INE
Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση



«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Συγγραφέας: **Ανδρόνικος Καλίρης**

Επιστημονική επιμέλεια: **Ελένη Δρακάκη, Κώστας Μπουκουβάλας, Δημήτρης Παϊταρίδης**

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση

«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

ΙΝΕ
Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση

«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Συγγραφέας:
Ανδρόνικος Καλίρης

Επιστημονική επιμέλεια:
Ελένη Δρακάκη
Κώστας Μπουκουβάλας
Δημήτρης Παϊταρίδης

ΑΘΗΝΑ
2024

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων
Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση
«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Συγγραφέας: Ανδρόνικος Καλίρης
Επιστημονική επιμέλεια: Ελένη Δρακάκη, Κώστας Μπουκουβάλας, Δημήτρης Παϊταρίδης

Copyright © ΙΝΕ ΓΣΕΕ
ISBN: 978-618-234-017-2

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ
Εμμανουήλ Μπενάκη 71Α, 106 81, Αθήνα
Τ: 210 332 7710 • F: 210 330 4452
www.inegsee.gr

Οι απόψεις που διατυπώνονται στο παρόν κείμενο είναι του συγγραφέα
και δεν εκφράζουν κατ' ανάγκη τις θέσεις του ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Σχεδιασμός εξωφύλλου – Σελιδοποίηση: Αγγελική Τσίρμπα
Γλωσσική επιμέλεια – Διορθώσεις: Βαρβάρα Καρζή

Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο ανατύπωση ή μετάφραση
όλου ή μέρους του κειμένου χωρίς την άδεια του εκδότη.
Επίσης, η αναδημοσίευση (όλου ή μέρους του) χωρίς αναφορά της πηγής.

Η παρούσα έκθεση εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Υποέργου 2 «Δράσεις διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων επαγγελμάτων/ειδικοτήτων – Β΄ Κύκλος» της Πράξης με τίτλο «Παρεμβάσεις για την ενίσχυση της εργασίας, των επαγγελμάτων και τη συστηματική παρακολούθηση των μεταβολών του παραγωγικού περιβάλλοντος» με κωδικό ΟΠΣ 5043320 το οποίο υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία».

Περιεχόμενα

Πρόλογος 11

1 Εισαγωγή 15

2 Θεωρητικό πλαίσιο και αναλυτική στρατηγική 19

2.1 Δομή αγοράς εργασίας, τεχνολογική μεταβολή και πανδημία COVID-19 (Άξονας 1) 20

2.2 Απόκτηση δεξιοτήτων μέσω της εκπαίδευσης και της εργασιακής εμπειρίας (Άξονας 2) 25

2.3 Διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3) 32

2.4 Σύνοψη 33

3 Το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»: Περιγραφή, απασχόληση, εκπαίδευση και δεξιότητες 35

3.1 Περιγραφή του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 36

3.2 Εξελίξεις, τάσεις και μεταβολές στην απασχόληση και στην εκπαίδευση για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 39

3.3 Κύριες τάσεις και μεταβολές σε δεξιότητες για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 43

3.4 Σύνοψη 47

4 Ποιοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 49

4.1 Μεθοδολογία και δείγμα της έρευνας 49

4.2 Η θεωρητική δομή της έρευνας 50

4.3 Ανάλυση δεξιοτήτων 50

4.3.1 Αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες 51

4.3.2 Αξιολόγηση τρεχουσών δεξιοτήτων 53

4.3.3 Δεξιότητες στο παρελθόν 64

4.3.4 Δεξιότητες στο μέλλον 66

4.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες 68

4.5 Ο ρόλος της τεχνολογίας 72

4.6 Θέματα εκπαίδευσης 75

4.6.1 Εμπειρία εκπαιδευτικών προγραμμάτων και επιθυμητή εκπαίδευση 75

4.6.2 Κίνητρα και αντικίνητρα στην εκπαίδευση 78

4.7 Σύνοψη 78

5 Ποσοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 81

5.1 Κατασκευή του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 82

5.1.1 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των δομικών παραγόντων που επιδρούν στην απόκτηση δεξιοτήτων (Άξονας 1) 83

5.1.2 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων και των χαρακτηριστικών της επιχείρησης (Άξονας 2) 84

5.1.3 Επιλογή μεταβλητών για τη διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3) 85

5.2 Προετοιμασία για τη διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» ... 86
5.3 Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων ... 88
5.3.1 Γενικά κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος ... 88
5.3.2 Δομικοί παράγοντες που επιδρούν στην απόκτηση και αναβάθμιση δεξιοτήτων ... 95
5.3.3 Ατομικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά επιχειρήσεων ... 99
5.3.4 Διερεύνηση δεξιοτήτων στο επάγγελμα ... 104
5.4 Σύνοψη ... 114

6 Συμπεράσματα ... 117
6.1 Βασικά χαρακτηριστικά του επαγγέλματος ... 117
6.2 Η σημασία των δεξιοτήτων σε ένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικά περιβάλλον ... 119
6.3 Η σημασία της εκπαίδευσης και των όρων εργασίας στην ανάπτυξη δεξιοτήτων ... 123

Βιβλιογραφικές αναφορές ... 127

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Ορισμοί δεξιοτήτων ... 135

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Οδηγοί ομαδικών συζητήσεων (focus groups) και ατομικών εις βάθος συνεντεύξεων (in-depth interviews) ... 137

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Φόρμα ερωτηματολογίου ... 145

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV
Πίνακες συχνοτήτων στην ποσοτική έρευνα ... 159

Ευρετήριο Πινάκων

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1 Βασικοί όροι σχετικά με την εκπαίδευση 27

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1 Ταξινόμηση κατά το ευρωπαϊκό σύστημα ταξινόμησης δεξιοτήτων, ικανοτήτων, προσόντων και επαγγελμάτων (ESCO) 37

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2 Καθήκοντα επαγγέλματος 38

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3 Επίπεδο εκπαίδευσης για την κατηγορία 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» 42

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4 Προσδιορισμός κύριων δεξιοτήτων για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» 45

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1 Προσδιορισμός των αποσπασμάτων ως προς τις δύο φάσεις της ποιοτικής έρευνας 50

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2 Οι υπό διερεύνηση δεξιότητες 53

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1 Παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης ή σεμιναρίων στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση (online) ανά είδος σύμβασης 94

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1 Συνδυασμός αποτελεσμάτων ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας σε σχέση με τις υπό εξέταση δεξιότητες 123

Ευρετήριο Γραφημάτων

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1 Επίπεδα απασχόλησης επαγγέλματος 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» 2011-2020 40

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1 Κατανομή του φύλου των συμμετεχόντων 88

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2 Κατανομή της ηλικιακής κατηγορίας των συμμετεχόντων 88

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3 Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς 89

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4 Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς (τρεις κατηγορίες) 90

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5 Θέση στο επάγγελμα 91

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6 Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση και συνολική εργασιακή εμπειρία στο επάγγελμα 91

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7 Είδος σύμβασης 92

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8 Είδος απασχόλησης 93

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9 Κατανομή της απασχόλησης στο επάγγελμα ανά κατηγορία μεγέθους επιχείρησης 94

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10 Συνθήκες ρουτίνας στο επάγγελμα 96

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11 Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια 97

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12 Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης με ευθύνη του εργοδότη; 98

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13 Επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» (βαθμός συμφωνίας) 100

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14 Ενέργειες που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες 101

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15 Επιθυμία σχετικά με τον τρόπο επιμόρφωσης για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών 101

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16 Συμμετοχή σε εκπαίδευση/κατάρτιση για την τρέχουσα εργασία τα τελευταία δύο χρόνια 102

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.17 Πηγή χρηματοδότησης της εκπαίδευσης/κατάρτισης των εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε τα τελευταία δύο χρόνια 103

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.18 Αλλαγές στην εργασιακή κατάσταση κατά την απασχόληση στον τωρινό εργοδότη 104

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.19 Σχέση μεταξύ γνωστικού αντικειμένου σπουδών και θέσης εργασίας 105

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.20 Βαθμός αντίληψης επιπέδου δεξιοτήτων σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις 106

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.21 Μεταβολές δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη (από τη χρονική στιγμή έναρξης της εργασίας) 106

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.22 Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι διαθέτουν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες 108

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.23 Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες 110

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.24 Αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας δεξιοτήτων 111

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.25 Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι η ψηφιακή οικονομία θα επηρεάσει τη σημασία των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων τα επόμενα πέντε χρόνια 113

Ευρετήριο Σχημάτων

ΣΧΗΜΑ 2.1 Το αναλυτικό πλαίσιο της έρευνας 20

ΣΧΗΜΑ 5.1 Η διαδικασία κατασκευής του ερωτηματολογίου 82

ΣΧΗΜΑ 6.1 Διαχρονική μεταβολή των δεξιοτήτων 122

Πρόλογος

Δεκαπέντε χρόνια διαδοχικών κρίσεων –οικονομικών, κοινωνικών, υγειονομικών, ενεργειακών– δημιούργησαν το ιστορικό πλαίσιο μιας κριτικής αμφισβήτησης των εδραιωμένων παραγωγικών προτύπων. Οι εθνικές οικονομίες βρέθηκαν ελάχιστα θωρακισμένες απέναντι σε κινδύνους και επισφάλειες που θεωρούσαμε ότι τις είχαμε αφήσει πίσω μας με το γύρισμα της χιλιετίας. Κοινωνικές ανισότητες εντάθηκαν, οι πραγματικοί μισθοί μειώθηκαν, τα εργασιακά δικαιώματα αμφισβητήθηκαν στον πυρήνα τους.

Η αποτίμηση αυτής της ιστορικής περιόδου είναι ίσως νωρίς να πραγματοποιηθεί. Η δίκαιη εκτίμηση όμως των συνθηκών και των δημόσιων πολιτικών που τη γέννησαν δεν θα μπορούσε να περιμένει τους ιστορικούς του μέλλοντος. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις των εργαζομένων, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, διέβλεψαν αρκετά έγκαιρα τους κινδύνους και τις αντιφάσεις ενός παραγωγικού προτύπου που ορίζει την αναπτυξιακή πολιτική σε αντιθετική διάσταση από την ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού. Η αντίληψη ότι η ανθρώπινη εργασία ως κοινωνική και οικονομική αξία προσέγγιζε το τέλος της, τουλάχιστον όπως τη γνωρίζαμε μέχρι τότε, τελικά αποδείχθηκε μια απατηλή δυστοπική εικόνα από ένα οξύμωρο μέλλον όπου η παραγωγή υπεραξίας θα αποσυνδεόταν από την ανθρώπινη δημιουργία.

Τα δεκαπέντε προηγούμενα χρόνια καθόρισαν μια διακριτή ιστορική περίοδο. Το σίγουρο είναι ότι η τελευταία δεκαπενταετία υπήρξε περίοδος μεγάλης εκκαθάρισης θέσεων και πολιτικών απέναντι στις έννοιες της παραγωγής, της ανάπτυξης και της κοινωνικής προστασίας. Για τον κόσμο της εργασίας, υπήρξε επίσης περίοδος σκληρής συνειδητοποίησης και προοδευτικής ανάπτυξης της αυτεπίγνωσης του ρόλου του. Στην περίπτωση της Ελλάδας, η νέα διάσταση που αναδύθηκε είναι αυτή της συνολικότερης διεκδίκησης για μια ολιστική ποιοτική

αναβάθμιση της εργασίας. Το ζήτημα της ποιότητας της εργασίας αποσκοπεί στη συστηματική αναδιάταξη των αιτημάτων και των διεκδικήσεων των εργαζομένων σε μια ενιαία αναπτυξιακή προοπτική: μισθοί και κίνητρα εργασίας, κοινωνική και πολιτική συμμετοχή των εργαζομένων, εργασιακό περιβάλλον, ανάπτυξη δεξιοτήτων, κοινωνική συμπερίληψη, όλα αποτελούν διακριτές, συμπληρωματικές και μετρήσιμες διαστάσεις της εργασίας. Η συστηματική παρατήρηση, ανάλυση και ερμηνεία αυτών των επιμέρους διαστάσεων μας επιτρέπει να αναδείξουμε συνολικά την εργασία τόσο στον ρόλο της ως παραγωγικού συντελεστή όσο και ως συσσωρευμένης κοινωνικής εμπειρίας, τεκμηριώνοντας αυτό που συνιστά την κεντρική μας θέση: κανένα νέο αναπτυξιακό πρότυπο δεν μπορεί να διαμορφωθεί χωρίς να τεθεί στο κέντρο του το ζήτημα της αναβαθμισμένης ποιότητας της εργασίας και, κατ' επέκταση, της ποιότητας των σχέσεων εργασίας.

Το Ινστιτούτο Εργασίας εδώ και δεκαετίες εργάζεται και συνεχίζει να υλοποιεί έναν ερευνητικό προγραμματισμό που στοχεύει στη συστηματική κατανόηση και ανάδειξη της εργασίας και της κοινωνικής-εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων. Όχι πάντα υπό ευνοϊκές συνθήκες και γόνιμες συγκυρίες, προωθεί και αναπτύσσει μακροχρόνια προγράμματα εφαρμοσμένης έρευνας, παράγοντας τα επιχειρησιακά μεθοδολογικά εργαλεία ανάλυσης των παραγωγικών σχέσεων και συγκρότησης της θεσμικής μνήμης των ποιοτικών διαστάσεων της απασχόλησης.

Η διαμόρφωση πρότυπων μεθοδολογιών λειτουργικής ανάλυσης της εργασίας οδήγησε στη διαμόρφωση αναλυτικών εργασιακών προδιαγραφών για δεκάδες επαγγελματικές ειδικότητες. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα επιβλήθηκαν ως πρότυπες κωδικοποιήσεις των επαγγελματικών λειτουργιών, αλλά και καταγραφής των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, αποτελώντας πολύτιμα εργαλεία διαμόρφωσης προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης, συμβουλευτικής, σχημάτων πιστοποίησης δεξιοτήτων και οδηγών ποιοτικής διαμόρφωσης συλλογικών συμβάσεων εργασίας. Σταδιακά, μέσω αυτής της διαδρομής, διαμορφώθηκε ένα συνολικότερο μεθοδολογικό οικοσύστημα διαρκώς εμπλουτιζόμενο, συνεισφέροντας στη διαπραγματευτική ενδυνάμωση των συνδικαλιστικών φορέων των εργαζομένων με έμφαση στην κλαδικότητα και στην ενεργή παρέμβασή του στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών εργασίας.

Το τεύχος που με χαρά και ευθύνη παραδίδουμε στα χέρια σας αποτελεί ουσιαστικά την προαναγγελία ένταξης ενός νέου εργαλείου στο μεθοδολογικό οικοσύστημα του ΙΝΕ. Η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού έργου που υλοποιεί το Ινστιτούτο για συνολικά 35 επαγγέλματα.

Με συγκροτημένη πρότυπη μεθοδολογία, επιχειρείται η διερεύνηση των αναγκών για δεξιότητες σε συγκεκριμένα επαγγέλματα, καθώς και η χαρτογράφηση των διαδρομών απόκτησής τους. Τα αποτελέσματα αυτής της συστηματικής διερεύνησης πιστεύουμε ότι θα συμβάλουν στον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό Ενεργητικών Πολιτικών Απασχόλησης, καθώς και στον εθνικό σχεδιασμό ανάπτυξης δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, οι οποίες μπορεί να έχουν ιδιαίτερα θετικό ρόλο στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας και της απασχόλησης.

Το ΙΝΕ ΓΣΕΕ, κατέχοντας και θεσμικό ρόλο στον Μηχανισμό Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας, προσδοκά μέσω της υλοποίησης του έργου, να αναδείξει και την ανάγκη για πιο ενεργή συμμετοχή των συνδικάτων στο ευρύτερο σύστημα διάγνωσης δεξιοτήτων. Ωστόσο, υπάρχει απόλυτη συνείδηση ότι αυτό συνεπάγεται τη σταθερή διατήρηση της γενικότερης στόχευσής μας: η ανάκτηση της θέσης που αναλογεί στην εργασία στο παραγωγικό σύστημα προϋποθέτει τον σεβασμό και την ενδυνάμωση των δικαιωμάτων των εργαζομένων και της παρουσίας των συνδικαλιστικών τους φορέων.

Τέλος, για την έκδοση της παρούσας μελέτης ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλονται στον συγγραφέα Ανδρόνικο Καλίρη, στους επιστημονικούς επιμελητές Ελένη Δρακάκη, Κώστα Μπουκουβάλα και Δημήτρη Παϊταρίδη, καθώς και στη συντονίστρια του έργου Αλίκη Κύρου.

Χρήστος Γούλας
Γενικός Διευθυντής ΙΝΕ ΓΣΕΕ

1 Εισαγωγή

Η διάγνωση, παρακολούθηση και ανάλυση των εξελίξεων, καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» αποτελεί, όπως ειπώθηκε και στον Πρόλογο, μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού έργου που υλοποιεί το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ (ΙΝΕ ΓΣΕΕ) για συνολικά 35 επαγγέλματα της ελληνικής οικονομίας. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα φάση περιλαμβάνει 25 επαγγέλματα και αποτελεί συνέχεια της πρώτης φάσης, η οποία ολοκληρώθηκε με τη μελέτη 10 επαγγελμάτων[1].

Για την επιλογή των 25 επαγγελμάτων, έχει ληφθεί υπόψη μια σειρά από κριτήρια/μεταβλητές που σχετίζονται με οικονομικούς και τεχνολογικούς παράγοντες, καθιστώντας ωφέλιμη την παρέμβαση στα σχετικά επαγγέλματα για την απόκτηση και την αναβάθμιση των αντίστοιχων δεξιοτήτων. Έτσι, καταλήξαμε σε επαγγέλματα τα οποία έχουν ειδικό βάρος στον εγχώριο τεχνοοικονομικό και παραγωγικό μετασχηματισμό και στην πράσινη μετάβαση.

Πιο συγκεκριμένα, η διερεύνηση των δεξιοτήτων από την πλευρά του Ινστιτούτου Εργασίας συνδέεται με την ανάπτυξη ή επικαιροποίηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των εργαζομένων, καθώς και με την

---

1. Πρόκειται για τα επαγγέλματα 3511 «Τεχνικοί λειτουργιών των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας», 3513 «Τεχνικοί δικτύων και συστημάτων Η/Υ», 4224 «Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία», 4323 «Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών», 7411 «Ηλεκτρολόγοι κτιρίων και ασκούντες συναφή επαγγέλματα» και 9321 «Συσκευαστές προϊόντων, με το χέρι» με συγγραφέα τον Γιώργο Μπιθυμήτρη, καθώς και για τα επαγγέλματα 2423 «Επαγγελματίες σύμβουλοι προσωπικού και επαγγελματικού προσανατολισμού», 4211 «Ταμίες τραπεζών και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», 5223 «Βοηθοί πωλήσεων σε καταστήματα» και 5414 «Φύλακες ασφαλείας χώρων» με συγγραφέα την Κατερίνα Γεωργαντά. Η επιμέλεια των μελετητικών έργων στα 10 επαγγέλματα έγινε από τους Δημήτρη Παϊταρίδη και Κώστα Μπουκουβάλα.

κατοχύρωση των επαγγελματικών τους δικαιωμάτων μέσω της πιστοποίησης των επαγγελματικών τους προσόντων. Από αυτή την άποψη, όπως θα δούμε και στην ανάλυση που ακολουθεί, η αναβάθμιση των δεξιοτήτων δεν προσεγγίζεται ως ατομική ευθύνη των εργαζομένων αλλά ως δυνατότητα η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ενός οικοσυστήματος που ξεκινά από την επιχείρηση και επεκτείνεται για να συμπεριλάβει τους κοινωνικούς εταίρους και την Πολιτεία. Στον βαθμό στον οποίο προσφέρεται στο σύνολο του εργατικού δυναμικού, μέσω πολλαπλών αλλά δομημένων διαδρομών (π.χ. ποιοτικά προγράμματα κατάρτισης, διαδικασίες πιστοποίησης προσόντων, κατάρτιση κατά την εργασία, μαθητεία κ.ά.), η αναβάθμιση ή η απόκτηση νέων δεξιοτήτων συνδέεται στενά με την κατοχύρωση δικαιωμάτων στο πλαίσιο του επαγγέλματος. Αντίθετα, όσο λιγότεροι είναι οι εργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στην αναβάθμιση και όσο πιο ασυνεχείς είναι οι διαδρομές που οδηγούν σε αυτή, τόσο μεγαλύτερη είναι η ευαλωτότητα απέναντι στις διακυμάνσεις της αγοράς εργασίας, τόσο για τους εργαζομένους όσο και για το ίδιο το επάγγελμα.

Ως προς τους ερευνητικούς στόχους, η παρούσα μελέτη, αξιοποιώντας δευτερογενείς πηγές μαζί με πρωτογενή δεδομένα που αντλήθηκαν από τον συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων, επιχειρεί να αποτυπώσει ευρύτερα την υφιστάμενη κατάσταση στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» σε ό,τι αφορά βασικούς δείκτες της αγοράς εργασίας (μεγέθη απασχόλησης, επίπεδα προσόντων, τεχνολογική μεταβολή, συμμετοχή στην εκπαίδευση και κατάρτιση κ.ά.). Στο επίκεντρο της ανάλυσης βρίσκονται η διερεύνηση των δεξιοτήτων που θεωρούνται αποφασιστικής σημασίας για την ικανοποιητική άσκηση του επαγγέλματος και οι παράγοντες που επηρεάζουν την επάρκεια αυτών των δεξιοτήτων. Τόσο στο στάδιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και στην ανάλυση των δεδομένων και στη διατύπωση προτάσεων πολιτικής, η μελέτη λαμβάνει υπόψη τις τάσεις που παρατηρούνται στην ευρωπαϊκή και παγκόσμια αγορά εργασίας, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την έκθεση του επαγγέλματος στους κινδύνους της αυτοματοποίησης-ψηφιοποίησης. Επιπλέον, στην παρούσα έρευνα ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάδειξη των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες του επαγγέλματος, στη δυνατότητα τηλεργασίας καθώς και στη στάση των εργαζομένων απέναντι στη διά ζώσης ή/και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η ενσωμάτωση των παραπάνω στην ανάλυσή μας είναι ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος προκειμένου να σκιαγραφήσουμε τις κινητήριες δυνάμεις που μετασχηματίζουν αφενός τις ανάγκες της σχετικής αγοράς εργασίας για δεξιότητες και αφετέρου τις δεξιότητες καθαυτές. Επίσης, σημαντική στην ανάλυση του επαγγέλματος είναι η σκιαγράφηση των διαδρο-

μών απόκτησης δεξιοτήτων, δίνοντας έμφαση στο επίπεδο παρακίνησης από την πλευρά της εργοδοσίας. Πρόκειται για έναν παράγοντα μάλλον παραγνωρισμένο, καθώς οι σχετικές έρευνες επικεντρώνονται συνήθως στην αναντιστοιχία δεξιοτήτων (εκροή) παρά στην εκπαίδευση (εισροή), με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ο καθορισμός ενός σαφούς συνδέσμου μεταξύ εκπαίδευσης και δεξιοτήτων (Mane & Corbella, 2017: 32).

Για την πληρέστερη διάγνωση, παρακολούθηση και ανάλυση των εξελίξεων και των μεταβολών που διέπουν τις δεξιότητες των συνεντευκτών ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών, επιλέχθηκαν ταυτόχρονα ποσοτικά και ποιοτικά αναλυτικά εργαλεία. Στην περίπτωση της ποσοτικής ανάλυσης, για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου, που δημιουργήθηκε από την ομάδα έργου και το οποίο δομήθηκε πάνω στο θεωρητικό υπόδειγμα που αναπτύχθηκε για τους σκοπούς της έρευνας (βλ. Κεφάλαιο 2). Με τον τρόπο αυτόν κατέστη δυνατή η συλλογή μεγάλου αριθμού ποσοτικών δεδομένων, που μας επέτρεψε να αποκομίσουμε αντικειμενική εικόνα σχετικά με τις ανάγκες για δεξιότητες του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» και, ταυτόχρονα, αξιοποιώντας διάφορα στατιστικά εργαλεία, να εξαχθούν ορισμένα ευρύτερα συμπεράσματα για το επάγγελμα. Ταυτόχρονα, στην έρευνά μας αξιοποιήσαμε και ποιοτική ανάλυση, καθώς η τελευταία προσφέρει: α) τη δυνατότητα κατανόησης σε βάθος της οπτικής και της σημασίας που δίνουν οι εργαζόμενοι στο σύστημα δεξιοτήτων, και β) αναλυτικές πληροφορίες για τη σχετική προσωπική τους εμπειρία, τις στάσεις και τις απόψεις τους. Έτσι, στο πλαίσιο της ποιοτικής ανάλυσης, οργανώθηκαν μία ομάδα εστίασης (focus groups) και πέντε συνεντεύξεις εις βάθος (interviews), οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με τις εταιρείες Alco και Prorata. Ειδικότερα, στις ομάδες εστίασης συμμετείχαν αποκλειστικά εργαζόμενοι, καθώς, λόγω της άμεσης σχέσης με το αντικείμενο εργασίας τους, γνωρίζουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Από την άλλη πλευρά, στις συνεντεύξεις έλαβαν μέρος κυρίως εργοδότες ή/και προϊστάμενοι που έχουν επιφορτιστεί με τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού. Ειδικά για τους εργοδότες, επιλέξαμε να τους συμπεριλάβουμε, επίσης, στην έρευνά μας, αφού είναι εκείνοι που θέτουν το εργασιακό πλαίσιο (οργάνωση της εργασίας, τεχνολογία) όπου αναδεικνύονται οι δεξιότητες (Mane & Corbella, 2017: 32-33).

Ολοκληρώνοντας, η μελέτη οργανώνεται στα ακόλουθα κεφάλαια: Στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζονται το θεωρητικό πλαίσιο και η αναλυτική στρατηγική στα οποία στηρίζονται η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξε-

λίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Στο Κεφάλαιο 3, αξιοποιώντας διεθνείς και εγχώριες βάσεις δεδομένων, δίνεται μια συνεκτική περιγραφή του επαγγέλματος, αποτυπώνονται οι τάσεις σε αυτό και επιχειρείται η ταξινόμηση των συναφών δεξιοτήτων. Στο Κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ποιοτικής διερεύνησης αναγκών σε δεξιότητες, ενώ στο Κεφάλαιο 5 εξετάζονται τα αντίστοιχα αποτελέσματα της ποσοτικής διερεύνησης. Η μελέτη ολοκληρώνεται, ως είθισται, με τα συμπεράσματα στο Κεφάλαιο 6.

2 Θεωρητικό πλαίσιο και αναλυτική στρατηγική

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τους τρεις ερευνητικούς άξονες στους οποίους στηρίζονται η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών».[2] Συγκεκριμένα, ο Άξονας 1 διερευνά ευρύτερους δομικούς παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση δεξιοτήτων (και αντίστοιχων πολιτικών για τις δεξιότητες). Επιμέρους στοιχεία που εξετάζονται είναι η δομή της αγοράς εργασίας, οι διαδικασίες ψηφιοποίησης/αυτοματοποίησης που διέπουν τη σύγχρονη αγορά εργασίας, καθώς και οι καταλυτικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες, όπου έμφαση δίνεται και στην αποτίμηση της στάσης των εργαζομένων απέναντι στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση μετά την εμπειρία της πανδημίας COVID-19.

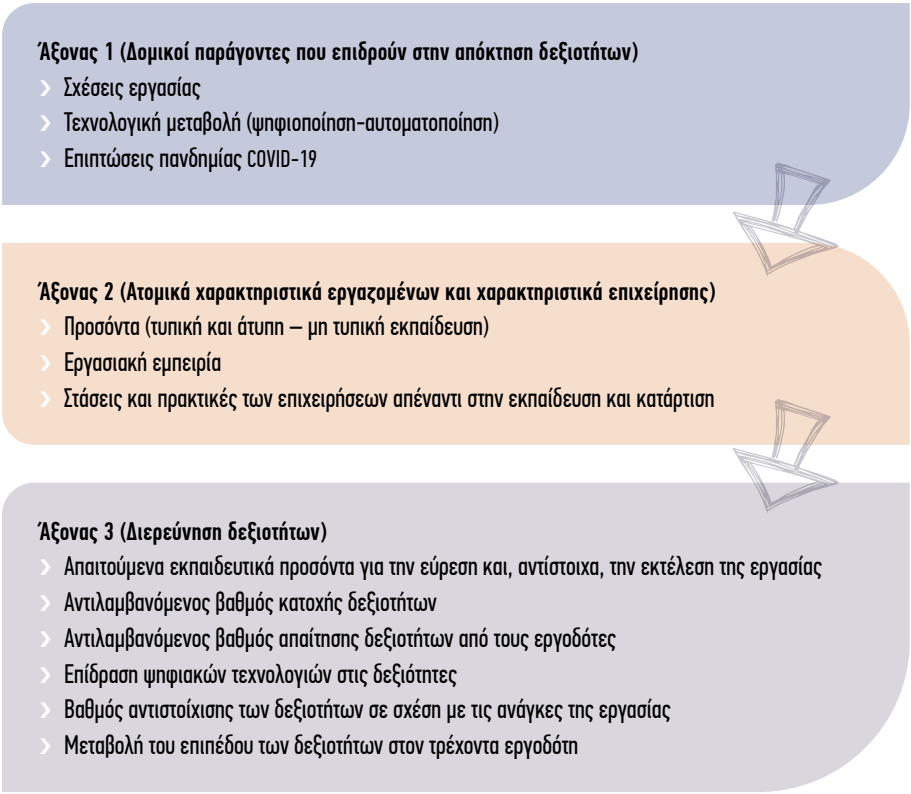
Ο Άξονας 2 αναλύει τις δύο βασικές διαδρομές απόκτησης δεξιοτήτων –ή/και αναβάθμισής τους–, που είναι η εκπαίδευση και η εργασιακή εμπειρία. Επιπλέον, στον ίδιο άξονα εξετάζονται ορισμένα ατομικά χαρακτηριστικά του εργατικού δυναμικού (φύλο και ηλικία), καθώς και τα οργανωσιακά χαρακτηριστικά (στάσεις και πρακτικές εργοδοτών απέναντι στην κατάρτιση) που πιθανόν να επηρεάζουν αυτές τις διαδρομές. Τέλος, ο Άξονας 3 αναφέρεται στη διερεύνηση των δεξιοτήτων ως προς τους βαθμούς αντιλαμβανόμενης κατοχής και

---

2. Το θεωρητικό πλαίσιο και η αναλυτική στρατηγική που παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο προέρχονται από το αντίστοιχο κεφάλαιο που εκπονήθηκε από τους Γιώργο Μπιθυμήτρη και Κατερίνα Γεωργαντά στο πλαίσιο της διάγνωσης, της παρακολούθησης και της ανάλυσης των εξελίξεων, καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες σε 10 επαγγέλματα της εγχώριας αγοράς εργασίας (βλ. Εισαγωγή). Προσαρμογές έγιναν κυρίως ως προς τον Άξονα 1, όπου στη θεωρητική και εμπειρική ανάλυση του υπό διερεύνηση επαγγέλματος δόθηκε έμφαση στις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19.

ΣΧΗΜΑ 2.1

Το αναλυτικό πλαίσιο της έρευνας



απαίτησής τους, επίδρασης της ψηφιακής τεχνολογίας σε αυτές, αντιστοίχισης των δεξιοτήτων σε σχέση με τις ανάγκες της εργασίας, καθώς και ως προς τη μεταβολή του επιπέδου των δεξιοτήτων στον τρέχοντα εργοδότη.

Το αναλυτικό πλαίσιο της διάγνωσης, της παρακολούθησης και της ανάλυσης των εξελίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» συνοψίζεται στο Σχήμα 2.1, ενώ στις επόμενες ενότητες ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση του κάθε άξονα.

2.1 Δομή αγοράς εργασίας, τεχνολογική μεταβολή και πανδημία COVID-19 (Άξονας 1)

Στον Άξονα 1 εξετάζουμε τα χαρακτηριστικά που παραπέμπουν στη δομή της αγοράς εργασίας, τις τεχνολογικές μεταβολές που υφίσταται το επάγγελμα 4227

«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», καθώς και τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα και στις διαδρομές απόκτησης δεξιοτήτων. Στο επίπεδο της ανάλυσης εντός του επαγγέλματος, η σχέση εργασίας (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ορισμένου ή αορίστου χρόνου κ.ά.) και ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία συνιστούν παράγοντες προσδιοριστικούς (αλλά όχι μοναδικούς) σχετικά με την ποιότητα της απασχόλησης. Μας ενδιαφέρει να δούμε τον τρόπο με τον οποίο καθώς και τον βαθμό στον οποίο οι παραπάνω παράγοντες σχετίζονται με την κατοχή δεξιοτήτων που θεωρούνται αναγκαίες για το επάγγελμα και την ποιότητα της απασχόλησης. Γνωρίζουμε, για παράδειγμα, από άλλες έρευνες ότι οι τάσεις κατάτμησης της αγοράς εργασίας (σε έναν πυρήνα σχετικά προστατευμένης απασχόλησης και σε μια περιφέρεια όπου κυριαρχούν η ευελιξία κάθε είδους και η απορρύθμιση της εργασίας) ενισχύονται από μια άλλη τάση σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι με άτυπες μορφές απασχόλησης έχουν μικρότερη πρόσβαση σε δομημένες διαδρομές αναβάθμισης δεξιοτήτων, όπως μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης (Ferreira et al., 2018). Ωστόσο, αποτελεί ζήτημα προς εμπειρική διερεύνηση το κατά πόσο οι άτυπες μορφές απασχόλησης σχετίζονται ευθέως με την κατάτμηση της αγοράς εργασίας, καθώς δεν είναι αναγκαστικά κάθε άτυπη απασχόληση και επισφαλής (Καραμεσίνη, 1999).

Εξετάζεται ακόμα το μέγεθος της επιχείρησης, καθώς η σχετική βιβλιογραφία δείχνει ότι οι επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογικής σύνθεσης και παραγωγικότητας, και γενικότερα οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις και τα πιο οργανωμένα εργασιακά περιβάλλοντα, ευνοούν την καλλιέργεια κουλτούρας απόκτησης και αναβάθμισης δεξιοτήτων (OECD, 2017). Σε αυτή τη συνάφεια, έχει υποστηριχτεί ότι οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις έχουν πλεονέκτημα λόγω της γεωγραφικής τους θέσης (συνήθως μέσα σε αστικά κέντρα ή κοντά σε αυτά), αλλά και λόγω του αποθέματος ανθρώπινου κεφαλαίου και, επομένως, της εξειδίκευσης σε σχέση με τις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις[3] (ΜμΕ) (Almeida & Aterido, 2015). Μάλιστα, στον απόηχο της πανδημίας, η αλλαγή στις ανάγκες γνώσεων και δεξιοτήτων είναι πιο έντονη σε εταιρείες με προσέγγιση υψηλών επενδύσεων και υψηλής συμμετοχής στην οργάνωση της εργασίας (Van Loo et al., 2021), δηλαδή σε εταιρείες κατά βάση μεγάλου μεγέθους.

Επίσης, η καταγραφή του κλάδου, σε συνδυασμό με το επάγγελμα, μας επιτρέπει να εισαγάγουμε στην ανάλυσή μας ως εξωτερική μεταβλητή τον βαθμό δια-

3. Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό ποσοστό μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα σε σχέση με τις άλλες χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην επόμενη ενότητα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάλυση των εμποδίων εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στις ΜμΕ.

κινδύνευσης θέσεων εργασίας από την ψηφιοποίηση στις διαδικασίες παραγωγής.[4] Εργαζόμενοι σε επαγγέλματα υψηλού ρίσκου αυτοματισμού ενδεχομένως να είναι λιγότερο δεκτικοί στην εκπαίδευση ή να αδυνατούν να εντοπίσουν προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ακόμη, επαγγέλματα χαμηλού τεχνολογικού επιπέδου ή/και έντασης γνώσης έχουν περιορισμένες απαιτήσεις σε δεξιότητες, ενώ η αναβάθμισή τους γίνεται με χαμηλό ρυθμό (Pouliakas, 2018). Για την εκτίμηση του κινδύνου από συστήματα αυτοματοποίησης, κρίθηκε σκόπιμο να καταγραφεί ο βαθμός ρουτίνας των εργασιακών καθηκόντων του ερωτώμενου, καθώς «οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες τείνουν να υποκαθιστούν τους εργαζομένους στην εκτέλεση "απλών" γνωστικών και χειρωνακτικών διαδικασιών, δηλαδή διαδικασιών που μπορούν να περιγραφούν στη βάση σαφών κανόνων» (Λαπατσιώρας κ.ά., 2020· Λιντζέρης, 2020). Συναφής είναι η RBTC (Routine Biased Technological Change) υπόθεση, σύμφωνα με την οποία η τεχνολογική μεταβολή έχει σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις σε επαγγέλματα ρουτίνας και απλών λειτουργιών (Autor et al., 2003). Για την εκτίμηση του βαθμού αυτονομίας-ρουτίνας της εργασίας, βασιζόμαστε στην εγχειρηματοποίηση της έννοιας της ρουτίνας, όπως συντελείται στο πλαίσιο της πανευρωπαϊκής έρευνας European Working Conditions Survey (βλ. παρακάτω).

Την ίδια στιγμή, η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 επιτάχυνε τη διάχυση της ψηφιοποίησης στο σύνολο του οικονομικού κυκλώματος, καθώς προκάλεσε σημαντικές μεταβολές στον τρόπο παραγωγής, όπως και στις καταναλωτικές συνήθειες, με τη δημιουργία νέων προϊόντων, καθώς και στον μετασχηματισμό του εργασιακού χώρου. Εν γένει, η πανδημία COVID-19 και τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για την αντιμετώπισή της άλλαξαν με έναν ριζικό τρόπο τη σχέση μεταξύ των ατόμων και των νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο των παραπάνω αλλαγών, κατέστη εμφανής η ανάγκη για ψηφιακές δεξιότητες όχι μόνο στη διατήρηση της λειτουργίας των επιχειρήσεων αλλά και σε πολλές πτυχές της καθημερινής ζωής των ανθρώπων. Όμως, ενώ η τηλεργασία και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση έγιναν πραγματικότητα για εκατοντάδες εκατομμύρια ανθρώπους παγκοσμίως, αποκαλύφθηκαν την ίδια στιγμή και οι περιορισμοί της ψηφιακής ετοιμότητας στη δεδομένη συγκυρία. Ειδικότερα, το 2019 και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, τουλάχιστον το 85% των θέσεων εργασίας απαιτούσε κάποιο επίπεδο ψηφιακής ικανότητας, ενώ μόνο το 56% των ενηλίκων είχε τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (EIT Health and McKinsey & Company, 2020). Πέρα, όμως, από την αυξανόμενη

4. Σε μονοψήφιο κωδικό επαγγέλματος, υπάρχουν σχετικά στοιχεία για τη διακινδύνευση θέσεων εργασίας λόγω «ψηφιοποίησης» στην πρόσφατη μελέτη του ΙΝΕ ΓΣΕΕ. Βλ. Λαπατσιώρας κ.ά. (2020). Σε διψήφιο κωδικό, διατίθενται σχετικές εκτιμήσεις από το CEDEFOP στο πλαίσιο της European Skills and Jobs (ESJ) Survey. Βλ. σχετικά Pouliakas (2018).

ζήτηση σε ψηφιακές δεξιότητες, ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) υποστηρίζει πως κατά τη διάρκεια τις πανδημίας υπήρχαν ορισμένες εγκάρσιες δεξιότητες, όπως οι «επικοινωνιακές δεξιότητες» ή η «ομαδική εργασία», που παρέμεναν, επίσης, σε υψηλή ζήτηση στην αγορά εργασίας διαφόρων χωρών (OECD, 2021). Επίσης, το CEDEFOP (2020a) αναφέρει πως το 2020, εκτός από τις ψηφιακές δεξιότητες, αύξηση στη ζήτηση παρουσίασαν ομάδες δεξιοτήτων που σχετίζονται με: α) τις πωλήσεις και την προώθηση, β) τη διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού, γ) τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, δ) τη μεταποίηση και τον αυτοματισμό, και ε) τη συνέχιση του επιχειρείν και της διαχείρισης αλλαγών.

Όσον αφορά την ανάπτυξη των δεξιοτήτων, ο ΟΟΣΑ πρότεινε την εφαρμογή σχετικών πολιτικών στην αγορά εργασίας σε τρεις διακριτές χρονικές φάσεις (OECD, 2021). Βραχυπρόθεσμα και κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων, ήταν βασικό για τις κυβερνήσεις να υποστηρίξουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων που ενισχύουν την ανθεκτικότητα των ατόμων, καλύπτοντας τη ζήτησή τους από τις αγορές εργασίας. Να σημειώσουμε ότι η αναγκαιότητα παρέμβασης του κράτους στην ανάπτυξη δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια της πανδημίας αποδίδεται και στη χρονοβόρα μετάβαση της εκπαιδευτικής διαδικασίας από την παράδοση σε αίθουσα στην παράδοση μέσω διαδικτύου. Επιπλέον, καθώς πολλές εταιρείες επλήγησαν σοβαρά από την κρίση, τους περιορισμούς στις μετακινήσεις και από τα lockdowns που ακολούθησαν, η προτεραιότητα δόθηκε στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων παρά στην εκπαίδευση του προσωπικού (Van Loo et al., 2021). Μεσοπρόθεσμα, αφενός η αγορά εργασίας και οι κοινωνικές πολιτικές θα πρέπει να προσαρμοστούν σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο τοπίο, και αφετέρου οι πολιτικές παρεμβάσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν, σύμφωνα με την εξέλιξη της εξάπλωσης του ιού, στη θεσμική και οικονομική δομή κάθε χώρας. Τέλος, προκειμένου να διασφαλιστεί μια πιο μακροπρόθεσμη ανάκαμψη, οι κυβερνήσεις πρέπει να αντιμετωπίσουν προϋπάρχουσες διαρθρωτικές προκλήσεις που είναι πιθανό να επιταχυνθούν και να καταστούν πιο επείγουσες μετά την κρίση της πανδημίας COVID-19. Μεταξύ αυτών, είναι η παροχή επαρκούς υποστήριξης σε εργαζομένους με χαμηλή ειδίκευση και ευάλωτη θέση μέσω αποτελεσματικών πολιτικών επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων.

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ) από την πλευρά της υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι στη μετα-COVID εποχή θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους (upskilling) και επαναπροσδιορισμού τους (reskilling) (ILO, 2021a). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις δεξιότητες της ευελιξίας και της διά βίου μάθησης ιδιαίτερα στον τομέα της πληροφορικής και του αυτοματισμού (digital skills) (ILO, 2020). Επιπλέον, η ΔΟΕ αναφέρει χαρακτηριστικά

ότι η μετάβαση προς την ψηφιακή οικονομία θα οδηγήσει περισσότερους εργαζομένους να δουλεύουν εξ αποστάσεως και να είναι σε θέση να χειρίζονται αποτελεσματικά τη σύγχρονη τεχνολογία. Η ΔΟΕ επισημαίνει ότι οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα πρέπει να είναι σε εγρήγορση έτσι ώστε να προσφέρουν την κατάλληλη εκπαίδευση στους εργαζομένους (ILO, 2021b). Τονίζεται ότι η επίτευξη των παραπάνω θα είναι προαπαιτούμενο τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους εργαζομένους έτσι ώστε να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος στη μετα-COVID εποχή.

Παρομοίως, το CEDEFOP (2021a) αναγνωρίζει ότι η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διαδικτύου, η αξιοποίηση των ψηφιακών μέσων για επαγγελματική συνεργασία, η διαχείριση ψηφιακών δεδομένων και ο προγραμματισμός των ψηφιακών συστημάτων αποτελούν τις πιο σημαντικές ψηφιακές δεξιότητες στην περίοδο της πανδημίας καθώς και στη μετά αυτής εποχή. Επιπροσθέτως, γίνεται αναφορά για τη διά βίου εκπαίδευση, όπου οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να μαθαίνουν γρήγορα, να μπορούν να επαναπροσδιορίζουν με τον ίδιο ρυθμό τις πληροφορίες που έχουν λάβει και κάθε φορά να προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα (CEDEFOP, 2021a). Το CEDEFOP, επίσης, υποστηρίζει ότι, πέρα των τεχνολογικών δεξιοτήτων, η σωστή και ακριβής επικοινωνία και η συνεργασία στο εξ αποστάσεως εργασιακό περιβάλλον αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να αποφευχθούν τα λάθη και να κατανοηθεί η πληροφορία (CEDEFOP, 2020b).

