

Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Επιχειρήσεων (Ελληνικό MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Εισαγωγή Νέων Τεχνολογιών στις Επιχειρήσεις. Ευκαιρίες
και Προκλήσεις

Μάνος Δημήτριος

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Ευαγγελία Μπαραλού

Ιούνιος 2020

Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων(Ελληνικό MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Εισαγωγή Νέων Τεχνολογιών στις Επιχειρήσεις. Ευκαιρίες
και Προκλήσεις**

Μάνος Δημήτριος

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Ευαγγελία Μπαραλού**

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

Ιούνιος 2020

Περίληψη

Στις μέρες μας είναι όλο και πιο σημαντικό για τις επιχειρήσεις, να αντιληφθούν γρήγορα και έγκυρα την αποτελεσματικότητα της χρήσης τεχνολογιών. Η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς αναπτύσσοντας νέες και καινοτόμες εφαρμογές. Έτσι και οι επιχειρήσεις πρέπει να συμβαδίζουν με τις αλλαγές, μιας και η επιτυχία τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

Στόχος της μεταπτυχιακής διατριβής που ακολουθεί, είναι να ερευνηθεί τα αποτελέσματα της χρήσης των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις. Να αξιολογήσει επίσης τις συνέπειες της τεχνολογίας, αλλά και να αναδείξει τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται, στο συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Για να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, χρησιμοποιήθηκε ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 29 ερωτήσεις, ανοικτού τύπου. Δόθηκε προς απάντηση σε δύο υπεύθυνες και τέσσερις εργαζόμενους, μιας μικρομεσαίας επιχείρησης στον χώρο της ένδυσης. Για την ανάλυση των δεδομένων ακολουθήθηκε μία θετικιστική προσέγγιση, αξιοποιώντας σαν βάση το μοντέλο των Goleman-Boyatzis. Μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης εξετάστηκε ακόμη και κατά πόσο ο ανθρώπινος παράγοντας, είναι ικανός να βοηθήσει την είσοδο των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις.

Τέλος, από την επεξεργασία των δεδομένων προέκυψε ότι η επιχείρηση έχει ενισχυθεί σημαντικά από την χρήση της νέας τεχνολογίας, σε βαθμό τέτοιο ώστε πλέον να μπορεί να ανταγωνίζεται άλλες μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου της. Φάνηκε ότι υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης των ήδη υφιστάμενων τεχνολογιών και επιθυμία από την επιχείρηση να αναπτυχθεί, με την χρήση ακόμη περισσότερων νέων εφαρμογών τεχνολογίας. Η επιχείρηση αύξησε τα κέρδη της και τον όγκο της δουλειάς της, γι' αυτό προσέλαβε νέο, εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό. Τα δεδομένα έτσι, επιβεβαίωσαν το ζητούμενο της έρευνας. Η τεχνολογία πραγματικά δημιουργεί νέες ευκαιρίες αλλά και ταυτόχρονα νέες προκλήσεις για το μέλλον.

Summary

Nowadays, it is crucial for enterprises to realise the importance and effectiveness of the use of technology in their businesses. The continuous development and evolution of technology has initiated the creation of various innovating applications. Thus, enterprises need to keep up with current developments, since it is a vital factor in order for them to be successful and their profits are closely associated with their using of the new technologies.

The aim of this study is to explore and present the results of the application of the new technologies in enterprises. Furthermore, in the current study, it is aimed to evaluate the consequences and highlight the oncoming opportunities presented in a continuously developing business environment.

Upon completion of these aims, a semi-structured questionnaire consisted of 29 open-ended questions was used. The questionnaire was distributed to 2 managers and 4 employees of a SMB (small and medium-sized business) in the field of retail clothing. A positivist approach based on Goleman-Boyatzis model, was followed in order to analyse the data collected. By using emotional intelligence, it has been feasible to confer whether the human factor is able to assist in introducing these new technologies in enterprises.

Concluding, after analyzing all the data collected, it has been inferred that the enterprise has been highly benefited after the application of new technologies, in such an important degree, qualifying it to compete with bigger enterprises of the same field. It has become clear that there is a high possibility of further development of the technology already used by the enterprise, as well as the willingness on the enterprise's part to develop even more, by the use of new technological applications. There was an important rise on both the profits and the workload of the enterprise, resulting in its employing new, trained personnel. Thus, the aim of this research was confirmed with the data. Technology can indeed create new opportunities, but at the same time it causes great challenges regarding the future.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής θα ήθελα να ευχαριστήσω:

- Την επιβλέπουσα καθηγήτρια, κα. Μπαραλού για την καθοδήγηση της.
- Την επιχείρηση και τους εργαζόμενους της για την βοήθεια που μου έδωσαν για τις συνεντεύξεις.
- Όσους φίλους και φίλες με βοήθησαν στα τεχνικά θέματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της διατριβής.

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	1
2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση	3
2.1 Εισαγωγή.....	3
2.2 Η σημαντικότητα και η συμβολή των νέων τεχνολογιών στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις	3
2.3 Οι τάσεις σε Ελλάδα και Εξωτερικό.....	5
2.4 Πολιτικές βελτίωσης της τεχνολογίας στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις....	8
2.4.1 Πρόγραμμα Ορίζοντα 2020(Horizon 2020).....	9
2.4.2 Ευρωπαϊκό πρόγραμμα COSME.....	10
2.4.3 Πρόγραμμα αναβάθμισης πολύ μικρών και μεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων.....	12
2.4.4 Προγράμματα ενίσχυσης της καινοτομίας και τεχνολογίας συστηματικών τραπεζών.....	13
2.5 Η τεχνολογία στην Ελλάδα.....	13
2.5.1 Η παρούσα κατάσταση στον ελλαδικό χώρο	14
2.5.2 Προοπτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα	17
2.5.3 Εμπόδια ανάπτυξης νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα	19
2.6 Σύνοψη.....	21
3. Μεθοδολογία έρευνας	22
3.1 Φιλοσοφία έρευνας	22
3.2 Ερευνητικό ερώτημα	23
3.3 Σχεδιασμός έρευνας	24
3.5 Μελέτη περίπτωσης.....	25
3.6 Εργαλεία συλλογής δεδομένων.....	27
3.7 Συλλογή δεδομένων	28
3.8 Ανάλυση δεδομένων	29
3.9 Περιορισμοί έρευνας.....	30
3.10 Αξιοπιστία και Εγκυρότητα έρευνας	31
3.11 Δεοντολογία έρευνας.....	31
3.12 Σύνοψη κεφαλαίου.....	32

4. Αποτελέσματα- Ανάλυση	33
4.1 Ερευνητικά αποτελέσματα	33
4.2 Σύνοψη αποτελεσμάτων	46
5. Συζήτηση Ευρημάτων	50
5.1 Ανάλυση ευρημάτων	50
5.2 Απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα.....	52
5.3 Καινοτομία και επιχειρήσεις	55
5.4 Προτάσεις έρευνας	55
5.5 Επίλογος.....	56
6. Βιβλιογραφία.....	58
7. Παραρτήματα.....	63
A. Συνοδευτική επιστολή.....	63
B. Ερωτηματολόγιο Συνέντευξης.....	64
Γ. Δημογραφικός Πίνακας.....	66

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια η τεχνολογική πρόοδος πρέπει να θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι μίας επιτυχημένης επιχείρησης. Η τεχνολογία έχει οριστεί ως το αποτέλεσμα εφαρμογής επιστημονικής γνώσης με κύριο στόχο τη δημιουργία αντικειμένων και καταστάσεων με πρακτικό όφελος. Ήταν εύλογο λοιπόν να τεθεί το ερώτημα της αποτελεσματικής χρήσης νέων τεχνολογιών.

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αλλά και της πρωτογενούς έρευνας έχει ως σκοπό να προσδιορίσει την αποτελεσματικότητα που δημιουργούν οι νέες τεχνολογίες στις επιχειρήσεις. Αναζητά αρχικά το πόσο σημαντική είναι η τεχνολογική πρόοδος για μία επιχείρηση και κατά δεύτερον ποιες είναι οι ευκαιρίες αλλά και ποιες οι προκλήσεις που δημιουργεί.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η εισαγωγή διάφορων εφαρμογών τεχνολογίας στη σύγχρονη επιχείρηση είναι σημαντική και αναγκαία. Αναβαθμίζει την επιχείρηση σε όλους τους τομείς της, από την παραγωγή με την επίσπευση όλων των διαδικασιών, έως τον απλό εργαζόμενο στον οποίο ανατίθενται νέες ευθύνες και αρμοδιότητες. Δημιουργεί νέες ευκαιρίες για τον επιχειρηματία που μπορεί να επενδύσει μελετημένα και στοχευμένα δεδομένου ότι με σημερινά τραπεζικά δεδομένα, το περιβάλλον παρέχει επενδυτικές ευκαιρίες, ιδίως για όσους έχουν στο παθητικό τους χρηματικά αποθέματα. Στον αντίποδα, όμως, οι επενδύσεις δημιουργούν και προκλήσεις - άλλοτε θετικές άλλοτε αρνητικές με τις οποίες η εκάστοτε επιχείρηση θα κληθεί να αντιμετωπίσει, με προσήλωση στους στόχους της, ώστε να βγει κερδισμένη.

Για να οδηγηθεί ωστόσο η έρευνα σε ένα έγκυρο συμπέρασμα, ακολουθήθηκε προσεκτική επιλογή μεθόδου έρευνας. Συγκεκριμένα η μεταπτυχιακή διατριβή αποτελείται από δύο μέρη: το θεωρητικό και το ερευνητικό. Στο θεωρητικό σκέλος (Κεφάλαιο 2) εξετάζονται οι βασικές έννοιες, οι πολιτικές και η κατάσταση της τεχνολογίας, ενώ στο ερευνητικό μέρος (Κεφάλαια 3-5) μελετάται μία μικρομεσαία

επιχείρηση του ιδιωτικού τομέα με χρήση συνεντεύξεων. Χρησιμοποιήθηκε επίσης ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο έχει ως σκοπό να αξιολογήσει την εισαγωγή της τεχνολογίας στην καθημερινή λειτουργία της, το όφελος που είχε και πώς αυτή δημιούργησε νέες προκλήσεις και ευκαιρίες. Επίσης αναζητείται ο ρόλος που έχει ο ανθρώπινος παράγοντας, και για αυτό επιλέχθηκε το μοντέλο των Goleman & Boyatzis ως το κατάλληλο για την ανάλυση των δεδομένων.

Αναλυτικότερα, στο δεύτερο κεφάλαιο διερευνάται αρχικά η σημαντικότητα της τεχνολογίας για μία επιχείρηση. Έπειτα παρουσιάζονται οι τάσεις που επικρατούν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό τα τελευταία χρόνια. Αναφέρονται στη συνέχεια, οι πολιτικές που έχουν εφαρμοστεί κατά καιρούς από την Ευρωπαϊκή Ένωση αλλά και από την ελληνική κυβέρνηση. Τέλος παρουσιάζεται η κατάσταση που επικρατεί όσον αφορά την τεχνολογία στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται ο τρόπος συλλογής των δεδομένων και ο τρόπος ανάλυσης αυτών από τις συνεντεύξεις του προσωπικού των επιχειρήσεων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων από τις συνεντεύξεις σε αποσπάσματα.

Τελικά στο κεφάλαιο πέντε συνοψίζονται τα συμπεράσματα της μεταπτυχιακής διατριβής, η ανάλυση των απαντήσεων, η συζήτηση των ευρημάτων αλλά και οι προτάσεις όσον αφορά το ερευνητικό ερώτημα.

Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Εισαγωγή

Το παρόν κεφάλαιο στοχεύει στη μελέτη της χρήσης των τεχνολογιών στις επιχειρήσεις, με επικέντρωση στις μικρομεσαίες. Η χρήση της τεχνολογίας μελετάται συστηματικά τα τελευταία χρόνια, συνέπεια άλλωστε της χρήσης της σε διάφορους τομείς των επιχειρήσεων αλλά και γενικότερα στη ζωή του ανθρώπου. Η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήσα για τη συγκέντρωση των στοιχείων συναντάται κυρίως σε επιστημονικά άρθρα έγκριτων επιστημόνων, άρθρα από ιστοσελίδες αλλά και δεδομένα από τη στατιστική ανάλυση εταιρειών.

2.2 Η σημαντικότητα και η συμβολή των νέων τεχνολογιών στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις

Η ευρεία χρήση των τεχνολογιών είναι ζωτικής σημασίας για την οικονομική δραστηριότητα μίας επιχείρησης για ποικίλους λόγους. Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών σε μία επιχείρηση είναι γεγονός ότι σε αρκετές περιπτώσεις απαιτεί χρόνο για να «δείξει» τα αποτελέσματά της, απαιτεί συχνά αρκετό κόστος, αλλά και τόλμη από τους επιχειρηματίες. Η τεχνολογία είναι σημαντική γιατί έχει τη δυνατότητα να αλλάξει όλον τον κόσμο, συνεπώς και κάθε επιχείρηση, είτε μικρή είτε μεγάλη. Η νέα τεχνολογία δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να ανατρέψει την υπάρχουσα θέση στην αγορά με άνοιγμα νέων καναλιών και αγορών, αλλά και να την καθιστά πιο δημιουργική απέναντι στους πελάτες της, τα οράματά της και τους στόχους της. Προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα θα μπορούσαμε να πούμε ότι η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον μετασχηματισμό των διαδικασιών στο εμπόριο. Σύμφωνα με τον Resnick (2002, pp. 32-37) κατά τον 21^ο αιώνα βαδίζουμε προς την

«Κοινωνία της Δημιουργικότητας», η οποία εστιάζει όχι τόσο στο πλήθος των γνώσεων που διαθέτουμε, αλλά περισσότερο στην ικανότητά μας να σκεπτόμαστε και να ενεργούμε δημιουργικά. Είναι σημαντικό ακόμη να τονισθεί το γεγονός ότι δεν αρκεί μόνο η προσπάθεια για ανάπτυξη των τεχνολογιών αλλά και η σωστή εκπαίδευση των υπαλλήλων της ώστε να προκύπτουν άρτια αποτελέσματα.

Σύμφωνα με ερευνητές (Breshaman, et al., 2002), δύο είναι οι λόγοι σημαντικότητας της τεχνολογίας. Αρχικά, θεωρούν ότι οι τεχνολογίες αυξάνουν την παραγωγικότητα και ενισχύουν την οικονομική θέση μίας επιχείρησης. Δεύτερον, οι τεχνολογίες δημιουργούν νέες πηγές καινοτομίας ικανές να βελτιώσουν τη συνολική παραγωγικότητα της επιχείρησης αλλά και όλων των συντελεστών που συμβάλλουν σε αυτή. Αναλύσεις (Deloitte, 2019, pp. 11-14) έχουν δείξει ακόμη, ότι με τη χρήση νέων τεχνολογιών τα ποσοστά επιστροφής των ψηφιακών επενδύσεων είναι υψηλότερα από τα ποσοστά φυσικών επενδύσεων. Ο λόγος είναι ότι η ψηφιακή επένδυση γίνεται παράλληλα με τη βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και με τις αλλαγές που συντελούνται στην οργανωτική δομή. Οι επενδύσεις, ωστόσο, για να βελτιώσουν την παραγωγικότητα χρειάζονται όχι μόνο τις νέες τεχνολογίες, αλλά και τις απαραίτητες τεχνολογικές, εκπαιδευτικές, οργανωτικές, επιχειρηματικές, εργασιακές και πολιτιστικές ικανότητες (Black & Lynch, 1997). Πρέπει, δηλαδή, οι επιχειρήσεις να επωφελούνται στο έπακρο από το πλήρες δυναμικό των νέων τεχνολογιών και να δημιουργούν ένα άριστο εργασιακό περιβάλλον. Η σημαντικότητα, ωστόσο, των νέων τεχνολογιών δε σταματά. Η μείωση κόστους αποτελεί κοινό στόχο όλων των επιχειρήσεων, μικρών και μη. Οι επιχειρήσεις, μέσω των νέων τεχνολογιών, μπορούν να μεταφέρουν αρχεία καθημερινά με ευκολία, ανέξοδα, ταχύτατα, με ασφάλεια και χωρίς να χρονοτριβούν. Παρέχουν τη δυνατότητα να διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων αλλά και να μειώσουν τον αριθμό των εποπτών που είναι απαραίτητοι κατά τη διάρκεια της παραγωγής. Ακόμη, η διαχείριση της επιχείρησης και ο έλεγχός της, μπορεί να πραγματοποιηθεί όποτε επιθυμεί ο ιδιοκτήτης και από όπου και αν βρίσκεται (Bresnahan & Greenstein, 1997).

Η τεχνολογική αλλαγή συμβάλλει επίσης, στη δημιουργία νέων ευκαιριών για να αναπτυχθούν ευκολότερα καινοτόμες ιδέες, όπως νέα προϊόντα, νέες δυνατότητες για τον σχεδιασμό του προϊόντος, αλλά και νέους τρόπους μάρκετινγκ. Οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν ακόμη στη δημιουργία βάσης ανταγωνισμού. Ο Audretsch (2001) είναι αυτός που θεωρεί ότι το ανταγωνιστικό πλαίσιο είναι ολοένα και πιο πολύπλοκο και η πολυπλοκότητα προέρχεται από το γεγονός ότι ο ανταγωνισμός διαδραματίζεται σε μία

ευρύτερη ποικιλία δυνατοτήτων. Οι Cavusgil και Knight αναφέρουν ότι οι νέες τεχνολογίες έχουν ιδιαίτερη σημασία διότι επιτρέπουν στις μικρές επιχειρήσεις να μειώσουν το κενό που υπάρχει ανάμεσα στους ανταγωνιστές και έτσι μπορούν να δραστηριοποιηθούν και εκτός της τοπικής αγοράς (Cavusgil & Knight, 1997).

Η τεχνολογία σίγουρα έχει αρκετά θετικά στοιχεία που πιθανότατα δεν υπάρχει μέλλον της ανθρωπότητας χωρίς αυτήν. Άλλωστε σύμφωνα με μελέτες (Acemoglu, 1998) η τεχνολογία σε αρκετές περιπτώσεις χρησιμοποιείται ως συμπλήρωμα στις δεξιότητες των εργαζομένων. Υπάρχει ωστόσο πάντα, ο κίνδυνος ο ανθρώπινος παράγοντας να περιοριστεί από την αλόγιστη χρήση των ρομπότ αλλά και γενικότερα της τεχνολογίας. Σε αυτό δίνουν την απάντηση τελευταίες μελέτες. Αναφέρουν ότι η ραγδαία ανάπτυξη του κλάδου της ρομποτικής, δεν θα οδηγήσει όλους τους ανθρώπους σε απομάκρυνση από την εργασία (Klenert, et al., 2020; Fleming, 2018). Αντίθετα με αυτόν τον τρόπο, θα περιορισθούν τα πιθανά λάθη και θα βοηθηθεί ακόμη πιο πολύ ο ανθρώπινος παράγοντας. Στην ενότητα που ακολουθεί θα γίνει παρουσίαση των συνθηκών και τάσεων που επικρατούν στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια.

2.3 Οι τάσεις σε Ελλάδα και Εξωτερικό

Συνέπεια λοιπόν της σημαντικής θέσης που κατέχουν οι τεχνολογίες στις μέρες μας είναι οι αυξητικές τάσεις για έρευνα και ανάπτυξη. Όλο και πιο πολλές επιχειρήσεις επιχειρούν να εφαρμόσουν κάτι καινούριο, κάτι μοναδικό που θα τις καταστήσει κυρίαρχες στον κλάδο τους. Στην Ελλάδα, η οικονομική κρίση έχει οδηγήσει πολλές επιχειρήσεις σε στασιμότητα. Οι επιχειρήσεις αποφεύγουν να ρισκάρουν επενδύοντας σε κάτι πρωτοποριακό με το σκεπτικό ότι ίσως το μέλλον τους είναι αβέβαιο. Οι επιχειρήσεις στη χώρα μας βασίζονται εν πολλοίς σε επιδοτούμενα προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα οποία έχουν ως στόχο τη βελτίωση της θέσης και της ανταγωνιστικότητας της εκάστοτε επιχείρησης στον αντίστοιχο κλάδο της, σε Ελλάδα και εξωτερικό (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2019).

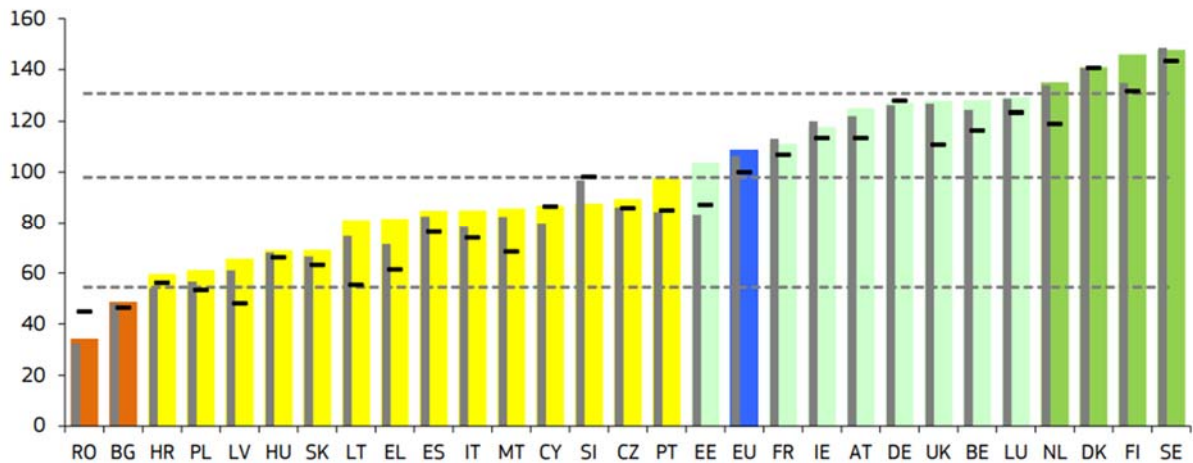
Αντίθετα, σε χώρες της Ευρώπης και κυρίως στις αναπτυγμένες τεχνολογικά όπως η Σουηδία, Φινλανδία ή η Αγγλία, η τεχνολογία κατέχει κυρίαρχη θέση στην καθημερινότητά τους. Επενδύουν τεράστια χρηματικά ποσά σε έρευνα και ανάπτυξη παρά την έλλειψη ρίσκου από τους πολίτες. Υπάρχει, επίσης, η τάση για την εξέλιξη της

τεχνητής νοημοσύνης. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι η Αγγλία χρηματοδοτεί πάνω από χίλια διδακτορικά για τον κλάδο του μέλλοντος. Έρευνες, ακόμη, έχουν δείξει ότι η Πορτογαλία με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης έχει καταφέρει αύξηση του ΑΕΠ της κατά 15% (Πανταζόπουλος, 2019). Γενικότερα, οι επιδόσεις της Ε.Ε. στον τομέα της καινοτομίας αυξήθηκαν κατά 8,8% από το 2011 και αυτό οφείλεται στην αύξηση επιδόσεων στους ακόλουθους δείκτες: νέοι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος, διεθνείς επιστημονικές δημοσιεύσεις και ευρυζωνική διείσδυση (Hollanders, et al., 2019, p. 18).

Είναι, λοιπόν, επιτακτική ανάγκη και για την Ελλάδα να ακολουθήσει το παράδειγμα των ευρωπαϊκών χωρών και να δώσει χώρο στην ανάπτυξη και διείσδυση νέων τεχνολογιών για την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Ερευνητές (Taylor, et al., 1994), έπειτα από δύο εφαρμογές μεθόδων σε μικρές επιχειρήσεις, κατέταξαν τους ανθρώπους σε πέντε κατηγορίες όσον αφορά την τεχνολογία. Αρχικά, τους λάτρεις αυτής με ποσοστό 2,5%, και τους οραματιστές, αυτούς δηλαδή που είναι συνδεδεμένοι με την τεχνολογία και μπορούν εύκολα να την χρησιμοποιήσουν αν δουν κάποιο όφελος σε ποσοστό 13,5%. Τρίτους κατέταξαν, με ποσοστό 34%, τους πραγματιστές οι οποίοι σκέπτονται πραγματικά τη χρησιμότητα της τεχνολογίας και την υιοθετούν πιο αργά. Τέλος, παρουσιάσθηκαν οι συντηρητικοί και οι σκεπτικιστές με ποσοστά 34% και 16% αντίστοιχα, οι οποίοι αντιστρατεύονται τη χρήση της τεχνολογίας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση και την έκθεση καινοτομίας που εκδίδει ανά δύο χρόνια (Hollanders, et al., 2019), πρώτη χώρα σε χρήση νέων τεχνολογιών είναι η Σουηδία ακολουθούμενη από τη Φινλανδία. Η Ελλάδα όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 1, κατατάσσεται αρκετά πίσω, στην 20^η θέση, αλλά σε μία ομάδα χωρών που μελλοντικά έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν τα επίπεδα χρήσης της καινοτομίας. Σύμφωνα με την έκθεση (Hollanders, et al., 2019, p. 69), η πρωτιά της Σουηδίας οφείλεται στο φιλικό προς την καινοτομία περιβάλλον, στο ελκυστικό σύστημα έρευνας αλλά και στη μεγάλη επιστημονική κατάρτιση των πολιτών.



