριστων ανεπτυγμένων δεξιοτήτων του δυναμικού του, σε επίπεδο επικοινωνίας στην γλώσσα-στόχο, σχετικά με την χρήση ψηφιακών μέσων, αλλά και αναφορικά με την τεχνογνωσία πάνω στο αντικείμενο της εξυπηρέτησης πελατών με επαγγελματισμό και συνέπεια, πλεονεκτεί έναντι του ανταγωνισμού στην παροχή κορυφαίας εξυπηρέτησης πελατών σε κάθε σύνδεση.

Στα πλαίσια δε της δια βίου εκπαίδευσης αλλά και της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων του, ο οργανισμός δίνει την δυνατότητα παροχής δωρεάν και συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης, με μορφή σεμιναρίων, ομιλιών, webinars ή workshops, σε τομείς που αφορούν την βελτιστοποίηση της εκάστοτε ξένης γλώσσας του ενδιαφερόμενου, την εξέλιξη και ανάπτυξη των τεχνολογικών μέσων και δεξιοτήτων αλλά και την πελατοκεντρική κουλτούρα που πρεσβεύει η εταιρία. Καινοτομεί με την ψηφιακή πλατφόρμα «e-Institute» που είναι μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, όπου παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να αναπτύξουν και να τελειοποιήσουν τις δεξιότητές τους έτσι ώστε να προετοιμαστούν για να έχουν δυνατότητες περαιτέρω ανέλιξης μέσα στην εταιρία. Η πλατφόρμα προσφέρει πρόσβαση 24/7 από οπουδήποτε στον κόσμο, εξασφαλίζοντας ευκολία και ευελιξία.

Επιπλέον, ο οργανισμός παρέχει την δυνατότητα παρακολούθησης μαθημάτων κολεγιακού επιπέδου που επικεντρώνονται στην εμπέδωση της οργανωτικής κουλτούρας της εταιρίας, ενώ παράλληλα διευκολύνει την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και καινοτόμων έργων στον τομέα της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες.

Σε όλα τα παραπάνω προστίθεται και η δέσμευση του οργανισμού στην διατήρηση μιας εργασιακής κουλτούρας που εκτιμά την ακεραιότητα, τον σεβασμό, τη δικαιοσύνη, τη συμπερίληψη και την ισότητα, ενώ παράλληλα δεν κάνει διακρίσεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το προηγούμενο εργασιακό υπόβαθρο, παρέχοντας με αυτόν τον τρόπο ίσες ευκαιρίες σε όλους τους πολίτες και υποψήφιους εργαζόμενους της. Τέλος, δείχνει αφοσίωση στην προώθηση ενός περιβάλλοντος που εκτιμά τις διαφορές, προωθεί τη συμμετοχικότητα και τις ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους (Cox & Blake, 1991), ενώ δραστηριοποιείται ενεργά με σκοπό την εξάλειψη των διακρίσεων σε όλες τις μορφές καθώς και την καταπολέμηση των κοινωνικών στερεοτύπων (Kalev et al., 2006).

### 5.3. Κοινοί στρατηγικοί άξονες των δυο εταιριών – Εταιρία Α και Β

Στο προηγούμενο κεφάλαιο του ερευνητικού μέρους έγινε παρουσίαση δυο πολυεθνικών εταιριών που απασχολούν μεγάλο αριθμό εργαζομένων και τμήματά τους εδρεύουν στην Θεσσαλονίκη εδώ και κάποια χρόνια. Οι εταιρίες αυτές παρουσίασαν μια έντονη εξωστρέφεια από την περίοδο της πανδημίας και έπειτα, με συνεχείς διαφημίσεις στα κοινωνικά δίκτυα, και συμμετοχή σε ημέρες καριέρας για την προσέλκυση υποψήφιων εργαζόμενων. Αμφότερες διαθέτουν ανά πάσα στιγμή αγγελίες εργασίας, για την κάλυψη ποικίλων θέσεων που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών με την ευρεία έννοια. Είναι σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός πως κοινός άξονας και στρατηγική των εταιριών στην επιλογή προσωπικού είναι οι γνώσεις του υποψήφιου που αφορούν κάποια ξένη γλώσσα και η εξοικείωσή του με τα τεχνολογικά και ψηφιακά μέσα. Στην συνέχεια της πρόσληψης προσωπικού με τα ανωτέρω προσόντα, επιχειρείται η ενδοεταιρική εκπαίδευσή του στους τομείς τους οποίους δραστηριοποιείται η κάθε εταιρία.

Από τα παραπάνω στοιχεία λοιπόν γίνεται εμφανές ότι προκύπτουν κάποια κοινά σημεία αναφοράς ανάμεσα στις δυο εταιρίες. Έτσι λοιπόν, με αφορμή τα παραπάνω δεδομένα, δημιουργήθηκε η ανάγκη διερεύνησης της πολυγλωσσικής ικανότητας και της δεξιότητας του ψηφιακού γραμματισμού ως αποτελεσματικά εφόδια για επαγγελματική αποκατάσταση σε περιόδους κρίσης, μιας και οι εταιρίες της παρούσας μελέτης, επέκτειναν την δραστηριότητά τους τα τελευταία 4 χρόνια στο διπλάσιο σχεδόν. Στα ήδη αναφερθέντα κοινά γνωρίσματα, προστίθεται και το γεγονός ότι και στις 2 περιπτώσεις πραγματοποιείται απομακρυσμένη εργασία είτε και τηλεργασία, δουλεύοντας από το σπίτι (homeoffice / remote working), καθώς οι υπηρεσίες και της εταιρίας Α αλλά και της εταιρίας Β, απευθύνονται σε πελάτες και ανθρώπους κάποιας άλλης χώρας της Ευρώπης.

Προκαλεί επομένως, ιδιαίτερο ενδιαφέρον η προσέγγιση και εξέταση των δυο αυτών εταιριών, καθώς συνιστούν μια έγκυρη απόδειξη πως με συγκεκριμένα διαθέσιμα προσόντα που μπορεί να διαθέτει κάποιος, είναι πιθανό να απορροφηθεί σε διαπολιτισμικά εργασιακά περιβάλλοντα διάφορων τομέων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6° : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 6.1. Σκοπός, στόχοι της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα ποιοτική μελέτη διεξήχθη με κυρίαρχο σκοπό τη διερεύνηση και την ανάδειξη της σημασίας της αναγκαιότητας ανάπτυξης και κατοχύρωσης δεξιοτήτων που σχετίζονται με τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και την πολυγλωσσία. Η ανάγκη της κατοχύρωσης αυτής γίνεται μάλιστα επιτακτική σε περιόδους κρίσης, όπως σε περιόδους οικονομικής ύφεσης, αλλά και υγειονομικών κρίσεων, όπως πρόσφατα αποδείχθηκε κατά την πανδημία του κορονοϊού. Συγκεκριμένα, η πανδημία COVID-19, η οποία ξεκίνησε το 2020, είχε σημαντικό αντίκτυπο στην κανονική και ομαλή λειτουργία των οργανισμών. Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο για τον έλεγχο της εξάπλωσης της πανδημίας έλαβαν μέτρα περιορισμού. Τέθηκαν σε εφαρμογή ταξιδιωτικοί περιορισμοί και η αναστολή των περισσότερων οικονομικών δραστηριοτήτων (Kumar et al.,2021). Κύριο χαρακτηριστικό αυτών των κοινωνικοπολιτικών μεταβολών είναι επίσης η μεταβολή συνθηκών εργασίας, ο περιορισμός οικονομικών πόρων, ενώ χαρακτηρίζονται από μια συνθήκη που έχει ως κύριο γνώμονα την μετάβαση από ένα δεδομένο σε ένα άλλο, νέο και πιο εξελιγμένο.

Έτσι λοιπόν, παρ' όλους τους περιορισμούς που προκύπτουν, κάνουν την εμφάνισή τους νέες εργασιακές ευκαιρίες, βασισμένες πάνω σε νέα εργασιακά μοντέλα και δεδομένα.

Στο πλαίσιο αυτών των νέων δεδομένων και συνθηκών παρατηρείται πως αναπτύχθηκε ραγδαία το ήδη μερικώς εφαρμοσμένο μοντέλο απομακρυσμένης εργασίας ή τηλεεργασίας. Σύμφωνα με τους Ahlers et al. (2021), οι επιχειρήσεις προσπαθώντας να επιβιώσουν μέσα από την υγειονομική κρίση που επέφερε η πανδημία του κορονοϊού, πραγματοποίησαν αλλαγές για τις οποίες δεν ήταν απαραίτητη η παρουσία των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο αλλά μπορούσε η εργασία να πραγματοποιηθεί με ψηφιακά μέσα και από τον χώρο του υπαλλήλου.

Συνεπώς είναι απαραίτητο να κατανοηθεί ότι υπήρξε και συνεχίζει μέχρι σήμερα να υπάρχει η αναγκαιότητα ανάπτυξης και κατοχύρωσης ψηφιακών δεξιοτήτων. Όπως αναφέρει σε άρθρο του ο Brandhofer (2014) , «Τα ψηφιακά μέσα και εργαλεία καθώς και οι ικανότητες που απαιτούνται για τη χρήση τους, εν συντομία: ψηφιακές ικανότητες, είναι απαραίτητες στον 21ο αιώνα".



Μια επιπλέον δεξιότητα, η οποία είναι στον σύγχρονο κόσμο ζωτικής σημασίας είναι αυτή της πολυγλωσσίας. Στην σύγχρονη εποχή και στην παγκόσμια αγορά εργασίας η πολυγλωσσία αδιαμφισβήτητα συνυπάρχει με την πολυπολιτισμικότητα, κι αυτό αποτελεί ένα φαινόμενο διαχρονικό στο κοινωνικό γίνεσθαι, καθώς είναι καθοριστική η παρουσία της παγκοσμιοποίησης σε πολλούς τομείς της ζωής και διαβίωσης των ανθρώπων, ειδικότερα του 21<sup>ου</sup> αιώνα (Μάρκου,1997). Δημιουργείται έτσι η αναγκαιότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πολυγλωσσία, δηλαδή με την εκμάθηση μιας ή περισσότερων ξένων γλωσσών έτσι ώστε να μπορεί ο σύγχρονος άνθρωπος να συμβαδίζει με τις εργασιακές ανάγκες και να μπορεί με εύκολο και ευέλικτο τρόπο να αφομοιωθεί σε θέσεις εργασίας που του προσφέρουν βέλτιστη διαβίωση και εξέλιξη. Σε αντίστοιχο άρθρο των Hesse και Göbel (2009) αναφορικά με την ανάλυση των αποτελεσμάτων της Digital Economy and Society Index (DESI), επισημαίνεται πως οι ευρωπαίοι πολίτες θα πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν σε δύο ξένες γλώσσες εκτός από τη μητρική τους γλώσσα έτσι ώστε να θεωρούνται κοινωνικά, εργασιακά αλλά και πολιτισμικά επαρκείς και ανταγωνιστικοί.

Παρατηρείται λοιπόν, ότι πλέον δεν επαρκεί αποκλειστικά η γνώση μόνο μίας ξένης γλώσσας καθώς όλοι οι πολίτες που διεκδικούν μία θέση στην ταχύτατα αναπτυσσόμενη αγορά εργασίας έχουν ήδη εξασφαλίσει την γνώση και την επικοινωνιακή ικανότητα σε μια πρώτη ξένη γλώσσα που συνήθως είναι η αγγλική γλώσσα. Γεννάται λοιπόν η ανάγκη αναζήτησης δεξιοτήτων οι οποίες δεν έχουν κατοχυρωθεί από όλο τον πληθυσμό έτσι ώστε να γίνει κανείς ακόμη πιο εξειδικευμένος (qualified) και ανταγωνιστικός, κάνοντας τη διαφορά όσον αφορά στην πληθώρα των προσόντων που έχει να παρουσιάσει σε έναν πιθανό εργοδότη.

Είναι αποδεδειγμένο, πως η γνώση μιας ή περισσότερων ξένων γλωσσών αποτελεί διαβατήριο σε πολλούς τομείς της καθημερινότητας, αλλά και σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Συγκεκριμένα, αποτελεί σίγουρα ισχυρό εφόδιο στην αγορά εργασίας, στην βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης (UNICEF, 2023), ωστόσο λειτουργεί καθοριστικά και στην άνετη και χωρίς φραγμούς επικοινωνία μέσα σε κάποιο πολυπολιτισμικό περιβάλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, γίνεται εύκολα κατανοητό πως η παρούσα έρευνα διεξήχθη με συγκεκριμένους στόχους και κυρίως για να τονίσει την σπουδαιότητα απόκτησης δεξιοτήτων, οι οποίες αποτελούν ισχυρά εργαλεία αλλά και κίνητρα για την σύγχρονη ψηφιακή εποχή που διανύομε (Dewaele, 2018). Επιπλέον, δεν πρέπει να αψηφούμε πως η ευρεία διάδοση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μαζί με άλλες κοινωνικοοικονομικές και δημογραφικές αλλαγές,

δημιουργούν, σε συνδυασμό με την γνώση και κατάκτηση ξένων γλωσσών, νέες ευκαιρίες για μάθηση αλλά και αυξάνουν την ανάγκη απόκτησης νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την απασχόληση, την εκπαίδευση και την κατάρτιση, την αυτοανάπτυξη και τη συμμετοχή στην κοινωνία (Punie & Ala-Mutka, 2007). Συνεπώς, σε μια κοινωνία της πληροφόρησης και της μεταβολής, οι ψηφιακές δεξιότητες αποτελούν σύμμαχο και προαπαιτούμενο στην ολιστική εξέλιξη του ατόμου μεμονωμένα και συνεπώς, ολόκληρης της κοινωνίας στο σύνολό της,

Καταλήγοντας, μπορεί να επισημανθεί πως οι ερευνητικοί στόχοι της παρούσας μελέτης επικεντρώνονται συγκεκριμένα σε τρεις βασικούς θεματικούς άξονες. Αυτοί οι άξονες σχετίζονται με 1. την συσχέτιση που δημιουργείται ανάμεσα στην γνώση ξένων γλωσσών και του ψηφιακού γραμματισμού ως απαραίτητα εφόδια για την αγορά εργασίας, 2. τον ψηφιακό γραμματισμό και την γνώση μιας ξένης γλώσσας και της δυνατότητας που προκύπτει για τηλεργασία, και 3. την γνώση μιας ξένης γλώσσας ως χρήσιμο εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα.

Εξετάζοντας διεξοδικά αυτούς τους τρεις θεματικούς άξονες προέκυψαν τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας μελέτης. Μέσα από την παρούσα ερευνητική διαδικασία έγινε προσπάθεια να διαπιστωθεί αν οι απόψεις εργαζόμενων δύο πολυεθνικών εταιρειών διαφορετικού κλάδου, μπορούν να ταυτιστούν όσον αφορά την αναγκαιότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων όπως η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός. Επίσης αν είναι δυνατόν αυτές να συμβάλλουν σε καλύτερες εργασιακές συνθήκες και ανάδειξη νέων ευκαιριών, ειδικά σε περιόδους κρίσεων ή οικονομικής ύφεσης. Τέλος, επιχειρείται να διαπιστωθεί εάν και με ποιον τρόπο μια ξένη γλώσσα μπορεί να αποτελέσει εφόδιο σε ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον κοινωνικό και εργασιακό.

Ως εκ τούτου, ως συνέχεια της δήλωσης του σκοπού και των ερευνητικών στόχων, προκύπτουν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα. Τα εν λόγω ερευνητικά ερωτήματα, σύμφωνα με τον Creswell (2011), είναι ερωτήσεις ανοιχτού και περιγραφικού τύπου και θα αξιοποιηθούν ως κύριοι άξονες για τη συλλογή δεδομένων της μελέτης.

Αυτά συνοψίζονται ως εξής:

1. Σε ποιον βαθμό πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ είναι σημαντικά εργαλεία για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.
2. Κατά πόσο θεωρούν πως η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ συμβάλλουν στην δυνατότητα εργασίας από απόσταση / τηλεργασίας.

3. Σε ποιον βαθμό θεωρούν ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα.
4. Σε ποιόν βαθμό θεωρούν ότι η γνώση ξένων γλωσσών και ΤΠΕ μπορούν να είναι αποτελεσματικά σε περιόδους κρίσης σε σχέση με την αναζήτηση / εύρεση εργασίας.

Συνοψίζοντας, η απόφαση για τη διερεύνηση των συγκεκριμένων ερευνητικών ερωτημάτων στην παρούσα μελέτη δεν υπήρξε τυχαία, καθώς είναι εκείνα τα οποία προσδιορίζουν ταυτόχρονα το πεδίο εφαρμογής της μελέτης και τον δηλωμένο σκοπό και στόχο της. Το ερευνητικό πλαίσιο για την παρούσα μελέτη αναπτύχθηκε εξετάζοντας προηγούμενες μελέτες που είχαν ασχοληθεί επίσης με την ανάπτυξη, την αξιοποίηση και την χρησιμότητα των πολυγλωσσικών και ψηφιακών δεξιοτήτων. Ωστόσο, μέσα από την συγκεκριμένη έρευνα αναμένεται να καλυφθεί το κενό που ενδεχομένως προκύπτει σχετικά με την εφαρμογή των παραπάνω σε περιόδους κρίσης. Συνηθίζεται να επικρατεί η άποψη πως σε περιόδους ύφεσης και μετασχηματισμού περιορίζονται οι δυνατότητες σε οικονομικό επίπεδο και επίπεδο σταδιοδρομίας (Kniffin et al.2021). Η παρούσα έρευνα αναμένεται να ανατρέψει την παγιωμένη αυτή άποψη και να αποτελέσει μια ευοίωνη καταγραφή, στον βαθμό που αυτό καθίσταται δυνατό.

## 6.2. Δείγμα

Η ποιοτική έρευνα χαρακτηρίζεται από την έμφαση που δίνει στη διερεύνηση και κατανόηση της πολυπλοκότητας των ανθρώπινων εμπειριών, των προοπτικών και των κοινωνικών φαινομένων. Μια κρίσιμη πτυχή της διεξαγωγής ποιοτικής έρευνας είναι η δειγματοληψία έρευνας, που περιλαμβάνει ένα αντιπροσωπευτικό υποσύνολο συμμετεχόντων σε σχέση με τον ευρύτερο πληθυσμό που ερευνάται.

Το δείγμα της παρούσας μελέτης επιλέχθηκε με την μέθοδο της σκόπιμης δειγματοληψίας (Patton, 1990). Με την σκόπιμη συλλογή δείγματος εξασφαλίζεται η συμμετοχή πληθυσμού στόχου (target population) με κοινά χαρακτηριστικά. Εν προκειμένω, το δείγμα αποτελούνταν από εργαζόμενους δυο διαφορετικών πολυεθνικών εταιριών που εδρεύουν συγκεκριμένα στην Θεσσαλονίκη. Οι ερωτώμενοι ήταν επτά ενήλικες με μέσο όρο ηλικίας έως 30 ετών, από τους οποίους οι 5 ήταν

γυναίκες ενώ οι υπόλοιποι 2 ήταν άνδρες. Όλοι οι συμμετέχοντες είναι γνώστες 2 ξένων γλωσσών, η μια από τις οποίες είναι τα αγγλικά και η δεύτερη είτε ιταλικά, είτε γερμανικά είτε γαλλικά. Επιπλέον, πρέπει να αναφερθεί πως όλοι οι ερωτηθέντες είναι κάτοχοι πτυχίου ανώτατης εκπαίδευσης, 2 είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, ενώ η εργασιακή εμπειρία του μέσου όρου κυμαίνεται από 0 έως 11 έτη. Επιπρόσθετα αξίζει να αναφερθεί πως 2 συμμετέχοντες διανύουν την πέμπτη δεκαετία της ζωής τους και ακολούθως διαθέτουν εργασιακή προϋπηρεσία από 20 έτη και άνω. Τέλος, είναι σημαντικό να μην παραληφθεί πως η πλειοψηφία είναι κάτοχοι πιστοποίησης που αποδεικνύει την χρήση των ΤΠΕ.

### 6.3. Συλλογή δεδομένων και διαδικασία συνεντεύξεων

Για την διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκε η ποιοτική συλλογή δεδομένων μέσω ημιδομημένης συνέντευξης. Δημιουργήθηκαν λοιπόν ενδεικτικά πρωτόκολλα συνέντευξης – οδηγός συνέντευξης (βλ. Παράρτημα, σελ. 72-75) τα οποία περιγράφουν τα βήματα που θα ακολουθηθούν κατά τη διάρκεια της ίδιας της συνέντευξης, καθώς και τις ερωτήσεις που θα τεθούν. Στο πρώτο φύλλο επίσης αποτυπώνονται οι ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία του κάθε συμμετέχοντα, τα οποία συμπλήρωνε η ερευνήτρια μετά από σχετικές ερωτήσεις που απεύθυνε στους συμμετέχοντες. Στα πρωτόκολλα αυτά, θα συναντήσει κανείς δύο μέρη: Το πρώτο αφορά στα δημογραφικά στοιχεία και κάποιες άλλες βασικές πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση και την επαγγελματική προϋπηρεσία, ενώ το δεύτερο μέρος επεκτείνεται σε ερωτήσεις ανάπτυξης οι οποίες είναι οι άξονες μέσα από τους οποίους θα απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Τα πρωτόκολλα αυτά δόθηκαν προς διερεύνηση και απάντηση σε εργαζόμενους 2 πολυεθνικών εταιριών με έδρα την Θεσσαλονίκη (Εταιρία Α και Εταιρία Β).

Πιο αναλυτικά, στην δεύτερη ενότητα του οδηγού συνέντευξης θέτονται ερωτήσεις που αποσκοπούν στην κάλυψη των ερευνητικών ερωτημάτων της μελέτης. Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις 10 έως 12 στοχεύουν στην κάλυψη του πρώτου ερωτήματος. Σε αυτή την ενότητα εντοπίζουμε τις ακόλουθες ερωτήσεις:

*10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

Η τρίτη υποενοότητα του οδηγού συνέντευξης εκπληρώνει την διερεύνηση του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος με τα εξής ερωτήματα προς απάντηση:

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία και τις ΤΠΕ σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

Με την επόμενη υποενοότητα ερωτήσεων, η οποία περικλείει τις ερωτήσεις από το 16 έως το 18, αναμένεται να καλυφθεί το τρίτο ερώτημα της ερευνητικής διαδικασίας, περιλαμβάνοντας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ΤΠΕ και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση των ΤΠΕ και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ΤΠΕ και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

Τέλος, η πέμπτη υποενοότητα έχει εξίσου 3 ερωτήσεις προς τους συμμετέχοντες και στοχεύει στην κάλυψη του τέταρτου και τελευταίου ερευνητικού ερωτήματος σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ξένων γλωσσών και των ΤΠΕ σε περιόδους κρίσης σε σχέση με την αναζήτηση / εύρεση εργασίας. Περιλαμβάνει τις εξής ερωτήσεις:

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμμου υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

Όσον αφορά στην διεξαγωγή των συνεντεύξεων, η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων διασφαλίστηκε στους εργαζόμενους που συμμετείχαν στην έρευνα από την αρχή της συνάντησης, (Creswell, 2011).