Η διατάραξη της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας που προέκυψε από τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης διέρρηξε και τις καθιερωμένες διαδικασίες εκπαίδευσης και κατάρτισης. Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε η ΔΟΕ (ILO, 2021c), με στοιχεία από 114 χώρες κατά την περίοδο της μεγάλης έξαρσης της πανδημίας COVID-19 (από τον Ιούνιο του 2020), η εκπαίδευση διακόπηκε για το 90% των εργαζομένων, το 86% των μαθητευομένων και το 83% των ασκουμένων. Την ίδια στιγμή, ωστόσο, το 65% από τις επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα έλαβε ενεργά μέτρα για τη συνέχιση της κατάρτισης, ενώ από το 60% σημειώθηκε στροφή προς τη διαδικτυακή μάθηση. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις είχαν θετικό ρόλο στην εν λόγω μετάβαση, καθώς ενήργησαν για να επηρεάσουν τη δημόσια πολιτική και δημιούργησαν ταμεία έκτακτης ανάγκης, ενώ πρόσφεραν υπηρεσίες αντιστοίχισης της αγοράς εργασίας και νομικές συμβουλές.[5] Επίσης, τα κυβερνητικά μέτρα περιλάμβαναν

5. Κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων, η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος έθεσε σε λειτουργία την «AntiCovid-19 Ομάδα Πληροφόρησης και Υποστήριξης Εργαζομένων της ΓΣΕΕ». Για περισσότερες πληροφορίες για τις παρεμβάσεις της ΓΣΕΕ στον σύνδεσμο: https://gsee.gr/tag/covid-19/. Επίσης, αντίστοιχες πρωτοβουλίες ανέπτυξε αυτοτελώς και το ΙΝΕ ΓΣΕΕ μέσω εκδόσεων, θεματικών εργαστηρίων κ.ά.

μεγαλύτερη ευελιξία στους κανόνες χρηματοδότησης, περιόδους κατάρτισης και προγραμματισμό εκπαίδευσης εκτός και εντός εργασίας, δωρεάν διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης, οικονομική υποστήριξη και επιδοτήσεις σε εταιρείες και μαθητευομένους, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού εξοπλισμού. Τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα να επέλθουν δομικές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εκπαίδευση των εργαζομένων, οι οποίες αναμένεται σε μεγάλο βαθμό να παγιοποιηθούν και στην εποχή μετά την πανδημία. Πράγματι, σύμφωνα πάντα με την έρευνα της ΔΟΕ, μετά την πανδημία τρεις στις τέσσερις επιχειρήσεις σχεδιάζουν να κάνουν προσαρμογές στην εκπαίδευση, όπως: αύξηση των επενδύσεων σε εξ αποστάσεως πλατφόρμες, εργαλεία και εικονική πραγματικότητα, εισαγωγή ή εντατικοποίηση μεικτών μεθοδολογιών εκπαίδευσης και ανάπτυξη της ικανότητας του προσωπικού τους να σχεδιάζει και να παρέχει διαδικτυακή εκπαίδευση. Από αυτή την άποψη, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναδειχθούν οι προτιμήσεις των εργαζομένων ως προς τη μορφή της εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε επαγγέλματος (χειρωνακτική ή μη εργασία, τυπική ή άτυπη απασχόληση, εργασία σε βάρδιες κ.ά.), καθώς και το επίπεδο ψηφιακής ετοιμότητας των εργαζομένων προκειμένου να ανταποκριθούν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον εκπαίδευσης.

Καταλήγοντας, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, τα ζητήματα που διέπουν τον Άξονα 1 είναι ιδιαιτέρως σημαντικά, καθώς, σε συνδυασμό με το επίπεδο δεξιοτήτων που κατέχουν οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» (Άξονας 3), μπορούμε να προσεγγίσουμε ολιστικά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν (ή ενθαρρύνουν) την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την καταρτισιμότητα (trainability) του εργαζομένου.

2.2 Απόκτηση δεξιοτήτων μέσω της εκπαίδευσης και της εργασιακής εμπειρίας (Άξονας 2)

Εκτός από το ζήτημα της αντιλαμβανόμενης επάρκειας σε μια σειρά σημαντικών δεξιοτήτων, ιδιαίτερη αξία έχει και η διερεύνηση της υπόθεσης της αναντιστοιχίας μεταξύ προσφοράς και ζήτησης προσόντων στην αγορά εργασίας. Οι διαδρομές απόκτησης δεξιοτήτων για την άσκηση ενός επαγγέλματος είναι κατά βάση δύο: η εκπαίδευση (τυπική – μη τυπική) και η εργασιακή εμπειρία. Η αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) αλλά και η επανειδίκευση (reskilling) πολλές φορές συντελούνται στη διασταύρωση αυτών των διαδρομών. Ας δούμε πρώτα σε τι συνίστανται οι δύο κύριες διαδρομές απόκτησης/αναβάθμισης προσόντων και επανειδίκευσης.

Τα εκπαιδευτικά συστήματα αποτελούν, διαχρονικά, κατεξοχήν πυλώνες ανάπτυξης δεξιοτήτων για τα έθνη-κράτη. Ωστόσο, δεν υπάρχει απόλυτη συναίνεση σχετικά με τους τρόπους που συνδέεται (ή οφείλει να συνδέεται) η τυπική εκπαίδευση με τις ανάγκες σε δεξιότητες στον χώρο εργασίας (Λαλιώτη, 2019· Verhaest & Omey, 2012). Για παράδειγμα, για ορισμένους η εκπαίδευση αυτή καθεαυτήν βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της επαγγελματικής κατάρτισης που θα αποκτήσει αργότερα το άτομο στον χώρο εργασίας (ή αλλού) και με αυτή την έννοια επιτελεί γενικές λειτουργίες (generic functions) (Heckman, 1999). Συναφής είναι η άποψη του Thurow (1975), σύμφωνα με τον οποίο η εκπαίδευση ενός εργαζομένου αποτελεί δείκτη της καταρτισιμότητάς του (trainability). Σύμφωνα με μια άλλη οπτική, η εκπαίδευση, εκτός από τις γενικές λειτουργίες, επιτελεί και λειτουργίες κατάρτισης (vocational functions), καθώς το επίπεδο δεξιοτήτων που απαιτείται σε ένα επάγγελμα μπορεί να κατακτηθεί μέσα από διάφορους συνδυασμούς τυπικής εκπαίδευσης και εμπειρίας (Maton, 1969). Σημαντική, υπό αυτή την έννοια, είναι η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, ως τρόπος να αντιστοιχιστούν οι αποκτηθείσες με τις απαιτούμενες δεξιότητες. Σε κάθε περίπτωση, δεν πρέπει να αγνοείται ο εγγενώς ατελής χαρακτήρας της αγοράς εργασίας ως παράγοντας που επιδρά στην αντιστοίχιση δεξιοτήτων και εκπαίδευσης. Με τα ζητήματα που αφορούν τη δομή της αγοράς εργασίας ασχολούμαστε πιο ειδικά στον Άξονα 1. Στον Πίνακα 2.1 παρουσιάζεται η βασική ορολογία που χρησιμοποιείται στην ανάλυσή μας.

Ακολουθώντας την ερευνητική στρατηγική των Verhaest & Omey (2012), στόχος είναι να ελέγξουμε αρχικά την υπόθεση περί θετικής συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης που απαιτείται για ένα επάγγελμα και των αναγκών σε δεξιότητες γι' αυτόν που πρόκειται να το ασκήσει ή το ασκεί. Επομένως, οι μεταβλητές που μας ενδιαφέρουν είναι το επίπεδο και οι δεξιότητες που είναι απαραίτητα τόσο για την εύρεση εργασίας στο επάγγελμα όσο και για την ικανοποιητική άσκησή του. Ωστόσο, όπως παρατηρούν οι Verhaest & Omey (2012: 4), εκτός από τις διαφορές μεταξύ των επαγγελμάτων, δεν αποκλείονται και διαφορές μέσα στο ίδιο επάγγελμα μεταξύ εργαζομένων με υπερεκπαίδευση (overeducated) και αυτών με υποεκπαίδευση (undereducated) ως προς τον χρόνο κατάρτισης που θα χρειαστούν κατά τη μετάβαση στην εργασία. Για τον λόγο αυτό, όπως θα δούμε αναλυτικότερα στο Κεφάλαιο 5, θα πρέπει να εξεταστούν ξεχωριστά οι διαδρομές κατάρτισης που ακολουθήθηκαν μετά την εκπαίδευση ή/και την αρχική επαγγελματική κατάρτιση.

Επιπλέον, τίθενται ερωτήματα που σχετίζονται με τη στρατηγική σταδιοδρομίας των εργαζομένων (career plans), τα οποία, επίσης, θα μας απασχολήσουν

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

Βασικοί όροι σχετικά με την εκπαίδευση

Τυπική εκπαίδευση: Η εκπαίδευση που παρέχεται στο πλαίσιο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος οδηγεί στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο από τις δημόσιες αρχές και αποτελεί μέρος της διαβαθμισμένης εκπαιδευτικής κλίμακας. Σε αυτήν εντάσσεται και η γενική τυπική εκπαίδευση ενηλίκων.

Μη τυπική εκπαίδευση: Η εκπαίδευση που παρέχεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και μπορεί να οδηγήσει στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο. Περιλαμβάνει την αρχική και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση, καθώς και τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων.

Άτυπη μάθηση: Οι μαθησιακές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα εκτός οργανωμένου εκπαιδευτικού πλαισίου σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου, στο πλαίσιο του ελεύθερου χρόνου ή των επαγγελματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων. Περιλαμβάνει τις κάθε είδους δραστηριότητες αυτομόρφωσης (με έντυπο υλικό, μέσω διαδικτύου, με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ποικίλων εκπαιδευτικών υποδομών), καθώς και τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτά το άτομο από την επαγγελματική εμπειρία του.

Αρχική επαγγελματική κατάρτιση: Η κατάρτιση η οποία προσφέρει βασικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες σε ειδικότητες, με στόχο την ένταξη, την επανένταξη, την επαγγελματική κινητικότητα και την ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, καθώς και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση: Η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που συμπληρώνει, εκσυγχρονίζει ή και αναβαθμίζει γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες οι οποίες αποκτήθηκαν από τα συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης ή από επαγγελματική εμπειρία με στόχο την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Γενική εκπαίδευση ενηλίκων: Περιλαμβάνει όλες τις οργανωμένες μαθησιακές δραστηριότητες που απευθύνονται σε ενήλικες και στοχεύουν στον εμπλουτισμό γνώσεων, στην ανάπτυξη και βελτίωση ικανοτήτων και δεξιοτήτων, στην ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου και της ιδιότητας του ενεργού πολίτη, καθώς και στην άμβλυνση των μορφωτικών και κοινωνικών ανισοτήτων. Παρέχεται από φορείς της τυπικής και της μη τυπικής εκπαίδευσης.

Πηγή: Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 163)
Διαθέσιμο στο: http://www.gsae.edu.gr/images/nomothesia/nomoi/7%20-%20N%203879%202010.pdf

παρακάτω. Σημειώνουμε απλώς ότι από σειρά μελετών φαίνεται πως η υπερεκπαίδευση, δηλαδή η συνθήκη κατά την οποία ένα άτομο έχει κατακτήσει υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης από αυτό που απαιτεί η θέση εργασίας του (McGuinness, 2006), συνεπάγεται μικρότερη συμμετοχή στην κατάρτιση και, επομένως, δεν παραπέμπει σε κινητικότητα σταδιοδρομίας (που θα ήταν το αισιόδοξο σενάριο) αλλά σε υπερεπένδυση και ατέλειες στην αγορά εργασίας (Verhaest & Omey, 2006).

Ένα ενδιαφέρον σημείο στην έρευνα των Verhaest και Omey είναι το επιχείρημα ότι οι απόφοιτοι επαγγελματικής εκπαίδευσης κατέχουν λιγότερες

γενικές δεξιότητες σε σχέση με τους αποφοίτους γενικής εκπαίδευσης, κάτι που έχει αρνητικές συνέπειες σε ένα πλαίσιο ραγδαίας τεχνολογικής αλλαγής, όπου γενικές δεξιότητες όπως η ικανότητα μάθησης γίνονται ολοένα και περισσότερο πολύτιμες. Παράλληλα, η αυξανόμενη ψηφιοποίηση ίσως αυξήσει τις απαιτήσεις για δράσεις εκτός ρουτίνας και, συνεπώς, για δεξιότητες όπως η επίλυση προβλημάτων ή η επικοινωνία (Autor et al., 2003). Είναι σημαντικό, επίσης, να επισημανθεί ότι η έρευνα των Verhaest & Omey εστιάζει μόνο σε νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και, επομένως, η εργασιακή εμπειρία δεν υπεισέρχεται ως παράγοντας στην απόκτηση δεξιοτήτων. Εδώ, εκτός από το εκπαιδευτικό επίπεδο, είναι σημαντικό να ελεγχθεί και η επίδραση της εργασιακής εμπειρίας στην απόκτηση δεξιοτήτων (χρόνια εμπειρίας στο επάγγελμα που ασκεί ο ερωτώμενος τη στιγμή της έρευνας).

Οι Hillage & Aston (2001) αναφέρουν ότι υπάρχουν τρεις κατηγορίες εμποδίων για την πρόσβαση σε δραστηριότητες διά βίου μάθησης: α) εμπόδια που σχετίζονται με στάσεις, όπως η αρνητική στάση απέναντι στη μάθηση, η έλλειψη εμπιστοσύνης ή κινήτρων, β) φυσικά και υλικά εμπόδια, όπως τα έξοδα μάθησης (κόστος άμεσο και έμμεσο, όπως μεταφορές, βιβλία, εξοπλισμός), η έλλειψη χρόνου (φροντίδα των παιδιών ή άλλου μέλους της οικογένειας), η έλλειψη πληροφόρησης και η γεωγραφική απόσταση, και γ) διαρθρωτικά εμπόδια, όπως η έλλειψη κατάλληλων ευκαιριών εκπαίδευσης ή κατάρτισης και οι περιορισμοί του συστήματος αμοιβών.[6]

Τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα (vocational interests) αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την επαγγελματική επιτυχία και τη συμπεριφορά στον εκπαιδευτικό και εργασιακό τομέα (Nye et al., 2017· Rounds & Su, 2014). Τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα ορίζονται ως «προτιμήσεις που μοιάζουν με εσωτερικά χαρακτηριστικά (traits)» και σχετίζονται με: α) τις ίδιες τις δραστηριότητες, β) τα περιβάλλοντα στα οποία εμφανίζονται αυτές, ή γ) τα αποτελέσματα που συνδέονται με τις προτιμώμενες δραστηριότητες, οι οποίες ωθούν σε συμπεριφορές με προσανατολισμό στον στόχο και κατευθύνουν τα άτομα προς συγκεκριμένα περιβάλλοντα (Rounds & Su, 2014). Οι εν λόγω προτιμήσεις δεν χαρακτηρίζονται απλώς από την εμπειρία της απόλαυσης, αλλά συνδέονται περισσότερο με την παρατεταμένη προσοχή στα αντικείμενα ενδιαφέροντος, με την αίσθηση περιέργειας και τη συνεχή δέσμευση σε δραστηριότητες, ακόμα και όταν αυτές είναι περίπλοκες ή σύνθετες (Silvia, 2008).

6. Για μια ολιστική προσέγγιση σχετικά με τα κίνητρα και τα εμπόδια στη διά βίου μάθηση των ενηλίκων στην Ελλάδα, βλ. Καραλής (2021). Επίσης, μια ανάλογη διερεύνηση έχει γίνει στην προηγούμενη φάση του έργου σε έντεκα επαγγέλματα της ελληνικής οικονομίας (για περισσότερες πληροφορίες, βλ. Εισαγωγή).

Ως εκ τούτου, τα ενδιαφέροντα χρησιμεύουν ως πηγή εσωτερικών κινήτρων που οδηγούν σε πετυχημένη καριέρα (Rounds & Su, 2014· Stoll et al., 2017).

Τέλος, η αισιοδοξία σταδιοδρομίας αποτελεί έναν προσωπικό παράγοντα που φαίνεται να επιδρά στην αναζήτηση περαιτέρω εκπαίδευσης. Η αισιοδοξία σταδιοδρομίας, η οποία αναφέρεται στην τάση των ατόμων να «αναμένουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα ή να τονίζουν τις πιο θετικές πτυχές της μελλοντικής εξέλιξης της σταδιοδρομίας τους» (Rottinghaus et al., 2005), συνδέεται με την ενασχόληση με τη μάθηση που προσανατολίζεται προς το επιθυμητό μέλλον, καθώς και με την αίσθηση ότι το άτομο διανύει το μονοπάτι προς την επιτυχία (Gunkel et al., 2010).

Όσον αφορά τους επαγγελματικούς-οργανωσιακούς παράγοντες, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη του προσωπικού αποτελούν σημαντική πρόκληση για τις επιχειρήσεις και ειδικά για τις μικρομεσαίες. Το πιο κοινό εμπόδιο αφορά τους οικονομικούς πόρους που μπορεί να διαθέσει η επιχείρηση (Berko et al., 2016· Kelliher & Henderson, 2006· Tam & Grey, 2016). Υπάρχουν, όμως, ποικίλοι παράγοντες που, επίσης, εμποδίζουν την ανάπτυξη σχετικών πολιτικών, όπως η αβεβαιότητα μέσα στην οποία καλούνται να λειτουργήσουν οι επιχειρήσεις, κυρίως οι μικρομεσαίες, καθώς, σύμφωνα με τους Storey & Greene (2010), οι μικρές επιχειρήσεις έχουν μικρότερη βιωσιμότητα από τις μεγάλες.

Η ηγεσία της επιχείρησης είναι άλλος ένας οργανωσιακός παράγοντας που επηρεάζει άμεσα και έμμεσα την ανάπτυξη του προσωπικού. Αρχικά, ειδικά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις όπου η ανάπτυξη του προσωπικού αποτελεί συχνά απόφαση του ιδιοκτήτη, είναι πιθανόν να υπάρχουν ευκαιρίες για εκπαίδευση και ανάπτυξη, οι οποίες, ωστόσο, να μη γίνονται αντιληπτές ως χρήσιμες από την ηγεσία (Gibb, 1997). Έρευνες δείχνουν ότι η στάση της ηγεσίας απέναντι στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη του προσωπικού συχνά αποτελεί εμπόδιο στη δέσμευση για τις σχετικές πολιτικές (Panagiotakopoulos, 2011a· Storey, 2004). Άλλο ένα σημαντικό ζήτημα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι η παραμέληση των λειτουργιών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (Kotey & Folker, 2007· Psychogios et al., 2016). Στο ίδιο πλαίσιο, η Tharenou (2001) έδειξε ότι το κίνητρο για μάθηση αποτελεί σημαντικό άμεσο προβλεπτικό παράγοντα της συμμετοχής σε δραστηριότητες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, που όμως δεν είναι ανεξάρτητος από την υποστήριξη του εργοδότη. Η ίδια σημειώνει ότι το κίνητρο αυτό είναι εξωτερικό και σχετίζεται με την προσδοκία για ανταμοιβή, δίνοντας ακόμα μεγαλύτερη σημασία στην επιρροή του εργοδότη.

Ο Anlesinya (2018) εντόπισε τέσσερα εμπόδια στην αναζήτηση ευκαιριών μάθησης και ανάπτυξης. Πρώτο εμπόδιο αποτελεί η κουλτούρα του οργανισμού,

που δεν ενθαρρύνει τους εργαζομένους οι οποίοι έχουν επωφεληθεί από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα να εφαρμόζουν τις νέες δεξιότητες και τις γνώσεις τους συμμετέχοντας στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη δουλειά τους. Δεύτερο εμπόδιο, η χαμηλή δέσμευση της ηγεσίας για την ανάπτυξη των εργαζομένων, δηλαδή η ηγεσία δεν παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την υποστήριξη της κατάρτισής τους. Τρίτο εμπόδιο, η έλλειψη προαγωγών και προοπτικών σταδιοδρομίας, κάτι που αποθαρρύνει τους περισσότερους εργαζομένους να συμμετέχουν σε δραστηριότητες κατάρτισης. Αυτό δείχνει ότι, όταν οι εργαζόμενοι δεν θεωρούν ότι θα έχουν την ευκαιρία να προωθηθούν σε έναν ρόλο όπου θα μπορούν να εφαρμόζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους, μπορεί να μην έχουν κίνητρο να μάθουν. Τέταρτο εμπόδιο, η έλλειψη διαφάνειας και δικαιοσύνης στην επιλογή των εκπαιδευομένων.

Σύμφωνα με έρευνα των Coetzer et al. (2012), οι εργαζόμενοι δεν αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο ώστε να εντοπίσουν ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, καθώς αυτό συνήθως γίνεται από τους προϊσταμένους: α) με στόχο τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, β) επειδή η απόδοση του εργαζομένου δεν είναι η αναμενόμενη, γ) επειδή η απόκτηση νέων δεξιοτήτων είναι αναγκαία για την εκμετάλλευση νέων επιχειρηματικών προοπτικών, και δ) επειδή η ευκαιρία για εκπαίδευση και ανάπτυξη (π.χ. μαθητεία ή πρακτική άσκηση) θεωρείται οικονομικά αποδοτικός μηχανισμός για τη διατήρηση των εργαζομένων. Επομένως, ο ρόλος της ηγεσίας είναι σαφώς σημαντικός.

Οι Lange et al. (2000) σε έρευνά τους σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις εντοπίζουν τέσσερα εμπόδια για την ανάπτυξη δεξιοτήτων: α) ζητήματα κουλτούρας, που περιλαμβάνουν κυρίως τη στάση των ηγετών απέναντι στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, β) οικονομικούς φραγμούς, που συνδέονται άμεσα με το κόστος ή το αντιληπτό κόστος της κατάρτισης και της εκπαίδευσης, γ) φραγμούς πρόσβασης και παροχής ευκαιριών, δηλαδή προβλήματα που είτε εμποδίζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες ανάπτυξης δεξιοτήτων είτε εκδηλώνονται με την έλλειψη πρόβλεψης για την κατάλληλη εκπαίδευση, και δ) εμπόδια που σχετίζονται με την επίγνωση ευκαιριών μάθησης.

Οι Silvennoinen & Nori (2017) αναφέρουν ότι υπάρχουν εργασιακά περιβάλλοντα τα οποία χαρακτηρίζονται από αβεβαιότητα, χαμηλή αυτονομία των εργαζομένων, ανεπαρκή πρόσβαση στη ροή πληροφοριών και περιβάλλοντα στα οποία η σχέση μεταξύ διοίκησης και προσωπικού δεν είναι σχέση εμπιστοσύνης. Τα παραπάνω αποτελούν εμπόδια για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση του προσωπικού. Επιπλέον, στην ίδια έρευνα φαίνεται ότι δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία –υποστηρίζεται και από Meyers (2016)–, το

οικονομικοκοινωνικό επίπεδο, καθώς και ο οικονομικός κλάδος επηρεάζουν την αναζήτηση ευκαιριών εκπαίδευσης από τον εργαζόμενο.

Οι Susomrith & Coetzer (2015) εντοπίζουν πέντε λόγους για τους οποίους οι εργαζόμενοι δεν διεκδικούν τη συμμετοχή τους στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη: α) οι προϊστάμενοι γνωρίζουν τις δυνατότητές τους και, αν χρειάζονταν περαιτέρω εκπαίδευση, θα πρότειναν εκείνοι, β) λόγω των περιορισμένων πόρων ο εργοδότης τους θα πρέπει να προβεί σε σημαντικές οικονομικές δαπάνες, γ) θα χάσουν χρόνο εργασίας, δ) τα κενά γνώσεων και δεξιοτήτων τους μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω άλλων τρόπων μάθησης, όπως με την αλληλεπίδραση με συναδέλφους και με την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο, και ε) το αίτημά τους θα απορριφθεί. Οι ίδιοι καταλήγουν στο ότι οι συμπεριφορικές νόρμες ενδέχεται να περιορίζουν τη στάση των εργαζομένων και πιθανόν να επηρεάζουν την αναζήτηση και τη διεκδίκηση ευκαιριών ανάπτυξης. Τα ευρήματά τους δείχνουν ότι η εκπαίδευση και η ανάπτυξη συχνά ξεκινούν από τη διοίκηση και όχι από τους εργαζομένους.

Ο Panagiotakopoulos (2011b) αναφέρει έντεκα εμπόδια για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις: α) έλλειψη χρόνου για σχετικές δραστηριότητες, β) περιορισμένοι οικονομικοί πόροι, γ) υψηλό κόστος κατάρτισης εκτός εταιρείας, δ) έλλειψη εξωτερικών προγραμμάτων κατάρτισης προσαρμοσμένων στις ειδικές ανάγκες των ΜμΕ, ε) αρνητική στάση των ιδιοκτητών μικρών επιχειρήσεων για την κατάρτιση των εργαζομένων (έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τη σημασία της κατάρτισης για την επιτυχία της επιχείρησης), στ) έλλειψη ενημέρωσης από τους ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων σχετικά με τις διαθέσιμες ευκαιρίες κατάρτισης, ζ) φόβος υφαρπαγής εργαζομένων με αναπτυγμένες δεξιότητες από άλλες εταιρείες, η) επιχειρηματική στρατηγική χαμηλού κόστους, θ) έλλειψη επιθυμίας των εργαζομένων για κατάρτιση και μάθηση, ι) προβληματική ανάλυση αναγκών κατάρτισης, και ια) κακή ποιότητα των εξωτερικών ευκαιριών κατάρτισης.

Οι Subramanian & Zimmermann (2017) καταλήγουν στο ότι τρεις αλληλένδετες συνθήκες είναι απαραίτητες για τη διατήρηση μιας πολιτικής κατάρτισης που να ενισχύει τις ικανότητες. Η πρώτη αφορά την οργάνωση της εργασίας με τρόπο ώστε να απορροφά τις απουσίες για την εκπαίδευση εκτός εργασίας (όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να αποκτήσουν γενικές, μεταβιβάσιμες γνώσεις) χωρίς να επηρεάζονται η αποτελεσματικότητα και η απόδοση των ομάδων εργασίας. Η δεύτερη αφορά την εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού και των διευθυντών τμημάτων προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή μιας πολιτικής προσανατολισμένης στις ικανότητες. Η τρίτη

συνθήκη αφορά τον συμμετοχικό χαρακτήρα της οργάνωσης εργασίας, η οποία με τη σειρά της σχετίζεται άμεσα με τις πρακτικές της διοίκησης. Οι διαδικασίες που σχετίζονται με τη συμμετοχή των εργαζομένων (π.χ. συλλογική και ατομική φωνή των εργαζομένων, ομάδες επίλυσης προβλημάτων, ομάδες συνεχούς βελτίωσης κτλ.) διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη συνολική διαδικασία κατάρτισης.

Η ψυχολογική ασφάλεια είναι άλλη μια μεταβλητή η οποία έχει συνδεθεί με τη μάθηση, κυρίως σε επίπεδο ομάδας. Αφορά την κοινή πεποίθηση ότι τα μέλη της ομάδας μπορούν να λάβουν διαπροσωπικό ρίσκο μέσα στην ομάδα, δηλαδή να συζητήσουν τα προβλήματα και τα δύσκολα ζητήματα, και να ζητήσουν βοήθεια από άλλα μέλη της, ενώ οι μοναδικές ικανότητες και τα ταλέντα τους εκτιμώνται και αξιοποιούνται (Edmondson, 1999). Η ψυχολογική ασφάλεια έχει συνδεθεί με την ανάπτυξη του ανθρώπου (Wanless, 2016), και κυρίως με τη συμπεριφορά μάθησης (μια συνεχή διαδικασία προβληματισμού και δράσης που χαρακτηρίζεται από τη διατύπωση ερωτήσεων, την αναζήτηση ανατροφοδότησης, τον πειραματισμό και τον αναστοχασμό για τα αποτελέσματα και τη συζήτηση για τα λάθη και τα απροσδόκητα αποτελέσματα) (Frazier et al., 2017). Η συμπεριφορά μάθησης συνδέεται με την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας (Van der Sluis & Poell, 2003).

Τέλος, ευρήματα δείχνουν ότι υπάρχει σημαντικό κενό μεταξύ της μάθησης και της μεταφοράς αυτής στην εργασία, ειδικά όταν τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεν έχουν προσαρμοστεί στις ανάγκες του οργανισμού. Σε γενικές γραμμές, τα υψηλά επίπεδα μεταφοράς της μάθησης φαίνεται ότι δεν αποτελούν συχνό φαινόμενο (Arthur et al., 2003· Grossman & Salas, 2011).

2.3 Διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3)

Ένα από τα φαινόμενα που παρατηρούνται κατά τη μελέτη των δεξιοτήτων των εργαζομένων είναι οι αναφορές στη λεγόμενη «αναντιστοιχία» ανάμεσα στις δεξιότητες που κατέχουν οι εργαζόμενοι ή οι υποψήφιοι εργαζόμενοι και σε αυτές που απαιτούνται από το επάγγελμα ή τη θέση εργασίας (Γούλας κ.ά., 2019). Η επικέντρωση στην αναντιστοιχία προσφοράς και ζήτησης δεξιοτήτων (και αντίστοιχα η υποτίμηση δομικών παραγόντων της αγοράς εργασίας) δεν αφορά μόνο τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται ο δημόσιος διάλογος στην Ελλάδα αλλά και ευρύτερα, ενώ συχνά η συζήτηση ρέπει προς τη χρήση όρων (όπως «έλλειψη ταλέντων», «χάσμα δεξιοτήτων») που δεν βοηθούν στην κατανόηση των εξελίξεων στη σύγχρονη αγορά εργασίας (Bessen, 2014). Λίγες φαίνεται πως είναι οι

έρευνες που έχουν διαπιστώσει εμπειρικά, με έγκυρο και αξιόπιστο τρόπο, την αναντιστοιχία αυτή, ενώ οι περισσότερες βασίζονται σε αναφορές είτε των ίδιων των εργαζομένων είτε των εργοδοτών. Σε πρόσφατη βιβλιογραφική ανασκόπηση, ο Cappelli (2015) καταλήγει ότι, πέραν της χαμηλής αξιοπιστίας των σχετικών ερευνών, δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για να υποστηρίξουν την υπόθεση του χάσματος δεξιοτήτων (στις ΗΠΑ) και σημειώνει ότι δεδομένα που συλλέγονται από κυβερνητικούς οργανισμούς υποστηρίζουν το αντίθετο. Επιπλέον, πρόσφατες εμπειρικές έρευνες στις ΗΠΑ δείχνουν ότι, πρώτον, οι επιχειρήσεις –ακόμα και σε τομείς υψηλής εξειδίκευσης– δεν δυσκολεύονται να βρουν το κατάλληλο προσωπικό και, δεύτερον, ότι οι ουσιαστικές ελλείψεις φαίνεται να αφορούν βασικές δεξιότητες, όπως γραφή και ανάγνωση (Weaver, 2017).

Η υπόθεση της αναντιστοιχίας δεξιοτήτων, καθώς και της αναντιστοιχίας προσόντων-θέσεων εργασίας, εξετάζεται τόσο μέσω των δομημένων ομαδικών συζητήσεων (focus groups) και των συνεντεύξεων με εμπλεκομένους στη σχετική αγορά εργασίας, όπως εργαζομένους, εργοδότες κ.ά. (Κεφάλαιο 4), όσο και μέσω της αυτοαξιολόγησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην ποσοτική έρευνα (Κεφάλαιο 5). Προς το παρόν, επισημαίνουμε απλώς την αξία του αντιλαμβανόμενου βαθμού επάρκειας, που αποτελεί βασική μεταβλητή της διερεύνησης των δεξιοτήτων. Συγκεκριμένα, ο αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας αναφέρεται στη διαφορά στις μέσες τιμές μεταξύ του βαθμού αντιλαμβανόμενης κατοχής μιας δεξιότητας από τους εργαζομένους και του βαθμού αντιλαμβανόμενης απαίτησής της από τους εργοδότες, στο πλαίσιο του επαγγέλματος.

2.4 Σύνοψη

Η συλλογή, η επεξεργασία και η ανάλυση δεδομένων σχετικά με τη διαμόρφωση δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» οργανώθηκαν γύρω από τρεις άξονες. Ο Άξονας 1 περιλαμβάνει τους δομικούς παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση δεξιοτήτων και στις αντίστοιχες πολιτικές ενίσχυσης αυτών. Συγκεκριμένα, εδώ εξετάζονται στοιχεία της δομής της αγοράς εργασίας, της τεχνολογικής μεταβολής στο πλαίσιο της αυτοματοποίησης-ψηφιοποίησης και των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα και στην εκπαίδευση των εργαζομένων. Ο ερευνητικός Άξονας 2 εστιάζει σε παράγοντες που επιδρούν στην επάρκεια δεξιοτήτων (εκπαίδευση, επαγγελματική εμπειρία κτλ.), καθώς και σε οργανωσιακούς παράγοντες, όπως είναι η κουλτούρα της επιχείρησης σχετικά με τη συνεχιζόμενη κατάρτιση. Ο

Άξονας 3 διερευνά διάφορες διαστάσεις της αναντιστοιχίας δεξιοτήτων, τον αντιλαμβανόμενο βαθμό επάρκειας των δεξιοτήτων που έχουν κριθεί σημαντικές για κάθε επάγγελμα βάσει της βιβλιογραφικής επισκόπησης, την επίδραση της ψηφιακής τεχνολογίας στις υπό διερεύνηση δεξιότητες, καθώς και τη μεταβολή του επιπέδου των δεξιοτήτων στον τρέχοντα εργοδότη.

Το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»: Περιγραφή, απασχόληση, εκπαίδευση και δεξιότητες

3

Στο παρόν κεφάλαιο περιγράφονται οι εξελίξεις και οι μεταβολές ως προς τη διαμόρφωση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Συγκεκριμένα, στην πρώτη ενότητα, παρουσιάζεται η περιγραφή του επαγγέλματος μέσα από μια σύνθεση ορισμών και περιγραφών που παρατίθενται σε διάφορες βάσεις δεδομένων. Στη συνέχεια, ακολουθεί η περιγραφή των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος με τη χρήση στοιχείων από καθιερωμένες διεθνείς βάσεις δεδομένων (ESCO, O*NET). Επίσης, για την περιγραφή των καθηκόντων αξιοποιούνται και άλλες χρήσιμες πηγές, όπως εκείνη της «Εθνικής Επιτροπής για τις Δεξιότητες» της κυβέρνησης της Αυστραλίας,[7] με πληροφορίες για τα εγχώρια επαγγέλματα και τις συναφείς δεξιότητες, αλλά και η επίσημη ιστοσελίδα της κυβέρνησης του Καναδά[8] για επαγγελματική πληροφόρηση και ανάλυση των τάσεων στην αγορά εργασίας.

Στη δεύτερη ενότητα του κεφαλαίου καταγράφονται οι τάσεις ως προς την απασχόληση καθώς και τα σύγχρονα δεδομένα ως προς τις απαιτήσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης για την επιτυχή άσκηση του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Για τις ανάγκες της ανάλυσης μας ενδιαφέρουν ιδιαίτερα οι τυχόν μεταβολές που έχουν επέλθει στο εκπαιδευτικό επίπεδο των απασχολουμένων. Για την εύρεση και παρουσίαση των παραπάνω δεικτών αξιοποιήθηκαν δεδομένα των δύο τελευταίων απογραφών της ΕΛΣΤΑΤ (2001 και 2011) καθώς και ποικίλες ελληνικές, ευρωπαϊκές και διεθνείς βάσεις στις οποίες περιλαμβάνονται στατιστικά στοιχεία για την αγορά εργασίας. Επίσης,

7. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. στον σύνδεσμο: https://labourmarketinsights.gov.au/

8. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. στον σύνδεσμο: https://www.jobbank.gc.ca

καταγράφηκαν οι σημαντικές νέες τάσεις και δυνάμεις μετασχηματισμού που προέκυψαν στο εν λόγω επάγγελμα εξαιτίας της πανδημίας COVID-19, όπως και τυχόν παρατηρούμενες επιδράσεις λόγω της τεχνολογικής ανάπτυξης και της αυτοματοποίησης στην αγορά εργασίας.

Στην τρίτη ενότητα παρατίθενται οι πιο σημαντικές απαιτούμενες δεξιότητες για το επάγγελμα (υπάρχουσες-αναδυόμενες). Για τη συγκεκριμένη ανάλυση υιοθετήθηκε μια συνθετική προσέγγιση με την αξιοποίηση διάφορων βάσεων δεδομένων, όπως οι O*NET και ESCO, η πύλη πληροφόρησης Skills Panorama του CEDEFOP καθώς και το εργαλείο Skills-OVATE, επίσης του CEDEFOP. Από κάθε βάση αντλήθηκαν πληροφορίες για τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις ικανότητες, το πλαίσιο και τον τρόπο εργασίας. Ως αποτέλεσμα, δημιουργήθηκε μια δεξαμενή (pool) η οποία περιλαμβάνει μεγάλο όγκο γενικών γνώσεων καθώς και κάθετων και οριζόντιων δεξιοτήτων που συνδέονται με την αποτελεσματική εκτέλεση του επαγγέλματος. Η συγκεκριμένη κατηγοριοποίηση βασίστηκε στην αντίστοιχη επεξεργασία που προτείνεται στη μελέτη των Lintzeris & Karalis (2020).

3.1 Περιγραφή του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ταξινόμηση Δεξιοτήτων, Ικανοτήτων και Επαγγελμάτων (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO),[9] το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» καταλογογραφείται σε τετραψήφια ταξινόμηση. Στον Πίνακα 3.1 παρατίθεται η κωδικοποίηση του επαγγέλματος και οι ομάδες επαγγελμάτων στις οποίες ανήκει.

Επιπλέον, στο επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»[10] περιλαμβάνονται οι συναφείς ειδικότερες υποκατηγορίες του επαγγέλματος:

- Συνεντευκτής ερευνών αγοράς
- Συνεντευκτής ερευνών
- Συνεντευκτής ερευνών κοινής γνώμης.

---

9. Το ESCO είναι το πολύγλωσσο ευρωπαϊκό σύστημα ταξινόμησης δεξιοτήτων, ικανοτήτων, προσόντων και επαγγελμάτων, το οποίο εντάσσεται στη στρατηγική «Ευρώπη 2020». Η Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικής Ένταξης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανέπτυξε το ESCO σε συνεργασία με ενδιαφερομένους και με το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (CEDEFOP). Τρέχουσα έκδοση ESCO v1.0.9.

10. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. στον σύνδεσμο: https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/isco/c4227

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

Ταξινόμηση κατά το ευρωπαϊκό σύστημα ταξινόμησης δεξιοτήτων, ικανοτήτων, προσόντων και επαγγελμάτων (ESCO)

ΚΩΔ	ΤΙΤΛΟΣ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
4	Clerical support workers	Υπάλληλοι γραφείου
42	Customer Services Clerks	Υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών
422	Client Information Workers	Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών
4227	Survey and Market Research Interviewers	Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών

Καθώς και οι εξής εξειδικεύσεις:

- Υπεύθυνος συνεντεύξεων κοινής γνώμης
- Υπάλληλος δημοσκοπήσεων
- Υπάλληλος τηλεφωνικής έρευνας.

Σύμφωνα με την περιγραφή που δίνεται στην Ευρωπαϊκή Ταξινόμηση Δεξιοτήτων, Ικανοτήτων και Επαγγελμάτων (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO), οι υπεύθυνοι συνεντεύξεων ερευνών αγοράς παίρνουν συνεντεύξεις από άτομα και καταγράφουν τις απαντήσεις τους σε ερωτήσεις ερευνών αγοράς για διάφορα θέματα.[11] Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στην επαγγελματική υποκατηγορία «Ερευνητές αγοράς» προσπαθούν να συλλέγουν πληροφορίες σχετικά με τις αντιλήψεις, τις γνώμες και τις προτιμήσεις των πελατών σε σχέση με εμπορικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Χρησιμοποιούν τεχνικές συνέντευξης για να αντλούν όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες από τα άτομα, επικοινωνώντας μαζί τους μέσω τηλεφωνικών κλήσεων ή προσεγγίζοντάς τα με φυσική παρουσία ή με εικονικά μέσα, ενώ διαβιβάζουν τις πληροφορίες αυτές στους εμπειρογνώμονες για ανάλυση.[12]

Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στην επαγγελματική υποκατηγορία «Συνεντευκτές ερευνών» διενεργούν συνεντεύξεις και συμπληρώνουν έντυπα για τη συλλογή των δεδομένων που παρέχουν οι ερωτώμενοι. Μπορούν να συλλέγουν πληροφορίες μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου, προσωπικών επισκέψεων

11. Βλ. Περιγραφή επαγγέλματος «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»-ESCO

12. Βλ. Περιγραφή επαγγέλματος «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»-ESCO

ή στον δρόμο. Καθοδηγούν και βοηθούν τους ερωτώμενους να προσφέρουν τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν, συνήθως όσον αφορά δημογραφικά στοιχεία για στατιστικούς σκοπούς και κρατική χρήση. Καταλήγοντας, τα κυριότερα καθήκοντα για το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», σύμφωνα με σχετική αναζήτηση για το επάγγελμα στις βάσεις ESCO και O*NET, παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.2.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2

Καθήκοντα επαγγέλματος

Επικοινωνία με τα άτομα μέσω τηλεφώνου ή αυτοπροσώπως και εξήγηση του σκοπού της συνέντευξης.
Εντοπισμός και καταγραφή διευθύνσεων και νοικοκυριών.
Υποβολή ερωτήσεων σύμφωνα με τα περιγράμματα των ερωτηματολογίων και των ερευνών.
Καταγραφή των απαντήσεων σε χαρτί ή εισαγωγή των απαντήσεων απευθείας σε βάση δεδομένων υπολογιστή, μέσω συστημάτων συνέντευξης, με τη βοήθεια υπολογιστή.
Συνεντεύξεις τυχαία σε πλήθος ανθρώπων και σε εξωτερικούς χώρους.
Συλλογή των ερωτηματολογίων και επιστροφή τους στους επόπτες.
Επανεξέταση των δεδομένων που λαμβάνονται από τη συνέντευξη ως προς την πληρότητα και την ακρίβεια.
Παροχή ανατροφοδότησης στους φορείς που έχουν διοργανώσει την έρευνα σχετικά με προβλήματα στη λήψη έγκυρων δεδομένων.
Συγκέντρωση, καταγραφή και κωδικοποίηση αποτελεσμάτων ή δεδομένων από συνέντευξη ή έρευνα με τη χρήση υπολογιστή ή συγκεκριμένης φόρμας.
Συλλογή και ανάλυση δεδομένων, όπως η μελέτη παλαιών αρχείων.
Προσέλκυση συμμετεχόντων για ομάδες εστίασης.
Εργασία με υπολογιστές – χρήση υπολογιστών και συστημάτων υπολογιστών (συμπεριλαμβανομένου του υλικού και του λογισμικού) για προγραμματισμό, συγγραφή λογισμικού, ρύθμιση λειτουργιών, εισαγωγή δεδομένων ή επεξεργασία πληροφοριών.
Αξιολόγηση πληροφοριών για τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης με πρότυπα – χρήση σχετικών πληροφοριών και ατομικής κρίσης για τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης γεγονότων ή διαδικασιών με νόμους, κανονισμούς ή πρότυπα.
Τεκμηρίωση/Καταγραφή πληροφοριών – εισαγωγή, μεταγραφή, καταγραφή, αποθήκευση ή διατήρηση πληροφοριών σε γραπτή ή ηλεκτρονική/μαγνητική μορφή.
Εκτέλεση διοικητικών δραστηριοτήτων – εκτέλεση καθημερινών διοικητικών καθηκόντων, όπως είναι η διατήρηση αρχείων πληροφοριών και η διεκπεραίωση γραφειοκρατικών εργασιών.