Διάγραμμα 1: Κατάταξη χωρών Ε.Ε. ανάλογα των συστημάτων καινοτομίας (Hollanders, et al., 2019, p. 13)

Σύμφωνα με αναφορές (Marr, 2019), οι τάσεις που επικρατούν στη σημερινή οικονομία όσον αφορά τις νέες, αναδυόμενες τεχνολογίες είναι:

- Τεχνητή νοημοσύνη
- Chatbots
- Εικονική πραγματικότητα
- Εμπλουτισμένη πραγματικότητα
- Δίκτυα 5G
- Blockchain

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 259 επιχειρήσεων τεχνολογίας, το 88% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν μερικές από τις παραπάνω τεχνολογίες και υπηρεσίες εντός καταστημάτων δήλωσε ότι διευκολύνουν τις αγορές, ενώ το 67% δήλωσε ότι οι τεχνολογίες καθιστούν τις αγορές τους πιο ευχάριστες (Talbot, 2018). Τα αποτελέσματα της έρευνας συμβαδίζουν με την τάση του λιανικού εμπορίου να μην επικεντρώνεται πλέον στα προϊόντα αλλά στον πελάτη.

Ο κλάδος του λιανικού εμπορίου, όπως αναφέρθηκε, δεν θα μπορούσε να μην επηρεαστεί από την τεχνολογική εξέλιξη. Πλέον μικροί και μεγάλοι πελάτες προτιμούν το διαδίκτυο και τα κινητά τους τηλέφωνα για να κάνουν τις αγορές τους. Έτσι οι έμποροι μπόρεσαν και επωφελήθηκαν από αυτή την τάση ηλεκτρονικού καταστήματος. Χρησιμοποιώντας τα ηλεκτρονικά δεδομένα έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν τι ζητάει η αγορά, καθώς και τις επόμενες κινήσεις (Saavedra, et al., 2011). Για παράδειγμα ο κολοσσός της Amazon εγκαινίασε μία πρωτοποριακή μέθοδο αγοράς προϊόντων από τους πελάτες της. Δημιούργησε μία υπηρεσία, την ονομαζόμενη Amazon Prime Delivery. Σύμφωνα με αυτή,

ο πελάτης που παραγγέλνει μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ως μέθοδο παραλαβής του δέματος του στον χώρο διαμονής του. Ωστόσο, για να είναι σίγουρος ότι θα παραλάβει το δέμα, η Amazon του προσφέρει τη δυνατότητα μέσω της υπηρεσίας, ο διανομέας να μπορεί να αφήσει το δέμα μέσα στο σπίτι του (Amazon, 2019).

Σίγουρα ωστόσο χρόνο με τον χρόνο εφαρμόζονται πολιτικές προς όφελος πάντα των επιχειρήσεων. Έτσι οι τάσεις συνεχώς αλλάζουν, πάντα με κριτήριο το όφελος. Παρακάτω θα παρουσιαστούν ορισμένες πολιτικές που εφαρμόζονται στη χώρα μας.

2.4 Πολιτικές βελτίωσης της τεχνολογίας στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις απαιτούν συνεχή εκσυγχρονισμό στην παραγωγή και τη διαχείριση, καινοτόμες υπηρεσίες και πρόσβαση σε νέες αγορές. Η μεγάλη σημασία και αναγκαιότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την Ε.Ε. απεικονίζεται από την πληθώρα ευρωπαϊκών και εθνικών προγραμμάτων – πρωτοβουλιών, που έχουν αναληφθεί για την ενίσχυσή τους. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο οι μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις (ΜμΕ) αποτελούν το 99,8% των επιχειρήσεων σε όλους τους κλάδους και για αυτόν τον λόγο την τελευταία δεκαετία έχει αναπτυχθεί μία σειρά μέτρων στήριξης και ενίσχυσης των επιχειρήσεων με πολιτικές που εστιάζουν στην καινοτομία και την έρευνα. Στην Ελλάδα, η βελτίωση της τεχνολογίας έχει επηρεαστεί από την οικονομική κρίση, με αποτέλεσμα η πολιτεία μέσω προγραμμάτων ΕΣΠΑ, προσπαθεί να δημιουργήσει ευνοϊκό περιβάλλον και κατάλληλες δομές στήριξης, σε όλους τους κλάδους.

Οι πολιτικές πάντα στοχεύουν να αλλάξουν τη φύση των οικονομικών παρά να την περιορίσουν. Η συνεχής ανάπτυξη μίας επιχείρησης είναι δυνατή μέσω τεχνολογικών δυνάμεων που θα μας επιτρέψουν να βρούμε νέες πηγές ή νέες καλύτερες λύσεις. (Beder, 1994). Ακόμη, έρευνες έδειξαν ότι η καινοτομία και το νέο έχουν οδηγήσει σε αυξημένο κύκλο εργασιών, μερίδιο αγοράς αλλά και κέρδη για τις επιχειρήσεις που «τόλμησαν» (Volberda & Jansen, 2007).

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους, βασίζονται κατά πολύ στην νέα τεχνολογία. Σε κάθε μία ξεχωριστά, όμως, ο αντίκτυπος των πολιτικών μέτρων είναι

διαφορετικούς. Τα μέτρα που εφαρμόζονται χαρακτηρίζονται ως σκληρά και ως μαλακά. Τα σκληρά μέτρα αναφέρονται στη στήριξη που παρέχεται άμεσα, δηλαδή το οικονομικό σκέλος. Παραδείγματα απλών μέτρων είναι τα δάνεια που μπορεί να πάρει η επιχείρηση, οι επιχορηγήσεις και η μείωση της φορολογίας. Από την άλλη, στα μαλακά μέτρα συμπεριλαμβάνονται οι υπηρεσίες που παρέχονται έμμεσα στις επιχειρήσεις μέσω συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπως σεμινάρια και εκπαίδευση πριν και κατά τη φάση έναρξης της επιχείρησης. *«Στα μαλακά μέτρα συμπεριλαμβάνεται και η πρόσβαση στη τεχνολογία και καθοδήγηση και παροχή συμβουλών σε θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης επιχειρήσεων»* (Ramacciotti, et al., 2016).

Παρακάτω θα παρουσιαστούν τέσσερις πολιτικές ενίσχυσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Σίγουρα αυτές αποτελούν μόνο ένα μικρό δείγμα των πολιτικών που ακολουθούνται.

2.4.1 Πρόγραμμα Ορίζοντα 2020(Horizon 2020)

Ο «Ορίζοντα 2020» είναι το μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα που έχει δημιουργηθεί τα τελευταία χρόνια από την Ευρωπαϊκή Ένωση(E.E.) και αναφέρεται στην καινοτομία και ανάπτυξη της. Για την περίοδο 2014-2020 διατέθηκαν και θα διατεθούν συνολικά 80 δις ευρώ για έρευνα, χωρίς σε αυτό το ποσό να υπολογίζονται τα χρήματα που προορίζονται για τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αποτελεί συνέχιση του «7^{ου} Προγράμματος Πλαίσιο» το οποίο είχε δημιουργηθεί για τη βελτίωση της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας (E.E., 2014).

Το πρόγραμμα εστιάζει σε τρεις βασικούς τομείς οι οποίοι είναι α) η επιστημονική αριστεία, β) η βιομηχανική υπεροχή και γ) οι κοινωνικές προκλήσεις. Στόχος είναι να συμβάλει στην οικοδόμηση μίας οικονομίας ισχυρής που θα βασίζεται στη γνώση και στην καινοτομία. Για τους οραματιστές του προγράμματος υπάρχουν και ειδικοί στόχοι. Αυτοί είναι η διάδοση της αριστείας και η αύξηση της συμμετοχής καθώς και να δημιουργήσουν την πεποίθηση ότι επιστήμη και κοινωνία αποτελούν έναν ισχυρό κρίκο.

Η επιστημονική αριστεία αποτελεί την έρευνα επιστημονικού επιπέδου με παγκόσμια εμβέλεια με γνώμονα τις ερευνητικές υποδομές και στόχο την προσέλκυση όσον περισσότερων νέων ερευνητών. Συγκεκριμένα, σε αυτό εντάσσονται οι μελλοντικές και αναδυόμενες τεχνολογίες. Το ποσό των 2,696 δις ευρώ θα δαπανηθεί για τη διατήρηση

της ανταγωνιστικότητας και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας υψηλών δεξιοτήτων έτσι ώστε, μέσα από την αποτελεσματική έρευνα και τη σωστή εφαρμογή της καινοτομίας, η επιχείρηση να βρίσκεται ένα «βήμα» πιο μπροστά από τις υπόλοιπες.

Η βιομηχανική υπεροχή έχει ως στόχο την επένδυση σε τεχνολογίες όπως η νανοτεχνολογία και τη δημιουργία νέων καινοτόμων επιχειρήσεων. Δεν νοείται σε καμία περίπτωση η Ευρώπη να μείνει σταθερή σε στρατηγικής σημασίας τεχνολογία σε αντίθεση με την προηγμένη βιομηχανία άλλων χωρών όπως οι Η.Π.Α.. Άλλωστε είναι γνωστό ότι η δημόσια χρηματοδότηση δεν επαρκεί στην ενθάρρυνση των επιχειρήσεων σε νέες τεχνολογίες. Το πρόγραμμα υποστηρίζει την καινοτομία σε όλους τομείς και ειδικότερα το ποσό των 13,557 δις ευρώ για τη βελτίωση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) αλλά και στην υποστήριξη υλικών που βασίζονται στη βιοτεχνολογία και νανοτεχνολογία, όπως είναι τα smart phone. Το «Ορίζοντας 2020» δεν αποκλείει τις ΜμΕ που αποτελούν πηγή θέσεων εργασίας, αντίθετα παρέχει τουλάχιστον 3 δις για τη στήριξή τους. Σκοπός είναι η προώθηση όλων των μορφών καινοτομίας σε όλους τους τύπους ΜμΕ. (ΓΓΕΤ, 2018)

2.4.2 Ευρωπαϊκό πρόγραμμα COSME

Το COSME αποτελεί πρόγραμμα της Ε.Ε. για την ανταγωνιστικότητα των Επιχειρήσεων και των ΜμΕ. Ξεκίνησε το 2014 και συνεχίζει ακόμη και σήμερα τη δράση, μέχρι τη λήξη του. Ο προϋπολογισμός ανέρχεται στα 2,3 δις ευρώ. Το πρόγραμμα ανήκει στην πρωτοβουλία της Ε.Ε. «Small Business Act» (SBA), ένα γενικότερο πλαίσιο για την πολιτική της όσον αφορά τις ΜμΕ. Στόχος του SBA είναι η βελτίωση της επιχειρηματικότητας στην Ευρώπη, η απλούστευση του περιβάλλοντος εργασίας και πολιτικών των ΜμΕ καθώς και η εξάλειψη των πιθανών εμποδίων που εμφανίζονται στο στάδιο ανάπτυξης τους.

Το πρόγραμμα COSME έχει ως στόχο να υποστηρίξει τους εξής τέσσερις κλάδους:

1. Πρόσβαση στη Χρηματοδότηση:

Βασικός πυλώνας του προγράμματος είναι η πρόσβαση των επιχειρήσεων σε χρηματοδοτήσεις. Μία επιχείρηση εν καιρώ κρίσης, ειδικότερα στην Ελλάδα, χωρίς χρηματικά διαθέσιμα είναι δύσκολο να αναπτυχθεί και να εξελίξει τις τεχνολογικές δυνατότητές της. Έτσι, μέσω του προγράμματος COSME, μπορεί, σε όποιο στάδιο και να

βρίσκεται(ίδρυση, επέκταση ή μεταβίβαση), να αιτηθεί συμμετοχή στο πρόγραμμα. Συγκεκριμένα παρέχει κεφάλαια στις επιχειρήσεις μέσω του μηχανισμού εγγύησης των δανείων. Η Ε.Ε. χορηγεί εγγυήσεις και αντεγγυήσεις στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της χώρας όπου εδρεύει η επιχείρηση, με στόχο να μπορούν να αιτηθούν μεγαλύτερα δάνεια και χρηματοδοτικές μισθώσεις. Υπολογίζεται ότι περί τα 220.000-330.000 ΜμΕ είχαν και έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν πρόσβαση με αυτόν τον τρόπο, σε νέα κεφάλαια αξίας 14-21 δις ευρώ.

2. Πρόσβαση στις Αγορές

Το πρόγραμμα COSME παρέχει υποστήριξη σε ευρωπαϊκές επιχειρήσεις για να μπορέσουν να επωφεληθούν από την ενιαία αγορά της Ε.Ε. και να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες που προκύπτουν από τις αγορές της. Συγκεκριμένα, παρέχει πρόσβαση καλύπτοντας τα έξοδα λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων μέσα από το οποίο οι επιχειρήσεις μπορούν να βρουν εταίρους για την επιχείρησή τους ή να ενημερωθούν για τη νομοθεσία και χρηματοδότηση της τεχνολογίας που χρειάζονται.

3. Βελτίωση των επιχειρηματικών συνθηκών

Το COSME υποστηρίζει δράσεις με στόχο τη βελτίωση του πλαισίου των προϋποθέσεων μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις, κυρίως οι ΜμΕ. Υποστηρίζει την εμφάνιση ανταγωνιστικών επιχειρήσεων, βοηθώντας τις ΜμΕ να υιοθετήσουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και να ενσωματώσουν νέες τεχνολογίες.

4. Ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας

Ένας επιπλέον στόχος του προγράμματος είναι η κινητικότητα νέων επιχειρηματιών, με όρεξη να εξελίξουν τις γνώσεις τους και εμπειρίες. Το πρόγραμμα Erasmus για Νέους Επιχειρηματίες είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα δράσης του COSME. Σκοπός είναι να βοηθήσει τους νέους επιχειρηματίες να επεκτείνουν τις δικές τους επιχειρήσεις, δουλεύοντας κοντά σε έναν έμπειρο επιχειρηματία, ίσως σε κάποια άλλη χώρα, από έξι μήνες έως έναν χρόνο.

2.4.3 Πρόγραμμα αναβάθμισης πολύ μικρών και μεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων

Η δράση εντάσσεται στο ΕΣΠΑ 2014-2020 (ToBΗMA Team, 2017). Ήταν μία πρωτοβουλία που υλοποιήθηκε το 2018 στην Ελλάδα και αφορούσε την αναβάθμιση υφιστάμενων πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων του τομέα του λιανεμπορίου και των υπηρεσιών. Το πρόγραμμα περιλάμβανε τέσσερις κατηγορίες παρέμβασης και βασιζόταν στην πολιτική ανάπτυξης του τεχνολογικού σκέλους μίας επιχείρησης με νέο, βελτιωμένο εξοπλισμό βασισμένο σε ενεργειακά πρότυπα καθώς και βελτίωση της ποιότητας των εμπορικών καταστημάτων. Οι δράσεις του προγράμματος ήταν: εξοικονόμηση ενέργειας, ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών(ΤΠΕ), παρεμβάσεις στην υγιεινή και ασφάλεια των χώρων, και παρεμβάσεις για την ενίσχυση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Αναλυτικότερα, μία επιχείρηση μέσω του προγράμματος μπορούσε να επωφεληθεί από την πληθώρα επιλέξιμων δράσεων στον τομέα των ΤΠΕ, όπως:

- Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συστημάτων προβολής προϊόντων και υπηρεσιών στο διαδίκτυο(website),
- η ανάπτυξη ηλεκτρονικών καταστημάτων(e-shop),
- η τελειοποίηση νέων συστημάτων σε τυχόν υφιστάμενες εφαρμογές της επιχείρησης όπως το λογιστικό σύστημα ή το σύστημα δεδομένων αποθήκης, και
- ο ψηφιακός εξοπλισμός για την υποβοήθηση υπηρεσιών όπως η ηλεκτρονική λήψη παραγγελιών

ήταν μερικές από τις τεχνολογικά αναγκαίες δράσεις μίας σύγχρονης επιχείρησης.

Ο προϋπολογισμός της δράσης άγγιξε τα 111,1 εκατ. ευρώ. Η χρηματοδότηση των επενδυτικών σχεδίων κάλυπτε το 40% των επιλέξιμων δαπανών της επιχείρησης και προσαυξανόταν κατά 10% εάν η επιχείρηση δημιουργούσε νέες θέσεις εργασίας. Το χρονοδιάγραμμα όλων των αναγκαίων ενεργειών για την ολοκλήρωση της δράσης ήταν από 18 έως 24 μήνες και οι δικαιούχοι έπρεπε να πληρούν τρία κριτήρια:

- i. Να είχαν κλείσει τουλάχιστον τρία έτη ετήσιας χρήσης δραστηριότητας, δηλαδή να είχαν συσταθεί και να συνέχιζαν τη δραστηριότητά τους από το 2015 και έπειτα,
- ii. Να είχαν κύρια δραστηριότητα τις επιλέξιμες δαπάνες που επιθυμούσαν, και

- iii. Να απασχολούσαν έναν ελάχιστο αριθμό εργαζομένων. Συγκεκριμένα, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου δύο και στον κλάδο της εστίασης τέσσερις.

2.4.4 Προγράμματα ενίσχυσης της καινοτομίας και τεχνολογίας συστηματικών τραπεζών

Όντας αναπόσπαστο κομμάτι της ανάπτυξης και της εξάρτησης μίας χώρας από αυτές, οι συστηματικές τράπεζες της Ελλάδας και όχι μόνο, έχουν αναπτύξει πολιτικές βασισμένες και στοχευμένες στην τεχνολογία και καινοτομία. Μία πολιτική που δεν βασίζεται σε περιορισμούς και κανόνες αλλά στην όρεξη και τις ιδέες των νέων. Ειδικότερα, η Εθνική Τράπεζα σε ετήσια βάση πραγματοποιεί διαγωνισμό, με στόχο να αναδείξει την καλύτερη υλοποιήσιμη ιδέα καινοτομίας επιβραβεύοντάς τη με χρηματικά βραβεία. Η τράπεζα έχει επενδύσει 392 χιλ. ευρώ για αυτόν τον λόγο. Μέσα από αυτόν τον διαγωνισμό έχουν αναδειχθεί 80 νικητές και οι θεματικές ενότητες που θέτει ως κριτήριο είναι τρεις και συγκεκριμένα:

- ✓ η ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα,
- ✓ το περιβάλλον και τεχνολογίες, και
- ✓ ο πολιτισμός και τεχνολογία

Η Εθνική Τράπεζα, ακόμη, έχει αναπτύξει ένα πλήρες πρόγραμμα στήριξης της καινοτομίας και εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας, το οποίο περιλαμβάνει δράσεις ανάδειξης καινοτομικών ιδεών, παροχής υποδομών, δικτύωσης και χρηματοδότησης. Την τελευταία 4ετία η τράπεζα από χρηματοδοτήσεις έχει καταφέρει να δώσει «ανάσα» σε 19 εταιρείες με το ποσό των 5,7 εκατομμυρίων ευρώ, είτε με δανεισμό είτε με συμμετοχές στο κεφάλαιο (ETE, 2019).

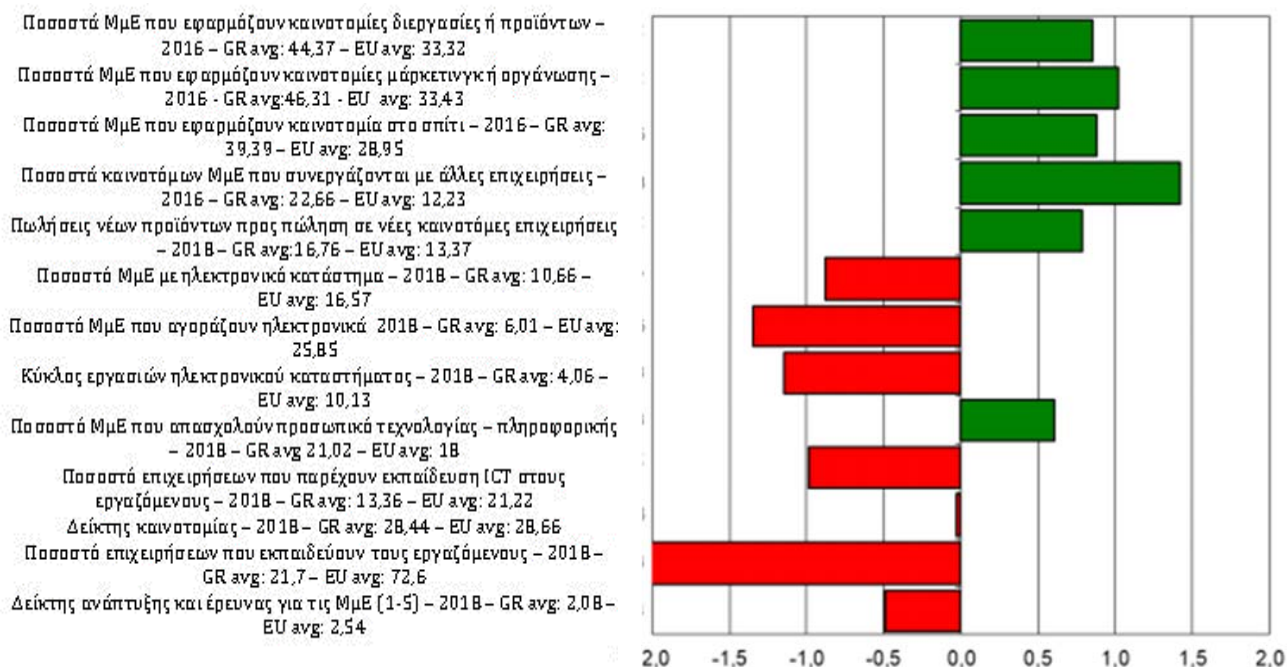
2.5 Η τεχνολογία στην Ελλάδα

Υπάρχουν αρκετές οπτικές γωνίες από τις οποίες θα μπορούσε να εξεταστεί η εικόνα της διείσδυσης της τεχνολογίας στην Ελλάδα, ωστόσο θα γίνει αναφορά στα πιο σημαντικά, ίσως ζητήματα. Συγκεκριμένα παρακάτω θα παρουσιασθεί η κατάσταση που επικρατεί τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα σε επίπεδο νέων τεχνολογιών και καινοτομίας. Θα

εξεταστούν επίσης οι προοπτικές αλλά και τα αρκετά εμπόδια που υπάρχουν στην Ελλάδα.

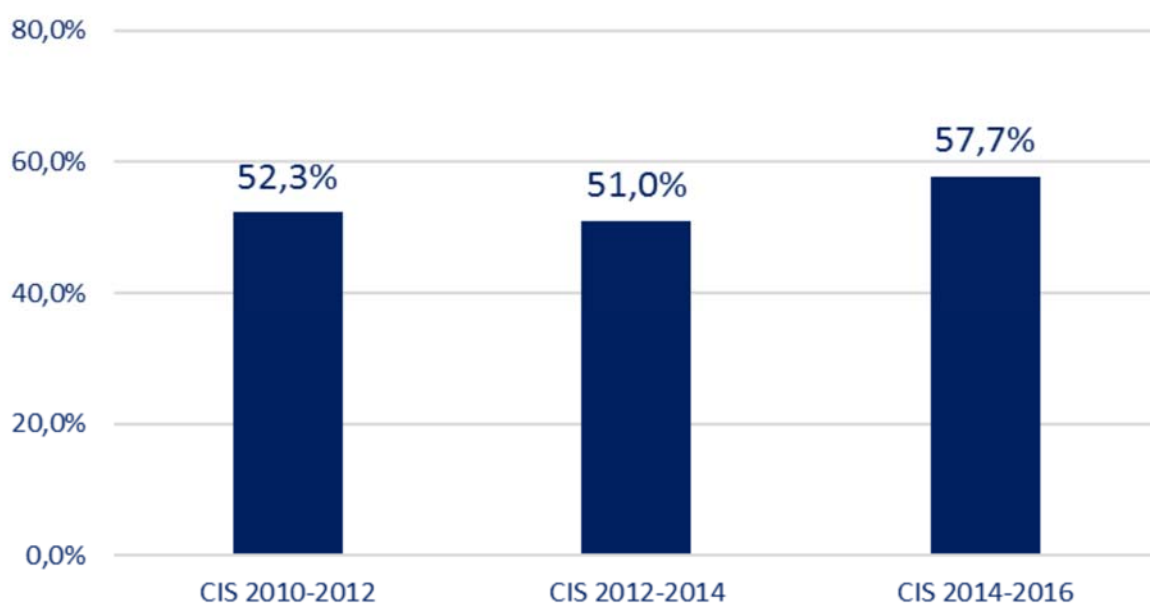
2.5.1 Η παρούσα κατάσταση στον ελλαδικό χώρο

Σύμφωνα με τα στοιχεία του τελευταίου διαθέσιμου SBA Fact Sheet for Greece (European Commission, 2019) δημοσιευμένο από την ευρωπαϊκή επιτροπή, οι ελληνικές πολύ μικρές επιχειρήσεις και μικρές επιχειρήσεις διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο τόσο στην προστιθέμενη αξία της χώρας αλλά και στις θέσεις εργασίας. Για την καινοτομία αναφέρει χαρακτηριστικά ότι υπήρξε βελτίωση στις αποδόσεις της τον τελευταίο χρόνο σε σχέση με το προηγούμενο σημείο αναφοράς. Σε σύγκριση με τον μέσο όρο της Ε.Ε., ο δείκτης της καινοτομίας στη χώρα μας έχει αρχίσει και συμβαδίζει με αυτόν των υπολοίπων κρατών μελών, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 2, βελτιώνοντας τα λάθη του παρελθόντος. Σύμφωνα με το Regional Innovation Scoreboard (European Commission, 2019), το μεγαλύτερο αυξητικό ποσοστό καινοτομίας ανά περιοχή της Ελλάδος εμφανίζεται στην Κρήτη, ενώ αντίθετα το μικρότερο και αρνητικό εμφανίζεται στο Νότιο Αιγαίο.