Για να συνεννοηθεί η ερευνήτρια με τους συμμετέχοντες υπήρξε επικοινωνία μέσω κοινωνικών δικτύων, μέσω των πλατφορμών “teams”, “Instagram”, skype, “Viber”, αλλά και μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν, μετά από κοινού συνεννόηση, τον Ιανουάριο και Φεβρουάριο του 2024. Πραγματοποιήθηκαν και οι 9 συνεντεύξεις αναλυτικά και σε βάθος, ενώ αρχικά δόθηκε χρόνος για μία σύντομη εξήγηση κάποιων όρων όπως ΤΠΕ, ψηφιακός γραμματισμός ή σε οτιδήποτε δημιουργούσε απορία. Στην συνέχεια δόθηκε επαρκής χρόνος στους συμμετέχοντες έτσι ώστε να κατανοήσουν αλλά και να απαντήσουν διεξοδικά σε κάθε μεμονωμένο ερώτημα. Δυστυχώς μονάχα οι 4 από τις 9 συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν διαπροσωπικά στα γραφεία της εταιρίας Α, ενώ 1 διεξήχθη μέσω της πλατφόρμας zoom καθώς η εργαζόμενη της εταιρίας Α εκείνες τις μέρες εργαζόταν με καθεστώς τηλεργασίας. Για τις συνεντεύξεις των 4 εργαζομένων της εταιρίας Β χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά οι ψηφιακές πλατφόρμες του zoom και του skype.

Και στις εννέα περιπτώσεις, η αρχική διαδικασία ενημέρωσης καθυστέρησε σε φυσιολογικά πλαίσια μέχρι να γίνει σαφής ο σκοπός της μελέτης, να καταχωρηθούν τα κατάλληλα στοιχεία που αφορούν την ώρα, την ημερομηνία και την τοποθεσία της διεξαγωγής. Επιβεβαιώθηκε επίσης ότι όλοι οι ερωτώμενοι έδωσαν τη συγκατάθεσή τους μετά από την ενημέρωση αυτή. Όλο το σύνολο των συνεντεύξεων ηχογραφήθηκε με το κινητό τηλέφωνο της ερευνήτριας μέσω της επιλογής «ηχογράφησης» ή μέσω “screen recorder” του κινητού ή του υπολογιστή, εφόσον οι συνεντεύξεις

πραγματοποιήθηκαν εξ αποστάσεως με ψηφιακά μέσα, και διεξήχθη σε ένα φιλικό και άνετο περιβάλλον χωρίς πίεση χρόνου, λαμβάνοντας τη μορφή οργανωμένης και συγκροτημένης συνομιλίας. Όλοι οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν και κλήθηκαν να απαντήσουν στις ερωτήσεις της συνέντευξης ήταν πρόθυμοι να συμβάλλουν στην διεκπεραίωση της έρευνας, κάτι το οποίο ήταν καθοριστικός παράγοντας στην ομαλή διεξαγωγή της. Είναι εξίσου σημαντικό να αναφερθεί σε αυτό το σημείο ότι η διαδικασία των συνεντεύξεων στους εργαζόμενους της εταιρίας Α που πραγματοποιήθηκαν στα γραφεία της εταιρίας, δεν τους απέσπασε από το εργασιακό τους αντικείμενο, καθώς έγιναν δίχως πίεση είτε στο διάλειμμα, είτε μετά το πέρας του εργασιακού ωραρίου. Οι εργαζόμενοι διέθεσαν μέρος του προσωπικού τους χρόνου, κάτι το οποίο δείχνει την αυτοδιάθεσή τους και είναι αξιοθαύμαστο. Για τις διαδικτυακές συνεντεύξεις είναι εύλογο να κατανοηθεί, πως πραγματοποιήθηκαν εκτός ωραρίου, σε διάστημα που ήταν βολικό και όχι φορτικό για τους ερωτώμενους.

Η ερευνήτρια διαβεβαίωσε τους συνεντευξιζόμενους ότι οι απαντήσεις τους θα παραμείνουν απόρρητες και ανώνυμες και τους ευχαρίστησε για τον χρόνο και την διάθεσή τους.

Εν κατακλείδι, η απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του υπολογιστή της ερευνήτριας, μετατρέποντας τις πληροφορίες από προφορική συζήτηση σε γραπτή, δακτυλογραφημένη κατάθεση.

#### 6.4. Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα στην διεξαγωγή της έρευνας χρησιμεύουν ως άξονες στην ερευνητική μεθοδολογία, διασφαλίζοντας την διαφάνεια και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της μελέτης. Αυτές οι δύο έννοιες είναι εξέχουσας σημασίας για τους ερευνητές που επιδιώκουν να παράγουν ακριβή και αξιόπιστα ευρήματα.

Η διασφάλιση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας μιας έρευνας επιτυγχάνεται μέσα από την ικανοποίηση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ερευνητικής συνέπειας και την λεπτομερή περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας στον αναγνώστη της, με σκοπό να είναι κατανοητό το αντικείμενο με ακρίβεια και να είναι σε θέση ο αναγνώστης να αξιολογήσει την ποιότητά της αλλά και το κύρος της (Συμεού, 2007).

Η αξιοπιστία στις ποιοτικές μελέτες, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια έχει επαναπροσδιοριστεί. Συγκεκριμένα, οι Smith και Johnson (2016) υποστηρίζουν ότι η αξιοπιστία στην ποιοτική έρευνα δεν αφορά τη συνέπεια στη μέτρηση, αλλά αφορά τη

σημασία της εξέτασης της ερευνητικής διαδικασίας στο σύνολό της και την αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της συνοχής της. Επομένως η αξιοπιστία, στο πλαίσιο της έρευνας, αναφέρεται στη συνέπεια και τη σταθερότητα των μετρήσεων ή των παρατηρήσεων. Εξασφαλίζει ότι η ίδια μέτρηση, όταν εφαρμόζεται υπό παρόμοιες συνθήκες, παράγει συνεπή αποτελέσματα.

Συγκεκριμένα, κατά τον Cresswell (2011), η αξιοπιστία (reliability) της έρευνας επιτυγχάνεται από σαφείς και ξεκάθαρα τεκμηριωμένες ερωτήσεις, που δεν έχουν σκοπό να παραπλανήσουν, να μπερδέψουν ή να επιβαρύνουν την κρίση του συμμετέχοντα. Επιπλέον, η αξιοπιστία της έρευνας κρίνεται και από την τήρηση κοινών συνθηκών / μοτίβων εκπόνησής της. Στην προκείμενη ερευνητική διαδικασία τηρήθηκε η προκαθορισμένη τυποποιημένη διαδικασία συνεντεύξεων, καθώς όλοι οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν και απάντησαν στις ίδιες ερωτήσεις που είχε σχεδιάσει η ερευνήτρια εξ αρχής στον οδηγό συνέντευξης. Επιπλέον, δόθηκαν λεπτομερείς εξηγήσεις όπου αυτό ήταν αναγκαίο, χωρίς η ερευνήτρια να επεμβαίνει στη διαμόρφωση ή καθοδήγηση των απόψεων, και δίχως την μεθόδευση ή διαστρέβλωση και των απαντήσεων.

Η εγκυρότητα, από την άλλη πλευρά, επικεντρώνεται στην ακρίβεια και την ειλικρίνεια των ευρημάτων μιας μελέτης, σύμφωνα με τους Lincoln & Guba (1985). Εξασφαλίζει ότι η έρευνα μετρά αυτό που σκοπεύει να μετρήσει. Η εγκυρότητα στην ποιοτική έρευνα αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο μια μελέτη αποτυπώνει και ερμηνεύει με ακρίβεια το υπό διερεύνηση φαινόμενο (Trochim & Donnelly, 2008). Ως εκ τούτου, τα δεδομένα από κάθε συνέντευξη πρέπει να έχουν νόημα ως προς το περιεχόμενό τους, να βασίζονται σε ρεαλιστικά καταγεγραμμένο περιεχόμενο, να διακατέχονται από λογική συλλογιστική πορεία (Cresswell, 2011) και τέλος να μπορούν να αξιοποιηθούν από τον ερευνητή για την εκπλήρωση του αρχικού ερευνητικού του στόχου.

Εν κατακλείδι, η αξιοπιστία και η εγκυρότητα αποτελούν θεμελιώδεις πυλώνες στον τομέα της μεθοδολογίας έρευνας. Οι ερευνητές πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά αυτές τις έννοιες καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας για να διασφαλίσουν την αξιοπιστία και τη δυνατότητα εφαρμογής των ευρημάτων τους. Δίνοντας προτεραιότητα τόσο στην αξιοπιστία όσο και στην εγκυρότητα, οι ερευνητές συμβάλλουν στην πρόοδο της γνώσης στους αντίστοιχους τομείς τους, προωθώντας έναν πιο ισχυρό και αξιόπιστο επιστημονικό διάλογο.



## 6.5. Περιορισμοί έρευνας

Η αναγνώριση και η αντιμετώπιση των περιορισμών μιας μελέτης είναι ύψιστης σημασίας για τη διατήρηση της διαφάνειας και τη διασφάλιση της ακριβούς ερμηνείας των ευρημάτων. Τα ερευνητικά μέσα, μπορεί να διακατέχονται από προβλήματα αξιοπιστίας, επηρεάζοντας τη συνέπεια των μετρήσεων με την πάροδο του χρόνου (DeVellis, 2017). Αυτός ο περιορισμός μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη συνολική αξιοπιστία των δεδομένων που συλλέγονται, οδηγώντας σε πιθανές ανακρίβειες στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων της μελέτης.

Επιπλέον, ένας επόμενος βασικός περιορισμός των ποιοτικών ερευνών έγκειται στην εγγενή υποκειμενικότητα της ερμηνείας των δεδομένων (Denzin & Lincoln, 2018). Οι ερευνητές πρέπει να είναι προσεκτικοί, να αναγνωρίζουν και να αποστασιοποιούνται από τις δικές τους προκαταλήψεις, καθώς αυτές μπορούν να διαμορφώσουν την ερμηνεία των δεδομένων και να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της μελέτης.

Τέλος, είναι υψίστης σημασίας να κατανοούμε πως η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει στενή συνεργασία με τους συμμετέχοντες, συχνά εμβαθύνοντας σε προσωπικά και ευαίσθητα θέματα. Η διατήρηση των δεοντολογικών προτύπων καθίσταται βαρύνουσα σημασίας (Buchanan, 2015).

Συνεκδοχικά, όπως σε κάθε αντίστοιχη περίπτωση διεξαγωγής μίας μελέτης, έτσι και στην παρούσα έρευνα, είναι κατανοητό και εύλογο να προκύψουν κάποιες δυσκολίες καθώς και διάφοροι περιορισμοί. Αρχικά, ένας περιορισμός που εντοπίστηκε ήταν πως, ενώ οι περισσότεροι συνεντευξιζόμενοι φάνηκαν εξοικειωμένοι με την κατανόηση και χρήση του όρου «πολυγλωσσία» και «γλωσσομάθεια», δεν συνέβη το ίδιο με τους όρους «ΤΠΕ» και «ψηφιακός γραμματισμός». Αυτό συντέλεσε στο να χρειαστεί περαιτέρω επεξήγηση και απλούστευση των όρων, ώσπου στο τέλος αντικαταστάθηκαν στον οδηγό της συνέντευξης με τους όρους «ψηφιακά μέσα» και χρήση ηλεκτρονικών μέσων ή Η/Υ». Στην συνέχεια, αναμφισβήτητα ο ελλιπής αριθμός συμμετεχόντων και συνεπώς συνεντεύξεων περιορίζουν την αξιοπιστία της έρευνας και τη γενίκευση των αποτελεσμάτων της. Θα μπορούσε να είχε διαμορφωθεί μια πιο πλήρη και σαφή εικόνα, εάν είχαμε στην διάθεσή μας ένα μεγαλύτερο αριθμητικά δείγμα.

Ένας άλλος παράγοντας που λειτούργησε περιοριστικά στη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας αποτελεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες (6), ενώ υπήρχε μικρό δείγμα συμμετεχόντων του αντίθετου φύλου (3).

Ασφαλώς, στην περίπτωση ισομερούς δείγματος θα υπήρχε αντικειμενικότερη απεικόνιση των αποτελεσμάτων, τα οποία αφορούν και τα δύο φύλα.

Επιπλέον, ένας ακόμη παράγοντας που λειτούργησε ανασταλτικά στην έρευνα και στα αποτελέσματά της είναι πως, στις περισσότερες των συνεντεύξεων δεν υπήρχε η φυσική παρουσία και η δια ζώσης επικοινωνία, καθώς οι περισσότερες συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν εξ αποστάσεως και με κάποιο ψηφιακό εργαλείο. Με αυτόν τον τρόπο δεν ήταν εύκολο να αποτυπωθούν οι εξωγλωσσικοί παράγοντες, οι παύσεις αλλά ακόμη και η στάση του σώματος του κάθε ερωτώμενου, η παρουσία των οποίων είναι σίγουρα καθοριστική για την συνολική και λεπτομερή αποτύπωση των απαντήσεων που δόθηκαν.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως τα περιορισμένα χρονικά περιθώρια διεξαγωγής της έρευνας, επηρέασαν τόσο την περιορισμένη συλλογή δεδομένων όσο και την πληρέστερη και διεξοδική ανάλυσή τους (Guest, Bunce, & Johnson, 2006).

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω, πρέπει να γίνει ξεκάθαρο, πως η αναγνώριση αυτών των παραπάνω περιορισμών δεν αποτελεί ένδειξη ανεπάρκειας της έρευνας, αλλά ένα απαραίτητο βήμα προς τη διαφάνεια και τη διαφοροποιημένη κατανόηση των αποτελεσμάτων της μελέτης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

### 7.1. Το προφίλ των συμμετεχόντων- δημογραφικά στοιχεία

Μετά την συγκέντρωση όλων των συνεντεύξεων έγινε συλλογή και καταγραφή αρχικά των δημογραφικών στοιχείων και των 9 συμμετεχόντων σε αυτή. Σύμφωνα με αυτά προκύπτει πως ερωτήθηκαν 6 γυναίκες και 3 άνδρες και πως όλοι οι συνεντευξιζόμενοι απασχολούνται σε θέση υπάλληλου γραφείου, ενώ ο ηλικιακός μέσος όρος αντιστοιχεί σε 20 με 40 έτη. Σύμφωνα με τις απαντήσεις σχετικά με το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας είναι εντυπωσιακό πως η δεξιότητα αυτή κατά μέσο όρο είναι κατοχυρωμένη σε πολύ καλό επίπεδο, ενώ παραπάνω από τον μέσο όρο έχουν άριστη επικοινωνιακή ευχέρεια είτε γραπτώς είτε προφορικά, ενώ μόλις ένας κατέχει επαρκώς την αγγλική. Επιπλέον, σχετικά με την πιστοποιημένη δεξιότητα χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, δύο συμμετέχοντες ανέφεραν πως δεν έχουν στην κατοχή τους κάποιο πιστοποιητικό που να αποδεικνύει την δεξιότητα αυτή, ωστόσο, όπως καταγράφηκε σε επόμενο στάδιο της συνέντευξης με τους συγκεκριμένους συμμετέχοντες, οι εμπειρικές γνώσεις τους σχετικά με τα ψηφιακά μέσα και τις ΤΠΕ, υπήρξαν καθοριστικές στην επαγγελματική τους πορεία και εξέλιξη. Τέλος, διαπιστώθηκε πως 3 συμμετέχοντες είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, ενώ οι υπόλοιποι έχουν φοιτήσει σε κάποιο ΑΕΙ.

Συγκεντρωμένα τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων καταγράφονται στον ακόλουθο πίνακα.

#### 1. Πίνακας δημογραφικών στοιχείων συμμετεχόντων στην έρευνα

Συνέντευξη	Φύλο	Ηλικία	Οικ. Κατάσταση	Θέση υπηρεσίας	προϋπηρεσία σε έτη	Τίτλοι σπουδών	Επίπεδο γνώσης αγγλικών	Επιμόρφωση Η/Υ	Γνώση β' ξένης γλώσσας
1	Γ	31-40	άγαμη	Υπάλληλος γραφείου	11-20	μεταπτυχιακό	Άριστο	Ναι	γερμανικά, τουρκικά, ισπανικά
2	Γ	41-50	έγγαμη	Υπάλληλος γραφείου	11-20	Πτυχίο ΑΕΙ	Πολύ καλό	Ναι	γερμανικά, ιταλικά, ρουμάνικα
3	Γ	51-60	έγγαμη	Υπάλληλος γραφείου	21-30	Πτυχίο ΑΕΙ	Πολύ καλό	Ναι	γερμανικά

4	A	έως 30	άγαμος	Υπάλληλος γραφείου	0-10	Πτυχίο ΑΕΙ	Άριστο	Όχι	γερμανικά
5	Γ	έως 30	άγαμη	Υπάλληλος γραφείου	0-10	Πτυχίο ΑΕΙ	Άριστο	Ναι	γαλλικά
6	Γ	έως 30	άγαμη	Υπάλληλος γραφείου	0-10	μεταπτυχι ακό	Άριστο	Όχι	γερμανικά
7	A	51-60	άγαμος	Υπάλληλος γραφείου	21-30	Πτυχίο ΑΕΙ	Επαρκές	Ναι	γερμανικά
8	A	31-40	άγαμος	Υπάλληλος γραφείου	11-20	μεταπτυχι ακό	Άριστο	Ναι	ισπανικά γερμανικά, γαλλικά
9	Γ	31-40	άγαμη	Υπάλληλος γραφείου	21-30	Πτυχίο ΑΕΙ	Άριστο	Ναι	γαλλικά γερμανικά

## 7.2. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία και τη χρήση των ΤΠΕ ως εργαλεία επαγγελματικής σταδιοδρομίας

Στα πλαίσια της έρευνας, εξετάστηκε η συσχέτιση της πολυγλωσσίας και της δεξιότητας των ψηφιακών μέσων με την επαγγελματική αποκατάσταση και την ευκολία εύρεσης εργασίας. Για αυτόν τον σκοπό επιλέχθηκαν οι 3 πρώτες ερωτήσεις οι οποίες καλύπτουν το ακόλουθο ερευνητικό ερώτημα.

### 1. Σε ποιον βαθμό πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ είναι σημαντικά εργαλεία για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία;

Αξίζει αρχικά να αναφερθούμε πως ο όρος γλωσσομάθεια ήταν οικείος σε όλους, ενώ ο όρος ψηφιακός γραμματισμός/ ΤΠΕ σε ορισμένες περιπτώσεις έχρηζε επεξήγησης. Όλοι ανεξαιρέτως οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός κρίνονται ως απαραίτητα εφόδια για την εύρεση εργασίας και την επαγγελματική πορεία στην σύγχρονη εποχή. Τόνισαν πως «η λεκτική, γραπτή και ψηφιακή/τεχνολογική επικοινωνία αποτελεί όρο ουκ άνευ.», ότι είναι «Απόλυτος απαραίτητα αμφότερα.» ή πως «η επαγγελματική εξέλιξη και σταδιοδρομία βρίσκονται σε απόλυτη συνάρτηση των παραπάνω δυο δεξιοτήτων αν λάβουμε υπόψη πως λειτουργούμε πλέον σε έναν παγκόσμιο ιστό». Εντύπωση προκαλεί η απάντηση πως αν δεν κατέχει κανείς τις δυο αυτές δεξιότητες «είσαι αναλφάβητος.» αλλά και το γεγονός ότι «η γλωσσομάθεια αποτέλεσε παράγοντα προτίμησης και προτεραιότητας της δικής μου εργασίας σε σχέση με συναδέλφους χωρίς το αντίστοιχο προσόν», κάτι το οποίο επιβεβαιώνει την αναγκαιότητα των δυο αυτών δεξιοτήτων στους κόλπους της εργασίας

και την προτίμηση των υπαλλήλων με ενισχυμένες αυτές τις δεξιότητες, καθώς διαφορετικά θεωρείται κανείς «ανειδίκευτος», όπως ειπώθηκε.

Επιπλέον, ισχυρίστηκαν «πως ανοίγει πόρτες για ποικίλες νέες ευκαιρίες» απασχόλησης, επιτρέποντάς τους να περιηγηθούν με ευκολία σε διαπολιτισμικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα. Αυτό ευθυγραμμίζεται με τον ισχυρισμό της Crystal (2012), ότι η γνώση της αγγλικής γλώσσας, μαζί με άλλες γλώσσες, εκτιμάται όλο και περισσότερο ως παγκόσμιο πλεονέκτημα.

Υπογραμμίζεται, επίσης, ο ρόλος της πολυγλωσσίας στην προώθηση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Χαρακτηριστικά ένας συμμετέχοντας επεσήμανε πώς «συνέβαλα σε διαπολιτισμική ομάδα εργασίας, όπου η γνώση πολλών γλωσσών μου επέτρεψε να επικοινωνήσω αποτελεσματικά και να συνεργαστώ αποτελεσματικά με συναδέλφους από διαφορετικά πολιτιστικά και γλωσσικά υπόβαθρα», γεγονός που επιβεβαιώνει πως οι γλωσσικές του δεξιότητες του επέτρεψαν να γεφυρώσει πολιτισμικά χάσματα σε παγκοσμιοποιημένους χώρους εργασίας, διευκολύνοντας την αποτελεσματικότητα της εργασίας και την κατανόηση μεταξύ συναδέλφων με διαφορετικό εθνικό και γλωσσικό υπόβαθρο (Li, 2018).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί πως στην ερώτηση «Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους», οι περισσότεροι εκτίμησαν πως υπήρχε «οικονομική» ή καθόλου αναβάθμιση όσον αφορά την επαγγελματική θέση στις περισσότερες περιπτώσεις «γιατί ζούμε στην Ελλάδα», ενώ κάποιοι υποστήριξαν πως «η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός μου ήταν ωφέλιμοι για την επιτυχή ολοκλήρωση εργασιών και την προαγωγή μου στον επαγγελματικό χώρο», κάτι το οποίο είναι ενθαρρυντικό στο μεγαλύτερο ποσοστό του, όπως και η υποστήριξη που υπήρχε από το εργασιακό περιβάλλον ή τον προϊστάμενο «πολύ μεγάλη», «Σε όλες αυτές τις καταστάσεις, είχα υποστηρικτικό περιβάλλον από τους προϊσταμένους μου οι οποίοι ενθάρρυναν τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, παρέχοντας ευκαιρίες για επιμόρφωση και εκπαίδευση».