*Πηγή: ESCO και O*NET*

3.2 Εξελίξεις, τάσεις και μεταβολές στην απασχόληση και στην εκπαίδευση για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

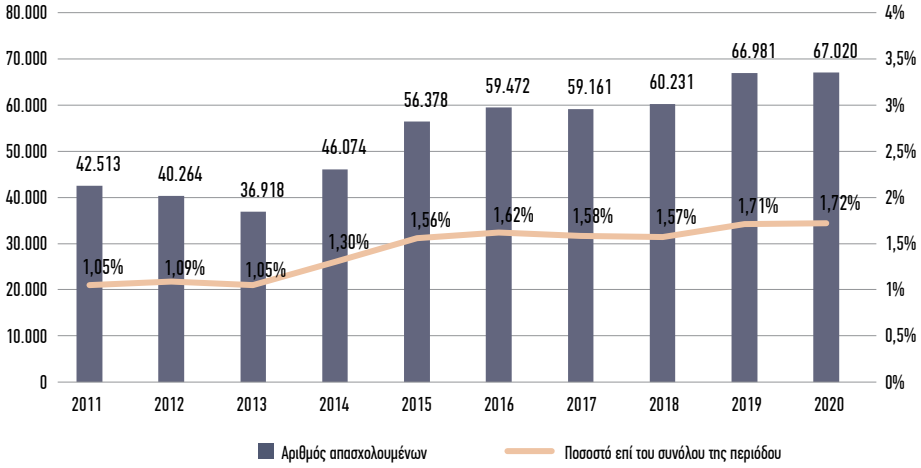
Στη συγκεκριμένη ενότητα παρουσιάζονται οι κυριότερες τάσεις αναφορικά με την απασχόληση και την εκπαίδευση για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Στο πλαίσιο αυτό αναλύονται οι βασικότερες εκπαιδευτικές διαδρομές αλλά και οι σημαντικότερες εξελίξεις σε επίπεδο απασχόλησης, μέσα από την αξιοποίηση μιας σειράς βάσεων δεδομένων και ερευνών.

Για την καταγραφή των κυριότερων τάσεων απασχόλησης για το επάγγελμα, αξιοποιήθηκαν δεδομένα από την ΕΛΣΤΑΤ, το πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ και τον Μηχανισμό Διάγνωσης Αναγκών του ΕΙΕΑΔ. Ένα βασικό πρόβλημα είναι η έλλειψη πρόσφατων στοιχείων που να αφορούν το καθαυτό επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Παρ' όλα αυτά, αξιοποιήθηκαν δεδομένα που είναι διαθέσιμα σε τριψήφια ταξινόμηση για την ευρύτερη ομάδα ομοειδών επαγγελμάτων και παρέχουν μια αρκετά καλή εικόνα αναφορικά με τις κύριες εξελίξεις και τάσεις. Ειδικότερα, τα πλέον πρόσφατα στοιχεία που μπορούν να εντοπιστούν είναι αυτά των εκτιμήσεων της ΕΛΣΤΑΤ έως και το 2020, σε τριψήφια ταξινόμηση ISCO, για την ομάδα επαγγελμάτων 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών». Ειδικότερα, στο Γράφημα 3.1 παρουσιάζεται η εξέλιξη της απασχόλησης κατά το χρονικό διάστημα 2011-2020, για το οποίο θα μπορούσε κάλλιστα να υποστηριχθεί ότι χαρακτηρίζεται από τις συνεχείς αυξομειώσεις αναφορικά με την απασχόληση στο συγκεκριμένο επάγγελμα. Όπως γίνεται εμφανές, η δεκαετία χαρακτηρίζεται από δύο διαφορετικές τάσεις. Από το 2011 έως το 2013 χάνονται συνολικά 5.595 θέσεις εργασίας (από 42.513 θέσεις το 2011 η απασχόληση μειώνεται σε 36.918 το 2013). Το 2014 η πτωτική τάση αντιστρέφεται, καθώς η σχετική απασχόληση ανακάμπτει αγγίζοντας το 1,3% (46.074 άτομα). Η ανάκαμψη στην απασχόληση για την ομάδα επαγγελμάτων 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» συνεχίζεται και τα επόμενα χρόνια, προσεγγίζοντας το 2020 το μέγιστο επίπεδο της περιόδου 2011-2020 (67.020 άτομα). Η ισχυρή αυτή ανάκαμψη που σημειώνεται στην ομάδα επαγγελμάτων 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» έχει ως αποτέλεσμα και την αύξηση των ποσοστών απασχόλησης επί του συνόλου των θέσεων – από το 15% το 2010 στο 1,72% το 2020. Συνεπώς, υποδεικνύεται διαχρονικά αύξηση της συμμετοχής του επαγγέλματος 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» στη συνολική απασχόληση.

Αναφορικά με την εκπαίδευση, οι περισσότεροι εργαζόμενοι στο επάγγελμα «Συνεντευκτές Ερευνών» διαθέτουν πτυχίο πανεπιστημίου ή επαγγελματικής

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1

Επίπεδα απασχόλησης επαγγέλματος 422
«Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών» 2011-2020



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ 2020· επεξεργασία δική μας

εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) σε τομείς όπως στη διοίκηση επιχειρήσεων, στο μάρκετινγκ, στην ψυχολογία, στη λογιστική και στην κοινωνιολογία.

Η εκπαίδευση, η οποία είναι απαραίτητη, συχνά αποτελείται από έναν συνδυασμό εισαγωγικής κατάρτισης που ακολουθείται από πρακτική εποπτεία. Αρχικά, οι υποψήφιοι παρακολουθούν ένα εισαγωγικό σεμινάριο, το οποίο καλύπτει όλες τις πτυχές της συνέντευξης, λόγου χάρη στην έρευνα αγοράς. Μπορεί να περιλαμβάνει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης ατόμων, την υποβολή των απαιτούμενων ερωτήσεων και τη συμπλήρωση ερευνών. Μπορεί, επίσης, η εκπαίδευση να καλυφθεί με τη χρήση υπολογιστών πολυμέσων.[13]

Παράλληλα, για θέσεις συνεντευκτών σε φορείς διενέργειας κοινωνικών ερευνών τα προσόντα εγγραφής στο Μητρώο είναι τα εξής: Πτυχίο ελληνικού ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ ή αντίστοιχου ιδρύματος του εξωτερικού, εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στη διεξαγωγή εμπειρικών δειγματοληπτικών ερευνών και στη λήψη συνεντεύξεων στο πλαίσιο ποιοτικών ερευνών στις ανθρωπιστικές, κοινωνικές, οικονομικές επιστήμες, άριστη γνώση χειρισμού υπολογιστή και εφαρμογών λογισμικού, άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας.[14]

13. Βλ. σχετικά https://sedea.gr/

14. Βλ. σχετικά https://www.diorismos.gr/agora-ergasias/20814/eggrafes-se-tria-mhtrwa-tou-ethnikou-kentrou-koinwnikwn-ereunwn

Οι εταιρείες δημοσκοπήσεων ως απαραίτητα προσόντα θέτουν το απολυτήριο λυκείου, τις γνώσεις χειρισμού υπολογιστή, τις βασικές γνώσεις αγγλικών και ορισμένες ήπιες δεξιότητες, όπως είναι οι ικανότητες επικοινωνίας και οργάνωσης. Επίσης, υποχρεωτική είναι η ενημέρωση από τους εργοδότες ως προς τον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής σύμφωνα με τον Σύλλογο Εταιριών Δημοσκόπησης και Έρευνας Αγοράς[15] και την Ευρωπαϊκή Εταιρεία Γνώμης και Έρευνας Μάρκετινγκ.[16]

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, στη συνέχεια, αναλύεται το επίπεδο εκπαίδευσης των συνεντευκτών ερευνών αγοράς κατά προσέγγιση μέσω της τριψήφιας ταξινόμησης της ομοειδούς ομάδας επαγγελμάτων 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών», χρησιμοποιώντας στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ. Αναλυτικότερα, στον Πίνακα 3.3 παρουσιάζονται τα στοιχεία του αριθμού απασχολουμένων, ανά επίπεδο εκπαίδευσης, για τα έτη 2011, 2015 και 2020. Ειδικότερα, γίνεται εμφανές πως στο χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (ISCED 0-2), όπως και στο μεσαίο επίπεδο εκπαίδευσης (ISCED 3-4), καταγράφεται μείωση μεταξύ των ετών. Πιο συγκεκριμένα, στο κατώτερο επίπεδο, από το 10,6% το 2011 μειώνεται στο 6,6% το 2015, για να υποχωρήσει περαιτέρω στο 4,7% το 2020. Στο μεσαίο επίπεδο εκπαίδευσης (ISCED 3-4), το ποσοστό των εργαζομένων το 2011 και το 2015 ανέρχεται σε 56,5% και 56,4% αντίστοιχα, ενώ το 2020 παρουσιάζει μια ελαφρά μείωση (51,6%). Αντιθέτως, στα υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης (ISCED 5-8), το 2011 ανέρχεται στο 32,9%, ποσοστό που αυξάνεται το 2015 στο 37%, και το 2020 στο 43,7%. Στην εν λόγω κατηγορία, αξίζει να σημειωθεί και η σημαντική αύξηση των εργαζομένων που έχουν ολοκληρώσει μεταπτυχιακή εκπαίδευση στο σύνολο των εργαζομένων που ανήκουν στην ομάδα επαγγελμάτων 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών», από μόλις 1,3% το 2015 σε 7,4% το 2020.

Τέλος, σε ό,τι αφορά τον δυναμισμό του επαγγέλματος, τα διαθέσιμα στοιχεία αφορούν και πάλι την τριψήφια κωδικοποίηση 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών». Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του εθνικού Μηχανισμού Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας, το 2019, σε σύνολο 121 επαγγελμάτων το συγκεκριμένο επάγγελμα χαρακτηρίζεται από υψηλό δυναμισμό και βρίσκεται στην 9η θέση.[17] Επίσης, με βάση τα στοιχεία του ΕΡΓΑΝΗ και πάλι, για

15. Βλ. σχετικά https://sedea.gr/

16. Βλ. σχετικά https://esomar.org/

17. Περισσότερες πληροφορίες μπορούν να αναζητηθούν στην ιστοσελίδα του Μηχανισμού Διάγνωσης Αναγκών (https://lmd.eiead.gr/), ανατρέχοντας στις ετήσιες εκθέσεις του 2019 και του 2020.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3

Επίπεδο εκπαίδευσης για την κατηγορία 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών»

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΕΤΟΣ								
Ταξινόμηση ISCED	2011			2015			2020		
Επίπεδο 5-8									
Μεταπτυχιακό	175	0,4%	32,9%	729	1,3%	37%	4.991	7,4%	43,7%
Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	13.838	32,5%		20.153	35,7%		24.274	36,2%	
Επίπεδο 3-4									
Μεταδευτεροβάθμια επαγγελματική κατάρτιση	6.508	15,3%	56,5%	10.978	19,5%	56,4%	11.463	17,1%	51,6%
Απολυτήριο μέσης εκπαίδευσης	17.458	41,2%		20.806	36,9%		23.119	34,5%	
Επίπεδο 0-2									
Γ΄ τάξη μέσης εκπαίδευσης	2.178	5,1%	10,6%	1.663	2,9%	6,6%	1.865	2,8%	4,7%
Απολυτήριο στοιχειώδους εκπαίδευσης	2.276	5,3%		2.050	3,6%		1.307	2,0%	
Δεν τελείωσαν στοιχειώδη εκπαίδευση	80	0,2%		0	0,0%		0	0,0%	
Καθόλου σχολείο	0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%	
Σύνολο	**42.513**	**100,0%**	**100,0%**	**56.378**	**100,0%**	**100,0%**	**67.020**	**100,0%**	**100,0%**

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

την ομάδα επαγγελμάτων με τον διψήφιο κωδικό 42 «Υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών», για την οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία, το 2019 δημιουργήθηκαν 3.421 θέσεις εργασίας. Από την άλλη πλευρά, παρά την πρόσκαιρη αύξηση θέσεων εργασίας, τα στοιχεία από την έρευνα του Μηχανισμού Διάγνωσης Αναγκών και τα αντίστοιχα δεδομένα από το ΕΡΓΑΝΗ έδειξαν ότι κατά το τετράμηνο Ιανουάριος-Απρίλιος 2020, τους πρώτους δηλαδή μήνες της πανδημικής κρίσης, χάθηκαν συνολικά 3.325 θέσεις μισθωτής απασχόλησης στον κλάδο επαγγελμάτων «Υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών».[18] Αυτή η αρνητική μεταβολή στην απασχόληση από το 2019 στο 2020 συμπίπτει με την περίοδο εξάπλωσης της πανδημίας του COVID-19, η οποία φαίνεται ότι άσκησε σημαντικές αρνητικές επιδράσεις, σηματοδοτώντας μια γενική μείωση στην απασχόληση στα περισσότερα επαγγέλματα. Η ομάδα επαγγελμάτων «Υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών» πλήγηκε έντονα από την πανδημία και από τα σχετικά μέτρα απαγόρευσης της λειτουργίας των επιχειρήσεων (lockdown), αφού το συγκεκριμένο μέτρο οδήγησε στην αναστολή λειτουργίας σχεδόν όλων των κλάδων υπηρεσιών Business-to-Consumer (B2C).

3.3 Κύριες τάσεις και μεταβολές σε δεξιότητες για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται οι κυριότερες δεξιότητες που χαρακτηρίζουν το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Στην επιλογή των συγκεκριμένων δεξιοτήτων εφαρμόστηκε η ακόλουθη μεθοδολογία, η οποία ως στόχο είχε να συμπεριλάβει όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία, μεθοδολογικές προσεγγίσεις και βάσεις δεδομένων.

Αναλυτικότερα, σ' ένα πρώτο επίπεδο, προσδιορίστηκαν οι κυριότερες αλλά και οι δευτερεύουσες βάσεις δεδομένων από τις οποίες θα μπορούσαμε να αντλήσουμε τα απαραίτητα στοιχεία που αφορούν τις δεξιότητες του επαγγέλματος. Πρόκειται για ένα επάγγελμα που εντοπίζεται χωρίς σημαντικές διαφοροποιήσεις στις περισσότερες βάσεις δεδομένων. Ως κύριες βάσεις δεδομένων αξιοποιήθηκαν το ESCO της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το O*NET των ΗΠΑ και η εθνική βάση δεδομένων της Αυστραλίας, ενώ ως δευτερεύουσα αξιοποιήθηκε η ψηφιακή βάση δεδομένων για τις δεξιότητες του CEDEFOP.

18. Βλ. σχετικά https://lmd.eiead.gr/covid19/

Σ' ένα δεύτερο επίπεδο έγινε η επιλογή των πλέον σημαντικών δεξιοτήτων, η οποία στηρίχθηκε στη συχνότητα αναφοράς αλλά και στη σημαντικότητα (π.χ. σε επίπεδο αξιολόγησης) που αναγνωρίζεται στις συγκεκριμένες δεξιότητες στις αντίστοιχες βάσεις. Η ταξινόμηση των δεξιοτήτων στηρίχθηκε στη σχετική τυπολογία των Lintzeris & Karalis (2020), χωρίζοντας εν προκειμένω σε θεμελιώδεις γενικές γνώσεις, γενικές δεξιότητες, επαγγελματικές δεξιότητες, ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες και, τέλος, σε επιθυμητά χαρακτηριστικά, στάσεις και αξίες. Οι δεξιότητες στις οποίες καταλήγουμε και που συνιστούν τις πλέον απαραίτητες για την άσκηση του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.4.

Για την επιλογή των παραπάνω δεξιοτήτων έχουν ληφθεί υπόψη και οι μελλοντικές προκλήσεις που θα αντιμετωπίσει το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών». Σύμφωνα με τη μελέτη των Frey & Osborne (2017), το επάγγελμα του συνεντευκτή ανήκει στην υψηλή κατηγορία αναφορικά με τον κίνδυνο ψηφιοποίησης (computerization), καθώς τα επίπεδα πιθανότητας υπολογίζονται στο 0,92, με το επάγγελμα να κατατάσσεται στη 563η θέση σε σύνολο 702 επαγγελμάτων, όπου όσο πιο χαμηλά στην κατάταξη τόσο μεγαλύτερος ο σχετικός κίνδυνος.

Ταυτόχρονα, οι συνθήκες της πανδημικής κρίσης επέφεραν σημαντικές αλλαγές στο πεδίο των αναγκών για νέες δεξιότητες σε παγκόσμιο επίπεδο σχετικά τόσο με τον τρόπο και τις μεθόδους εργασίας τους όσο και με τις δεξιότητες που χρειάστηκε να αναπτύξουν. Για παράδειγμα, προτεινόταν, όπου αυτό ήταν εφικτό, η χρήση μεθόδων τηλεδιάσκεψης για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων. Επίσης, στην περίπτωση της διά ζώσης επικοινωνίας, συστηνόταν η προηγούμενη ενημέρωση των ερευνητών αναφορικά με τις ενέργειες και τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας. Ταυτόχρονα, η πανδημία δημιούργησε προκλήσεις για τη συλλογή δεδομένων, μία από τις οποίες είναι η εκπαίδευση των συνεντευκτών στο πλαίσιο της κοινωνικής αποστασιοποίησης. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση των συνεντευκτών μπορεί να είναι μια βιώσιμη προσέγγιση όταν τα δεδομένα είναι ζωτικής σημασίας. Την ίδια στιγμή, κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, παρατηρήθηκε μια αύξηση της προθυμίας των συμμετεχόντων να βοηθήσουν στις έρευνες. Φαίνεται ότι η προσωπική συνέντευξη θα παραμείνει και στο μέλλον ως ένα βασικό συστατικό της αναδυόμενης τυπικής, μεικτής μεθόδου για τη διεξαγωγή ερευνών υψηλής ποιότητας. Επίσης, κατά την περίοδο της πανδημίας αναδείχθηκε η έννοια της προσαρμοστικότητας. Πιο συγκεκριμένα, ενώ στο παρελθόν η μέθοδος προσωπικής έρευνας πεδίου βασιζόταν σε μεγάλο βαθμό σε δαπανηρές πολλαπλές προσωπικές κλήσεις, η σημερινή προσέγγιση παρέχει ευχέρεια και προσομοιάζει

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4

Προσδιορισμός κύριων δεξιοτήτων για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (Γνώσεις ευρείας βάσης)
Γραφή
Ανάγνωση
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (μη επιμέρους – μη ειδικές επαγγελματικές)
Σαφήνεια λόγου
Ενεργητική ακρόαση
Πειστικότητα
Προφορική επικοινωνία
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (επίπεδο τομέα, κλάδου, ειδικού θέματος)
Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων
Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων
Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
Τήρηση ερωτηματολογίων
Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου
Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας
Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης
Καταγραφή συνεντεύξεων
ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ
Τήρηση κανόνων δεοντολογίας
Προσανατολισμός στη διαδικασία και στο αποτέλεσμα
Εργασιακή ηθική

με το να ζητάμε από τους ερωτηθέντες να επιλέξουν από ένα μενού. Η ευελιξία ως προς τον τρόπο απάντησης σημαίνει ότι πλέον είναι δυνατόν να εξασφαλισθούν συνεντεύξεις με συμμετέχοντες οι οποίοι διαφορετικά θα είχαν αρνηθεί.[19]

Μετά την εμφάνιση της πανδημίας COVID-19, οι προσπάθειες συλλογής δεδομένων μέσω ερευνών πρόσωπο με πρόσωπο σταμάτησαν, λόγω των περιο-

19. Για περισσότερα, βλ. https://the-sra.org.uk/SRA/Blog/Covid19andfacetofacefieldwork.aspx

ρισμών στην κινητικότητα. Ακολούθησε ένα κύμα τηλεφωνικών ερευνών για να καλυφθούν οι ταχέως εξελισσόμενες ανάγκες για έγκυρα μικροδεδομένα που επρόκειτο να τροφοδοτούν τις σχετικές πολιτικές. Τα στοιχεία που αντλήθηκαν από τις συγκεκριμένες έρευνες αποσκοπούσαν στην καλύτερη κατανόηση των κοινωνικοοικονομικών επιπτώσεων και των αντιδράσεων στο πλαίσιο της πανδημίας καθώς και των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν για την αντιμετώπισή της.

Παράλληλα, η αυτοματοποίηση των ερευνών επεκτείνεται ολοένα και περισσότερο, καθώς συνιστάται η δυνατότητα διεξαγωγής της μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας ερευνών, με προκαθορισμένους κανόνες, συνθήκες και ροές εργασίας. Πρόκειται για ένα σύστημα που ενσωματώνει την αυτοματοποίηση σε διάφορες πτυχές της ερευνητικής διαδικασίας. Η συγκεκριμένη τεχνική επιτρέπει στους ειδικούς να δημιουργούν αποτελεσματικές έρευνες. Επίσης, επιτρέπει την εξαγωγή δεδομένων σε μικρές χρονικές περιόδους, ενώ απελευθερώνει χρόνο ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να προσανατολίζουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση των προτεραιοτήτων τους. Ταυτόχρονα, η εν λόγω διαδικασία βοηθά στην αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσής τους. Επιπροσθέτως, επιτρέπει την αποφυγή της προκατάληψης της έρευνας, ενώ, χάρη σε αυτού του είδους την αυτοματοποίηση, δεν απαιτείται η χειροκίνητη αναζήτηση των ερωτηθέντων, δεδομένου ότι υπάρχουν πολλές προϋποθέσεις για την πρόκριση ή τον αποκλεισμό τους καθώς και για τις ποσοστώσεις τους. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι παραδοσιακές μέθοδοι συλλογής δεδομένων είναι χρονοβόρες και δαπανηρές, η αυτοματοποίηση συμβάλλει στην επιτάχυνση της διαδικασίας με οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Η οικονομικά αποδοτική λύση φτάνει σε χιλιάδες επαφές μέσα σε λίγα λεπτά και εξοικονομεί χρόνο για το προσωπικό σχετικά με τον σχεδιασμό, τη χάραξη στρατηγικής και την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Η αυτοματοποίηση συνεισφέρει και στην αποφυγή επαναλαμβανόμενων ενεργειών από την πλευρά των συνεντευκτών. Μια αυτοματοποιημένη έρευνα θα εμφανίζεται σε διαφορετικούς ιστότοπους και εφαρμογές μέχρι να εκπληρώνει όλες τις ποσοστώσεις της σχετικά με τους συμμετέχοντες και, ενώ τα δεδομένα οργανώνονται, αποθηκεύονται και διασταυρώνονται, την ίδια στιγμή περιλαμβάνονται έλεγχοι ποιότητας κατά τη διάρκεια της έρευνας. Επίσης, οι έρευνες μπορούν να ενισχυθούν με οπτικές και διαδραστικές μορφές που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για κινητά, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης βίντεο, εικόνων, λογότυπων και ηχητικών απαντήσεων, ενώ οι χρήστες μπορούν να λάβουν κίνητρα με ανταμοιβές που σχετίζονται με το πλαίσιο της εφαρμογής.[20] Παρ' όλα αυτά, το

20. Για περισσότερα, βλ. https://www.insightplatforms.com/6-tools-for-agile-automated-survey-research

βασικό μειονέκτημα μιας αυτοματοποιημένης έρευνας είναι η αδυναμία περαιτέρω διερεύνησης των στάσεων και των απόψεων των ερωτώμενων. Σε κάθε περίπτωση, στο ανωτέρω πλαίσιο οι νέες τεχνολογίες και η αυτοματοποίηση στο πεδίο, η οποία θα ενισχυθεί τα επόμενα χρόνια, μπορούν να αποτελέσουν έναυσμα για την περαιτέρω κατάρτιση των συνεντευκτών σε νέες τεχνολογίες και αναβαθμισμένα εργαλεία.

3.4 Σύνοψη

Στις σελίδες που προηγήθηκαν καταγράφηκαν τα βασικότερα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» σε επίπεδο καθηκόντων, απασχόλησης, εκπαίδευσης και απαιτούμενων δεξιοτήτων. Τα στοιχεία που αξιοποιήθηκαν από αρκετές βάσεις δεδομένων, τόσο της Ελλάδας όσο και του εξωτερικού, αποτυπώνουν μια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα εικόνα, αν και σε κάποιες περιπτώσεις δεν είναι ιδιαίτερα πρόσφατα ή δεν παρέχονται στο επίπεδο της τετραψήφιας ταξινόμησης. Παράλληλα, στην αξιολόγηση της συνολικής αποτύπωσης του επαγγέλματος θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι πρόκειται για ένα επάγγελμα στο οποίο, κατά την περίοδο της πανδημικής κρίσης του COVID-19, απαιτήθηκε από τους εργαζομένους να αναπτύξουν ιδιαίτερες δεξιότητες ευελιξίας, προσαρμοστικότητας και ανθεκτικότητας αναφορικά με τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά τους, καθώς και με τα αποτελέσματα που έπρεπε να φέρουν εις πέρας. Καταλυτικό ρόλο στο έργο τους διαδραμάτισε η συμμόρφωση τόσο των ίδιων των συνεντευκτών όσο και των ερωτηθέντων στους κανόνες υγιεινής για την αντιμετώπιση της νόσου.

Πιο συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά τα πιο πρόσφατα δεδομένα ως προς τις τάσεις της απασχόλησης και του εκπαιδευτικού επιπέδου, αυτά υφίστανται σε τριψήφια ταξινόμηση στην κατηγορία 422 «Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών». Σχετικά με την παράμετρο της εκπαίδευσης, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, δεν υπάρχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος, αν και ένα σημαντικό τμήμα εργαζομένων κατέχει πλέον πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και παράλληλα έχει μειωθεί σημαντικά και το ποσοστό αυτών που δηλώνουν ότι δεν έχουν ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Αναφορικά με τις δεξιότητες για το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» καταγράφηκαν οι 12 πιο σημαντικές εξ αυτών. Σε ό,τι αφορά τις τρέχουσες γενικές γνώσεις, αναμφίβολα η γνώση της χρήσης νέων τεχνολογιών θα απασχολήσει τους συγκεκριμένους επαγγελματίες και στο

μέλλον. Αναφορικά με τις γενικές δεξιότητες, ορισμένες εξ αυτών, όπως η προφορική επικοινωνία και η σαφήνεια του λόγου και της έκφρασης, είναι απολύτως σημαντικές για την ορθή ολοκλήρωση των ενεργειών μιας έρευνας. Επιπλέον, στο πεδίο των επαγγελματικών δεξιοτήτων, η καταγραφή συνεντεύξεων και η τήρηση ερωτηματολογίων διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο. Τέλος, οι συνθήκες κοινωνικής αποστασιοποίησης εξαιτίας της πανδημίας έφεραν στην επιφάνεια και τη δεξιότητα συμμόρφωσης με οδηγίες και κανονισμούς, όπως είναι ό,τι συνδέεται με ζητήματα τήρησης υγειονομικών πρωτοκόλλων, ως προϋπόθεση απαραίτητη τόσο για την άσκηση του επαγγέλματος όσο και για την αλληλεπίδραση με τους ερωτώμενους. Η σημασία των παραπάνω δεξιοτήτων στην εγχώρια αγορά εργασίας του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» αποτιμάται πιο ειδικά στα επόμενα δύο κεφάλαια.

Ποιοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

4

4.1 Μεθοδολογία και δείγμα της έρευνας

Η ποιοτική διερεύνηση[21] αναγκών σε δεξιότητες στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» έγινε μέσω της πραγματοποίησης μιας ομάδας εστίασης με έξι εργαζομένους στο επάγγελμα, καθώς και πέντε συνεντεύξεων εις βάθος (in depth interviews)[22] με ιδιοκτήτη (1 συνέντευξη) και διευθυντές τομέα (4 συνεντεύξεις) μεγάλων εταιρειών έρευνας αγοράς. Η επιλογή των εργαζομένων που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης έγινε τυχαία έπειτα από τηλεφωνική διερεύνηση και η εστιασμένη συζήτηση με τους συνεντευκτές ερευνών αγοράς πραγματοποιήθηκε στις 2 Ιουνίου 2022 μέσω τηλεδιάσκεψης.

Οι συνεντεύξεις με τους εργαζομένους διεξήχθησαν από τις 25 Μαΐου έως τις 14 Ιουνίου 2022 από ειδικευμένα στελέχη και έχουν αποτυπωθεί ηχητικά, με τη συναίνεση αυτών που πήραν μέρος σε αυτές. Τέλος, να σημειωθεί ότι οι συζητήσεις των ομάδων εστίασης και οι συνεντεύξεις βασίστηκαν σε οδηγό συζήτησης που επιμελήθηκε η ομάδα έργου του ΙΝΕ ΓΣΕΕ σε συνεργασία με τις εταιρείες δημοσκοπήσεων που ανέλαβαν την υλοποίηση της έρευνας (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ). Στον Πίνακα 4.1. παρατίθεται ο προσδιορισμός των αποσπασμάτων των ομαδικών συζητήσεων και των ατομικών συνεντεύξεων ως προς τους συμμετέχοντες.

---

21. Να αναφερθεί ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε με βάση τους Κώδικες Δεοντολογίας ESOMAR και ΣΕΔΕΑ, τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και με πλήρη εφαρμογή του Κώδικα ΠΕΣΣ του ΣΕΔΕΑ.

22. Στο Παράρτημα ΙΙ παρατίθενται αναλυτικά οι οδηγοί των ομαδικών συζητήσεων και των ατομικών συνεντεύξεων που χρησιμοποιήθηκαν για τους σκοπούς της ποιοτικής έρευνας. Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι οι απαντήσεις των ερωτώμενων μεταφέρθηκαν αυτούσιες στο κείμενο της ανάλυσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1

Προσδιορισμός των αποσπασμάτων
ως προς τις δύο φάσεις της ποιοτικής έρευνας

Σ_1-5 *(Συνέντευξη 1-5)*: Ατομικές συνεντεύξεις στο πλαίσιο του έργου.
ΟΕ_ΣΕ: Άνδρας ή γυναίκα συνεντευκτής ερευνών στην ομαδική συζήτηση που διεξήχθη στο πλαίσιο του έργου.

4.2 Η θεωρητική δομή της έρευνας

Η δομή των θεματικών ενοτήτων που ακολουθήθηκε κατά τη διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας βασίστηκε στο θεωρητικό υπόδειγμα που παρουσιάστηκε στο Κεφάλαιο 2 (βλ. Σχήμα 2.1.). Η δομή είναι η εξής:



Πιο αναλυτικά, στο πρώτο βήμα παρατίθενται πληροφορίες σχετικά με το επάγγελμα και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του σύμφωνα και με τις αρμοδιότητες των συμμετεχόντων στην έρευνα και τις αντιλήψεις τους σχετικά με το επάγγελμα. Στη συνέχεια, αναλύονται εις βάθος οι υπό διερεύνηση αλλά και οι επιπρόσθετες δεξιότητες που απαιτούνται σύμφωνα με τους συμμετέχοντες όσον αφορά το παρόν, το παρελθόν και το μέλλον. Στην ενότητα αυτή, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην επίδραση της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες και στις εργασιακές σχέσεις. Έπειτα, αναλύεται η επίδραση της τεχνολογίας στο επάγγελμα και οι απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες. Τέλος, παρουσιάζονται τα εκπαιδευτικά προγράμματα που έχουν παρακολουθήσει οι εργαζόμενοι στον κλάδο, η επιθυμητή εκπαίδευση καθώς και τα κίνητρα και τα αντικίνητρα για συμμετοχή στην εκπαίδευση.

4.3 Ανάλυση δεξιοτήτων

Στην παρούσα ενότητα θα αναλυθούν βασικά σημεία που αφορούν τις δεξιότητες σε σχέση με το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών (εφεξής για συντομία του συνεντευκτή ερευνών). Αρχικά, περιγράφονται τα χαρακτηριστικά και οι λειτουργίες του επαγγέλματος, ενώ, στη συνέχεια, συζητούνται

θέματα που αφορούν την αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες, την αξιολόγηση των δεξιοτήτων όπως αναδείχθηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο του παρόντος, καθώς και την εξέλιξή τους στο μέλλον.

4.3.1 Αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες

Αρχικά, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν στην ομάδα εστίασης (εργαζομένους) αλλά και στις εις βάθος ατομικές συνεντεύξεις (εργοδότες) να μιλήσουν αυθόρμητα σχετικά με τις σημαντικές δεξιότητες που συνδέονται με το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών».

Από τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας φαίνεται ότι τόσο οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα όσο και οι εργοδότες συντείνουν στο ότι η επικοινωνία, οι γνώσεις και η χρήση υπολογιστή, η γενικότερη καλή εξοικείωση με την τεχνολογία, ο καλός προφορικός λόγος και η καλή επικοινωνία στο τηλέφωνο, η ευγένεια και η διπλωματία, η υπομονή και η ψυχραιμία καθώς και η καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικές δεξιότητες για την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Μάλιστα, αυτές τους έρχονται στον νου όταν σκέφτονται τον ρόλο του συνεντευκτή ερευνών αγοράς.

Πιο συγκεκριμένα, τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες φαίνεται ότι συμφωνούν πως έχουν μεγάλη σημασία οι δεξιότητες επικοινωνίας σε συνδυασμό με την εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες. Σε ό,τι αφορά ειδικά τις δεξιότητες τεχνολογίας, οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι αρκεί ένα βασικό επίπεδο δεξιοτήτων χειρισμού υπολογιστή για να είναι αποτελεσματικός ο συνεντευκτής ερευνών αγοράς στον ρόλο του.

«Είναι η επικοινωνία, είναι η γλώσσα σώματος και από εκεί και πέρα έχει να κάνει με το κομμάτι της τεχνολογίας, που έρχεται να συμπληρώσει όλα τα υπόλοιπα». (ΟΕ_ΣΕ)

«Βασική δεξιότητα για εμάς είναι το κομμάτι της επικοινωνίας, να μπορεί να έχει μια καλή σχέση και με τον ερωτώμενο αλλά να έχει και τη δυνατότητα να αντιληφθεί και τη διαδικασία του ερωτηματολογίου ούτως ώστε να μπορεί να είναι σε μια διαδικασία, να μην παρεμβαίνει σε εισαγωγικά στη διατύπωση των ερωτήσεων, αλλά να ξέρει ακριβώς πώς πρέπει να τα διαβάζει και να μην επηρεάζει την απάντηση του ερωτώμενου. Ένα άλλο βασικό κομμάτι είναι το κομμάτι της τεχνολογίας, που πλέον στις μέρες μας είναι ακόμα πιο επιτακτικό». (Σ_1)

«Χρειάζεται αντίληψη, να είναι επικοινωνιακός και να έχει κάποιες δεξιότητες σε σχέση με τους υπολογιστές. Όχι ιδιαίτερα απαιτητικές, αλλά χρειάζεται να έχει μια σχετική γνώση». (Σ_4)

Επίσης, στο πλαίσιο της σημασίας της επικοινωνίας, εκτός από την ευχέρεια στον προφορικό λόγο, αναδείχθηκε αυθόρμητα και ο κομβικός ρόλος της ενεργητικής ακρόασης, δηλαδή το να ακούει κανείς προσεκτικά τον συνομιλητή του.

«Σε εμένα, αυτό που ήρθε πρώτο στο μυαλό μου ήταν η χρήση του υπολογιστή. Από εκεί και πέρα, το να έχεις τη δυνατότητα επικοινωνίας, εννοείται. Δεν μπορείς να κάνεις μια δουλειά, να παίρνεις πληροφορίες από τον άλλον, χωρίς να έχεις τη δυνατότητα να επικοινωνείς και να ακούς κιόλας. Η ευγένεια όπως είπε και η [σ.σ. αναφέρεται θηλυκό όνομα] *είναι το Α και το Ω».* (ΟΕ_ΣΕ)

Οι εργαζόμενοι έδωσαν μεγάλη βαρύτητα σε δεξιότητες και χαρακτηριστικά που συνδέονται με την ευγένεια, τη διπλωματία, την καλή χρήση της ελληνικής γλώσσας, την υπομονή και την ψυχραιμία κατά την επικοινωνία με τους συμμετέχοντες στις έρευνες, θεωρώντας ότι είναι σημαντικά για την επιτυχή άσκηση του επαγγέλματος του ερευνητή. Ειδικότερα, η ευγένεια φαίνεται ότι παίζει σπουδαίο ρόλο στη ροή της επικοινωνίας με τους ερωτώμενους και συμβάλλει στην αποτελεσματική παρουσίαση της έρευνας, παρά τις όποιες αντιδράσεις ή ακόμη και την άρνηση συμμετοχής. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν τα εξής:

«Το βασικότερο είναι η ευγένεια, να ξέρεις να μιλάς, να ξέρεις την ελληνική γλώσσα, βασικό, και από εκεί και πέρα τα υπόλοιπα... Βέβαια και αρκετή υπομονή, θα έλεγα, και ψυχραιμία, θα έλεγα, στις μέρες μας». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πρέπει να είμαστε πάρα πολύ ευγενικοί και να έχουμε και λίγο διπλωματία για να τους καταφέρνουμε να μας ακούνε». (ΟΕ_ΣΕ)

«Εγώ πιστεύω ότι είναι ο καλός προφορικός λόγος, η ευγένεια, με τον τρόπο που θα παρουσιάσεις την έρευνα σε αυτόν που μιλάς, να είσαι ευγενικός, και αν σου αρνηθεί πάλι να είσαι ευγενικός μαζί του και να κλείσεις το τηλέφωνο». (ΟΕ_ΣΕ)

Ορισμένες ακόμη δεξιότητες που αυθόρμητα αναφέρθηκαν από τους εργοδότες, πέρα από όσες υπογραμμίστηκαν τόσο από εργαζομένους όσο και από εργοδότες, ήταν η πειστικότητα και η σωστή διαχείριση των ερωτηματολογίων. Αυτές σχετίζονται με την πιστή τήρηση των οδηγιών της εταιρείας, με την πρώτη μάλιστα να συμπεριλαμβάνεται στις υπό διερεύνηση δεξιότητες (βλ. Πίνακα 4.2). Αυτό κυρίως σημαίνει ότι θα πρέπει οι συνεντευκτές να είναι συνεπείς και προσεκτικοί ως προς τη διατύπωση των ερωτήσεων αλλά και ουδέτεροι, χωρίς να παρεμβαίνουν στην παρουσίαση του περιεχομένου του ερωτηματολογίου. Οι ανωτέρω δεξιότητες παρουσιάζονται ως κεντρικές για τους ερευνητές, πάντα όμως σε συνδυασμό με την καλή γνώση των ψηφιακών τεχνολογιών. Χαρακτηριστικά, ειπώθηκαν τα ακόλουθα:

«Να είναι πειστικός, αποτελεσματικός στη διαχείριση των ερωτηματολογίων και να είναι καλός στη χρήση συστημάτων υπολογιστών και ψηφιακής τεχνολογίας». (Σ_2)

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2

Οι υπό διερεύνηση δεξιότητες

4227 Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών	
Ενεργητική ακρόαση	Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας
Προφορική επικοινωνία	Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων
Σαφήνεια λόγου	Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου
Τήρηση ερωτηματολογίων	Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας
Πειστικότητα	Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης
Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων	Καταγραφή συνεντεύξεων

«Βασική δεξιότητα για εμάς είναι το κομμάτι της επικοινωνίας, να μπορεί να έχει μια καλή σχέση με τον ερωτώμενο, αλλά να έχει και τη δυνατότητα να αντιληφθεί και τη διαδικασία του ερωτηματολογίου ούτως ώστε να μπορεί να είναι σε μια διαδικασία, να μην παρεμβαίνει σε εισαγωγικά στη διατύπωση των ερωτήσεων, αλλά να ξέρει ακριβώς πώς πρέπει να τα διαβάζει και να μην επηρεάζει την απάντηση του ερωτώμενου. Ένα άλλο βασικό κομμάτι είναι το κομμάτι της τεχνολογίας, που πλέον στις μέρες μας είναι ακόμα πιο επιτακτικό [...] και για τον ίδιο τον ερωτώμενο να έχει όσο το δυνατόν λιγότερο παρεμβολή πάνω στο ερωτηματολόγιο». (Σ_1)

«Καλός χειρισμός του λόγου, συνέπεια στον χρόνο, πιστή τήρηση οδηγιών». (Σ_3)

«[...] Τώρα, από εκεί και πέρα θα πρέπει να είναι προσεκτικός, θα πρέπει να είναι τυπικός. Τυπικός λέγοντας, αρχικά ακολουθώντας τις οδηγίες που του δίνουμε εμείς και τυπικός στο να καταγράφει ό,τι του αναφέρει ο άνθρωπος στον οποίο κάνει την έρευνα». (Σ_5)

4.3.2 Αξιολόγηση τρεχουσών δεξιοτήτων

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σχολιάσουν και να συζητήσουν τις δεξιότητες του Πίνακα 4.2 που προέκυψαν από την ανάλυση του Κεφαλαίου 3 ως προς το επίπεδο της σπουδαιότητάς τους σε σχέση με το επάγγελμα. Οι περισσότερες από τις δεξιότητες που αναφέρθηκαν θεωρήθηκαν πολύ σημαντικές τόσο από τους εργαζομένους στην ομάδα εστίασης όσο και από τους ιδιοκτήτες και τους διευθυντές τομέα που συμμετείχαν στις εις βάθος συνεντεύξεις.

Πιο συγκεκριμένα, υπογραμμίστηκε η σημασία της ενεργητικής ακρόασης, της προφορικής επικοινωνίας, της πιστής τήρησης του ερωτηματολογίου, της επεξήγησης του σκοπού της συνέντευξης, της χρήσης συστημάτων Η/Υ και

ψηφιακής τεχνολογίας, της πιστότητας καταγραφής συνεντεύξεων αλλά και της πειστικότητας. Επιπροσθέτως, η κατανόηση του ερωτηματολογίου, η τήρηση χρονοδιαγραμμάτων και η σαφήνεια λόγου φαίνεται ότι θεωρούνται πολύ σημαντικές. Αντιθέτως, η χρήση πολλών διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας και η αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων, αν και αποτυπώθηκαν ως χρήσιμες δεξιότητες, δεν θεωρήθηκαν αναγκαίες και τόσο σημαντικές.

Ειδικότερα, η ενεργητική ακρόαση υπογραμμίστηκε ως η κορυφαία δεξιότητα για το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» τόσο από τους εργαζομένους που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης όσο και από τους διευθυντές τομέα και τους ιδιοκτήτες που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις.

«Θεωρώ ότι είναι ικανότητα να μπορείς να ακούς τον απέναντί σου. Ναι, είναι πολύ σημαντικό». (ΟΕ_ΣΕ)

«Θα έλεγα ναι, ιδίως σε περιπτώσεις ανοικτών ερωτήσεων και συνεντεύξεων σε βάθος». (Σ_3)

«Είναι πολύ σημαντική, γιατί μπορεί να σου προσφέρει κάποια στοιχεία τα οποία να χάνει κάποιος. Εννοώ, ναι, είναι πολύ σημαντική». (Σ_5)

Η ενεργητική ακρόαση αναγνωρίστηκε ως η κορυφαία δεξιότητα καθώς επιτρέπει την αποτελεσματική παρακολούθηση της πορείας της διεξαγόμενης έρευνας. Μέσα από την προσεκτική ακρόαση των λεγομένων των ερωτώμενων «ελέγχεται» το περιεχόμενο για τη συνάφειά του με τη δομή του ερωτηματολογίου.

«Ναι. Πολύ σημαντική. Γιατί πρέπει να αντιλαμβάνονται κατ' αρχάς οτιδήποτε τους λέει ο ερωτώμενος, γιατί πολλές φορές ξεφεύγει από τα δεδομένα ή προσπαθεί, έχει την τάση ο ερωτώμενος να ξεφύγει από τη δομή του ερωτηματολογίου, οπότε πρέπει να αντιλαμβάνονται ακριβώς τι τους λέει και να μπορέσουν να τον επαναφέρουν και στο ερωτηματολόγιο». (Σ_4)

«Πάρα πολύ σημαντική γιατί καταλαβαίνει τι του λένε και όταν θέλουμε να εξηγήσουμε αναλυτικά το ερωτηματολόγιο πρέπει οπωσδήποτε να είναι πολύ καλός ακροατής ώστε να καταλάβει τις δυσκολίες και τα τυχόν προβλήματα που μπορεί να υπάρχουν στην πορεία της έρευνας». (Σ_2)

Η προφορική επικοινωνία, επίσης, κρίθηκε ως ιδιαίτερα σημαντική από τους συμμετέχοντες της έρευνας καθώς θεωρείται ότι η επιτυχία της δουλειάς κρίνεται σε μεγάλο βαθμό από την αποτελεσματική προφορική επικοινωνία.

«Πολύ σημαντικό, όλη μας η δουλειά στηρίζεται στον προφορικό λόγο». (ΟΕ_ΣΕ)

«Συμφωνώ, από το πόσο καλός είσαι στην προφορική επικοινωνία εξαρτάται ολόκληρη η δουλειά». (ΟΕ_ΣΕ)

«Κορυφαία δεξιότητα. Χωρίς αυτήν δεν μπορείς να αποδώσεις ως ερευνητής». (Σ_3)

Να διευκρινιστεί ότι, κατά τους συμμετέχοντες, η εν λόγω δεξιότητα δεν σχετίζεται τόσο με το καλό επίπεδο χρήσης της γλώσσας και τη διατύπωση των ερωτήσεων, καθώς αυτές είναι συνήθως τυποποιημένες, όσο με τον τρόπο προσέγγισης του ερωτώμενου με στόχο να γίνεται κατανοητή η έρευνα και έτσι να αντλούνται πιο έγκυρες απαντήσεις.