Διάγραμμα 2: Διακύμανση από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (European Commission, 2019)

Αυτό διατυπώνεται από τα προκαταρκτικά στοιχεία που δημοσιεύθηκαν από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ) για την καινοτομία στις ελληνικές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, το μερίδιο των καινοτόμων επιχειρήσεων τη διετία 2014-2016 ανήλθε σε 57,7% και παρουσίασε αύξηση 6,7 ποσοστιαίες μονάδες (Διάγραμμα 3). Οι κακές αποδόσεις δεν επηρεάζουν την ανάπτυξη των επιχειρήσεων και συγκεκριμένα μέσα από αυτές τις επιχειρήσεις υλοποιήθηκε τουλάχιστον ένας από τους ακόλουθους τύπους καινοτομίας: καινοτομίες προϊόντων, καινοτομίες υπηρεσιών και διεργασιών, καινοτομίες μάρκετινγκ και οργανωτικές καινοτομίες.



Διάγραμμα 3: Βασικοί δείκτες για την καινοτομία στις ελληνικές επιχειρήσεις 2014-2016 (Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2018)

Έτσι λοιπόν, έπειτα από μία δεκαετία αναταραχής, η Ελλάδα ατενίζει προς ένα καλύτερο μέλλον. Ωστόσο, αυτά τα δέκα χρόνια δεν θα μπορούσαν να περάσουν απαρατήρητα και χωρίς συνέπειες. Ενώ, λοιπόν, στην Ελλάδα της κρίσης επικρατούσε η ύφεση της οικονομίας και η εξόντωση των Ελλήνων, στην Ευρώπη, και γενικότερα στις αναπτυγμένες χώρες, ο ρυθμός των τεχνολογικών εξελίξεων γνώρισε ραγδαία άνοδο. Έτσι η Ελλάδα σήμερα καλείται να επιστρέψει στην παγκόσμια οικονομία και να αποδεχθεί τις αλλαγές της. Με γνώμονα, λοιπόν, την επιστροφή, οι επιχειρήσεις στοχεύουν σε καινοτόμες πρωτοβουλίες για βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και της αλληλεπίδρασης με τον πελάτη. Οι ελληνικές επιχειρήσεις τα δύο τελευταία χρόνια πραγματοποίησαν επενδύσεις στο cloud (64%), στα big data analytics (46%), στα ψηφιακά δίκτυα (43%) και στην αυτοματοποίηση μέσω ρομποτικού λογισμικού (38%),

κατηγορίες οι οποίες ανήκουν στους τύπους δράσεων καινοτομίας με κίνητρο στην Ελλάδα. Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησε η Deloitte σε συνεργασία με τον ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας), το 43,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι η ρομποτική και ο αυτοματισμός βελτίωσαν την παραγωγικότητά τους, ενώ το 38,9% ανέφερε την σημασία του 3D printing στη βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών. (ΣΕΠΕ, 2018).

Στις περισσότερες χώρες οι περισσότεροι επιχειρηματίες είναι ρεαλιστές και συνειδητοποιημένοι ως προς το βαθμό καινοτομίας που παρουσιάζουν στην υλοποίηση των ιδεών τους. Έτσι και στην Ελλάδα, το 2017 σχεδόν δύο στους τρεις δηλώνουν ότι κανένας πελάτης δεν θα θεωρήσει τα προϊόντα/ υπηρεσίες τους νέα και πρωτοποριακά, σε ποσοστό πολύ χαμηλότερο από τον μέσο όρο των υπολοίπων ευρωπαϊκών χωρών, καθώς μόλις το 3,9% δηλώνει ότι τα προϊόντα τους θα είναι καινοτομικά, έναντι 18,3% των αναπτυγμένων σε θέματα καινοτομίας χωρών (Πίνακας 1).

	Όλοι οι πελάτες	Μερικοί πελάτες	Κανένας πελάτης
Θα θεωρήσουν τα προϊόντα / υπηρεσίες νέα και πρωτοποριακά			
Βουλγαρία	9,4	8,1	82,6
Κροατία	14,2	14,0	71,7
Κύπρος	23,9	31,6	44,5
Εσθονία	12,2	35,0	52,8
Γαλλία	33,5	39,6	26,9
Γερμανία	12,6	23,6	63,8
Ελλάδα	3,9	31,6	64,5
Ιρλανδία	17,4	36,6	46,0
Ιταλία	31,7	32,5	35,7
Λετονία	6,3	38,0	55,7
Λουξεμβούργο	16,0	60,3	23,8
Ολλανδία	15,1	20,2	64,7
Πολωνία	6,3	19,2	74,4
Σλοβακία	15,3	34,3	50,4
Σλοβενία	19,9	30,5	49,7
Ισπανία	13,4	20,7	65,9
Σουηδία	5,7	35,3	59,0
Ην. Βασίλειο	15,5	23,6	60,9

Πίνακας 1: Συμμετοχή στην επιχειρηματική δραστηριότητα ανά χώρα (% πληθυσμού ηλικίας 18-64 ετών, 2017) (Τσακανίκας, et al., 2018)

Για τον ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχάνων), οι ΜμΕ αποτελούν πυλώνα της επιχειρηματικότητας και της οικονομίας τόσο στην Ευρώπη, όσο και στην Ελλάδα με ποσοστά μεταξύ 99,8%-99,9% καλύπτοντας όλο το φάσμα των παραγωγικών δραστηριοτήτων και κλάδων. Στην Ελλάδα έχει εμφανιστεί ένας συνδυασμός αύξησης των εξαγωγών, χωρίς να υπάρχει η αντίστοιχη εφαρμογή καινοτομίας και τεχνολογίας. Η εξωστρέφεια θεωρεί ότι δείχνει στοιχεία βελτίωσης και βοηθά σημαντικά τις ελληνικές

επιχειρήσεις. Δεν είναι αμελητέο ακόμη ότι το 12,4% των επιχειρήσεων έχει αναπτύξει συνεργασίες με άλλες επιχειρήσεις, έναντι 2,3% και 4,8% στη Βουλγαρία και Ιταλία αντίστοιχα. Αναφέρει, λοιπόν, ότι οι ελληνικές ΜμΕ δείχνουν μία καλύτερη θέση έναντι των υπολοίπων χωρών, όμως επιχειρούν να καινοτομήσουν στηριζόμενες σημαντικά στις καινοτομίες άλλων (Ernst & Young, 2008).

Για την Παναγιωτοπούλου (2019), Γενική Γραμματέα του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου & Πρόεδρος Επιτροπής Εκπαίδευσης, Καινοτομίας & Επιχειρηματικότητας υπάρχουν αρκετές οπτικές γωνίες από τις οποίες θα μπορούσαμε να εξετάσουμε τη χρήση της νέας τεχνολογίας και γενικότερα της τεχνολογίας. Θεωρεί ότι ο ιδιωτικός τομέας της χώρας μας έχει «αγκαλιάσει» την τεχνολογία και τη χρησιμοποιεί στα εκάστοτε στάδια παραγωγής. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, τονίζει είναι ο τραπεζικός κλάδος που πρωτοπορεί όχι μόνο στην Ελλάδα, αλλά και σε ολόκληρη την Ευρώπη. Ωστόσο, θεωρεί ότι υπάρχουν ήδη ελληνικές επιχειρήσεις που διαπρέπουν στη χρήση της τεχνολογίας, εφαρμόζοντας καινοτόμες ιδέες. Αυτό θεωρεί ότι οφείλεται στην εξωστρέφεια που διακατέχει τους managers των επιχειρήσεων. Σίγουρα, τέλος, υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και αύξησης της χρήσης της τεχνολογίας και εφαρμογή της καινοτομίας, ειδικότερα στις ΜμΕ, οι οποίες αποτελούν και τη μεγάλη πλειονότητα των επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Αυτές οι προοπτικές ανάπτυξης και εξέλιξης θα παρουσιασθούν στην επόμενη ενότητα.

2.5.2 Προοπτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα

Οι προοπτικές ανάπτυξης της καινοτομίας τα τελευταία τρία χρόνια είναι θετικές και ενισχύονται χρόνο με τον χρόνο. Η εκτίμηση βασίζεται στα στατιστικά που παρουσιάζουν οι δείκτες καινοτομίας (EIS-European Innovation Scoreboard) αλλά και στο γεγονός ότι μερικά σημαντικά εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι νέοι, και όχι μόνο, επιχειρηματίες παρακάμπτονται. Οι ίδιες οι επιχειρήσεις εμφανίζονται πλέον αισιόδοξες παρά το γεγονός ότι η ελληνική αγορά παραμένει δύσκολη στο έλεος της ύφεσης. Στο συμπέρασμα αυτό συγκλίνει και ο IOBE (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών) βάσει των αποτελεσμάτων και την έρευνα της ετήσιας έκθεσής του.

Η Ελλάδα σήμερα συνεχίζει να βαδίζει σε μονοπάτια μείωσης της εξάρτησης από τους δανειστές με αποτέλεσμα να έχει βελτιωθεί αισθητά το μακροοικονομικό περιβάλλον της χώρας. Οι επιχειρήσεις είναι έτοιμες να επενδύσουν. Ειδικότερα οι μεγάλες σε μέγεθος

εταιρείες θα αναπτύξουν νέες τεχνολογίες και νέα καινοτόμα προϊόντα βασιζόμενες σε προγράμματα, στο σχέδιο πάντα πολιτικών του κράτους. Από την άλλη, αν και δεν διαφέρουν από τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές χώρες, οι ΜμΕ θα βελτιώσουν τις επιδόσεις τους σε επίπεδα καινοτομίας. Αυτό θα γίνει με συμμετοχή σε παραγωγικά δίκτυα και αλυσίδες αξίες, επιχειρήσεων δηλαδή από B2C σε B2B πωλήσεις ώστε να διευρυνθούν τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (ΣΕΒ, 2018).

Έχουν πυκνώσει, άλλωστε, οι ενδείξεις ότι οι ΜμΕ και οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις έχουν αυξήσει το ενδιαφέρον τους για την υιοθέτηση νέων πρακτικών όπως, για παράδειγμα, το ηλεκτρονικό εμπόριο, το enterprise resource planning(ERP), η τεχνητή νοημοσύνη και γενικότερα η ψηφιακή επένδυση.

Παρατηρώντας έτσι την κινητικότητα που υπάρχει στον χώρο της τεχνολογίας και τις προοπτικές της, η Τράπεζα της Ελλάδος(ΤτΕ) δημιούργησε έναν κόμβο με σκοπό τα φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις (νεοσύστατες ή υπάρχουσες, εποπτευόμενες και μη, εταιρείες τεχνολογίας κ.λπ.) να έχουν ένα κεντρικό σημείο επαφής. Η πρωτοβουλία αυτή ονομάζεται FinTech Innovation Hub. Μέσω αυτής λαμβάνονται πληροφορίες για τους κινδύνους αλλά και τις ευκαιρίες ώστε να προωθηθεί η οικονομική καινοτομία. (Bank of Greece, 2019). Οι σύγχρονες επιχειρήσεις ζητούν πλέον μεγαλύτερη εξοικείωση με τους όρους λειτουργίας της αγοράς ως επιπλέον εφόδια που πρέπει, παράλληλα με τη γνώση των νέων, να απογειώσουν την καινοτομία. Η δημιουργία, λοιπόν, ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος στο οποίο μπορούν να δραστηριοποιηθούν καινοτόμες επιχειρήσεις αποτυπώνει τις άριστες συνθήκες που επικρατούν στη χώρα μας και τις σημαντικές προοπτικές που επικρατούν.

Το ελληνικό κράτος και αυτό από τη πλευρά του δεν μένει ουδέτερο. Ενθαρρύνει με πολυνομοσχέδιο που κατατέθηκε το 2018 στη Βουλή των Ελλήνων, τις επιχειρήσεις που παρέχουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, με λίγα λόγια τις startups. Συγκεκριμένα, παρέχει φορολογική απαλλαγή για τρία έτη τροποποιώντας το άρθρο 71 του νόμου 4172/2003, όπου προσθέτει τη διάταξη που αναφέρει ότι: *«Τα κέρδη της επιχείρησης από την πώληση προϊόντων παραγωγής της, για την οποία παραγωγή χρησιμοποιήθηκε ευρεσιτεχνία διεθνώς αναγνωρισμένη στο όνομα της ίδιας επιχείρησης που αναπτύχθηκε από την ίδια, απαλλάσσονται από τον φόρο εισοδήματος για τρεις συνεχόμενες χρήσεις, αρχής γενομένης από τη χρήση μέσα στην οποία πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά έσοδα από την πώληση των πιο πάνω προϊόντων. Η απαλλαγή χορηγείται και όταν τα προϊόντα παράγονται σε εγκαταστάσεις τρίτων. Επίσης, καταλαμβάνει και τα κέρδη που*

προέρχονται από παροχή υπηρεσιών, όταν αυτή αφορά σε εκμετάλλευση ευρεσιτεχνίας, επίσης διεθνώς αναγνωρισμένης».

Σύμφωνα με τον Παπαδόπουλο (2019) στον τομέα της τεχνολογίας πρέπει να υπάρξει ευαισθητοποίηση των νέων πτυχιούχων και σύνδεση των πανεπιστημίων τους με τις τεχνολογικές startups και αυτό είναι πλέον εφικτό. Οι νέοι στις μέρες μας έχουν τις κατάλληλες γνώσεις και ειδικευση, όπου απαιτείται, να εφαρμόσουν νέες ιδέες και να τις υλοποιήσουν με τον πιο ορθό τρόπο. Το γεγονός ότι πολλές τράπεζες, όπως προαναφέρθηκε, έχουν επενδύσει με πολιτικές στις startups και στις εταιρείες καινοτομίας δεν μπορεί να θεωρηθεί τυχαίο.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί η τεράστια πρόοδος που συντελέστηκε πρόσφατα στον τομέα των ευρυζωνικών υποδομών στη χώρα μας. Ήταν ένα εμπόδιο σημαντικό για την ομαλή λειτουργία των τεχνολογιών και ειδικότερα αυτών που σχετίζονται άμεσα με την ψηφιακή επανάσταση. Πλέον οι βελτιωμένες υποδομές βοηθούν τις νέες επιχειρήσεις να κάνουν το επόμενο βήμα, χωρίς δυσκολίες μπαίνοντας σε μία νέα ψηφιακή εποχή. Επιπλέον εμπόδια για την χρήση της τεχνολογίας στην Ελλάδα θα παρουσιασθούν στην παρακάτω ενότητα.

2.5.3 Εμπόδια ανάπτυξης νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα

Ένα από τα σημαντικότερα, ίσως, ζητήματα που πρέπει να εξεταστούν για τη χρήση της νέας τεχνολογίας στην Ελλάδα είναι τα εμπόδια που εμφανίζονται τακτικά στον «δρόμο» των επιχειρήσεων για την ανάπτυξή τους. Με την αντιμετώπιση όσο περισσότερων εμποδίων θα είναι δυνατόν οι επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν αποδοτικότερα και αμεσότερα την τεχνολογία προς όφελός τους.

Ένα από τα βασικά προβλήματα με το οποίο έρχονται αντιμέτωπες όλες οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα, ανεξάρτητα αν θέλουν να κάνουν χρήση νέας τεχνολογίας ή απλώς να ξεκινήσουν μία επιχειρηματική δραστηριότητα, είναι η γραφειοκρατία. Σε όλα τα κείμενα των ερευνών αποτελεί κύριο εμπόδιο. Η μεγάλη καθυστέρηση και δυσκαμψία του κράτους παρεμποδίζει και αυξάνει το κόστος λειτουργίας των επιχειρήσεων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα καθυστέρησης εξαιτίας της γραφειοκρατίας αποτελεί η εταιρεία Ex Machina (Ταγάρης & Παπαδήμας, 2018), η οποία για να καταφέρει να ανοίξει έναν λογαριασμό τραπεζής ώστε να ξεκινήσει τη δραστηριότητά της και να δέχεται

πληρωμές, πέρασε χρονικό διάστημα τριών μηνών. Στην κατηγορία των εμποδίων θα μπορούσε να αναφερθεί και η φορολογική αστάθεια που επικρατεί στη χώρα μας, με αυξητικές διαθέσεις πάντα όλα τα χρόνια της ύφεσης.

Επόμενο σημαντικό πρόβλημα είναι η έλλειψη στρατηγικής για τις νέες τεχνολογίες. Στην Ελλάδα απουσιάζει ο κατάλληλος σχεδιασμός που θα έχει ως στόχο την καινοτομία και την τεχνολογία. Πάντα οι στόχοι και οι στρατηγικές βρίσκονται στο επίκεντρο όταν εντάσσονται στο πολιτικό «παιχνίδι», με στόχο την αποκόμιση οφέλους για τα πολιτικά κόμματα και όχι ως προς όφελος των επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τον Παπαδόπουλο (2019) μία χώρα για να ευδοκιμήσει απαιτεί να μην διώχνει τους νέους επιστήμονες από τα σύνορα της. Η ίδια έρευνα αναφέρει ότι το 44% των ατόμων 30-34 ετών διαθέτει πτυχίο πανεπιστημιακού επιπέδου, με το αντίστοιχο ποσοστό στην Ε.Ε. να είναι 40%. Στην Ελλάδα υπάρχει πληθώρα πτυχιούχων με ειδικότητα στα θέματα της τεχνολογίας, ωστόσο η έλλειψη θέσεων εργασίας και η αβεβαιότητα ωθεί τους νέους αυτούς να «εξερευνούν» νέους τρόπους για την καριέρα τους. Η έλλειψη συνεργασίας με τα πανεπιστήμια και τα ερευνητικά κέντρα (Zeng, et al., 2010), είναι ένα ακόμη εμπόδιο στην ορθή βελτίωση της κατάστασης των νέων τεχνολογιών στη χώρα μας και τη δημιουργία άρτιου επενδυτικού περιβάλλοντος.

Η έλλειψη κατάλληλων πηγών χρηματοδότησης και πρόσβασης σε κεφάλαια αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό εμπόδιο για αρκετές επιχειρήσεις, ειδικότερα τις νεοφυείς και νεοσύστατες. Έτσι αναγκάζονται να επενδύουν και να αυξάνουν τον πιστωτικό κίνδυνό τους. Πολλές φορές, ωστόσο, ο επιχειρηματίας που έρχεται αντιμέτωπος με μεγάλο κίνδυνο, δεν «τολμά» την νέα επένδυση.

Τέλος, έρευνες σε ΜμΕ του εξωτερικού (Kang & Park, 2012) έδειξαν ότι αυτές που συνεργάζονται με άλλες του εξωτερικού κατορθώνουν να δημιουργούν καινοτόμα προϊόντα μέσω της συνεργασίας. Έτσι, και στην Ελλάδα η δύσκολη οικονομική συγκυρία έχει οδηγήσει όπως έχει αναφερθεί ήδη, τις ελληνικές επιχειρήσεις σε συνεργασίες με αντίστοιχες του εξωτερικού. Οικονομίες κλίμακας, φθηνά εργατικά χέρια, καλύτεροι οικονομικοί παράγοντες και περιβάλλον είναι μερικές παθογένειες που εμποδίζουν τις ΜμΕ σε δυναμική ανάπτυξη.

2.6 Σύνοψη

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύθηκε, αρχικά, η σημαντικότητα της τεχνολογίας σε μία επιχείρηση και η συμβολή, οι ευκαιρίες και οι προκλήσεις που δημιουργεί. Στην συνέχεια, παρουσιάστηκαν οι τάσεις που επικρατούν αυτή τη στιγμή στον ελλαδικό χώρο και οι πολιτικές βελτίωσης της τεχνολογίας στις ΜμΕ μέσω προγραμμάτων ενίσχυσης ή αναβάθμισης. Τέλος, έγινε ανάλυση για την παρούσα κατάσταση της τεχνολογίας στην Ελλάδα, τις προοπτικές που έχουν και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι επιχειρήσεις στη χρήση τους τα οποία πρέπει να ξεπεραστούν ώστε πραγματικά να καταστούμε ικανοί να διαχειριστούμε τη σωστή και εποικοδομητική χρήση της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς.

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η συλλογιστική που ακολουθήθηκε για τις μεθοδολογικές επιλογές της έρευνας. Παρουσιάζονται οι λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή της περίπτωσης μελέτης, αλλά και οι λόγοι που επιλέχθηκε ο ποιοτικός σχεδιασμός. Επίσης, παρουσιάζεται ο γενικότερος σχεδιασμός της έρευνας, ο τρόπος και τα εργαλεία συλλογής των δεδομένων, οι λόγοι επιλογής του δείγματος, το προφίλ των συμμετεχόντων, αλλά και η διαδικασία συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων.

Όλες οι μεθοδολογικές επιλογές έγιναν με γνώμονα τα δύο βασικά ερωτήματα που απασχολούν αυτή την έρευνα: 1) Πόσο σημαντική ήταν η τεχνολογική πρόοδος για την επιχείρηση; 2) Ποιες είναι οι ευκαιρίες και οι προκλήσεις από την χρήση της τεχνολογίας;

3.1 Φιλοσοφία έρευνας

Η φιλοσοφία παρέχει σημαντικές παραδοχές σχετικά με το πώς βλέπει ο ερευνητής τον κόσμο. Έτσι θα μπορούσε να προσδιοριστεί με μία γενικότερη ανασκόπηση και υποκειμενική περιγραφή η κατάσταση και η χρήση της τεχνολογίας στην Ελλάδα, ωστόσο επιλέχθηκε η θετικιστική επιστημολογία ώστε να επιβεβαιωθεί ότι η τεχνολογία μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές αλλαγές. Οι υποθέσεις στην πλειοψηφία τους θα δοκιμαστούν και θα επιβεβαιωθούν, αν όχι όλες τουλάχιστον ένα μέρος τους, οδηγώντας έτσι στην περαιτέρω ανάπτυξη της θεωρίας και του θέματος (Saunders, et al., 2009).

Στον θετικισμό είναι σημαντικό ακόμη ότι ο ερευνητής είναι ανεξάρτητος, δεν επηρεάζεται αλλά ούτε επηρεάζει το αντικείμενο της έρευνας. Βέβαια αυτό συμβαίνει στο μέτρο του δυνατού, μιας και είναι αυτός που επιλέγει το θέμα, τους ερευνητικούς στόχους, αλλά και τα δεδομένα που θα συλλέξει (Remenyi, et al., 1998).

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή αποτελεί μία περίπτωση μελέτης στην οποία αρχικά χρησιμοποιήθηκαν δευτερογενείς πηγές δεδομένων, οι οποίες αντλήθηκαν από διάφορες ερευνητικές πηγές, όπως επιστημονικά άρθρα, περιοδικά, βιβλία, αλλά και άρθρα από το διαδίκτυο.

Στη συνέχεια αντλήθηκαν πρωτογενή στοιχεία μέσω συνέντευξης. Η συνέντευξη σύμφωνα με συγγραφείς (Saunders, et al., 2009) αποτελεί μία ακόμη απόδειξη της θετικιστικής προσέγγισης της διατριβής. Έπειτα ακολούθησε η συλλογή και η ποιοτική ανάλυση των δεδομένων.

3.2 Ερευνητικό ερώτημα

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση προσδιόρισε τον ρόλο των τεχνολογιών, και ειδικότερα των νέων και καινοτόμων. Όπως φάνηκε, στη σύγχρονη εποχή ο ρόλος τους είναι πολυδιάστατος και έχει να κάνει με την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών-πολιτών, την ταχεία-αποτελεσματική εργασία από τους εργαζόμενους, αλλά και την αύξηση της παραγωγής, συνεπώς και των κερδών, για τους επιχειρηματίες. Αναφορικά με τις ΜμΕ υπάρχουν άρθρα και απόψεις για τη συνεισφορά της τεχνολογίας σε αυτές. Ωστόσο η μελέτη μιας συγκεκριμένης υφιστάμενης επιχείρησης και της εξέλιξής της, μετά από την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην καθημερινή πρακτική, η οποία διαμόρφωσε μια νέα κατάσταση, αποτελεί κάτι το διαφορετικό. Ως εκ τούτου, η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή είναι ξεχωριστή και έχει ως στόχο να εξαγάγει χρήσιμα συμπεράσματα για την αποτελεσματικότητα των νέων τεχνολογιών, τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες, που θα δημιουργήσει μέσα από τη μελέτη περίπτωσης.

Το δείγμα των ερωτηθέντων απασχολείται σε επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον χώρο του εμπορίου και ειδικότερα της ένδυσης για όλες τις ηλικίες. Έχει 28ετή παρουσία στον χώρο του λιανικού εμπορίου σε τοπικό επίπεδο και 5ετή παρουσία στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο χώρος της ένδυσης αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του ανθρώπου, οπότε η τεχνολογία βοηθά σίγουρα στην μείωση της «απόστασης» μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή, δημιουργεί νέες συνθήκες για την επιχείρηση, ικανές να οδηγήσουν για παράδειγμα σε αύξηση του προσωπικού, διότι αυξάνονται οι υποχρεώσεις, αλλά και σε αλλαγή του τρόπου λειτουργίας της.

Μετά από την πλήρη κατανόηση του ερευνητικού ερωτήματος και τους λόγους που η παρούσα διπλωματική είναι ξεχωριστή, ακολουθεί ο σχεδιασμός της έρευνας, ο οποίος θα εξηγηθεί παρακάτω.