### 7.3. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία και τη χρήση των ΤΠΕ ως εφόδια για τηλεργασία

Η επόμενη υποενοότητα των τριών ερωτήσεων της συνέντευξης εστίασε σε ερωτήσεις που είχαν ως σκοπό την διερεύνηση του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος :

#### **2. Κατά πόσο θεωρούν πως η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ συμβάλλουν στην δυνατότητα εργασίας από απόσταση / τηλεργασίας;**

Η συγκεκριμένη υποενοότητα διερευνά τη διασταύρωση της πολυγλωσσίας και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως εργαλείων για την τηλεργασία. Με την αύξηση των ρυθμίσεων εργασίας εξ αποστάσεως, η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι πολυγλωσσικές ικανότητες και τα εργαλεία ΤΠΕ συμβάλλουν στην επιτυχία της τηλεργασίας είναι ζωτικής σημασίας. Μέσω των ποιοτικών συνεντεύξεων που διενεργήθηκαν, έγινε προσπάθεια να καταγραφεί αν ο ρόλος της πολυγλωσσίας και των ΤΠΕ διευκολύνει την μέθοδο της τηλεργασίας, αλλά και ποιες αδυναμίες ή δυσκολίες μπορεί να προκύψουν. Στόχος των επιλεγμένων ερωτήσεων ήταν να αποτυπωθούν προσωπικές εμπειρίες και προοπτικές σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η πολυγλωσσία και τα εργαλεία ΤΠΕ επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της τηλεργασίας.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, όλοι ισχυρίστηκαν πως η δεξιότητα της πολυγλωσσίας και της χρήσης των ΤΠΕ που διαθέτουν λειτούργησαν θετικά και ενθαρρυντικά στην εργασία από απόσταση και ότι εντοπίζουν και θετικά στην τηλεργασία καθώς *«το υβριδικό μοντέλο εργασίας απελευθέρωσε τον εργαζόμενο από την χρονοβόρα και εξαντλητική μετακίνηση από και προς το γραφείο»*.

Επιπλέον, ως επί το πλείστον, καλούνται σε καθημερινή βάση να επικοινωνήσουν με πελάτες ή συναδέλφους άλλων χωρών, γεγονός όπου η πολυγλωσσία λειτουργεί καταλυτικά. *«Όσοι δουλεύουν στον ιδιωτικό τομέα δεν έχουν περιθώριο να μη γνωρίζουν 3 γλώσσες»*. Οι πολυγλωσσοί τηλεργαζόμενοι ανέφεραν επίσης πως αξιοποιούν τις γλωσσικές τους δεξιότητες για να συνεργαστούν με διεθνείς πελάτες αλλά και συναδέλφους (Liu & Pang, 2020). *«Αυτές οι περιπτώσεις περιλάμβαναν τη συνεννόηση με διεθνείς πελάτες στην αγγλική και γερμανική γλώσσα για τη διαχείριση των αιτημάτων τους και την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Σε πολλές περιπτώσεις όφειλα να πραγματοποιήσω διαπραγματεύσεις με διεθνείς εταιρούς στην αγγλική / γερμανική γλώσσα για την αναζήτηση λύσεων σε προβλήματα και την επίλυση διαφορών. Επιπλέον έχω την ευκαιρία να συνεργάζομαι με συναδέλφους από διάφορες χώρες σε κοινά έργα*

και προτάσεις, όπου η γλωσσομάθεια στην αγγλική και γερμανική γλώσσα είναι απαραίτητο μέσο επικοινωνίας».

Η γνώση πολλών γλωσσών λοιπόν, επιτρέπει στους τηλεργαζόμενους να επικοινωνούν αποτελεσματικά με πελάτες, συναδέλφους και ενδιαφερόμενους από διαφορετικά γλωσσικά υπόβαθρα, προωθώντας τη συνεργασία και μειώνοντας τα εμπόδια επικοινωνίας (Gurta & Chauhan, 2017).

Στην συνέχεια βέβαια των ερωτήσεων, υπήρξε τρανταχτή ομοφωνία στην έλλειψη επαρκών γνώσεων ή εκσυγχρονισμένου υλικοτεχνικού εξοπλισμού και ψηφιακών συστημάτων. Χαρακτηριστικά, αναφέρεται πως *«είναι φρικτά φτωχό σε αυτά τα προσόντα και χρειάζεται απαραίτητως επιμόρφωση και εξοπλισμό»*, *«Μία συγκεκριμενοποιημένη εκπαίδευση πάνω στο αντικείμενο εργασίας ενδεχομένως να βοηθούσε την απρόσκοπτη διεκπεραίωση της εργασίας»*, *«έλλειψη εκπαίδευσης στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαχείρισης του χρόνου, καθώς και προβλήματα με την ποιότητα των δικτύων και του εξοπλισμού»*, *«πολλές φορές κρασάρουν»*. Παράλληλα, σαφώς υποστηρίζουν όλοι πως καθίσταται επιτακτική ανάγκη η εξυγίανση των ψηφιακών συστημάτων και των μέσων κυρίως με μεθόδους όπως *«προγράμματα εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους στα ψηφιακά εργαλεία και τη διαχείριση του χρόνου, καθώς και αναβάθμιση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των δικτύων»*, *«να περιλαμβάνει σεμινάρια, οδηγίες χρήσης και online μαθήματα»*, *«Δημιουργία μιας ομάδας τεχνικής υποστήριξης»*, *«η ενθάρρυνση των εργαζομένων για την ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτοδιαχείρισης και οργάνωσης»*. Ωστόσο υπήρχε και η άποψη με πιο θετικό και αισιόδοξο πρόσημο πως *«μου παρέχεται πρόσβαση από την εταιρία σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα που βοηθούν στην εξέλιξη μου ως επαγγελματία»*.

Γίνεται λοιπόν σαφές από τα παραπάνω, πως οι δεξιότητες της πολυγλωσσίας και του ψηφιακού γραμματισμού, λειτουργούν καθοριστικά στην διεκπεραίωση εργασιών από απόσταση και στην εργασία μέσω τηλεργασίας. Γιαν να μπορέσει να εφαρμοστεί πλήρως και να αξιοποιηθεί στο μέγιστο όμως, προαπαιτείται η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων σε τομείς όπως η οργάνωση και η διαχείριση χρόνου και η ανανέωση δεξιοτήτων και ψηφιακού εξοπλισμού, καθώς η χρήση πρακτικού και νέου εξοπλισμού δίνει την δυνατότητα διεκπεραίωσης της εργασίας χωρίς αναβολές και καθυστερήσεις

#### 7.4. Αποτελέσματα σχετικά με την πολυγλωσσία ως εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα

Στην τρίτη υποενότητα ερωτήσεων της συνέντευξης της παρούσας έρευνας, συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις που αποσκοπούσαν να καλύψουν το τρίτο ερευνητικό ερώτημα. Το αναφερθέν ερευνητικό ερώτημα εστιάζει στην πολυγλωσσία και στο πως αυτή μπορεί να αποτελέσει εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Συγκεκριμένα, το τρίτο ερευνητικό ερώτημα προς εξέταση, αποτυπώθηκε ως εξής:

##### **3. Σε ποιον βαθμό θεωρούν ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα;**

Οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι η πολυγλωσσία αποτελεί ισχυρό εργαλείο για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και της κατανόησης σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, καθώς προκύπτει *«Δυνατότητα δημιουργίας καναλιών ευχερέστερης επικοινωνίας, αμεσότητας και διεύρυνσης των πεδίων πολυπολιτισμικής ανάπτυξης»*.

Η γνώση πολλαπλών γλωσσών και ψηφιακού χειρισμού επιτρέπει στα άτομα να κατανοήσουν συναισθήματα και ανάγκες των διαφορετικών εθνοτήτων ή πολιτισμικών υπόβαθρων και να οικοδομούν σχέσεις με συναδέλφους από διαφορετικούς πολιτισμικούς χώρους (Hall, 1959), παρόλο που *«μπορεί να υπάρχουν διαφορετικές πολιτισμικές προσεγγίσεις όσον αφορά την επικοινωνία.»* και *«οι διάφορες πολιτισμικές προσεγγίσεις μπορεί να επηρεάσουν τον τρόπο που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία.»*

Οι πολύγλωσσοι εργαζόμενοι ανέφεραν την ικανότητα να γεφυρώνουν τα γλωσσικά χάσματα και να διευκολύνουν τις διαπολιτισμικές ανταλλαγές, ενισχύοντας την αίσθηση της ένταξης, της κατανόησης και του ανήκειν μεταξύ των μελών της ομάδας (Gudykunst & Kim, 2017). Χαρακτηριστικό παράδειγμα που αξίζει να αναφερθεί είναι η επόμενη προσωπική εμπειρία ενός συμμετέχοντα: *«Επειδή έχω συναδέλφους από πολλές εθνικότητες, κυρίως ότι αφορά άλλους πολιτισμούς και συνήθειες. Για παράδειγμα, πολλοί μουσουλμάνοι συνάδερφοι κάνουν διάλειμμα για προσευχή αλλά μπορεί εκείνη την ώρα να έχουμε πολλή δουλειά»*, που αποδεικνύει την αναγκαιότητα ύπαρξης σεβασμού και αποδοχής στις διαφορές / ιδιαιτερότητες άλλων πολιτισμικών ομάδων. Γίνεται επομένως σαφές πως, η πολυγλωσσία προάγει την ενσυναίσθηση και την πολιτισμική ευαισθησία, διευκολύνοντας βαθύτερες διαπολιτισμικές συνδέσεις και μετριάζοντας τις παρεξηγήσεις σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα (Gudykunst & Kim, 2017).



Στην έρευνα επίσης διαπιστώθηκε ότι η πολυγλωσσία λειτουργεί ως γέφυρα μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών, επιτρέποντας στα άτομα να περιηγηθούν αποτελεσματικότερα καθώς κανείς *«κάνοντας τις προτάσεις του, επηρεάζοντας και απαντώντας σε προκλήσεις επαγγελματικές, συνδιαμορφώνοντας την νέα παγκόσμια κοινωνική πραγματικότητα που συνεχώς αναδύεται»*, είναι καλύτερα εξοπλισμένος ώστε να προσαρμόζει το στιλ επικοινωνίας και την συμπεριφορά του ώστε να βρίσκει απήχηση σε συναδέλφους με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (Kim & Markus, 1999).

Επιπροσθέτως, σε ορισμένες περιπτώσεις συναντώνται δυσκολίες σχετικά με την γλωσσική ιδιαιτερότητα, *«καμία φορά μόνο λόγω ποιότητας τηλεφωνικής κλήσης μέσω υπολογιστή και σύνδεσης γενικότερα, ή λόγω περιοχής και συγκεκριμένης ομιλίας, υπάρχει δυσκολία στην κατανόηση ντόπιων διαλέκτων ή εκφράσεων»*, εντούτοις όμως αυτές προσπερνώνται στο σύνολό τους.

Στην επόμενη ερώτηση της υποομάδας αυτής, ζητήθηκε να δοθούν απαντήσεις σε σχέση με τα κίνητρα που δίδονται από την εκάστοτε εργοδοσία, για βελτίωση των δεξιοτήτων της γλωσσομάθειας και των ΤΠΕ. Σε αυτή την περίπτωση καταγράφηκαν μάλλον αποθαρρυντικές απαντήσεις καθώς οι περισσότεροι συνεντευξιζόμενοι και των δυο εταιριών που ρωτήθηκαν απάντησαν πως δεν υπάρχει από πλευρά της εργοδοσίας κίνητρο. Επισήμαναν πως πιθανά *«κίνητρα»* αποτελούν *«Παραπάνω δουλειά, απλήρωτες υπερωρίες, χωρίς αύξηση»*. Από την άλλη πλευρά υπάρχει και η άλλη η πιο μετριοπαθής άποψη πως *«κάποιες φορές σεμινάρια κυρίως πάνω στο πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η εταιρία όπως ανέφερα και πριν αλλά κατά τα άλλα δεν υπάρχει κάτι σε μεγάλη συχνότητα»*. Τέλος, ένα αρκετά ευόιωνο ποσοστό ερωτηθέντων αποφάνθηκε πως υπάρχουν κίνητρα που *«περιλαμβάνουν αναγνώριση και προαγωγή σε επίπεδο επιδόσεων, προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης που προωθούνται από την εργοδοσία και δυνατότητες για συμμετοχή σε διεθνή εργαστήρια»* ή *«συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια που σχετίζονται με τη χρήση ψηφιακών μέσων και την εκμάθηση ξένων γλωσσών»*, καθώς και ότι *«αναγνωρίζονται και ανταμείβονται, είτε μέσω οικονομικών επιβραβεύσεων είτε μέσω εξελίξεων στην καριέρα»*.

Κλείνοντας με την συγκεκριμένη ενότητα, κρίνεται αναγκαίο να εξεταστεί και το τελευταίο υποερώτημα που αναφέρεται στα οφέλη της πολυγλωσσίας και των ΤΠΕ στο πλαίσιο της παγκόσμιας ψηφιακής εποχής, πέραν του εργασιακού τομέα. Σε αυτή την ερώτηση οι απαντήσεις ήταν ποικίλες αλλά κυρίως επικεντρώθηκαν στην επικοινωνία πέραν των συνόρων, *«παράδειγμα έχω συγγενείς στο εξωτερικό και μπορώ να τους βλέπω συχνά έστω και μέσα από το κινητό»*, στην πληροφόρηση και την ευκολία

πρόσβασης σε ειδήσεις (Helsper, 2012), «*επίσης μπορείς να ενημερωθείς για ειδήσεις που συμβαίνουν στον κόσμο*», ενώ ενδιαφέρον προκαλούν οι απόψεις περί διεύρυνση ορίζοντα, δια βίου μάθηση «*επεκτείνει τις δυνατότητες για μάθηση*», και επιχειρηματικότητα: «*οι ξένες γλώσσες και τα ψηφιακά μέσα ανοίγουν πόρτες για επιχειρηματικές πρωτοβουλίες (digital nomads) και δια βίου μάθηση (Erasmus plus), «να ανοίξουμε τους ορίζοντές μας, να επικοινωνούμε με ανθρώπους από όλο τον κόσμο και να μοιραζόμαστε γνώσεις και ιδέες ανάμεσα σε διαφορετικούς πολιτισμούς»*. Οι παραπάνω απαντήσεις έρχονται να ταυτιστούν με την άποψη των Wolter & Geyer (2020), σύμφωνα με τους οποίους, η επάρκεια σε πολλές γλώσσες σε συνδυασμό με τον ψηφιακό γραμματισμό, ανοίγει πληθώρα ευκαιριών σταδιοδρομίας, γνώσης και διεθνών επιχειρήσεων καθώς και ψηφιακού μάρκετινγκ.

Τέλος, έγινε αναφορά και στην πρακτικότητα της πολυγλωσσίας αλλά και των ψηφιακών μέσων καθώς μπορεί κανείς να «κλείσω κάποιο ραντεβού» καθώς και στην διαμόρφωση του προσωπικού χρόνου και την διευκόλυνση καθημερινών δραστηριοτήτων «*προσωπικά βλέπω πολλά ξένα βίντεο ή σειρές, μπορώ να κάνω παραγγελίες ονλάιν*», «*διαμόρφωση ελεύθερου χρόνου παίζοντας παιχνίδια με ξένους, αγορές ονλάιν*» αλλά και πως «*Οι γλώσσες σε συνδυασμό με το ίντερνετ νομίζω δίνουν πολλές ευκαιρίες. Εμένα μου αρέσουν πολύ τα ταξίδια και θέλω όσο μπορώ να καταλαβαίνω κάποια πράγματα όταν επισκέπτομαι ένα μέρος*».

#### 7.5. Αποτελέσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της πολυγλωσσίας και της ψηφιακής ικανότητας σε περιόδους κρίσης.

Για την διερεύνηση του τρίτου και τελευταίου ερευνητικού ερωτήματος, δόθηκαν στους συμμετέχοντες εξίσου 3 ερωτήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα που θεωρούν πως έχει η πολυγλωσσία και τα ΤΠΕ σε περιόδους κρίσης. Το ερευνητικό ερώτημα διατυπώθηκε από την ερευνήτρια ως εξής:

#### **4. Σε ποιόν βαθμό θεωρούν ότι η γνώση ξένων γλωσσών και ΤΠΕ μπορούν να είναι αποτελεσματικά σε περιόδους κρίσης σε σχέση με την αναζήτηση/ εύρεση εργασίας;**

Η πρώτη ερώτηση μέσα από την οποία καλείται να εκπληρωθεί το ερευνητικό ερώτημα αναφέρεται στην επαγγελματική προοπτική και πως αυτή μπορεί να διαμορφωθεί σε περιόδους κρίσης με εφόδια την γνώση ξένων γλωσσών και την δεξιότητα χειρισμού ψηφιακών μέσων.

Σε αυτή την ερώτηση οι απαντήσεις των συμμετεχόντων χαρακτηρίζονται από μεγάλη ομοιομορφία καθώς όλοι είναι της άποψης πως οι δυο αυτές δεξιότητες διαδραματίζουν καθοριστικό ρολό στην αναζήτηση ή εύρεση αλλά και διατήρηση θέσεων εργασίας σε περιόδους ύφεσης. Συγκεκριμένα αναφέρεται πως «*Την σημερινή εποχή όποιος έχει αυτά τα εφόδια δεν υπάρχει περίπτωση να μην μπορεί να βρει δουλειά. Σίγουρα μπορεί κανείς να είναι πιο αποδοτικός γιατί ξέρει ο ίδιος τί έχει να κάνει και μπορεί να οργανωθεί καλύτερα*» καθώς και ότι «*θεωρώ πως σε περιόδους κρίσης είναι αποδοτικές επαρκώς οι δυο δεξιότητες και προσφέρουν μεγάλη κάλυψη επαγγελματικών στόχων γιατί επικοινωνιακά απευθύνονται σε μεγάλη μερίδα κοινού με ασφάλεια και περισσότερη ίσως συγκρότηση και ευκρίνεια. περιορίζονται επίσης τα κόστη μετακίνησης με ό,τι αυτό θετικό συνεπάγεται και δίνεται ευκαιρία επαγγελματικής αποκατάστασης δίχως η χώρα διαμονής τους να είναι ανασταλτικός παράγοντας*» (Van Deursen & Van Dijk, 2019). Επιπρόσθετα, «*Σε καταστάσεις και περιόδους κρίσης παντός είδους, καθίσταται ευχερέστερη και περισσότερο ευέλικτη η δυνατότητα ανεύρεσης εργασίες ανεξαρτήτου χιλιομετρικής απόστασης και γλωσσικής διαφορετικότητας. Φυσικά και επηρεάζεται η διαδραστική εργασία και καθίσταται αποδοτικότερη, όταν δεν υπάρχουν τοπικοί, γλωσσικοί και υλικοτεχνικοί περιορισμοί*», αλλά και «*αποτελούν θεμέλια για την επαγγελματική ανάπτυξη, ειδικά σε περιόδους κρίσης*».

Από την άλλη πλευρά υπάρχει και ο αντίλογος, καθώς ένας ερωτώμενος αναφέρθηκε στο γεγονός ότι πολλές φορές οι δεξιότητες αυτές χαρακτηρίζουν κάποιον υποψήφιο «overqualified» για μια θέση. Συγκεκριμένα τονίζει «*Τέτοια προσόντα εξυπηρετούν κυρίως στην αυτοεικόνα και τη σιγουριά στις ικανότητες κάποιου να ελιχθεί και να προσαρμοστεί στις διαφορετικές απαιτήσεις του εκάστοτε επαγγελματικού περιβάλλοντος. Κάποιοι τομείς τα ζητούν για το θεαθήναι και σε κάποιους η κατοχή τους είναι εκ των ων ουκ άνευ. Σε καιρούς γενικευμένης κρίσης η λογική του ποιος είναι αξιοκρατικά καταλληλότερος για μία θέση χάνει σημαντικά το νόημά της καθώς το σύνολο περνάει σε κατάσταση αποστέρησης. Κάποιος που έχει τα παραπάνω προσόντα, πιθανόν να βρεθεί overqualified για μία θέση πολύ κατώτερη η οποία όπως του είναι επιθυμητή για να τον βγάλει από την ανεργία*».

Προχωρώντας στην διερεύνηση της δεύτερης ερώτησης αυτής της υποενότητας, που αναφέρεται στα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσικά και ψηφιακά εγγραμμάτου υποψήφιου, διαπιστώθηκε για ακόμη μια φορά πως υπάρχει ομοφωνία στις δοθείσες απαντήσεις. Όλοι οι συμμετέχοντες ανέφεραν μεταξύ άλλων πως οι δυο αυτές δεξιότητες σίγουρα αποτελούν παράγοντες που θα σταθούν σημαντικοί στην πρόσληψη κάποιου υποψήφιου σε μια θέση εργασίας. Πιο αναλυτικά, αναφέρθηκε πως «*υπερτερεί*

κάποιος έναντι κάποιου άλλου υποψήφιου» ή «θα αποτελεί σημαντικό παράγοντα στους κόλπους μιας επιχείρησης, καθώς θα μπορεί να επικοινωνεί με αλλόγλωσσους συνεργάτες και θα διεκπεραιώνει την εργασία του ταχύτερα, απρόσκοπτα και χωρίς περιορισμούς χρονικούς, επικοινωνιακούς και χωροταξικούς», αλλά και ότι «μπορεί να προσαρμοστεί εύκολα σε νέα εργαλεία και τεχνολογίες εργασίας που απαιτούνται σε απομακρυσμένο περιβάλλον, ενώ η ικανότητά του να εκτελεί εργασίες από απόσταση τον καθιστά ευέλικτο και αποδοτικό σε περιόδους κρίσης». Οι παραπάνω απόψεις έρχονται σε πλήρη συσχέτιση με όσα αναφέρουν οι Bailey & Damerow (2007), καθώς η σύγκλιση της πολυγλωσσίας και του ψηφιακού αλφαριθμητισμού δημιουργεί συνέργειες που ενισχύουν τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας σε περιόδους κρίσης.

Παράλληλα ένας συμμετέχοντας σχολίασε πως «δεξιότητες όπως οι γλώσσες και ο χειρισμός ψηφιακών μέσων στην πραγματικότητα αποδεικνύει ότι ο υποψήφιος έχει αφιερώσει χρόνο και κόπο για να ολοκληρώσει μια διαδικασία εξέλιξης και αυτοβελτίωσης. Συν το ότι και τα δύο είναι δεξιότητες που κυριολεκτικά έχουν δημιουργήσει νέες συνάψεις νευρώνων στον εγκέφαλο», γεγονός που προκαλεί εξαιρετικό ενδιαφέρον από μόνο του.