«Όχι τόσο θα έλεγα να ξέρεις να χειρίζεσαι τη γλώσσα, γιατί έτσι κι αλλιώς η ερώτηση είναι μία ερώτηση τυποποιημένη που, εντάξει, τη φέρνεις λίγο στα μέτρα σου και πάνω στον ερωτώμενο, αλλά όσο στον τρόπο που μιλάς, στην άνεση που μιλάς ώστε να γίνεται κατανοητό αυτό που ρωτάς». (ΟΕ_ΣΕ)

«Σίγουρα παίζει πολύ μεγάλο ρόλο γιατί πρέπει να είναι σαφής στον ερωτώμενο ώστε να πάρουμε πιο γρήγορα και πιο σωστά ορθές απαντήσεις». (Σ_2)

Ένας εργοδότης αναγνωρίζει τη μεγάλη σημασία της προφορικής επικοινωνίας για τη διεξαγωγή της έρευνας ανεξαρτήτως της μεθόδου συλλογής δεδομένων, διά τηλεφώνου ή διά ζώσης. Εστιάζει κυρίως στη σύνδεση αυτής της δεξιότητας με την πειστικότητα ώστε να εξασφαλιστεί η συμμετοχή κάποιου ερωτώμενου.

«Πολύ σημαντική. Είτε είναι τηλεφωνική έρευνα, είτε είναι από κοντά, εντάξει μέσω του προφορικού λόγου γίνεται. Την προφορική επικοινωνία τη χρειάζονται κυρίως προκειμένου να πείσουν τον ερωτώμενο να τους απαντήσει σε πρώτη φάση. Τώρα φοβάμαι ότι θα τα πω όλα "πολύ σημαντική" αλλά...» (Σ_4)

Μια από τις πλέον σημαντικές δεξιότητες αναδείχθηκε και η πιστή τήρηση του ερωτηματολογίου της έρευνας. Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες συμφωνούν στη σημασία της προσεκτικής τήρησης των ερωτήσεων της έρευνας καθώς με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα των απαντήσεων.

«Δεν νομίζω ότι είναι τυχαία διατυπωμένες οι ερωτήσεις. Είναι πολύ στοχευμένες οι ερωτήσεις και πιθανώς περιμένουν να δουν και τι καταλαβαίνει και ο κόσμος από αυτό». (ΟΕ_ΣΕ)

«Κάνουμε brief για κάθε έρευνα και ενημερωνόμαστε για το ερωτηματολόγιο. Δεν το αλλάζουμε, απλώς το διαβάζουμε». (ΟΕ_ΣΕ)

«Καθοριστική. Από αυτό εξαρτάται η σωστή διεξαγωγή κάθε έρευνας». (Σ_3)

Συνεπώς, η οποιαδήποτε παρεμβολή του ερευνητή ενέχει τον κίνδυνο λαθεμένου τρόπου μεταφοράς των ερωτήσεων, όπως και ποικίλων διαφοροποιημένων ερμηνειών στους ερωτώμενους. Αυτό, συνεπακόλουθα, μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την παραγωγή λαθεμένων αποτελεσμάτων.

«Ναι. Στο μεγαλύτερο ποσοστό, στο 90%, των ερευνών, σου λένε ότι θα το διαβάσεις όπως είναι, όπως το κατάλαβε ο ερωτώμενος. Και εγώ συμφωνώ

απόλυτα σε αυτό. Γιατί καμιά φορά μπορεί εγώ να το καταλαβαίνω διαφορετικά το ίδιο πράγμα απ' ό,τι εσείς και να το μεταφέρω λάθος και να μεταφέρω τη λάθος ερμηνεία και να πάρω λάθος αποτέλεσμα στην ερώτηση. Οπότε συμφωνώ απόλυτα σε αυτό που λέει, όπως το καταλαβαίνει ο ερωτώμενος. Αν δεν το καταλαβαίνει και δεν μπορεί να απαντήσει υπάρχει η απάντηση "Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ"». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πάρα πολύ σημαντική. Εντάξει, αυτό είναι δεδομένο που είναι σαφές, διότι, αν αλλάξουν οτιδήποτε, το παραμικρό στο ερωτηματολόγιο, μπορεί να κάνουν από άλλη ερώτηση ή να προδιαθέσουνε για μία συγκεκριμένη απάντηση». (Σ_4)

Μάλιστα, σε μια συνέντευξη καταγράφηκε πως η απόκλιση από το ερωτηματολόγιο μπορεί να είναι ακόμη και καταστροφική για τη συνολική διεξαγωγή της έρευνας.

«Πολύ σημαντική. Αν ξεφύγει από το ερωτηματολόγιο, παίρνει λάθος απαντήσεις και καταστρέφεται η έρευνα». (Σ_5)

Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες-διευθυντές, επίσης, συμφώνησαν ότι η επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης στους ερωτώμενους αποτελεί ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα. Από τον τρόπο με τον οποίο θα αναλυθεί ο σκοπός της έρευνας εξαρτάται η προθυμία του κάθε ερωτώμενου να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για το ερευνώμενο θέμα και να αφιερώσει τον απαιτούμενο χρόνο στη συνέντευξη.

«Βέβαια. Πρέπει να καταλάβει ο ερωτώμενος τι κάνουμε ακριβώς και για ποιον λόγο το ζητάμε, αλλιώς, γιατί να σου δώσει πληροφορίες για οτιδήποτε ή να απασχοληθεί για τα 2-3 λεπτά; Δεν έχει λόγο να το κάνει». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πάρα πολύ σημαντική ούτως ώστε να του δώσουμε να καταλάβει γιατί ακριβώς θέλουμε να τον ρωτήσουμε, ποιο είναι το θέμα της έρευνας και προφανώς να του εξηγήσουμε ότι δεν προσπαθούμε να του πουλήσουμε και κάτι». (Σ_1)

Επίσης, η διαδικασία επεξήγησης του σκοπού της συνέντευξης σημειώνεται από κάποιους εργοδότες ως πολύ σημαντική γιατί αποσαφηνίζει χρήσιμα στοιχεία που αναφέρονται στην ταυτότητα και την ποιότητα της έρευνας, όπως, για παράδειγμα, ότι η έρευνα είναι ανώνυμη, εξετάζει δεδομένα με αντικειμενική μεθοδολογία κ.ά.

«Πολύ. Πρέπει να καταλάβει ο ερωτώμενος, και αυτό στην αρχή του ερωτηματολογίου, τι του ζητάνε απ' αυτόν, γιατί και κατά πόσο είναι... ότι είναι ανώνυμο, αντικειμενικό κλπ.» (Σ_4)

Σύμφωνα με τους περισσότερους εργοδότες-διευθυντές τομέα η αναλυτική επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης συνδέεται σημαντικά και με την πειστικότητα του ερευνητή προς τον ερωτώμενο που, ως αποτέλεσμα, μπορεί να οδηγήσει στη συμπλήρωση της έρευνας.

«Όσο πιο αναλυτικός είναι στο γιατί θέλουμε να πάρουμε τη συνέντευξη, τόσο πιο πολύ μπορεί να πείσει τον ερωτώμενο να απαντήσει». (Σ_2)

«Είναι σημαντικό, γιατί βάζει τον ερωτώμενο στο πνεύμα της συνέντευξης, αλλά και αποτελεί στοιχείο που μπορεί να τον κάνει να δεχτεί να απαντήσει». (Σ_3)

«Σημαντικό, γιατί βοηθά να πειστεί κάποιος να απαντήσει». (Σ_5)

Μια άλλη δεξιότητα που αναδείχθηκε ιδιαίτερα ως σημαντική τόσο στην ομάδα εστίασης με τους εργαζομένους όσο και στις εις βάθος συνεντεύξεις με τους εργοδότες είναι **η χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας**. Η αποτελεσματική χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας και βασικού χειρισμού Η/Υ εκ μέρους των συνεντευκτών ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών (4227) είναι απαραίτητη, γιατί όλη η ερευνητική διαδικασία, από τη χορήγηση του ερωτηματολογίου έως την καταγραφή και επεξεργασία των δεδομένων, πραγματοποιείται πλέον αποκλειστικά ηλεκτρονικά.

«Απαραίτητο είναι γιατί έρχονται ηλεκτρονικά τα ερωτηματολόγια οπότε πρέπει να έχουμε γνώση για να μπορέσουμε να τα ανοίξουμε, να σημειώσουμε τις σωστές απαντήσεις, να τα υποβάλλουμε σωστά, είναι απαραίτητο». (ΟΕ_ΣΕ)

Σύμφωνα με τους εργοδότες, η πανδημία του κορονοϊού ενδεχομένως ενίσχυσε την τάση διεξαγωγής των ερευνών με ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ, παράλληλα, βοήθησε στην εξοικείωση των εργαζομένων στον κλάδο με τη χρήση νέων τεχνολογιών και Η/Υ στην εργασία τους.

«Πάρα πολύ σημαντικό και ίσως βοήθησε και η κατάσταση με τον κορονοϊό ότι εξοικειωθήκανε πολύ πιο γρήγορα απ' ό,τι πριν και τα έχουν μάθει πλέον όλα, αφού τα ερωτηματολόγια είναι όλα μέσω υπολογιστή, μέσω κάποιας πλατφόρμας». (Σ_2)

Αρκετοί εργοδότες τόνισαν στις εις βάθος συνεντεύξεις ότι η βασική χρήση Η/Υ αποτελεί απαραίτητο προσόν και για τη διατήρηση της εργασίας των συνεντευκτών, καθώς στο πλαίσιο του μοντέλου της εξ αποστάσεως εργασίας που παγιώθηκε με την έναρξη της πανδημίας δεν χρησιμοποιείται άλλη μέθοδος διεξαγωγής των ερευνών πέραν από την ηλεκτρονική. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση συγκεκριμένων ηλεκτρονικών πλατφορμών και ειδικών προγραμμάτων.

«Πολύ σημαντική. Οι έρευνες γίνονται μέσα από προγράμματα Η/Υ, οπότε, αν δεν τα γνωρίζεις δεν μπορείς να εργαστείς». (Σ_3)

«Εντάξει, νομίζω ότι μετά την καραντίνα κιόλας, που ξεκινήσαμε να δουλεύουμε και από το σπίτι, η καλή χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή σε πέντε βασικές δεξιότητες είναι απαραίτητη. Δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν διαφορετικά». (Σ_4)

«Πάρα πολύ σημαντική. Ο ερευνητής πλέον δουλεύει σε απολύτως ψηφιακό περιβάλλον. Πρέπει να μπορεί να χειριστεί άψογα τους υπολογιστές και τα προγράμματα που χρησιμοποιούμε». (Σ_5)

Στις σημαντικές δεξιότητες συμπεριλήφθηκε και η **πιστότητα καταγραφής των συνεντεύξεων**. Ωστόσο, αυτή η δεξιότητα φάνηκε ότι έχει μεγαλύτερη βαρύτητα για τους εργοδότες (ιδιοκτήτες/διευθυντές τομέα) παρά για τους εργαζομένους στο επάγγελμα. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι στην ομάδα εστίασης, παρότι θεωρούσαν πως η σωστή καταγραφή των συνεντεύξεων είναι σημαντική δεξιότητα, δήλωσαν ότι η χρησιμότητά της εξαρτάται κατά κύριο λόγο από το είδος της έρευνας.

«Εξαρτάται από την έρευνα. Έχω κάνει έρευνες όπου η παρουσία μου ήταν τυπική. Δηλαδή, να είμαι εκεί μήπως κολλήσει κάπου για να τον βοηθήσω και δεν παρεμβαίνω. Υπάρχει δηλαδή και αυτό». (ΟΕ_ΣΕ)

Επιπλέον, επισημάνθηκε ότι στις περισσότερες έρευνες οι απαντήσεις είναι τυποποιημένες, επομένως δεν χρειάζεται κάποια ιδιαίτερη μέριμνα από τον ερευνητή για την ορθή καταγραφή της συνέντευξης.

«Αυτό δεν είναι δύσκολο, είναι τυποποιημένο, από τη στιγμή που έχεις έτοιμες ερωτήσεις και απαντήσεις». (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, όλοι οι ιδιοκτήτες και διευθυντές τομέα υπογράμμισαν στις εις βάθος συνεντεύξεις τη μεγάλη σημασία που έχει για εκείνους η πιστότητα στην καταγραφή των συνεντεύξεων και τη θεώρησαν κομβική δεξιότητα για το επάγγελμα. Όπως ανέφεραν, είναι πολύ σημαντικό να πληκτρολογηθούν σωστά οι απαντήσεις στο πρόγραμμα καταγραφής, καθώς τυχόν λάθη στην καταγραφή των δεδομένων θα παράγουν λανθασμένα αποτελέσματα και, ως εκ τούτου, λανθασμένα συμπεράσματα. Ειπώθηκαν σχετικά με το θέμα:

«Πάρα πολύ. Άμα κάνουνε ένα λάθος, κλικ, μπορεί να αλλάξουν από 10 μέχρι 100 απόψεις…» (Σ_4)

«Εννοείς η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων; Πάρα πολύ σημαντικό. Αν πληκτρολογήσει λάθος, θα έχουμε λάθος αποτέλεσμα». (Σ_5)

«Καθοριστική. Αν καταγράψει λάθος τις απαντήσεις, προκύπτουν λανθασμένα αποτελέσματα και τελικά λανθασμένα συμπεράσματα». (Σ_3)

Η σωστή καταγραφή συνδέθηκε και με τη δυνατότητα ελέγχου και πιστοποίησης των αποτελεσμάτων.

«Πολύ σημαντική γιατί αυτό δίνει και τη δυνατότητα να πιστοποιήσεις και την ποιότητα για την εταιρεία των αποτελεσμάτων της». (Σ_1)

Τέλος, στην ομάδα των σημαντικών δεξιοτήτων συμπεριλαμβάνεται και η **πειστικότητα** τόσο από τους εργαζομένους όσο και από τους ιδιοκτήτες/διευθυντές.

«Είναι το Α και το Ω». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πολύ σημαντικό». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πρέπει να μπορείς να τον πείσεις να απαντήσει». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πειστικός, σίγουρα, γιατί αυτό θα του δώσει και τη δυνατότητα να έχει και ένα όσο πιο χαμηλό γίνεται ποσοστό αρνήσεων. Δηλαδή σε αυτό το κομμάτι παίζει πολύ μεγάλο ρόλο και το κομμάτι της επικοινωνίας του ιδίου». (Σ_1)

«Ασφαλώς, γιατί, αν δεν είναι πειστικός, δεν καταφέρνει να παίρνει συνεντεύξεις και στο επάγγελμά μας πρέπει οι ερευνητές να είναι γρήγοροι, πειστικοί για να καλύπτουν τα ερωτηματολόγια που τους δίνουμε κάθε φορά». (Σ_2)

«Και αυτή είναι στο κομμάτι του να πείσουν τον ερωτώμενο να τους απαντήσει». (Σ_4)

«Πολύ σημαντική για να κάνεις τον άλλο να απαντήσει». (Σ_5)

Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι ιδιοκτήτες/διευθυντές τομέα συμφωνούν ότι χρειάζεται ο συνεντευκτής ερευνών να είναι σε θέση να πείσει τους ερωτώμενους για τη σημασία και την αναγκαιότητα της έρευνας προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμετοχή τους. Ενδεικτικά, αναφέρθηκαν:

«Δεν είμαι βέβαιος πόσο σημαντική είναι. Χρειάζεται να πάρει απαντήσεις, αλλά δεν νομίζω ότι έχει το περιθώριο να πείσει τον ερωτώμενο». (Σ_3)

«Πρέπει να μπορείς να τον πείσεις να απαντήσει». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πολύ σημαντική, για να κάνεις τον άλλο να απαντήσει». (Σ_5)

Παράλληλα, η σημασία της πειστικότητας ως ένα στοιχείο που συνδέεται με την ανάπτυξη εμπιστοσύνης στον ερωτώμενο και με την αξιοπιστία (ειλικρίνεια) των απαντήσεων τονίστηκε σε μια συνέντευξη με εργοδότη:

«Και αυτή είναι στο κομμάτι του να πείσουν τον ερωτώμενο να τους απαντήσει. Είναι στην αρχή δηλαδή του ερωτηματολογίου. Και να τους κρατήσουνε... ότι να, τους εμπιστεύονται οι ερωτώμενοι προκειμένου να συνεχίσουν να απαντάνε στο ερωτηματολόγιο ειλικρινά». (Σ_4)

Η πειστικότητα, επίσης, σχετίζεται ως δεξιότητα με τα κύρια ζητούμενα-δείκτες αποτελεσματικότητας για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών και ένα εξ αυτών είναι η πλήρης συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που του ανατίθενται. Αυτό σημαίνει ότι ο συνεντευκτής πρέπει να κατέχει τη δεξιότητα πειθούς έτσι ώστε να ανταποκριθούν οι συμμετέχοντες στην έρευνα.

«Ασφαλώς, γιατί, αν δεν είναι πειστικός, δεν καταφέρνει να παίρνει συνεντεύξεις και στο επάγγελμά μας πρέπει οι ερευνητές να είναι γρήγοροι, πειστικοί για να καλύπτουν τα ερωτηματολόγια που τους δίνουμε κάθε φορά». (Σ_2)

Μια μόνο διαφορετική άποψη σε σχέση με τη σημασία της πειστικότητας καταγράφηκε από έναν εργοδότη στις συνεντεύξεις, ο οποίος εκτιμά πως ο συνεντευκτής μάλλον δεν διαθέτει μεγάλο περιθώριο παρεμβολής στο περιεχόμενο της έρευνας. Ο συνεντευκτής έχει περισσότερο έναν εκτελεστικό ρόλο,

επιδιώκοντας να λάβει ικανοποιητικό αριθμό συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, αλλά έχει περιορισμένο περιθώριο άσκησης πειθούς. Επομένως, σύμφωνα με αυτή την άποψη η πειστικότητα δεν συγκαταλέγεται στις σημαντικές δεξιότητες για το εν λόγω επάγγελμα.

Οι ακόλουθες δεξιότητες: ικανότητα **κατανόησης του ερωτηματολογίου**, **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων και σαφήνεια λόγου** (αν και όχι τόσο σημαντική) θεωρούνται, επίσης, σημαντικές σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Όσον αφορά την **ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου**, αυτή κρίθηκε σημαντική και απαραίτητη τόσο από εργαζομένους όσο και από εργοδότες, αφού διευκολύνει στην κατάλληλη παρουσίαση του ερωτηματολογίου στους ερωτώμενους αλλά και στη λήψη απαντήσεων.

«Είναι σημαντικό για να το θέσουμε σωστά, όπως είπαμε, και να πάρουμε τις απαντήσεις που πρέπει». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πολύ σημαντική, επίσης. Διευκολύνει και την πλευρά του field». (Σ_1)

«Ασφαλώς, γιατί, αν δεν το καταλάβει, δυστυχώς δεν θα πάρει απαντήσεις». (Σ_2)

«Πολύ σημαντική, επίσης. Αν δεν κατανοεί το ερωτηματολόγιο, δεν μπορεί να χειριστεί με επιτυχία τη συνέντευξη». (Σ_3)

Μάλιστα, η άποψη ενός ιδιοκτήτη ότι χρειάζεται πρώτα να κατανοήσει ο συνεντευκτής το περιεχόμενο των ερωτήσεων, για να γίνουν κατανοητές και από τους συμμετέχοντες σε μια έρευνα, είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα.

«Πάρα πολύ. Αν δεν καταλάβουν οι ίδιοι πρώτα τι ρωτάνε, δεν θα καταλάβει ούτε ο ερωτώμενος». (Σ_4)

Ωστόσο, παρά την προφανή σημασία της συγκεκριμένης δεξιότητας, όπως αναδείχθηκε στην ομάδα εστίασης, κάποιοι εργαζόμενοι τη θεωρούν μάλλον αυτονόητη. Παράλληλα, τονίζουν ότι πάντα συζητείται η δομή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου με τους υπευθύνους της έρευνας, οπότε, με τον τρόπο αυτό, διασαφηνίζονται τυχόν δύσκολα σημεία.

«Όταν παίρνουμε το ερωτηματολόγιο στα χέρια μας μιλάμε με τον υπεύθυνο και μας εξηγεί, γιατί σε μερικά μπορούμε να έχουμε μόνο μία απάντηση ή σε άλλα περισσότερες και πάντα το συζητάμε με τον υπεύθυνο». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πάντα υπάρχει brief για το ερωτηματολόγιο, έτσι κι αλλιώς και σε κάθε δουλειά. Μιλάς με την εταιρεία και σου εξηγεί τα δύσκολα σημεία του ερωτηματολογίου». (ΟΕ_ΣΕ)

Η **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων** φαίνεται ότι χαρακτηρίζεται τόσο από τους εργαζομένους όσο και από τους εργοδότες και διευθυντές τομέα ως μια πολύ σημαντική, απαραίτητη και, παράλληλα, αυτονόητη δεξιότητα για την επιτυχή διεξαγωγή των ερευνών.

«Βέβαια, εννοείται». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πολύ σημαντικό». (ΟΕ_ΣΕ)

«Σε όλες τις έρευνες υπάρχει ένα χρονοδιάγραμμα. Υπάρχει μια αρχή και υπάρχει και ένα deadline που πρέπει να παραδόσεις τη δουλειά. Οπότε, αναγκαστικά η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων είναι από τα πιο σημαντικά». (ΟΕ_ΣΕ)

«Πολύ σημαντική». (Σ_5)

Οι εργοδότες τόνισαν ότι το κάθε ερευνητικό έργο θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα σε συμφωνία με τους πελάτες, ώστε και οι τελευταίοι να είναι ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα.

«Πάρα πολύ σημαντικό για να είναι ευχαριστημένοι και οι πελάτες». (Σ_1)

«Ασφαλώς. Ειδικά στη δουλειά μας παίζει πολύ σημαντικό ρόλο γιατί, όταν έχουμε μια έρευνα και έχουμε ένα συγκεκριμένο project που πρέπει να τρέξει κάποιες συγκεκριμένες ημέρες και κάποια συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα, πρέπει να είναι πιστός στους χρόνους που του δίνουν». (Σ_2)

«Από τις πιο σημαντικές δεξιότητες. Οι έρευνες πρέπει να παραδίδονται σε συμφωνημένο χρόνο». (Σ_3)

Σχετικά με τη σημασία που αποδίδουν εργαζόμενοι και εργοδότες στη δεξιότητα **σαφήνεια λόγου** παρατηρήθηκε αμφισημία. Αρκετοί εργαζόμενοι και εργοδότες εκτιμούν ότι η εν λόγω δεξιότητα είναι αρκετά σημαντική και μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότητα της εργασίας του συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών. Κάποιοι εργοδότες συνδέουν τη δεξιότητα της σαφήνειας στον λόγο με τη δεξιότητα της καλής προφορικής επικοινωνίας.

«Πολύ σημαντική. Πρέπει να είναι σαφείς για να είναι κατανοητοί και να μην λέει άλλα ο ένας, άλλα να λέει ο άλλος. Για να μπορούν να συνεννοηθούν». (Σ_4)

«Είναι μέτρια, εδώ τώρα για να είμαστε αντικειμενικοί, είναι θέμα πώς έχεις φτιάξει εσύ που είσαι ο editor το ερωτηματολόγιο. Απλά, η σαφήνεια λόγου, το λέω από την άποψη ότι και να διαβάσω την ερώτηση θα πρέπει να είμαι εντάξει, να καταλάβει ο άνθρωπος τι τον ρωτάω. Δεν παίζει τόσο μεγάλο ρόλο, αλλά παίζει». (Σ_1)

«Ασφαλώς». (Σ_2)

Η σαφήνεια στον λόγο γίνεται αντιληπτή, ειδικά σε ό,τι αφορά τη δουλειά των ερευνητών, περισσότερο ως απλότητα στον λόγο, έτσι ώστε οι ερωτήσεις να γίνονται κατανοητές και εύληπτες για τους συμμετέχοντες. Βασική προϋπόθεση, βέβαια, όπως προαναφέρθηκε, είναι να έχουν κατανοήσει πολύ καλά οι ερευνητές το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου που χορηγούν σε κάθε περίπτωση.

«Η σαφήνεια νομίζω ότι ξεκινάει πρώτα από την ικανότητα να έχουμε κατανοήσει πολύ καλά το ερωτηματολόγιο και να μπορέσουμε να το μεταφέρουμε στον άνθρωπο που κάνουμε συνέντευξη. Είναι νομίζω πάρα πολύ βασικό αυτό και βασικό

είναι να μιλάμε νομίζω με πολύ απλά λόγια. Εγώ τουλάχιστον αυτό εφαρμόζω. Γιατί δεν απευθυνόμαστε πάντα σε ειδικούς που να ξέρουν ορολογίες κλπ., πρέπει να το κάνουμε όσο γίνεται πιο απλό και κατανοητό». (ΟΕ_ΣΕ)

Ωστόσο, για κάποιους συνεντευκτές, η σαφήνεια λόγου δεν θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα καθώς θεωρούν πως έχουν μικρό περιθώριο παρέμβασης κατά την υποβολή των ερωτήσεων της έρευνας στους συμμετέχοντες.

«Εγώ νομίζω, δεν είναι σημαντική. Δεν έχουμε εμείς το εργαλείο αυτό. Με ποια έννοια; Κατά 90% η εντολή είναι ότι διαβάζεις την ερώτηση όπως είναι και όπως το καταλάβει ο ερωτώμενος. Δεν παρεμβαίνουμε». (ΟΕ_ΣΕ)

Οι εργοδότες φαίνεται να συμφωνούν με την παραπάνω άποψη και να αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στον τρόπο με τον οποίο έχει δομηθεί το ίδιο το ερωτηματολόγιο για να είναι σαφές. Ενδεικτικά, αναφέρθηκαν:

«Δεν θα το έλεγα, αφού στις περισσότερες περιπτώσεις ο ερευνητής απλώς διαβάζει ερωτήσεις που έχουν διαμορφώσει άλλοι. Είναι σημαντικό να είναι σαφείς οι ερωτήσεις, αλλά αυτό δεν αφορά τον ερευνητή». (Σ_3)

«Λιγότερο σημαντική. Ο ερευνητής διαβάζει το έτοιμο ερωτηματολόγιο». (Σ_5)

Τέλος, υπάρχουν δύο δεξιότητες που **δεν θεωρούνται τόσο σημαντικές** από το **σύνολο** των εργαζομένων και των εργοδοτών/διευθυντών τομέα. Πρόκειται για: α) **τη χρήση πολλών διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας**, και β) **την αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων**.

Όσον αφορά την πρώτη δεξιότητα, οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης κρίνουν ότι αυτή δεν είναι σημαντική, δεδομένου ότι συνήθως η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιείται μέσω τηλεφώνου:

«Δεν το καταλαβαίνω. Η δουλειά μας γίνεται από το τηλέφωνο και κάποιες ελάχιστες φορές με προσωπική επαφή. Δεν θα έλεγα ότι είναι σημαντικό». (ΟΕ_ΣΕ)

«Δεν είναι σημαντικό. Δεν χρησιμοποιούμε πολλά μέσα επικοινωνίας». (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, οι εργοδότες (ιδιοκτήτες/field managers), αν και θεωρούν ότι είναι χρήσιμη δεξιότητα, δεν τη θεωρούν τόσο σημαντική. Χαρακτηριστικά, σχετικά με την ερώτηση ως προς τη σημασία της εν λόγω δεξιότητας, ειπώθηκαν:

«Καλό, αλλά όχι τόσο σημαντικό». (Σ_2)

«Χρήσιμη, αλλά όχι τόσο σημαντική». (Σ_3)

«Όχι τόσο». (Σ_4)

Ενώ ένας εργοδότης (ιδιοκτήτες/διευθυντές τομέα) ισχυρίστηκε πως δεν σχετίζεται με τους ερευνητές:

«Δεν νομίζω ότι έχει κάποια σχέση με τους ερευνητές». (Σ_5)

Όσον αφορά τη δεύτερη δεξιότητα (αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων), **δεν θεωρήθηκε σημαντική από τους εργαζομένους**, οι οποίοι

δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποιούν άλλα έγγραφα στο έργο τους εκτός από το ερωτηματολόγιο. Εξάλλου, όλη η ερευνητική διαδικασία υλοποιείται ηλεκτρονικά.

«Εγώ δεν το καταλαβαίνω αυτό. Η διαχείριση του εγγράφου είναι να κατανοήσω το ερωτηματολόγιο για να πάρω τις απαντήσεις μου. Δεν έχουμε άλλα έγγραφα εμείς». (ΟΕ_ΣΕ)

«Αν είναι αυτό, δεν ξέρω. Γιατί πράγματι εμείς δεν χρησιμοποιούμε έγγραφα». (ΟΕ_ΣΕ)

«Δεν υπάρχουν έγγραφα στη δουλειά μας. Πλέον όλα γίνονται ηλεκτρονικά». (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι εργοδότες εκτιμούν ότι η συγκεκριμένη δεξιότητα είναι αρκετά σημαντική και χρήσιμη.

«Αρκετά σημαντική». (Σ_1)

«Ναι, αυτό σκεφτόμουνα, κυρίως περιπτώσεις όπως exit poll ή εξωτερικές συνεντεύξεις στις οποίες, ναι, πρέπει να προσέχουνε, να ξέρουνε ποιο ερωτηματολόγιο αντιστοιχεί σε ποιον, να προσέχουν, ας πούμε, οποιοδήποτε έγγραφο είναι στη διάθεσή τους». (Σ_4)

Άλλοι εργοδότες εκτιμούν ότι δεν έχει ιδιαίτερη σημασία αυτή η δεξιότητα:

«Όχι ιδιαίτερη για μένα. Δεν μπορώ να σας πω ότι είναι το Α και το Ω. Εμένα με ενδιαφέρει να είναι μέσα στους χρόνους, να καταλαβαίνει το ερωτηματολόγιο, να μπορεί να παίρνει συνεντεύξεις από τον ερωτώμενο γρήγορα και να μπορεί να χρησιμοποιεί και τα ηλεκτρονικά μέσα». (Σ_2)

«Δεν είναι σημαντική. Σπάνια διαχειρίζεται έγγραφα ένας ερευνητής». (Σ_3)

Ορισμένες δεξιότητες που αναφέρθηκαν συμπληρωματικά από τους εργαζομένους ως **σημαντικές**, πέρα από όσες συμπεριλαμβάνονταν στη λίστα, ήταν **η οργάνωση της δουλειάς** που έχει κάποιος να κάνει, η **μεγάλη υπομονή** καθώς και η **σωστή διαχείριση διαφόρων συμπεριφορών των ερωτώμενων**. Οι δύο τελευταίες δεξιότητες συνδέονται μεταξύ τους και βοηθούν στο να συνεχίσει ο ερευνητής να κάνει συγκεντρωμένος τη δουλειά του.

«Οργάνωση της δουλειάς μας στο δικό μας κομμάτι. Δηλαδή να οργανώνουμε τα ερωτηματολόγιά μας, τις περιοχές μας, τους ανθρώπους που πρέπει να τηλεφωνούμε». (ΟΕ_ΣΕ)

«Άπειρη υπομονή. Πρέπει να αντιλαμβάνεσαι όταν σου κλείσει το τηλέφωνο, όταν σε βρίσει, γιατί έχουμε και τέτοιες περιπτώσεις, δεν το κάνει προσωπικά σε εσένα αλλά το κάνει έτσι, γιατί του ήρθε να το κάνει. Και η υπομονή είναι για να συνεχίσεις και να κάνεις τη δουλειά σου». (ΟΕ_ΣΕ)

Επίσης, η δεξιότητα **διαχείρισης των δύσκολων συμπεριφορών** παίζει σημαντικό ρόλο σύμφωνα με κάποιους εργαζομένους. Ειπώθηκε χαρακτηριστικά:

«Η εμπειρία είναι πολύ σημαντικό πράγμα. Όντως στην αρχή μετράς τα πράγματα, αλλά από εκεί και πέρα στην πορεία αντιλαμβάνεσαι ότι δεν έχει κάποιος κάτι προσωπικό μαζί σου και αυτό που σε ενδιαφέρει είναι να πας στο επόμενο ερωτηματολόγιο. Το αν θα σε βρίσουν ή οποιαδήποτε συμπεριφορά και αν έχουν δεν είναι προσωπική προς εσένα. Μπορεί να είναι προς το σύστημα, μπορεί να είναι οπουδήποτε. […] *Ακόμα και στο κομμάτι το πώς θα διαχειριστεί, τουλάχιστον, εγώ προσωπικά, ακόμα και τη φωνή που θα ακούσω από κάποιον μπορώ να πω ότι ξεχωρίζω πώς θα τον πλησιάσω για να τον καταφέρω να πάρω το ερωτηματολόγιο, γιατί αυτό είναι το ζητούμενο σε εμένα».* (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, οι περισσότεροι εργοδότες (ιδιοκτήτες/διευθυντές τομέα) φάνηκε στις συνεντεύξεις εις βάθος ότι δεν εκτιμούν πως υπάρχουν επιπρόσθετες δεξιότητες που είναι σημαντικές πέραν από αυτές που εμπεριέχονταν στη λίστα. Εξαίρεση αποτελεί η υπομονή –όπως τονίστηκε και από κάποιους εργαζομένους–, την οποία ένας εργοδότης θεωρεί πολύ σημαντική δεξιότητα, συμπληρωματικά με τις υπόλοιπες:

«Υπομονή. Δεν ξέρω αν είναι δεξιότητα, αλλά είναι πολύ σημαντική». (Σ_4)

Τέλος, από έναν ακόμη εργοδότη τονίστηκε η σημασία της πιστής τήρησης οδηγιών, η οποία κατά την άποψή του συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση όλων των επιμέρους σταδίων της έρευνας.

«Αναφέρθηκα σε αυτήν στην αρχή της συζήτησής μας. Είναι η πιστή τήρηση των οδηγιών. Ο ερευνητής στην πραγματικότητα πρέπει να υπακούει στις εντολές που έχει πάρει για μία έρευνα. Για τον χειρισμό του ερωτηματολογίου, για τον τρόπο εκφώνησης κάθε ερώτησης, για το πώς συμπληρώνει τις απαντήσεις, για όλα. Αν τηρεί τις οδηγίες, όλα πάνε καλά». (Σ_3)

4.3.3 Δεξιότητες στο παρελθόν

Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στη σημασία των δεξιοτήτων σε σχέση με μια δεκαετία πριν, ενώ αναμένεται να σημειωθούν ορισμένες θεμελιακές αλλαγές και σε δέκα χρόνια από σήμερα. Σε σχέση με το παρελθόν, οι κύριες αλλαγές εντοπίζονται ιδιαιτέρως στη χρήση των νέων τεχνολογιών και των ηλεκτρονικών υπολογιστών στη διεξαγωγή μιας έρευνας/συνέντευξης, η οποία έχει αυξηθεί δραστικά. Σε αυτή την άποψη συγκλίνουν τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες. Επιπροσθέτως, σημειώθηκε τόσο από τους εργαζομένους όσο και από τους εργοδότες ότι η τεχνολογία άλλαξε σε μεγάλο βαθμό τη μεθοδολογική προσέγγιση των ερευνών. Πολλές έρευνες γίνονται αυτοματοποιημένα, μέσω διαδικτύου, χωρίς τη μεσολάβηση ερευνητή και υπάρχει η πεποίθηση ότι αυτό θα ενταθεί στα χρόνια που έρχονται.

«Ένα μεγάλο κομμάτι των ερευνών σίγουρα θα γίνονται αυτοματοποιημένα ίσως σε πολύ μεγάλο δείγμα και από εκεί και πέρα ίσως θα πρέπει να υπάρχει μια εξειδίκευση εμάς των ερευνητών, να εξειδικευτούμε εμείς για να αναλάβουμε ίσως πιο δύσκολες έρευνες». (ΟΕ_ΣΕ)

«Η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και ψηφιακής τεχνολογίας ήταν πολύ λιγότερο σημαντική πριν δέκα χρόνια. Νομίζω τα άλλα είναι ουσιαστικά στοιχεία τα οποία πρέπει να υπάρχουν από πάντα». (Σ_5)

Οι εργοδότες που συμμετείχαν στις εις βάθος συνεντεύξεις, εκτιμούν ότι, εκτός από τη ραγδαία ενσωμάτωση της τεχνολογίας στον κλάδο των ερευνών αγοράς, το σύνολο των δεξιοτήτων που συζητήθηκαν είχε μεγάλη σημασία και στο παρελθόν (π.χ. επικοινωνία, προφορικός λόγος, τήρηση ερωτηματολογίου, χρονοδιαγράμματα κ.ά.).

«Πριν δέκα χρόνια πιστεύω ότι δεν μπορώ να θεωρήσω ότι κάτι απ' όλα αυτά δεν ήταν σημαντικό. Γιατί, εντάξει, αν θεωρήσουμε τα τεχνολογικά στοιχεία που πλέον έχουν εξελιχθεί εκ των πραγμάτων μέσα σε δέκα χρόνια, όλα τα υπόλοιπα είναι, θεωρώ, πράγματα τα οποία πρέπει να τα έχει, είναι applications του ερευνητή. Δηλαδή, θα πρέπει να τα έχει και ο ίδιος πάνω του, όπως το να είναι καλός στην επικοινωνία, στον λόγο του, να τηρεί προφανώς το ερωτηματολόγιο, να είναι πειστικός ως προς το ερωτηματολόγιο. Αυτά είναι βασικά στοιχεία που πρέπει να τα έχει ένας ερευνητής και, αν δεν τα έχει, οφείλει η εταιρεία στον βαθμό που μπορεί να του τα καταστήσει όσο το δυνατόν πιο ισχυρά για να τον βοηθήσει και τον ίδιο, σαν εργαλεία, για να κάνει καλά τη δουλειά του. Τα χρονοδιαγράμματα πάντα ήταν σημαντικά». (Σ_1)

«Παλιά δεν ήταν τόσο η χρήση των συστημάτων υπολογιστή, ας πούμε. Δουλεύαμε με ερωτηματολόγιο hard copy, καμία σχέση με αυτό που ζούμε σήμερα. Τα χρονοδιαγράμματα πάντα υπήρχαν, ειδικά στη δικιά μας εταιρεία». (Σ_2)

Ωστόσο, διατυπώθηκε η άποψη ότι η εξέλιξη των μεθοδολογικών προσεγγίσεων στις έρευνες φαίνεται ότι ενδεχομένως έχει μειώσει σήμερα τη σημασία της πειστικότητας:

«Προφανώς οι ψηφιακές δεξιότητες έχουν σήμερα πολύ μεγαλύτερη σημασία. Πριν δέκα χρόνια, πολλές έρευνες γίνονταν με χαρτί και μολύβι. Σήμερα δεν υπάρχει αυτό. Από την άλλη μεριά, η πειστικότητα ήταν πριν δέκα χρόνια πολύ πιο σημαντική γιατί πολλές συνεντεύξεις ήταν προσωπικές, οπότε έπρεπε να πείσεις τον άλλο για να μπεις στο σπίτι του». (Σ_3)

Όπως σημειώνουν οι εργαζόμενοι, οι παραπάνω αλλαγές συνεπάγονται και κάποιες αρνητικές επιπτώσεις για τους εργαζομένους στο συγκεκριμένο επάγγελμα, όπως μείωση ανάγκης για ερευνητές, μείωση αμοιβών από τις κλασικές/

συμβατικές έρευνες και ανασφάλεια για το επάγγελμα. Κάποιοι εργαζόμενοι αποτύπωσαν τη σχετική ανησυχία τους στην ομάδα εστίασης:

«Γενικότερα η τεχνολογία έχει μπει για τα καλά στο επάγγελμα του ερευνητή, οπότε δεξιά και αριστερά στο ίντερνετ μπορεί κανείς να βρει πολλές έρευνες που μπορεί να συμμετάσχει απλά για να περάσει τον χρόνο του και, απ' όσο ξέρω, υπάρχουν και εταιρείες που σε πληρώνουν για να συμμετάσχεις σε έρευνα με κάποια μικροποσά, οπότε γενικότερα το επάγγελμα του ερευνητή τουλάχιστον στο κομμάτι των ερευνών που δουλεύω εγώ εδώ και τόσα χρόνια θεωρώ ότι δεν έχει πολύ μεγάλο μέλλον για αργότερα». (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, μια συμμετέχουσα εξέφρασε τις αμφιβολίες της για τον βαθμό στον οποίο απειλείται το επάγγελμα και την ανάγκη που προκύπτει για νέες δεξιότητες ως απόρροια των τεχνολογικών αλλαγών. Ειδικότερα, πιστεύει ότι η εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας και του διαδικτύου αφορά συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες του πληθυσμού. Σχολίασε χαρακτηριστικά:

«Κοιτάξτε, εγώ δεν είμαι τόσο ανήσυχη γιατί η χώρα μας είναι μια χώρα γερόντων, η χρήση του ίντερνετ και των υπολογιστών κλπ. δεν αφορά τον γενικό πληθυσμό, αφορά συγκεκριμένους ανθρώπους σε ηλικίες ή δεξιότητες που έχουμε αποκτήσει λόγω εργασιών οι περισσότεροι κρίνοντας από την ηλικία, εγώ το αν ξέρω πέντε πράγματα ή δέκα πάνω στον υπολογιστή ήταν γιατί χρειαζόταν στη δουλειά μου και έχω και δύο πληροφορικάριους στο σπίτι μου που με βοηθάνε. Οι περισσότεροι δεν γνωρίζουν από το κινητό τους τίποτα, όχι να λειτουργήσουν έναν υπολογιστή, να απαντήσουν σε ερωτηματολόγια ηλεκτρονικά και να συμμετάσχουν σε έρευνες. Αυτό λοιπόν τουλάχιστον για την επόμενη δεκαετία δεν με φοβίζει». (ΟΕ_ΣΕ)

4.3.4 Δεξιότητες στο μέλλον

Οι αντιλαμβανόμενες αλλαγές όσον αφορά το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» στο μέλλον συνδέονται και πάλι κυρίως με την εξέλιξη της τεχνολογίας και τη χρήση των νέων ψηφιακών εφαρμογών. Οι εν λόγω αλλαγές εντοπίζονται τόσο στη χρήση των νέων τεχνολογιών όσο και στον τρόπο επικοινωνίας μέσω αυτών με τους πελάτες.

«Ένα μεγάλο κομμάτι των ερευνών σίγουρα θα γίνονται αυτοματοποιημένα ίσως σε πολύ μεγάλο δείγμα και από εκεί και πέρα ίσως θα πρέπει να υπάρχει μια εξειδίκευση εμάς των ερευνητών, να εξειδικευτούμε εμείς για να αναλάβουμε ίσως πιο δύσκολες έρευνες». (ΟΕ_ΣΕ)

«Και εγώ για το μέλλον πιστεύω ότι θα δυσκολέψει η δουλειά του ερευνητή και ήδη πολλές εταιρείες, όταν μιλάω με εταιρείες, η πλειοψηφία μου ζητάει να

τους στείλω email και αρνούνται να μου δώσουν στοιχεία από το τηλέφωνο. Γιατί είναι απασχολημένος ο διευθυντής προσωπικού, ο λογιστής, ο ένας και ο άλλος και αυτό λίγο δυσκολεύει. Δηλαδή πιστεύω ότι στο μέλλον σίγουρα στις εταιρείες θα πρέπει να αποστέλλονται ερωτηματολόγια με email». (ΟΕ_ΣΕ)

Σχετικά με το μέλλον του επαγγέλματος, οι παρακάτω γνώσεις και δεξιότητες κατά τους συμμετέχοντες φαίνεται ότι θα έχουν αυξημένη σημασία:

- Μεγαλύτερη εξειδίκευση σε συγκεκριμένες και δύσκολες έρευνες αγοράς
- Καλύτερη γνώση των νέων τεχνολογιών που αφορούν το επάγγελμα
- Καλύτερος προφορικός λόγος
- Μεγαλύτερη πειστικότητα.