3.3 Σχεδιασμός έρευνας

Η επιλογή της μεθοδολογίας σε μία έρευνα είναι γεγονός ότι επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τον σκοπό της έρευνας, τα ερωτήματα στα οποία θα προσπαθήσει να δώσει απάντηση ο ερευνητής, αλλά και από τις φιλοσοφικές θέσεις του ερευνητή (Creswell, 2002).

Η ποιοτική έρευνα που ακολουθείται στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή είναι για τον Patton (2002) ίσως η καλύτερη, όταν ο ερευνητής έχει ως στόχο να κατανοήσει τις εμπειρίες των συμμετεχόντων. Η ποιοτική έρευνα ακόμη, χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις όπου τα ερωτήματα θα απαντηθούν μέσα από τις προσωπικές εμπειρίες του εκάστοτε συμμετέχοντα.

Το ερευνητικό ερώτημα έχει ως στόχο να αναλύσει μία μικρομεσαία επιχείρηση λιανικού εμπορίου ως παράδειγμα εφαρμογής μίας νέας τεχνολογίας στις επιχειρήσεις γενικότερα. Το δείγμα που επιλέχθηκε να δώσει απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα είναι οι εργαζόμενοι και οι ιδιοκτήτες της μικρομεσαίας αυτής επιχείρησης. Επιλέχθηκε, διότι διαπιστώθηκε σημαντική βελτίωση στην καθημερινή λειτουργία της, καθώς επίσης και σημαντική αύξηση στα κέρδη. Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν να δημιουργηθούν νέες προοπτικές για την επιχείρηση και νέες επενδυτικές ευκαιρίες, γεγονότα που συνάδουν με τα ερωτήματα και τους στόχους της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής.

Η ποιοτική έρευνα ακόμη χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου η θεωρία όσον αφορά το θέμα της έρευνας είναι απύσχα. Έτσι, οι προκλήσεις που δημιουργήθηκαν από τη χρήση της νέας τεχνολογίας στην επιχείρηση σύμφωνα με τον Patton (2002) απαιτούν

«εξερεύνηση και ανακάλυψη». Τα ποιοτικά δεδομένα είναι αυτά που παράγονται ως άντληση πληροφοριών που δεν έχουν καθορισμένη τάξη, ταυτόχρονα απαιτούν ανάλυση και τα αποτελέσματα μπορούν να προσδιοριστούν εις βάθος. (Saunders, et al., 2009)

Όσον αφορά τη μεθοδολογία, αρχικά προσδιορίστηκε η υπόθεση. Ακολούθως καθορίστηκε το ερωτηματολόγιο. Έπειτα πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις σε προσωπικό επίπεδο με τον κάθε συμμετέχοντα. Στη συνέχεια, έγινε η συλλογή των δεδομένων και η ανάλυσή τους. Τέλος, εξήχθησαν τα αποτελέσματα της μελέτης.

Η ανάλυση αποτελεί μία διαδικασία σύγκρισης και αντιπαράθεσης των δεδομένων με απώτερο σκοπό την σε βάθος ανάλυση και εξαγωγή λογικών συμπερασμάτων (Miles, et al., 2013). Με την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων και τη συλλογή των δεδομένων ακολούθησε σε πρώτη φάση η απομαγνητοφώνηση αυτών. Σε δεύτερη φάση, η ανάλυση απαιτεί καλή και πολλαπλή ανάγνωση των δεδομένων που εξήχθησαν από τις συνεντεύξεις. Έτσι, σε αυτό το στάδιο εντοπίστηκαν όλα τα στοιχεία που αφορούσαν στο θέμα της έρευνας. Η τρίτη φάση της ανάλυσης περιλάμβανε την καταγραφή όλων των δεδομένων που κρίθηκαν σημαντικά για τη συνέχιση της μελέτης διαχωρίζοντας τις απαντήσεις που δεν αποτελούσαν πηγή κατάλληλων πληροφοριών. Τέλος, η τέταρτη φάση της ανάλυσης περιλαμβάνει την ανάλυση δεδομένων μέσω μίας ευρύτερης οπτικής, της κριτικής των απαντήσεων, όπου εξ αρχής είχαν χωριστεί σε τέσσερις κατηγορίες, αλλά και τη συμμετοχή της βιβλιογραφίας.

Όλος ο σχεδιασμός της έρευνας βασίστηκε στη λογική της περίπτωσης μελέτης, της μεθόδου που επιλέχθηκε στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή για να πραγματοποιηθεί η έρευνα. Αυτή η μέθοδος θα αναλυθεί εκτενέστερα στην ενότητα που ακολουθεί.

3.5 Μελέτη περίπτωσης

Η στρατηγική, λοιπόν, που επιλέχθηκε για τη μεταπτυχιακή διατριβή είναι η μελέτη περίπτωσης. Αποτελεί μία από τις πολλές μεθόδους επιστημονικής έρευνας. Όπως αναφέρει ο Stake (2005) «η περίπτωση μελέτης δεν αποτελεί μεθοδολογική επιλογή, αλλά επιλογή του τι πρέπει να μελετηθεί». Άλλες μέθοδοι είναι τα πειράματα, η έρευνα δράσης, η εθνογραφία αλλά και η έρευνα αρχείου (Saunders, et al., 2009). Κάθε έρευνα έχει πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα ανάλογα με το ερευνητικό ερώτημα. Εξαρτάται,

επίσης, από τεχνικά ζητήματα, όπως ο διαθέσιμος χρόνος και η προσβασιμότητα στα δεδομένα, που έχει ο ερευνητής (Stake, 1995).

Η μελέτη περίπτωσης επιλέχθηκε, διότι παρέχει ευελιξία που δεν έχουν άλλες ποιοτικές μέθοδοι. Δεν είναι τυχαίο, άλλωστε, το γεγονός, ότι στη σχετική βιβλιογραφία εμφανίζονται διάφορες τυπολογίες αναφορικά με τα είδη μελέτης, τον ευέλικτο χαρακτήρα της, αλλά και την ικανότητά της να ανταποκρίνεται σε αρκετά ερευνητικά πεδία και σε αρκετούς ερευνητικούς σκοπούς. Ο Yin (2003) θεωρεί ότι υπάρχουν τρεις τύποι περίπτωσης μελέτης: 1) επεξηγηματική, 2) περιγραφική και 3) μελέτες πολλαπλών περιπτώσεων. Ο Stake (2005) από τη μεριά του παρουσιάζει τρεις διαφορετικούς τύπους μελέτης ανάλογα με τον σκοπό του ερευνητή: 1) εσωτερικός, όπου ο ερευνητής αναλύει μόνο μία περίπτωση, 2) εξωτερικός, όπου ο ερευνητής χρησιμοποιεί την περίπτωση ως «εργαλείο» για τη συνέχιση της μελέτης και 3) συλλογικός, όπου η μία περίπτωση δεν έχει τόσο ενδιαφέρον και γι' αυτό μπαίνει στη διαδικασία να μελετήσει πολλές περιπτώσεις.

Η επιλογή της περίπτωσης μελέτης έγινε ακόμη, γιατί σύμφωνα με τον Yin (2003) 1) απαντά στα ερωτήματα «πώς», «τι» και «γιατί», 2) χρησιμοποιείται όταν ο ερευνητής έχει ελάχιστο έλεγχο επί των συμβάντων και 3) το θέμα μελέτης είναι σύγχρονο και με λίγα πραγματικά δεδομένα. Είναι μία μέθοδος που δίνει τη δυνατότητα να ασχολείται ο ερευνητής με έναν μόνο άνθρωπο, μία μικρή ομάδα ανθρώπων, ή γεγονότα με τα ίδια χαρακτηριστικά. Αντίθετα, μελέτες που έχουν μεγαλύτερο πλήθος, απαιτούν στατιστική ανάλυση. Η συγκεκριμένη στρατηγική χρησιμοποιείται ακόμη, για να ερευνηθεί τα αποτελέσματα ενός φαινομένου ή κατάστασης, καθώς και για να επιβεβαιώσει ένα αληθινό και σύγχρονο γεγονός, χωρίς να αλλοιώσει τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά των πραγματικών γεγονότων (Robson, 2002). Επιπλέον αποτελείται από πολλά εργαλεία, τα οποία συνήθως καταλήγουν είτε σε αναφορά προβλημάτων είτε σε θέματα συζήτησης. Τέλος, η μελέτη περίπτωσης λαμβάνει υπόψιν όλο το πλαίσιο της περίπτωσης που μελετάμε, την προσωπικότητα των συμμετεχόντων και την αλληλουχία των γεγονότων (Yin, 2003).

Η μελέτη περίπτωσης από μόνη της σαν στρατηγική δεν αποτελεί μέθοδο έρευνας. Η έρευνα αποτελείται από πολλά μέρη, τα οποία, αν καταφέρουν να συνδυαστούν, θα αποδώσουν ένα τέλειο αποτέλεσμα. Αυτά τα εργαλεία θα εξεταστούν στην επόμενη ενότητα.

3.6 Εργαλεία συλλογής δεδομένων

Το βασικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι η συνέντευξη. Σύμφωνα με τον Yin (2003) η συνέντευξη αποτελεί την πιο σημαντική πηγή πληροφοριών για ποιοτικά δεδομένα. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων υπήρχε απόλυτη πειθαρχία, ώστε η διαδικασία να μη ξεφύγει από τα πλαίσια του σκοπού της έρευνας. Χρησιμοποιήθηκε ημί-δομημένη συνέντευξη, πρόσωπο με πρόσωπο, ώστε να υπάρχει όφελος από τα αρκετά πλεονεκτήματα της μεθόδου. Μερικά είναι: 1) καταγραφή των αντιδράσεων και συναισθημάτων του συνεντευξιζόμενου, 2) διατήρηση του ελέγχου της συνέντευξης με δυνατότητα παρέμβασης, όποτε αυτό χρειαστεί, από τον ερευνητή και 3) σωστή συλλογή των δεδομένων, χωρίς λανθασμένες απαντήσεις ή ερωτήσεις, που δεν έχουν απαντηθεί για διάφορους λόγους. Ερευνητές (Cassell & Symon, 2004) αναφέρουν συχνά τις ημί-δομημένες συνεντεύξεις ως «ποιοτικές ερευνητικές συνεντεύξεις».

Έτσι, λοιπόν, στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των ατομικών συνεντεύξεων με συγκεκριμένο ημι-δομημένο τρόπο. Το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλάμβανε τα δημογραφικά στοιχεία του συμμετέχοντα και το δεύτερο τις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις.

Στόχος του ερωτηματολογίου ήταν να είναι όσο πιο απλό γίνεται, χωρίς δύσκολες έννοιες ή εκφράσεις για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Ταυτόχρονα, δημιουργήθηκε με στόχο να μην «κουράσει» τον συμμετέχοντα και να μην αισθανθεί αδιαφορία από κάποιο σημείο της συνέντευξης και μετά.

Το ημί-δομημένο ερωτηματολόγιο δίνει τη δυνατότητα της εναλλαγής στη σειρά των ερωτήσεων ανάλογα με τη ροή της συνέντευξης. Επίσης, θετικό είναι ότι με το συγκεκριμένο είδος επέρχονται άριστα αποτελέσματα φθάνοντας ακόμη και σε νέα δεδομένα τη μελέτη ανιχνεύοντας τη σημασία των λέξεων ή ιδεών που διατυπώνονται κατά τη διάρκεια της διά ζώσης συνέντευξης. Τέλος, η χρήση αυτού του είδους ενθαρρύνει τον συνεντευξιζόμενο να απαντήσει, όπως αυτός το επιθυμεί, χωρίς κανέναν ενδοιασμό και να παράσχει μία εκτενή και τεκμηριωμένη άποψη (Grummit, 1980).

Τέλος, όσον αφορά το ερωτηματολόγιο, οι ερωτήσεις συντάχθηκαν με γνώμονα την άντληση στοιχείων σχετικών με την ικανοποίηση της επιχείρησης, από την εφαρμογή της

νέας τεχνολογίας και τη δημιουργία νέων προκλήσεων και ευκαιριών για το μέλλον. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση ερωτήσεων, που δεν αφορούν καθαρά την εφαρμογή της τεχνολογίας. Η ανάλυση θα εξετάσει και κατά πόσο ο ανθρώπινος παράγοντας βοηθά σε αυτό, καθώς και αν η τεχνολογία είναι βατό να εφαρμοστεί.

Για το άρτιο αποτέλεσμα δε, η ηχογράφηση της συνέντευξης με σύγχρονα ψηφιακά μέσα είναι απαραίτητο στοιχείο, πάντα μετά από σύμφωνη γνώμη των συμμετεχόντων για την καταγραφή. Χρησιμοποιήθηκε εφαρμογή ηχογράφησης σε κινητό τηλέφωνο. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων κρατήθηκαν, επίσης, σύντομες σημειώσεις, ώστε να διατηρηθεί η συζήτηση μέσα στο θέμα, να υπάρχει σωστή ροή, αλλά και σαφήνεια κατά τη διάρκεια των απομαγνητοφωνήσεων (Ghauri, et al., 2005). Τέλος, οι απαντήσεις της ηχογράφησης απομαγνητοφωνήθηκαν με χρήση του Microsoft word μιας και ο όγκος των δεδομένων δεν ήταν πολύ μεγάλος.

3.7 Συλλογή δεδομένων

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, το βασικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων, είναι η συνέντευξη. Έτσι, πριν ξεκινήσει η διαδικασία συλλογής των δεδομένων, δόθηκε στους συνεντευξιαζόμενους μία επιστολή όπου παρουσιάστηκε από τον ερευνητή το θέμα και ο σκοπός της έρευνας (Παράρτημα Β). Επίσης, δόθηκαν προφορικά οι απαραίτητες διευρνήσεις στις απορίες που είχαν δημιουργηθεί.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν την περίοδο Αυγούστου - Οκτωβρίου 2019 στον χώρο της επιχείρησης με τη σύμφωνη γνώμη των υπεύθυνών της. Προτιμήθηκε η φυσική παρουσία στην επιχείρηση, ώστε οι συμμετέχοντες να νιώθουν πιο οικεία, άνετα και να εκφράζονται πιο ελεύθερα. Επίσης, η παρουσία που είχα δια ζώσης στην επιχείρηση με έκανε πραγματικά να αισθανθώ και να αντιληφθώ την ουσιαστική διαφορά ανάμεσα στις απαντήσεις και στην πραγματικότητα.

Στο ερωτηματολόγιο υπάρχουν ερωτήσεις που έχουν ως στόχο να συλλέξουν απαντήσεις σχετικά με το αν ο ανθρώπινος παράγοντας είναι έτοιμος, προετοιμασμένος και κατάλληλα εκπαιδευμένος για τις τεχνολογίες και τα οφέλη τους (1,2,3,5,6,8,14,19), αν η τεχνολογία πραγματικά βοηθά την επιχείρηση στην καθημερινή και όχι μόνο δραστηριότητα (4,9,10,11,12,13,24,27), αν υπάρχουν εμπόδια και δυσκολίες που δεν καθιστούν εύκολη την εφαρμογή τεχνολογιών (15,16,17,18,25,28) και τέλος, αν η

τεχνολογία είναι σημαντική για την επιχείρηση και πράγματι αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι αυτής (7,19,20,21,22,23).

Συνολικά, το ερωτηματολόγιο αναζητά απαντήσεις στο πώς βοήθησε η τεχνολογία την επιχείρηση, στο γιατί θα χρησιμοποιήσει και στο μέλλον την τεχνολογία, τι άλλαξε μετά την εφαρμογή της, ποιες ήταν οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες στην αρχή της εφαρμογής της, ποιες είναι οι νέες προκλήσεις για το μέλλον, ποιες ευκαιρίες χάθηκαν στο παρελθόν(αν υπήρχαν), πώς οι υπάλληλοι βοηθήθηκαν από την τεχνολογία, τι άλλαξε στις σχέσεις με τους καταναλωτές, αλλά και γιατί θεωρείται επιχειρηματική ευκαιρία. Όλα αυτά απαντήθηκαν με την κατάλληλη μέθοδο ανάλυσης δεδομένων που παρουσιάζεται παρακάτω.

3.8 Ανάλυση δεδομένων

Μετά τη συλλογή των δεδομένων είναι αναμενόμενο να ακολουθήσει η ανάλυση αυτών. Αποτελεί μία διαδικασία σύγκρισης των δεδομένων με στόχο την σε βάθος ανάλυση και εξαγωγή λογικών συμπερασμάτων. Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ένα μοντέλο, το οποίο έχει αξιοποιηθεί σε αρκετές έρευνες στο παρελθόν. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκε μέρος του μοντέλου του Goleman & Boyatzis (Boyatzis, et al., 2000) σύμφωνα με το οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη θα παρουσιάσει τα θετικά στοιχεία της προσωπικότητας του κάθε συνεντευξιαζόμενου και θα αναδείξει μέσα από τα συναισθήματα και τα πιστεύω όλων των εμπλεκόμενων υπαλλήλων και στελεχών την αποτελεσματικότητα στον χώρο της εργασίας, επομένως και τα αποτελέσματα που έφερε η εφαρμογή της τεχνολογίας. Άξιο αναφοράς είναι ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν έχει καμία σχέση με τον δείκτη νοημοσύνης,

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό εργαλείο για την καθοδήγηση, εστιάζοντας στην αυτογνωσία, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική συνειδητοποίηση και τις κοινωνικές δεξιότητες. Αυτό το είδος μελέτης περιλαμβάνει ακόμη την εμπιστοσύνη που πρέπει να έχει μία επιχείρηση προς τους υπαλλήλους της. Είναι ακόμη ένα σημαντικό εργαλείο για τις επιχειρήσεις και γενικότερα τη διοίκησή τους.

Ο Goleman (1998) είχε αναφέρει σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη: *«επηρεάζει τους περισσότερους τομείς της ζωής ενός ατόμου και αυτό κατ' επέκταση βοηθά στο να μπορεί ένα άτομο να επιλύει όλα τα προβλήματα και τις καταστάσεις που προκύπτουν».*

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή από το μοντέλο των Goleman & Boyatzis χρησιμοποιήθηκε η κατηγορία της αυτοκριτικής, η οποία αφορά την ικανότητα του ανθρώπου να έχει γνώση των συναισθημάτων του. Θα εξεταστεί, δηλαδή, η επάρκειά του και η θέληση για γνώσεις σε τεχνολογικά θέματα, αλλά και η ικανότητά του να αξιολογεί τον ίδιο του τον εαυτό. Η κατηγορία της αυτοδιαχείρισης, με την οποία θα εξεταστεί η ικανότητα για αυτοέλεγχο, προσαρμοστικότητα και πρωτοβουλία, αλλά και ο προσανατολισμός προς την επίτευξη στόχων. Τέλος, η κατηγορία της κοινωνικής ενημερότητας όπου θα εξεταστεί η ενσυναίσθηση, η οργανωτική ενημερότητα, αλλά και ο προσανατολισμός που υπάρχει όσον αφορά μελλοντικές καταστάσεις (Πλατσίδου, 2004).

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δημιουργήθηκε μία ακόμη κατηγορία ερωτήσεων, αυτή της τεχνολογικής ικανοποίησης. Στόχος αυτής της κατηγορίας είναι να εξετάσει τη σχέση κόστους – οφέλους για την επιχείρηση. Να εξετάσει τα μελλοντικά βήματα της επιχείρησης και το κατά πόσο η τεχνολογία την βοήθησε στην ανάπτυξη της.

3.9 Περιορισμοί έρευνας

Κατά τη διάρκεια της έρευνας υπήρχαν, όπως άλλωστε υπάρχουν σε όλες τις έρευνες, κάποιοι περιορισμοί που κρίνονται άξιοι αναφοράς για την περαιτέρω μεθοδολογία της μελέτης:

- Το μέγεθος του δείγματος είναι μικρό, οπότε τα αποτελέσματα της έρευνας περιορίζουν τη γενίκευση. Οι ημί-δομημένες συνεντεύξεις και η μελέτη περίπτωσης, άλλωστε, έχουν ως μειονέκτημα ότι δεν ενδείκνυνται για γενίκευση.
- Στο δείγμα των έξι ανθρώπων, οι τρεις ανήκουν στην ίδια οικογένεια.
- Το κλίμα της επιχείρησης είναι τέτοιο που σχετίζεται με την πολυετή συνεργασία υπαλλήλων και υπευθύνων.
- Απειρία του ερευνητή

Οι συγκεκριμένοι περιορισμοί, ωστόσο, δεν εμπόδισαν τους ερωτηθέντες να απαντήσουν με ειλικρίνεια στα ερωτήματα της έρευνας. Αντιθέτως, υπήρξε ενθουσιασμός από την πλευρά τους για τη συμμετοχή στη συγκεκριμένη διαδικασία και έτσι προέκυψε ένα άρτιο αποτέλεσμα.

3.10 Αξιοπιστία και Εγκυρότητα έρευνας

Αξιοπιστία: Η αξιοπιστία της έρευνας αναφέρεται στον βαθμό όπου οι τεχνικές συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων θα δώσουν συνεπή ευρήματα (Saunders, et al., 2009).

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή, για να αποφευχθούν τα τέσσερα λάθη, τα οποία υπάρχουν σύμφωνα με τον Robson (2002) στην αξιοπιστία της έρευνας, ακολουθήθηκαν τα εξής:

- Οι συνεντευξιαζόμενοι απάντησαν στις ερωτήσεις ή Τρίτη ή Πέμπτη, ώστε με αυτόν τον τρόπο να μην είναι επηρεασμένοι από το Σαββατοκύριακο ή κάτι άλλο.
- Οι συνεντευξιαζόμενοι με διαβεβαίωσαν ότι θα απαντήσουν με ειλικρίνεια.
- Δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο με σωστή δομή, ξεκάθαρες, απλές και κατανοητές ερωτήσεις, χωρίς αστοχίες.
- Σαν ερευνητής ήμουν τελείως ανεξάρτητος και αντικειμενικός.

Εγκυρότητα: Η εγκυρότητα αφορά στο αν τα ευρήματα είναι πραγματικά σε σχέση με αυτό που φαίνεται (Saunders, et al., 2009).

Υπάρχουν δύο μέθοδοι εγκυρότητας (Γαλάνης, 2018). Η εγκυρότητα από τους συμμετέχοντες και η εγκυρότητα από ανεξάρτητο ερευνητή. Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή προτιμήθηκε ο έλεγχος να γίνει από τους ίδιους τους συμμετέχοντες. Γι' αυτόν τον λόγο, δόθηκαν γραπτώς τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων, έτσι ώστε ο συνεντευξιαζόμενος να επιβεβαιώσει τα αναγραφόμενα μετά την καταγραφή τους σε κείμενο. Για να αποφευχθούν πιθανές αλλαγές στις απόψεις των συμμετεχόντων, τα κείμενα των απαντήσεων δόθηκαν σε σύντομο χρονικό διάστημα μετά το πέρας των συνεντεύξεων.

3.11 Δεοντολογία έρευνας

Όπως συμβαίνει σε κάθε έρευνα στην οποία συμμετέχει ο ανθρώπινος παράγοντας, έτσι και στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υπήρξαν ζητήματα δεοντολογίας. Η συλλογή πληροφοριών συνοδεύεται από την ηθική υποχρέωση απέναντι σε αυτούς που συμμετέχουν στην έρευνα (Saunders, et al., 2009).

Τρία βασικά δεοντολογικά ζητήματα που προέκυψαν στην παρούσα έρευνα ήταν:

1. Η συναίνεση των συμμετεχόντων στην διαδικασία. Δηλαδή, το δικαίωμά τους να γνωρίζουν ότι συμμετέχουν στην έρευνα και το δικαίωμά τους να αρνηθούν τη συμμετοχή τους. Όλοι συναίνεσαν χωρίς ενδοιασμό.
2. Η ιδιωτικότητα των συμμετεχόντων και οποιαδήποτε βλάβη από πιθανές ερωτήσεις. Έτσι, είχαν το δικαίωμα να μην απαντήσουν σε όποια ερώτηση επιθυμούσαν και για αυτό ενημερώθηκαν προφορικά πριν την έναρξη των συνεντεύξεων.
3. Τελευταίο ζήτημα είναι η ανωνυμία και εμπιστευτικότητα, ώστε να διασφαλιστεί η προστασία των συμμετεχόντων και η σχέση απέναντι στον ερευνητή. Όλοι οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν είχαν κανένα πρόβλημα όσον αφορά την ανωνυμία τους. Άλλωστε, οι συνεντεύξεις έγιναν σε χώρο της επιχείρησης.

3.12 Σύνοψη κεφαλαίου

Συμπερασματικά, στο κεφάλαιο παρουσιάσθηκε η επιστημονική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε κατά τη διάρκεια της μεταπτυχιακής διατριβής. Έγινε περιγραφή του εργαλείου συλλογής των δεδομένων, της συνέντευξης, καθώς και η διαδικασία συλλογής των δεδομένων. Τέλος, έγινε αναφορά στα ζητήματα δεοντολογίας, αξιοπιστίας αλλά και εγκυρότητας της έρευνας.

Στο κεφάλαιο 4 που ακολουθεί θα παρουσιαστούν τα δεδομένα που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, αλλά και η λεπτομερής ανάλυση των δεδομένων.

Κεφάλαιο 4

Αποτελέσματα- Ανάλυση

4.1 Ερευνητικά αποτελέσματα

Σύμφωνα με τους Saunders, Lewis & Thornhill (2009), η ποιοτική ανάλυση πρέπει να περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή των δεδομένων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Έτσι, λοιπόν, αρχικά αναφέρονται οι απαντήσεις και τα ευρήματα ανά συνέντευξη, και ακολουθεί το συμπέρασμα της μελέτης.