Στην τελευταία ερώτηση της συνέντευξης, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εκφράσουν τις προσωπικές τους εμπειρίες σχετικά με την εύρεση εργασίας σε περίοδο κρίσης όπως τα τελευταία χρόνια με την πανδημία του κορονοϊού και κατά πόσο ευνοήθηκαν από τις δεξιότητες τις πολυγλωσσίας και των ψηφιακών μέσων που κατέχουν. Όπως ήταν αναμενόμενο, όλοι απάντησαν ότι αυτές οι δυο ικανότητες λειτούργησαν θετικά, καθώς είναι πολλοί αυτοί που προσλήφθηκαν κατά την πανδημία στις θέσεις των εταιριών που βρίσκονται έως και σήμερα. Ενδεικτικά, αναφέρονται παρακάτω κάποιες από τις απαντήσεις που δοθήκαν αυθόρμητα:

*«Χάρη στα Γαλλικά βρήκα δουλειά»*

*«Ως εργαζόμενος σε τομείς τουρισμού, τραπεζικού κλάδου και εξυπηρέτησης πελατών, η γλωσσομάθεια και χειρισμός τεχνολογικού εξοπλισμού αποτέλεσε σημαντικό όπλο στην εργασιακή φαρέτρα».*

*«Κατά την αναζήτηση εργασίας, η ικανότητά μου να επικοινωνώ σε διάφορες γλώσσες μεγάλωνε το φάσμα των ευκαιριών που μπορούσα να εξετάσω, ενώ η εμπειρία μου με ψηφιακά εργαλεία με έκανε πιο ανταγωνιστικό. Στις συνεντεύξεις, η δυνατότητά μου να αποδείξω τις γλωσσικές και τεχνολογικές μου δεξιότητες ήταν κρίσιμη για το να ξεχωρίσω από τους υπόλοιπους υποψηφίους και να αποκτήσω τη θέση εργασίας».*

*«Θεωρώ πως το επίπεδο γλωσσομάθειάς μου στην αγγλική και γερμανική γλώσσα έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στη πρόσληψή μου».*

*«Σίγουρα με βοήθησαν, όπως είπα και πριν εγώ μέσα στην πανδημία βρήκα δουλειά μόνο με τα γερμανικά, και είμαι εδώ ακόμα και σήμερα, τέσσερα χρόνια μετά».*

*«θεωρώ πως η πολύ ικανοποιητική γνώση και χειρισμός των ανωτέρω δεξιοτήτων ήταν ένα δυνατό πλεονέκτημα που με οδήγησε στην πρόσληψή μου στην παρούσα επαγγελματική θέση».*

*«αυτά τα 2 εφόδια ήταν σημαντικά για την ανάληψη της θέσης που είμαι σήμερα. Έπειτα εκπαιδεύτηκα από την εταιρία σχετικά με το αντικείμενο εργασίας, το οποίο ουσιαστικά έχει να κάνει με διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών. Σίγουρα βοήθησε και η επαγγελματική μου εμπειρία συνολικά στο προφίλ μου, αλλά και μέσα από την εργασία και την καθημερινή τριβή έχω εμπλουτίσει όλες τις παραπάνω δεξιότητες».*

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup> : ΣΥΖΗΤΗΣΗ, ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

### 8.1. Συζήτηση και συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αναδεικνύουν με σαφήνεια πως η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός είναι απαραίτητα προσόντα για την ζωή του σύγχρονου ανθρώπου. Ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης η πολυγλωσσία και ο ψηφιακός γραμματισμός έχουν επιδείξει ότι είναι αποτελεσματικά μέσα για την αντιμετώπιση των προκλήσεων. Οι προκλήσεις που εμφανίζονται σε περιόδους κρίσης μπορεί να σχετίζονται με διάφορες πτυχές της ζωής του ανθρώπου όπως η εργασία, η εκπαίδευση αλλά και οι διαπροσωπικές σχέσεις. Πιο πρόσφατα είδαμε σε παγκόσμιο επίπεδο την κρίση της πανδημίας COVID-19 να προκαλεί αναπάντεχες μεταβολές στην ζωή των ανθρώπων. Ένας τομέας της ζωής των ανθρώπων που επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό ήταν και η εκπαίδευση αλλά και η επαγγελματική δραστηριότητα. Σε εργασιακό επίπεδο, παρατηρήθηκε μετατροπή της εργασιακής συνθήκης σε ως επί το πλείστον απομακρυσμένο καθεστώς εργασίας. Παράλληλα με αυτό δημιουργήθηκε και εν μέρει παγιώθηκε η προοπτική εξ' αποστάσεως εργασίας και πέρα από την εποχή της υγειονομικής κρίσης των τελευταίων ετών.

Από την άλλη πλευρά, και η πολυγλωσσία είναι σε θέση να αποτελέσει- και ήδη το έχει αποδείξει- ένα ισχυρό εφόδιο και επιτυχημένο εργαλείο επικοινωνίας εντός αλλά και εκτός συνόρων, σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Σε περιόδους κρίσης η ανάγκη μας για επικοινωνία με άλλες κοινωνίες και κοινότητες αυξάνεται σημαντικά, όπως και η ανάγκη για επαγγελματική αποκατάσταση και σταθερότητα.

Σε περιόδους ύφεσης, ιδίως σε περιοχές με γλωσσική ποικιλομορφία ή όπου οι ευρέως ομιλούμενες γλώσσες δεν είναι κυρίαρχες, η γνώση ασυνήθιστων ξένων γλωσσών καθίσταται ανεκτίμητη. Οι γλώσσες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν αυτόχθονες γλώσσες, περιφερειακές διαλέκτους ή γλώσσες που αφορούν συγκεκριμένες πολιτισμικές ομάδες. Σύμφωνα με τον Smith (2020), σε τέτοιες περιπτώσεις, τα άτομα που γνωρίζουν άπταιστα αυτές τις γλώσσες μπορούν να χρησιμεύσουν ως διερμηνείς, διευκολύνοντας την επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε υπηρεσίες αρωγής και των κοινοτήτων που έχουν ανάγκη. Παράλληλα, όσον αφορά στην επαγγελματική προοπτική, η επάρκεια σε ασυνήθιστες ξένες γλώσσες ανοίγει διάφορες ευκαιρίες σταδιοδρομίας σε τομείς που σχετίζονται με διάφορα

αντικείμενα. Άτομα με γνώσεις σε λιγότερο διαδεδομένες γλώσσες, καθίστανται αυτομάτως υποψήφιοι με εξειδικευμένο χαρακτήρα δεξιοτήτων και μπορούν να εργαστούν για ανθρωπιστικές οργανώσεις, κυβερνητικές υπηρεσίες και μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ) που συμμετέχουν σε προσπάθειες αντιμετώπισης κρίσεων. Μπορούν επίσης να υπηρετήσουν ως διερμηνείς, μεταφραστές ή πολιτισμικοί σύνδεσμοι, διασφαλίζοντας ότι η βοήθεια παρέχεται αποτελεσματικά και ότι οι ανάγκες των διαφορετικών πληθυσμών γίνονται κατανοητές και αντιμετωπίζονται (Jones, 2019). Επιπλέον, η γνώση ασυνήθιστων ξένων γλωσσών μπορεί να ενισχύσει τις προοπτικές σταδιοδρομίας σε τομείς όπως η διεθνής διπλωματία, η δημοσιογραφία και η ακαδημαϊκή κοινότητα, όπου η βαθιά κατανόηση των τοπικών γλωσσών και πολιτισμών είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική επικοινωνία και δέσμευση (Brown, 2021).

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια μιας παγκοσμιοποιημένης και ψηφιακής αγοράς εργασίας, αξίζει να σημειωθεί πως η ικανότητα χρήσης μιας ή περισσότερων ξένων γλωσσών αποτέλεσε ισχυρό προσόν και εργαλείο στην ενδεχομένη αναζήτηση νέας επαγγελματικής ενασχόλησης ανά τον κόσμο για πολλούς ανθρώπους, είτε λόγω της κρίσης που επέφερε η πανδημία του κορονοϊού, είτε λόγω της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών στον ελληνικό χώρο. Αδιαμφισβήτητα, η επαρκής ευχέρεια σε γλώσσες που δεν είναι τόσο ευρέως διαδεδομένες στον δυτικό κόσμο, όπως για παράδειγμα τα αραβικά, ιαπωνικά κ.α., αποτελούν ισχυρή εξειδίκευση και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων γλωσσών που χαίρουν μεγαλύτερης απήχησης.

Από την άλλη πλευρά, δεν είναι λίγες οι προκλήσεις που χρήζουν αποτελεσματικής αντιμετώπισης, κυρίως όσον αφορά τον εμπλουτισμό των δεξιοτήτων αλλά και τον εκσυγχρονισμό των πεπαλαιωμένων ψηφιακών μέσων και εξοπλισμών. Παρόλα αυτά όμως, η δεξιότητα της πολυγλωσσίας και η ικανότητα του ψηφιακού γραμματισμού, αποτελούν πλεονεκτήματα και ατράνταχτα εργαλεία για μελλοντική συνύπαρξη σε διεθνικά περιβάλλοντα και επαγγελματική ευελιξία.

Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί πως παρ'όλες τις επαγγελματικές ευκαιρίες που προκύπτουν με την βοήθεια ξένων γλωσσών και την ευχέρεια χρήσης των ΤΠΕ, δεν αποδεικνύεται με σαφή τρόπο πως αυτές οι δεξιότητες είναι σε θέση να συντελέσουν από μόνες τους στην ανέλιξη μέσα σε ένα συγκεκριμένο εταιρικό ή εργασιακό περιβάλλον.

Τέλος, μπορούμε να παραδεχτούμε ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες οι οποίοι συντελούν στην σημαντική καθυστέρηση και την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων

των πολιτών. Μερικά από αυτά τα εμπόδια που ενδέχεται να εμφανιστούν είναι και η έλλειψη κατάλληλων πηγών και διαθέσιμων πόρων, η έλλειψη εμπειρίας, και η έλλειψη για ευκαιρίες επιμόρφωσης. Αυτό δίνει και την ανάγκη για μια στροφή προς τον ιδιωτικό τομέα ίσως, ο οποίος θα μπορούσε να αναλάβει πρωτοβουλίες και εγχειρήματα για την καλύτερη ανάπτυξη των δεξιοτήτων των πολιτών. Βέβαια πρωτίστως οι εκάστοτε αρμόδιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν έτσι ώστε οι πολίτες να είναι εξοπλισμένοι με σύγχρονες δεξιότητες που διευκολύνουν την καθημερινή τους δράση και την επαγγελματική τους αποκατάσταση και εξέλιξη, ενισχύοντας την δια βίου μάθηση και εκπαίδευση. Το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, με την δομή που ήδη έχει, προάγει την πανεπιστημιακή εκπαίδευση, αλλά στην συνέχεια δεν επενδύει περαιτέρω στην κατάρτιση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων των τελειόφοιτων, με αποτέλεσμα η διεύρυνση των γνώσεων ενός ατόμου να εξαρτάται σχεδόν αποκλειστικά από την προσωπική του πρωτοβουλία, τα ενδιαφέροντα, τις φιλοδοξίες αλλά και τη γενικότερη αυτοδιάθεσή του.

Από την άλλη μεριά η ενθάρρυνση της δημιουργικότητας και του κριτικού αναστοχασμού είναι σε θέση να προωθήσουν τις ψηφιακές και πολυγλωσσικές δεξιότητες συνδυάζοντας κοινωνικές δεξιότητες και γνωστικό-συναισθηματικές ικανότητες. Η νεολαία κάθε κοινωνίας παίζει σημαντικό ρόλο στην διαρκή μετάδοση και ανανέωση των ψηφιακών δεξιοτήτων οι οποίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διατήρηση της ισορροπίας σε περιόδους κρίσης. Έτσι λοιπόν θα έπρεπε να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα στην εκπαιδευτική αλλά και επαγγελματική υποστήριξη των πολιτών κάθε ηλικίας, καθώς και των νέων, οι οποίοι αποτελούν τον πυλώνα της κοινωνίας και της οικονομίας μιας χώρας. Με αυτόν τον τρόπο η κοινωνία θα αποτελείται από ευέλικτους και ευπροσάρμοστους πολίτες μπροστά σε μια αιφνίδια κρίση, αλλά και κοινωνούς στο σύγχρονο γίνεσθαι και ανοιχτούς σε οτιδήποτε ξένο και καινούριο.

Τέλος, με την συμπερίληψη όλων των ηλικιακών τάξεων στην διαδικασία της δια βίου μάθησης και της συνεχούς εξέλιξης, και οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας θα έχουν την δυνατότητα να είναι εξίσου ενεργοί πολίτες και όχι αδρανείς και αποκλεισμένοι από το σύνολο, ενώ θα μπορούν να συνδράμουν και αυτοί ενεργά στην κοινωνική ζωή καθώς και να αναπτύξουν ή να αναδιαμορφώσουν δεξιότητες και ικανότητες που θα σταθούν διευκολυντικές για την προσωπική τους διαβίωση και εξυπηρέτηση..



## 8.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Όσον αφορά στην προοπτική μελλοντικής διερεύνησης, Θα παρουσίαζε ιδιαίτερο ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί η αντίστοιχη μελέτη και διερεύνηση, εάν είναι αυτό εφικτό στον ευρωπαϊκό χώρο, λαμβάνοντας ως δείγμα ανθρώπους που δεν έχουν γνώσεις ή έχουν βασικές γνώσεις της αγγλικής γλώσσας χωρίς ανεπτυγμένη επικοινωνιακή ευχέρεια στην χρήση της. Δεδομένου ότι η αγγλική γλώσσα κυριαρχεί στο σύγχρονο και παγκόσμιο εργασιακό περιβάλλον, ο διεθνής χαρακτήρας της αγγλικής γλώσσας και η καθιέρωσή της ως επίσημης γλώσσας έχει καταστήσει απαραίτητη τη γνώση της (Gnutzmann, 1999) . Γι' αυτόν τον λόγο θα ήταν δελεαστικό να ερευνηθεί μελλοντικά η περίπτωση στην οποία η αγγλική γλώσσα δεν διαδραματίζει τον πρωταρχικό ρόλο στην εργασιακή απορρόφηση.

Αντίστοιχα, ένας άλλος άξονας που θα ήταν μια ενδιαφέρουσα πρόταση προς μελέτη, είναι να διερευνηθεί πόσο εφικτό είναι για έναν σύγχρονο άνθρωπο να διευρύνει το πεδίο εργασιακής αναζήτησής του, έχοντας ελάχιστες γνώσεις χειρισμού υπολογιστών ή και συνολικά ΤΠΕ.

Παρομοίως με την κατοχυρωμένη γνώση ξένων γλωσσών, έτσι και η γνώση αλλά και η αποτελεσματική χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και ΤΠΕ, έχει καταστεί αναγκαία όχι μόνο στην απλούστευση της καθημερινότητας των πολιτών αλλά κυρίως στην διευκόλυνση εύρεσης εργασίας. Είναι κοινώς αποδεκτό, όπως εντοπίζει ο Τζιφόπουλος (2014), το γεγονός ότι προκειμένου ο σύγχρονος πολίτης του 21ου αιώνα να εξασφαλίσει ένα υψηλό επίπεδο διαβίωσης και να καταφέρει να επιτύχει στο εργασιακό του περιβάλλον, χρειάζεται να διαθέτει ένα ανώτερο επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων όσον αφορά τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου.

Στην συνέχεια, θα αποτελούσε μια επόμενη πρόταση, να διερευνηθούν τα ίδια ερωτήματα συγκρίνοντας όμως τις υπάρχουσες συνθήκες και τις προοπτικές ανάμεσα στα δυο φύλα. Είναι γεγονός πως, ενώ η θέση της γυναίκας στην αγορά εργασίας έχει επιδείξει σημαντική βελτίωση, σύμφωνα με τους Λυμπεράκη και Τήνιο (2010), ο φυλετικός διαχωρισμός και ρατσισμός στον τομέα αυτό δεν έχει εξαλειφθεί πλήρως. Θα είχε λοιπόν ενδιαφέρον να εξεταστεί αρχικά κατά πόσο οι γυναίκες υπηρετούν και συντάσσονται αδιάλειπτα με την δια βίου μάθηση, την συνεχή απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων σε σχέση με τον αντίστοιχο ανδρικό πληθυσμό και κατά πόσο είναι σε θέση, από πλευράς εργοδοτών, να διεκδικήσουν ίσες εργασιακές ευκαιρίες με τους υποψήφιους που ανήκουν στο ανδρικό φύλο.

Τέλος, μια επόμενη πρόταση που παρουσιάζει ερευνητικό ενδιαφέρον, είναι η διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας πάνω στο ίδιο θέμα. Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσει να καταγραφεί και να αναλυθεί λεπτομερώς κάθε παράγοντας που διαμορφώνει ξεχωριστά κάθε πτυχή και άποψη των συμμετεχόντων. Μια ποσοτική έρευνα σχετικά με το θέμα της παρούσας εργασίας θα διευκόλυνε σημαντικά και τις συγκριτικές μελέτες για τις συνθήκες που επικρατούν σε διάφορες περιόδους κρίσεων ή και μη.

Συνοψίζοντας, οι παραπάνω προτάσεις για περαιτέρω έρευνα, θα αποτελούσαν πρόκληση για τις συνθήκες που επικρατούν στον ελλαδικό χώρο, καθώς οι παραγωγικές ηλικίες έχουν αναπτύξει μεν το γνωστικό τους επίπεδο στον τομέα των ξένων γλωσσών αλλά όχι επαρκώς στον τομέα των νέων ψηφιακών τεχνολογιών και των ΤΠΕ. Σύμφωνα μάλιστα με τα στατιστικά στοιχεία του Digital Economy and Society Index (DESI, 2017), η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις στην λίστα με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με την χαμηλότερη ψηφιακή επίδοση.

Επιπρόσθετα, σχετικά με την συγκριτική πρόταση ανάμεσα στα δυο φύλα, πρέπει να λάβουμε υπόψιν πως η ελληνική κοινωνία, παρ' όλα τα άλματα που έχει κάνει σε θέματα σχετικά με τις προκαταλήψεις, την ισότητα και τις διακρίσεις παντός τύπου, δεν είναι σε θέση ακόμα να αποβάλει πλήρως τα κοινωνικά, πολιτισμικά και εργασιακά στερεότυπα που την έχουν γαλουχήσει και που έως τώρα λειτουργούσαν εις βάρος κυρίως των γυναικών (Fiske, 2000).

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

### A) Ξενόγλωσσες

Adesope, O. O., Lavin, T., Thompson, T., & Ungerleider, C. (2010). A systematic review and meta-analysis of the cognitive correlates of bilingualism, *Review of Educational Research*, 80(2), 207-245, <https://doi.org/10.3102/0034654310368803>

Ahlers, E., Mierich, S., Zucco, A.(2021). Homeoffice: Was wir aus der Zeit der Pandemie für die zukünftige Gestaltung von Homeoffice lernen können, Hans-Böckler-Stiftung, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI), Düsseldorf, *WSI Report No. 65*, retrieved from <http://hdl.handle.net/10419/233635>

Ala-Mutka, L. & Punie, Y. (2009). *Learning and Innovation in New ICT-Facilitated Communities*, European Commission, retrieved from [http://www.ou.nl/Docs/Campagnes/ICDE2009/Papers/Final\\_Paper\\_333Ala-Mutka.pdf](http://www.ou.nl/Docs/Campagnes/ICDE2009/Papers/Final_Paper_333Ala-Mutka.pdf)

Allen, T., Golden, T. and K. Shockley (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings, *Psychological Science in the Public Interest*, 16 (2), 40–68, <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

Androutsopoulos, J. (2014), Mediatization and sociolinguistic change. *Annual Review of Applied Linguistics*, 34, 74-96, retrieved from [https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id= oDnBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Androutsopoulos,+J.+\(2014\),++Mediatization+and+sociolinguistic+change.+Annual+Review+of+Applied+Linguistics,+34,+74-96.&ots=3UVZrqwe2Q&sig=fnQZV7byBowAHVcZ1rrRNpdzkMg&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id= oDnBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Androutsopoulos,+J.+(2014),++Mediatization+and+sociolinguistic+change.+Annual+Review+of+Applied+Linguistics,+34,+74-96.&ots=3UVZrqwe2Q&sig=fnQZV7byBowAHVcZ1rrRNpdzkMg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Aronin, L., Singleton, D., (2008), *Multilingualism as a New Linguistic Dispensation*, doi:10.2167/ijm072.0

Bailey, M., & Damerow, R. M. (2007). Digital markets: Multilingual challenges to global commerce. In R. M. Damerow & M. Bailey (Eds.), *Global electronic commerce: Theory and case studies (pp. 183-198)*. MIT Press.

Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: Findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23,383–400., doi:10.1002/job.144

Baker, C. (2011), *Foundations of bilingual education and bilingualism*, *Multilingual Matters*.