«Απαιτεί δεξιότητες ότι κάποιος θα πρέπει [...] *και πάλι θα είναι ο προφορικός λόγος του ερευνητή που θα τους πάρει να τους ενημερώσει, να μιλήσει με κάποιον υπεύθυνο που θα είναι αυτός που θα του απαντήσει το ερωτηματολόγιο και να γνωρίζει πώς να χειριστεί για να τα στείλει με email και να περιμένει την απάντησή τους να τα περάσει πάλι ή θα περνιούνται αυτόματα, αυτό δεν το ξέρω στο σύστημα».* (ΟΕ_ΣΕ)

«Νομίζω τα πράγματα θα παραμείνουν ως έχουν. Οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ήδη πολύ σημαντικές, οπότε αυτό που θα χρειάζεται είναι η δυνατότητα χρήσης όλο και πιο εξελιγμένων προγραμμάτων και εφαρμογών. Πέρα από τις δεξιότητες, σε επίπεδο επαγγέλματος, πιθανώς η τεχνητή νοημοσύνη να μειώσει τον αριθμό των ερευνητών που απαιτούνται, εάν κάποιες εταιρείες επιλέξουν τη διεξαγωγή ερευνών μέσα από αυτοματοποιημένα συστήματα, χωρίς την εμπλοκή ανθρώπων». (Σ_3)

«Ένα μεγάλο κομμάτι των ερευνών σίγουρα θα γίνονται αυτοματοποιημένα ίσως σε πολύ μεγάλο δείγμα και από εκεί και πέρα ίσως θα πρέπει να υπάρχει μια εξειδίκευση εμάς των ερευνητών, να εξειδικευτούμε εμείς για να αναλάβουμε ίσως πιο δύσκολες έρευνες». (ΟΕ_ΣΕ)

Από την άλλη πλευρά, οι εργοδότες εκτιμούν ότι η διαχείριση εγγράφων και η πειστικότητα θα χάσουν και άλλο τη σημασία τους στο μέλλον.

«Πρώτη θα είναι η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή και ψηφιακής τεχνολογίας. Θεωρώ ότι η αποτελεσματικότητα στη διαχείριση των εγγράφων δεν θα υπάρχει καν. Η ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου και η προφορική επικοινωνία. Για να μην τα πω όλα, νομίζω ότι αυτά θα ήταν τα σημαντικότερα. Θα αφαιρούσα, επίσης, την αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων. Πιθανότητα και την καταγραφή συνεντεύξεων. Δηλαδή θα μπορούσαν να γίνονται όλα ηχητικά και αυτόματα να περνιούνται στο σύστημα τα πάντα. Δεν ξέρω... Και θέλω να πιστεύω ότι και η πειστικότητα δεν θα χρειάζεται πια». (Σ_4)

4.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες

Τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας (ομαδικές συζητήσεις και εις βάθος συνεντεύξεις) έδειξαν ότι η πανδημία COVID-19 σηματοδότησε τη διακοπή της διά ζώσης διεξαγωγής ερευνών. Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες συμφώνησαν ότι η συγκεκριμένη εξέλιξη ανέδειξε τον ρόλο των νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα, φάνηκε ότι η πανδημία κατέστησε απαραίτητη τη χρήση Η/Υ και του διαδικτύου, όπως επίσης, ειδικών προγραμμάτων διεξαγωγής και καταχώρησης των ερευνών.

«Με αφορμή και τον κορονοϊό, έχουν γυρίσει πάρα πολλές έρευνες μέσω ίντερνετ οι εταιρείες και στρατολογούν τα άτομα για την ποιοτική [...]» (ΟΕ_ΣΕ)

«Αλλάξανε όχι τόσο στο κομμάτι του ίδιου του ανθρώπου, στο αν είναι πειστικός ή έχει τη δυνατότητα να κατανοήσει το ερωτηματολόγιο. Αλλάξανε προφανώς ότι χάθηκε η διά ζώσης παρουσία ερευνητή και ερωτώμενου στον ίδιο χώρο σε πολλά επίπεδα δουλειάς, μπήκε στη μέση το κομμάτι της τεχνολογίας με αποτέλεσμα να χρειαζόταν να έχει κάποιες απαιτήσεις, να έχει γνώση τουλάχιστον τυπική ηλεκτρονικών υπολογιστών και από εκεί και πέρα σίγουρα σε ένα επίπεδο βαθμού ήταν αρκετά δύσκολο διάστημα προσαρμογής, και για τους ίδιους τους ερευνητές αυτό το διάστημα». (Σ_1)

«Γενικά εγώ απ' αυτό που ζω τα τελευταία δύο χρόνια είναι αρχικά ότι εμείς τουλάχιστον έχουμε περιορίσει [...] *έχουν περιοριστεί οι μεγάλες face-to-face έρευνες. Δηλαδή δεν μπορούσαμε να* [...] *Δεν είχαμε πολλές έρευνες σε σπίτια μέσα σ' αυτό το διάστημα. Βέβαια, αναγκαστήκαμε να έρθουμε πιο κοντά με την τεχνολογία, να βρούμε άλλους τρόπους. Ναι μεν, δηλαδή, περιορίστηκαν οι έρευνες οι μεγάλες, οι door to door, αλλά υπήρχε αύξηση σε άλλα είδη ερευνών τις οποίες βρήκαμε τρόπο να τις διεξάγουμε. Έτσι; Δηλαδή μπήκε στη ζωή μας το Zoom, έτσι, τόσο ωραία...* [γέλια]. *Δεν γίνονται ενημερώσεις από κοντά* [...]» (Σ_5)

«Σίγουρα κοπήκανε οι επαφές, το διά ζώσης που ερχόταν εδώ ο ερευνητής, είτε να του εξηγήσω το ερωτηματολόγιο, είτε να του δώσω τη δουλειά, είτε να του πω τους χρόνους, είτε να του κάνω κάποιες επεξηγήσεις, είτε κάποια σεμινάρια. Σίγουρα έπαιξε πολύ σημαντικό ρόλο». (Σ_2)

Οι νέες συνθήκες, ωστόσο, δημιουργούν φόβο και ανησυχία σε κάποιους εργαζομένους για το κατά πόσο ο ρόλος τους θα είναι απαραίτητος στο μέλλον. Όπως δήλωσαν στην εστιασμένη συζήτηση, προβλέπεται ότι θα παίζουν περισσότερο τον ρόλο του στρατολόγου σε έρευνες και σε πολύ μικρό κομμάτι θα κατέχουν καθαρά ρόλο ερευνητή. Μία εργαζόμενη σχολίασε χαρακτηριστικά:

«Δηλαδή, εγώ τον ρόλο μου πολύ σύντομα τον βλέπω, έχει ξεκινήσει δηλαδή όχι πολύ σύντομα, το βλέπω να παίζουμε τον ρόλο του στρατολόγου ατόμων και

πολύ μικρό ρόλο να κάνω καθαρά του ερευνητή. Δηλαδή, είναι συγκεκριμένες οι έρευνες που θα μπορούν να γίνουν μέσω ίντερνετ, επειδή και με πολιτικά και οικονομικά και με γευστικές δοκιμές και με προϊόντα, δηλαδή μόνο σε κάποιες τέτοιες περιπτώσεις θα είναι απαραίτητη η παρουσία μου και θα έχω ρόλο, γιατί, ας πούμε, και η γευστική δοκιμή είναι πολύ μεγάλο το κόστος για να το κάνουν διαφορετικά. Δηλαδή ο ρόλος μου μειώνεται πάρα πολύ. Δεν νομίζω ότι θα έχω μεγάλο ρόλο και θα είμαι απαραίτητη στις εταιρείες στο μέλλον». (ΟΕ_ΣΕ)

Παράλληλα, από άλλον εργαζόμενο τονίστηκε η αρνητική επίδραση της πανδημίας COVID-19 στη δουλειά του συνεντευκτή ερευνών:

«Εγώ προσωπικά τα τελευταία 2-3 χρόνια με αφορμή τον κορονοϊό έχω μια πτώση στη δουλειά μου 50%, μπορεί και περισσότερο». (ΟΕ_ΣΕ)

Η πανδημία φαίνεται ότι λειτούργησε ως ευκαιρία για να αλλάξει ο τρόπος εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα. Για παράδειγμα, ευνοήθηκε η **τηλεφωνική έρευνα**, κυρίως λόγω της ανάγκης του κόσμου να μιλήσει και να εκφράσει σκέψεις και συναισθήματα κατά τη δύσκολη ψυχολογικά περίοδο της πανδημίας. Ωστόσο, σχολιάστηκε ότι δεν μπορούν όλα τα είδη έρευνας να πραγματοποιηθούν μέσω τηλεφώνου, ενώ πολλές φορές μπορεί να είναι πιο ελκυστική μια διά ζώσης συνέντευξη με τους ερωτώμενους προκειμένου να ολοκληρώσουν μια έρευνα:

«Εγώ νομίζω ότι ο κορονοϊός ήταν η αφορμή, ήταν βουτυράκι στο ψωμί των εταιρειών, και να αλλάξουν λίγο τον τρόπο της έρευνας. Δεν ξέρω, βέβαια, πώς θα τους βγει αυτό, δεν ξέρω τα αποτελέσματα ακόμα, γιατί κάποιες έρευνες, ναι μεν, μπορεί να γίνουν τηλεφωνικά, αλλά δεν μπορεί να γίνουν όλες. Και στο τηλεφωνικό δεν μπορείς να τον κρατήσεις τον άλλον πάνω από πέντε λεπτά. Δεν κάθεται. Ενώ στο face to face κάθεσαι και μισή ώρα με τον άλλον γιατί έρχεται και η κουβέντα και θα πεις και κάτι διαφορετικό να τον αποσπάσεις από εκεί και να το κερδίσεις. Δηλαδή κάνεις κάποια πράγματα για να τον κρατήσεις και είναι διαφορετικά. Στο τηλέφωνο δεν μπορείς να τον κρατήσεις πάνω από δέκα λεπτά με τίποτα, και πολύ λέω δέκα λεπτά». (ΟΕ_ΣΕ)

«Το τηλεφωνικό δεν νομίζω ότι το επηρέασε αρνητικά γιατί ο κόσμος ήθελε να μιλήσει. Επειδή ήταν κλεισμένοι μέσα στα σπίτια οι άνθρωποι είχαν ανάγκη να μιλήσουν». (ΟΕ_ΣΕ)

«Ναι, γιατί ο άλλος ήθελε να πει τον πόνο του άσχετα αν δεν μπορούσες να τον ακούσεις, αλλά ο άλλος ήθελε να πει τον πόνο του και σου απαντούσαν στην έρευνά σου». (ΟΕ_ΣΕ)

Σε ό,τι αφορά στις αλλαγές σε δεξιότητες την εποχή εξάπλωσης του κορονοϊού οι οποίες πρόκειται να παραμείνουν μέσα στα επόμενα χρόνια, αυτές σχετίζονται κυρίως με την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας στις έρευνες. Πρόκειται για σημαντικό παράγοντα που διευκόλυνε τη διαδικασία της έρευνας.

«Πιστεύω ότι μέσα στο αρνητικό των 2,5 ετών του κορονοϊού αυτό είναι το θετικό κομμάτι. Δηλαδή υπό ποια έννοια. Ότι είναι εξελικτικό κομμάτι στην έρευνα αγοράς, υπό την έννοια ότι μας δίνει τη δυνατότητα με αυτό τον τρόπο και από πλευράς του ερωτώμενου να κάνει πιο εύκολη τη δουλειά του σε πολλές περιπτώσεις, από το σπίτι του και σε επίπεδο τηλεφωνικής αλλά ακόμα και σε επίπεδο προσωπικής συνέντευξης. Από πλευράς των εταιρειών προφανέστατα ίσως έχεις και τη δυνατότητα να προσεγγίσεις και πιο ιδιαίτερα κοινά τα οποία ενδεχομένως να μην έχεις άλλο τρόπο τόσο εύκολα να τα προσεγγίσεις, άρα θεωρώ ότι είναι προς την καλή κατεύθυνση». (Σ_1)

Κατά συνέπεια, οι συνεντευκτές χρειάζεται να έχουν τουλάχιστον βασική γνώση χειρισμού Η/Υ, ειδικότερα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και διαδικτύου, όπως, επίσης, άλλων ηλεκτρονικών συστημάτων προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες εργασιακές ανάγκες. Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες συνέκλιναν στην άποψη ότι το γεγονός της πανδημίας ανέδειξε τον ρόλο της τεχνολογίας και επιτάχυνε τη χρήση της, ουσιαστικά ωθώντας τους εργαζομένους και τις εταιρείες να την αξιοποιήσουν συστηματικά και στη μετα-COVID-19 εποχή. Οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι και εργοδότες θεωρούν αυτές τις αλλαγές θετικές και ευεργετικές για διάφορους λόγους. Στο πλαίσιο αυτό, η κατοχή ψηφιακών δεξιοτήτων εκ μέρους των συνεντευκτών ερευνών είναι πλέον απαραίτητη για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα στο έργο τους. Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες τονίζουν ότι διευκολύνθηκαν από τη χρήση της τεχνολογίας, ειδικότερα ως προς το σκέλος της εξοικονόμησης χρόνου και της αποφυγής των περιττών μετακινήσεων. Η εξοικείωση με την τεχνολογία και η κατοχή ψηφιακών δεξιοτήτων αποτελούν προσόντα που μπορούν να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητα των συνεντευκτών στην αγορά εργασίας, δεδομένου ότι η τεχνολογική ευφυΐα αναγνωρίζεται ως σημαντική ικανότητα στον επαγγελματικό κόσμο και η ικανότητα να αξιοποιηθεί η τεχνολογία στο έργο των συνεντευκτών ερευνών μπορεί να ενισχύσει την εικόνα και τις δυνατότητές τους.

«Αυτό που πιστεύω είναι ότι ο COVID άφησε και μια παρακαταθήκη στους ερευνητές, στο κομμάτι της τεχνολογίας, να τη χρησιμοποιήσουν και μετέπειτα». (ΟΕ_ΣΕ)

«Ναι, κερδίζεις πολύ χρόνο». (ΟΕ_ΣΕ)

«Ε, βέβαια». (ΟΕ_ΣΕ)

«Νομίζω ότι έχει παγιωθεί αυτό και ειδικά στη δικιά μας την εταιρεία έχει παγιωθεί. Πλέον όποιος ερευνητής έρχεται, είτε νέος είτε παλιός, δουλεύει με ένα συγκεκριμένο τρόπο, ο οποίος είναι όπως σας είπα, μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων». (Σ_2)

«Ασφαλώς. Όλες οι αλλαγές αποδείχτηκαν θετικές για τις εταιρείες, αλλά και για τους ερευνητές που γλίτωσαν από μετακινήσεις». (Σ_3)

«Και πάλι, αυτές που έχουν σχέση με το πλαίσιο της τεχνολογίας. Δηλαδή δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι έξω απ' αυτό, πέρα του ότι η εξέλιξη στην τεχνολογία [...] *δηλαδή, ότι καλά, δεν το συζητάω, το email και λοιπά, αλλά οποιοδήποτε πρόγραμμα έχει σχέση με αυτό* [...] *Επειδή και οι ίδιοι με τον υπολογιστή τους, ας πούμε, ξέρω εγώ, τα ακουστικά, το οτιδήποτε* [...] *η σχέση με τη συσκευή του ηλεκτρονικού υπολογιστή και το τι μπορεί να σου παρέχει».* (Σ_4)

«Εμένα με διευκόλυνε. Γιατί είχα το ερωτηματολόγιο στο email μου, είχα τα πάντα στο email μου, δεν χρειαζόταν να διασχίσω μια ώρα την Αθήνα για να πάω να πάρω το υλικό. Μου έκανε καλό, μου έκανε τη δουλειά μου πολύ πιο εύκολη». (Σ_4)

«Μειωθήκανε πάρα πολύ τα πέρα δώθε». (Σ_4)

Οι εργοδότες χαρακτηρίζουν ως «επιταχυντικό» τον ρόλο της εξάπλωσης του κορονοϊού σε ό,τι αφορά την εφαρμογή νέων τρόπων εργασίας, ενώ εκτιμούν πως κάποιοι από αυτούς τους τρόπους και τις νέες μεθόδους ενδεχομένως θα εξακολουθήσουν να υφίστανται στο μέλλον στο εν λόγω επάγγελμα.

«Ο κορονοϊός επιτάχυνε την τεχνολογική εξέλιξη, αφού δεν μπορούσαν να λειτουργήσουν τα call centers και οι ερευνητές έπρεπε να εργαστούν από τα σπίτια τους. Αυτό διαφοροποίησε σειρά διαδικασιών, για παράδειγμα, τον έλεγχο ποιότητας». (Σ_3)

«Έπρεπε να κάνουνε άλματα. Δηλαδή από τη στιγμή, όσο ήμασταν φυσικά στον χώρο εργασίας, ένιωθαν και την ασφάλεια ότι θα είναι ο supervisor που θα τους βοηθήσει αν κάτι δεν το καταλαβαίνουν, αν κάτι δεν το κάνουνε... Με το που μεταφερθήκαμε στο σπίτι, όσο και ο supervisor να είναι αποπάνω σου, δεν μπορεί να είναι σε όλους ταυτόχρονα, αναγκαστήκαμε να εξοικειωθούμε περισσότερο με κάποια πράγματα. Δηλαδή και με βοήθεια από εμάς ακόμα και με το πιο απλό, ας πούμε, την εφαρμογή του Viber στο κινητό, οι οποίοι κάποιοι μπορεί, ας πούμε, να μην είχαν εξοικείωση μ' αυτό». (Σ_4)

«Θα παραμείνουν όλα. Νομίζω ότι και κάθε επάγγελμα εξελίσσεται και λόγω του κορονοϊού ήρθε απλά και έγινε πιο γρήγορα». (Σ_4)

«Ναι. Ο κορονοϊός νομίζω ότι ανάγκασε ορισμένους ερευνητές να μάθουνε καινούρια πράγματα. Ό,τι έχει σχέση με τους υπολογιστές. Λειτούργησε σαν επιταχυντής, ας πούμε». (Σ_5)

«Αυτό από εδώ και πέρα δεν νομίζω ότι κάποιος θα μείνει στο χαρτί και στο μολύβι. Θεωρώ ότι κάποιες καταστάσεις, όπως ήρθανε και τις αντιμετωπίσαμε μέσα στον κορονοϊό και είδαμε ότι δουλέψανε, θα υιοθετηθούν. Δηλαδή, και να περάσει και ο κορονοϊός, δεν νομίζω ότι σε κάποια πράγματα θα ξαναγυρίσουμε πίσω». (Σ_5)

4.5 Ο ρόλος της τεχνολογίας

Ο ρόλος της τεχνολογίας και για τις δύο ομάδες ερωτώμενων αποτελεί βασική συνιστώσα στην εξέλιξη του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών». Το γεγονός αυτό αναβάθμισε πλήρως τη σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Τα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια και οι συνεντεύξεις αποτελούν πλέον όλο και πιο συνηθισμένες μεθόδους εκτέλεσης των ερευνών γνώμης, αντικαθιστώντας έτσι το παλιό σύστημα ερευνών και συνεντεύξεων σε χαρτί. Επίσης, δεδομένης της χρήσης ηλεκτρονικών δελτίων ερευνών, υπάρχουν περισσότερα αυτοματοποιημένα στάδια εργασίας, τα οποία κάποτε εκτελούνταν χειροκίνητα, όπως η επεξεργασία και η προετοιμασία δεδομένων. Αυτό έχει ως συνέπεια την αύξηση της ταχύτητας στην εκτέλεση των καθηκόντων των εργαζομένων ερευνητών. Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι εργοδότες αναγνωρίζουν τις διευκολύνσεις που προέκυψαν από την ανάπτυξη και εφαρμογή μέσων τεχνολογίας στον κλάδο. Όπως ειπώθηκε χαρακτηριστικά:

«Αύξησε την ταχύτητα στη δουλειά μας, κερδίζεις πλέον χρόνο για να πάρεις τη δουλειά και για να τη δώσεις και, ανάλογα με την εξοικείωση μετά που έχει ο καθένας από εμάς με την τεχνολογία, κάποιους τους διευκόλυνε και κάποιους τους δυσκολεύει και κάποιους τους έμαθε κιόλας να μπορούν να χρησιμοποιούν τον υπολογιστή». (ΟΕ_ΣΕ)

«Ε ναι, το έχει επηρεάσει σίγουρα. Και το έχει βοηθήσει κιόλας κατά μια έννοια. Δηλαδή έχει διευκολύνει πάρα πολύ πολλές διαδικασίες». (Σ_4)

Παρ' όλα αυτά, η ανάπτυξη της τεχνολογίας στις εφαρμογές του κλάδου, έχει δημιουργήσει μια πρόκληση εξαιτίας της ενδεχόμενης αδυναμίας προσαρμογής των εργαζομένων σε αυτή την εξέλιξη. Ορισμένοι εξ αυτών δεν είναι εξοικειωμένοι με τις νέες σχετικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται. Στην άποψη αυτή συγκλίνουν οι εργαζόμενοι αλλά και οι εργοδότες του κλάδου των συνεντευκτών ερευνών. Πιο συγκεκριμένα:

«Λίγο δυσκολεύτηκα, αλλά επειδή είχα μάθει κάτι από την προηγούμενή μου δουλειά που μπήκα ξαφνικά στις τεχνολογίες του 1998, είχα μάθει να ρωτάω και να σημειώνω. Ρωτώντας και σημειώνοντας μαθαίνεις. Δεν είχα άλλο τρόπο. Έπρεπε να μάθω για να διατηρήσω τη δουλειά μου, δεν γινόταν διαφορετικά». (ΟΕ_ΣΕ)

«[...] Δηλαδή εννοώ ένα brief μέσω ίντερνετ που θα έπρεπε να πας στην εταιρεία για να το κάνεις, πλέον δοκιμάστηκαν νέες τεχνολογίες μέσω υπολογιστή και είναι κάτι που πλέον συνεχίζεται και τώρα γιατί κερδίζουμε χρόνο. Άφησε μια παρακαταθήκη για το μέλλον, ότι πλέον χρησιμοποιείται περισσότερο η τεχνολογία στη δουλειά μας». (ΟΕ_ΣΕ)

«Εντάξει, σίγουρα θα είναι ένα disadvantage για έναν άνθρωπο ο οποίος δεν έχει μια στοιχειώδη επαφή με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Σίγουρα θα είναι πολύ μεγάλη η δυνατότητα για έναν άνθρωπο που γνωρίζει προγράμματα, θα είναι μεγάλο συν για εκείνον, αλλά πιστεύω ότι πάντα θα υπάρχει χώρος και για έναν άνθρωπο, γιατί μην κοροϊδευόμαστε, παίζει πολύ μεγάλο ρόλο και η εμπειρία ενός ερευνητή». (Σ_1)

Επιπλέον, οι ερωτώμενοι αποτίμησαν θετικά την επίδραση της τεχνολογίας στο επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών, καθώς θεωρούν ότι οι νέες ψηφιακές εφαρμογές έχουν προσφέρει –και συνεχίζουν να προσφέρουν– σημαντικές θετικές αλλαγές στον τρόπο άσκησης του επαγγέλματος και στην καθημερινότητά τους.

Σχετικά με τη διαχείριση των δεδομένων των ερευνών, σε σχέση με τη χρήση της τεχνολογίας, δίνεται η δυνατότητα να φορτωθούν εκ των προτέρων σε ηλεκτρονικά λογιστικά φύλλα με στόχο την εξοικονόμηση χρόνου μέσω της περαιτέρω εφαρμογής αυτοματοποιημένων διαδικασιών.

«Και εγώ στην προηγούμενη δουλειά μου έμαθα να χρησιμοποιώ [...] *Στην αρχή δυσκολεύτηκα, αλλά είναι θετικό, κερδίζουμε χρόνο. Γιατί πρώτα τα γράφαμε, τα περνάγαμε μέσα στο κομπιούτερ κλπ. Τώρα κερδίζουμε πάρα πολύ χρόνο».* (ΟΕ_ΣΕ)

«Το έχει διευκολύνει κατά κάποιον τρόπο. Εννοώ ότι κερδίζεις χρόνο αρχικά αν κάνεις [...] *αν δουλεύεις έξω με tablet ή οτιδήποτε, τα δεδομένα έρχονται πιο γρήγορα, κερδίζεις τον χρόνο από την κωδικογράφηση, από το data entry. Όλα αυτά τελειώνουν λίγο πιο γρήγορα».* (Σ_5)

«Θα είναι όλο και πιο σημαντική η επίδραση της τεχνολογίας στη δουλειά ενός ερευνητή; Φαντάζομαι πως ναι. Αν τώρα μετά δύο χρόνια του κορονοϊού φτάσαμε σε αυτό το επίπεδο, πιστεύω ότι στην πάροδο των χρόνων θα είμαστε ακόμα καλύτερα». (Σ_3)

Συνδυαστικά, από τις ομαδικές συζητήσεις και τις ατομικές συνεντεύξεις προέκυψαν οι παρακάτω ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα:

- Εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες
- Χρήση των νέων τεχνολογιών
- Εξοικείωση με τις εξελίξεις σε νέα προγράμματα που εφαρμόζονται στην έρευνα.

Αναφορικά με τις ψηφιακές δεξιότητες που θεωρείται ότι θα απαιτούνται στο μέλλον, υπογραμμίζεται η αναμενόμενη εντατικοποίηση και διεύρυνση της χρήσης των διαδικτυακών εφαρμογών. Τέλος, εκτιμάται ότι θα διατηρηθεί και μελλοντικά η ανάγκη συνεχούς εξοικείωσης με τις νέες εφαρμογές πληροφορικής. Χαρακτηριστικά ειπώθηκε από τους εργαζομένους συνεντευκτές ερευνών:

«Προγράμματα καινούρια που θα εξελίσσονται. Εμείς πρέπει να ξέρουμε να τα χειριστούμε». (ΟΕ_ΣΕ)

«Ναι, αυτό με τα προγράμματα. Δεν θα αλλάξει κάτι άλλο». (ΟΕ_ΣΕ)

Στο μέλλον, πολλές θέσεις εργασίας θα θέτουν ως απαιτούμενο προσόν για τους εργαζομένους συνεντευκτές να είναι εξοικειωμένοι με το αντίστοιχο λογισμικό. Οι εργαζόμενοι συνεντευκτές πρέπει να κατανοούν πώς λειτουργούν αυτές οι τεχνολογίες και πώς να τις χειρίζονται αποτελεσματικά. Από την πλευρά τους οι εργοδότες συμφωνούν σχετικά με τη χρησιμότητα της ολοένα αυξανόμενης χρήσης της τεχνολογίας και την αυξημένη σημασία της.

«Οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ήδη πολύ σημαντικές, οπότε αυτό που θα χρειάζεται είναι η δυνατότητα χρήσης όλο και πιο εξελιγμένων προγραμμάτων και εφαρμογών». (Σ_3)

«Είναι πλέον καθοριστική για την έρευνα και τους ερευνητές. Ερευνητής που δεν μπορεί να χειριστεί τα προγράμματα θα μείνει εκτός αγοράς εργασίας». (Σ_3)

«Η τεχνολογία σε σχέση με το επάγγελμα [...] *Και το έχει βοηθήσει κιόλας κατά μία έννοια. Δηλαδή έχει διευκολύνει πάρα πολύ πολλές διαδικασίες. Σίγουρα* [ο ερευνητής] *να έχει γνώση των βασικών προγραμμάτων ενός υπολογιστή. Το πιο απλό, ότι πώς συνδέεται με ποντίκια κτλ., το πώς ανοίγει ένα email και από εκεί και πέρα extra κάποια συγκεκριμένα προγράμματα, αναλόγως με το ποιο δουλεύει και η κάθε εταιρεία, γιατί δεν είναι όλοι τους το ίδιο. Να μπορεί να αντιλαμβάνεται τι χρειάζεται, να μπορεί να το ανοίγει και να το δουλεύει κάποιο πρόγραμμα ίσως».* (Σ_4)

Τέλος, εκφράστηκε από τους εργοδότες ο φόβος ότι οι νέες τεχνολογίες σε ορισμένες περιπτώσεις είναι δυνατό να οδηγήσουν είτε σε μείωση προσωπικού είτε να δυσκολέψουν την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων που δεν είναι εξοικειωμένοι με τα απαραίτητα εργαλεία στο εν λόγω εργασιακό περιβάλλον στο μέλλον.

«Πέρα από τις δεξιότητες, σε επίπεδο επαγγέλματος, πιθανώς η τεχνητή νοημοσύνη να μειώσει τον αριθμό των ερευνητών που απαιτούνται, εάν κάποιες εταιρείες επιλέξουν τη διεξαγωγή ερευνών μέσα από αυτοματοποιημένα συστήματα, χωρίς την εμπλοκή ανθρώπων». (Σ_3)

«[Στο μέλλον] *Δεν θα μπορεί να ανταποκριθεί ο εργαζόμενος. Δηλαδή δεν θα μπορεί από ένα σημείο και μετά να ανταποκριθεί. Πριν από 15-20 χρόνια φαντάζομαι, δεν ξέρω, υπήρχαν συσκευές τηλεφώνου που έπαιρναν τηλέφωνο οι ερευνητές για να κάνουνε μία τηλεφωνική έρευνα. Τώρα αυτό είναι στον υπολογιστή, είναι εντελώς διαφορετικό και κάποιος ο οποίος δεν έχει μία Χ εξοικείωση με αυτό δεν μπορεί να προχωρήσει».* (Σ_4)

4.6 Θέματα εκπαίδευσης

Οι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι έχουν συμμετάσχει σε εκπαιδεύσεις που γίνονται εντός των εταιρειών πριν από την έναρξη της συνεργασίας τους όπως επίσης, κάθε φορά πριν από την έναρξη μίας έρευνας. Στο αρχικό στάδιο λοιπόν, ένας ερευνητής πρέπει να εκπαιδευτεί συνολικά σε σχέση με την έρευνα αγοράς με βάση τις κατευθύνσεις του Συλλόγου Εταιριών Δημοσκόπησης και Έρευνας Αγοράς (ΣΕΔΕΑ). Στο στάδιο αυτό η εκπαίδευση είναι τόσο θεωρητική, όσο και πρακτική. Αργότερα, η εκπαίδευση λαμβάνει χώρα κάθε φορά που αλλάζουν τα προγράμματα/ εργαλεία ή η μεθοδολογία που εφαρμόζουν οι εταιρείες.

«Όταν ξεκινά κάποιος σαν ερευνητής σε μια εταιρεία παίρνει το απαραίτητο training. Η εκπαίδευση γίνεται μέσα στις εταιρείες». (ΟΕ_ΣΕ)

4.6.1 Εμπειρία εκπαιδευτικών προγραμμάτων και επιθυμητή εκπαίδευση

Ειδικά για τα εκπαιδευτικά προγράμματα που αναφέρουν ότι θα επιθυμούσαν να παρακολουθήσουν οι εργαζόμενοι, αυτά μπορούν να ενταχθούν στις ακόλουθες γενικές κατηγορίες:

- Μέθοδοι προσέγγισης και επικοινωνίας με τους ερωτώμενους
- Νέα προγράμματα διεξαγωγής συνεντεύξεων
- Διαχείριση αρνήσεων συμμετοχής σε μια έρευνα
- Οργάνωση και διαχείριση έργου.

Πιο συγκεκριμένα, αναφέρθηκε:

«Εγώ θα έλεγα πάνω στην προσέγγιση και επικοινωνία με τον απέναντί μου». (ΟΕ_ΣΕ)

Η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία. Οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία στο συγκεκριμένο επάγγελμα. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες –ιδιαίτερα η ικανότητα έκφρασης με σαφήνεια και κατανόησης των άλλων– είναι απαραίτητες προκειμένου οι εργαζόμενοι να συνεργάζονται αποτελεσματικά. Ο προφορικός λόγος είναι κάτι περισσότερο από απλή ομιλία, είναι, επίσης, η ακρόαση. Πρέπει να είναι σε θέση να ακούν για να βεβαιωθούν ότι το μήνυμα που στέλνουν μέσω του λόγου τους είναι αυτό που θέλουν σύμφωνα με τις προδιαγραφές της έρευνας. Επίσης, ενεργητική ακρόαση σημαίνει να δίνεται μεγάλη προσοχή σε αυτά που λέει ο συνομιλητής και να διευκρινίζονται τυχόν ασάφειες στις ερωτήσεις του ερωτώμενου.

Μία θεματική ενότητα που αναφέρουν οι εργαζόμενοι στην οποία θα επιθυμούσαν να εκπαιδευτούν είναι η διαχείριση αρνήσεων. Η διαχείριση αρνήσεων αποτελεί μέρος μιας μεγαλύτερης δεξαμενής δεξιοτήτων, αυτής των διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι οι ικανότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική επικοινωνία, την αλληλεπίδραση με τους άλλους και την ομαδική εργασία. Περιλαμβάνουν την ικανότητα της ενεργητικής ακρόασης και της παρατήρησης με στόχο την κατανόηση και την αποτελεσματική έκφραση των σκέψεων και των ιδεών, τόσο προφορικά όσο και γραπτά. Η επικοινωνία και οι καλές διαπροσωπικές σχέσεις είναι ζωτικής σημασίας για τους συνεντευκτές προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι των ερευνών. Είναι αναγκαίο η επικοινωνία να είναι σε επίπεδα τέτοια που να βοηθούν στη μεταφορά μηνυμάτων και στη συνεννόηση αλλά και στη βελτίωση της κατανόησης, της συνεργασίας και, κατά συνέπεια, της ολοκλήρωσης των απαιτούμενων εργασιών διά μέσου και της διαχείρισης της άρνησης από τον ερωτώμενο. Πιο συγκεκριμένα ειπώθηκαν:

«Διαχείριση αρνήσεων. Πώς μπορείς να διαχειριστείς κάποιον που αρνείται, να το γυρίσεις και να το κάνεις ερωτηματολόγιο». (ΟΕ_ΣΕ)

«Εγώ επειδή έχω δουλέψει πολύ και σε εξυπηρέτηση πελατών και σε δικτύου, και έχω κάνει και πάρα πολλά χρόνια σεμινάρια marketing, δεν ξέρω, ίσως το να μάθουμε να χειριζόμαστε την αρνητικότητα, ναι, ίσως θα μας βοηθήσει περισσότερο στο να μη χάνουμε πολύ χρόνο σε τηλέφωνα τα οποία δεν ανταποκρίνονται». (ΟΕ_ΣΕ)

Επιπλέον, η ανάπτυξη δεξιοτήτων οργάνωσης αναφέρεται ως πρόταση προγράμματος εκπαίδευσης για τους συνεντευκτές ερευνών. Οι οργανωτικές δεξιότητες αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο της επιτυχίας στον χώρο εργασίας τους. Για τους συνεντευκτές, αυτές οι δεξιότητες είναι σημαντικές επειδή επηρεάζουν άμεσα την ικανότητά τους να εκτελούν αποτελεσματικά το έργο τους κατά τη διάρκεια των ερευνών.

«Επίσης, όσο αφορά την οργάνωση, κάποια σεμινάρια που να αφορούν την οργάνωση στη δουλειά μας». (ΟΕ_ΣΕ)

«Το θεωρώ πολύ βασικό να μπορούμε να διαμορφώνουμε κάπως το ερωτηματολόγιο μόνοι μας, να φτιάχνουμε λίγο τις λίστες με τα τηλέφωνα, να μπορούμε να γράφουμε το όνομα αυτού που μιλήσαμε, να μη χρειάζεται να τα κρατάμε σε χαρτί, αυτά να τα μάθουμε καλύτερα». (ΟΕ_ΣΕ)

Οι εργοδότες επισήμαναν ότι η διαρκής ανάπτυξη της τεχνολογίας είναι συνυφασμένη με την ανάγκη για διαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση.

«Πιστεύω ότι η εξέλιξη είναι πάντα κάτι που το θέλουμε όλοι. Παρότι υπάρχουν τα χρόνια εμπειρίας, σίγουρα σε ένα κομμάτι της εκπαίδευσης, δηλαδή, αυτό που έχω πει ούτως ή άλλως τόση ώρα, είναι το κομμάτι της τεχνολογίας. Σε έναν

άνθρωπο ο οποίος δεν έχει την επαφή αυτή και προκειμένου να μπορείς να τον χρησιμοποιήσεις στον μέγιστο βαθμό σίγουρα μπορεί να χρειαστεί κάποιου είδους εκπαίδευση στο κομμάτι τεχνολογικών μέσων και διαύλου επικοινωνίας προκειμένου να τον βοηθήσουν περισσότερο στη δουλειά». (Σ_1)

«Τεράστια. Πρώτα απ' όλα δεν διδάσκεσαι από κάπου για να γίνεις ερευνητής, συνεπώς απαιτείται βασική εκπαίδευση. Αυτή γίνεται από κάθε εταιρεία, με ένα πρόγραμμα που συνδυάζει θεωρητικές γνώσεις και πρακτική άσκηση, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ΣΕΔΕΑ. Πέρα από την αρχική εκπαίδευση, απαιτείται σεμινάριο για κάθε έρευνα, για να δοθούν οι κατάλληλες οδηγίες. Τέλος, η τεχνολογική εξέλιξη απαιτεί και εκπαίδευση σε κάθε νέο πρόγραμμα ή εφαρμογή». (Σ_3)

«Γενικά, ναι και γίνεται. Τους ενημερώνουμε κατ' αρχάς σε ένα οκτάωρο για τα πάντα, ξεκινάμε από το μηδέν. Είτε κατ' αρχάς έχουν εργαστεί σ' άλλη εταιρεία δημοσκοπήσεων είτε όχι. Ξεκινάμε από το μηδέν λέγοντας στην έρευνα αγοράς ποιες είναι οι απαιτήσεις, τι κάνει ο ερευνητής, τι δεν πρέπει να κάνει, όλα τα δείγματα, τα πάντα... Μετά βλέπουνε συγκεκριμένα τα προγράμματα τα οποία η δική μας εταιρεία χρησιμοποιεί σε σχέση με το τέτοιο, παρακολουθούν άλλους ερευνητές την ώρα που κάνουν τη δουλειά για να έχουν μία καλύτερη εικόνα και μετά κάνουνε και δοκιμαστικά ερωτηματολόγια με τον supervisor σε διάφορες συνθήκες για να δούνε διάφορες περιπτώσεις, από το πιο απλό, ας πούμε, μία γιαγιά σε ένα χωριό πώς τη διαχειριζόμαστε, και μετά προχωράμε στην πράξη». (Σ_4)

Παράλληλα αναφέρεται ότι η βασική και εισαγωγική εκπαίδευση πραγματοποιείται από τις εταιρείες, αλλά, στη συνέχεια, η επιμόρφωση του εργαζομένου αποτελεί ευθύνη και του ίδιου.

«Αν είναι νέος ερευνητής γίνεται βασική εκπαίδευση. Σύμφωνα με τα οδηγίες του ΣΕΔΕΑ. Από εκεί και πέρα, κάθε έμπειρος ερευνητής θεωρώ ότι θα πρέπει να ενδιαφέρεται ο ίδιος να βελτιώνεται». (Σ_5)

Επιπρόσθετα, διατυπώνεται ότι η εκπαίδευση που έλαβαν οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα κατά τη διάρκεια της πανδημίας, και με γνώμονα την ολοένα και μεγαλύτερη και σημαντική επίδραση της τεχνολογίας στη δουλειά ενός ερευνητή, είχε ως στόχο την εκμάθηση νέων σύγχρονων εργαλείων.

«Υπήρχε ένας χρόνος προσαρμογής ώστε να μάθουν λίγο τα καινούρια συστήματα, να εξοικειωθούν λίγο περισσότερο με τα νέα μας προγράμματα και με τις νέες μας εφαρμογές, πήρε λίγο χρόνο αλλά σιγά σιγά και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία, που ήταν λίγο πιο δύσκολοι, ήρθαν στα μέτρα μας. Μπήκανε και προσαρμοστήκανε στις απαιτήσεις του επαγγέλματος». (Σ_2)

Σχετικά με τη στάση των εργαζομένων αναφορικά με τη διαδικασία απόκτησης νέων γνώσεων και δεξιοτήτων και τις εκπαιδεύσεις, διατυπώνεται η

άποψη ότι, αν και υπάρχουν κάποιοι που θεωρούν πως οι γνώσεις και δεξιότητές τους είναι επαρκείς, στην πλειονότητά τους οι συνεντευκτές είναι δεκτικοί και συμμετέχουν με θετική διάθεση σε εκπαιδευτικές διαδικασίες και ενέργειες. Σε αυτό συντείνει και το ότι γνωρίζουν πως μόνο έτσι μπορούν να συνεχίσουν να εργάζονται στον συγκεκριμένο κλάδο. Ειπώθηκε για το ζήτημα από εργοδότη:

«Οι περισσότεροι ήταν δεκτικοί. Είχαν μια στοιχειώδη εξοικείωση με τους υπολογιστές. Αλλά και αυτοί που δεν είχαν καμία επαφή, όποιος ήθελε μάθαινε. Ουσιαστικά το 90% των ερευνητών ήταν δεκτικοί στην αλλαγή των νέων τεχνολογιών. Και όσοι δεν ήταν γίνανε». (Σ_2)

4.6.2 Κίνητρα και αντικίνητρα στην εκπαίδευση

Σχετικά με τα κίνητρα συμμετοχής στην εκπαιδευτική διαδικασία, οι εργοδότες ως ισχυρό κίνητρο θεωρούν τις οικονομικές απολαβές και την ανέλιξη στην επαγγελματική σταδιοδρομία των εργαζομένων στον κλάδο.

«Το υλικό αντάλλαγμα. Η συμμετοχή τους, δηλαδή, σε καλύτερες έρευνες, καλύτερα αμειβόμενες, εννοώ, ή σε περισσότερες έρευνες». (Σ_3)

«Νομίζω ότι αυτό που θα ήταν κίνητρο είναι η προσωπική του ανέλιξη και το οικονομικό. Δηλαδή, το να ξεκινήσει ως αυτοαπασχολούμενος σε μία εταιρεία, σαν ερευνητής, και μετά να προχωρήσει να γίνει μέλος της, να ανήκει στο δυναμικό της εταιρείας μετά. Δηλαδή, το να μπορέσει να γίνει, ας πούμε, κάποια στιγμή supervisor ή να διεκδικήσει μία καλύτερη θέση σ' αυτό τον τομέα εργασίας, νομίζω ότι αυτό θα αποτελούσε κίνητρο για τον ερευνητή». (Σ_4)

4.7 Σύνοψη

Τα κύρια ευρήματα που προκύπτουν από την ποιοτική έρευνα συνοψίζονται στα εξής:

- Αυθόρμητα, τόσο οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα όσο και οι εργοδότες αναγνωρίζουν ως ιδιαίτερα σημαντικές δεξιότητες για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος του συνεντευκτή ερευνών την **επικοινωνία**, **συμπεριλαμβανομένων του αποτελεσματικού προφορικού λόγου και της ικανοποιητικής επικοινωνίας στο τηλέφωνο**, τις **γνώσεις και δεξιότητες χρήσης Η/Υ** και γενικότερα την **εξοικείωση με την τεχνολογία**. Επίσης, ανέφεραν **την ευγένεια και τη διπλωματία**, διό-

τι συμβάλλουν στην αποτελεσματική παρουσίαση της έρευνας, παρά τις όποιες αντιδράσεις ή την άρνηση συμμετοχής, **την υπομονή και την ψυχραιμία**, όπως, επίσης, και την **καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας**.

- Τόσο από τους εργαζομένους όσο και από τους εργοδότες αναδείχθηκαν ως καταλυτικές δεξιότητες για την επιτυχία των ερευνών και τη συμπλήρωση του επιθυμητού αριθμού ερωτηματολογίων η **ενεργητική ακρόαση**, η λεπτομερής και πειστική **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης** στους συμμετέχοντες, **η πιστή τήρηση του ερωτηματολογίου**, όπως, επίσης, και η **πειστικότητα** του συνεντευκτή, η οποία φάνηκε ότι σχετίζεται σαφώς με την πειθώ που ασκεί ο συνεντευκτής όταν παρουσιάζει στους συμμετέχοντες τους σκοπούς της συνέντευξης. Ωστόσο, σε ό,τι αφορά την πειστικότητα, διατυπώθηκε από ορισμένους συμμετέχοντες η θέση ότι αυτή, σήμερα, δεν είναι τόσο απαραίτητη καθώς, λόγω της χρήσης ψηφιακών προγραμμάτων και της τυποποίησης των απαντήσεων, το περιθώριο παρεμβολής του συνεντευκτή στην έρευνα είναι περιορισμένο. Μια ακόμη δεξιότητα με προφανή σημασία, τόσο στο παρελθόν όσο και στο παρόν, είναι η **τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων**, η οποία διασφαλίζει την έγκαιρη ολοκλήρωση κάθε ερευνητικού έργου, με αποτέλεσμα την τελική ικανοποίηση των πελατών-εντολέων της εκάστοτε έρευνας. Τέλος, υπογραμμίστηκε και η σημασία της **ικανότητας κατανόησης του ερωτηματολογίου** από την πλευρά του συνεντευκτή, καθώς βοηθά στην πιο επιτυχημένη περιγραφή του σκοπού της κάθε έρευνας στους ερωτώμενους.
- Οι περισσότερες από τις δεξιότητες που συζητήθηκαν, όπως η τήρηση του ερωτηματολογίου και η τήρηση του χρονοδιαγράμματος, είχαν μεγάλη σημασία και στο **παρελθόν** και, κατά τους συμμετέχοντες, θα έχουν και στο **μέλλον**. Επίσης, η **διαχείριση δύσκολων συμπεριφορών** εκ μέρους των ερωτώμενων αναφέρθηκε ως μια επιπρόσθετη σημαντική δεξιότητα του επαγγέλματος στο **παρόν** αλλά και στο **μέλλον**.
- Ο **ρόλος της νέας τεχνολογίας** είναι κομβικός για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών στην εκτέλεση των σχετικών καθηκόντων. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα (εργαζόμενοι και εργοδότες) εκτιμούν ότι η **εφαρμογή ψηφιακής τεχνολογίας και αυτοματοποιημένων συστημάτων διεξαγωγής ερευνών** θα παγιωθεί και **θα ενταθεί ακόμη περισσότερο στο μέλλον**. Η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην άσκηση του επαγγέλματος έχει δημιουργήσει μια πρόκληση, εξαιτίας της ενδεχόμενης αδυναμίας προσαρμογής σε αυτή την εξέλιξη κάποιων εργαζομένων που δεν κατέχουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες.