I. Οικονομικός Υπεύθυνος (άνδρας 50+ ετών – ΔΕ - 31 έτη εργασιακής εμπειρίας)

Αυτοκριτική: αρχικά δήλωσε: *«Έχω πλήρη γνώση των τεχνολογικών ικανοτήτων μου. Η τεχνολογία προχωράει τόσο γρήγορα και πρέπει όσο είναι δυνατόν να είμαστε στα ίδια σημεία αναφοράς»*. Ως αποτέλεσμα της πολυετούς πείρας στον συγκεκριμένο κλάδο και της συνεχούς ενημέρωσης αλλά και της αξιοζήλευτης όρεξης που αναδείχτηκε κατά τη διάρκεια της συνέντευξης δήλωσε: *«Ενημερώνομαι συχνά για τα οφέλη που μπορούν να έχουν οι τεχνολογίες στην επιχείρηση, όσο είναι δυνατόν και για εμένα»*. Υπάρχουν νεότερα άτομα, πιο εξοικειωμένα στην επιχείρηση να βοηθήσουν σε αυτό. Το ηλεκτρονικό κατάστημα και η αυτόματη καταγραφή όλων των προϊόντων έδειξαν να είναι οικεία στον υπεύθυνο αλλά όχι σε άριστο βαθμό, γεγονός που μπορεί να δικαιολογηθεί από την ηλικία. Ανέφερε λοιπόν: *«Δεν έχω επαρκή γνώση της τεχνολογίας που εφαρμόζεται στην επιχείρηση και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η τεχνολογία αναπτύσσεται γρήγορα, υπάρχει έλλειψη της αγγλικής γλώσσας αλλά και επειδή χρειάζονται γνώσεις και ικανότητες πάνω σε αυτό»*. Γνωρίζει καλά τα αδύνατα και δυνατά σημεία, έχει μάθει να ξεχωρίζει τους ρόλους στην επιχείρηση και για αυτό τον λόγο για τον τρόπο που θα

μπορούσε να βελτιωθεί η σχέση του με την τεχνολογία απάντησε: «Υπάρχει προσωπικό στην αγορά εργασίας, καταρτισμένο και ενήμερο στο αντικείμενο, οπότε καλό θα ήταν να προσλάβει η επιχείρηση εργατικό προσωπικό».

Αυτοδιαχείριση: δήλωσε: «Δεν έχω πλέον τις ίδιες αρμοδιότητες όπως και παλαιότερα. Οι νεότεροι σε ηλικία έχουν αναλάβει το τεχνολογικό κομμάτι, οπότε οι πρωτοβουλίες μου έχουν περιοριστεί». Είναι απόλυτα φυσιολογικό να μην υπάρχουν πλέον στην επιχείρηση οι ίδιες αρμοδιότητες για τον υπεύθυνο. Η τεχνολογία απαιτεί εξοικείωση και γνώσεις, καθώς επίσης το τεχνολογικό σκέλος είναι διαφορετικό από την διαχείριση σε θέματα οικονομικά – διοικητικά της επιχείρησης. Δήλωσε: «Η τεχνολογία ανάλογα την περίπτωση, μπορεί να βοηθήσει σε μερικές περιπτώσεις και άλλοτε όχι. Για παράδειγμα, αν θέλω να βρω κάποιον κωδικό στην αποθήκη της επιχείρησης, θα τον βρω άμεσα. Αν ωστόσο συμβεί κάποιο αναπάντεχο γεγονός, τα πράγματα θα γίνουν δύσκολα». Ο ίδιος θεωρεί ότι η τεχνολογία είναι πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της επιχείρησης και χωρίς αυτή δεν θα υπήρχαν τα ίδια αποτελέσματα. Η επιχείρηση πλέον έχει στηθεί και λειτουργεί με γνώμονα την τεχνολογία που εφάρμοσε και οτιδήποτε πήγαινε λάθος θα έχει άσχημα αποτελέσματα για αυτή. Χαρακτηριστικά δήλωσε: «Αν κάτι πάει στραβά με το τεχνολογικό κομμάτι στην επιχείρηση είναι αδύνατον η επιχείρηση να λειτουργήσει το ίδιο με πριν». Τέλος για τον ίδιο, λόγω και των δυσκολιών που αντιμετωπίζει η συνεχής χρήση της τεχνολογίας είναι πολλές φορές κουραστική και για αυτό όπως ανέφερε αποφεύγει τη συνεχή χρήση της, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό βέβαια.

Κοινωνική ενημερότητα: δήλωσε: «Η σχέση με τους πελάτες πλέον έχει γίνει καλύτερη και ποιοτική. Γνωρίζουν τι θέλουν από την επιχείρησή μας, εκτός βέβαια ορισμένων περιπτώσεων. Έχει γίνει δηλαδή απρόσωπη και αυτό δεν αφήνει περιθώρια εκμετάλλευσης». Με τη βοήθεια της τεχνολογίας υπάρχει καθημερινή επαφή με πληθώρα πελατών, ωστόσο αυτό δε δημιουργεί πρόβλημα στις σχέσεις τους μιας και η τεχνολογία έχει υποκαταστήσει κατά κάποιον τρόπο τους υπαλλήλους. Δήλωσε: «Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν πηγές πληροφόρησης για τα θέματα τεχνολογίας και όλα λειτουργούν μεταξύ των μεγάλων επιχειρήσεων και μεταξύ των λίγων». Η σχέση του άλλωστε με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές δεν είναι και η καλύτερη, οπότε υπάρχει δυσκολία στην εύρεση πηγών. Ειδικότερα στην επαρχία υπάρχει περιορισμός σε γραφεία επενδύσεων ιδιωτικών συμφερόντων. Δήλωσε: «Ένα σημαντικό εμπόδιο για την επιχείρησή μας είναι η γραφειοκρατία, μετά έρχεται το οικονομικό, και τέλος το κίνητρο». Είναι εμπόδια τα οποία αντιμετωπίζει κάθε επιχείρηση στην Ελλάδα όχι μόνο στην εφαρμογή των νέων

τεχνολογιών αλλά ακόμη και για την ίδρυσή της. Δήλωσε: «Έχω στην πλειονότητα γνώση των διάφορων προγραμμάτων ΕΣΠΑ που ανακοινώνονται κατά καιρούς, κυρίως από τον εμπορικό σύλλογο ή το επιμελητήριο» μιας και ένα πρόγραμμα ΕΣΠΑ ήταν αυτό που έδωσε το έναυσμα για την εισαγωγή της τεχνολογίας στην επιχείρηση. Έτσι έκτοτε έχει μπει στη σκέψη του υπευθύνου ότι στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν θα μπορούσαν να ενισχυθούν ακόμη περισσότερο με μία τέτοια ευκαιρία.

Τεχνολογική ικανοποίηση: Δήλωσε: «Η δημιουργία νέων προοπτικών εισόδου σε νέες αγορές ήταν άγνωστες για εμένα παλαιότερα αλλά και η δημιουργία υπηρεσιών προς τους πελάτες και το προσωπικό καθιστά προσωπικά την τεχνολογία σημαντική». Λόγω των αυξανόμενων πωλήσεων, τη δημιουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος αλλά και τη προσέλκυση πελατών πανελλαδικής εμβέλειας, θεωρεί την τεχνολογία σημαντική για αυτόν. Δήλωσε: «Τα αποτελέσματα θα μπορούσαν να είναι ακόμη καλύτερα από αυτά που ήδη υπάρχουν, όχι ότι δεν είναι ικανοποιητικά, αλλά αν υπήρχαν εξειδικευμένοι συνεργάτες θα ήταν άριστα» μιας και βρίσκονται ακόμη στο αρχικό στάδιο συνεργασίας με εταιρίες μάρκετινγκ ή άλλες συνεργασίες με γνώμονα να τους αποφέρει ακόμη μεγαλύτερα οφέλη η τεχνολογία που εφαρμόζουν. Δήλωσε: «Το μέλλον στον κλάδο είναι καταστήματα χωρίς φυσική παρουσία, αλλά ηλεκτρονικά που απευθύνονται σε πελάτες παγκόσμιας εμβέλειας. Ο πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να βλέπει το προϊόν σε πραγματική διάσταση σαν να ήταν στην επιχείρηση» μιας και έχει παρατηρήσει ότι αρκετοί πελάτες διστάζουν να αγοράσουν ως αποτέλεσμα της αμφιβολίας για το μέγεθος και την ποιότητα. Η συνέντευξη ολοκληρώθηκε μιλώντας για το κόστος μίας τέτοιας επένδυσης. Για τον ίδιο αποδείχθηκε ότι, παρά το κόστος, η τεχνολογική ανάπτυξη αποτελεί επενδυτική ευκαιρία και σίγουρα του δίνει κίνητρο για το μέλλον. Χαρακτηριστικά ανέφερε: «Το κόστος για τις ΜμΕ όπως είναι η δική μας είναι αρκετά υψηλό και πολλές φορές απαγορευτικό. Περιορίζει σίγουρα τις επιλογές επενδύσεων και τα όρια που θα φτάσει η επιχείρηση, αλλά μελλοντικά αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα».

II. Υπεύθυνη ηλεκτρονικού καταστήματος & φυσικών καταστημάτων (γυναίκα 30-40 ετών – ΠΕ – 10 έτη εργασιακή εμπειρία)

Αυτοκριτική: δήλωσε: «Λόγω των πολλών ετών που εργάζομαι, οι γνώσεις μου στα τεχνολογικά θέματα είναι πολύ καλές. Σημαντικό προτέρημα της επιχείρησης είναι να μπορεί να ανταπεξέλθει απέναντι στον πελάτη με σιγουριά και γνώσεις για το

αντικείμενο». Γνωρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία της. Έχει πίστη στις ικανότητές της και δεν την εφησυχάζει σε καμία περίπτωση η εξέλιξη της τεχνολογίας. Οι γνώσεις έτσι στην τεχνολογία που εφαρμόζουν παραμένει σε άριστο επίπεδο και έχει περιθώρια βελτίωσης, όπως άλλωστε δήλωσε: «*Η επιχείρηση σε αυτό το χρονικό σημείο βρίσκεται σε ένα πολύ καλό επίπεδο τεχνογνωσίας. Νέα συστήματα έρχονται να μας βοηθήσουν ως εξέλιξη στο ήδη υπάρχον*». Δήλωσε: «*όσο πιο πολύ εκσυγχρονίζεται η επιχείρηση τόσο πιο γρήγορα γίνονται οι εργασίες και λιγότερος χρόνος απαιτείται ώστε να ανταπεξέλθουμε στην παράλληλη αύξηση των υποχρεώσεων. Η μείωση δηλαδή του άγχους και πίεσης είναι φανερή*». Η υπεύθυνη, ωστόσο, νέα και με μέλλον στην επιχείρηση δεν θα μπορούσε να μείνει στάσιμη οπότε δήλωσε: «*Στον βαθμό που είναι εφικτό, η επιχείρηση και ο καθένας μας ξεχωριστά προσπαθεί και εστιάζει στην τεχνολογική ανάπτυξη σε συνεργασία πάντα με τους υπευθύνους λογισμικού*». Θεωρεί τη θέση της στην επιχείρηση σημαντική, με συνέπεια να αναζητεί τρόπους βελτίωσης των γνώσεων της παρά τις πανεπιστημιακές σπουδές λέγοντας: «*Σεμινάρια ή άλλα επιμορφωτικά μαθήματα σε θέματα μάρκετινγκ, Photoshop ή e-shop θα ήταν χρήσιμα και θα βελτίωναν τη σχέση μου με την τεχνολογία*».

Αυτοδιαχείριση: Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η επιχείρηση χαρακτηρίζεται ως οικογενειακή και η ίδια είναι αναπόσπαστο κομμάτι της, χωρίς οι αρμοδιότητες της να περιορίζονται όπως δήλωσε: «*Προσωπικά ως υπεύθυνη της επιχείρησης έχω τις ίδιες αρμοδιότητες όπως παλαιότερα, αλλά και ακόμη περισσότερες λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης*». Η εξάρτηση της ίδιας αλλά και της επιχείρησης από την τεχνολογία είναι δεδομένη. Χωρίς αυτή η κατάσταση θα ήταν διαφορετική και σίγουρα δύσκολη όπως ανέφερε: «*Ανάλογα την περίπτωση, θα υπάρχουν και τα αντίστοιχα προβλήματα. Τα προβλήματα ωστόσο είναι περισσότερα για όλους όταν δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω την τεχνολογία όχι μόνο εγώ αλλά και οι υπόλοιποι. Ταχύτερη εξυπηρέτηση, οργάνωση, μεγαλύτερη πελατεία είναι κάποια σημεία τα οποία θα είχαν σημαντικό πρόβλημα σε περίπτωση που δεν εφαρμοζόταν η τεχνολογία*». Για την ίδια, όπως ανέφερε προηγουμένως, τα οφέλη από την τεχνολογία είναι αρκετά. Η μη χρήση της καθιστά την επιχείρηση μη λειτουργική περιορίζοντας τις πωλήσεις, την εξυπηρέτηση. Δήλωσε: «*Χωρίς την τεχνολογία δεν θα έχουμε τα ίδια οφέλη. Σίγουρα θα υπάρχει τεράστια δυσκολία στην επιχείρηση*».

Κοινωνική ενημερότητα: Δήλωσε: «*Η επιχείρηση πλέον έχει αναπτύξει σχέσεις με πελάτες όχι σε τοπικό επίπεδο αλλά σε όλη την Ελλάδα, σε μερικές περιπτώσεις μάλιστα και στο εξωτερικό. Η σχέση με όλους είναι ικανοποιητική*». Αναφορικά με αυτό το γεγονός, η σχέση

της πλέον με τους πελάτες είναι απρόσωπη και απολύτως τυπική που μεταφράζεται σε λιγότερο χρόνο απασχόλησης με αυτούς και περισσότερο με την πραγματική δουλειά. Σημαντικό πρόβλημα για την ίδια αποτελεί το γεγονός ότι δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση ή εκπαίδευση για τεχνολογικά θέματα όπως απάντησε: «Δεν υπάρχουν πολλές πληροφορίες, αν και από όσο διαβάζω υπάρχουν σημαντικές πρωτοβουλίες κατά καιρούς. Ωστόσο όλα αυτά γίνονται στην Αθήνα, η επιχείρηση δεν συνδυάζεται με ταξίδια τέτοιου χαρακτήρα». Τόνισε επίσης: «τα κίνητρα στην Ελλάδα δεν είναι αρκετά ώστε ο σύγχρονος επιχειρηματίας να επενδύσει. Υπάρχουν πολλά εμπόδια όπως είναι η γραφειοκρατία, η υψηλή φορολογία, οι κακές οικονομικές συνθήκες που δεν αφήνουν περιθώρια ρίσκου αλλά και η έλλειψη τεχνογνωσίας των εκάστοτε κυβερνήσεων προς τις επιχειρήσεις». Στο θέμα των κινήτρων φάνηκε απαισιόδοξη αποτυπώνοντας ρεαλιστικά όλα τα προβλήματα που επικρατούν στην σύγχρονη Ελλάδα. Τέλος, φάνηκε απαισιόδοξη σχετικά με τις προοπτικές που έχει το επιχειρηματικό περιβάλλον της επιχείρησης παρά την προσπάθεια που κάνει η ίδια να έχει συνεχή γνώση των πολιτικών που ακολουθούνται. Έτσι δήλωσε: «Το περιβάλλον δεν είναι και το καλύτερο. Παρατηρώ ότι πολλές επιχειρήσεις "μεταναστεύουν" στις γειτονικές μας χώρες ώστε να δραστηριοποιηθούν λόγω των υψηλότερων κινήτρων που αντιμετωπίζουν εκεί αλλά και των πολιτικών που έχουν οι χώρες».

Τεχνολογική ικανοποίηση: Η τεχνολογία για αυτή πλέον αποτελεί σημαντικό κομμάτι της ζωής της. Η καθημερινότητα και η ποιότητα της επιχείρησης άλλαξε προς το καλύτερο και όταν στο μέλλον βρεθεί ευκαιρία θα επενδύσει ξανά σε αυτή. Δήλωσε λοιπόν: «Το άνοιγμα αυτό έχει κάνει την επιχείρηση πιο σταθερή και αύξησε τα κέρδη της χωρίς εμείς να έχουμε πλέον τόσο άγχος. Επόμενος στόχος είναι να μειωθεί ο προσωπικός χρόνος εργασίας και για αυτό είμαστε πάντα σε ετοιμότητα παρά το υψηλό κόστος που έχουν πλέον οι επενδύσεις. Είναι όμως επενδύσεις, άλλοτε με ρίσκο και άλλοτε όχι, που φέρνουν αποτελέσματα που δεν συγκρίνονται με τα αυτά που θα δώσουμε». Τέλος για αυτή, η τεχνολογία είναι το μέλλον του κλάδου μιας και θεωρεί ότι στον δικό τους κλάδο σε τοπικό επίπεδο η πελατεία είναι πάντα συγκεκριμένη με μικρές αυξομειώσεις. Ο ανταγωνισμός θεωρεί ότι με την τεχνολογία αυξάνεται αλλά το κέρδος είναι μεγαλύτερο. Η στροφή ακόμη προς το εξωτερικό αυξάνει ακόμη περισσότερο το πελατολόγιο. Ανέφερε χαρακτηριστικά ότι: «Σύγχρονη επιχείρηση χωρίς τεχνολογική ανάπτυξη δεν μπορεί να υφίσταται. Για αυτές που χρησιμοποιούν ο ανταγωνισμός είναι υψηλός ενώ σε τοπικό επίπεδο παραμένει χαμηλός». Τέλος δήλωσε: «Το κόστος πρώτης εφαρμογής ήταν σίγουρα αρκετό και κάποιες φορές απαγορευτικό, ωστόσο το αποτέλεσμα δεν μας

ζημίωσε. Για εμάς όμως πλέον παρά το όποιο κόστος, η τεχνολογία μας δίνει κίνητρο». Θεωρεί ότι το υψηλότερο κόστος ήταν στην αρχή της επένδυσης και τώρα με μικρά ανοίγματα μπορούν να βελτιώσουν τις υπάρχουσες συνθήκες.

III. Υπεύθυνη ηλεκτρονικού καταστήματος & φυσικών καταστημάτων (Γυναίκα 19-30 ετών - ΠΕ – 7 έτη εργασιακή εμπειρία)

Αυτοκριτική: Δήλωσε: «*Η γνώση υπάρχει, πιστεύω ότι έχω αρκετές γνώσεις και μπορώ να στηριχτώ πάνω σε αυτές για την μελλοντική ανάπτυξη. Ωστόσο είναι όλες γνώσεις που έχω μάθει μόνη μου και όχι κάτι εξειδικευμένο, καθώς οι τεχνολογίες δεν είναι το αντικείμενο σπουδών μου*». Συμμετέχει ενεργά σε όλα τα θέματα τεχνολογίας μιας και είναι αυτή που ασχολείται επί το πλείστον με τα τεχνολογικά θέματα, όπως ανέφερε κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Έτσι μπορεί να θεωρηθεί αυτοδίδακτη με αρκετές δυνατότητες όσον αφορά το τεχνολογικό μέρος. Τα οφέλη της τεχνολογίας, αν και πολλά, φαίνεται να μην τα γνωρίζει. Τα αποτελέσματα όμως την έπεισαν ότι πραγματικά υπάρχουν πολλά. Ανέφερε σχετικά: «*Πλέον γνωρίζω τα οφέλη των νέων τεχνολογιών. Ταχύτητα, αποτελεσματικότητα, κέρδη είναι μερικά. Είναι αρκετά και κάθε επιχείρηση έχει έναν μονόδρομο. Να εφαρμόσει την τεχνολογία*». Για την ίδια, οι τεχνολογίες δε της προκαλούν καθόλου άγχος. Αντίθετα την έχουν βοηθήσει στον μέγιστο βαθμό. Δήλωσε λοιπόν: «*Θα μπορούσα να πω με σιγουριά ότι οι τεχνολογίες με έχουν βοηθήσει. Χαρακτηριστικά τα προηγούμενα χρόνια χρειαζόμασταν μία εβδομάδα εργασίας για να τελειώσει η επιχείρηση την απογραφή. Σήμερα, όμως, χρειαζόμαστε μόνο κάποιες ώρες*». Δεν περνάει ημέρα για την υπεύθυνη χωρίς να σκέφτεται ποιες είναι οι επιλογές της για το μέλλον. Έχει κάνει αρκετές σκέψεις για να κάνει ακόμη καλύτερη την σχέση της με την τεχνολογία αλλά η συνεργασία με εξειδικευμένα άτομα θα προσέφερε νέες προοπτικές. Σχετικά ανέφερε: «*Σίγουρα αν απευθυνόμουν σε έναν άνθρωπο με γνώσεις και εξειδίκευση πάνω σε τέτοια θέματα θα είχα τεράστιο όφελος αλλά και νέες ιδέες. Σίγουρα πρέπει να σπουδάσω το κατάλληλο αντικείμενο ή να αποκτήσω κάποια κατάλληλη κατάρτιση πάνω στο αντικείμενο*».

Αυτοδιαχείριση: Επιδιώκει να κάνει το καλύτερο δυνατόν για την επιχείρηση και να φέρει εις πέρας όλες τις αρμοδιότητες που έχει αναλάβει ενώ γνωρίζει ότι αυτή θα λαμβάνει όλες τις μελλοντικές αποφάσεις τις επιχείρησης. Δήλωσε χαρακτηριστικά: «*Οι πρωτοβουλίες που θα πάρω σε θέματα τεχνολογίας είναι οι περισσότερες από όλους τους υπολοίπους. Επειδή η επιχείρηση είναι οικογενειακή, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία θα αποχωρήσουν σιγά-σιγά. Άρα προσωπικά έχω πλέον πιο πολλές ευθύνες*». Αναφορικά με

τη δημιουργία μίας δύσκολης στιγμής όπου δε μπορεί να εφαρμοστεί η τεχνολογία ανέφερε: «Σε μία έκτακτη ανάγκη αν δεν μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την τεχνολογία σίγουρα θα έχουμε πρόβλημα στη ροή της επιχείρησης. Δηλαδή στα κέρδη, στην εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και στη δική μας ευκολία, δημιουργώντας έτσι επιπλέον ώρες εργασίας και κόυραση. Με την τεχνολογία όλα αυτά δεν υφίστανται». Κατέληξε ότι: «Η τεχνολογία πραγματικά μου έχει κάνει την καθημερινή εργασία πιο ευχάριστη και ξεκούραστη σε σχέση με παλαιότερα που όλα γινόταν χειροκίνητα».

Κοινωνική ενημερότητα: Μπορεί και καταλαβαίνει τους πελάτες της και την ικανοποίηση τους μέσω της τεχνολογίας σε σχέση με τη δια ζώσης συνάντηση. «Η σχέση με τους πελάτες είναι πολύ καλύτερη. Ο πελάτης έχει άμεση απάντηση σε συγκεκριμένες απορίες και όχι εμείς να χάνουμε χρόνο από την εργασία μας στην εξυπηρέτηση αυτών». Μπορεί ακόμη να μπει στη θέση των υπολοίπων υπαλλήλων να καταλάβει αν είναι εύκολο να χειριστεί την τεχνολογία ή όχι. Χαρακτηριστικά ανέφερε: «Η υπάλληλος της επιχείρησης είναι μεγαλύτερη σε ηλικία οπότε σίγουρα δεν έχει την ίδια όρεξη και θέληση όπως εγώ, να ασχοληθεί με την τεχνολογία και να μάθει κάτι διαφορετικό». Θεωρεί τον εαυτό της άνθρωπο που ενημερώνεται και "ψάχνεται", οπότε φάνηκε ενήμερη σχετικά με τις πηγές πληροφόρησης όσον αφορά την τεχνολογία. Δήλωσε: «Υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης κυρίως μέσω του ίντερνετ και των ιστοσελίδων που δραστηριοποιούνται στον χώρο της τεχνολογίας. Από όσο έχω ασχοληθεί τόσο Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και η Ελλάδα έχουν ειδική ιστοσελίδα μόνο για την καινοτομία, τις οποίες και επισκέπτομαι συχνά. Το πρόβλημά μου και η απορία μου είναι γιατί το ελληνικό κράτος δεν διαφημίζουν τέτοιου είδους κινήσεις». Σαν νέα επιχειρηματίας στον χώρο, εκτιμά ότι δεν υπάρχουν κίνητρα για τη χρήση της τεχνολογίας στην Ελλάδα λόγω των πολλών εμποδίων που υπάρχουν. Ωστόσο η άποψή της δεν δείχνει μία γυναίκα που δεν είναι ικανοποιημένη. Συγκεκριμένα δήλωσε: «Η Ελλάδα, λόγω της κρίσης, δε θεωρώ ότι παρέχει κίνητρα στους επιχειρηματίες. Η τεχνολογία όμως πρέπει να είναι ένα κίνητρο για τον σημερινό επιχειρηματία. Σίγουρα χρειάζεται ένα αρκετά μεγάλο κεφάλαιο για την εκκίνηση, ωστόσο μπορεί να καλυφθεί με διάφορα προγράμματα που υπάρχουν κατά καιρούς είτε ευρωπαϊκά δηλαδή τα ΕΣΠΑ είτε από τα κονδύλια που δίνει η Ελλάδα». Φάνηκε ενημερωμένη για τις πολιτικές που κατά καιρούς εφαρμόζουν οι εκάστοτε κυβερνήσεις αλλά και για τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις καθώς δήλωσε: «Η αρχή της τεχνολογικής μας αναβάθμισης έγινε με την συνδρομή ενός προγράμματος ΕΣΠΑ. Από εκείνο το σημείο και έπειτα συνεχώς προσπαθώ να ενημερώνομαι για τα προγράμματα που ανακοινώνονται συχνά. Για όλα αυτά όμως υπάρχουν πολλά εμπόδια. Σημαντικότερο είναι η γραφειοκρατία

που με μία επιχείρηση συνδέεται με τα οικονομικά της. Συγκεκριμένα για μπει κάποιος σε ένα συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα απαιτεί το αρχικό κεφάλαιο. Η γραφειοκρατία είναι αυτή που καθυστερεί την εκταμίευση των κεφαλαίων προς τις επιχειρήσεις και έτσι αυτές δεν είναι βιώσιμες. Άλλο εμπόδιο αποτελεί η θέληση του επιχειρηματία, η έλλειψη γνώσεων και η έλλειψη πλάνου από τις κυβερνήσεις για τις ΜμΕ».