Bawden, D.,(2008), Origins and Concepts of Digital Literacy, in Lankshear, C. & Knobel, M. 2008: *Digital Literacies—Concepts, Policies and Practices*, retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/291334632\\_Digital\\_Literacies\\_Concepts\\_Policies\\_and\\_Practices\\_Cover\\_plus\\_Introduction](https://www.researchgate.net/publication/291334632_Digital_Literacies_Concepts_Policies_and_Practices_Cover_plus_Introduction)

Bellmann, L., Hübler, O. (2020), *Job Satisfaction and Work-Life Balance: Differences between Homework and Work at the Workplace of the Company*, Discussion Paper, 13504. IZA – Institute of Labor Economics, Bonn, doi:10.2139/ssrn.3660250

- Belshaw, D. (2012), What is 'digital literacy'?, *TechNYou*. Retrieved from <https://doughbelshaw.com/doug-belshaw-edd-thesis-final.pdf>
- Bessant, J., & Tsekouras, G. (2020), The Future of Work and Organizations, *International Journal of Management Reviews*, 22(2), 117-136, doi:[10.1007/978-3-031-31494-0](https://doi.org/10.1007/978-3-031-31494-0)
- Bialystok, E. (2001), *Bilingualism in development: Language, literacy, and cognition*, Cambridge University Press.
- Bimber, B., Flanagin, A. J., & Stohl, C. (2012), Reconceptualizing Collective Action in the Contemporary Media Environment. *Communication Theory*, 22(1), 5–26.
- Bjursell, C., Bergmo-Prvulovic, I., Hedegaard, J., (2021), *Telework and Lifelong Learning 2021*, doi:[10.3389/fsoc.2021.642277](https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.642277)
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2020). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment, *Quarterly Journal of Economics*, 135(1), 363-423, retrieved from [https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w18871/w18871.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w18871/w18871.pdf)
- BMBF (Bundesministerium für Bildung und Forschung) (2020). *Digital for All: Digital Literacy in Education*, retrieved from <https://www.digitalfueralle.de/>
- Brandhofer, G. (2014). *Ein Gegenstand „Digitale Medienbildung und Informatik“ – notwendige Bedingung für digitale Kompetenz?*, retrieved from <https://journal.ph-noe.ac.at/index.php/resource/article/view/23>
- Bridgeman, B. (2019), *Data Literacy: A Primer. Educational Measurement: Issues and Practice*, 38(3), 57-66.
- Brown, C. (2021). Linguistic Diversity in Crisis Reporting: Challenges and Opportunities for Journalists. *Journal of International Communication*, 7(1), 67-81.
- Bruce, C., (1997). The relational approach: a new model for information literacy *New Review of Information and Library Research*, vol. 3, pp.1-22, in Bruce, C., (2013), *Information literacy programs and research: An international review*, 209-218, retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/00049670.2000.10755921?needAccess=true>
- Buchanan, T., Sainter, P., & Saunders, G. (2013). Factors affecting faculty use of learning technologies: Implications for models of technology adoption. *Journal of Computing in Higher Education*, 25 (1), 1–11, doi:[10.1007/s12528-013-9066-6](https://doi.org/10.1007/s12528-013-9066-6)
- Byrne, Z.S. (2005). Fairness Reduce the Negative Effects of Organizational Politics on Turnover Intentions, Citizenship Behavior and Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, 20, 175-200, <http://dx.doi.org/10.1007/s10869-005-8258-0>
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens*, Publications Office of the European Union. doi:[10.2760/38842](https://doi.org/10.2760/38842)
- Cascio, F. (2000). Managing A Virtual Workplace, *Academy of Management Perspectives* 14(3), doi:[10.5465/AME.2000.4468068](https://doi.org/10.5465/AME.2000.4468068)

- Cenoz, J., & Gorter, D. (2011). Focus on multilingualism: A study of trilingual writing, *The Modern Language Journal*, 95(3), 356-369, <https://doi.org/10.1111/j.1540-4781.2011.01206.x>
- Chen, H., & Xie, H. (2019). The impact of information and communication technology (ICT) on social resilience: An integration of vulnerability and coping perspectives, *Information Systems Frontiers*, 21(3), 517-533.
- COM, (2007/496). *E-Skills for the 21st Century: fostering competitiveness, growth and jobs, communication from the commission to the council, the european parliament, the european economic and social committee and the committee of the regions*, Brussels, European Commission, 7.9.2007, retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0496:FIN:EN:PDF>
- Cook, D & Beckman, T.,(2006). Current Concepts in Validity and Reliability for Psychometric Instruments: Theory and Application, March 2006, *The American Journal of Medicine* 119(2):166.e7-16, doi:[10.1016/j.amjmed.2005.10.036](https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2005.10.036)
- Cox, T., & Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *Academy of Management Executive*, 5(3), 45-56, <https://doi.org/10.2307/416502>
- Crandall W., Gao L. (2005). An update on telecommuting: review and prospects for emerging issues. *SAM Adv. Manag. J.* 70 (3), 30–37
- Creswell, J. W. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
- Crystal, D. (2012). *English as a Global Language*. Cambridge University Press.
- Cummins, J. (1979). Linguistic interdependence and the educational development of bilingual children. *Review of Educational Research*, 49(2), 222–251, <https://doi.org/10.2307/1169960>
- Dabbagh, N., & Kitsantas, A. (2012). Personal Learning Environments, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal learning, *The Internet and Higher Education*, 15(1), 3-8, <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.06.002>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage Publications.
- DeVellis, R., (2017). *Scale Development: Theory and Applications*, (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dewaele, J.-M. (2005). Investigating the psychological and the emotional dimensions in instructed language learning: obstacles and possibilities. *Mod. Lang. J.* 89, 367–380. doi:10.1111/j.1540-4781.2005.00311.x
- Diakopoulos, N. (2016). Accountability in Algorithmic Decision Making. *Communications of the ACM*, 59(2), 56–62.
- Digital Economy and Society Index (DESI) 2017, retrieved from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2017>
- Ehlich, K., (2007), *Spracheundsprachliches Handeln. Pragmatik und Sprachtheorie, Prozedurendes sprachlichen Handelns, Diskurs, Narration, Text, Schrift*, 3 Bände. Berlin, New York: De Gruyter. 1688 S, <https://doi.org/10.1515/zrs.2010.035>

European Commission (2006). Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning (2006/962/EC), *Official Journal of the European Union*, pp. L394/10-L394/18. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu>

European Commission (2018). Council recommendation of 22 May 2018 on key competences for lifelong learning (2018/C 189/01), *Official Journal of the European Union*, pp. C189/1-C189/13. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu>

European Commission, (2020), *Multilingualism: The language of the European Union*, retrieved from [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2019/642207/EPRS\\_BRI\(2019\)642207\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2019/642207/EPRS_BRI(2019)642207_EN.pdf)

Eurostat (2020). *How usual is it to work from home?*, retrieved from [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20200206-1?gclid=EAIaIaQobChMI66vzvuKPhAMVvJiDBx2HjQCFEAAAYASAAEgIYnvD\\_BwE](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20200206-1?gclid=EAIaIaQobChMI66vzvuKPhAMVvJiDBx2HjQCFEAAAYASAAEgIYnvD_BwE)

Eurostat (2006). *How skilled are Europeans in using computers and the Internet?* Statistics in Focus, Eurostat, European Commission, Luxembourg, 17/2006, retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3433488/5439785/KS-NP-06-017-EN.PDF/436995e1-4034-4c04-bac5-5ba1eea36d65?t=1414690374000>

Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era, *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93-106.

Felstead, A., Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being work-life, *New Technology, Work and Employment*, 32(3), 195 - 212.

Feng, Z. and K. Savani (2020). Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home, *Gender in Management*, doi:[10.1108/GM-07-2020-0202](https://doi.org/10.1108/GM-07-2020-0202)

Ferrari, A. (2012). *Digital competence in practice: An analysis of frameworks*, Publications Office of the European Union.

Fiske, S. T. (2000). Interdependence and the reduction of prejudice. In S. Oskamp (Ed.), *Reducing prejudice and discrimination*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/232495427\\_Interdependence\\_and\\_the\\_reduction\\_of\\_prejudice](https://www.researchgate.net/publication/232495427_Interdependence_and_the_reduction_of_prejudice)

Fraillon, J., Schulz, W., Friedman, T., Ainley, J., & Gebhardt, E. (2014). *Preparing for Life in a Digital Age: The IEA International Computer and Information Literacy Study International Report*, doi:[10.1007/978-3-319-14222-7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-14222-7)

Friesen, N., & Lowe, S. (2012). The questionable promise of social media for education: Connective learning and the commercial imperative, *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(3), 183-194, <https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2011.00426.x>

García, O. (2009). *Bilingual education in the 21st century: A global perspective*, John Wiley & Sons.

Gajendran, R., Harrison, D., (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: MetaAnalysis of Psychological Mediators and Individual Consequences”, *Journal of Applied Psychology* Copyright 2007 by the American

- Psychological Association 2007, Vol. 92, No. 6, 1524–1541, Pennsylvania State University, doi:10.1037/0021-9010.92.6.1524*
- Gee, J. P. (2016). What Video Games Have to Teach Us About Learning and Literacy, *Technology Pedagogy and Education 1(1):20*, doi:[10.1145/950566.950595](https://doi.org/10.1145/950566.950595)
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*, New York: Wiley.
- Giossi, S., & Sarakatsianou, D. (2020). The evolution of lifelong learning competences: A critical review. *13th Annual International Conference of Education, Research and Innovation (pp. 6623-6631)*. IATED Academy. doi:[10.21125/iceri.2020.1412](https://doi.org/10.21125/iceri.2020.1412)
- Gnutzmann, C.,(1999). *Teaching and learning English as a global language native and non-native perspectives*, Stauffenburg-Verl, Tübingen
- Gogolin, I. (2017). *Mehrsprachigkeit in der Schule: Zwischen Ein- und Zweiwegintegration*, Waxmann Verlag.
- Golden, T. D., & Gajendran, R. S. (2021). Work–Family Boundary Dynamics, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 8, 307-328*, doi:[10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330](https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330)
- Grosjean, F. (2016). *The complementarity of bilingualism and diglossia. Bilingualism: Language and Cognition*
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). "How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability." *Field Methods, 18(1), 59-82*, doi:[10.1177/1525822X05279903](https://doi.org/10.1177/1525822X05279903)
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw-Hill Education.
- Gupta, M., & Chauhan, P. (2017). Multilingualism: A Key to Global Business Success. *Journal of Management Development, 36(8), 1054-1065*.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. Doubleday.
- Harangi, László (2010). A lifelong learning paradigm és hatása. In Óhidy, Andrea (2009), *Lebenslanges Lernen und die europäische Bildungspolitik. Adaptation des Lifelong Learning-Konzepts der Europäischen Union in Deutschland und Ungarn*. Verlag für Sozialwissenschaften.
- Häcker, T., & Nentwig, P. (2016). Digital inequality in primary school: A field study on the relevance of family-specific resources and strategies in Germany, *Information, Communication & Society, 19(5), 617-632*, doi:[10.1080/1369118X.2015.1012532](https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532)
- Hague, C., & Payton, S. (2010). Digital literacy across the curriculum: A futurelab handbook, *Technology, Pedagogy and Education, 19(3), 261-277*.
- Hargittai, E., & Marwick, A. (2016). What Can a Journalist Do That Google Can't? And Other Musings on Privacy and Security, *Digital Journalism, 4(6), 686–704*, retrieved from <https://www.tiara.org/wp-content/uploads/2018/05/HargittaiMarwickPrivacyApathyFinal.pdf>
- Hartung, R. (2015). *Digitale Medien im Lehren und Lernen*, Waxmann Verlag.
- Harzing, A. W., & Pudelko, M. (2014). Hablas vielleicht un poquito Español? A review of language barriers in multinational corporations. *Cross Cultural Management, 21(3), 319-338*, doi:[10.1080/09585192.2013.809013](https://doi.org/10.1080/09585192.2013.809013)

- Haynes, S., Richard, D., Kubany, E.,(1995). Content Validity in Psychological Assessment: A Functional Approach to Concepts and Methods, September 1995, *Psychological Assessment* 7(3):238-247, retrieved from <https://www.bwgriffin.com/gsu/courses/edur9131/2018spr-content/07-validity/07-1995-Haynes-Content-Validity-Assessment.pdf>
- Heitin, L. (2016). Digital literacy: An evolving definition. *Education Week*, 36(12). 5-6, retrieved from <http://www.edweek.org/ew/articles/2016/11/09/what-is-digital-literacy.html>
- Helsper, E. (2012). A Correspondence Analysis of the Social Impact of Digital Inclusion. *Information, Communication & Society*, 15(4), 662-679.
- Herring, S. C. (2018). Computer-mediated discourse analysis: What CMC scholars can learn from discourse analysis (and vice versa), *Language@Internet*, 15, Article 3. doi:[10.1017/CBO9780511805080.016](https://doi.org/10.1017/CBO9780511805080.016)
- Herschel, R. T., & Andrews, P. H. (1997). Ethical implications of technological advances on business communications, *The Journal of Business Communication* (Vol. 34, Issue 2), retrieved from <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=google scholar&id=GALE|A19527182&v=2.1&it=r&sid=AONE&asid=42ce1bb2>
- Hesse, HG., Göbel, K. (2009). Mehrsprachigkeit als Kapital: Ergebnisse der DESI Studie. In: Gogolin, I., Neumann, U. (eds) *Streitfall Zweisprachigkeit – The Bilingualism Controversy*, VS Verlag für Sozialwissenschaften, [https://doi.org/10.1007/978-3-531-91596-8\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-531-91596-8_16)
- Hilbert, M., & López, P. (2011). The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information, *Science*, 332(6025), 60-65, retrieved from doi:[10.1126/science.1200970](https://doi.org/10.1126/science.1200970)
- Hobbs, R., (1998). The seven great debates in the media literacy movement, *Journal of Communication* 48(2): 9-29, doi:[10.1111/j.14602466.1998.tb02734.x](https://doi.org/10.1111/j.14602466.1998.tb02734.x)
- Internetstiftelsen (2020). Svenskar och internet 2020. [Swedes and internet], Stockholm, Sweden: *Report from The Swedish Internet Foundation*, 1–181, retrieved from <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2020/the-swedes-and-the-internet-2020-summary/>
- Jankowitsch, M., (2023). Adapting to the New Reality of Work Study about the Key Considerations for Adopting a Remote Work Strategy in Vorarlberg's Industrial Sector, *University of Applied Sciences Vorarlberg International Management and Leadership*, June 2023, retrieved from [https://opus.fhv.at/frontdoor/deliver/index/docId/5094/file/Adapting\\_to\\_the\\_New\\_Reality\\_of\\_Work.pdf](https://opus.fhv.at/frontdoor/deliver/index/docId/5094/file/Adapting_to_the_New_Reality_of_Work.pdf)
- Jones, A. (2019). Language Skills and Crisis Response: A Case Study of Interpreter Training Programs. *International Journal of Crisis Management*, 15(3), 123-135.
- Jones, C. (2018). Digital Competence in the 21st Century: Are We Solving the Right Problem? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15(1), 1-20.
- Kalev, A., Dobbin, F., & Kelly, E. (2006). Best practices or best guesses? Assessing the efficacy of corporate affirmative action and diversity policies. *American Sociological Review*, 71(4), 589-617, <https://doi.org/10.1177/000312240607100404>



Kim, H. S., & Markus, H. R. (1999). Deviance or Uniqueness, Harmony or Conformity? A Cultural Analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(4), 785-800, doi:10.1037/0022-3514.77.4.785

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Keesbir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77. <https://doi.org/10.1037/amp0000716>

Kumar, P., Kumar, N., Aggarwal, P., & Yeap, J. A. (2021). Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction, *Current Psychology*, 1-16, <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01567-0>

Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). Telework: The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53–68, [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)80016-9](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)80016-9)

Lengen, J. C., Kordsmeyer, A.-C., Rohwer, E., Harth, V., & Mache, S. (2021), Soziale Isolation im Homeoffice im Kontext der COVID-19-Pandemie, *Zentralblatt Für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz Und Ergonomie*, 71(2), 63-68, <https://doi.org/10.1007/s40664-020-00410-w>,

Li, S. (2018). *Multilingualism and Multimodal Literacies in Africa: Documents of Practice*. Routledge.

Li, W. (2008) *Research Perspective in Bilingualism and Multilingualism*. In: Li, W. and Moyer, M.G., Eds., *The Blackwell Guide to Research Methods in Bilingualism and Multiculturalism*, John Willey & Sons, London, 3-17., DOI:10.1002/9781444301120

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.

Lindner, M. (2006). Use These Tools, Your Mind Will Follow. Learning in Immersive Micromedia & Microknowledge Environments, Research Paper for ALT-C 2006: The Next Generation. In Buchem, I. and Hamelmann, H. (2010). *Microlearning: a strategy for ongoing professional development*, *eLearning Papers*, N° 21, ISSN 1887-1542, retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Ilona-Buchem/publication/341323117\\_Microlearning\\_a\\_strategy\\_for\\_ongoing\\_professional\\_development/links/5ebabd26a6fdcc90d66ebfbc/Microlearning-a-strategy-for-ongoing-professional-development.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ilona-Buchem/publication/341323117_Microlearning_a_strategy_for_ongoing_professional_development/links/5ebabd26a6fdcc90d66ebfbc/Microlearning-a-strategy-for-ongoing-professional-development.pdf)

Liu, Y., & Pang, A. (2020). Multilingualism and Teleworking: A Review of the Literature. *International Journal of Multilingualism*, 17(5), 553-567.

Livingstone, S.,(2020). *Digital by default: the new normal of family life under COVID-19*, *Parenting for a Digital Future*, retrieved from <https://eprints.lse.ac.uk/104681/>

Lu, F., (2012), Challenges of multilingual information access: Crisis and opportunity, *Library Trends*, 60(1), 148-165.

Luk, G. & Bialystok, E., (2013). *Bilingualism is not a categorical variable: Interaction between language proficiency and usage*, retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3780436/>

Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1990). *Informal and incidental learning in the workplace*, Routledge.

Martin, A., Diaz, G., Sancristan, A., & Maldonado, A. (2019), *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*, Publications Office of the European Union.

Milenkova, V. and Lendzhova, V. (2021). Digital Citizenship and Digital Literacy in the Conditions of Social Crisis. *Computers, 10: (40)1-14*, <https://doi.org/10.3390/computers10040040>

Moussu, L., & Llorca, E. (2008). Non-native English-speaking English language teachers: History and research. *Language teaching, 41(3)*, 315-348.

Nguyen, H., Gardner, R., & Kirschner, P. A. (2019). Learners' perceptions of digital competence: A tale of two scales. *Computers & Education, 134*, 1-14.

Óhidy, Andrea (2009). *Lebenslanges Lernen und die europäische Bildungspolitik. Adaptation des Lifelong Learning-Konzepts der Europäischen Union in Deutschland und Ungarn*. Verlag für Sozialwissenschaften.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Sage Publications

Potter, W. J. (2010). The State of Media Literacy, *Journal of Broadcasting & Electronic Media, 54(4)*, 675-696, retrieved from <https://mdlab2015.files.wordpress.com/2015/07/potter-english.pdf>

Punie, Y. & Ala-Mutka, K., (2007). Future Learning Spaces: new ways of learning and new digital skills to learn, *Nordic Journal of Digital Literacy, 2(4): 210-225*, doi:[10.18261/ISSN1891-943X-2007-04-02](https://doi.org/10.18261/ISSN1891-943X-2007-04-02)

Rasmussen, E. & Corbett, G. (2008). Why Isn't Teleworking Working?, *New Zealand Journal of Employment Relations 33(2):20-32*, retrieved from [https://www.nzjournal.org/33\(2\)Rasmussen.pdf](https://www.nzjournal.org/33(2)Rasmussen.pdf)

Rumbley, L. E., & Leventhal, B. (2016). *The future agenda for internationalization in higher education: Next-generation insights into research, policy, and practice*, Stylus Publishing, LLC.

Schmidt, A. (2007). Microlearning and the Knowledge Maturing Process: Towards Conceptual Foundations for Work-Integrated Microlearning Support. In: Martin Lindner and Peter A. Bruck (eds.). *Micromedia and Corporate Learning. Proceedings of the 3rd International Microlearning 2007*, Innsbruck, Austria, June 2007, Innsbruck University Press, 99-105, In Buchem, I. and Hamelmann, H. (2010). Microlearning: a strategy for ongoing professional development, *eLearning Papers, N° 21*, ISSN 1887-1542, retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Ilona-Buchem/publication/341323117\\_Microlearning\\_a\\_strategy\\_for\\_ongoing\\_professional\\_development/links/5ebabd26a6fdcc90d66ebfbc/Microlearning-a-strategy-for-ongoing-professional-development.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ilona-Buchem/publication/341323117_Microlearning_a_strategy_for_ongoing_professional_development/links/5ebabd26a6fdcc90d66ebfbc/Microlearning-a-strategy-for-ongoing-professional-development.pdf)

Simándi, S. (2015). Lebenslanges Lernen im Dienst der nachhaltigen Entwicklung, in Tamášová, V. & Juhász, E. & Sári, M., (2015). *Innovation und Erneuerung im Bereich der Erwachsenenbildung in Mitteleuropa // Innovation and Renaissance of Adult Education in Central Europe*, Dubnica Institute of Technology in Dubnica nad Váhom, Slovakia, 2015, retrieved from [http://kulturasz.hu/letoltes/Innovation\\_und\\_Erneuerung\\_im\\_Bereich\\_kotet.pdf#page=200](http://kulturasz.hu/letoltes/Innovation_und_Erneuerung_im_Bereich_kotet.pdf#page=200)

Smith, J. (2020). The Role of Language Diversity in Crisis Response. *Journal of Humanitarian Assistance, 8(2)*, 45-58.

Smith, J. A., & Johnson, B. (2016). Evaluating the reliability of qualitative research evidence. In M. Liamputtong (Ed.). *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences* (pp. 1-18), Springer.

SVT (2021). *Hälften av alla svenskar anser sig ha otillräckliga digitala kunskaper* [Every other Swede think they have insufficient digital knowledge], retrieved from <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/halften-av-alla-svenskar-anser-sig-ha-otillrackliga-digitala-kunskaper>

Taylor, A., & Wright, G. (2020). *COVID-19 and remote work: An early look at US data*, Brookings Institution. Retrieved from <https://www.brookings.edu/articles/covid-19-and-remote-work-an-early-look-at-us-data/>

Trochim, W.M. & Donnelly, J., (2008). The Research Methods Knowledge Base, 3rd Edition, *Atomic Dog, Mason*, 56-65., retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/281345819\\_The\\_Research\\_Methods\\_Knowledge\\_Base](https://www.researchgate.net/publication/281345819_The_Research_Methods_Knowledge_Base)

Tuijnman, A. (1991). Lifelong Education: A test of the accumulation hypothesis. *International Journal of Lifelong Learning*, 10 (4), 275-285. doi:10.1080/0260137910100402 .

UNICEF Greece, (2023). *Language is the passport for the integration of refugee children in their new life in Greece*, retrieved from <https://www.unicef.org/greece/en/stories/language-passport-integration-refugee-children-their-new-life-greece>

Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. A. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375, doi:10.1177/1461444818797082

Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, Sage Publications, <https://doi.org/10.4135/9781452229812>

Warschauer, M., & Matuchniak, T. (2010). New technology and digital worlds: Analyzing evidence of equity in access, use, and outcomes, *Review of Research in Education*, 34(1), 179-225, <https://doi.org/10.3102/0091732X09349791>

WEF (2018). *Towards a reskilling Revolution: A future of jobs for all*. [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_FOW\\_Reskilling\\_Revolution.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_FOW_Reskilling_Revolution.pdf)

Wolter, I., & Geyer, M. (2020). *The Economics of Multilingualism*. Routledge.

Zachár, László (2005). Az egész életen át tartó tanulás kulcsfontjai az emberi erőforrás fejlesztésében, in Óhidy, Andrea (2009), *Lebenslanges Lernen und die europäische Bildungspolitik. Adaptation des Lifelong Learning-Konzepts der Europäischen Union in Deutschland und Ungarn*. Verlag für Sozialwissenschaften.

## **B) Ελληνόγλωσση**

Αναστασίου, Θ., (2007). *Τηλεργασία: Μορφές, οφέλη, προοπτικές*. Ένας πρακτικός οδηγός για χρήση της τηλεργασίας σε μια μικρομεσαία επιχείρηση, Ινστιτούτο Οπτικοακουστικών Μέσων, Αθήνα.