- Η **πανδημία** έδρασε ως καταλύτης στην **εφαρμογή των νέων τεχνολογιών** στο επάγγελμα, καθώς συνέβαλε στη **μεταστροφή της μεθοδολογίας πολλών ερευνών από τη διά ζώσης διεξαγωγή στην εξ αποστάσεως**, ενισχύοντας την εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων συλλογής και καταγραφής των δεδομένων, με έμφαση στις πλατφόρμες της εξ αποστάσεως επικοινωνίας. Παράλληλα, η πανδημία αποτέλεσε μια ευκαιρία αλλαγής του τρόπου εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα, ενθαρρύνοντας μεθόδους όπως, για παράδειγμα, η **τηλεφωνική έρευνα**, η οποία κάλυψε ως έναν βαθμό την ανάγκη του κόσμου να εκφράσει σκέψεις και συναισθήματα κατά τη δύσκολη περίοδο της πανδημίας.
- Οι εργαζόμενοι εκτιμούν ότι **η αυτοματοποίηση** διευκολύνει γενικώς τη διεξαγωγή των ερευνών. Ωστόσο, πολλοί τονίζουν παράλληλα τις πιθανές **αρνητικές επιπτώσεις** για τους εργαζομένους στο συγκεκριμένο επάγγελμα στο μέλλον, όπως είναι η μείωση της ανάγκης για ερευνητές, η μείωση των αμοιβών από τις κλασικές/συμβατικές έρευνες και η ανασφάλεια για το επάγγελμα.
- Η **επαγγελματική ανέλιξη** και η **αύξηση των οικονομικών απολαβών** αποτελούν βασικά κίνητρα συμμετοχής των συνεντευκτών στις εκπαιδευτικές διαδικασίες.

Ποσοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

5

Στο πλαίσιο της ποσοτικής διερεύνησης του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές Ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», ως εργαλείο συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε ανώνυμα από τους εργαζομένους και περιλαμβάνει ερωτήματα κλειστού τύπου. Η χρήση ερωτηματολογίου επιλέχθηκε ως η προσφορότερη λόγω των δυνατοτήτων που εξασφαλίζει για τη γρήγορη συλλογή ικανοποιητικού πλήθους δεδομένων και τη σχετικά εύκολη οργάνωση, την κωδικοποίηση και την ανάλυσή τους, σημαντικά χαρακτηριστικά λόγω των χρονικών περιορισμών της έρευνας.

Όσον αφορά τη δομή του ερωτηματολογίου, αυτό βασίστηκε ιδιαίτερα στο αντίστοιχο που είχε χρησιμοποιηθεί στην πρώτη φάση του έργου, που αφορούσε τη διερεύνηση του συστήματος δεξιοτήτων σε 10 επαγγέλματα. Η κύρια διαφορά έγκειται στο ότι στην παρούσα εκδοχή του ο αριθμός των ερωτήσεων περιορίστηκε από τις 29 στις 21 ερωτήσεις προκειμένου να μειωθεί ο χρόνος συμπλήρωσης, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος και την ετερογένεια των υπό διερεύνηση 25 επαγγελμάτων στη δεύτερη φάση του έργου. Επιπρόσθετες διαφοροποιήσεις προέκυψαν και ως προς τη διατύπωση κάποιων ερωτήσεων, ιδίως ως προς το ζήτημα της οριζόντιας αναντιστοιχίας δεξιοτήτων (βλ. Ερώτηση 1 στο ερωτηματολόγιο), ενώ στην παρούσα εκδοχή συμπεριελήφθησαν ερωτήσεις που σχετίζονται με τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες, καθώς και με τις προτιμήσεις απέναντι στη διά ζώσης και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σημειώνεται ότι ο αναγνώστης μπορεί να δει το σύνολο του ερωτηματολογίου στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Στο Σχήμα 5.1 παρουσιάζονται τα βήματα κατασκευής του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές Ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», όπου και συνοψίζεται η μεθοδολογία που υιοθετήθηκε στην τελική εφαρμογή του

ΣΧΗΜΑ 5.1

Η διαδικασία κατασκευής του ερωτηματολογίου



εργαλείου. Τα τρία πρώτα βήματα (συγκριτική αξιολόγηση, ανάλυση παραμέτρων και επιλογή ερωτήσεων) αναλύονται εκτενώς στην Ενότητα 5.1. Ακολουθούν ζητήματα που σχετίζονται με την πιλοτική εφαρμογή και την κατασκευή του τελικού ερωτηματολογίου, καθώς και με τη δειγματοληψία και τον διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου (Ενότητα 5.2). Τέλος, στην Ενότητα 5.3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας.

5.1 Κατασκευή του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Μεταξύ ενός σχετικά μεγάλου εύρους μεταβλητών που έχουν χρησιμοποιηθεί σε αντίστοιχες έρευνες διερεύνησης αναγκών σε δεξιότητες (ή διερεύνησης προσφοράς δεξιοτήτων) επιλέξαμε εκείνες που αφενός συνάδουν καλύτερα με την ανάγκη διενέργειας ενός σύντομου και εύχρηστου ερωτηματολογίου, αφετέρου

εξυπηρετούν πολλαπλούς στόχους σε ό,τι αφορά ευρύτερα τη θεώρηση του ΙΝΕ ΓΣΕΕ ως προς την ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων. Οι τελικές μεταβλητές που επιλέχθηκαν σε συνάρτηση με τη δομή του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται αναλυτικά στις επόμενες υποενότητες σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο του Κεφαλαίου 2, όπως συνοψίζεται στο Σχήμα 2.1.

Το ερωτηματολόγιο στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές Ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» συγκροτήθηκε συνολικά από 21 ερωτήσεις, οι οποίες προσδιορίζουν 121 μεταβλητές και ήταν διάρκειας περίπου 15 λεπτών. Σ' αυτό περιλαμβάνονταν δύο μέρη: στο πρώτο μέρος εντάσσονται οι ερωτήσεις που εμπίπτουν στους τρεις άξονες του θεωρητικού υπόβαθρου της έρευνας (συνολικά 15 ερωτήσεις που προσδιορίζουν 109 μεταβλητές), ενώ στο δεύτερο μέρος συμπεριλαμβάνονται ερωτήσεις για την καταγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος (6 ερωτήσεις, 16 μεταβλητές).

5.1.1 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των δομικών παραγόντων που επιδρούν στην απόκτηση δεξιοτήτων (Άξονας 1)

Οι δομικοί παράγοντες προσδιορισμού των δεξιοτήτων σε ένα επάγγελμα είναι δύσκολο να αποτυπωθούν αποκλειστικά με τα εργαλεία μιας έρευνας επισκόπησης με τη χρήση ερωτηματολογίου. Εξάλλου, για τον λόγο αυτό, η συγκεκριμένη μελέτη αξιοποιεί τόσο δευτερογενείς πηγές όσο και έναν συνδυασμό ποιοτικών (βλ. Κεφάλαιο 4) και ποσοτικών μεθόδων. Ως προς την επιλογή ερωτήσεων που θα βοηθούσαν στην εξέταση τόσο του Άξονα 1 του αναλυτικού πλαισίου όσο και των άλλων δύο αξόνων (βλ. Σχήμα 2.1), αξιοποιήθηκαν μεταβλητές που χρησιμοποιούνται από μεγάλες συγκριτικές έρευνες (όπως οι «Skills Panorama» του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης [CEDEFOP], «World Values Survey» [WVS], «European Social Survey» [ESS], «Survey of Adult Skills» [PIAAC], «European Working Conditions Surveys» [EWCS]) ή από συναφείς έρευνες σε εθνικό επίπεδο. Η χρήση ερωτήσεων (items) που προέρχονται από τέτοιες πηγές δίνει το πλεονέκτημα μιας καλύτερης εκ των υστέρων (ex post) αξιολόγησης της έρευνας. Για τον ίδιο λόγο, οι κατηγορίες των υπό εξέταση μεταβλητών είναι χρήσιμο να είναι συμβατές με κατηγορίες που χρησιμοποιούν δημόσιες αρχές, όπως είναι το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ), η ΕΛΣΤΑΤ, ο ΟΑΕΔ κ.ά. Από την άλλη πλευρά, πρέπει να έχουμε υπόψη τις ιδιαιτερότητες του πληθυσμού στόχου (κυρίως εργαζόμενοι μισθωτοί ιδιωτικού τομέα, αυτοαπασχολούμενοι, εργοδότες και όχι γενικός πληθυσμός) και το ζητούμενο, που είναι η διερεύνηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων.

Έπειτα από αυτή την αρχική παρατήρηση, στη συνέχεια, παρουσιάζονται πιο αναλυτικά οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την εξέταση των παραγόντων που εμπίπτουν στον Άξονα 1 του θεωρητικού υπόβαθρου της έρευνας. Αυτές αφορούν κυρίως χαρακτηριστικά που παραπέμπουν στη δομή της αγοράς εργασίας, στις τεχνολογικές αλλαγές που επιδρούν στο επάγγελμα του ερωτώμενου καθώς και στις καταλυτικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα. Ταυτόχρονα, ερευνάται εάν η αναγκαστική μεταστροφή της εκπαίδευσης από διά ζώσης σε εξ αποστάσεως, που προκλήθηκε από τα περιοριστικά μέτρα της πανδημίας COVID-19, μετασχημάτισε και τις προτιμήσεις των εργαζομένων ως προς τον χώρο που διεξάγεται η εκπαιδευτική διαδικασία. Επίσης, η σχέση εργασίας (πλήρους απασχόλησης, μερικής απασχόλησης, ορισμένου χρόνου κ.ά.) και ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία συνιστούν παράγοντες που προσδιορίζουν την ποιότητα της απασχόλησης. Από αυτή τη σκοπιά, μας ενδιαφέρει να δούμε τον βαθμό και τον τρόπο με τους οποίους οι παραπάνω παράγοντες σχετίζονται: α) με την κατοχή δεξιοτήτων που θεωρούνται αναγκαίες για το επάγγελμα, και β) με τις διαδρομές απόκτησής τους, λαμβάνοντας υπόψη και τις νέες μορφές μάθησης που επέφερε η διεύρυνση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Ειδικά, όσον αφορά την εκτίμηση του κινδύνου από συστήματα αυτοματοποίησης, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που καταγράφουν: α) την έκθεση του εργαζομένου σε αλλαγές (όπως τεχνολογία, μέθοδοι και πρακτικές εργασίας, αλλαγές σε προϊόντα/υπηρεσίες, αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών), και β) τον βαθμό ρουτίνας του επαγγέλματος, όπως εξετάζεται στο πλαίσιο της πανευρωπαϊκής έρευνας EWCS.

Καταλήγοντας, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, όλες οι παραπάνω ερωτήσεις κρίθηκαν σημαντικές, καθώς, σε συνδυασμό με το επίπεδο δεξιοτήτων που κατέχουν τα υποκείμενα (Άξονας 3), μπορούμε να προσεγγίσουμε ολιστικά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν (ή ενθαρρύνουν) την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την καταρτισιμότητα (trainability) του εργαζομένου.

5.1.2 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων και των χαρακτηριστικών της επιχείρησης (Άξονας 2)

Σε συνέχεια των παραπάνω, και με στόχο τη συλλογή στοιχείων που φωτίζουν καλύτερα τη σχέση ατομικών χαρακτηριστικών και δομής της έρευνας, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που αποτυπώνουν το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και την εργασιακή εμπειρία (στη συγκεκριμένη επιχείρηση αλλά και συνολικά

στο επάγγελμα). Επιπλέον, καταγράφηκε η μορφολογία των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται οι συμμετέχοντες. Ειδικότερα, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που αποτυπώνουν το μέγεθος της επιχείρησης.

Πιο συγκεκριμένα, πέραν του επιπέδου τυπικής εκπαίδευσης που κατέχουν οι εργαζόμενοι, θεωρούμε εξίσου σημαντικές τις διαδρομές απόκτησης και αναβάθμισης δεξιοτήτων μέσω και της μη τυπικής εκπαίδευσης.[23] Για την ακριβέστερη ανάλυση των εν λόγω διαδρομών στη διάρκεια του χρόνου, επιλέχθηκαν συναφείς ερωτήσεις που τις αποτυπώνουν: α) σε ορίζοντα διετίας, και β) από τη στιγμή της πρόσληψης στον τελευταίο εργοδότη. Στο παραπάνω πλαίσιο εξετάζεται η υποστήριξη που παρείχε ο εργοδότης ή άλλοι δημόσιοι ή ιδιωτικοί οργανισμοί, καθώς και ο βαθμός παρακίνησης του ίδιου του εργαζομένου.

Τέλος, στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται ερώτηση σχετικά με τυχόν οριζόντια ή κάθετη κινητικότητα του ερωτώμενου μέσα στην εταιρεία στην οποία εργάζεται. Η συγκεκριμένη ερώτηση μπορεί να εξεταστεί ως προς την πλευρά των ατομικών χαρακτηριστικών που επιδρούν στις δεξιότητες, αλλά και συνολικά σε σχέση με τη δομή της αγοράς εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα και το κατά πόσο αυτό διευκολύνει την κινητικότητα του εργαζομένου στο οργανόγραμμα της εταιρείας.

5.1.3 Επιλογή μεταβλητών για τη διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3)

Η εξέταση των δεξιοτήτων, ο αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας και οι τρόποι απόκτησης/αναβάθμισής τους διερευνώνται μέσα από αρκετές ερωτήσεις και σε διάφορα επίπεδα στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, που είναι και το πιο απαιτητικό για τους συμμετέχοντες. Συγκεκριμένα, οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν εάν η τρέχουσα θέση εργασίας των συμμετεχόντων απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχουν σπουδάσει. Ακολούθως, εξετάζεται ο βαθμός που θεωρούν ότι διαθέτουν και αυτός που απαιτείται για καθεμία από τις δώδεκα δεξιότητες που η βιβλιογραφική έρευνα ανέδειξε ως σημαντικές (βλ. Κεφάλαιο 3, αλλά και παρακάτω, Ενότητα 5.3.3).

Επίσης, οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν για το εάν το γενικό επίπεδο των δεξιοτήτων τους έχει υποβαθμιστεί, έχει αναβαθμιστεί ή έχει παραμείνει ίδιο από τη στιγμή της πρόσληψής τους στην επιχείρηση στην οποία εργάζονται, ενώ θα διερευνηθεί και ο βαθμός αντιστοίχισής τους με τις ανάγκες της εργασίας. Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διερεύνηση του βαθμού στον

23. Η διαφορά των δύο μορφών εκπαίδευσης αναλύεται στον Πίνακα 2.1.

οποίο καθεμία από τις υπό εξέταση δεξιότητες αντιμετωπίζει τον κίνδυνο να απαξιωθεί στο πλαίσιο της ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας.

5.2 Προετοιμασία για τη διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του εργαλείου, στην πρώτη φάση του έργου πραγματοποιήθηκαν δοκιμαστικές (πιλοτικές) συνεντεύξεις ώστε να υπάρχει σαφήνεια στις ερωτήσεις. Συμπληρώθηκαν συνολικά δεκαπέντε πιλοτικά ερωτηματολόγια, τα οποία στη συνέχεια εξαιρέθηκαν από το τελικό δείγμα της έρευνας. Η πιλοτική εφαρμογή αξιολογήθηκε, όπως συνηθίζεται, σύμφωνα με ορισμένα βασικά κριτήρια, όπως το ποσοστό μη ανταπόκρισης, η ποιότητα της καταγραφής απαιτούμενων πληροφοριών, η διάρκεια της συνέντευξης και η ικανότητα των ερωτώμενων να ακολουθούν τις οδηγίες του ερευνητή. Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις που έγιναν, τόσο στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής του ερωτηματολογίου όσο και στη διαδικασία εκπαίδευσης και στις συναντήσεις της Ομάδας έργου, λήφθηκαν σοβαρά υπόψη στη σύνταξη του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην πρώτη φάση του έργου και στο οποίο, όπως ήδη αναφέρθηκε, βασίστηκε το παρόν ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ).

Ο πληθυσμός στόχος αποτελείται από άτομα άνω των 18 ετών που εργάζονται ως 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» στο σύνολο της επικράτειας. Πιο συγκεκριμένα, για το επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» προσεγγίστηκαν 200 άτομα από όλη την Ελλάδα μέσω δειγματοληψίας κρίσης ή σκοπιμότητας,[24] η οποία πραγματοποιήθηκε από τις εταιρείες Alco και Prorata. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι η ερευνητική ομάδα δεν συνηγορεί υπέρ οποιασδήποτε στατιστικής γενίκευσης σε οποιονδήποτε πληθυσμό πέρα από το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα. Τέλος, η συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να αποτελέσει προπομπό για μια μελλοντική, με χρήση δειγματοληψίας πιθανοτήτων, η οποία είναι στενά συνδεδεμένη με την εξωτερική εγκυρότητα ή τη δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων.

24. Η επιλογή του δείγματος γίνεται με βάση ορισμένα χαρακτηριστικά του πληθυσμού τα οποία είναι γνωστά εκ των προτέρων. Ο ερευνητής επιλέγει το δείγμα με βάση τη δική του αντίληψη (εσκεμμένη υποκειμενική επιλογή του δείγματος) και δημιουργεί ένα «υποκειμενικά» αντιπροσωπευτικό δείγμα. Η επιλογή του δείγματος υπόκειται στην κρίση του ερευνητή (Ξεκαλάκη, 1995).

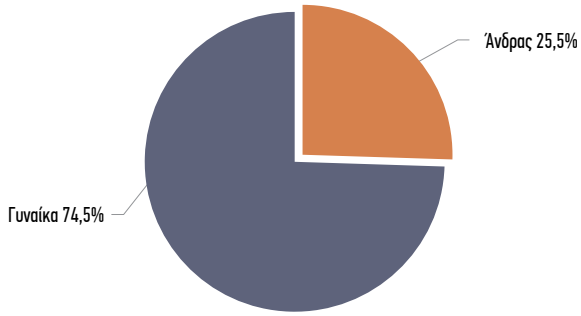
Η συλλογή δεδομένων διεξήχθη κατά την περίοδο Μάιος-Ιούνιος 2022. Η επιλογή των ερευνητών έγινε έπειτα από αξιολόγηση ειδικής δοκιμαστικής περιόδου 30 ημερών, που ακολούθησε την παρακολούθηση σεμιναρίων συνολικής διάρκειας 18 ωρών. Πριν από την έναρξη κάθε έρευνας οι ερευνητές παρακολούθησαν εκπαίδευση διάρκειας 2 ωρών, με αντικείμενο την ανάλυση των σκοπών και των στόχων της έρευνας, τη δειγματοληψία, καθώς και τους τρόπους χειρισμού του ερωτηματολογίου. Τη θεωρητική αυτή εκπαίδευση ακολούθησε πρακτική άσκηση διάρκειας 1 ώρας, με συνεντεύξεις για εξάσκηση και διόρθωση εάν και όπου χρειαζόταν.

Στη συνέχεια, η διανομή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά, από τις δύο εταιρείες μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, προκειμένου να επιταχυνθεί η διαδικασία συλλογής των δεδομένων, να διασφαλιστεί απολύτως η ανωνυμία των απαντήσεων και να δοθούν στους συμμετέχοντες δυνατότητες επιλογής ως προς την κατανομή του χρόνου συμπλήρωσής του. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι κατά τη διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκαν οι βασικές αρχές της ηθικής και δεοντολογίας έρευνας στη βάση αυστηρών πρωτοκόλλων εμπιστευτικότητας. Όλοι οι συμμετέχοντες έλαβαν διαδικτυακά επίσημη επιστολή εκ μέρους του ΙΝΕ ΓΣΕΕ σχετικά με τους λόγους για τους οποίους ήταν απαραίτητη η συμμετοχή τους. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων περιείχε εισαγωγικό σημείωμα, με σαφή αναφορά στον σκοπό και στο πλαίσιο ανάπτυξης της έρευνας και στην ανώνυμη, εμπιστευτική και εθελοντική φύση της, καθώς και ρητή αναφορά στην ισχύουσα εθνική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.[25] Στη συλλογή ερωτηματολογίων, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να ζητήσουν επιπρόσθετες διευκρινίσεις από τους ερευνητές ή να αποχωρήσουν σε οποιοδήποτε στάδιο της έρευνας. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες είχαν πρόσβαση στους ορισμούς των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων μέσω αναδυόμενων παραθύρων στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο. Τέλος, να σημειωθεί πως η ενημέρωση έγινε είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω ειδικά διαμορφωμένου κειμένου, του οποίου η ανάγνωση από τον συμμετέχοντα ήταν υποχρεωτική, εντός των συνδέσμων που συμπληρώνεται το ερωτηματολόγιο.

25. Πιο αναλυτικά, η διεξαγωγή της έρευνας έγινε σύμφωνα με: α) τον Κώδικα Δεοντολογίας της ESOMAR, β) τον Κώδικα Επαγγελματικής Πρακτικής του ΣΕΔΕΑ, γ) τον Κώδικα Ποιοτικού Ελέγχου Συλλογής Στοιχείων (ΠΕΣΣ) του ΣΕΔΕΑ, δ) Τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, και ε) τους κανόνες δημοσιότητας και τις προδιαγραφές πληροφόρησης και επικοινωνίας που θέτει ο Επικοινωνιακός Οδηγός ΕΣΠΑ 2014-2020 και η Στρατηγική Επικοινωνίας του ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020».

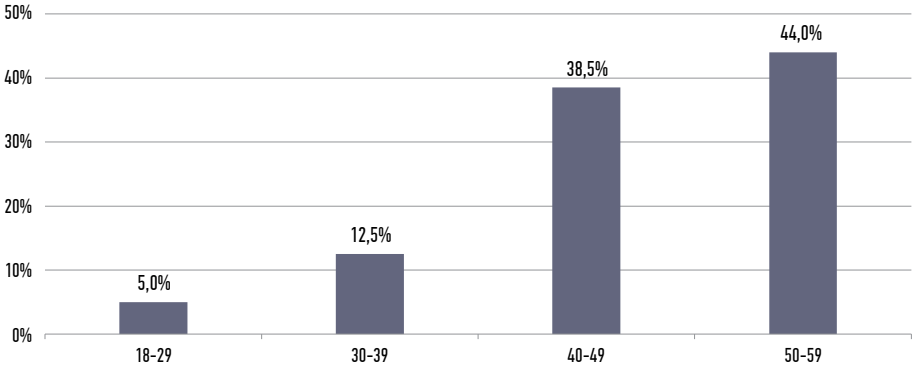
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1

Κατανομή του φύλου των συμμετεχόντων



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2

Κατανομή της ηλικιακής κατηγορίας των συμμετεχόντων



5.3 Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων

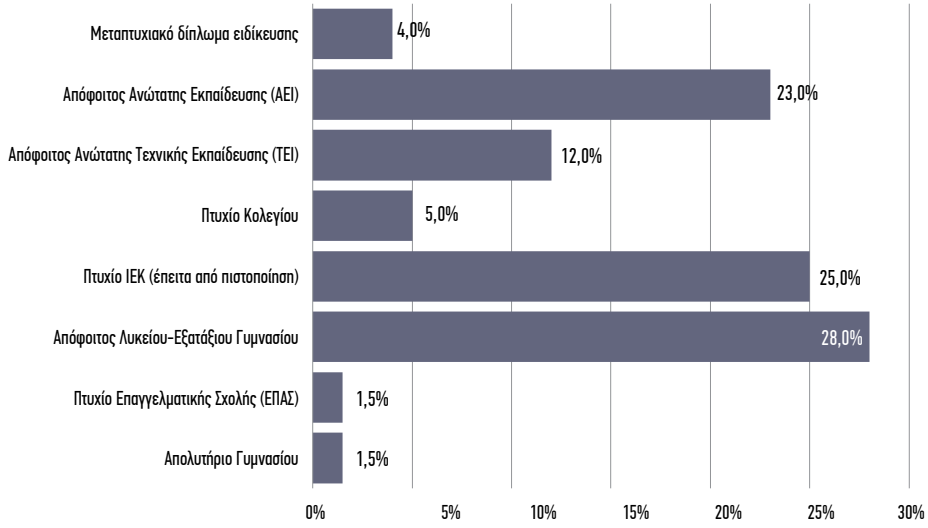
5.3.1 Γενικά κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Η ανάλυση της ενότητας ξεκινάει από το Γράφημα 5.1, που συνοψίζει την κατανομή του δείγματος για το εν λόγω επάγγελμα ανά φύλο. Όπως φαίνεται, οι γυναίκες υπερτερούν με ποσοστό 74,5% έναντι 25,5% των ανδρών, στοιχείο που αξίζει να συγκρατήσουμε ως προς την ταυτότητα του επαγγέλματος.

Σε ό,τι αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων στο δείγμα (Γράφημα 5.2), περίπου οι 5 στους 10 βρίσκονται στις πλέον παραγωγικές ηλικίες μεταξύ 30-49 ετών, ενώ το 44% ανήκει στην κατηγορία 50-59 ετών. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με την κατανομή της ηλικίας στο δείγμα της εν λόγω έρευνας (Γράφημα 5.2), το

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3

Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς



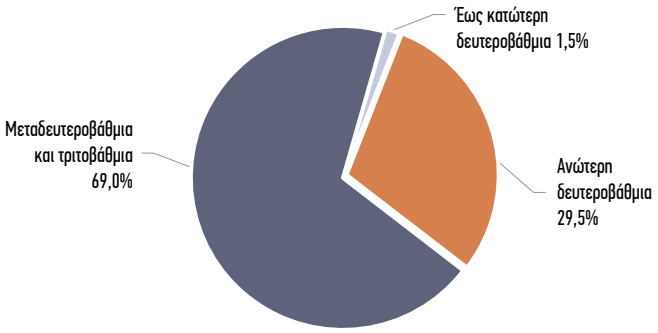
44% των ερωτώμενων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 50-59 ετών, το 38,5% στην ηλικιακή ομάδα 40-49 ετών, το 12,5% στο ηλικιακό φάσμα 30-39 ετών, ενώ μόλις το 5% στην ηλικιακή ομάδα 18-29 ετών. Ο μέσος όρος ηλικίας των ερωτώμενων είναι τα 46,63 έτη (τυπική απόκλιση = 7,76, ελάχιστη τιμή = 24, μέγιστη τιμή = 57).

Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης (Γράφημα 5.3), η πολυπληθέστερη ομάδα αποτελείται από αποφοίτους Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου (28%), ενώ αμέσως μετά ακολουθούν οι απόφοιτοι ΙΕΚ με 25%. Πολύ κοντά σε αυτό το ποσοστό ακολουθούν οι απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ) με 23%. Αμέσως μετά είναι οι απόφοιτοι Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ) με 12%, ενώ το 5% των εργαζομένων είναι απόφοιτοι Κολεγίου. Ιδιαίτερα χαμηλό είναι το ποσοστό ατόμων που έχουν ολοκληρώσει την κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, με ελάχιστους αποφοίτους Γυμνασίου (μόλις το 1,5% επί του συνόλου). Παράλληλα, οι πτυχιούχοι ΕΠΑΣ, επίσης, αποτελούν το 1,5% επί του συνόλου του δείγματος. Τέλος, μόλις το 4% του δείγματος κατέχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης. Στο σημείο αυτό, πρέπει να επισημανθεί ότι στο δείγμα δεν υπάρχει απόφοιτος Επαγγελματικού Λυκείου.

Στο Γράφημα 5.3, το υψηλό επίπεδο αποφοίτων μεταδευτεροβάθμιας (πτυχίο Κολεγίου και πτυχίο ΙΕΚ) και Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης καθίσταται ευδιάκριτο, καθώς ανέρχεται στο 42% του συνόλου των συμμετεχόντων. Με βάση τα στοιχεία της Ενότητας 3.2 της παρούσας μελέτης, φαίνεται πως στο δείγμα παρατηρείται υποεκπροσώπηση σε συγκεκριμένες εκπαιδευτικές κατηγο-

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4

Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς (τρεις κατηγορίες)



ρίες. Συγκεκριμένα, τα άτομα με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, όπως είναι οι απόφοιτοι Δημοτικού ή Γυμνασίου, είναι λιγότερο αντιπροσωπευτικά στο δείγμα. Επίσης, υποεκπροσώπηση εντοπίζεται στα άτομα με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, όπως είναι οι απόφοιτοι πανεπιστημίων και οι κάτοχοι μεταπτυχιακών ή διδακτορικών τίτλων. Τέλος, παρατηρείται ισορροπία μεταξύ συμμετεχόντων με μέσα εκπαιδευτικά προσόντα (απόφοιτοι Λυκείου ή Εξατάξιου Γυμνασίου) και πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης (28% και 23%, αντιστοίχως).

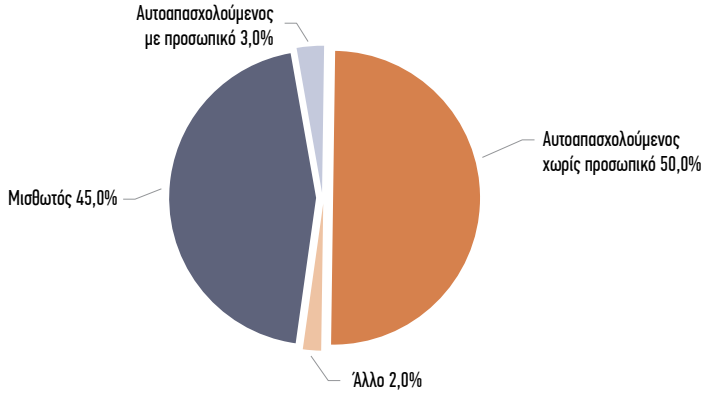
Το Γράφημα 5.4 παρέχει μια πιο περιεκτική εικόνα για τα επίπεδα τυπικών προσόντων στα οποία αντιστοιχούν οι τίτλοι σπουδών των συμμετεχόντων. Τα προσόντα της τρίτης βαθμίδας (μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια) κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό στο δείγμα (69%), με τα μεσαία προσόντα (ανώτερη δευτεροβάθμια) να ακολουθούν με 29,5%. Τέλος, το ποσοστό των χαμηλών προσόντων (έως κατώτερη δευτεροβάθμια) είναι πάρα πολύ χαμηλό (1,5%).

Σε ερώτηση σχετική με τη θέση στο επάγγελμα (Γράφημα 5.5), τα ποσοστά μοιράζονται σχεδόν ισομερώς μεταξύ των αυτοαπασχολούμενων χωρίς προσωπικό (50%) και των μισθωτών (45%). Σε ποσοστό 3% οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι απασχολούνται ως αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό.

Σχετικά ισορροπημένη εμφανίζεται η εικόνα ως προς την προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση τη στιγμή της έρευνας (Γράφημα 5.6), καθώς το 37,5% εργάζεται λιγότερα από 5 έτη, ενώ ακολουθεί το 34% με προϋπηρεσία μεταξύ 5 και 10 ετών, και το 28,5% με περισσότερα από 10 έτη προϋπηρεσία. Οι συμμετέχοντες εργάζονταν κατά μέσο όρο 8,01 έτη (τυπική απόκλιση = 6,55, ελάχιστη τιμή = 1, μέγιστη τιμή = 30) στη συγκεκριμένη επιχείρηση και στο υπό διερεύνηση επάγγελμα.

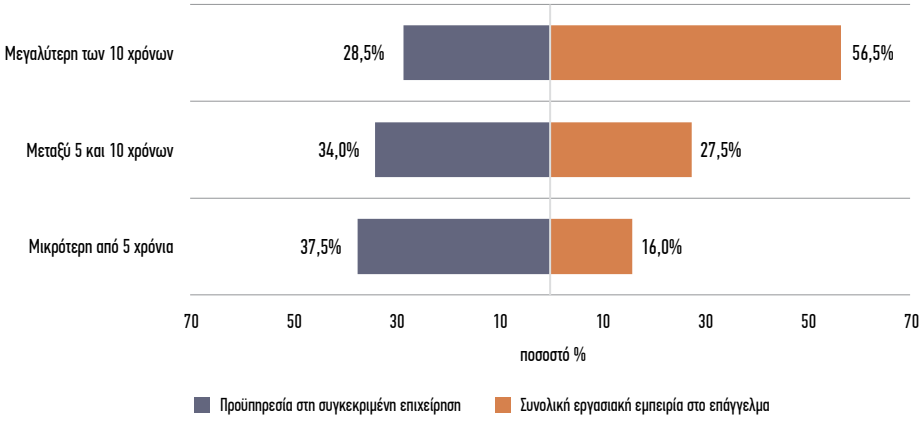
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5

Θέση στο επάγγελμα



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6

Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση και συνολική εργασιακή εμπειρία στο επάγγελμα

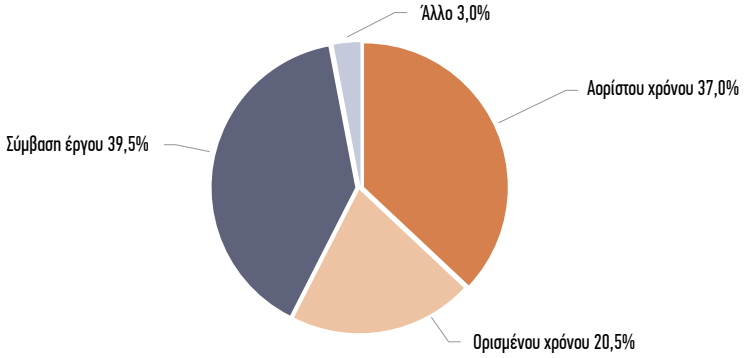


Πολύ διαφορετικά είναι τα αποτελέσματα σε ό,τι αφορά τη συνολική εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, πάνω από το ήμισυ του δείγματος έχει συνολική εμπειρία μεγαλύτερη των 10 ετών (56,5%), ενώ εμπειρία μικρότερη των 5 ετών κατέχει μόλις το 16% του δείγματος. Συνολική εμπειρία μεταξύ 5 και 10 ετών κατέχει το 27,5% των συμμετεχόντων.

Ο μέσος όρος της συνολικής εργασιακής εμπειρίας ως «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» είναι τα 12,89 έτη (τυπική απόκλιση = 7,50, ελάχιστη τιμή = 1, μέγιστη τιμή = 35). Συγκρίνοντας τις εκτιμήσεις ως προς τις δύο διαστάσεις του Γραφήματος 5.6, το διπλάσιο ποσοστό εργαζομένων με

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7

Είδος σύμβασης



συνολική εργασιακή εμπειρία άνω των 10 ετών σε σχέση με το αντίστοιχο της προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση δείχνει έναν υψηλό βαθμό κινητικότητας στη σχετική αγορά εργασίας.

Παρατηρείται ευελιξία στην απασχόληση στο συγκεκριμένο επάγγελμα, καθώς εμφανίζεται αρκετά μεγάλο ποσοστό συμβάσεων έργου (39,5%),[26] ενώ, από την άλλη πλευρά, μόλις το 37% των συμμετεχόντων απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (Γράφημα 5.7)

Πέρα από το υψηλό ποσοστό απασχολουμένων με συμβάσεις έργου και ορισμένου χρόνου, η εκτεταμένη παρουσία ευέλικτων μορφών απασχόλησης προκύπτει και ως προς τη διάσταση του ημερήσιου χρόνου εργασίας. Όπως μπορούμε να δούμε στο Γράφημα 5.8, το ποσοστό των εργαζομένων μερικής απασχόλησης είναι ιδιαίτερα υψηλό, καθώς ανέρχεται στο 54,5%.[27] Το ποσοστό των εργαζομένων που δήλωσαν ότι εργάζονται με πλήρη απασχόληση ανέρχεται μόλις στο 25,5%, ενώ το 18,5% των ερωτώμενων δήλωσε ότι εργάζεται με εκ περιτροπής απασχόληση. Τέλος, το 1,5% των ερωτώμενων δήλωσε «Άλλο». Καταλήγοντας, από την αποτίμηση του Γραφήματος 5.7 και του Γραφήματος 5.8 προκύπτει ότι το επάγγελμα «Συνεντευκτές έρευνας αγοράς και λοιπών ερευνών»

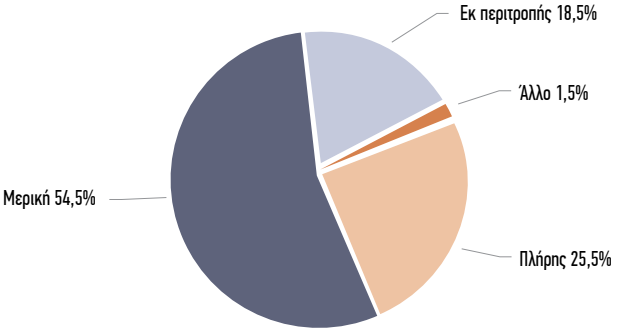
---

26. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, για το έτος 2022 το ποσοστό των μισθωτών εργαζομένων με προσωρινή ή με σύμβαση ορισμένου χρόνου εκτιμάται στο 10,1%. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι οι δύο μετρήσεις δεν είναι ευθέως συγκρίσιμες μεταξύ τους λόγω του διαφορετικού τρόπου δειγματοληψίας.

27. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, για το έτος 2022 το ποσοστό των εργαζομένων μερικής απασχόλησης εκτιμάται στο 8,2%. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημάνουμε και σε αυτή την περίπτωση ότι οι δύο μετρήσεις δεν είναι ευθέως συγκρίσιμες μεταξύ τους λόγω του διαφορετικού τρόπου δειγματοληψίας.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8

Είδος απασχόλησης



χαρακτηρίζεται από εκτεταμένη επισφάλεια, το οποίο συνδέεται και με τον υψηλό βαθμό κινητικότητας που είδαμε στο Γράφημα 5.6.

Η σημασία των μη ευέλικτων σχέσεων απασχόλησης, πέρα από την εξασφάλιση εργασιακής σταθερότητας, αποτελεί και κίνητρο για τη συμμετοχή στη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση. Ειδικότερα, στον Πίνακα 5.1 φαίνεται ότι η παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης εξαρτάται σημαντικά από το είδος της σύμβασης ($p < 0,001$), με τους εργαζομένους στο επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών που κατέχουν σύμβαση αορίστου χρόνου να έχουν παρακολουθήσει σε μεγαλύτερο ποσοστό προγράμματα κατάρτισης και σεμινάρια (24,3%) συγκριτικά με τους συναδέλφους τους που εργάζονται με σύμβαση ορισμένου χρόνου (2,4%) ή με σύμβαση έργου (8,9%).

Επιπλέον, τα αποτελέσματα της ανάλυσης ανεξαρτησίας με το στατιστικό τεστ X^2, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%, υποστηρίζουν ότι φαίνεται να υπάρχει σχέση εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής για την παρακολούθηση ή όχι προγραμμάτων κατάρτισης ή σεμιναρίων στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση (online) και της μεταβλητής για το είδος σύμβασης του εργαζομένου. Από τη στατιστική ανάλυση προκύπτει ότι η κρίσιμη τιμή του τεστ $sig(x^2) = 0,002$. Παρατηρούμε ότι σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$ ισχύει: $sig(x^2) = 0,002 < \alpha = 0,05$, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 περί ανεξαρτησίας ανάμεσα στις μεταβλητές (τα δεδομένα του δείγματος είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους) μπορεί να απορριφθεί και συνεπώς οι δύο προαναφερθείσες μεταβλητές φαίνεται να μην είναι ανεξάρτητες.

Αναφορικά με το μέγεθος της επιχείρησης στις οποίες απασχολούνται οι συμμετέχοντες, όπως αποτυπώνεται στο Γράφημα 5.9, στην πλειονότητά τους οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» (67,5%) απασχολούνται σε

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1

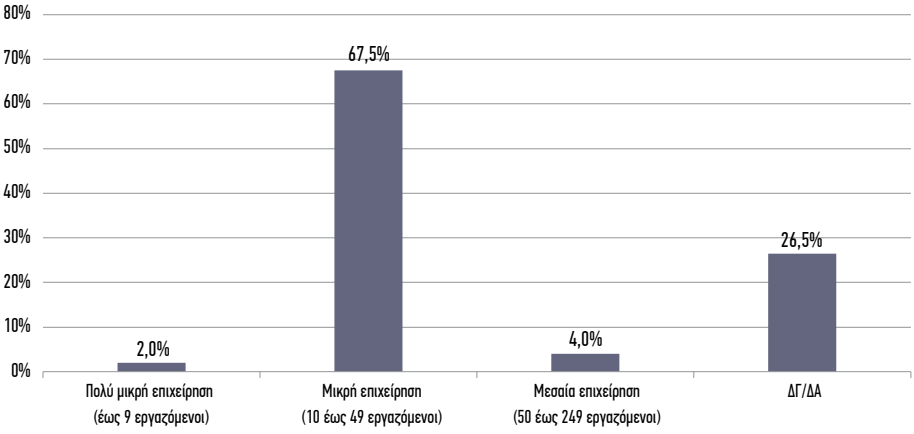
Παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης ή σεμιναρίων στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση (online) ανά είδος σύμβασης

	Παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης ή σεμιναρίων		
	Όχι	Ναι	Σύνολο
Είδος σύμβασης	N = 168 (%)	N = 26 (%)	N = 194 (%)
Αορίστου χρόνου	75,7	24,3	100
Ορισμένου χρόνου	97,6	2,4	100
Σύμβαση έργου	91,1	8,9	100
ΣΥΝΟΛΟ	168	26	194

p-value = 0,002

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9

Κατανομή της απασχόλησης στο επάγγελμα ανά κατηγορία μεγέθους επιχείρησης



επιχειρήσεις με προσωπικό από 10 έως 49 άτομα. Το εύρημα αυτό προκαλεί εντύπωση, δεδομένου ότι σε προηγούμενη ερώτηση το 50% των ερωτώμενων απάντησε ότι είναι αυτοαπασχολούμενοι χωρίς προσωπικό. Μόλις το 4% των συμμετεχόντων απασχολείται σε επιχειρήσεις με 50 έως 249 εργαζομένους, ενώ το 2% εξ αυτών σε επιχειρήσεις που απασχολούν 1 έως 9 εργαζομένους. Αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα οι οποίοι απάντησαν «Σεν γνωρίζω/Δεν απαντώ», το οποίο ανέρχεται στο 26,5%. Αυτό μπορεί να ερμηνευτεί και από την απουσία σταθερών σχέσεων απασχόλησης ως προς τη διάσταση των συμβάσεων εργασίας (βλ. Γράφημα 5.7), που έχει ως αποτέλεσμα τη συχνή αλλαγή εργοδότη.