Τεχνολογική ικανοποίηση: Για την ίδια, η σημασία της τεχνολογίας έχει να κάνει με τα κέρδη που αυτή έφερε στην επιχείρηση. Για τον επιχειρηματία, άλλωστε, το κέρδος είναι ένα σημαντικό κριτήριο. Χαρακτηριστικά δήλωσε «*Η τεχνολογία για εμάς έχει δείξει ότι είναι σημαντική. Χωρίς αυτή η επιχείρηση θα είχε κέρδη όπως όλα τα προηγούμενα χρόνια λειτουργίας, αλλά σίγουρα τώρα σαφώς είναι καλύτερα*». Δείχνει μία γυναίκα που δεν έχει μετανιώσει καθόλου για την επιλογή της επένδυσης αλλά ίσα-ίσα προβλέπει το μέλλον να είναι αντίστοιχο. Χαρακτηριστικά δήλωσε: «*Πάνω στην τεχνολογία θα βασιστούμε και για τα επόμενα βήματα της επιχείρησης. Θα προσπαθώ και εγώ και όλοι γενικότερα να καινοτομήσουμε πάνω στην επιχείρηση και να την κάνουμε ακόμη πιο γνωστή στο ευρύ κοινό. Στο μέλλον ακόμη στοχεύουμε να επενδύσουμε και στην αγορά του εξωτερικού*». Την ευχαριστεί το γεγονός ότι πελάτες από κάθε άκρη της Ελλάδας επιλέγουν την επιχείρησή της, γεγονός που την ωθεί περισσότερο στο να επενδύει στις προοπτικές της τεχνολογίας. Ωστόσο εστιάζει στον ανταγωνισμό που πολλές φορές περιορίζει κάπως τα όποια κέρδη. Δήλωσε σχετικά: «*Σίγουρα υπήρξε αύξηση της ανταγωνιστικότητας λόγω της μεγαλύτερης εμβέλειας στην οποία απευθυνόμαστε με τις όποιες συνέπειες και κέρδη. Αρνητικό είναι ότι με τόσο υψηλό ανταγωνισμό μειώνονται ελάχιστα τα κέρδη της επιχείρησης αλλά στα θετικά η πληθώρα πελατών*». Κλείνοντας τη συνέντευξη απάντησε, όσον αφορά το κόστος, «*Ήταν φυσιολογικό και αναμενόμενο για εμένα, ωστόσο, εν τέλει, σε σχέση με τα οφέλη που έχει δώσει, αποδείχθηκε ελάχιστο. Όσο εξελίσσεται η επιχείρηση θα υπάρχει και αυτό το κόστος το οποίο πλέον ούτε καν σκέφτομαι μιας και για εμάς πλέον έχει περιοριστεί σε θέματα αναβαθμίσεων και συντήρησης*».

IV. Υπάλληλος (Γυναίκα 50+ – ΔΕ – 19 έτη εργασιακής εμπειρίας)

Αυτοκριτική: Ως υπάλληλος στην επιχείρηση για πολλά χρόνια, έχει μείνει στάσιμη στον παλιό τρόπο εργασίας. Γνωρίζει με ακρίβεια τις δυνατότητες της και τα όριά της και για αυτό χαρακτηριστικά δήλωσε «*Έχω πλήρη γνώση των ικανοτήτων μου. Πλέον στην επιχείρηση δυσκολεύομαι σε αρκετά πράγματα λόγω της τεχνολογίας και δε μπορώ να*

προσαρμοστώ εύκολα. Αντιθέτως σε καθημερινά απλά πράγματα έχω μεγαλύτερη ευχέρεια». Παρά το χάσμα που υπάρχει μεταξύ της τεχνολογίας και αυτής, φαίνεται να είναι γνώστης των θετικών σημείων της τεχνολογίας όπως ανέφερε «Έχω γνώση για το όφελος που προσφέρει η τεχνολογία. Το βλέπω κάθε μέρα στην επιχείρηση όπου πηγαίνει από το καλό στο καλύτερο. Οι συνθήκες εργασίας έχουν γίνει καλύτερες και πολλά πράγματα γίνονται αυτόματα χωρίς εμάς». Παρόλα αυτά, αν και γνωρίζει τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία στην επιχείρηση η ίδια παραμένει στάσιμη στις γνώσεις της και έχει καταβάλει μόνο μικρές προσπάθειες, όπως ανέφερε: «Δεν έχω επαρκή εκπαίδευση και ούτε έχω ως στόχο να τις επεκτείνω. Μπορώ να μάθω, όπως και έμαθα κάποια βασικά εργαλεία της τεχνολογίας, αλλά μέχρι εκεί. Δεν έχω εκπαιδευτεί και πιστεύω δεν μπορώ να τα μάθω το ίδιο όπως κάποιος νεότερος». Στη συνέχεια δήλωσε: «Με την τεχνολογία πολλές φορές καθυστερώ να ανταποκριθώ στις εργασίες που πρέπει να κάνω και αυτό οφείλεται όπως είπα και πριν στην έλλειψη γνώσεων και όχι στην τεχνολογία. Όσοι μπορούν να την διαχειριστούν είναι σίγουρα χρήσιμη». Χαρακτηριστικό της έλλειψης γνώσεων, όπως είπε και η ίδια, η επιβράδυνση της δουλειάς της. Είναι φυσιολογικό άλλωστε όταν δεν έχει εξοικειωθεί με την τεχνολογία να υπάρχει αυτό το φαινόμενο. Υπάρχουν, ωστόσο, τρόποι να εξοικειωθεί με την τεχνολογία και τους γνωρίζει και η ίδια. Δήλωσε: «Με εκπαίδευση μπορούν να λυθούν όλα τα προβλήματα που δημιουργούνται. Η βασική εκπαίδευση που παίρνω εγώ είναι από τις πιο νεαρές κοπέλες της επιχείρησης μιας και δεν έχω την ίδια όρεξη να το ψάξω με επιπλέον κατάρτιση».

Αυτοδιαχείριση: Δήλωσε: «Δεν θεωρώ ότι πλέον με την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στην επιχείρηση θα έχω τις ίδιες αρμοδιότητες. Οι επιλογές μου είναι πιο περιορισμένες. Δεν είμαι σε θέση να χρησιμοποιώ άρτια τον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή να ασχολούμαι με το ηλεκτρονικό κατάστημα. Για αυτούς τους λόγους οι πρωτοβουλίες σε αυτόν τον τομέα θα είναι σίγουρα λιγότερες, αλλά όχι στη φυσική επιχείρηση που έχω πλήρεις πρωτοβουλίες». Είναι αναμενόμενο για την ίδια να έχουν περιοριστεί οι εργασίες της στην επιχείρηση λόγω της υιοθέτησης της τεχνολογίας, αλλά σίγουρα στο φυσικό κατάστημα οι υποχρεώσεις θα είναι όπως και πριν. Δήλωσε τέλος: «Χωρίς την τεχνολογία η επιχείρηση είναι σαν να υπολειτουργεί. Είναι απαραίτητη για την καθημερινή επιβίωση της επιχείρησης και χωρίς αυτή θα υπάρχει πρόβλημα». Η ίδια, δεν χρησιμοποιεί την τεχνολογία, ωστόσο θεωρεί ότι η επιχείρηση εξαρτάται πλέον από την τεχνολογία σε βαθμό που δεν την καθιστά να έχει το ίδιο όφελος χωρίς αυτήν.

Κοινωνική Ενημερότητα: Η σχέση της με τους υπευθύνους της επιχείρησης δεν δείχνουν να έχουν αλλάξει παρά τις περιορισμένες πλέον πρωτοβουλίες που έχει η ίδια. Ανέφερε σχετικά: *«Η σχέση μου τους υπευθύνους και το λοιπό προσωπικό δεν έχουν αναθεωρηθεί. Παραμένουν στην ίδια κατάσταση όπως και παλαιότερα και αυτό θεωρώ ότι οφείλεται στο ότι ο κάθε ένας πλέον έχει αναλάβει τις αρμοδιότητες που μπορεί καλύτερα»*. Η ίδια αν και όχι λάτρης της τεχνολογίας, γνωρίζει ότι στις μέρες μας υπάρχει το διαδίκτυο από το οποίο η πληροφόρηση είναι δεδομένη. Δήλωσε: *«Το διαδίκτυο είναι κάτι το οποίο χρησιμοποιούν οι περισσότεροι πλέον. Παρέχει αρκετή ενημέρωση για τη χρήση της τεχνολογίας για κάποιον που έχει όρεξη και θέληση να ασχοληθεί»*. Η εμπειρία της δείχνει ότι έχει αντιληφθεί τα εμπόδια που υπάρχουν για μία επιχείρηση όπως ανέφερε: *«Η γραφειοκρατία και η έλλειψη χρηματικών διαθέσιμων θεωρώ ότι είναι δύο σημαντικά εμπόδια για τις επιχειρήσεις να ασχοληθούν με την νέα τεχνολογία»*. Τέλος έδειξε να μην είναι καθόλου ενήμερη όσον αφορά τις ενέργειες της Ε.Ε. για τις τεχνολογίες. Έτσι δήλωσε: *«Δε γνωρίζω καθόλου τις πολιτικές που μπορεί να σχεδιάζει ή εφαρμόζει η Ελλάδα ή η Ε.Ε. διότι δε τα παρακολουθώ καθόλου»*.

Τεχνολογική ικανοποίηση: Για την ίδια η τεχνολογία δεν έχει αλλάξει σε μεγάλο βαθμό την καθημερινότητά της και ως επί το πλείστον δεν την κρίνει ως σημαντική. Έχει, όμως, κριτική σκέψη και φαίνεται από το γεγονός ότι θεωρεί σημαντική την τεχνολογία για τους νεότερους αλλά και για τις σύγχρονες επιχειρήσεις. Χαρακτηριστικά δήλωσε: *«Η τεχνολογία για εμένα δεν είναι τόσο σημαντική. Έχω μεγαλώσει σε διαφορετικές συνθήκες από αυτές και δύσκολα μπορώ να προσαρμοστώ σε κάτι νέο. Βλέπω, όμως, ότι είναι απαραίτητη και σημαντική για ανθρώπους που πραγματικά μπορούν να την χειριστούν»*. Όπως όλοι οι συμμετέχοντες τόνισαν τη διαφορετικότητα που προέκυψε στην επιχείρηση από την έλευση της τεχνολογίας, έτσι και η ίδια παρατήρησε τις τεράστιες αλλαγές. Δήλωσε: *«Η τεχνολογική αναβάθμιση της επιχείρησης αναθεώρησε την κατάσταση στην επιχείρηση. Έπρεπε υποχρεωτικά να προσλάβει νέο προσωπικό για να μπορεί να είναι λειτουργική. Άλλαξε τον τρόπο με τον οποίο βλέπουμε την αποθήκη και το απόθεμα της επιχείρησης, αλλά και γενικότερα εκσυγχρονίστηκε»*. Η συνέντευξη ολοκληρώθηκε δηλώνοντας: *«Η θέση της επιχείρησης στην αγορά έχει αλλάξει. Οι πωλήσεις και οι πελάτες έχουν αυξηθεί σε μεγάλο βαθμό που ποτέ δε φανταζόμουν ότι θα έφτανε αυτή η επιχείρηση»*.

Αυτοκριτική: Παρά τη μικρή εργασιακή της εμπειρία, δείχνει μία γυναίκα με γνώσεις στο αντικείμενό της. Γνωρίζει ξεκάθαρα τις ικανότητες σε τεχνολογικά θέματα, πράγμα αναμενόμενο λόγω του νεαρού της ηλικίας της και της εκπαίδευσής της. Δήλωσε «Οι ικανότητές μου σε θέματα τεχνολογίας είναι άριστες. Οι σπουδές μου στο μάρκετινγκ με έχουν κάνει ακόμη καλύτερη. Σίγουρα έχω κάποια ευάλωτα σημεία σε τεχνολογικά θέματα μιας και η τεχνολογία δε σταματά να βελτιώνεται, ωστόσο θεωρώ ότι δεν μου είναι εμπόδιο στην επαγγελματική μου σταδιοδρομία». Όπως ανέφερε κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, η τεχνολογία δεν σταματά ποτέ, άρα και η ίδια δεν σταματά να ψάχνει τρόπους να βελτιώσει τα επαγγελματικά της προσόντα. Φαίνεται να γνωρίζει τρόπους να το κάνει και είναι πρόθυμη να το πράξει. Χαρακτηριστικά ανέφερε: «Διαρκή ενημέρωση από ιστοσελίδες, forum, επαγγελματικά περιοδικά, σεμινάρια που διοργανώνονται κατά καιρούς στην Αθήνα αλλά και σωστό διάβασμα του κάθε αντικειμένου ασχολίας είναι κάποιοι τρόποι που ακολουθώ για να έχω άριστη σχέση με αυτό που χρησιμοποιώ στην εργασία μου».

Αυτοδιαχείριση: Δήλωσε «Πολλά πράγματα στην επιχείρηση μπορούν να γίνονται προγραμματισμένα και έτσι να μην χρειάζεται ο ανθρώπινος παράγοντας. Έτσι οι αρμοδιότητες θα μειωθούν και πολλές φορές αυτό οδηγεί σε απόλυση προσωπικού». Θεωρεί ότι η τεχνολογία υποκαθιστά σιγά-σιγά τον άνθρωπο, γεγονός που φαίνεται να την απασχολεί όσον αφορά το επαγγελματικό της μέλλον. Για την ίδια, η τεχνολογία είναι ένα εργαλείο χρήσιμο στην καθημερινή της εργασία, αλλά σε βαθμό όχι τόσο που να αποτελεί πανάκεια στην επιχείρηση. Χαρακτηριστικά δήλωσε: «Σε μεγάλο βαθμό η τεχνολογία θα βοηθήσει όταν προκύψει μία δύσκολη κατάσταση, ωστόσο μην ξεχνάμε ότι πίσω από την τεχνολογία βρίσκεται ο άνθρωπος και χωρίς αυτόν δεν θα υπήρχε η επιχείρηση». Τέλος σημείωσε: «Ανάλογα με τον όγκο της δουλειάς μου εξαρτάται και η απόδοση μου». Η απόδοση αναφέρεται εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας. Υψηλός φόρτος εργασίας σημαίνει χαμηλότερη απόδοσή και περισσότερη κούραση, αντίθετα, φυσιολογικός φόρτος σημαίνει άριστη απόδοση και θετική ενέργεια.

Κοινωνική Ενημερότητα: Για την ίδια, η σχέση της με τους υπευθύνους της επιχείρησης δεν έχει γίνει καλύτερη αλλά ούτε είναι και σε κακά επίπεδα. Θεωρεί ότι οι απαιτήσεις των υπεύθυνων για θέματα τεχνολογίας είναι υψηλές και αυτό επηρεάζει τη σχέση με τους υπαλλήλους. Χαρακτηριστικά ανέφερε: «Οι σχέσεις δεν έχουν γίνει καλύτερες, ίσα-ίσα οι απαιτήσεις τους έχουν αυξηθεί δημιουργώντας συνθήκες αβεβαιότητας, αλλά στα πλαίσια πάντα ενός υγιούς περιβάλλοντος εργασίας». Θεωρεί ότι η Ελλάδα παρέχει στους

νέους επιλογές για ενημέρωση, εκμάθηση και βελτίωση των προσόντων και, όπως ανέφερε, πρόσφατα παρακολούθησε εξ αποστάσεως σεμινάριο με θέμα μάρκετινγκ και ηλεκτρονικό εμπόριο. Δήλωσε: *«Υπάρχει αρκετή ενημέρωση για την τεχνολογία στη χώρα μας. Η χώρα μας δείχνει να επενδύει πλέον στην καινοτομία και τεχνολογία»*. Θεωρεί ακόμη την Ελλάδα ως μία χώρα που παρέχει κίνητρα, αν και υπό προϋποθέσεις, και για αυτό απάντησε *«ίσως»* στη σχετική ερώτηση. Είναι λογικό, άλλωστε, να μην γνωρίζει καλά την ελληνική πραγματικότητα λόγω της μικρής εργασιακής της εμπειρίας. Δήλωσε τέλος: *«Τα πολλά εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες και κυρίως οι νέοι είναι ανασταλτικός παράγοντας για την χρήση της νέας τεχνολογίας. Το οικονομικό σκέλος είναι σίγουρα το πιο σημαντικό από όλα, αλλά και η έλλειψη σωστού σχεδιασμού συμβάλλει αρνητικά»*.

Τεχνολογική ικανοποίηση: Δήλωσε: *«Η μεγαλύτερη σημασία για εμένα είναι η μεγαλύτερη απόδοση στην εργασία αλλά και η βελτιστοποίηση του χρόνου»*. Για την ίδια, οι τεχνολογίες που χρησιμοποιεί στην επιχείρηση έχουν βέλτιστα οφέλη στην εργασία της. Ως νέα, επιθυμεί να εργάζεται όσο πιο αποδοτικά μπορεί και η τεχνολογία συμβάλλει σε αυτό. Η επιχείρηση δε θα μπορούσε να μην έχει οφέλη από την τεχνολογία τα οποία μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα διαπίστωσε και η ίδια. Για αυτό δήλωσε: *«Άλλαξαν οι αποδόσεις των υπαλλήλων και υπευθύνων αλλά και το ποσοστό παραγγελιών, συνεπώς και κερδών για την επιχείρηση»*. Η συνέντευξη ολοκληρώθηκε με το θέμα της ανταγωνιστικότητας που για την ίδια φάνηκε να αποτελεί ρυθμιστή της εύρυθμης λειτουργίας της επιχείρησης. Δήλωσε: *«Έχω παρατηρήσει αύξηση των πωλήσεων, συνεπώς του τζίρου εν μέσω ενός περιβάλλοντος που έχει υψηλό ανταγωνισμό»*.

VI. Υπεύθυνος πληροφορικής

(Άντρας 30-40 ετών – ΠΕ – 12 έτη εργασιακή εμπειρία – 5 έτη συνεργασίας με την επιχείρηση)

Αυτοκριτική: κατά την πορεία της συνέντευξης έδειξε ότι είναι άριστος γνώστης της τεχνολογίας. Άλλωστε είναι και το αντικείμενο σπουδών του ο συγκεκριμένος τομέας. Σίγουρος για την επιλογή σταδιοδρομίας που έχει κάνει και με σιγουριά δήλωσε: *«Έχω πολλές ικανότητες όσον αφορά την τεχνολογία, ωστόσο οι γνώσεις πάνω στον τομέα αυτόν δε σταματάνε ποτέ»*. Για τον ίδιο, μιας και γνωρίζει εις βάθος τις τεχνολογικές δυνατότητες που υπάρχουν, τα οφέλη είναι πολλά. Θεωρεί ότι το όφελος φαίνεται και

εξαρτάται από το μέγεθος της επιχείρησης που εφαρμόζει την τεχνολογία. Χαρακτηριστικά δήλωσε: «Τα οφέλη σίγουρα είναι πολλά. Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να φέρει και περισσότερα. Μία επιχείρηση με μεγάλες εγκαταστάσεις θα είχε τεράστια οφέλη στην παραγωγική διαδικασία, όχι ότι δεν έχει και η δική μας επιχείρηση». Στη συγκεκριμένη επιχείρηση αυτός ήταν που ανέλαβε από την πρώτη στιγμή την υλοποίηση της επένδυσης και για αυτό λογικά χαρακτηρίζει τον εαυτό του εκπαιδευμένο στο τεχνολογικό κομμάτι της επιχείρησης. Δήλωσε: «Η τεχνολογία που χρησιμοποιήσαμε υλοποιήθηκε από εμένα σε συνεργασία ως εξωτερικός συνεργάτης, οπότε θεωρώ ότι έχω πολύ καλές γνώσεις και εξειδίκευση πάνω σε αυτό». Για τον ίδιο, η τεχνολογία είναι ένα εργαλείο αναγκαίο για την καθημερινότητά του, εκτός από το αντικείμενο εργασίας του. Ανά πάσα ώρα και στιγμή μπορεί να τις χρησιμοποιήσει προς όφελός του αλλά και προς όφελος των επιχειρήσεων με τις οποίες συνεργάζεται. Δήλωσε: «Με τη βοήθεια της τεχνολογίας μπορώ να εργάζομαι ταυτόχρονα σε πολλές επιχειρήσεις παρέχοντας τις γνώσεις μου. Δε χρειάζεται να έχω ένα συγκεκριμένο χώρο εργασίας και αυτό με βοήθησε στο να έχω μεγάλη πελατεία ως εξωτερικός συνεργάτης». Ο ίδιος θεωρεί ότι, όποτε του προτείνεται συνεργασία από τη συγκεκριμένη επιχείρηση, είναι πρόθυμος και πάντα με νέες προτάσεις και τεχνολογικές δυνατότητες για αυτή όπως δήλωσε: «Η τεχνολογία δε σταματά, οπότε κάθε φορά που με χρειάζεται η επιχείρηση έχω κάτι καινούριο να τους προσφέρω».

Κοινωνική Ενημερότητα: για τον ίδιο που καθημερινά απασχολείται στον χώρο της πληροφορικής και της τεχνολογίας είναι δεδομένο ότι υπάρχουν τρόποι ενημέρωσης στην Ελλάδα και αυτό προσπαθεί να περνά και στους πελάτες του ώστε να μην μένουν στάσιμοι. Δήλωσε: «Εγώ ως επαγγελματίας είμαι εγγεγραμμένος σε *forum*, περιοδικά και συλλόγους, μεταξύ συναδέλφων και έτσι έχω μία ικανοποιητική άποψη καθημερινά για τις αλλαγές». Αυτός θεωρεί ότι η συγκεκριμένη χρονική στιγμή αποτελεί καλή επενδυτική ευκαιρία για τους επιχειρηματίες, κυρίως λόγω της κρίσης όπως δήλωσε: «Η κρίση οδήγησε πολλές επιχειρήσεις στο κλείσιμο. Ήταν αυτές όμως που δίστασαν να επενδύσουν στην Ελλάδα της κρίσης. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες έχουν φθίνουσα τιμή και θα μπορούσε ο κάθε επιχειρηματίας να εκμεταλλευτεί την συγκυρία». Για τα κίνητρα θεωρεί ότι δεν υπάρχουν, και αυτό φαίνεται αν συγκρίνουμε την Ελλάδα με τη γείτονα χώρα Βουλγαρία η οποία παρέχει κίνητρα με αποτέλεσμα πολλές επιχειρήσεις να μεταναστεύουν εκεί. Δήλωσε χαρακτηριστικά: «Στην Ελλάδα κίνητρα δεν υπάρχουν. Πολλές επιχειρήσεις κλείνουν και πηγαίνουν στην Βουλγαρία να δραστηριοποιηθούν σε ένα περιβάλλον που έχει λίγα εμπόδια». Τέλος, θεωρεί ότι υπάρχουν πολλά εμπόδια που

καλείται να ξεπεράσει ένας επιχειρηματίας για να επενδύσει, τα οποία πρέπει όμως να υπομένει και να τα ξεπεράσει. Δήλωσε: *«Γραφειοκρατία, αβεβαιότητα, έλλειψη θέλησης και υπομονής, έλλειψη γνώσεων και στήριξης είναι κάποια από τα εμπόδια που αντιμετωπίζει ο σύγχρονος επιχειρηματίας. Πρέπει να τα ξεπεράσει και σίγουρα θα ανταμειφθεί».*

Τεχνολογική ικανοποίηση: Για τον ίδιο, η τεχνολογία έχει πρωτίστως τεράστια σημασία για την επαγγελματική του πορεία και έπειτα για την καθημερινή της χρήση. Θεωρεί ότι χωρίς τις τεχνολογίες σήμερα οι επιχειρήσεις μένουν πίσω και το βασίζει στα αποτελέσματα που προκύπτουν από αυτές που τόλμησαν. Δήλωσε πάνω σε αυτό: *«Η τεχνολογία είναι σημαντική για εμένα από όταν ξεκίνησα να σπουδάζω. Για τις επιχειρήσεις είναι σημαντική γιατί τις μεγαλώνουν και δίνουν νέες ευκαιρίες».* Για τη συγκεκριμένη επιχείρηση είναι απόλυτα ικανοποιημένος από τη χρήση της, τη συνεργασία και τα αποτελέσματα που έφερε όπως δήλωσε: *«Βλέπω ότι η επιχείρηση πηγαίνει από το καλό στο καλύτερο, και αυτό δείχνει θετικά σημάδια για την βιωσιμότητά της και την εξέλιξή της».* Για το μέλλον του κλάδου της ένδυσης, όπου ανήκει η υπό μελέτη επιχείρηση, θεωρεί ότι υπάρχουν περιορισμένες επιλογές όσον αφορά το μέλλον της. Δήλωσε: *«Η εξωστρέφεια, η διαδραστική απεικόνιση των προϊόντων είναι κάποιες επιλογές για το μέλλον».* Τέλος, θεωρεί το κόστος ελάχιστο μπροστά σε αυτό που θα προσφέρει η τεχνολογία και τα οφέλη που παρέχει στην πλειονότητα των επιχειρήσεων. Για τον λόγο αυτό προσπαθεί κάθε φορά να πείσει τους επιχειρηματίες με αποδεδειγμένα στοιχεία οικονομικής άνθησης. Δήλωσε: *«Το κόστος σίγουρα είναι μεγάλο για κάθε επιχειρηματία, αλλά προσπαθώ να τον πείσω ότι, μπροστά σε αυτό που θα ακολουθήσει, είναι ένα τίποτα».*

4.2 Σύνοψη αποτελεσμάτων

Οι συνεντεύξεις έδειξαν ότι ο οικονομικός υπεύθυνος Ι είναι άνθρωπος με γνώση της πορείας της επιχείρησης. Εμφανίζει μία αισιοδοξία και απρόσμενη ικανοποίηση από τα αποτελέσματα που έφερε η τεχνολογία στην επιχείρησή του. Η ικανότητά του να χειρίζεται την τεχνολογία είναι μικρή αλλά η ικανότητα των δύο νεότερων υπευθύνων υποκαθιστά αυτόν. Για τις νεότερες σε ηλικία υπεύθυνες, η επιτυχία της τεχνολογίας δεν ήταν απρόσμενη αλλά σίγουρη. Οι ικανότητες και δυνατότητες που έχουν στον χειρισμό της τεχνολογίας συνδέονται με την επιτυχία της τεχνολογίας. Για τις υπαλλήλους ήταν ένα στάδιο ανακούφισης μιας και η μία συνέχισε την εργασία της στην επιχείρηση

συνέπεια της ανάπτυξής της και η δεύτερη προσλήφθηκε χάρη στην αύξηση της ροής πελατών και αρμοδιοτήτων.