Γαλάζιος, Κ. και Β. Ρίζος (2020). *Τηλεργασία: Μορφές, οργάνωση, εργασιακά δικαιώματα, κίνδυνοι και οφέλη*, Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε., Αθήνα, ανακτήθηκε

από <https://www.arcadiaportal.gr/news/tilergasia-morfes-organosi-ergasiaka-dikaiomata-kindynoi-kai-ofeli>

Δρίβας, Α. (2021). *Τηλεργασία: Εξέλιξη της απασχόλησης στην εποχή του COVID-19 Teleworking: Evolution of employment in the COVID-19 era*, Hellenic Open University Master in Business Administration (MBA), ανακτήθηκε από <https://apothesis.eap.gr/archive/item/89906>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018/C 189/0, [https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/?uri=uriserv%3A0J.C\\_.2018.189.01.0001.01.ELL&toc=OJ%3AC%3A2018%3A189%3AFULL](https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/?uri=uriserv%3A0J.C_.2018.189.01.0001.01.ELL&toc=OJ%3AC%3A2018%3A189%3AFULL)

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2018). Λίγα λόγια για την πολιτική πολυγλωσσίας, <https://education.ec.europa.eu/el/focus-topics/improving-quality/multilingualism/about-multilingualism-policy>

Λυμπεράκη, Α. & Τήνιος, Π. (2010). Γυναίκες και απασχόληση: ανασκόπηση και προοπτικές. Στο «*Η Ελληνική Αγορά Εργασίας: Χαρακτηριστικά, Εξελίξεις και Προκλήσεις*», Αθήνα: Τράπεζα της Ελλάδος, ανακτήθηκε από <https://www.bankofgreece.gr/Publications/%CE%97%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CE%B1%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%AC%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1%CF%82.pdf>

Μάρκου, Γ. (1997). *Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική Εκπαίδευση*. Αθήνα: Κέντρο Διαπολιτισμικής Αγωγής, Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Σαρλάνη, Σ., (2022). *Τηλεργασία στο δημόσιο τομέα. Μελέτη περίπτωσης : Τηλεργασία στον e-ΕΦΚΑ*, Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, <http://dx.doi.org/10.26265/polynoe-1960>

Συμεού, Λ.,(2007). Εγκυρότητα και αξιοπιστία στην ποιοτική εκπαιδευτική έρευνα: Παρουσίαση, αιτιολόγηση και πράξη, *Πρακτικά 5ου Πανελληνίου Συνεδρίου Παιδαγωγικής Εταιρείας Ελλάδας “25 Χρόνια Παιδαγωγικής Εταιρείας Ελλάδας”* (Τομ. 2, σσ. 333-339). Θεσσαλονίκη: Α/φοί Κυριακίδη, ανακτήθηκε από [https://www.researchgate.net/publication/288115240\\_Enkyroteta\\_kai\\_axiopistia\\_sten\\_poiotike\\_ekpaideutike\\_ereuna\\_Parousiase\\_aitiologese\\_kai\\_praxe](https://www.researchgate.net/publication/288115240_Enkyroteta_kai_axiopistia_sten_poiotike_ekpaideutike_ereuna_Parousiase_aitiologese_kai_praxe)

Τζιφόπουλος, Μ.Χ. (2014α). *Πρακτικές ψηφιακού γραμματισμού υποψήφιων φιλολόγων* (Διδακτορική διατριβή). Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, doi:10.12681/eadd/34883

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### 1. Οδηγός συνέντευξης

#### Οδηγός συνέντευξης

#### **ΘΕΜΑ: «Πολυγλωσσία και ψηφιακός γραμματισμός ως μέσα επικοινωνίας και αντιμετώπισης των προκλήσεων σε περίοδο κρίσης»**

*{\*Διευκρινίζεται ότι τα ερευνητικά ερωτήματα αλλά και το σύνολο των ερωτήσεων, εκτός της πρώτης ενότητας των δημογραφικών στοιχείων, αποτελούν πρωτότυπη συμβολή της συγγραφέως στη βάση των θεματικών πτυχών που αναδύονται εκ του τίτλου της διπλωματικής εργασίας}*

Λαμβάνοντας υπόψη τις θεματικές που εσωκλείει η βιβλιογραφική ανασκόπηση οδηγούμαστε στην κατάρτιση ενός ‘οδηγού της συνέντευξης’ ως βάση για την περάτωση των συνεντεύξεων, στη βάση ενός ημιδομημένου ερωτηματολογίου. Στόχος η συλλογή αυθόρμητων και ανοικτών, ευρείας έκτασης, απαντήσεων, απαραίτητων για τη διερεύνηση ποιοτικών στοιχείων, σύμφυτων με τους ερευνητικούς σκοπούς της διπλωματικής.

#### **Ερευνητικά ερωτήματα:**

1. Σε ποιον βαθμό πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ είναι σημαντικά εργαλεία για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία;
2. Κατά πόσο θεωρούν πως η γνώση ξένων γλωσσών και η χρήση ΤΠΕ συμβάλλουν στην δυνατότητα εργασίας από απόσταση / τηλεργασίας;
3. Σε ποιον βαθμό θεωρούν ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν εφόδιο σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα;
4. Σε ποιόν βαθμό θεωρούν ότι η γνώση ξένων γλωσσών και ΤΠΕ μπορούν να είναι αποτελεσματικά σε περιόδους κρίσης σε σχέση με την αναζήτηση/ εύρεση εργασίας;

\*Σημειώνεται ότι τα δημογραφικά στοιχεία θα συλλεχθούν μέσω της απεύθυνσης ερωτήσεων, πέραν του φύλου.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Α.**

### **ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού): Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

### **Ερωτήσεις για την κάλυψη του α' ερευνητικού ερωτήματος**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;
11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;
12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ.**

### **Ερωτήσεις για την κάλυψη του β' ερευνητικού ερωτήματος**

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία και τις ΤΠΕ σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την

πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Δ.**

##### **Ερωτήσεις για την κάλυψη του γ' ερευνητικού ερωτήματος**

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ΤΠΕ και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση των ΤΠΕ και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ΤΠΕ και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Ε.**

##### **Ερωτήσεις για την κάλυψη του δ' ερευνητικού ερωτήματος**

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

## **2. Απομαγνητοφωνήσεις Συνεντεύξεων**

### **Συνέντευξη 1.**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α**

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού):  Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο



8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές ΝΑΙ, γερμανικά, βασικά ισπανικά και τουρκικά

9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*- Εε, αν καταλαβαίνω καλά, γλωσσομάθεια είναι να μιλάς γλώσσες, ή έστω μια σε επικοινωνιακό επίπεδο, και το δεύτερο να ξέρεις να χρησιμοποιείς και να χειρίζεσαι ηλεκτρονικά μέσα, δηλαδή υπολογιστή, κοινωνικά δίκτυα κτλ. Θεωρώ πολύ σημαντικά και τα 2.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Εντάξει, σίγουρα πάρα πολύ σημαντικές, γιατί ειδικά στη σημερινή εποχή που έχει γίνει όλος ο κόσμος ένα, είναι απαραίτητο να μιλάς ξένες γλώσσες αλλά και να ξέρεις να χειρίζεσαι η/υ. Προκύπτουν νέες ευκαιρίες αλλά είναι κ τα 2 ένα μέσο να κάνεις ή να διευκολύνεις την δουλειά σου. Και εννοείται σε βοηθάνε και σου λύνουν τα χέρια. Όποιος δεν ξέρει γλώσσες ή να χειρίζεται η/υ θεωρείται σήμερα ανειδίκευτος και έχει λίγες σχετικά προοπτικές επαγγελματικής σταδιοδρομίας ή ανέλιξης σε μία σύγχρονη εργασία.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-(παύση) Δεν μπορώ να σκεφτώ περίπτωση που με αναβάθμισαν, αλλά σίγουρα αρχικά με βοήθησαν να βρω εργασία με βάση την ξένη γλώσσα που ξέρω και τις γνώσεις η/υ που είχα. Στην εργασία που είμαι τώρα υπάρχει training για ότι νέο*

*προκύπτει σαν νέο εργαλείο ψηφιακό και για καινούρια χαρακτηριστικά σε προγράμματα που χρησιμοποιεί η εταιρία.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Εννοείται, πάρα πολύ. Κατά τον κόβιντ εργαζόμουν αποκλειστικά με τηλεργασία κ νομίζω πως αυτό και μόνο δείχνει ότι αυτές οι γνώσεις μου ήταν βοηθητικές στο να γίνεται η εργασία με αυτόν τον τρόπο και γενικά στο να έχω εργασία.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Η εργασία μου βασίζεται σε αυτό το μοντέλο, δηλαδή επικοινωνώ με κόσμο από μια άλλη χώρα για την λύση των ενδεχόμενων προβλημάτων που προκύπτουν. οπότε χρησιμοποιώ είτε τα αγγλικά αλλά κυρίως τα γερμανικά.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Αν χρησιμοποιείς αποκλειστικά ηλ. εξοπλισμό , αυτός είναι λογικό και να χαλάει, οπότε κάποιες φορές είναι αναγκαία η αντικατάστασή του. Όσον αφορά τα προσόντα, αν και γίνονται σεμινάρια διαχείρισης και εξυπηρέτησης πελατών κάποιες φορές μέσα στον χρόνο, θα ήταν σίγουρα καταλυτικό στο να εκσυγχρονιστούν κάποια συστήματα και να γίνουν πιο πρακτικά αλλά και πιο εύχρηστα για τον εργαζόμενο.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Δεν νομίζω ότι αντιμετωπίζω κάτι ιδιαίτερο σε δυσκολία, καμία φορά μόνο λόγω ποιότητας τηλεφωνικής κλήσης μέσω υπολογιστή και σύνδεσης γενικότερα, ή λόγω περιοχής και συγκεκριμένης ομιλίας, υπάρχει δυσκολία στην κατανόηση ντόπιων διαλέκτων ή εκφράσεων.*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Υπάρχουν κάποιες φορές σεμινάρια κυρίως πάνω στο πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η εταιρία όπως ανέφερα και πριν αλλά κατά τα άλλα δεν υπάρχει κάτι σε μεγάλη συχνότητα.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Πάρα πολλά οφέλη, πέρα από την εργασία που είναι θέμα βιοπορισμού, προσωπικά βλέπω πολλά ξένα βίντεο ή σειρές, μπορώ να κάνω παραγγελίες online ή να κλείσω κάποιο ραντεβού . Επίσης μπορείς να ενημερωθείς για ειδήσεις που συμβαίνουν στον κόσμο, αλλά και διευκολύνει την επικοινωνία. Για παράδειγμα έχω συγγενείς στο εξωτερικό και μπορώ να τους βλέπω συχνά έστω και μέσα από το κινητό.*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των

ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Θεωρώ πως σίγουρα ναι. Για εμένα είναι πολύ τρανταχτό παράδειγμα ότι οι γνώσεις αυτές που μιλάω, με βοήθησαν να βρω μια εργασία με αυτά τα προσόντα και μάλιστα μέσα στην περίοδο της οικονομικής ύφεσης. Επιπλέον φάνηκε ότι μέσα στην πανδημία αλλά και μετά όλο και περισσότερες εταιρίες με το ίδιο αντικείμενο με την δική μου αναπτύχθηκαν στην Ελλάδα. Αυτό δίνει μια προοπτική σαφώς για επαγγελματική απασχόληση σε δύσκολους καιρούς. Επίσης για εμένα αυτές οι 2 δεξιότητες υπήρξαν οι κυρίες για την εργασία μου. Σίγουρα αν κάποιος κατέχει κ άλλες δεξιότητες τον κάνουν πιο ολοκληρωμένο κ ανταγωνιστικό, όπως η διαχείριση κρίσεων, επικοινωνίας αλλά και διαπραγμάτευση. Ειδικά σε περιόδους κρίσης που τα πράγματα είναι δυσκολότερα αλλά και ο κόσμος είναι πιο πιεσμένος.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματου υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*- Από μονά τους αυτά τα 2 πιστεύω είναι εισιτήριο για πολλές θέσεις εργασίας. Πλέον δεν υπάρχει κόσμος που να μην γνωρίζει αγγλικά ή κάποια άλλη γλώσσα ή να μην ξέρει να χειριστεί η/υ. Μπορεί να είναι σε βασικό επίπεδο το τελευταίο αλλά και πάλι η καθημερινότητα μας αναγκάζει να έχουμε μια επαφή. Πιστεύω ότι πλέον είναι απαραίτητα εφόδια στην σύγχρονη εποχή, γιατί σου ανοίγονται πολλοί δρόμοι και πέρα από τα σύνορα, ειδικά σε περιόδους κρίσης.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Όπως ανέφερα ήδη και νωρίτερα, προσωπικά αυτά τα 2 εφόδια ήταν σημαντικά για την ανάληψη της θέσης που είμαι σήμερα. Έπειτα εκπαιδεύτηκα από την εταιρία σχετικά με το αντικείμενο εργασίας, το οποίο ουσιαστικά έχει να κάνει με διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών. Σίγουρα βοήθησε και η επαγγελματική μου εμπειρία συνολικά στο προφίλ μου, αλλά και μέσα από την εργασία και την καθημερινή τριβή έχω εμπλουτίσει όλες τις παραπάνω δεξιότητες.*

Έχουμε ολοκληρώσει, σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας!

*-Ευχαριστώ πολύ και εγώ, καλή επιτυχία εύχομαι!*

## Συνέντευξη 2.

### ΕΝΟΤΗΤΑ Α

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού): Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές.  
ΝΑΙ, ιταλικά, γερμανικά, ρουμάνικα
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Ως τη δυνατότητα ευχερούς επικοινωνίας σε γραπτό και προφορικό λόγο με αλλόγλωσσους και την απρόσκοπτη τεχνολογική διάδραση με εγχώριους και μη συνεργάτες μίας επιχείρησης.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Στους καιρούς της παγκόσμιας αγοράς η λεκτική, γραπτή και ψηφιακή/τεχνολογική επικοινωνία αποτελεί όρο ουκ άνευ.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Παλαιότερα στη εργασία που ήμουν, στον τομέα ταξιδιών εξωτερικών προορισμών, η γλωσσομάθεια αποτέλεσε παράγοντα προτίμησης και προτεραιότητας της δικής μου εργασίας σε σχέση με συναδέλφους με όχι τόσο αναπτυγμένο το αντίστοιχο προσόν. Στη εργασία που είμαι τώρα όλοι είμαστε γνώστες των παραπάνω.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Αποτέλεσε καταρχήν δυσκολία η μη επαρκής γνώση χειρισμού ψηφιακού εξοπλισμού τότε, η οποία απαίτησε εκπαίδευση και κόστισε χρόνο.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Μέχρι στιγμής επικοινωνώ σε αγγλικά ή γερμανικά στη εργασία μου, δηλαδή είναι η φύση της εργασίας μου αυτή.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Δεν υφίστανται ίδια επίπεδα γνώσεων αλλά και τριβής με τον υλικό πληροφοριακό εξοπλισμό. Μια συγκεκριμενοποιημένη εκπαίδευση πάνω στο αντικείμενο εργασίας ενδεχομένως να βοηθούσε την απρόσκοπτη διεκπεραίωσή της.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Θα έλεγα ίσως πως τα διαφορετικά επίπεδα εξοικείωσης των χρηστών και εμπειρίας με τεχνολογικό εξοπλισμό και χρήση αυτού.*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Κανένα. (γελάει ειρωνικά) Προσωπικά προσπαθώ μόνη μου να βελτιώνομαι αν κάτι δεν το κατέχω σε ικανοποιητικό επίπεδο ή καθόλου.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Δυνατότητα δημιουργίας καναλιών ευχερέστερης επικοινωνίας, αμεσότητας και διεύρυνσης των πεδίων πολυπολιτισμικής ανάπτυξης.*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Σε καταστάσεις και περιόδους κρίσης παντός είδους, καθίσταται ευχερέστερη και περισσότερο ευέλικτη η δυνατότητα ανεύρεσης εργασίες ανεξαρτήτου χιλιομετρικής απόστασης και γλωσσικής διαφορετικότητας. Φυσικά και επηρεάζεται η διαδραστική εργασία και καθίσταται αποδοτικότερη όταν δεν υπάρχουν τοπικοί, γλωσσικοί και υλικοτεχνικοί περιορισμοί.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*-Ένα υποψήφιος εργαζόμενος με τα ανωτέρω αναφερόμενα προσόντα σαφώς και θα αποτελεί σημαντικό παράγοντα στους κόλπους μιας επιχείρησης, καθώς θα μπορεί να επικοινωνεί με αλλόγλωσσους συνεργάτες και θα διεκπεραιώνει την εργασία του ταχύτερα, απρόσκοπτα και χωρίς περιορισμούς χρονικούς, επικοινωνιακούς και χωροταξικούς.*



21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Ως εργαζόμενος σε τομείς τουρισμού, τραπεζικού κλάδου παλαιότερα αλλά και εξυπηρέτησης πελατών σήμερα, η γλωσσομάθεια και ο χειρισμός τεχνολογικού εξοπλισμού αποτέλεσε σημαντικό όπλο στην εργασιακή αναζήτηση και αποκατάσταση.*

Πάρα πολύ ωραία! Έχουμε τελειώσει με τις ερωτήσεις. Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας, καλή συνέχεια!

*-Να είστε καλά, καλή συνέχεια και καλή επιτυχία!*

### Συνέντευξη 3.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού): Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές. ΝΑΙ, γερμανικά.

9.Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Με τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες σε παγκόσμιο επίπεδο θεωρώ ότι οι 2 δεξιότητες είναι όχι μόνο απολύτως αναγκαίες στην εποχή μας, αλλά είναι αναγκαίο να προσαρμόζεται κανείς στα νέα δεδομένα που προκύπτουν ώστε να είναι αποδοτικότερος.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Εννοείται πως η επαγγελματική εξέλιξη και σταδιοδρομία βρίσκονται σε απολυτή συνάρτηση των παραπάνω δυο δεξιοτήτων, αν λάβουμε υπόψιν πως λειτουργούμε πλέον σε έναν παγκόσμιο ιστό με τους δυο αυτούς κώδικες αναφοράς να αποτελούν τους βασικούς διεκπεραιωτές που θα πρέπει να είναι επαρκείς και επικαιροποιημένοι*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Σίγουρα αυτό που μου έρχεται πρώτο κατά νου είναι πως οι 2 αυτές δεξιότητες που κατέχω με βοήθησαν να φύγω από την προηγούμενη εργασία μου και να προσληφθώ σε αυτή που είμαι τώρα, με καλύτερες εργασιακές και βιοποριστικές συνθήκες.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Αδιαμφισβήτητα η πρόσφατη πανδημία πέραν της δυσκολίας ως συνθήκη , δημιούργησε και την αναγκαιότητα εντατικοποίησης των δυο δεξιοτήτων και τη δημιουργία ή την αλλαγή εργασιακών συνθηκών οι οποίες εν πολλοίς διέσωσαν την επαγγελματική δραστηριότητα των ανθρώπων. Προσωπικά, οι 2 αυτές δεξιότητες συντέλεσαν στο να μπορώ να συνεχίζω να εργάζομαι, παρόλες τις δυσκολίες που επιφέρει η εξ' αποστάσεως εργασία.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Ναι, υπήρξαν περιπτώσεις όπου η επικοινωνία με συνεργάτες κυρίως εκτός Ελλάδος ήταν δυνατή μόνο μέσω του κοινού γλωσσικού κώδικα της αγγλικής , γεγονός που αποδεικνύει ποσό αναγκαία είναι η ύπαρξη μιας γλωσσικής σταθεράς για την επικοινωνία στην παγκόσμια κοινότητα.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Κάποιες φορές -ελάχιστες βέβαια- υπήρξαν αδυναμίες με αποτέλεσμα χρονοκαθυστερήσεις και αναγκαστικές αναμονές, για την καλύτερη απόδοση του επαγγελματικού έργου. Θεωρώ πως είναι βασικό και αναγκαίο να υπάρχει τεχνικά άρτιο δίκτυο με τακτικές αναβαθμίσεις ή και ανανεώσεις όπου κρίνεται αναγκαίο καθώς και αντίστοιχη υποστηρικτική υπηρεσία για την καλύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων και εξοικονόμηση χρόνου και κόστους.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Οι δυο αυτές δεξιότητες είναι δυο ικανά προσόντα για να έχει ο κάτοχος τους πρόσβαση σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα κάνοντας τις προτάσεις του, επηρεάζοντας και απαντώντας σε προκλήσεις επαγγελματικές, συνδιαμορφώνοντας την νέα παγκόσμια κοινωνική πραγματικότητα που συνεχώς αναδύεται. Συγκεκριμένα δεν αντιμετώπισα κάποια δυσκολία, κάθε άλλο. Ίσως σε κάποιες περιπτώσεις το τεχνικό κομμάτι έχρηζε μεγαλύτερης υποστήριξης από την εταιρία μου.*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-( παύση και χαμόγελο) Δεν υπήρξαν τέτοια μέχρι στιγμής, ελάχιστα.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Σαφώς είναι σημαντικά τα οφέλη της χρήσης των δυο δεξιοτήτων στη σύγχρονη παγκόσμια κοινωνική πραγματικότητα, διότι η γνώση και η πληροφορία διαχέεται και είναι προσβάσιμη με το αντίστοιχο κέρδος. Συνδιαμορφώνεται δηλαδή ένας νέος πολιτισμός με την διάδραση που αναπτύσσεται, εξοικονομείται σημαντικά χρόνος. Δημιουργούνται συμπράξεις σε διάφορα σημεία του πλανήτη που διαφορετικά θα ήταν χρονοβόρα και κοστοβόρα και γενικά αναπτύσσονται διαρκώς νέα μοντέλα συνεργασιών και επικοινωνίας*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Εννοείται! Θεωρώ πως σε περιόδους κρίσης είναι αποδοτικές επαρκώς οι δυο δεξιότητες και προσφέρουν μεγάλη κάλυψη επαγγελματικών στόχων, γιατί επικοινωνιακά απευθύνονται σε μεγάλη μερίδα κοινού με ασφάλεια και περισσότερη ίσως συγκρότηση και ευκρίνεια. Περιορίζονται επίσης τα κόστη μετακίνησης με ό,τι αυτό θετικό συνεπάγεται και δίνεται ευκαιρία επαγγελματικής αποκατάστασης δίχως η χώρα διαμονής τους να είναι ανασταλτικός παράγοντας.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*-Η γλωσσομάθεια και η ψηφιακή κατάρτιση είναι δυο ασφαλείς δεξιότητες που πρέπει να κατέχει επαρκώς ένας υποψήφιος σε περιόδους κρίσης, όπως σαφώς κατέδειξε η πανδημική. Η κατοχή αυτών εξασφαλίζει χωροχρονική ευελιξία, μεγαλύτερου εύρους απεύθυνση, εξοικονόμηση χρόνου κ ενέργειας από την μετακίνηση, προώθηση της άυλης γραπτής επικοινωνίας, με το αντίστοιχο θετικό οικολογικό αποτύπωμα, ποιοτικότερο συντονισμό και απόδοση έργου.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Θεωρώ πως η πολύ ικανοποιητική γνώση και χειρισμός των ανωτέρω δεξιοτήτων ήταν ένα δυνατό πλεονέκτημα που με οδήγησε στην πρόσληψη μου στην παρούσα επαγγελματική θέση.*

Τέλεια, ευχαριστώ πολύ για τις απαντήσεις σας! Έχουμε ολοκληρώσει.