5.3.2 Δομικοί παράγοντες που επιδρούν στην απόκτηση και αναβάθμιση δεξιοτήτων

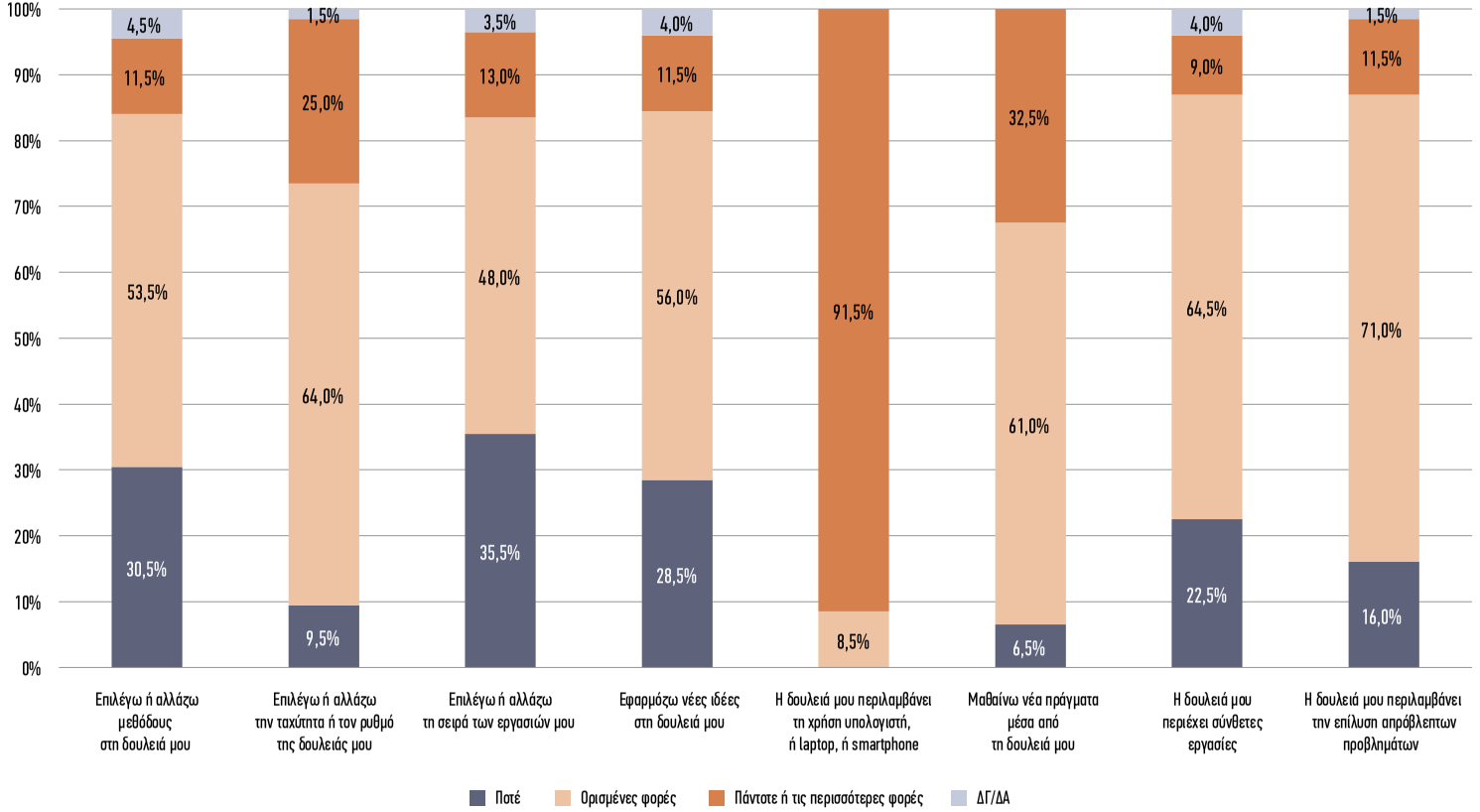
Στο Γράφημα 5.10 παρουσιάζονται οι απαντήσεις στις επιμέρους ερωτήσεις που περιγράφουν πιο ειδικά διάφορες διαστάσεις της εργασιακής ρουτίνας. Όπως προκύπτει, το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών χαρακτηρίζεται από έναν μεσαίο προς υψηλό βαθμό ρουτίνας, καθώς, είτε σε σχετική είτε σε απόλυτη πλειονότητα, σχεδόν όλες οι δραστηριότητες για τις οποίες ερωτήθηκαν οι συμμετέχοντες λαμβάνουν χώρα «Ορισμένες φορές», ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις ακολουθεί η απάντηση «Ποτέ».

Αναλυτικότερα, στο σύνολό τους οι ερωτώμενοι (100%) ανέφεραν ότι η εργασία τους περιλαμβάνει πάντοτε (91,5%) ή ορισμένες φορές (8,5%) τη χρήση υπολογιστή ή smartphone. Το 93,5% του συνόλου των ερωτώμενων δηλώνει ότι μαθαίνει πάντοτε (32,5%) ή ορισμένες φορές (61%) νέα πράγματα μέσα από την εργασία του. Υψηλό ποσοστό των ερωτώμενων (89%) δηλώνει ότι είτε πάντοτε (25%) είτε ορισμένες φορές (64%) έχει την επιλογή της ταχύτητας ή του ρυθμού της εργασίας. Επίσης, η πλειονότητα των ερωτώμενων (82,5%) υποστηρίζει ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας καλείται να επιλύσει, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, απρόβλεπτα ζητήματα (11,5% πάντοτε, 71% ορισμένες φορές) ή ότι η δουλειά του περιλαμβάνει σύνθετες εργασίες, κάτι που συμβαίνει για ποσοστό 73,5% των ερωτώμενων (9% πάντοτε, 64,5% ορισμένες φορές). Επιπλέον, το 67,5% των ερωτώμενων αναφέρει ότι υλοποιούνται δραστηριότητες, όπως η εφαρμογή νέων ιδεών στην εργασία (11,5% πάντοτε, 56% ορισμένες φορές), ενώ το 65% απαντά ότι υφίσταται αλλαγή στις μεθόδους υλοποίησης της δουλειάς (11,5% πάντοτε, και 53,5% ορισμένες φορές), ενώ για το 61% η επιλογή ή αλλαγή της σειράς των εργασιών συμβαίνει είτε πάντοτε (13%) είτε ορισμένες φορές (48%).

Από την άλλη πλευρά, στην κατηγορία «Επιλέγω ή αλλάζω τη σειρά των εργασιών μου», μάλιστα, εντοπίζεται η απάντηση «Ποτέ» στο μεγαλύτερο ποσοστό (35,5%), ενώ ακολουθεί η κατηγορία «Επιλέγω ή αλλάζω μεθόδους στη δουλειά μου» (30,5%). Τα δύο αυτά ευρήματα υποδεικνύουν πως η επιλογή μεθόδου ή σειράς εργασιών δεν είναι πιθανή ή δυνατή για 3 στους 10 εργαζομένους, τα οποία ερμηνεύονται στο πλαίσιο της αυξανόμενης σημασίας της αυτοματοποίησης και της συστηματοποίησης των διαδικασιών για το συγκεκριμένο επάγγελμα. Συνεπώς, τα δύο αυτά ποσοστά ενισχύουν την εικόνα ενός επαγγέλματος που παρουσιάζει μέτρια προς χαμηλή εργασιακή αυτονομία και συνυπάρχει με εργασιακή ρουτίνα μέτριας προς υψηλής έντασης, η οποία δεν αφήνει ιδιαίτερα περιθώρια δημιουργικότητας. Συνοψίζοντας την ανάλυση του Γραφήματος 5.10, τα ευρήματα έρχονται σε συμφω-

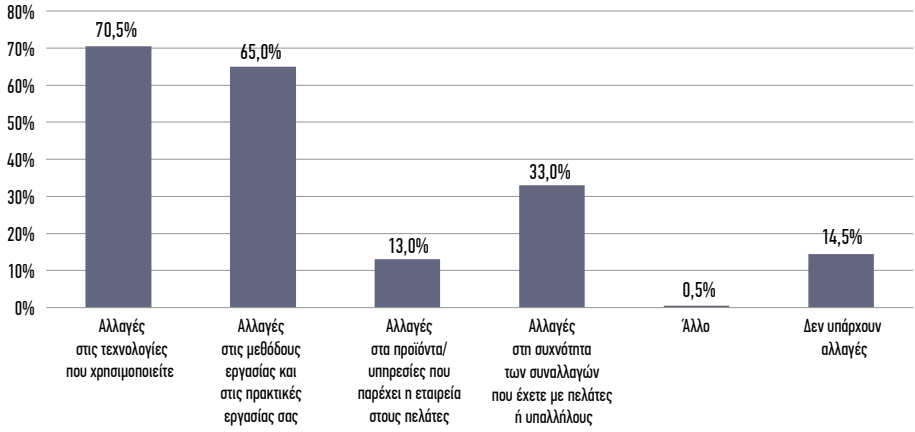
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10

Συνθήκες ρουτίνας στο επάγγελμα



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11

Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια



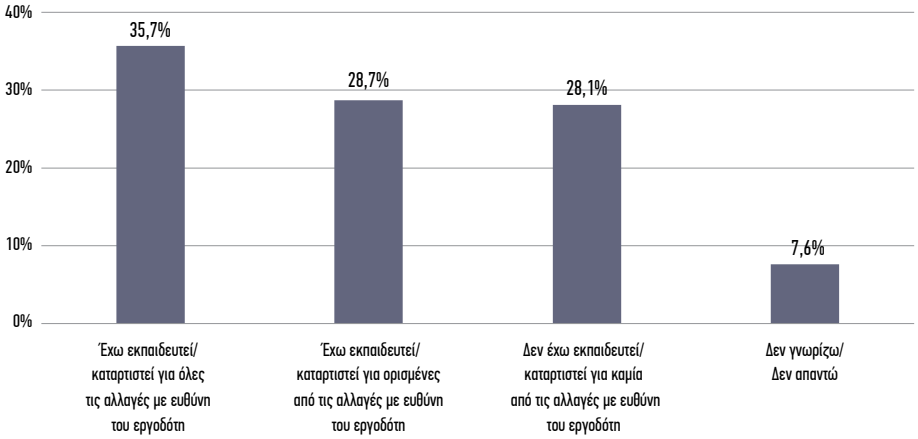
Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

νία με τα αποτελέσματα της μελέτης των Frey & Osborne (2017), οι οποίοι κατατάσσουν το επάγγελμα στη ζώνη υψηλού κινδύνου ψηφιοποίησης (computerization).

Συνδυάζοντας τα δεδομένα από το Γράφημα 5.11, που αποτυπώνει τις αλλαγές σε επίπεδο εργασίας τα τελευταία πέντε χρόνια (η ερώτηση είναι πολλαπλών επιλογών), φαίνεται ότι, στη συντριπτική πλειονότητά τους, οι ερωτώμενοι έχουν αντιμετωπίσει σημαντικές αλλαγές στην τρέχουσα απασχόληση. Από την πολλαπλότητα της ερώτησης (196,5%), στο σύνολο των περιπτώσεων στην ερώτηση πολλαπλών επιλογών, προκύπτει ότι οι ερωτώμενοι «χρησιμοποίησαν» 1,965 επιλογές από τις διαθέσιμες 6 κατηγορίες της ερώτησης. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια έγιναν μέσω 2 περίπου επιλογών από το περιβάλλον των εργαζομένων σε σύνολο 6 διαθέσιμων επιλογών. Πιο συγκεκριμένα, το 70,5% δήλωσε ότι τα τελευταία πέντε χρόνια πραγματοποιήθηκαν αλλαγές στις τεχνολογίες που χρησιμοποίησαν, ενώ σε ποσοστό 65% διαπίστωσαν αλλαγές σε μεθόδους εργασίας και πρακτικές. Σημαντικό είναι και το ποσοστό εκείνων (33%) που δήλωσαν ότι πραγματοποιήθηκαν αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών, ενώ το 14,5% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν υπάρχουν αλλαγές στην εργασία τους τα τελευταία πέντε έτη. Παράλληλα, το 13% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι αλλαγές που έχουν επέλθει αφορούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στους πελάτες. Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με εκείνα της ποιοτικής έρευνας, όπου αναφέρθηκε πως η αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση, σε συνδυασμό με τις κατα-

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12

Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης με ευθύνη του εργοδότη;



Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

λυτικές επιπτώσεις της πανδημίας, επέφεραν βαθιές αλλαγές στον τρόπο άσκησης του επαγγέλματος, μετασχηματίζοντας τις μεθόδους εργασίας και τις πρακτικές.

Έχει ιδιαίτερη αξία να δούμε σε ποιον βαθμό οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι έχουν εκπαιδευτεί πλήρως, εν μέρει ή καθόλου με μέριμνα του εργοδότη τους. Σύμφωνα με το Γράφημα 5.12, σημαντικό ποσοστό των συνεντευκτών που συμμετείχαν στην έρευνα (35,7%) ανέφερε ότι έχει εκπαιδευτεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη, ενώ ακολουθεί η κατηγορία των συμμετεχόντων που έχουν εκπαιδευτεί για ορισμένες μόνο αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη (28,7%). Επομένως, περίπου 2 στους 3 (64,4%) εργαζομένους έχουν καταρτιστεί είτε για το σύνολο είτε για μέρος των επερχόμενων αλλαγών με υποστήριξη του εργοδότη. Ωστόσο, παραμένει αρκετά μεγάλο το ποσοστό (28,1%) όσων δηλώνουν ότι δεν έχουν εκπαιδευτεί/καταρτισθεί με ευθύνη του εργοδότη τους και αυτό μπορεί να συνδεθεί με το μεγάλο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων στον κλάδο. Τέλος, το 7,6% των συμμετεχόντων επέλεξε να μην απαντήσει στην ερώτηση.

Σχετικά με τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας αναφορικά με τις αλλαγές που προκύπτουν στην εργασία έπειτα από την εμφάνιση της πανδημίας, πολλοί από τους ερωτώμενους (54%) συμφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα ότι η πανδημία επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους, ενώ το 53,5% των ερωτώμενων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι θα απαιτηθεί να αποκτήσει νέες ψηφιακές δεξιότητες στο επάγγελμα στη μετα-COVID-19 εποχή. Εξίσου μεγάλη μερίδα συμμετεχόντων (52,5%) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι ή πανδημία

COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων, εννοώντας με τον όρο «αναθεώρηση» την αντικατάσταση υπαρχουσών δεξιοτήτων με νέες. Τέλος, οι συμμετέχοντες κατά 36,5% συμφωνούν απόλυτα ότι η δουλειά τους θα μπορεί να γίνεται εξ ολοκλήρου με τηλεργασία, ενώ αθροιστικά μαζί με εκείνους που απλώς συμφωνούν το ποσοστό ανέρχεται στο 70,5%. Όπως παρατηρείται και στο ακόλουθο γράφημα (Γράφημα 5.13), οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με την άποψη ότι η πανδημία επιτάχυνε την αναβάθμιση ή αναθεώρηση των δεξιοτήτων τους, ενώ ένα μικρό μόνο ποσοστό των ερωτώμενων θεωρεί ότι η δουλειά δεν θα μπορεί να γίνεται στο μέλλον εξ ολοκλήρου με τηλεργασία. Τέλος, να σημειωθεί ότι το συμπέρασμα αυτό έρχεται σε συμφωνία με τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας.

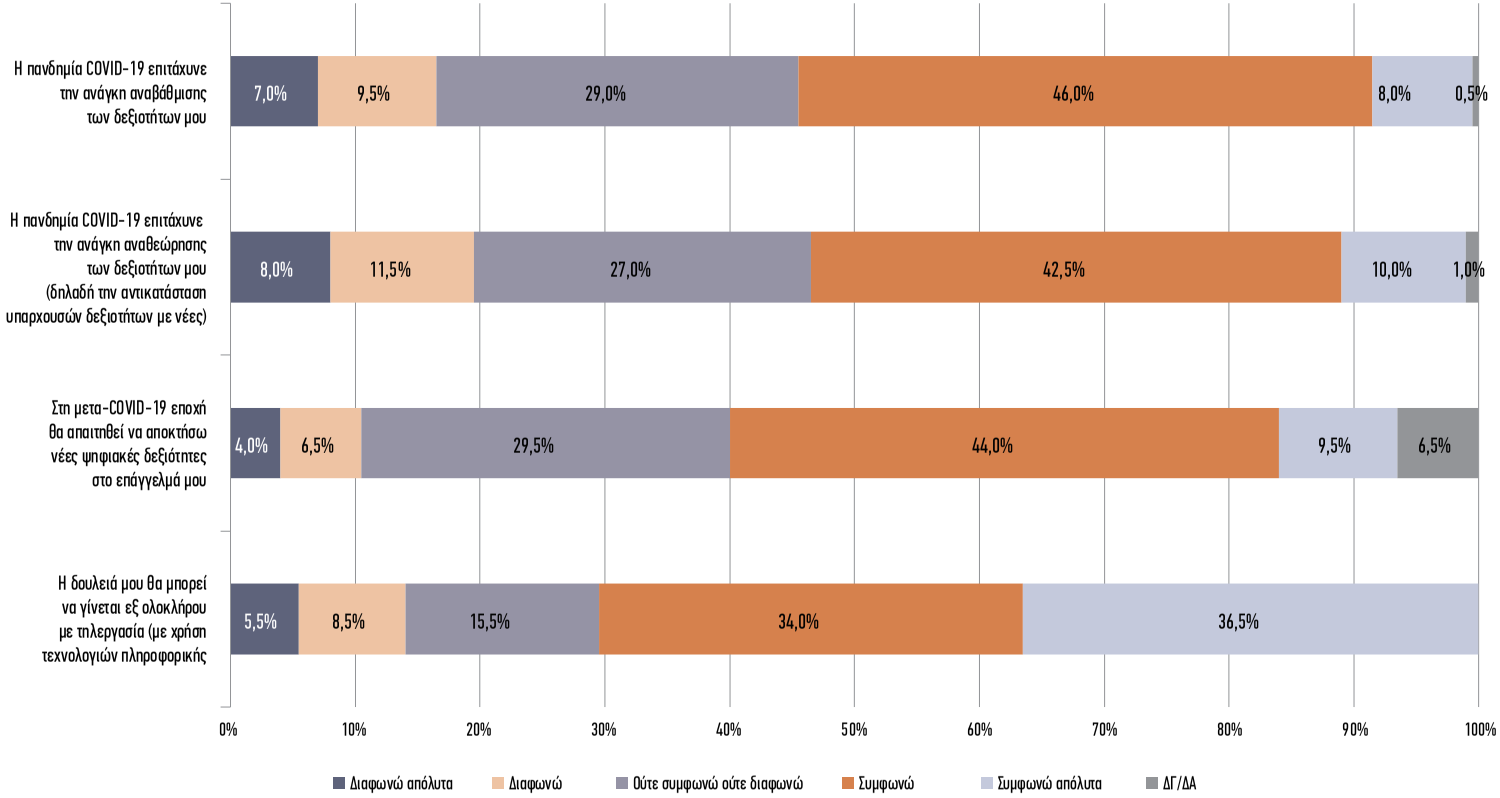
5.3.3 Ατομικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά επιχειρήσεων

Οι συμμετέχοντες απάντησαν, επίσης, σε ερώτηση σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποίησαν προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες. Από την πολλαπλότητα της ερώτησης (194%) στο σύνολο των περιπτώσεων στην ερώτηση πολλαπλών επιλογών, προκύπτει ότι οι ερωτώμενοι «χρησιμοποίησαν» 1,940 επιλογές από τις διαθέσιμες 7 κατηγορίες της ερώτησης. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι αξιοποίησαν 3 κύριες επιλογές για να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες δεξιότητες ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες, σε σύνολο 7 διαθέσιμων επιλογών. Πιο συγκεκριμένα, σε μεγαλύτερο ποσοστό (60%) δήλωσαν ότι έμαθαν κατά τη διάρκεια της εργασίας τους μέσω δοκιμών και λαθών. Σε κάπως μικρότερο βαθμό (54,5%) οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι εκπαιδεύτηκαν από τον προϊστάμενό τους στον χώρο της εργασίας, ενώ το 42,5% των ερωτώμενων δήλωσε ότι απέκτησε γνώσεις αλληλοεπιδρώντας με τους συναδέλφους. Επιπροσθέτως, το 15,5% των ερωτώμενων απάντησε ότι έμαθε με τη χρήση και τη βοήθεια εγχειριδίων, βιβλίων, βίντεο ή υλικών online. Σε αντιδιαστολή με τα παραπάνω ευρήματα, ενδιαφέρον παρουσιάζει το αποτέλεσμα ότι μόλις το 13% των συνεντευκτών που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησε ότι παρακολούθησε προγράμματα κατάρτισης ή σεμινάρια (στον χώρο εργασίας).

Μια άλλη ερώτηση αφορούσε τη μορφή και το είδος επιμόρφωσης που θα προτιμούσαν να λάβουν οι ερωτώμενοι. Βρέθηκε ότι περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους (52,5%) θα προτιμούσαν έναν συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης. Το ποσοστό αυτό ακολουθείται από ένα 30% των ερωτώμενων, οι οποίοι προτιμούν αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση. Τέλος, αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση προτιμά μόλις το 14,5% των ερωτώμενων.

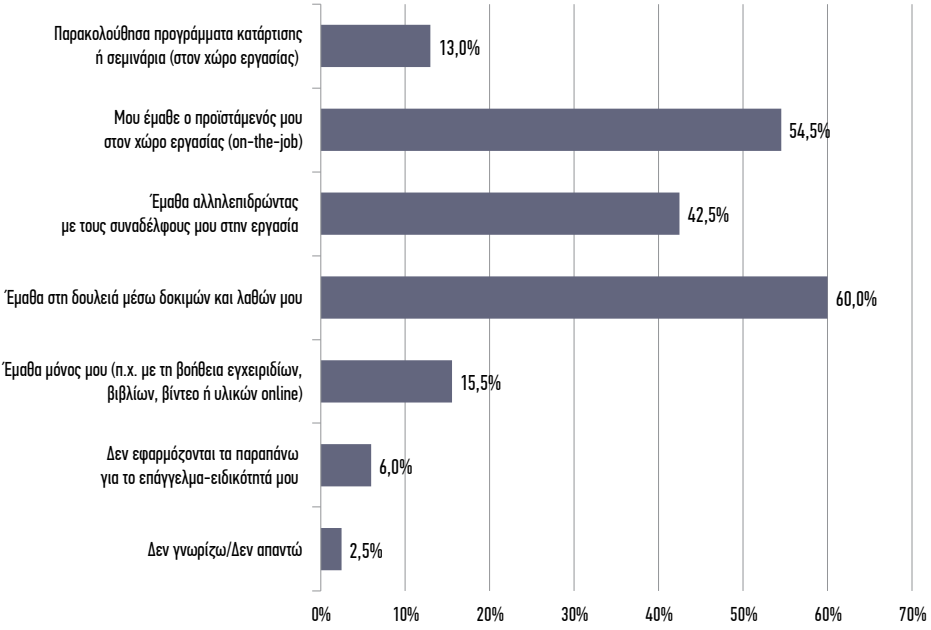
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13

Επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» (βαθμός συμφωνίας)



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14

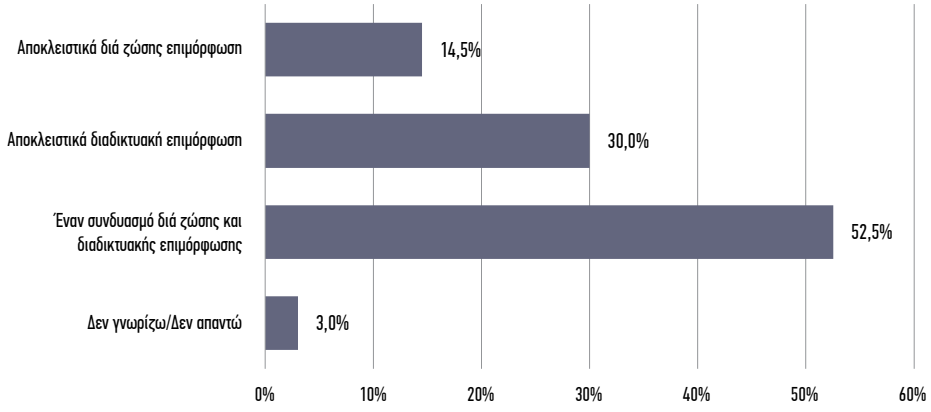
Ενέργειες που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες



Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

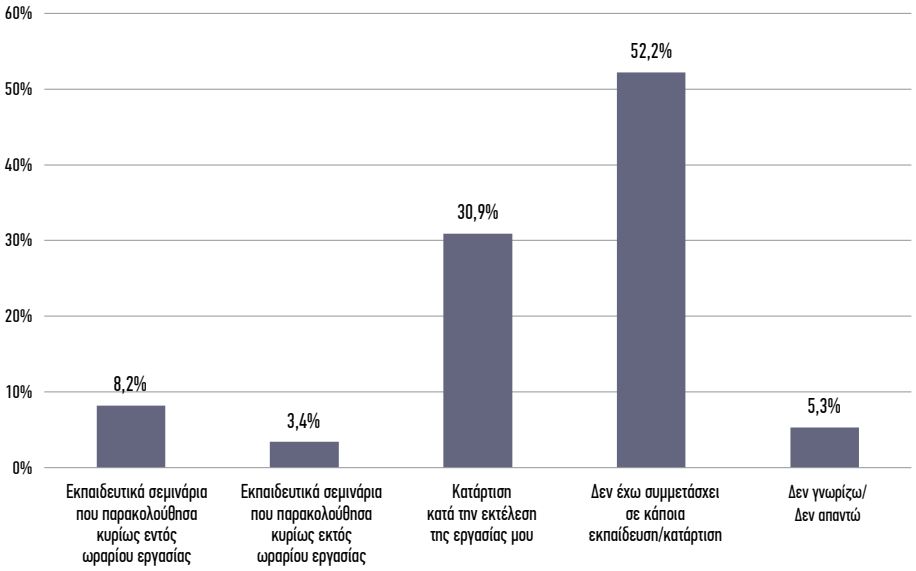
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15

Επιθυμία σχετικά με τον τρόπο επιμόρφωσης για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16

Συμμετοχή σε εκπαίδευση/κατάρτιση
για την τρέχουσα εργασία τα τελευταία δύο χρόνια



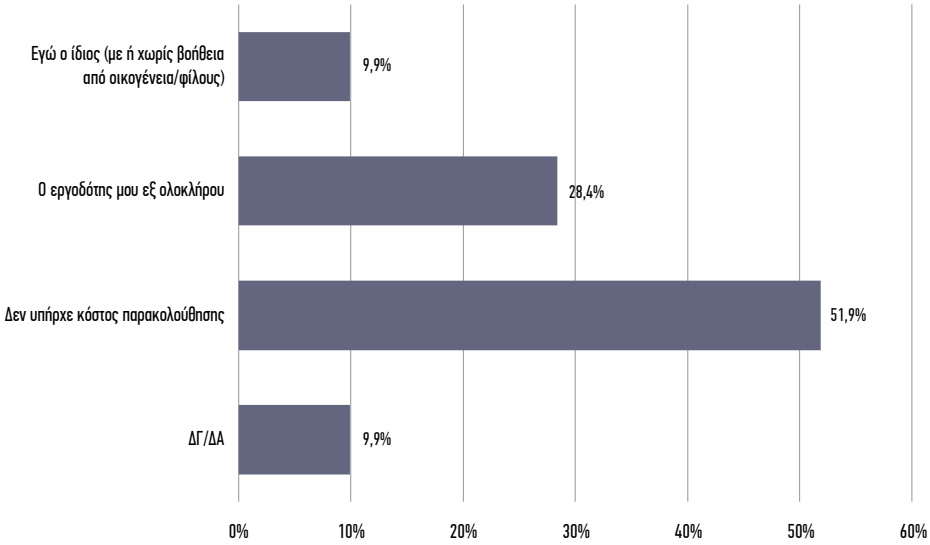
Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

Σε ό,τι αφορά τη συμμετοχή τους σε κάποιο είδος εκπαίδευσης ή κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία τους, τα τελευταία 2 χρόνια, οι ερωτώμενοι στην πλειονότητά τους (52,2%) δήλωσαν ότι δεν έχουν συμμετάσχει σε κάποια εκπαίδευση ή κατάρτιση. Σε ένα μικρότερο ποσοστό (30,9%) απάντησαν ότι έχουν καταρτιστεί κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Αντίθετα, όπως αποτυπώνεται και στο Γράφημα 5.16, σε μικρό ποσοστό (3,4%) οι συμμετέχοντες έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια εκτός ωραρίου εργασίας, ενώ το 8,2% έχει παρακολουθήσει σεμινάρια εντός ωραρίου εργασίας. Συμπεραίνεται, λοιπόν, με βάση τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, ότι στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» η συμμετοχή στη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση είναι περιορισμένη.

Για την πληρέστερη εξέταση της εργοδοτικής συμβολής στη διαμόρφωση δεξιοτήτων, διερευνήθηκε και η παράμετρος της υποστήριξης διαδικασιών μάθησης. Αυτή αναφέρεται στην οικονομική συμβολή του εργοδότη σε δράσεις κατάρτισης/σεμινάρια που παρακολούθησε ο εργαζόμενος τα τελευταία δύο έτη. Στη συγκεκριμένη ερώτηση, λοιπόν, σχετικά με το ποιος πλήρωσε για την εκπαίδευση και κατάρτιση, το 51,9% των ερωτώμενων δήλωσε ότι δεν υπήρχε

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.17

Πηγή χρηματοδότησης της εκπαίδευσης/κατάρτισης των εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε τα τελευταία δύο χρόνια



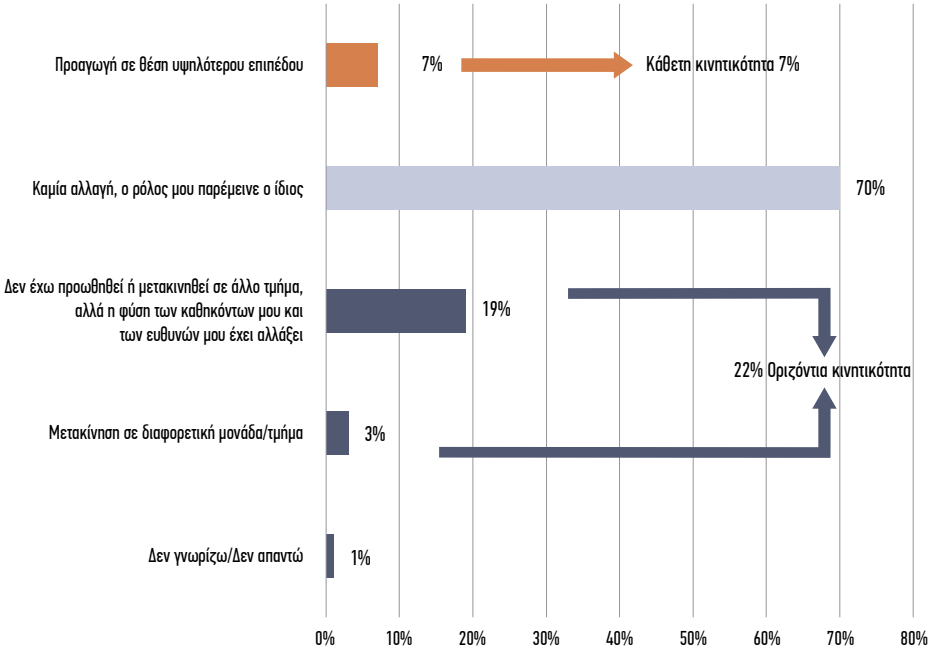
Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

κόστος παρακολούθησης και το 28,4% των ερωτώμενων δήλωσε ότι ο εργοδότης ανέλαβε εξ ολοκλήρου τα έξοδα. Σε ένα αρκετά χαμηλό ποσοστό (μόλις το 9,9%) από όσους συμμετείχαν σε κάποια εκπαίδευση ή κατάρτιση τα τελευταία δύο έτη ανέλαβαν οι ίδιοι τα έξοδά τους, ενώ παράλληλα το 9,9% των συμμετεχόντων δεν έδωσε σαφή απάντηση.

Στο Γράφημα 5.18 αποτυπώνεται για τους ερωτώμενους η αλλαγή στον επαγγελματικό ρόλο ως «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», από τη στιγμή που ξεκίνησαν την εργασία στον τωρινό εργοδότη. Η μεγάλη πλειονότητα (70%) των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν έχει λάβει χώρα καμία αλλαγή καθώς ο ρόλος και τα καθήκοντα παρέμειναν τα ίδια. Αυτό σημαίνει ότι το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών δεν παρουσιάζει σημαντικό βαθμό κινητικότητας, τόσο οριζόντιας όσο και κάθετης, κάτι το οποίο συνδέεται με το υψηλό ποσοστό αυτοαπασχόλησης στο δείγμα καθώς και με το γεγονός ότι η μεγάλη πλειονότητα των ερωτηθέντων απασχολείται σε μικρού μεγέθους επιχειρήσεις, οι οποίες χαρακτηρίζονται από περιορισμένο οργανόγραμμα. Όσον αφορά το υπόλοιπο 30% που παρουσιάζει κάποιας μορφής κινητικότητα, εμφανίζεται ένα 7% των ερωτώμενων σε κάθετη κινητικότητα, που αντιστοιχεί

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.18

Αλλαγές στην εργασιακή κατάσταση
κατά την απασχόληση στον τωρινό εργοδότη



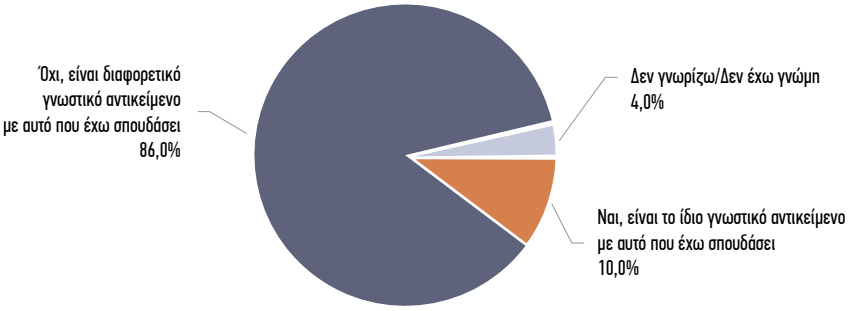
αποκλειστικά σε προαγωγή στην επιχείρηση όπου εργάζονται, καθώς σε καμία περίπτωση δεν αναφέρεται μετακίνηση σε χαμηλότερη θέση από εκείνη που είχαν όταν ξεκίνησαν. Επιπλέον, το ποσοστό όσων δηλώνουν ότι έχουν συμμετάσχει σε κάποιας μορφής οριζόντια κινητικότητα ανέρχεται αθροιστικά στο 21%. Πιο συγκεκριμένα, το 3% των ερωτώμενων δηλώνει ότι έχει μετακινηθεί σε διαφορετική μονάδα/τμήμα, ενώ το 19% δεν έχει μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, πλην όμως έχουν μεταβληθεί τα καθήκοντα και οι ευθύνες που έχει αναλάβει. Τα παραπάνω δεδομένα καταδεικνύουν τη στασιμότητα η οποία χαρακτηρίζει τον ρόλο και τα καθήκοντα του εν λόγω επαγγέλματος και, παράλληλα, τη δυσκολία στην ανέλιξη, η οποία συνήθως συνοδεύεται και από αναβάθμιση σε απολαβές.

5.3.4 Διερεύνηση δεξιοτήτων στο επάγγελμα

Αναφορικά με τις απαιτήσεις του γνωστικού αντικειμένου των σπουδών τους στην τρέχουσα θέση εργασίας ως «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», το 86% των συμμετεχόντων απάντησε ότι το γνωστικό αντικείμενο είναι

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.19

Σχέση μεταξύ γνωστικού αντικειμένου σπουδών και θέσης εργασίας



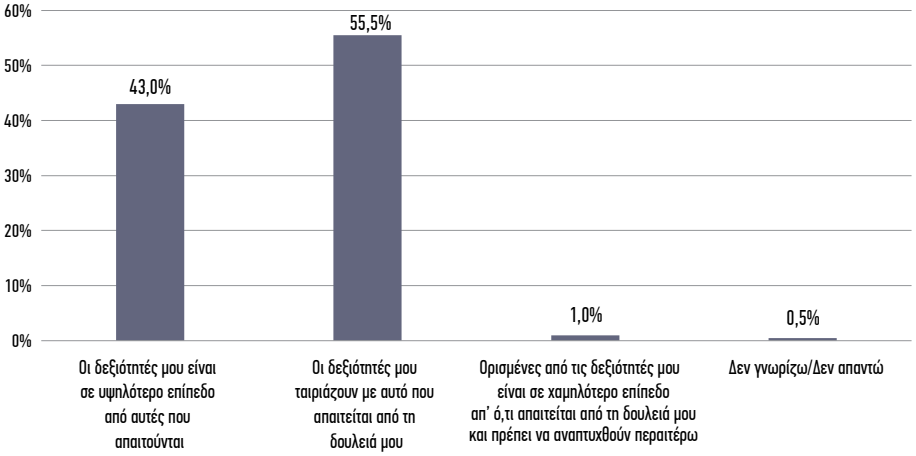
διαφορετικό από αυτό που έχει σπουδάσει, σε αντίθεση με το 10% του οποίου το γνωστικό αντικείμενο συμπίπτει. Το γεγονός αυτό ενδεχομένως καταδεικνύει την ύπαρξη εκτεταμένης οριζόντιας αναντιστοιχίας στο επάγγελμα, η οποία μπορεί να αποδοθεί στην απουσία κάποιας συγκεκριμένης εκπαιδευτικής διαδρομής που να είναι κατάλληλη για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών και στην απουσία ρυθμιστικού πλαισίου.

Σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες που απαιτούνται για να κάνουν την εργασία τους, περίπου 6 στους 10 συμμετέχοντες (55,5%) θεωρούν ότι οι δεξιότητές τους ταιριάζουν με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά τους, ενώ το 43% των ερωτώμενων δήλωσε ότι οι δεξιότητές του είναι σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται από την τρέχουσα εργασία (Γράφημα 5.20). Μόλις το 1% του δείγματος απάντησε ότι ορισμένες από τις δεξιότητές του είναι σε χαμηλότερο επίπεδο από ό,τι απαιτείται από τη δουλειά του και πρέπει να αναπτυχθεί περαιτέρω. Τα ευρήματα του Γραφήματος 5.20 συγκλίνουν με εκείνα των περισσότερων επαγγελμάτων που ερευνώνται στο ίδιο έργο, σύμφωνα με τα οποία ένα μεγάλο ποσοστό εργαζομένων αντιλαμβάνεται τις δεξιότητές του ως πλεονάζουσες σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις.

Οι δεξιότητες των ερωτώμενων φαίνεται ότι βελτιώθηκαν σημαντικά στην τρέχουσα θέση εργασίας τους. Συγκεκριμένα, το 46,5% δηλώνει ότι έχει βελτιωθεί αρκετά, ενώ το 22,5% δηλώνει ότι έχει βελτιωθεί πολύ (Γράφημα 5.21). Συνεπώς, η αναβάθμιση του επιπέδου δεξιοτήτων οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην εμπειρία που απέκτησαν οι εργαζόμενοι στην τρέχουσα θέση εργασίας. Ωστόσο, ένα 27,5% των ερωτώμενων είδε το επίπεδο των δεξιοτήτων του να παραμένει στάσιμο, ενώ το 2,5% ανέφερε πως υποβαθμίστηκε (αρκετά 1%, πολύ 1,5%). Το τελευταίο υποδεικνύει πως περίπου το ένα τρίτο των εργαζομένων, στην καλύτερη των

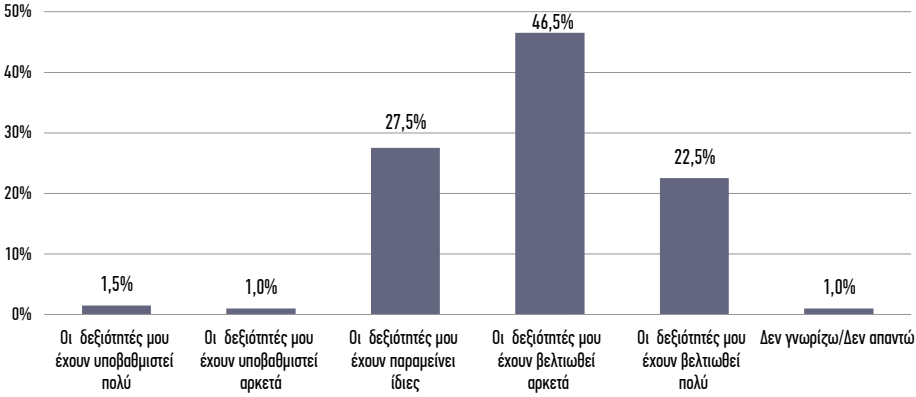
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.20

Βαθμός αντίληψης επιπέδου δεξιοτήτων
σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.21

Μεταβολές δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη (από τη χρονική στιγμή έναρξης της εργασίας)



περιπτώσεων, δεν βελτίωσε τις δεξιότητές του στον τρέχοντα εργοδότη, καθιστώντας αναγκαίες τις παρεμβάσεις αναβάθμισης των δεξιοτήτων του.

Η διερεύνηση των επιμέρους δεξιοτήτων που αξιολογήθηκαν ως οι πλέον σημαντικές για την άσκηση του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» (βλ. Κεφάλαιο 3) πραγματοποιήθηκε σε διάφορα επίπεδα. Αρχικά ερευνάται το επίπεδο κατοχής των εν λόγω δώδεκα δεξιοτήτων, οι οποίες θυμίζουμε πως είναι οι εξής:

1. Ενεργητική ακρόαση
2. Προφορική επικοινωνία
3. Σαφήνεια λόγου
4. Τήρηση ερωτηματολογίων
5. Πειστικότητα
6. Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων
7. Χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και ψηφιακής τεχνολογίας
8. Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων
9. Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου
10. Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας
11. Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης
12. Καταγραφή συνεντεύξεων.

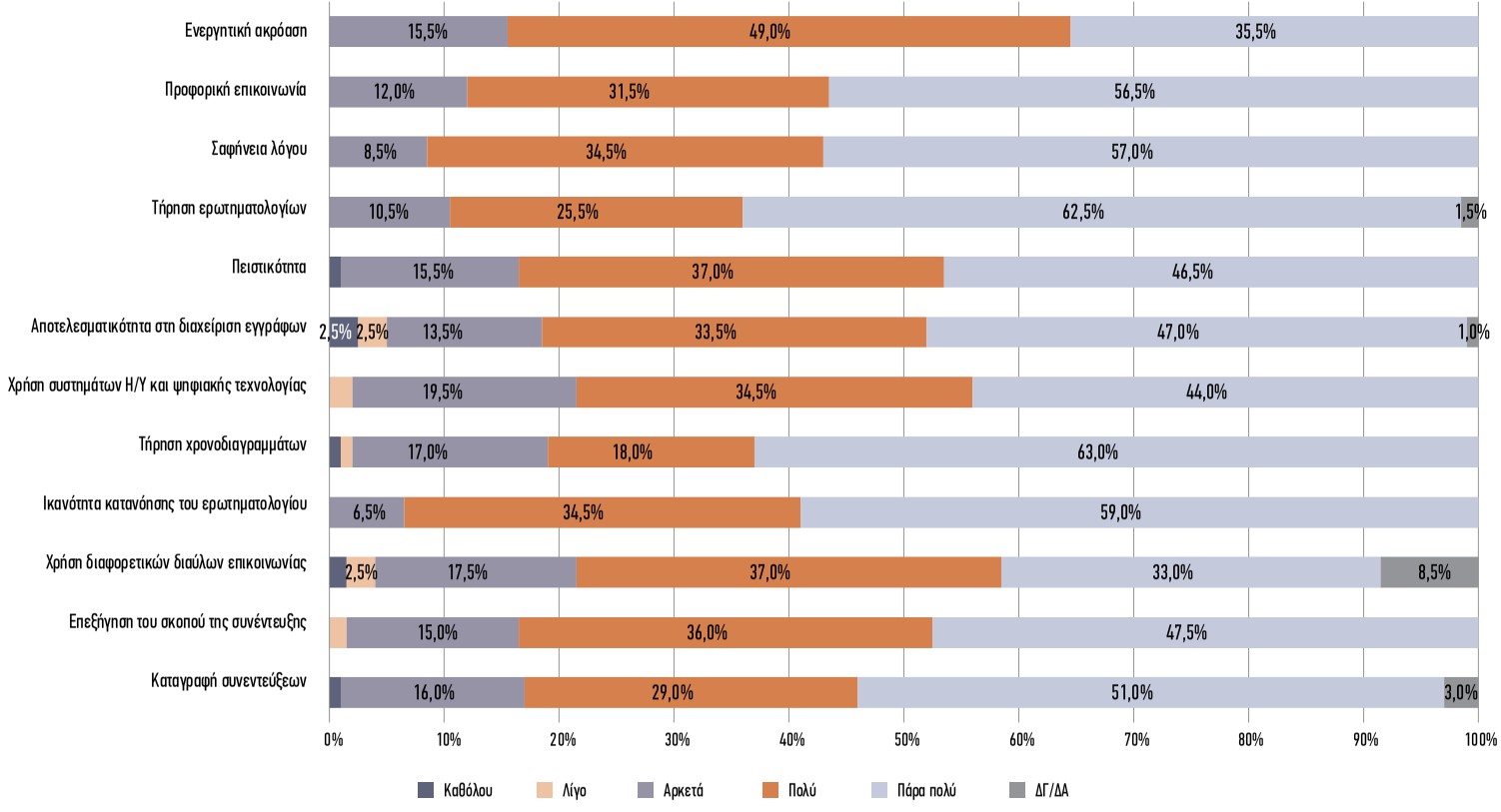
Αναλυτικότερα, ως προς τις υπό διερεύνηση δεξιότητες, οι συμμετέχοντες συνεντευκτές ερευνών κλήθηκαν να αξιολογήσουν σε ποιον βαθμό διαθέτουν την καθεμία από αυτές. Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι το επίπεδο αντιλαμβανόμενης κατοχής στις περισσότερες των περιπτώσεων είναι υψηλό, ενώ σε αρκετές περιπτώσεις, επίσης, κρίνεται ικανοποιητικό (βλ. Γράφημα 5.22).