Οι υπεύθυνες II και III και η υπάλληλος του ηλεκτρονικού καταστήματος φάνηκε να έχουν επαρκή εκπαίδευση όσον αφορά την τεχνολογία που έχει εφαρμοστεί. Αυτό οφείλεται κυρίως σε προσωπική διάθεση για εκμάθηση για τις δύο υπεύθυνες και στις σπουδές της για την υπάλληλο. Ωστόσο αυτό είναι ένα δείγμα ότι έχουν ασχοληθεί αρκετά με τις δυνατότητες της επιχείρησης και αναζητούν νέες επενδύσεις. Αυτό μπορεί να γίνει με την περαιτέρω συνεργασία με τον υπεύθυνο πληροφορικής αλλά και με εξειδικευμένες εταιρείες παροχής λογισμικού ή μηχανημάτων. Τη διάθεση φάνηκε να έχει ενισχύσει και η πρόσφατη προσληφθείσα και ταυτόχρονα νέα ηλικιακά υπάλληλος η οποία δίνει νέες ιδέες.

Όλοι συμφώνησαν ότι η σωστή εξειδίκευση αποτελεί ανάγκη ώστε να βελτιωθεί πρώτα ο ανθρώπινος παράγοντας και έπειτα η επιχείρηση. Η υπεύθυνη καταστήματος II και η υπάλληλος V συμφωνούν ότι σεμινάρια ή επιμορφωτικά μαθήματα θα ήταν χρήσιμα, η υπεύθυνη III θεωρεί ως πιο κατάλληλο μέσο τις σπουδές πάνω στο αντικείμενο με εξειδίκευση σε κάτι συγκεκριμένο ενώ ο υπεύθυνος οικονομικών I και η υπάλληλος IV δεν θεωρούν ότι χρειάζονται να βελτιώσουν τις γνώσεις τους, μιας και υπάρχει στην αγορά εργασίας προσωπικό με άριστες-εξειδικευμένες γνώσεις.

Όλοι στην επιχείρηση δήλωσαν ότι υπέρμαχοι της περαιτέρω ανάπτυξης της επιχείρησης, πάντα με αρωγό την τεχνολογία καθώς τα αποτελέσματα, παρά το μεγάλο κόστος της επένδυσης, ήταν ικανοποιητικά για τη δυναμική της επιχείρησής τους. Αξιοσημείωτο είναι ότι θετικά αξιολόγησαν την τεχνολογία ακόμη και οι υπάλληλοι των οποίων οι θέσεις εργασίας μπορούν να υποκατασταθούν από αυτή, οι οποίοι, παρόλα αυτά, θεωρούν ότι σε εξαιρετικά δύσκολες περιπτώσεις η βοήθεια που μπορεί να παράσχει η τεχνολογία είναι αμφισβητήσιμη. Σε κάθε περίπτωση, όμως, όλοι συμφωνούν ότι στην καθημερινότητα της επιχείρησης, η χρήση της τεχνολογίας είναι απολύτως απαραίτητη.

Όλοι εκτός των δύο υπαλλήλων IV και V θεωρούν ότι το επιχειρηματικό περιβάλλον και η κατάσταση που επικρατεί αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα είναι κατάλληλο για ανάπτυξη, οπότε και για την εφαρμογή νέων τεχνολογιών με μία σημαντική προϋπόθεση: να έχει οικονομική άνεση η επιχείρηση. Για τους τρεις δεν είναι απόλυτο να υπάρχει άνεση αλλά είναι προϋπόθεση μιας και ο οικονομικός υπεύθυνος I δεν φαίνεται να γνωρίζει και να

αναζητεί προγράμματα που πιθανώς θα διευκόλυναν κάποια επένδυση παρέχοντας κεφάλαια, εν αντιθέσει με τις άλλες δύο υπεύθυνες και τον υπεύθυνο πληροφορικής, οι οποίοι είναι σε εγρήγορση να «αρπάξουν» την ευκαιρία όταν προκύψει κάποιο πρόγραμμα ΕΣΠΑ ή κρατικό. Οι δύο υπάλληλοι IV και V από την πλευρά τους δεν φάνηκαν να έχουν ιδιαίτερες γνώσεις της κατάστασης η μία λόγω του ότι τώρα ενσωματώθηκε σε περιβάλλον εργασίας και η άλλη λόγω απροθυμίας και έλλειψης ενδιαφέροντος για περαιτέρω κατάρτιση.

Η άποψη του οικονομικού υπευθύνου I για το θέμα της ενημέρωσης όσον αφορά την τεχνολογία στην Ελλάδα δεν είναι και η καλύτερη. Θεωρεί ότι όλα λειτουργούν μεταξύ των μεγάλων και δεν υπάρχει ενημέρωση προς τις ΜμΕ. Η υπεύθυνη καταστήματος II δεν θεωρεί ότι ενημερώνεται εύκολα και σχεδόν πάντα καταφέρνει να ενημερώνεται από τις τελευταίες. Η υπεύθυνη III είναι αυτή που δεν εφησυχάζει και γνωρίζει καταστάσεις και γεγονότα σε συνεργασία πλέον με τη νέα υπάλληλο, η οποία επίσης έδειξε διάθεση να ενημερώνεται. Τέλος, ο υπεύθυνος πληροφορικής VI, από την πλευρά του, έδειξε διάθεση να βοηθήσει στον τομέα των νέων υλικών και λογισμικών.

Όλοι στις συνεντεύξεις συμφώνησαν ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα στην Ελλάδα, και συνεπώς εμπόδιο, είναι η γραφειοκρατία αλλά και η οικονομική κρίση. Στο θέμα της γραφειοκρατίας ευελπιστούν σε μία καλύτερη διαχείριση από το ελληνικό κράτος όχι μόνο για τη πιθανή διευκόλυνση της επιχείρησής τους, αλλά και για να «ξεκλειδώσει» η ανάπτυξη στη χώρα μας. Ο οικονομικός υπεύθυνος VI και οι δύο υπεύθυνες καταστημάτων II και III ανέφεραν ως εμπόδιο και την υψηλή φορολογία. Η υπεύθυνη III, η νέα υπάλληλος V και ο υπεύθυνος πληροφορικής VI εστίασαν και στην έλλειψη γνώσεων από τους ίδιους τους επιχειρηματίες αλλά και στην έλλειψη κατάλληλου σχεδιασμού από τις κυβερνήσεις.

Αρκετοί είναι αυτοί που μακροπρόθεσμα προσβλέπουν στην εξωστρέφεια. Συγκεκριμένα, οι υπεύθυνες και η υπάλληλος ηλεκτρονικού καταστήματος έχουν παρατηρήσει μία αύξηση της κινητικότητας από το εξωτερικό. Έτσι θεωρούν ότι η επιχείρησή τους θα στραφεί μελλοντικά προς την εξωστρέφεια. Προς την ίδια άποψη κλίνει και ο υπεύθυνος πληροφορικής VI που έχει παρατηρήσει μία αύξηση τις εξωστρέφειας γενικότερα και στις υπόλοιπες επιχειρήσεις με τις οποίες συνεργάζεται. Οι τρεις πρώτοι, μάλιστα, στις συνεντεύξεις τους δεν δίστασαν να μιλήσουν ακόμη και για περιορισμό του προσωπικού και κλείσιμο του φυσικού καταστήματος. Ένας μελλοντικός στόχος που δείχνει τη στροφή προς την τεχνητή νοημοσύνη και τα παρακλάδια της.

Όλοι συμφώνησαν ότι η έλευση της τεχνολογίας στην επιχείρηση αύξησε κατακόρυφα την ανταγωνιστικότητά της. Από το τοπικό επίπεδο με συγκεκριμένη πελατεία και περιορισμένους στόχους, έχει καταφέρει να βρίσκεται σε πανελλαδική εμβέλεια με ανταγωνιστές υψηλού κύρους επιχειρήσεις. Η ανταγωνιστικότητα αυτή, ανέφερε ο οικονομικός υπεύθυνος Ι, έφερε αύξηση του τζίρου αλλά και αύξηση των κερδών, που είναι και ο στόχος κάθε επιχειρηματία.

Τέλος, η συνολική αίσθηση των συμμετεχόντων ήταν ότι η εισαγωγή της τεχνολογίας σε μία επιχείρηση απαιτεί υψηλό κόστος. Πρόκειται, ωστόσο, για κόστος που στο τέλος αποδεικνύεται μικρό μπροστά στα τεράστια οφέλη που αποφέρει στην επιχείρηση, δημιουργώντας προοπτικές χρόνο με τον χρόνο. Ο οικονομικός υπεύθυνος Ι και η υπεύθυνη ΙΙ απάντησαν ότι ήταν υψηλό αλλά παρέχει κίνητρο. Η υπεύθυνη ΙΙΙ θεωρεί ότι το κόστος ήταν φυσιολογικό και αναμενόμενο ενώ οι υπόλοιποι δεν είχαν συγκεκριμένη άποψη μιας και δεν αποτελεί επιχείρησή τους. Εν κατακλείδι, άποψη όλων είναι ότι ένας υγιής επιχειρηματίας οφείλει να επενδύει στη χρήση της τεχνολογίας.

Κεφάλαιο 5

Συζήτηση Ευρημάτων

5.1 Ανάλυση ευρημάτων

Ο οικονομικός υπεύθυνος I και η υπάλληλος IV, συνέπεια των πολλών ετών εργασιακού βίου δεν είναι ιδιαίτερα πρόθυμοι να εξελίξουν τεχνολογικά τη ζωή τους και να βελτιώσουν τις γνώσεις τους. Βασίζονται στις γνώσεις που έχουν αποκτήσει και την πολυετή πείρα πάνω στο αντικείμενο εργασίας τους. Αφήνουν ανεκμετάλλευτες τις πιθανές ιδέες και αυτό συνάδει με τη θεωρία του Resnick (2002) που θεωρεί ότι βαδίζουμε σε μία κοινωνία βασισμένη στις ικανότητες μας για σκέψη και δημιουργία, παρά στις γνώσεις.

Για τις δύο υπεύθυνες καταστήματος και την νέα υπάλληλο V η σημαντικότητα των τεχνολογιών συνδέεται με την παραγωγικότητα της επιχείρησης καθώς έτσι βελτιώνεται και η οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και οι συντελεστές παραγωγής. Αυτοί οι δύο λόγοι παραγωγικότητα και δημιουργία νέων καινοτομιών είναι και η σημασία για τον Breshaman (Breshaman, et al., 2002). Έρευνα έχει δείξει, άλλωστε, ότι η βελτίωση των συστημάτων τεχνολογίας θα μειώσει σε μερικές περιπτώσεις το προσωπικό που πρέπει να απασχολείται με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και έλεγχο ακόμη εξ αποστάσεως (Bresnahan & Greenstein, 1997). Σε αυτό δεν είναι σύμφωνες αρκετές έρευνες που έχουν δημοσιοποιηθεί που θεωρούν ότι η ρομποτική δεν θα αντικαταστήσει τον ανθρώπινο παράγοντα. Ακόμη οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνά μας έρχονται σε συμφωνία με τους Volberda & Jansen (2007) που αναφέρουν ότι η καινοτομία είναι αυτή που έχει οδηγήσει σε αυξημένο κύκλο εργασιών, οπότε και κέρδη.

Για τους Cavusgil & Knight (1997) οι νέες τεχνολογίες και η καινοτομία συμβάλλουν ώστε να μειωθεί το χάσμα μεταξύ των μικρών επιχειρήσεων σε θέμα ανταγωνισμού, καθώς δίνεται η δυνατότητα να ξεφύγουν από το τοπικό επίπεδο με συγκεκριμένο πελατολόγιο και να δραστηριοποιηθούν εκτός αυτού. Για τον Audretsch (2001) η τεχνολογία μπορεί να οδηγήσει σε ποικίλες δυνατότητες και να κάνει τον ανταγωνισμό πολύπλοκο. Η έρευνά μας επιβεβαιώνει τις απόψεις αυτές καθώς όλοι οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι ο ανταγωνισμός έχει αυξηθεί σημαντικά, συνέπεια της εισαγωγής της τεχνολογίας. Στο πλαίσιο αυτό, συμφώνησαν όλοι στην επιχείρηση.

Οι ερευνητές (Ramacciotti, et al., 2016) χωρίζουν τα πολιτικά μέτρα που λαμβάνει η κάθε χώρα σε δύο κατηγορίες: τα σκληρά και τα μαλακά. Οι συμμετέχοντες στην έρευνά μας αναφέρθηκαν, σε πολλές ερωτήσεις, στα μαλακά μέτρα που συμπεριλαμβάνουν εκπαίδευση, καθοδήγηση και γενικότερα την παροχή συμβουλών και λιγότερο στα σκληρά μέτρα, όπως είναι τα δάνεια, επιχορηγήσεις και φοροελαφρύνσεις. Αυτό φαίνεται να οφείλεται στο οικονομικό κλίμα που επικρατεί την τελευταία δεκαετία στη χώρα μας. Τα προβλήματα των τραπεζών και τα ελάχιστα αποθεματικά του κράτους έχουν οδηγήσει τους επιχειρηματίες να αναζητήσουν τρόπους βελτίωσης των συστημάτων και τεχνολογίας που ήδη χρησιμοποιούν παρά σε νέες επενδύσεις.

Για τις δύο υπεύθυνες καταστάματος II και III, ως μελλοντικές διαχειρίστριες της επιχείρησης, η στροφή προς την εξωστρέφεια αποτελεί μονόδρομο. Παρομοίως και για την νέα υπάλληλο VI που έχει βοηθήσει στη δημιουργία νέων ιδεών. Αυτό έχει επισημάνει και η Παναγιωτοπούλου (2019) αλλά και η ΕΝΡΣΤ και ΓΙΑΝΓΚ (2008) παρουσιάζοντας τα αποτελέσματα ερευνών που δείχνουν ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις στρέφονται σιγά-σιγά προς τα εκεί.

Όσον αφορά την άποψη του κάθε συμμετέχοντα ξεχωριστά για την τεχνολογία, διακρίνουμε στο δείγμα μας κάποιες από τις πέντε κατηγορίες, όπως τις κατηγοριοποίησαν οι Taylor et al. (1994): ο οικονομικός υπεύθυνος I ανήκει στο 34% των συντηρητικών, οι δύο υπεύθυνες καταστημάτων II και III στην κατηγορία των πραγματιστών, αυτών που θα σκεφτούν πραγματικά τη χρήση της τεχνολογίας και στο ποσοστό 34%. Η υπάλληλος καταστήματος IV επαληθεύει τους αντιστάτες με 16% και τέλος στο 13,5% και τους οραματιστές βρίσκονται η νέα υπάλληλος V και ο υπεύθυνος πληροφορικής VI.

Η γραφειοκρατία εμφανίζεται από τους συμμετέχοντες ως το βασικότερο εμπόδιο που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από την ανάλυση της βιβλιογραφίας. Η έλλειψη προσωπικού αλλά και οι γενικότερες καθυστερήσεις που αντιμετωπίζει ο χώρος του δημοσίου αποτελεί τη γενεσιουργό αιτία αυτού του εμποδίου. Η βιβλιογραφία έδειξε ακόμη ότι η έλλειψη στρατηγικής αποτελεί ένα επιπλέον χρόνιο εμπόδιο στην Ελλάδα. Κάθε νέο πολιτικό κόμμα που εκλέγεται δημιουργεί νέες συνθήκες. Αυτό επιβεβαιώνουν και οι δύο υπεύθυνες καταστημάτων, και η υπεύθυνη ηλεκτρονικού καταστήματος V. Εντύπωση προκαλεί, ωστόσο, ότι κανείς από τους συμμετέχοντες δεν αναφέρθηκε στην ώθηση των νέων επιστημόνων να φύγουν στο εξωτερικό προς αναζήτηση εργασίας, παρόλο που σύμφωνα με τον Παπαδόπουλο (2019) το 44% των ηλικιών 30-34 με ανώτατες σπουδές οδηγήθηκε σε αυτή τη λύση.

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ως πηγές χρηματοδότησης αναφέρθηκαν μόνο τα προγράμματα ΕΣΠΑ, παρόλο που σε ό,τι αφορά την καινοτομία υπάρχουν εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης δημιουργώντας ιδανικές προοπτικές. Είτε μέσω των τραπεζών που έχουν δημιουργήσει ειδικά προγράμματα για αυτό, είτε από το κράτος όπου από το 2018 ενισχύθηκε η καινοτομία και τα καινοτόμα προϊόντα με την απαλλαγή φορολογίας για τα τρία πρώτα χρόνια.

5.2 Απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα

1. Πόσο σημαντική ήταν η τεχνολογική πρόοδος για την επιχείρηση;

Για την επιχείρηση και τους εργαζομένους η είσοδος της τεχνολογίας αποτέλεσε κομβικό σημείο. Ήταν μία αλλαγή που αρχικά αντιμετωπίστηκε με διστακτικότητα και φόβο για την πιθανή αποτυχία λόγω των πολλών εμποδίων και της υπάρχουσας οικονομικής κατάστασης. Τα αποτελέσματα, όμως, ήρθαν να ανταμείψουν την επένδυση και δημιούργησαν τις συνθήκες για ευνοϊκή αντιμετώπιση επιπλέον αλλαγών. Είναι μία επιχείρηση με πολυετή παρουσία στην τοπική αγορά η οποία χάρη στην εισαγωγή της τεχνολογίας εδραιώθηκε όχι απλώς σε τοπικό αλλά και σε πανελλαδικό επίπεδο και αυτό συντέλεσε στη διαμόρφωση νέας εικόνας σχετικά με την τεχνολογία και τη σημασία της για το μέλλον της επιχείρησης. Με την τεχνολογία άλλαξε σημαντικά η καθημερινότητα των εργαζομένων στην πλειονότητά τους. Επωφελήθηκαν στο έπακρο από τη χρήση μειώνοντας τον χρόνο καταγραφής της αποθήκης, έγινε πιο γρήγορη η εξυπηρέτηση των

πελατών, η αναζήτηση των προϊόντων γίνεται πιο γρήγορα αλλά και ο χρόνος απασχόλησής τους με εργασίες που παλαιότερα ήταν ανούσιες και χρονοβόρες, λιγότερος. Για τους εργαζόμενους μεγάλη σημασία είχε επίσης η δημιουργία ενός άριστου περιβάλλοντος εργασίας με συγκεκριμένες αρμοδιότητες ο καθένας και χωρίς ανταγωνισμό. Για την ίδια την επιχείρηση αυξήθηκε ο τζίρος συνεπώς και τα κέρδη της επιχείρησης, γεγονός που σίγουρα αποτελεί στόχο κάθε επιχειρηματία, αλλά μεγαλύτερη σημασία είχε η αναγνωρισιμότητα που πέτυχε μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος. Κατάφεραν να αυξήσουν το πελατολόγιο, να μειωθεί ο προσωπικός χρόνος εργασίας όλων των εμπλεκόμενων, αλλά και να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας.

2. Ποιες είναι οι ευκαιρίες και οι προκλήσεις από την χρήση της τεχνολογίας;

Οι τεχνολογίες δεν αποτελούν πλέον πλεονέκτημα αλλά εισιτήριο εισόδου. Έτσι για την επιχείρηση δημιουργήθηκαν νέες επενδυτικές ευκαιρίες μέσω της εισόδου στην ψηφιακή τεχνολογία. Δεν παραμένουν στάσιμοι αλλά περιμένουν την κατάλληλη επενδυτική ευκαιρία για να εξελίξουν ακόμη περισσότερο την επιχείρησή τους. Να καταφέρουν να παρέχουν στους πελάτες υψηλού κύρους εξυπηρέτηση και ποιότητα. Δημιουργήθηκαν ακόμη προκλήσεις που δεν θεωρούσαν ποτέ ότι θα είχαν. Προκλήσεις άλλοτε με θετική επίδραση στην επιχείρηση και άλλοτε δύσκολα αντιμετωπίσιμες. Σε τοπικό επίπεδο στηριζόταν σε ικανοποιητικό βαθμό από τον τουρισμό, συνεπώς και στους ξένους. Αυτό πλέον μπορεί να επιτευχθεί και μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος και επόμενη πρόκληση για την επιχείρηση είναι να αυξήσουν το πελατολόγιο σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω της εξωστρέφειας. Η ραγδαία ανάπτυξη οδήγησε στην πρόσληψη νέων εργαζομένων, έτσι ξεφεύγει από τα παλαιά όρια που είχε η επιχείρηση και δημιουργεί νέες προκλήσεις όσον αφορά την οργάνωση και τη λειτουργία της. Η αυξημένη πελατεία οδήγησε και σε αυξημένο όγκο παραγγελιών.

Η επιχείρηση με την εξέλιξή της μπορεί να ανταποκριθεί καλύτερα σε ανοίγματα προς νέους πιθανούς προμηθευτές. Παλαιότερα μεγάλες εταιρείες ένδυσης δύσκολα προμήθευαν τη συγκεκριμένη επιχείρηση λόγω του μικρού πελατολογίου, πλέον θα δίνουν με μεγαλύτερη ευκολία προϊόντα σε αυτή αναγνωρίζοντας έτσι το μέγεθος της και τα αποτελέσματα της τεχνολογίας. Επιπλέον, έχουν εισέλθει σε μία λογική υψηλού ανταγωνισμού, όπου συνεχώς πρέπει να πρωτοτυπούν και να σκέφτονται το κάτι διαφορετικό, πάντα προς όφελος τους.

Σύμφωνα με την έρευνα, η επιχείρηση θα έρθει αντιμέτωπη με τις παρακάτω προκλήσεις και ευκαιρίες:

- ✓ Η επιχείρηση λόγω των μεγαλύτερων κερδών που αποκτά με τη νέα επένδυση, έχει την ευκαιρία και τη δυνατότητα να επενδύσει άμεσα σε καινοτόμες ιδέες και σε συνεργασίες με επιχειρήσεις στο εξωτερικό (Ernst & Young, 2008) ώστε να ενισχυθεί ο στόχος που έχουν για εξωστρέφεια.
- ✓ Η επιχείρηση θα μπορούσε να εφαρμόσει, σε συνεργασία με τον υπεύθυνο πληροφορικής, αυτοματοποιημένη καταγραφή της πορείας των παραγγελιών ώστε να έρχεται αυτόματα ενημέρωση για το αν ο πελάτης παρέλαβε το επιθυμητό προϊόν. Γενικότερα η αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών με νέες τεχνολογίες όπως η εικονική πραγματικότητα, θα αποτελέσει κάτι διαφορετικό για τον κλάδο.
- ✓ Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών δεν είναι μόνο στις επιχειρήσεις αλλά και σε όλους τους τομείς όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Τέτοιος είναι και ο τομέας της εκπαίδευσης. Η επιχείρηση θα μπορούσε μέσω προγραμμάτων κατάρτισης να εκπαιδεύσει και να κρατά σε εγρήγορση όλους τους εργαζομένους αλλά και τους υπαλλήλους δίνοντας την ευκαιρία συλλογικής τεχνολογικής σκέψης όσον αφορά τις μελλοντικές κινήσεις της.
- ✓ Η ασφάλεια των πληροφοριών στο διαδίκτυο αποτελεί μία ακόμη πρόκληση για την επιχείρηση. Χάκερς επιδίδονται καθημερινά σε παραβιάσεις ιστοσελίδων από τους οποίους κλέβουν δεδομένα ή προκαλούν προβλήματα στη λειτουργία της επιχείρησης. Έτσι, η επιχείρηση πρέπει να προβλέψει και να ενισχύσει την ασφάλεια της απέναντι σε τέτοιες καταστάσεις που αποτελούν πρόκληση για τα οικονομικά δεδομένα της και τα προσωπικά δεδομένα των πελατών.
- ✓ Η επιχείρηση θα μπορούσε, ως συνέπεια της αυξημένης ζήτησης, να δημιουργήσει ειδικό λογισμικό, σε συνεργασία πάντα με τους προμηθευτές της, για την αυτόματη ενημέρωση των αποθεμάτων της. Όχι απλή ενημέρωση της αποθήκης της, όπως ήδη έχει στο ενεργητικό της, αλλά αυτόματη παραγγελία προϊόντων και αποστολή προς την επιχείρηση όσων παρουσιάζουν μεγάλη ζήτηση. Αυτό αποτελεί και ένα είδος μάρκετινγκ που θα δώσει την ευκαιρία να δημιουργήσει καλύτερη εικόνα στην αγορά. Ταυτόχρονα αποτελεί και μεγάλη πρόκληση μιας και σε αυτή την περίπτωση ο τζίρος θα εκτινασσόταν σε υψηλά επίπεδα.