*-Τέλεια, και εγώ ευχαριστώ. Με το καλό και καλή επιτυχία!*

#### **Συνέντευξη 4.**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α**

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού):  Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές. Λίγα γερμανικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Θεωρώ πως γλωσσομάθεια είναι η ικανότητα να κατανοήσει και να επικοινωνήσει κάποιος αποτελεσματικά σε διαφορετικές γλώσσες. Ο ψηφιακός γραμματισμός, από την άλλη, είναι κανείς να χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τα ψηφιακά μέσα για να αντλήσει, να δημιουργήσει και να μοιραστεί πληροφορίες.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Σίγουρα είναι ουσιώδεις για την επαγγελματική επιτυχία, γιατί επιτρέπουν διεθνή επικοινωνία, πρόσβαση σε θέσεις εργασίας και σίγουρα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-(παύση και σκέψη) Ένα παράδειγμα που μπορώ να θυμηθώ είναι όταν συνέβαλα κάποια περίοδο στην εργασία μου σε ομάδα εργασίας που αποτελούνταν από άτομα διαφορετικής εθνικότητας, όπου η γνώση πολλών γλωσσών μου επέτρεψε να επικοινωνήσω και να συνεργαστώ αποτελεσματικά με συναδέλφους από διαφορετικές πολιτιστικές και γλωσσικές περιοχές. Η υποστήριξη από τον προϊστάμενο περιλάμβανε εκπαίδευση σε νέες ψηφιακές εφαρμογές και πλατφόρμες συνεργασίας της εταιρίας για διεκπεραίωση του συγκεκριμένου πρότζεκτ.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Η οικειότητά μου με τα ψηφιακά εργαλεία διευκόλυνε την προσαρμογή μου στην τηλεργασία κατά την πανδημία του κόβιντ, επιτρέποντάς μου να διατηρήσω την αποτελεσματικότητα και την επικοινωνία με τους συναδέλφους μου.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Ναι, υπήρξαν περιπτώσεις με συνεργάτες τόσο εντός όσο και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών ζητημάτων.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Αδυναμίες υπάρχουν σίγουρα πολλές, ειδικά όταν ξεκίνησε πιο εντατικά η τηλεργασία. Όπως για παράδειγμα η έλλειψη εκπαίδευσης στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαχείρισης του χρόνου, καθώς και προβλήματα με την ποιότητα των δικτύων αλλά και του εξοπλισμού. Σίγουρα χρειάζεται εκπαίδευση σε προγράμματα για τους εργαζόμενους στα ψηφιακά εργαλεία και τη διαχείριση του χρόνου, καθώς και αναβάθμιση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των δικτύων.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Πάντα υπάρχουν νομίζω περιθώρια βελτίωσης, γιατί ερχόμαστε αντιμέτωποι με δυσκολίες όπως η ανάγκη για διαρκή εκμάθηση νέων εργαλείων και η πρόκληση της αποτελεσματικής επικοινωνίας λόγω πολιτισμικών διαφορών.*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση



ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Αναγνώριση και προαγωγή, αρχικά, σε επίπεδο επιδόσεων, αλλά και προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης που προωθούνται από την εργοδοσία. Δυνατότητες για συμμετοχή σε διεθνή εργαστήρια και συνέδρια επίσης υπάρχουν αλλά σε πολύ μικρότερο βαθμό.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*- Βέβαια και τα δυο έχουν μπει εντελώς στην ζωή και την καθημερινότητά μας. Εκτός της δουλειάς μας βοηθάνε στο να ανοίξουμε τους ορίζοντές μας, να επικοινωνούμε με ανθρώπους από όλο τον κόσμο και να μοιραζόμαστε γνώσεις και ιδέες ανάμεσα σε διαφορετικούς πολιτισμούς. Επίσης τα κοινωνικά δίκτυα συντέλεσαν πολύ σε αυτό!*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Σίγουρα θετικά! Οι γνώσεις ξένων γλωσσών και ο χειρισμός Η/Υ είναι σημαντικές για τις επαγγελματικές προοπτικές ενός εργαζόμενου, ιδίως σε περιόδους κρίσης, καθώς επιτρέπουν την προσαρμογή σε νέες απαιτήσεις και την αξιοποίηση διαφορετικών ευκαιριών εργασίας. Ωστόσο, η κατοχή αυτών των προσόντων συνδυάζεται με την επικοινωνία και τη συνεργασία, οι οποίες επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του εργαζόμενου σε κρίσιμες περιόδους. Εννοείται δηλαδή πως χρειάζεται ένα σύνολο δεξιοτήτων, πιστεύω, για να γίνει πιο αποδοτικός.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματου υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*-Ο υποψήφιος που είναι εξοικειωμένος με πολλές γλώσσες και έχει ψηφιακές δεξιότητες έχει το πλεονέκτημα να μπορεί να επικοινωνεί με ανθρώπους από διαφορετικές εθνικότητες και να συνεργάζεται μέσω διαδικτύου. Επιπλέον, μπορεί να προσαρμοστεί εύκολα σε νέα εργαλεία και τεχνολογίες εργασίας που απαιτούνται στα πλαίσια της τηλεργασίας, ενώ η ικανότητά του αυτή τον καθιστά ανέλικτο και αποδοτικό σε περιόδους κρίσης όπου οι συνθήκες εργασίας μπορεί να είναι ανασταλτικές.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Σίγουρα υπήρξαν καθοριστικός παράγοντας και τα 2! Η προσωπική μου εμπειρία στη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας έδειξε πόσο σημαντική είναι η γλωσσομάθειά μου και η ψηφιακή επάρκειά μου. Κατά την αναζήτηση εργασίας, η ικανότητά μου να επικοινωνώ σε διάφορες γλώσσες μεγάλωνε το φάσμα των ευκαιριών που μπορούσα να εξετάσω, ενώ η εμπειρία μου με ψηφιακά εργαλεία με έκανε πιο ανταγωνιστικό στον ψηφιακό κόσμο της αγοράς εργασίας. Κατά τη διαδικασία συνεντεύξεων και επιλογής, η δυνατότητά μου να αποδείξω τις γλωσσικές και τεχνολογικές μου δεξιότητες ήταν κρίσιμη για το να ξεχωρίσω από τους υπόλοιπους υποψηφίους και να αποκτήσω τη θέση εργασίας.*

Μπράβο, έχουμε τελειώσει με τις ερωτήσεις, αν δεν έχετε κάτι άλλο να προσθέσετε. Ευχαριστώ πάρα πολύ!

*-Νομίζω πως έχω αναφέρει ότι αφορά τις ερωτήσεις, εγώ ευχαριστώ και καλή επιτυχία!*

## Συνέντευξη 5.

### ΕΝΟΤΗΤΑ Α

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού):  Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές. γαλλικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

### ΕΝΟΤΗΤΑ Β.

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Ως τη μέγιστη δυνατή κατάρτιση σε πάνω από δύο γλώσσες (συμπεριλαμβανομένης της μητρικής) και στη γνώση χειρισμού τεχνολογικών εργαλείων (Υπολογιστές, ταμπλέτες, προτζέκτορες, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές εφαρμογές.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Απολύτως απαραίτητα αμφότερα.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Τη θέση μου δεν την αναβάθμισε γιατί ζούμε στην Ελλάδα (ειρωνικά γέλια), αλλά και ως κοινωνική λειτουργός και ως υπάλληλος logistics το πλαίσιο δράσης ήταν το πολυπολιτισμικό περιβάλλον (πρόσφυγες, Ρομά, εισαγωγές – εξαγωγές Γαλλίας). Συγκεκριμένα στα logistics όλη η εργασία διαμεσολαβείται από τη χρήση υπολογιστή.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Ως κοινωνική λειτουργός τίποτε από τα δύο. Παραδόξως για την ασφάλεια που προσφέρει το δημόσιο γενικά στον εργαζόμενο, είναι ένας τομέας που περιλαμβάνει σε όλη του την ιεραρχία τεχνολογικά αναλφάβητους ανθρώπους ενώ όλες οι υπηρεσίες είναι ανεπαρκώς ή μηδαμινά εξοπλισμένες με τα απαραίτητα (χρήση φαξ για σκανάρισμα, απουσία σκάνερ, διακίνηση εγγράφων εντός υπηρεσιών του δήμου ΜΕ ΚΛΙΤΗΡΑ!!!). Εργασίες όπως τα logistics όπου ο υπάλληλος είναι ούτως ή άλλως απομακρυσμένος από το πεδίο που επιβλέπει, το υβριδικό μοντέλο εργασίας απελευθέρωσε τον εργαζόμενο από την χρονοβόρα και εξαντλητική μετακίνηση από και προς το γραφείο.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Μονίμως τα τελευταία δύο χρόνια .Είναι η φύση της δουλειάς ούτως ή άλλως αυτή.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Όσοι δουλεύουν στον ιδιωτικό τομέα δεν έχουν περιθώριο να μη γνωρίζουν 3 γλώσσες ( και αφοπλισμό βόμβας TNT μέσα από τάμπλετ). Το Δημόσιο είναι που είναι φρικτά φτωχό σε αυτά τα προσόντα και χρειάζεται απαραίτητως επιμόρφωση και εξοπλισμό. (Ακόμη δεν πιστεύω ότι οι Δήμοι χρησιμοποιούσαν φαξ μη ειρωνικά μέχρι και πριν 2μιση χρόνια).*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Οι απαιτήσεις ως προς την ακρίβεια, αρτιότητα και ταχύτητα του υπαλλήλου είναι πολύ μεγαλύτερες από την ακρίβεια, αρτιότητα και ταχύτητα που προσφέρουν τα ίδια τα πληροφορικά συστήματα και προγράμματα που καλούνται να χρησιμοποιήσουν οι υπάλληλοι. Κι επίσης, ας μάθει πια και κάποιος άλλος Ελληνικά. Όλα εμείς; (ειρωνικό γέλιο)*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Παραπάνω δουλειά, απλήρωτες υπερωρίες, χωρίς αύξηση.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Ασφαλώς πολύ πιο χρήσιμα προσόντα για την απαλλαγή από την μισθωτή εργασία, οι ξένες γλώσσες και τα ψηφιακά μέσα ανοίγουν πόρτες για επιχειρηματικές πρωτοβουλίες (digital nomads) και δια βίου μάθηση (Erasmus plus).*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Τέτοια προσόντα εξυπηρετούν κυρίως στην αυτό-εικόνα και τη σιγουριά στις ικανότητες κάποιου να ελιχθεί και να προσαρμοστεί στις διαφορετικές απαιτήσεις του εκάστοτε επαγγελματικού περιβάλλοντος. Κάποιοι τομείς τα ζητούν για το θεαθήναι και σε κάποιους η κατοχή τους είναι εκ των ων ουκ άνευ. Σε καιρούς γενικευμένης κρίσης η λογική του ποιος είναι αξιοκρατικά καταλληλότερος για μία θέση, χάνει σημαντικά το νόημά της καθώς το σύνολο περνάει σε κατάσταση αποστέρησης. Κάποιος που έχει τα παραπάνω προσόντα, πιθανόν να βρεθεί overqualified για μία θέση πολύ κατώτερη, η οποία όμως του είναι επιθυμητή για να τον βγάλει από την ανεργία. Εν ολίγοις, στην κρίση τίποτα από όλα αυτά δεν έχει σημασία. (Να δείτε την ταινία, ο Πιανίστας.)*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*-Το να έχεις γνωστό στην εταιρία που θα κάνει refer το βιογραφικό σου.  
Αλλά και το ότι δεξιότητες όπως οι γλώσσες και ο χειρισμός ψηφιακών μέσων στην πραγματικότητα αποδεικνύει ότι ο υποψήφιος έχει αφιερώσει χρόνο και κόπο για να ολοκληρώσει μια διαδικασία εξέλιξης και αυτοβελτίωσης. Συν το ότι και τα δύο είναι δεξιότητες που κυριολεκτικά έχουν δημιουργήσει νέες συνάψεις νευρώνων στον εγκέφαλο επομένως ο υποψήφιος μπορεί και να είναι λίγο πιο εύστροφος από τον average Joe.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Χάρη στα Γαλλικά βρήκα δουλειά και καταριέμαι την ημέρα που προσλήφθηκα στη Μέκκα της καπιταλιστικής προπαγάνδας και αποχαύνωσης. Δυστυχώς ένα τόσο όμορφο προσόν όπως η γλωσσομάθεια πνίγεται καθημερινά σε ένα στείρο αλισβερίσι χωρίς ουσιαστικό σκοπό και νόημα, οι πραγματικές συνδέσεις με τους ανθρώπους αδυνατίζουν και σπάνε, όση ευφύια κι αν προέκυψε από την εκμάθηση ξένων γλωσσών δεν είναι παρά μία υπενθύμιση των χαμένων δυνατοτήτων.*

Τρομερή τοποθέτηση, όπως και όλες οι απόψεις σας παρουσίαζαν μεγάλο ενδιαφέρον. Παρόλα αυτά, έχουμε ολοκληρώσει, αν δεν έχετε κάτι άλλον να προσθέσετε και σας ευχαριστώ πολύ!

*-Όχι, θεωρώ πως ήμουν αρκετά περιγραφική (γέλια), καλή επιτυχία!*

**Συνέντευξη 6.**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α**

Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα

1. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
2. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
3. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
4. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού): Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων ξένων γλωσσών, πέραν της αγγλικής. Αν ναι ποια/ ές; Γερμανικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Πιστεύω πως και οι δύο αυτές δεξιότητες είναι σημαντικές στη σύγχρονη κοινωνία αλλά και επαγγελματικά, καθώς οι ανάγκες για γλωσσομάθεια και ψηφιακό γραμματισμό αυξάνονται συνεχώς με την εξέλιξη της τεχνολογίας, των επιχειρήσεων και της επικοινωνίας.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;



*-Είναι πολύ σημαντικές για διάφορους λόγους. Η επάρκεια σε ξένες γλώσσες επιτρέπει τη συνεργασία με διεθνείς συναδέλφους και πελάτες. Επίσης η γνώση πολλαπλών γλωσσών ανοίγει την πόρτα σε διεθνείς αγορές και επιχειρηματικές ευκαιρίες. Η επάρκεια σε ξένες γλώσσες και στη χρήση Η/Υ είναι συχνά απαραίτητη για την προαγωγή σε πολλούς επαγγελματικούς τομείς και για να ανταποκριθεί κανείς σε διεθνείς απαιτήσεις και να αναλάβει πιο απαιτητικές θέσεις ευθύνης. Επιπλέον, οι εργοδότες στην αγορά εργασίας συχνά αναζητούν υποψήφιους με δεξιότητες σε πολλαπλές γλώσσες και ψηφιακούς γραμματισμούς για να διασφαλίσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Εννοείται επίσης ότι η γνώση Η/Υ επιτρέπει στον εργαζόμενο να είναι πιο αποτελεσματικός, να και να συνεισφέρει στην ανάπτυξη των οργανισμών.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Έχω παρατηρήσει πολλές περιπτώσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός μου ήταν ωφέλιμοι για την επιτυχή ολοκλήρωση εργασιών και την προαγωγή μου στον επαγγελματικό χώρο. Ορισμένα παραδείγματα περιλαμβάνουν την ευκολία προσαρμογής σε συναντήσεις ή συζητήσεις. Η γλωσσομάθεια σε ξένες γλώσσες μου είναι καθημερινά χρήσιμη καθώς με αυτόν τον τρόπο καταφέρνω να επικοινωνώ αποτελεσματικά με τους πελάτες και να επιτύχω την λύση προβλημάτων ενισχύοντας τις επαγγελματικές μου σχέσεις. Επιπλέον ως μέρος των επαγγελματικών μου καθηκόντων, πρέπει να συντάσσω μιλ, αναφορές και άλλα επίσημα έγγραφα στην Αγγλική και Γερμανική γλώσσα. Βελτίωσα την ικανότητά μου να εκφραστώ με σαφήνεια και ακρίβεια, βοηθώντας με να δημιουργήσω έγγραφα που ενίσχυσαν την επαγγελματική μου εικόνα. Σχετικά με τα ψηφιακά μέσα, σε πολλές περιπτώσεις, η ικανότητά μου να χειρίζομαι διάφορα ηλεκτρονικά εργαλεία και λογισμικά όπως Microsoft Office και επιχειρησιακά συστήματα με βοήθησε να εκτελέσω εργασίες πιο αποτελεσματικά και να διευκολύνω τη συνεργασία με τους συναδέλφους μου.*

*Σε όλες αυτές τις καταστάσεις, είχα υποστηρικτικό περιβάλλον από τους προϊσταμένους μου οι οποίοι ενθάρρυναν τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, παρέχοντας ευκαιρίες για επιμόρφωση και εκπαίδευση. Επίσης, οργάνωσαν σεμινάρια για τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων, προκειμένου να ενισχύσουν τις ικανότητές.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Όπως οι περισσότεροι εργαζόμενοι, βρέθηκα να εργάζομαι από το σπίτι για μεγάλο μέρος του περασμένου διαστήματος, και η χρήση ψηφιακών εργαλείων ήταν απαραίτητη για τη διατήρηση της παραγωγικότητας. Η οικειότητά μου με τα ψηφιακά εργαλεία, όπως τηλεδιάσκεψη, συνεργατικές πλατφόρμες, ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης έργων και άλλα, με βοήθησε να προσαρμοστώ γρήγορα στη νέα εργασιακή πραγματικότητα. Είχα τη δυνατότητα να διατηρήσω τη συνεργασία με συναδέλφους και πελάτες, να παρακολουθώ την πρόοδο έργων και να διαχειριστώ τις εργασίες μου αποτελεσματικά. Επίσης, η οικειότητά μου με τα ψηφιακά εργαλεία με βοήθησε να αντιμετωπίσω αποτελεσματικά οποιεσδήποτε τεχνικές προκλήσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας. Το υποστηρικτικό περιβάλλον από τους προϊσταμένους μου διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο. Παρείχαν επαρκή εκπαίδευση και υποστήριξη για τη χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων και λύση προβλημάτων τεχνικής φύσης που μπορεί να προέκυπταν. Επιπλέον, παρείχαν ευέλικτες εργασιακές πρακτικές που μας επέτρεπαν να προσαρμοστούμε στις αλλαγές και να διατηρήσουμε την αποτελεσματικότητά μας, ακόμα και από απόσταση.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Ναι, στην αγγλική/ γερμανική γλώσσα ή επίσης ζητείται η επικοινωνία σε αυτές τις γλώσσες με συνεργάτες τόσο εντός όσο και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση*

υπηρεσιακών ζητημάτων. Αυτές οι περιπτώσεις περιλάμβαναν τη συνεννόηση με διεθνείς πελάτες στην αγγλική και γερμανική γλώσσα για τη διαχείριση των αιτημάτων τους και την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Σε πολλές περιπτώσεις όφειλα να πραγματοποιήσω διαπραγματεύσεις με διεθνείς εταίρους στην αγγλική/ γερμανική γλώσσα για την αναζήτηση λύσεων σε προβλήματα και την επίλυση διαφορών. Επιπλέον έχω την ευκαιρία να συνεργάζομαι με συναδέλφους από διάφορες χώρες σε κοινά έργα και προτάσεις, όπου η γλωσσομάθεια στην αγγλική και γερμανική γλώσσα είναι απαραίτητο μέσο επικοινωνίας. Σίγουρα επίσης, έχοντας τη δυνατότητα να διαβάζω και να κατανοώ κείμενα και έγγραφα στην αγγλική και γερμανική γλώσσα, μπορώ να συμμετέχω σε διεθνείς εργασίες και να συνεισφέρω στην επίτευξη των κοινών μας στόχων.

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

-Ασφαλώς, η εργασία από απόσταση μπορεί να παρουσιάσει προκλήσεις και είναι σημαντικό να αναγνωριστούν οι αδυναμίες και οι ελλείψεις προκειμένου να βελτιωθεί. Μερικές προτάσεις για βελτίωση των προσόντων και των υποδομών είναι η παροχή εκπαίδευσης και επιμόρφωσης στους εργαζομένους σχετικά με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών συνεργασίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει σεμινάρια, οδηγίες χρήσης και online μαθήματα. Προσφορά εκπαίδευσης στην αποτελεσματική επικοινωνία μέσω τηλεδιάσκεψης και email, καθώς και στη διαχείριση της εργασίας από απόσταση. Δημιουργία μιας ομάδας υποστήριξης που να αντιμετωπίζει τεχνικά θέματα που μπορεί να προκύψουν κατά την εργασία από απόσταση και φυσικά παροχή απαραίτητου εξοπλισμού, λογισμικού και εργαλείων. Επιπλέον θα ήταν σκόπιμη η ενθάρρυνση των εργαζομένων για την ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτοδιαχείρισης και οργάνωσης για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου τους και των καθηκόντων τους από απόσταση. Τέλος, θα ήταν πολύ χρήσιμο να διοργανώνονται δραστηριότητες που ενισχύουν την αίσθηση κοινότητας μεταξύ των μελών της ομάδας που εργάζονται από απόσταση, γιατί σίγουρα αυτή η σχέση φθείρεται με την τηλεργασία.

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Μπορεί να υπάρχουν διαφορετικές πολιτισμικές προσεγγίσεις όσον αφορά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και την επικοινωνία. Οι διαφορές αυτές μπορούν να δημιουργήσουν προκλήσεις στην αποτελεσματική συνεργασία και επικοινωνία. Επίσης, η επικοινωνία σε ξένες γλώσσες μπορεί να προκαλέσει δυσκολίες λόγω της πιθανής ύπαρξης γλωσσικών φραγμών ή παρεξηγήσεων. Αυτό απαιτεί επιμέλεια και κατανόηση της γλώσσας και του πολιτισμού του άλλου. Η διαχείριση της ψηφιακής κουλτούρας μπορεί να είναι δύσκολη σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, καθώς οι διάφορες πολιτισμικές προσεγγίσεις μπορεί να επηρεάσουν τον τρόπο που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία. Τέλος, σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, μπορεί να υπάρχουν διαφορετικές αντιλήψεις για τον χρόνο και την προτεραιότητα, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση και την πρόοδο των εργασιών.*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Η εταιρεία παρέχει ευκαιρίες για συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια που σχετίζονται με τη χρήση ψηφιακών μέσων και την εκμάθηση ξένων γλωσσών.. Οι επιδόσεις στην εκμάθηση και στην εφαρμογή ψηφιακών μέσων και γλωσσομάθειας αναγνωρίζονται και ανταμείβονται, είτε μέσω οικονομικών επιβραβεύσεων είτε μέσω εξελίξεων στην καριέρα. Επιπλέον, η εταιρεία που εργάζομαι προσφέρει ευελιξία για την προσαρμογή του ωραρίου εργασίας ώστε να συμμετέχουμε σε εκπαιδευτικά προγράμματα και δραστηριότητες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας και υπάρχουν ευκαιρίες για εξέλιξη στην καριέρα μέσω συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξης. Τέλος, η εργοδοσία υποστηρίζει και ενθαρρύνει την περαιτέρω εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων σε ό,τι αφορά τη χρήση ψηφιακών μέσων και τη γλωσσομάθεια. Η παροχή στήριξης και πόρων ενθαρρύνει τους εργαζομένους να επενδύσουν στην ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων. Αυτά τα κίνητρα παρέχουν ένα υποστηρικτικό*

*περιβάλλον που ενθαρρύνει την επιδίωξη της συνεχούς βελτίωσης των δεξιοτήτων στη χρήση ψηφιακών μέσων και τη γλωσσομάθεια.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Η χρήση των ψηφιακών μέσων επιτρέπει την πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα από διάφορες πηγές σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτό επεκτείνει τις δυνατότητες για μάθηση, έρευνα και επαγγελματική ανάπτυξη. Η ξένη γλώσσα επιτρέπει την επικοινωνία και τη διασύνδεση με ανθρώπους από διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς, ενώ η χρήση ψηφιακών μέσων διευκολύνει τη διασύνδεση και τη συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, η γνώση και η εφαρμογή ξένων γλωσσών και η χρήση ψηφιακών μέσων ενισχύει την ευαισθητοποίηση για διαπολιτισμικά θέματα και την κατανόηση διαφορετικών πολιτισμών και πρακτικών. Η δυνατότητα να επικοινωνεί και να συνεργάζεται κάποιος με άτομα από διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς επιτρέπει την απόκτηση διεθνούς εμπειρίας και την επαγγελματική ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης βοηθάνε τους εργαζόμενους να εργάζονται από απόσταση, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες εργασίας και ευελιξία στην εργασία.*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Οι γνώσεις ξένων γλωσσών και ο χειρισμός των υπολογιστών αποτελούν θεμέλια για την επαγγελματική ανάπτυξη, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημία ή η οικονομική κρίση. Οι γνώσεις αυτές προσφέρουν σημαντικά οφέλη σε διάφορους τομείς όπως στις ευκαιρίες εργασίας. Αυτές οι δεξιότητες είναι ουσιώδεις*

για πολλούς τομείς εργασίας, όπως η διαχείριση πελατών, οι επικοινωνίες μεταξύ εταιρειών, Το διαδικτυακό εμπόριο κλπ. Σίγουρα μπορούν να ανοίξουν νέες επαγγελματικές πόρτες και να δώσουν τη δυνατότητα για ανέλιξη σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης. Επιπλέον οι εργαζόμενοι με πολύπλευρες μπορούν να αυξήσουν την αντοχή των επιχειρήσεων σε κρίσιμες περιόδους, καθώς έχουν τη δυνατότητα να προσαρμοστούν σε νέες απαιτήσεις και περιορισμούς.

Από την άλλη, η επικοινωνία και η συνεργασία επίσης είναι ουσιώδεις παράγοντες για την αποδοτικότητα των εργαζομένων, ειδικά κατά τη διάρκεια κρίσιμων περιόδων. Η ικανότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά, να συνεργάζονται με άλλους και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά το στρες και την αβεβαιότητα είναι μεγάλης σημασίας κατά την περίοδο κρίσης. Έτσι, η κατοχή των ανωτέρω προσόντων και η καλλιέργεια τέτοιων δεξιοτήτων είναι σημαντικές για την επαγγελματική επιτυχία και την αποδοτικότητα εν καιρώ κρίσης.

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

- Αρχικά, έχει τη δυνατότητα να προσαρμοστεί γρήγορα σε νέες προκλήσεις και περιβάλλοντα εργασίας, επωφελούμενος από τη διευκόλυνση που προσφέρουν οι γνώσεις του σε διαφορετικές γλώσσες και ψηφιακά εργαλεία. Έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με ανθρώπους από διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς και μπορεί να διαχειρίζεται αποτελεσματικά διεθνείς επαγγελματικές σχέσεις μέσω διαδικτυακών πλατφόρμων και εργαλείων. Η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός αυξάνουν τις πιθανότητες πρόσληψης ενός υποψηφίου σε περιβάλλον κρίσης, καθώς οι εργοδότες αναζητούν εργαζόμενους με πολύπλευρες δεξιότητες που μπορούν να αντιμετωπίσουν διάφορες προκλήσεις. Ακόμα, ένας εξειδικευμένος υποψήφιος μπορεί να επιτελεί εργασίες με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, εκμεταλλευόμενος τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων για τη διεκπεραίωση εργασιών. Και τα 2 προσόντα, σίγουρα προσφέρουν ουσιαστικά συγκριτικά πλεονεκτήματα σε έναν υποψήφιο, καθώς αυξάνουν την ανταγωνιστικότητά του και τις πιθανότητές του για επιτυχή καριέρα.

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Θεωρώ πως το επίπεδο γλωσσομάθειας μου στην αγγλική και γερμανική γλώσσα έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στη πρόσληψή μου. Αρχικά καθώς εργάζομαι σε ένα γερμανικό τμήμα η γνώση και χρήση της γερμανικής και αγγλικής γλώσσας ήταν απαραίτητη όπως και η ψηφιακή επάρκεια. Η ικανότητα να επικοινωνώ αποτελεσματικά και να εκφράζω τις ιδέες μου και στις δύο γλώσσες βοήθησε να εντυπωσιάσω τους εργοδότες μου κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων και να με κρίνουν αξιόπιστη και ικανή για την προσφερόμενη θέση εργασίας. Επιπλέον, η ικανότητα να χρησιμοποιώ ψηφιακά εργαλεία και τεχνολογίες με έκανε πιο ανταγωνιστική στην αγορά εργασίας, ιδίως σε θέσεις που απαιτούν χρήση υπολογιστών ή λογισμικού. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι πλέον και οι εργοδότες επιδιώκουν χαρακτηριστικά όπως η εμπειρία εργασίας, οι προσωπικές δεξιότητες και οι ικανότητες προβληματικής επίλυσης. Επομένως, πέρα από το επίπεδο γλωσσομάθειάς μου και τον βαθμό ψηφιακής και τεχνολογικής μου επάρκειας έπαιξε σημαντικό ρόλο στην επιτυχία της συνέντευξης η συνολική προετοιμασία και οι προσωπικές μου δεξιότητες.*

Πολύ ωραία, σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας, 'έχουμε ολοκληρώσει με τις ερωτήσεις!

*-Ευχαριστώ και εγώ, ήταν πολύ ωραία εμπειρία. Καλή επιτυχία στην εργασία!*

## **Συνέντευξη 7.**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α**

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η

4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού): Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές γερμανικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Γλωσσομάθεια είναι να μαθαίνεις και να μιλάς γλώσσες. Το άλλο δεν ξέρω αν το καταλαβαίνω. Να χρησιμοποιείς υπολογιστή.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Πάρα πολύ αναγκαίες και οι 2.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Με αναβάθμισε οικονομικά. Υποστήριξη πολύ μεγάλη.*



13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Αρχικά βρήκα δουλειά μέσα στην πανδημία, εδώ που είμαι τώρα.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Ναι καθημερινά, μιλάω με συναδέλφους και πελάτες στα γερμανικά ή και στα αγγλικά.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Κυρίως οι τεχνολογικές υποδομές θέλουν εκσυγχρονισμό γιατί είναι αρκετά παλιές, και πολλές φορές κρασάρουν.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Επειδή έχω συναδέλφους από πολλές εθνικότητες, κυρίως ότι αφορά άλλους πολιτισμούς και συνήθειες. Για παράδειγμα, πολλοί μουσουλμάνοι συνάδερφοι διάλειμμα για προσευχή που μπορεί εκείνη την ώρα να έχουμε πολλή δουλειά όμως. Άλλες δεν συναντάω*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Οικονομικά κυρίως. Κανένα άλλο.*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Ε πολλά, επικοινωνία, διαμόρφωση ελεύθερου χρόνου, αγορές onlain.*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Την σημερινή εποχή όποιος έχει αυτά τα εφόδια δεν υπάρχει περίπτωση να μην μπορεί να βρει δουλειά. Σίγουρα μπορεί κανείς να είδναι πιο αποδοτικός γιατί ξέρει ο ίδιος τί έχει να κάνει και μπορεί να οργανωθεί καλύτερα.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*- Ένας άνθρωπος που ξέρει όλα αυτά είναι ευέλικτος και μπορεί να απευθυνθεί σε πολλές εταιρίες, σε ευρύ φάσμα και τομείς. Δεν νομίζω να υπάρχει κάποιος που να*

*μην ξέρει γλώσσες ή να χειριστεί υπολογιστή, ειδικά στους νεότερους. Αλλά αν υπάρχει, είναι σε δύσκολη θέση.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Σίγουρα με βοήθησαν, όπως είπα και πριν εγώ μέσα στην πανδημία βρήκα δουλειά μόνο με τα γερμανικά, και είμαι εδώ ακόμα και σήμερα, τέσσερα χρόνια μετά.*

Ωραία, σας ευχαριστώ πολύ για τις απαντήσεις και τον χρόνο σας! Καλή συνέχεια!

*-Και εγώ ευχαριστώ, ελπίζω να βοήθησα, καλή επιτυχία!*

## **Συνέντευξη 8.**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α**

1. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
2. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
3. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
4. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
5. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού):  Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο

8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές ισπανικά, γαλλικά, γερμανικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β.**

10. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Τις αντιλαμβάνομαι ως 2 έννοιες πολύ σημαντικές στην εποχή μας. Το να γνωρίζεις και να μιλάς ικανοποιητικά πολλές γλώσσες είναι πολύ χρήσιμο και βρίσκει εφαρμογή σε πολλούς τομείς. Και το να χειρίζεσαι καλά ηλεκτρονικά μέσα είναι πολύ χρήσιμο. Αλλιώς δεν μπορείς να συμβαδίσεις με την εποχή.*

11. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Δεν το συζητάμε ότι είναι τεράστιας σημασίας, και τα δύο σαν ικανότητες. Πλέον αν δεν ξέρεις να χειριστείς υπολογιστή και να μιλάς ξένες γλώσσες θεωρητικά είσαι αναλφάβητος.*

12. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Υπάρχει υποστήριξη από την υπεύθυνη σχετικά, αλλά μέχρι στιγμής δεν έχει προκύψει κάποια ευκαιρία για ανέλιξη όσον αφορά στην ιεραρχία, από την συγκεκριμένη θέση που κατέχω.*

13. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Κατά την διάρκεια της πανδημίας άρχισα να αναζητώ εργασία μετά από προηγούμενη απόλυση. Η γνώση των ισπανικών αρχικά υπήρξε βοηθητική στο να βρω μια θέση. Σίγουρα με βοήθησαν και οι γνώσεις μου πάνω στην χρήση ηλ. υπολογιστή, αν και πλέον και αυτές τις έχω εξελίξει για τις ανάγκες της εργασίας μου. Έμαθα να χειρίζομαι καλύτερα εργαλεία όπως πχ το Excel και αυτό με διευκολύνει στην καθημερινότητα της δουλειάς μου.*

14. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Κάθε μέρα χρειάζεται να μιλάω ισπανικά αλλά και αγγλικά, είτε γραπτώς μέσω μέηλ, αλλά και προφορικά μέσω τηλεφώνου.*

15. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Όλα τα προσόντα χρειάζονται βελτίωση. Ειδικά πάνω στην ορολογία της δουλειάς έπρεπε να μάθω και να χρησιμοποιώ καινούριες λέξεις κάποιες φορές. Επίσης τα συστήματα που χρησιμοποιούμε στην εταιρία μας, πολλές φορές χρειάζονται αναβαθμίσεις, για να διευκολύνεται η δουλειά μας. Πιστεύω πως χρειάζεται να παρέχονται σεμινάρια και όσον αφορά την ορολογία σε κάθε γλώσσα, αλλά και γενικότερα επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης. Όσον αφορά στα εργαλεία τα ψηφιακά και εκεί πρέπει σαν εργαζόμενοι να είμαστε συνεχώς ενημερωμένοι.*

16. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Δεν αντιμετωπίζω κάτι σε δυσκολία ιδιαίτερα*

17. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Οικονομικά κίνητρα έχουν δοθεί. Δεν θυμάμαι κάτι άλλο. Ίσως καμία φορά προωθείται έμμεσα και ο ανταγωνισμός με συναδέλφους, αν μπορούμε να πούμε κάτι τέτοιο ότι είναι «κίνητρο».*

18. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Οι γλώσσες σε συνδυασμό με το ίντερνετ νομίζω δίνουν πολλές ευκαιρίες. Εμένα μου αρέσουν πολύ τα ταξίδια και θέλω όσο μπορώ να καταλαβαίνω κάποια πράγματα όταν επισκέπτομαι ένα μέρος.*

19. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Ασφαλώς και είναι εφόδια και τα 2 και σε επαγγελματικό επίπεδο αλλά και γενικά. Το να ξέρεις ξένες γλώσσες σε κάνει και πιο ανοιχτό αλλά και πιο ώριμο πολλές φορές. Σίγουρα χρειάζονται συνδυαστικά και άλλες ικανότητες όπως επικοινωνία και ομαδικό πνεύμα που αναφέρατε, για να δίνει κανείς πιο αποδοτικός σε ό,τι κάνει επαγγελματικά.*

20. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματου υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*- Ένας τέτοιος υποψήφιος σίγουρα υπερτερεί έναντι άλλων. Γίνεται αυτομάτως πιο ευέλικτος εργασιακά, άρα πιο ανταγωνιστικός.*

21. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Είναι η πρώτη φορά που απασχολούμαι κάπου με βάση το προσόν της ξένης γλώσσας που κατέχω. Πιστεύω πως ήταν καθοριστική, αν και αρχικά όταν έκανα αίτηση για την συγκεκριμένη θέση, πίστευα ότι δεν θα με επιλέξουν με βάση ειδικά μόνο αυτό το κριτήριο. Διαψεύστηκα όμως τελικά.*

Πολύ ωραία, σας ευχαριστώ πολύ τον χρόνο σας! Καλή συνέχεια και καλό απόγευμα!

*-Και εγώ ευχαριστώ πολύ, ενδιαφέρον θέμα πάντως, ωραία επιλογή, καλή επιτυχία!*

Σας ευχαριστώ πολύ!

## Συνέντευξη 9.

### ΕΝΟΤΗΤΑ Α

6. Φύλο:  Άνδρας  Γυναίκα
7. Ηλικία:  έως 30 ετών  31-40 ετών  41-50 ετών  51-60 ετών  Άνω των 60 ετών
8. Οικογενειακή Κατάσταση:  Άγαμος/η  Έγγαμος/η
9. Θέση Υπηρεσίας:  Διευθυντής/ντρια  Προϊστάμενος/η  Υπάλληλος γραφείου/χειριστής Η/Υ  Υπάλληλος εξωτερικού χώρου (πωλητής, οδηγός, εξωτερικές υποθέσεις κ.λπ.)
10. Επαγγελματική προϋπηρεσία:  0-10 έτη  11-20 έτη  21-30 έτη  άνω των 30 ετών
6. Τίτλοι Σπουδών:  Πτυχίο ΑΕΙ  Μεταπτυχιακό  Διδακτορικό Δίπλωμα  Μεταδιδακτορικό Δίπλωμα
7. Επίπεδο γνώσης και χειρισμού Αγγλικής Γλώσσας (ως της βασικής γλώσσας προγραμματισμού):  Άριστο  Πολύ Καλό  Επαρκές  Μέτριο
8. Γνώση άλλων γλωσσών πέραν της αγγλικής. Αν ναι, ποια/- ές; Γαλλικά και γερμανικά
9. Επιμόρφωση/Εκπαίδευση στην χρήση Η/Υ: (μετ/κός τίτλος σπουδών/σεμινάρια κ.ά.)  ΝΑΙ  ΟΧΙ

### ΕΝΟΤΗΤΑ Β.

9. Πως αντιλαμβάνεστε, την έννοια των προσόντων της γλωσσομάθειας και του ψηφιακού γραμματισμού;

*-Προσόν θεωρείται όχι μόνο η απόκτηση πτυχίου σε γλωσσομάθεια και ψηφιακό γραμματισμό αλλά και η απόδειξη εμπειρίας πάνω σ αυτό καθώς και η μετέπειτα εξέλιξη του με περαιτέρω σεμινάρια.*



10. Πως αντιλαμβάνεστε την αναγκαιότητα και τη σημασία της επάρκειας ξένων γλωσσών και της χρήσης Η/Υ στο πλαίσιο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας;

*-Θεωρώ ότι η γνώση ξένων γλωσσών και χρήσης Η/Υ είναι άκρως απαραίτητες και βοηθούν σημαντικά την επαγγελματική σταδιοδρομία.*

11. Απαριθμήστε μας, και με βάση προσωπικά σας βιώματα στο χώρο εργασίας, περιπτώσεις ή καταστάσεις όπου η γλωσσομάθεια και ο ψηφιακός γραμματισμός σας ωφέλησαν για ευκολότερη περάτωση εργασίας που αναβάθμισε τη θέση σας υπηρεσιακά. Αναφέρετε εάν υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον για αυτό από τον/την προϊστάμενο και εάν ναι με ποιους τρόπους;

*-Η άριστη γνώση της Αγγλικής γλώσσας και η χρήση προγραμμάτων Η/Υ με βοήθησαν σημαντικά αρχικά γιατί ήταν προαπαιτούμενα για την διεκδίκηση της θέσης και μετέπειτα συνετέλεσαν σημαντικά στην εξέλιξη μου. Γενικά μου παρέχεται πρόσβαση από την εταιρία σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα που βοηθούν στην εξέλιξη μου ως επαγγελματία.*

12. Με ποιο τρόπο και σε τι έκταση ο βαθμός οικειότητάς σας ή μη με τα ψηφιακά εργαλεία σας διευκόλυνε ή σας αποθάρρυνε κατά την πρόσφατη πανδημική κρίση για την περάτωση των καθηκόντων σας μακριά από το συμβατικό χώρο εργασίας;

*-Με βοήθησε σημαντικά αλλά και έπαιξε και καταλυτικό ρόλο θα έλεγα στην περάτωση των καθηκόντων μου.*

13. Υπήρχαν περιπτώσεις που σας ζητήθηκε ή σας ζητείται η διεκπεραίωση εργασιών αποκλειστικά στην αγγλική ή η επικοινωνία σε αυτή με συνεργάτες, εντός και εκτός Ελλάδας, για τη διευθέτηση υπηρεσιακών σας ζητημάτων;

*-Ναι πολλές φορές αν όχι πάντα ζητείται να μιλάμε στα Αγγλικά.*

14. Μπορείτε να επισημάνετε αδυναμίες και ελλείψεις αλλά και προτάσεις για βελτίωση τόσο ως προς τα προσόντα όσο και ως προς τις υποδομές (π.χ. επιμόρφωση στελεχών, αναβάθμιση υλικοτεχνικού εξοπλισμού κ.λπ.) στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της εργασίας από απόσταση;

*-Η μόνη δυσκολία συναντάται όταν χρειαζόμαστε τεχνική υποστήριξη οπότε και θα πρέπει να επισκεφθούμε τα γραφεία της εταιρίας.*

15. Ποιες ιδιαιτερότητες ή και δυσχέρειες αντιμετωπίζετε κατά τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των ξένων γλωσσών σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά περιβάλλοντα;

*-Εφόσον η επικοινωνία γίνεται στα Αγγλικά δεν αντιμετωπίζω κάποιο πρόβλημα εκτός εάν μου απευθυνθούν σε μία γλώσσα που δεν είμαι γνώστης οπότε και πρέπει να προβώ στην μετάφρασή της.*

16. Ποια είναι τα κίνητρα που δόθηκαν ή δίνονται, υπηρεσιακά, σε εσάς ως ενθάρρυνση για περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων σας, στη χρήση ψηφιακών μέσων και στη γλωσσομάθεια και με προοπτική την επίτευξη καλύτερων επιδόσεων;

*-Περισσότερα σεμινάρια οπότε και ευκολότερη δυνατότητα εξέλιξης στην εταιρία.*

17. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει η πρακτική εφαρμογή της χρήσης των ψηφιακών μέσων και των ξένων γλωσσών ως εφόδιο για την αποπεράτωση εργασιών πέραν του επαγγελματικού χώρου, στο πλαίσιο μίας ψηφιοποιημένης και πολυπολιτισμικής παγκόσμιας κοινωνικής πραγματικότητας;

*-Βοηθάει σημαντικά στην βελτίωση της καθημερινότητας μας ως σύγχρονοι πολίτες και στην γνώση και στην δικτύωση με όλα όσα συμβαίνουν γύρω μας.*

18. Πως αποτιμάτε τις επαγγελματικές προοπτικές, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως η πρόσφατη πανδημική ή η οικονομική, που παρέχουν οι γνώσεις ξένων γλωσσών και χειρισμού Η/Υ; Εκτιμάτε ότι η κατοχή των ανωτέρω προσόντων ή η καλλιέργεια άλλων δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία ή η συνεργασία καθορίζουν ή επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό αποδοτικότητας κάθε εργαζόμενου/ης εν καιρώ κρίσης;

*-Παίζουν καταλυτικό ρόλο στην απόκτηση εργασίας καθώς είναι προ απαιτούμενα από πολλές εταιρίες.*

19. Αναφέρετε ποιο ή ποια είναι τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του γλωσσομαθούς και ψηφιακά εγγράμματος υποψηφίου για πιθανή πρόσληψη έναντι του ανταγωνιστή του που δεν έχει τα ανωτέρω προσόντα σε περιόδους κρίσης;

*-Θεωρώ ότι θα προτιμηθεί ξεκάθαρα ο υποψήφιος που κατέχει τα προσόντα.*

20. Αναφέρετε την προσωπική σας εμπειρία ως προς τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης εργασίας. Πόσο εκτιμάτε ότι η ενδεχόμενη γλωσσομάθειά σας και ο βαθμός ψηφιακής και τεχνολογικής επάρκειας σας βοήθησαν για την πρόσληψή σας;

*-Με βοήθησαν σημαντικά να λάβω την θέση στην οποία βρίσκομαι τώρα.*

Σας ευχαριστώ πολύ για την συζήτησή μας

*-Και εγώ ευχαριστώ, καλό απόγευμα και καλή επιτυχία!*