5.3 Καινοτομία και επιχειρήσεις

Ολοκληρώνοντας την παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή δεν είναι δυνατόν να μην γίνει αναφορά στην έννοια της καινοτομίας, ώστε να γίνουν πιο κατανοητά τα αποτελέσματα της περίπτωσης μελέτης που προηγήθηκε.

Καινοτομία, λοιπόν, σημαίνει νεωτερισμός. Είναι μία διάχυτη τάση, μία συναισθηματική κατάσταση και μία συνεχής δέσμευση για κάτι καινούργιο. Είναι ένα σύνολο αξιών, που αντιπροσωπεύει την πίστη ενός επιχειρηματία και την ικανότητα του να βλέπει πέρα από το παρόν και να κάνει το όραμα πραγματικότητα (Kuczmarks, 2003).

Η καινοτομία θεωρείται βασικό κομμάτι της επιχειρηματικότητας και αναπόσπαστο κομμάτι της επιτυχίας. Ο Jacobson (1992) υποστηρίζει για την καινοτομία ότι: *«οι συνεχείς αλλαγές στην κατανόηση της γνώσης παράγουν νέες καταστάσεις ανισορροπίας και ως εκ τούτου νέες ευκαιρίες κέρδους»*. Ο Damanpour (1991) παρουσίασε την καινοτομία ως τη δημιουργία, την ανάπτυξη και την προσαρμογή καινοτόμων ιδεών από την πλευρά της επιχείρησης. Επίσης, η καινοτομία χαρακτηρίζεται ως οποιαδήποτε ιδέα, πρακτική ή υλική που υλοποιείται από μία επιχείρηση (Johannesen, et al., 2001).

Έτσι, η καινοτομία είναι ένα «εργαλείο» που βοηθά μία επιχείρηση να ξεπεράσει τον ανταγωνισμό, να πρωτοπορεί και να βλέπει με αισιοδοξία το μέλλον οδηγώντας την στον απώτερο σκοπό του κέρδους.

5.4 Προτάσεις έρευνας

Τα αποτελέσματα της μελέτης επαληθεύουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό τη βιβλιογραφία που παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο δύο της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής. Σίγουρα ωστόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και ορθότερης χρήσης της νέας τεχνολογίας και γενικότερα της τεχνολογίας από την επιχείρηση.

Οι προτάσεις μου για την επιχείρηση της μελέτης είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Η επιχείρηση σε συνεργασία με την εταιρεία που δημιούργησε και υλοποίησε την τεχνολογική υποδομή, θα μπορούσε να δημιουργήσει προγράμματα εκπαίδευσης. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούν οι υπάλληλοι να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις σε αρκετά τεχνολογικά θέματα, όχι όμως σε όλα γιατί έτσι θα επικρατήσει

σύγχυση. Έτσι δεν θα χρειάζεται να προσλαμβάνει υπαλλήλους για όλες τις θέσεις ξεχωριστά, μιας και αυτό δεν είναι τόσο εφικτό, λόγω του μεγέθους και οικονομικών δυνατοτήτων της ΜμΕ αυτής επιχείρησης.

- ✓ Η αξιοποίηση προγραμμάτων όπως το ΕΣΠΑ για τη χρηματοδότηση καινοτόμων λύσεων είναι ένα σημαντικό «εργαλείο» για όλες τις επιχειρήσεις. Τα προγράμματα αυτά έχουν ως στόχο εκτός των άλλων την ενίσχυση της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις (Γ.Γ.Δ.Ε.-ΕΣΠΑ, 2019). Έτσι και για την συγκεκριμένη επιχείρηση η συμμετοχή σε τέτοιου είδους προγράμματα θα βοηθήσει σημαντικά στην αγορά νέων τεχνολογιών, νέων προγραμμάτων αλλά και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Σημαντικό είναι ότι στην Ελλάδα λόγω της κρίσης των τελευταίων ετών και την αδυναμία των κρατικών φορέων να ενισχύσουν τις επιχειρήσεις, οι πληθώρα κονδυλίων από την Ε.Ε. ίσως είναι η μοναδική λύση.
- ✓ Προσαρμογή των οργανωτικών δομών με γνώμονα την εξειδίκευση σε θέσεις που πλέον αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των επιχειρήσεων. Θα μπορούσε δηλαδή να εφαρμοστεί ένα νέο σύνθετο οργανόγραμμα, ευέλικτο, λόγω του μεγέθους της επιχείρησης ώστε να κατανεμηθούν ουσιαστικότερα και αποδοτικότερα οι ρόλοι όλων. Θα πρέπει να δημιουργηθεί τμήμα μάρκετινγκ, το οποίο είναι απαραίτητο για την προώθηση της επιχείρησης και των πωλήσεων. Το τμήμα αυτό θα έχει εξειδίκευση σε τεχνολογικές εφαρμογές και προγράμματα.

5.5 Επίλογος

Η ανάγκη της αγοράς και των επιχειρήσεων να αυξήσουν το κέρδος τους, ο φρενήρης ρυθμός με τον οποίο αυξάνεται η χρήση της τεχνολογίας και η ανάγκη των επιχειρήσεων να επιταχύνουν τις διαδικασίες, οδηγεί επιτακτικά στη χρήση νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις.

Στα πλαίσια της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής έγινε μία προσπάθεια αποτύπωσης της χρήσης της τεχνολογίας στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Ειδικότερα έγινε η μελέτη περίπτωσης μίας μικρομεσαίας επιχείρησης. Από αυτή διαπιστώθηκε ότι οι μικρού και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις αποτελούσαν και θα συνεχίσουν να αποτελούν θεμέλιο της ελληνικής οικονομίας. Είναι αυτές που μπορούν να στηρίξουν και στηρίζουν την

επανεκκίνηση της εθνικής οικονομίας καθώς αποτελούν σημαντικό πόλο ανάπτυξης καινοτομιών και τεχνολογίας (ΣΕΒ, 2018).

Σκοπός ήταν να ερευνηθούν τα οφέλη αλλά και οι ευκαιρίες τις οποίες αντιμετωπίζει κάθε επιχείρηση που υιοθετεί κάποιου είδους τεχνολογία. Αρχικά διαπιστώθηκε ότι μία επιχείρηση έρχεται αντιμέτωπη με τη βελτίωση της καθημερινότητάς της, εξελίσσοντας βασικά στάδια λειτουργίας της. Τέτοιες είναι το σύστημα τιμολόγησης, η διαχείριση της αποθήκης και αποθεμάτων αλλά και η χρονοβόρα ετήσια απογραφή. Ακόμη διαπιστώθηκε βελτίωση σε έναν σημαντικό παράγοντα για κάθε επιχείρηση που είναι ο πελάτης. Οι νέες τεχνολογίες οδήγησαν σε προσέλκυση νέων πελατών μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος αλλά και σε διατήρηση των υπαρχόντων αυξάνοντας την κερδοφορία της.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στη μεταπτυχιακή διατριβή ήταν η μελέτη περίπτωσης (case study) μίας μικρομεσαίας επιχείρησης. Αντλήθηκαν ποιοτικά δεδομένα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο της συνέντευξης ήταν στοχευμένες, ανοιχτού τύπου και είχαν ως στόχο την αξιολόγηση των νέων τεχνολογιών για τη συγκεκριμένη επιχείρηση, αλλά και κατά πόσο ο ανθρώπινος παράγοντας είναι έτοιμος να δεχθεί την τεχνολογία και τις ευκαιρίες που δημιουργεί για το μέλλον.

Ολοκληρώνοντας την μεταπτυχιακή διατριβή είναι σίγουρο ότι απαιτείται περεταίρω έρευνα για τις επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις. Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή μπορεί να χαρακτηριστεί ως μία μικρής κλίμακας προσπάθεια ανίχνευσης της σημαντικότητας των νέων τεχνολογιών. Εν κατακλείδι όταν η τεχνολογία εφαρμόζεται με ορθό τρόπο, αξιοποιώντας τις κατάλληλες ευκαιρίες θα προσφέρει τα μέγιστα οφέλη σε μία επιχείρηση.

Βιβλιογραφία

Acemoglu, D., 1998. Why Do New Technologies Complement Skills? Directed Technical Change and Wage Inequality. *The Quarterly Journal of Economics*, 111, 113(4), p. 1055–1089.

Audretsch, D. B., 2001. Research issues relating structure, competition, and performance of small technology-based firms. *Small Business Economics*, pp. 37-51.

Bank of Greece, 2019. Τράπεζα της Ελλάδος. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.bankofgreece.gr/en/main-tasks/supervision/fintech-innovation-hub>
[Πρόσβαση 19 7 2019].

Beder, S., 1994. The Role of Technology in Sustainable Development. *IEEE Technology and Society Magazine*, 2, pp. 14-19.

Black, S. E. & Lynch, L., 1997. How to compete: the impact of workplace practices and information technology on productivity. *Review of Economics and statistics*, pp. 434 - 445.

Boyatzis, R., Goleman, D. & Rhee, K., 2000. Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). Στο: *The Handbook of Emotional Intelligence : Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School and in the Workplace*. San Francisco: John Willey & Sons, Inc, pp. 343-362.

Breshaman, T. F., Brynjolfsson, E. & Hitt, L. M., 2002. Information technology, workplace organization and the demand for skilled labor: firm-level evidence. *The Quarterly Journal of Economics*, 2, pp. 339-376.

Bresnahan, T. F. & Greenstein, S., 1997. Technical progress and co-invention in computing and in the uses of computers. *Brookings Papers on Economic Activity*, pp. 1-83.

Cassell, C. & Symon, G., 2004. *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage.

- Cavusgil, S. T. & Knight, G. A., 1997. Explaining an Emerging Phenomenon for International Marketing: Global Orientation and the Born-Global Firm., s.l., Michigan State University CIBER.
- Creswell, J., 2002. Research Design: Quantitative and Qualitative Approaches. 2 επιμ. s.l.:Sage.
- Damanpour, F., 1991. Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. The Academy of Management, 9, Issue 34, pp. 555-590.
- Deloitte, 2019. Μελέτη ψηφιακής και τεχνολογικής ωριμότητας οικονομίας και επιχειρήσεων, Αθήνα: Επιτροπή Ψηφιακής Οικονομίας του ΣΕΒ.
- E.E., 2014. ec.europa.eu. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/what-horizon-2020>
[Πρόσβαση 6 20 2019].
- Ernst & Young, 2008. Οι μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, s.l.: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών.
- European Commission, 2019. ec.europa.eu. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36285>
[Πρόσβαση 9 4 2020].
- European Commission, 2019. ec.europa.eu. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/38662/attachments/13/translations/en/renditions/native>
[Πρόσβαση 9 4 2020].
- Fleming, P., 2018. Robots and Organization Studies: Why Robots Might Not Want to Steal Your Job. Organization Studies, 4 4, pp. 23-38.
- Ghuri, P., Gronhaug, K. & Strange, R., 2005. Research Methods in Business Studies: A Practical Guide. 3 επιμ. Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- Goleman, D., 1998. Working with emotional intelligence. New York: Bantman Books.
- Grummit, J., 1980. Interviewing Skills. London: Industrial Society.
- Hollanders, H., Es-Sadki, N. & Merkelbach, I., 2019. European Innovation Scoreboard 2019, Λουξεμβούργο: Publication Office of the European Union.
- Jacobson, R., 1992. The "Austrian" School of Strategy. The Academy of Management Review, 10, Issue 17, pp. 782-807.
- Johannesen, J.-A., Olsen, B. & Lumpkin, G., 2001. Innovation as newness: what is new, how new, and new to whom?. European Journal of Innovation Management, 1 3, pp. 20-31.

- Kang, K.-N. & Park, H., 2012. Influence of government R&D support and inter-firm collaborations on innovation in Korean biotechnology SMEs. *Technovation*, 1, pp. 68-78.
- Kirkman, G., Cornelius, P., Sachs, J. & Schwab, K., 2002. *The Global Information Technology Report*. New York, Oxford University Press, pp. 32-37.
- Klenert, D., Fernández-Macías, E. & Antón, J.-I., 2020. Do robots really destroy jobs?, Σεβίλλη: European Union 2020.
- Kuczmarksi, T., 2003. What is Innovation? And why aren't companies doing more of it?. *Journal of Consumer Marketing*, 1 11, Issue 20, pp. 536-441.
- Marr, B., 2019. *Forbes*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2019/09/30/the-7-biggest-technology-trends-in-2020-everyone-must-get-ready-for-now/#68d8a6722615>
[Πρόσβαση 21 10 2019].
- Miles, M., Michael, H. & Johnny, S., 2013. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3 επιμ. s.l.:SAGE Publications.
- Patton, M. Q., 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3 επιμ. Thousand Oaks: Sage.
- Ramaccioti, L., Muscio, A. & Rizzo, U., 2016. The impact of hard and soft policy measures on new technology-based firms., *Regional Studies*, 16 6, pp. 629-642.
- Remenyi, D., Williams, B., Money, A. & Swartz, E., 1998. *Doing Research in Business and Management: An Introduction to Process and Method*. London: Sage.
- Robson, R., 2002. *Real World Research*. 2 επιμ. Oxford: Blackwell.
- Saavedra, S., Duch, J. & Uzzi, B., 2011. Tracking Traders' Understanding of the Market Using eCommunication Data. *PlosOne*, 25 8, 6(10).
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A., 2009. *Research methods for business students*. 5 επιμ. Essex-England: Pearson Education Limited.
- Stake, R., 1995. *The art of case study research*. s.l.:SAGE.
- Stake, R., 2005. *Qualitative Case Studies*. Thousand Oaks: Sage.
- Talbott, A., 2018. *www.zdnet.com*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.zdnet.com/article/survey-most-consumers-use-at-least-one-form-of-tech-to-make-shopping-easier-and-more-enjoyable/>
[Πρόσβαση 21 10 2019].
- Taylor, J., Moore, E. & Amonsens, E., 1994. Profiling technology diffusion categories: Empirical test of two models. *Journal of Business Research*, p. 155-162.

- Volberda & Jansen, 2007. Slim managen & innovatief organiseren. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
https://www.researchgate.net/publication/255640575_Slim_managen_innovatief_organiseren
[Πρόσβαση 21 6 2019].
- Yin, 2003. Case Study Research: Design and Method. 3 επιμ. London: Sage.
- Zeng, S., Xie, X. & Tam, C. M., 2010. Relationship between cooperation networks and innovation performance of SMEs. *Technovation*, 3, pp. 181-194.
- Amazon, 2019. www.amazon.com. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.amazon.com/b?ie=UTF8&node=17861200011>
[Πρόσβαση 1 30 2020].
- Γ.Γ.Δ.Ε.-ΕΣΠΑ, 2019. www.espa.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://www.espa.gr/elibrary/1H_EGKYKLIOS2021_2027.pdf
[Πρόσβαση 18 3 2020].
- Γαλάνης, 2018. Data analysis in qualitative research: Thematic analysis. Αθήνα, Archives of Hellenic Medicine, pp. 416-421.
- ΓΓΕΤ, 2018. Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://www.gsrt.gr/central.aspx?sId=12514901121816461514511>
[Πρόσβαση 22 6 2019].
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2018. www.ekt.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/ekdoseis-pdf/2020/CISstatistics_2014-2016_el.pdf
[Πρόσβαση 21 9 2019].
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2019. www.ekt.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://www.ekt.gr/el/news/22752>
[Πρόσβαση 13 2 2019].
- ΕΤΕ, 2019. www.nbg.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.nbg.gr/el/nbgseeds>
[Πρόσβαση 19 7 2019].
- Παναγιωτοπούλου, Α., 2019. www.cnn.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.cnn.gr/focus/apopseis/story/173210/h-texnologia-simera-stin-ellada>
[Πρόσβαση 3 7 2019].
- Πανταζόπουλος, Γ., 2019. www.lifo.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: https://www.lifo.gr/articles/tech-sciences_articles/231837/pegky-antonakoy-i-ceo-tis-microsoft-stin-ellada-mila-sti-lifo
[Πρόσβαση 28 6 2019].

Παπαδόπουλος, Ν., 2019. www.kathimerini.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.kathimerini.gr/1022450/opinion/epikairothta/politikh/mporei-h-elladana-prwtagwnisthsei-sthn-texnologia>
[Πρόσβαση 3 7 2019].

Πλατσίδου, Μ., 2004. Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες Προσεγγίσεις Μιας Παλιάς Έννοιας. *Επιστήμες της Αγωγής*, pp. 27-39.

ΣΕΒ, 2018. Συμβολή στην οικονομία, εξελίξεις και προκλήσεις. Οι Μεσαίες και Μικρές Επιχειρήσεις στην Ελλάδα, 2, Τόμος Α, p. 44.

ΣΕΠΕ, 2018. www.sepe.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/12366728/to-80-ton-ellinikon-etaireion-auxanei-tis-ependuseis-se-nees-tehnologies/>
[Πρόσβαση 7 7 2019].

Ταγάρης, Κ. & Παπαδήμας, . Λ., 2018. www.ekathimerini.com. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<http://www.ekathimerini.com/228269/article/ekathimerini/business/greeces-new-startup-culture-technology-and-seagrass-sunglasses>
[Πρόσβαση 22 7 2019].

Το ΒΗΜΑ, 2017. www.tovima.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.tovima.gr/2017/01/25/finance/nea-drasi-toy-empa-gia-mikres-kai-mesaies-epixeiriseis/>
[Πρόσβαση 23 6 2019].

Τσακανίκας, Α., Σταυράκη, Σ. & Βαλαβανιώτη, Ε., 2018. Ετήσια Έκθεση Επιχειρηματικότητας 2017-2018: Λιγότερα νέα εγχειρήματα, βελτίωση στις προοπτικές απασχόλησης, Αθήνα: Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών - ΙΟΒΕ.

Παραρτήματα

A. Συνοδευτική επιστολή

Η συνέντευξη και το ερωτηματολόγιο που θα ακολουθήσει αποτελεί μέρος της έρευνας για τη μεταπτυχιακή μου διατριβή που υποβάλλεται στο Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων(MBA).

Βασικός σκοπός της διατριβής είναι να διαπιστωθεί η ικανοποίηση από την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας στην επιχείρησή σας και ποιες ήταν οι νέες προκλήσεις και ευκαιρίες που δημιουργήθηκαν μελλοντικά της χρήσης τεχνολογίας.

Τα στοιχεία, οι απαντήσεις και η ηχογράφηση της συνέντευξης θα είναι εμπιστευτικά και για αυτόν τον λόγο η ειλικρίνεια στις απαντήσεις θα συνέφεραν στην άρτια ολοκλήρωση της διατριβής.

Ευχαριστώ για χρόνο σας.

Με εκτίμηση
Μάνος Δημήτριος
Μεταπτυχιακός φοιτητής

B. Ερωτηματολόγιο Συνέντευξης

Δημογραφικά Στοιχεία

- ο Φύλο: Άνδρας ____ Γυναίκα ____
- ο Ηλικία: 19-30 ____ 30-40 ____ 40-50 ____ 50+ ____
- ο Εκπαίδευση: Δευτεροβάθμια εκπαίδευση(ΔΕ)____ ΑΕΙ(ΠΕ)/ΤΕΙ(ΤΕ) ____
Μεταπτυχιακό ____ Διδακτορικό ____
- ο Έτη εργασίας: ____

Αυτοκριτική

1. Έχετε πλήρη γνώση των ικανοτήτων σας αλλά και των αδύνατων σημείων σας σε θέματα τεχνολογίας;
2. Έχετε γνώση για τα οφέλη των Ν.Τ.;
3. Πιστεύετε ότι έχετε επαρκή γνώση των δυνατοτήτων και επαρκή εκπαίδευση της τεχνολογίας που εφαρμόζεται;
4. Θεωρείται ότι μπορείτε με τις Ν.Τ. να ανταποκριθείτε γρήγορα και άμεσα, χωρίς επιβάρυνση με άγχος;
5. Θεωρείται ότι έχετε ασχοληθεί αρκετά με τις τεχνολογικές δυνατότητες της επιχείρησής σας;
6. Με ποιον τρόπο θα μπορούσε να βελτιωθεί ακόμη περισσότερο η σχέση σας με την τεχνολογία;
7. Είχατε στο παρελθόν πριν την παρούσα τεχνολογία, πρόταση εφαρμογής τεχνολογικής καινοτομίας και την απορρίψατε;
8. Αν ναι και μπορούσατε να γυρνούσατε τον χρόνο πίσω, θα ξανακάνατε το ίδιο; Αν όχι θα θέλατε να γυρίσει ο χρόνος στο παρελθόν και να καινοτομήσετε;

Αυτοδιαχείριση

9. Πιστεύετε ότι με τη χρήση της τεχνολογίας στην επιχείρηση θα έχετε τις ίδιες πρωτοβουλίες και αρμοδιότητες;
10. Σε μία έκτακτη περίπτωση η τεχνολογία θα σας βοηθήσει ή θα σας κάνει την κατάσταση πιο δύσκολη;
11. Επηρεάζεται η απόδοση σας από τη συνεχή χρήση της τεχνολογίας; Θετικά ή αρνητικά;
12. Σε περίπτωση που η τεχνολογία δε μπορεί να εφαρμοστεί για έκτακτους λόγους, είστε σε θέση να έχετε τα ίδια οφέλη στην επιχείρηση;

Κοινωνική ενημερότητα

13. Η σχέση πελάτη-επιχείρησης είναι ικανοποιητική πλέον με τη χρήση της Ν.Τ.; έχει βελτιωθεί ή χειροτερεύσει;
14. Η σχέση υπευθύνων επιχείρησης- υπαλλήλων έχει γίνει καλύτερη με τη χρήση της τεχνολογίας;
15. Θεωρείται ότι υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης για τη χρήση της τεχνολογίας στην Ελλάδα;

16. Θεωρείται ότι υπάρχουν κίνητρα για τη χρήση Ν.Τ. στην Ελλάδα;
17. Θεωρείται ότι υπάρχουν εμπόδια σε μία επιχείρηση για την χρήση της τεχνολογίας;
18. Το επιχειρηματικό περιβάλλον στην παρούσα φάση, θεωρείται ότι είναι κατάλληλο για τεχνολογική επένδυση; Αν ναι βλέπεται τις κατάλληλες προοπτικές;
19. Έχετε γνώση των πολιτικών και διάφορων προγραμμάτων που εφαρμόζονται κατά καιρούς από την Ε.Ε. ή από την Ελληνική κυβέρνηση; Αν ναι θεωρείται τον τρόπο προσέγγισης ορθό;

Τεχνολογική ικανοποίηση

20. Ποια είναι η σημαντικότητα των τεχνολογιών για εσάς;
21. Τι ήταν αυτό που άλλαξε στην επιχείρησή σας και σας ικανοποίησε;
22. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένος από τα αποτελέσματα της χρήσης τεχνολογίας στην επιχείρηση στην ανάπτυξη και βιωσιμότητα αυτής;
23. Θεωρείται την τεχνολογία ως το μέλλον της επιχείρησής σας;
24. Ποιο θεωρείται ότι είναι το τεχνολογικό μέλλον στον κλάδο σας;
25. Πως επηρέασε η χρήση της τεχνολογίας την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας με άλλες αντίστοιχες επιχειρήσεις του κλάδου;
26. Τι θα θέλατε να αλλάξετε στην επιχείρηση εφαρμόζοντας ένα είδος τεχνολογίας;
27. Έχετε σκεφτεί να αλλάξετε άμεσα κάτι και να υπάρξει τεχνολογική αναβάθμιση;
28. Το κόστος εφαρμογής της Ν.Τ. ήταν αυτό που περιμένατε; Ποια η σχέση με την ανάπτυξη ή μη που προσέφερε;
29. Θεωρείται το κόστος εφαρμογής σήμερα υψηλό και σας δίνει κίνητρο να επενδύσετε ή υψηλό;

Γ. Δημογραφικός Πίνακας

Φύλο	Επίπεδο εκπαίδευσης	Έτη εργασίας	Θέση στην επιχείρηση
Άνδρας	ΔΕ	31	Οικονομικός υπεύθυνος
Γυναίκα	ΠΕ	10	Υπεύθυνη e-shop - καταστημάτων
Γυναίκα	ΠΕ	7	Υπεύθυνη e-shop - καταστημάτων
Γυναίκα	ΔΕ	19	Υπάλληλος
Γυναίκα	ΠΕ	1,5	Διαχειρίστρια e-shop
Άνδρας	ΠΕ	12	Υπεύθυνος πληροφορικής