Αναλυτικότερα, σε ποσοστά μεγαλύτερα από 90% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ) οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν τις δεξιότητες της **ικανότητας κατανόησης του ερωτηματολογίου** κατά 93,5% (πολύ 34,5%, πάρα πολύ 59%) και της **σαφήνειας λόγου** κατά 91,5% (πολύ 34,5%, πάρα πολύ 57%). Ακολουθούν, σε ποσοστά άνω του 80%, η **τήρηση των ερωτηματολογίων** σε ποσοστό 88% (πολύ 25,5%, πάρα πολύ 62,5%), η **προφορική επικοινωνία** σε ποσοστό 88% (πολύ 31,5%, πάρα πολύ 56,5%,), η **ενεργητική ακρόαση** σε ποσοστό 84,5% (πολύ 49%, πάρα πολύ 35,5%), η **πειστικότητα** σε ποσοστό 83,5% (πολύ 37%, πάρα πολύ 46,5%), η **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης** σε ποσοστό 83,5% (πολύ 29%, πάρα πολύ 51%), η **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων** σε ποσοστό 81% (πολύ 18%, πάρα πολύ 63%), η **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων** σε ποσοστό 80,5% (πολύ 33,5%, πάρα πολύ 47%) και η **καταγραφή συνεντεύξεων** σε ποσοστό 80% (είτε πολύ 29%, είτε πάρα πολύ 51%).

Τέλος, χαμηλότερα ως προς τον βαθμό κατοχής βρίσκονται οι δεξιότητες **χρήσης συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας** κατά 78,5%, (είτε πολύ 34,5%, είτε πάρα πολύ 44%) και **χρήσης διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** κατά 70% (είτε πολύ 29%, είτε πάρα πολύ 51%). Στην τελευταία δεξιότητα θα πρέπει να σημειωθεί πως εντοπίζεται και ένα 8,5% που απαντά ΔΓ/ΔΑ.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.22

Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι διαθέτουν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες



Στο Γράφημα 5.23 παρουσιάζεται το επίπεδο δεξιοτήτων που οι ίδιοι οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι απαιτείται από τους εργοδότες για την εκτέλεση των καθηκόντων σε αυτό το επάγγελμα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι υπό εξέταση δεξιότητες είναι ιδιαίτερα αναγκαίες για την άσκηση του επαγγέλματος. Μια πρώτη παρατήρηση είναι ότι η πλειονότητα των ερωτώμενων συνηγορεί ως προς τη σπουδαιότητα των συγκεκριμένων δεξιοτήτων για την άσκηση του επαγγέλματος. Πιο συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας (**προφορική επικοινωνία**, **σαφήνεια λόγου**, **ενεργητική ακρόαση**), τα ποσοστά όσων θεωρούν ότι αυτές ειδικά οι δεξιότητες απαιτούνται σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό για να ασκήσει κανείς το επάγγελμα είναι πολύ υψηλά.

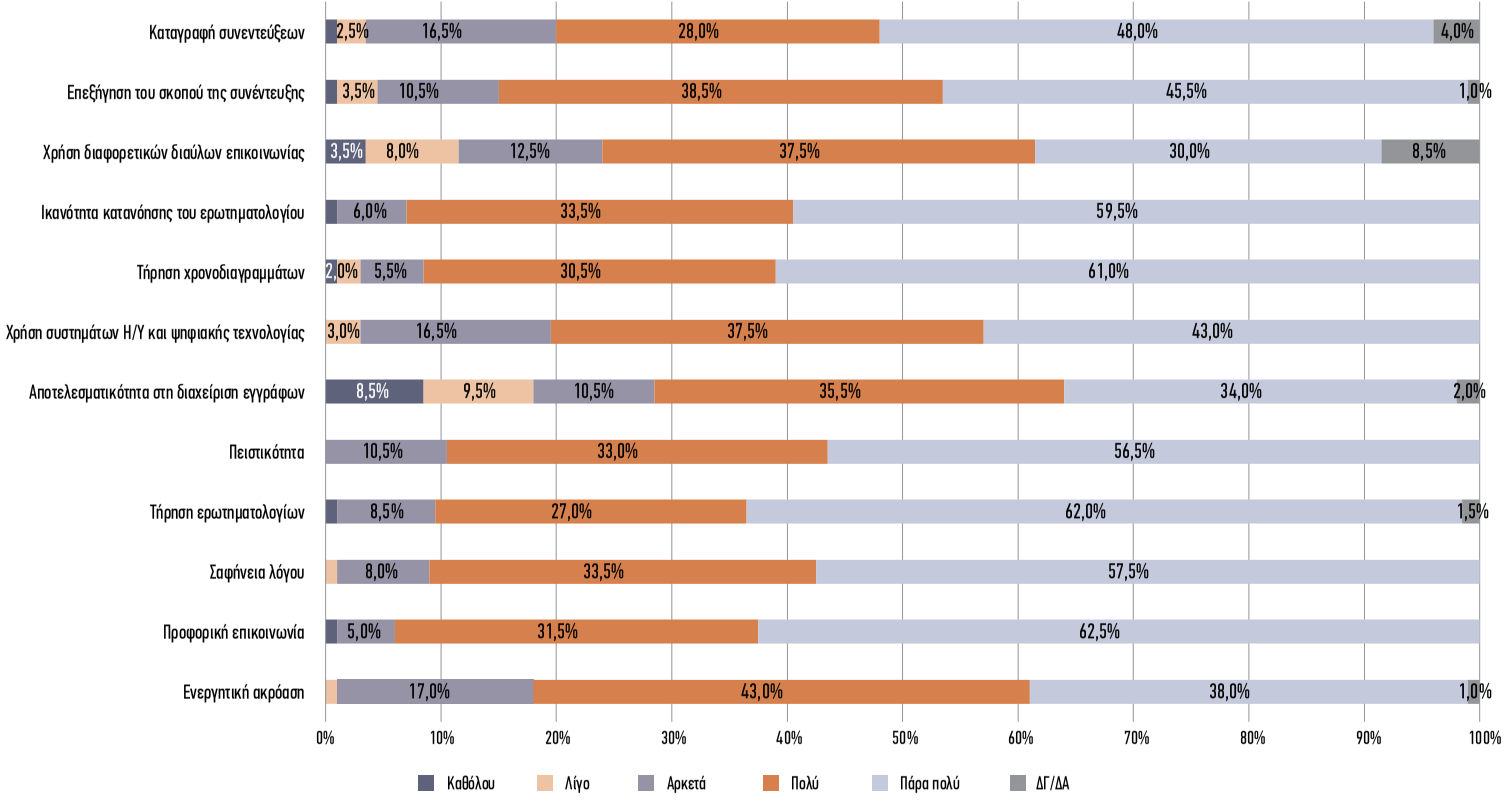
Αναλυτικότερα, οι συμμετέχοντες σε ποσοστά πάνω από το 90% κρίνουν (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ) πως είναι απαραίτητες για τους εργοδότες οι δεξιότητες της **προφορικής επικοινωνίας** κατά 94% (πολύ 31,5% και πάρα πολύ 62,5%), της **ικανότητας κατανόησης του ερωτηματολογίου** κατά 93% (πολύ 33,5% και πάρα πολύ 59,5%), της **τήρησης χρονοδιαγραμμάτων** κατά 91,5% (πολύ 30,5% και πάρα πολύ 61%) και της **σαφήνειας λόγου** κατά 91% (πολύ 33,5%, πάρα πολύ 57,5%). Ακολουθούν σε ποσοστά άνω του 80% οι δεξιότητες της **πειστικότητας** κατά 89,5% (πολύ 33%, πάρα πολύ 56,5%), της **τήρησης ερωτηματολογίων** κατά 89% (πολύ 27%, πάρα πολύ 62%), της **επεξήγησης του σκοπού της συνέντευξης** κατά 84% (πολύ 38,5%, πάρα πολύ 45,5%), της **ενεργητικής ακρόασης** κατά 81% (πολύ 43%, πάρα πολύ 38%) και της **χρήσης συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας** κατά 80,5% (πολύ 37,5%, πάρα πολύ 43%). Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με τα αντίστοιχα της ποιοτικής έρευνας, όπου οι παραπάνω δεξιότητες αξιολογήθηκαν ως οι πλέον σημαντικές για την επιτυχή εκτέλεση του επαγγέλματος.

Χαμηλότερα και σε ποσοστά άνω του 70% οι συμμετέχοντες αξιολογούν πως οι εργοδότες απαιτούν τη δεξιότητα της **καταγραφής των συνεντεύξεων** κατά 76, (πολύ 28%, πάρα πολύ 48%), ενώ ακόμα πιο χαμηλά και σε ποσοστό άνω του 60% βρίσκονται οι δεξιότητες που αφορούν την **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων** κατά 69,5% (πολύ 35,5%, πάρα πολύ 34%) και τη **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** κατά 67,5% (πολύ 37,5%, πάρα πολύ 30%).

Χαμηλότερα και σε ποσοστά άνω του 70% οι συμμετέχοντες αξιολογούν πως οι εργοδότες απαιτούν τη δεξιότητα της **καταγραφής των συνεντεύξεων** κατά 76% (πολύ 28%, πάρα πολύ 48%) ενώ ακόμα πιο χαμηλά και σε ποσοστό άνω του 60% βρίσκονται οι δεξιότητες που αφορούν την **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων** 69,5% (πολύ 35,5% και πάρα πολύ 34%) και τη **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** 67,5% (πολύ 37,5% και πάρα πολύ 30%).

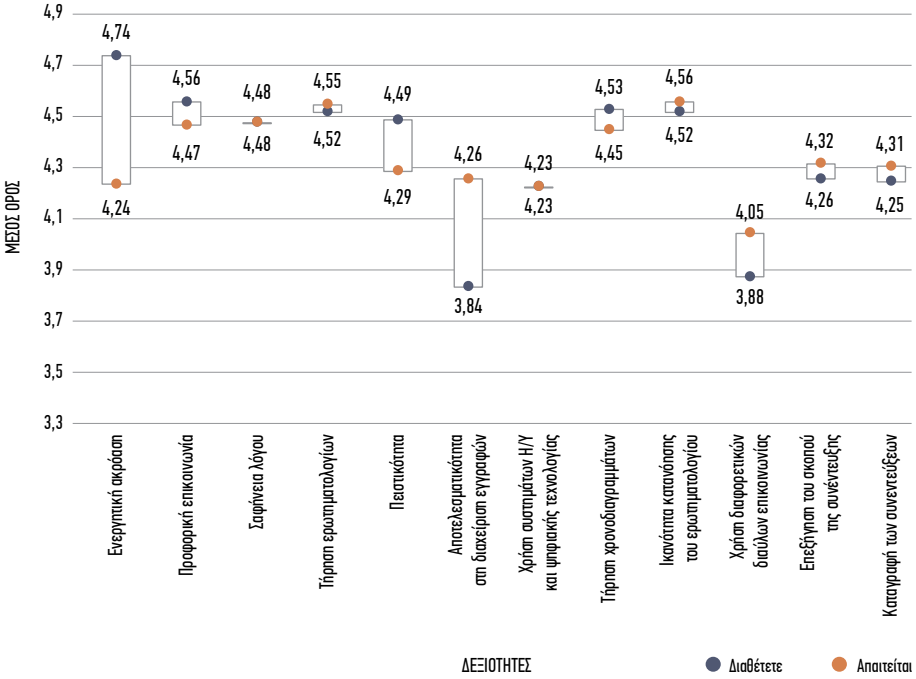
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.23

Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.24

Αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας δεξιοτήτων



Από τη συγκριτική ανάλυση των Γραφημάτων 5.22 και 5.23 προκύπτει ότι στις περισσότερες δεξιότητες συμπίπτει ο βαθμός αντιληπτής επάρκειας με τον βαθμό που θεωρούν οι ίδιοι πως απαιτείται από τους εργοδότες για την άσκηση του επαγγέλματος. Παρουσιάζει ενδιαφέρον η σύγκριση των βαθμολογιών των συμμετεχόντων ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη κατοχή και την αντιλαμβανόμενη απαίτηση των δεξιοτήτων του επαγγέλματος από τους εργοδότες (Γράφημα 5.24), όπου αποτυπώνονται με σαφήνεια οι παρατηρούμενες διαφοροποιήσεις για καθεμία δεξιότητα ξεχωριστά ως η διαφορά ανάμεσα στον μέσο όρο του «διαθέτετε» και τον μέσο όρο του «απαιτείται».

Θέτοντας ως **κριτήριο ταύτισης** των μέσων όρων της αντιλαμβανόμενης κατοχής και της αντιλαμβανόμενης απαίτησης των δεξιοτήτων από τους εργοδότες, σύμφωνα με τους ίδιους τους εργαζομένους, η απόκλιση μεταξύ των μέσων όρων να μην υπερβαίνει το 0,1, παρατηρούνται τα ακόλουθα:

Ο βαθμός αντιλαμβανόμενης απαίτησης από τους εργοδότες εμφανίζεται υψηλότερος συγκριτικά με τον βαθμό αντιλαμβανόμενης κατοχής από τους εργαζομένους μόνο για δύο δεξιότητες, την **ενεργητική ακρόαση** (κατοχή

4,24 και απαίτηση 4,74) και την **πειστικότητα** (κατοχή 4,29 και απαίτηση 4,49). Αντιθέτως, ο βαθμός αντιλαμβανόμενης απαίτησης είναι χαμηλότερος από τον βαθμό αντιλαμβανόμενης κατοχής, σύμφωνα με το Γράφημα 5.24 (θέτοντας πάντα ως κριτήριο απόκλισης διαφορές > 0,1), για την **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγραφών** (κατοχή 4,26 και απαίτηση 3,84) αλλά και τη **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** (κατοχή 4,05 και απαίτηση 3,88).

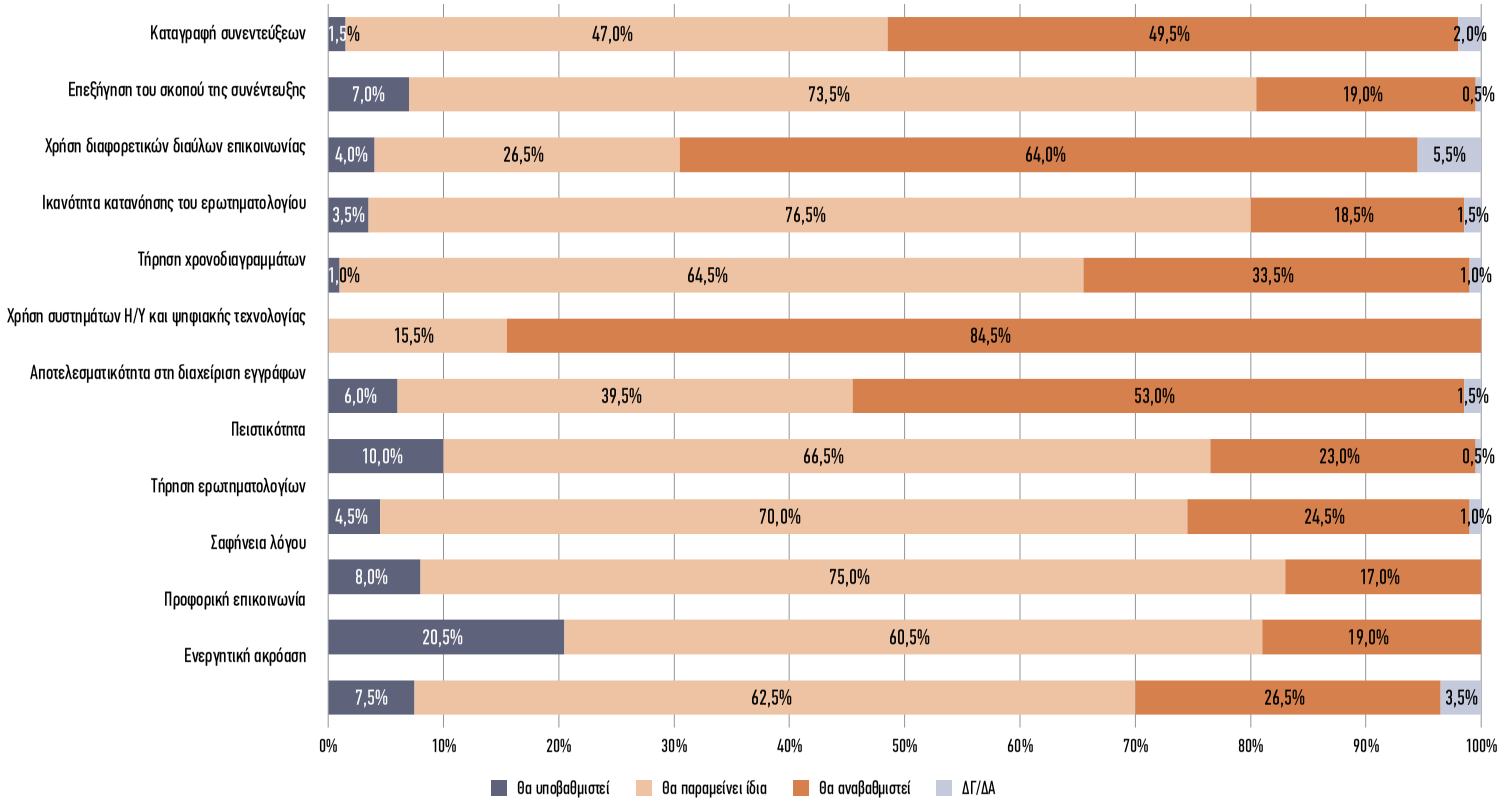
Τέλος, εντοπίζεται ταύτιση των μέσων όρων αντιλαμβανόμενης κατοχής δεξιοτήτων και αντιλαμβανόμενης απαίτησης από την πλευρά των εργοδοτών (δηλαδή απόκλιση μικρότερη του 0,1 μεταξύ των μέσων όρων) στις 8 από τις 12 δεξιότητες. Πιο συγκεκριμένα, στην **προφορική επικοινωνία** (κατοχή 4,47 και απαίτηση 4,56), τη **σαφήνεια λόγου** (κατοχή 4,48 και απαίτηση 4,48), την **τήρηση ερωτηματολογίων** (κατοχή 4,55 και απαίτηση 4,52), τη **χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας** (κατοχή 4,23 και απαίτηση 4,23), την **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων** (κατοχή 4,45 και απαίτηση 4,53), την **ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου** (κατοχή 4,56 και απαίτηση 4,52), την **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης** (κατοχή 4,32 και απαίτηση 4,26) και, τέλος, την **καταγραφή των συνεντεύξεων** (κατοχή 4,31 και απαίτηση 4,25).

Ολοκληρώνοντας την ανάλυση της ενότητας, σημαντική πληροφόρηση για το μέλλον των δεξιοτήτων στο επάγγελμα εξαιτίας της εκτεταμένης χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών προσφέρει ο εκτιμώμενος βαθμός επιρροής της ψηφιακής οικονομίας στις υπό εξέταση δεξιότητες μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια, όπως παρουσιάζεται στο Γράφημα 5.24. Αναδεικνύεται ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων, ήτοι το 84,5%, θεωρεί ότι θα αναβαθμιστεί η **χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας** καθώς και η **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** σε ποσοστό 64%. Σε πιο χαμηλά ποσοστά βρέθηκε πως θα αναβαθμιστούν οι δεξιότητες της **αποτελεσματικότητας στη διαχείριση εγγράφων** (53%) και της **καταγραφής συνεντεύξεων** (49,5%).

Από τις δεξιότητες που εκτιμάται ότι η σημασία τους θα παραμείνει ίδια ξεχωρίζουν η **σαφήνεια λόγου** (75%), η **ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου** (76,5%), η **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης** (73,5%), η **τήρηση ερωτηματολογίων** (70%), η **σημασία της τήρησης χρονοδιαγραμμάτων** (64,5%), η **ενεργητική ακρόαση** (62,5%) και η **προφορική επικοινωνία** (60,5%), για την οποία, ωστόσο, εντοπίζεται και ένα 20,5% των συμμετεχόντων που θεωρεί πως θα υποβαθμιστεί.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.25

Βαθμός στον οποίο οι «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» θεωρούν ότι η ψηφιακή οικονομία θα επηρεάσει τη σημασία των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων τα επόμενα πέντε χρόνια



5.4 Σύνοψη

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας, το συνολικό επίπεδο δεξιοτήτων των εργαζομένων στο επάγγελμα 4227 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» είναι γενικά υψηλό, όπως και ο δείκτης αντιλαμβανόμενης επάρκειας («απαιτείται» και «διαθέτετε»). Ενδεικτικό της θετικής αντίληψης των εργαζομένων για την επάρκειά τους στις δεξιότητες του επαγγέλματος είναι ότι στις μισές από αυτές ο βαθμός διάθεσης βρέθηκε υψηλότερος από τον βαθμό απαίτησης. Από την άλλη πλευρά, έλλειμμα αντιλαμβανόμενης επάρκειας σε σχέση με τις απαιτήσεις των εργοδοτών σημειώθηκε μόνο στην **πειστικότητα** και στην **προφορική επικοινωνία**.

Παράλληλα, οι τεχνολογικές εξελίξεις και η ψηφιοποίηση αλλάζουν ριζικά την εργασία και τον τρόπο ζωής. Η ψηφιοποίηση έχει αποφέρει τεράστια οφέλη στην οικονομία και την κοινωνία, παρουσιάζει, ωστόσο, πολυάριθμες προκλήσεις, όπως τα ψηφιακά χάσματα και οι άνισες επιπτώσεις στην απασχόληση. Καθώς επιταχύνεται η τάση για μεγαλύτερη υιοθέτηση των τεχνολογιών και του ψηφιακού μετασχηματισμού, ιδίως στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19, η επιδείνωση ή ακόμα και η δημιουργία νέων ανισοτήτων αποτελούν κινδύνους, καθώς ορισμένες θέσεις εργασίας αυτοματοποιούνται και ορισμένες δεξιότητες γίνονται λιγότερο περιζήτητες. Επιπλέον, η πανδημία COVID-19 έχει αυξήσει τη ζήτηση για απομακρυσμένη εργασία και έχει επιταχύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Πρόσφατα, η τεχνητή νοημοσύνη (AI), η οποία θεωρείται όχι μόνο ως τεχνολογία αυτοματοποίησης αλλά και ως τεχνολογία γενικής χρήσης, έχει γίνει κεντρικό θέμα στις οικονομικοπολιτικές συζητήσεις σχετικά με τους κινδύνους της ψηφιοποίησης του χώρου εργασίας, οι οποίοι αφορούν και το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών».

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω παρατηρήσεις που σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με τις προοπτικές του συγκεκριμένου επαγγέλματος, τα κύρια ευρήματα που προκύπτουν από την ποσοτική έρευνα συνοψίζονται στα εξής:

- **Δεν παρατηρείται συγκεκριμένη εκπαιδευτική διαδρομή για την άσκηση του επαγγέλματος του συνεντευκτή ερευνών**, καθώς η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα έχει σπουδάσει διαφορετικό αντικείμενο από αυτό του πεδίου εργασίας.
- **Το επίπεδο των εκπαιδευτικών προσόντων και των δεξιοτήτων των συνεντευκτών είναι αρκετά υψηλό.**
- Δεν παρατηρείται ιδιαίτερη αναντιστοιχία μεταξύ των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων που απαιτούνται και των δεξιοτήτων που οι συμμετέχοντες

θεωρούν ότι κατέχουν. Ωστόσο, παρατηρείται αναντιστοιχία ως προς το αντικείμενο σπουδών.

- Ο **βαθμός κατοχής δεξιοτήτων είναι μεγαλύτερος από αυτόν που απαιτείται στις μισές από τις δώδεκα κύριες δεξιότητες** για την άσκηση του επαγγέλματος (αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων, τήρηση ερωτηματολογίων, ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου, χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας, καταγραφή των συνεντεύξεων και επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης). Ωστόσο, σε ορισμένες **κρίσιμες δεξιότητες (ενεργητική ακρόαση, προφορική επικοινωνία, πειστικότητα, τήρηση χρονοδιαγραμμάτων)** ο βαθμός αντιλαμβανόμενης επάρκειας βρέθηκε **χαμηλότερος από το επίπεδο δεξιοτήτων** που θεωρούν οι εργαζόμενοι πως **απαιτούν οι εργοδότες**. Τέλος, σε ό,τι αφορά την τήρηση χρονοδιαγραμμάτων, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι απαιτείται σε μεγαλύτερο βαθμό από τον αντίστοιχο βαθμό αντιλαμβανόμενης επάρκειας από τους συμμετέχοντες, ωστόσο, η διαφορά είναι στατιστικώς μη σημαντική.
- Η πλειονότητα των εργαζομένων (84,5%) εκτιμάει ότι **μέσα στην επόμενη πενταετία θα αναβαθμιστεί η σημασία της χρήσης υπολογιστών και ψηφιακών συστημάτων** στο επάγγελμα.
- Τα επίπεδα ρουτίνας στον κλάδο κινούνται **σε μέσο προς υψηλό επίπεδο**.
- Επίσης, **η συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης φαίνεται ότι συνδέεται στατιστικώς σημαντικά με το είδος της σύμβασης** των εργαζομένων, με τους εργαζομένους με σύμβαση αορίστου χρόνου να συμμετέχουν σε μεγαλύτερο ποσοστό σε εκπαιδευτικά προγράμματα σε σύγκριση με συναδέλφους τους που εργάζονται στο πλαίσιο πιο ευέλικτων μορφών απασχόλησης.
- Δεν φαίνεται να υπάρχει σημαντική αυτονομία στις εργασίες του επαγγέλματος, ενώ παρατηρούνται τεχνολογικές αλλαγές σε ιδιαίτερα υψηλό βαθμό, οι οποίες, σε συνδυασμό με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος, το καθιστούν σχετικά επισφαλές.
- Τα **τεχνολογικά εργαλεία και συσκευές (Η/Υ, laptops, smartphones) χρησιμοποιούνται πολύ συχνά στην καθημερινή εργασία** των συνεντευκτών ερευνών.

Συμπεράσματα 6

6.1 Βασικά χαρακτηριστικά του επαγγέλματος

Στην ανάλυση που προηγήθηκε καταγράφηκαν τα βασικότερα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» σε ό,τι αφορά τα καθήκοντα, την απασχόληση, την εκπαίδευση και τις ανάγκες δεξιοτήτων. Τα στοιχεία που αξιοποιήθηκαν από αρκετές ελληνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων προσφέρουν μια ολοκληρωμένη εκτίμηση για τις αλλαγές και την παρούσα κατάσταση στο επάγγελμα, αν και σε κάποιες περιπτώσεις δεν είναι ιδιαίτερα πρόσφατα ή δεν παρέχονται στο επίπεδο της τετραψήφιας ταξινόμησης. Παράλληλα, σε μια γενική αξιολόγηση, πρόκειται για ένα επάγγελμα του οποίου οι εργαζόμενοι, κατά την περίοδο της πανδημικής κρίσης COVID-19, απαιτήθηκε να αναπτύξουν ιδιαίτερες δεξιότητες **ευελιξίας**, **προσαρμοστικότητας** και **ανθεκτικότητας**, γεγονός που αποτυπώθηκε τόσο στην ποιοτική όσο και στην ποσοτική έρευνα.

Στο εν λόγω επάγγελμα, στο οποίο ο βαθμός ρουτίνας κινείται σε σχετικά υψηλό επίπεδο, δεν υφίστανται συγκεκριμένες προϋποθέσεις απόκτησης τυπικών εκπαιδευτικών προσόντων για την άσκησή του. Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα της έρευνας, στη συντριπτική πλειονότητά τους οι συμμετέχοντες έχουν σπουδάσει διαφορετικό αντικείμενο**,** παρόλο που σημαντικός αριθμός εργαζομένων κατέχει πλέον πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Αναφορικά με τις αναγκαίες δεξιότητες, καταγράφηκαν οι δώδεκα πιο σημαντικές. Ορισμένες γενικές δεξιότητες, όπως η **προφορική επικοινωνία** και η **σαφήνεια του λόγου και της έκφρασης**, είναι απόλυτα σημαντικές για την ορθή ολοκλήρωση των ενεργειών μιας έρευνας. Τα ευρήματα έδειξαν, επίσης, ότι υφίσταται σε σημαντικό βαθμό αντιστοιχία μεταξύ των δεξιοτήτων

που απαιτούνται και της αντίληψης των εργαζομένων για τον βαθμό κατοχής τους. Οι συμμετέχοντες φάνηκε ότι διαθέτουν την **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων** και τη **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** σε ελαφρώς μεγαλύτερο βαθμό από εκείνον που θεωρούν ότι απαιτείται από τους εργοδότες. Ωστόσο, σε θεμελιώδεις δεξιότητες όπως η **προφορική επικοινωνία** και η **πειστικότητα** φαίνεται ότι χρειάζεται ακόμη μεγαλύτερη έμφαση και ενδεχομένως εκπαίδευση των εργαζομένων για τη βελτίωσή τους, αφού ο βαθμός απαίτησης εμφανίζεται μεγαλύτερος από τον βαθμό αντιλαμβανόμενης κατοχής (απόκλιση > 0,1).

Τόσο οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα όσο και οι εργοδότες αναγνωρίζουν ως ιδιαίτερα σημαντικές για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος την **επικοινωνία**, συμπεριλαμβανομένων του αποτελεσματικού προφορικού λόγου και της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο τηλέφωνο, τις **γνώσεις και δεξιότητες χρήσης Η/Υ** και, γενικότερα, την **εξοικείωση με την τεχνολογία**. Οι περισσότερες από τις δεξιότητες, όπως, για παράδειγμα, η **τήρηση του ερωτηματολογίου** και η **τήρηση του χρονοδιαγράμματος**, που είχαν μεγάλη σημασία στο **παρελθόν** θα έχουν και στο **μέλλον**. Τόσο από τους εργαζομένους όσο και από τους εργοδότες αναδείχθηκαν ως καταλυτικές δεξιότητες για την επιτυχία των ερευνών και τη συμπλήρωση του επιθυμητού αριθμού ερωτηματολογίων η **ενεργητική ακρόαση**, η λεπτομερής και σαφής **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης** στους συμμετέχοντες και η **πιστή τήρηση του ερωτηματολογίου**. Η **πειστικότητα** του ερευνητή σχετίζεται σαφώς με τη σημασία της πειθούς που ασκεί ο ερευνητής όταν παρουσιάζει στους ερωτώμενους τους σκοπούς της συνέντευξης. Ωστόσο, παρότι από το σύνολο των συμμετεχόντων η συγκεκριμένη δεξιότητα αναγνωρίζεται ως σημαντική τόσο στο παρελθόν όσο και σήμερα, δεν εμφανίστηκε ομοφωνία ως προς τη μελλοντική της σημασία. Κάποιοι εργοδότες εξέφρασαν αμφιβολίες για το πόσο απαραίτητη θα είναι στο μέλλον λόγω της χρήσης ψηφιακών προγραμμάτων και της τυποποίησης των απαντήσεων. Η εισαγωγή νέων ψηφιακών εφαρμογών προβλέπεται από κάποιους εργοδότες ότι θα περιορίσει το περιθώριο παρεμβολής του ερευνητή. Άλλωστε, σημειώθηκε, επίσης, η **διαχείριση δύσκολων συμπεριφορών** ως επιπρόσθετη σημαντική δεξιότητα για το **παρόν** αλλά και το **μέλλον** στο επάγγελμα.

Τέλος, όσον αφορά τους παράγοντες που διαμορφώνουν τα κίνητρα συμμετοχής στην εκπαίδευση και κατάρτιση για τη βελτίωση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η **συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης και σεμινάρια εξαρτάται** σε σημαντικό βαθμό από την **οικονομική**

στήριξη των εργοδοτών αλλά και από το **είδος της σύμβασης**. Όπως διαπιστώθηκε, εργαζόμενοι με σύμβαση αορίστου χρόνου συμμετέχουν σε μεγαλύτερο ποσοστό σε εκπαιδευτικά προγράμματα σε σύγκριση με συναδέλφους τους που εργάζονται στο πλαίσιο πιο ευέλικτων μορφών απασχόλησης. Παράλληλα, σε ό,τι αφορά τα βασικά κίνητρα συμμετοχής των συνεντευκτών στις εκπαιδευτικές διαδικασίες, τα κυριότερα είναι η **επαγγελματική ανέλιξη** και η **αύξηση των οικονομικών απολαβών**, σε ένα όμως επάγγελμα χαμηλής κινητικότητας, υπονομεύοντας με αυτόν τον τρόπο το κίνητρο για εκπαίδευση.

6.2 Η σημασία των δεξιοτήτων σε ένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικά περιβάλλον

Ο **ρόλος της νέας τεχνολογίας** είναι σημαντικός για το επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών σε ό,τι αφορά την εκτέλεση των σχετικών καθηκόντων. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα (εργαζόμενοι και εργοδότες) εκτιμούν ότι η **εφαρμογή ψηφιακής τεχνολογίας και αυτοματοποιημένων συστημάτων διεξαγωγής ερευνών θα παγιωθεί και θα ενταθεί ακόμη περισσότερο στο μέλλον**. Παράλληλα, στην πλειονότητά τους οι εργαζόμενοι εκτιμούν ότι **μέσα στην επόμενη πενταετία θα αναβαθμιστεί η σημασία της χρήσης υπολογιστών και ψηφιακών συστημάτων**. Η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην άσκηση του επαγγέλματος συνεπάγεται μια σημαντική πρόκληση εξαιτίας της ενδεχόμενης αδυναμίας ορισμένων εργαζομένων, που έχουν κυρίως ελλείψεις στις ψηφιακές δεξιότητες, να προσαρμοστούν στις εξελίξεις. Οι εργαζόμενοι, από τη μια πλευρά, εκτιμούν ότι η **αυτοματοποίηση** διευκολύνει γενικώς τη διεξαγωγή των ερευνών και, από την άλλη πλευρά, τονίζουν παράλληλα τις πιθανές μελλοντικές **αρνητικές επιπτώσεις** για τους ίδιους τους εργαζομένους. Επισημαίνουν, για παράδειγμα, τη μείωση της ζήτησης για ερευνητές από τις επιχειρήσεις, τη μείωση αμοιβών από τις κλασικές/συμβατικές έρευνες και την ένταση της ανασφάλειας για το επάγγελμα.

Η **πανδημία** υπήρξε καταλύτης στην **εφαρμογή των νέων τεχνολογιών** στο επάγγελμα καθώς συνέβαλε στην **τάση μεταστροφής της μεθοδολογίας πολλών ερευνών από τη διά ζώσης διεξαγωγή στην εξ αποστάσεως**, ενισχύοντας την εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων συλλογής και καταγραφής των δεδομένων, με έμφαση στις πλατφόρμες της εξ αποστάσεως επικοινωνίας. Επιπλέον, αποτέλεσε ευκαιρία αλλαγής του τρόπου εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα, ενθαρρύνοντας την αξιοποίηση μεθόδων όπως, για παράδειγμα, η

τηλεφωνική έρευνα, η οποία κάλυψε ως έναν βαθμό την ανάγκη του κόσμου να εκφράσει σκέψεις και συναισθήματα.

Ο κλάδος της έρευνας αγοράς υφίσταται μετασχηματισμό. Συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι οι «επίπονες» εργασίες που αφορούν τη συλλογή, την ανάλυση και την υποβολή εκθέσεων δεδομένων αυτοματοποιούνται ολοένα και περισσότερο. Η τεχνητή νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στις αλλαγές στο επάγγελμα και είναι πολύ πιθανό να ενταθεί η επίδρασή της στο μέλλον. Ειδικότερα, η τεχνητή νοημοσύνη καθιστά ικανό έναν υπολογιστή να εκτελεί εργασίες που συνήθως εκτελούνταν από ανθρώπους, και στην έρευνα αγοράς αυτό περιλαμβάνει την αναγνώριση της ομιλίας και της εικόνας, όπως, επίσης, την κατανόηση και την ικανότητα λήψης αποφάσεων με βάση τα παραπάνω. Παρόλο που η τεχνητή νοημοσύνη γίνεται όλο και πιο ικανή, είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι απέχει ακόμα από το να αντικαταστήσει ορισμένες από τις εργασίες του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Ίσως οι πιο υποσχόμενες δυνατότητές της στην έρευνα αγοράς να αφορούν εργασίες που απλώς δεν είναι δυνατόν να γίνουν από ανθρώπους. Υπό αυτή την έννοια, πρόκειται περισσότερο για μια στοχευμένη και έξυπνη χρήση της τεχνολογίας και λιγότερο για σενάριο αντικατάστασης των ανθρώπινων ενεργειών και καθηκόντων από την τεχνολογία. Για παράδειγμα, η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μαζική συλλογή και ανάλυση δεδομένων με τρόπους που θα ήταν αδύνατον να επιτύχει ένας ερευνητής αγοράς αυτόνομα. Καθώς η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή και ανάλυση μη δομημένων δεδομένων, όπως είναι η ομιλία, το κείμενο και οι εικόνες, έχει επιπτώσεις στον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας αγοράς. Ιστορικά, τα περισσότερα μη δομημένα δεδομένα με βάση το κείμενο προέρχονταν από την ομιλία και συλλέγονταν μέσω συνεντεύξεων, οι οποίες πραγματοποιούνταν από έναν άνθρωπο, είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω τηλεφώνου. Η παρουσία του συνεντευκτή ήταν κρίσιμη στο πλαίσιο της διερεύνησης και της κινητοποίησης του ερωτώμενου ώστε να αναπτύξει περαιτέρω τις σκέψεις του σχετικά με το θέμα που συζητείται. Ωστόσο, η τεχνολογία μέσω της τεχνητής νοημοσύνης είναι όλο και περισσότερο ικανή να διεξαγάγει τέτοιου είδους διερεύνηση. Με την προοπτική διεξαγωγής συνεντεύξεων υψηλής ποιότητας χωρίς την παρουσία συνεντευκτή, ο αριθμός των συνεντεύξεων που μπορούν να διεξαχθούν μπορεί να κλιμακωθεί ώστε να επιτευχθεί ικανοποιητικό δείγμα σε μικρότερο χρόνο και με μειωμένο κόστος. Επιπλέον, με την πρόοδο της αυτοματοποίησης στις εργασίες των ερευνητών, η εργαλειοθήκη τους διευρύνεται και η ικανότητα ανάπτυξης αξιοποιήσιμων γνώσεων ενισχύεται σημαντικά.

Στο πλαίσιο αυτό, οι προσπάθειες των εργαζομένων προτείνεται να κινηθούν προς την κατεύθυνση της συμμετοχής σε συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση σε νέες ψηφιακές τεχνολογίες ευρύτερα και ειδικότερα, σε αυτοματοποιημένα συστήματα επεξεργασίας ομιλίας και δεδομένων σε κείμενα, προκειμένου να προσαρμοστούν στις εξελίξεις και να είναι δυνατόν να αντεπεξέρχονται στα καθήκοντα και στις αρμοδιότητές τους στο μέλλον. Από την άλλη πλευρά, βρέθηκε ότι η συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης εξαρτάται και από το είδος της σύμβασης, με τους εργαζομένους που απασχολούνται με σύμβαση αορίστου χρόνου να συμμετέχουν περισσότερο σε εκπαιδευτικά προγράμματα σε σύγκριση με συναδέλφους τους που εργάζονται με πιο ευέλικτες μορφές απασχόλησης. Ως εκ τούτου, κρίνεται σημαντικό το γεγονός ότι οι σταθερές σχέσεις εργασίας συνιστούν μορφή κινήτρου για εργαζομένους και εργοδότες για τη συμμετοχή στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση. Στο Σχήμα 6.1. παρουσιάζεται μια απεικόνιση της εξέλιξης των δεξιοτήτων μέσα στον χρόνο.

Τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας εμπλουτίζονται σημαντικά από τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας σε 200 «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», η οποία πραγματοποιήθηκε την περίοδο Μάιος-Ιούνιος 2022. Η συγκεκριμένη έρευνα ανέδειξε τη διαχρονική σημασία επαγγελματικών δεξιοτήτων όπως είναι η **ενεργητική ακρόαση**, η **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων**, η **προφορική επικοινωνία**, η **πιστή τήρηση του ερωτηματολογίου** και η **επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης**. Επίσης, σύμφωνα με τα ευρήματα της ποσοτικής έρευνας, στο μέλλον, υπό την επίδραση της ψηφιακής οικονομίας, η **τήρηση του ερωτηματολογίου**, η **αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων**, η **ενεργητική ακρόαση**, η **τήρηση χρονοδιαγραμμάτων**, η **προφορική επικοινωνία**, η **καταγραφή των συνεντεύξεων** καθώς και η **χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας** θα αναβαθμιστούν περαιτέρω ως προς τη σημασία τους. Ιδιαίτερα θα ξεχωρίσει η σημασία της **χρήσης συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας**, η οποία πρόκειται να είναι καταλυτική (αναμένεται να αναβαθμιστεί για ένα ποσοστό 84,5% των συμμετεχόντων).

Ο πίνακας που ακολουθεί συνοψίζει τα αποτελέσματα των δύο βασικών συνιστωσών της έρευνας (ποιοτικής και ποσοτικής) ως προς τις συγκεκριμένες δεξιότητες: α) που απαιτούνται στο παρόν, β) που θα απαιτούνται στο μέλλον, και γ) που βρίσκονται σε έλλειψη.

ΣΧΗΜΑ 6.1

Διαχρονική μεταβολή των δεξιοτήτων

Παρελθόν	Παρόν	Μέλλον
Μειωμένη επίδραση των νέων τεχνολογιών στο επάγγελμα	**Σημαντική επίδραση των νέων τεχνολογιών και της πανδημίας COVID-19**	**Μεγαλύτερη επίδραση των ΤΠΕ στο επάγγελμα και αυτοματοποίηση ερευνών**
› Διά ζώσης διεξαγωγή ερευνών › Μεγάλη σημασία έχουν η προφορική επικοινωνία και η πειστικότητα	› Τάση διεξαγωγής ερευνών μέσω τηλεφώνου και μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας › Κρίνονται σημαντικές οι δεξιότητες χρήσης Η/Υ › Η πανδημία λειτούργησε ως καταλύτης για την εφαρμογή νέων τεχνολογιών στο επάγγελμα › Σημασία της ικανοποιητικής επικοινωνίας στο τηλέφωνο	› Θα παγιωθεί η χρήση ψηφιακής τεχνολογίας › Αύξηση τάσης διεξαγωγής ερευνών εξ αποστάσεως μέσω ηλεκτρονικών εργαλείων › Χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων διεξαγωγής ερευνών

Διαχρονικές δεξιότητες

- Προφορική επικοινωνία
- Ενεργητική ακρόαση
- Τήρηση του ερωτηματολογίου
- Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης
- Τήρηση χρονοδιαγράμματος ερευνών
- Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου

Επιπρόσθετες ανάγκαιες δεξιότητες-συμπεριφορές για το μελλον

- Οργάνωση
- Υπομονή
- Διαχείριση δύσκολων συμπεριφορών ερωτώμενων (ευγένεια, διπλωματία)
- Εξοικείωση με νέες τεχνολογίες – Εφαρμογή νέων αυτοματοποιημένων συστημάτων – Προσαρμοστικότητα

Από τη διά ζώσης διεξαγωγή ερευνών στην εξ αποστάσεως μέσω της χρήσης των εφαρμογών διαδικτύου και του τηλεφώνου.

Γενικά, η αυτοματοποίηση διευκολύνει τη διεξαγωγή ερευνών. Μήπως, όμως, αποτελεί και πρόκληση για τους εργαζομένους: μείωση ερευνητών, μείωση αμοιβών από τις συμβατικές έρευνες, ανασφάλεια;

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1

Συνδυασμός αποτελεσμάτων ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας σε σχέση με τις υπό εξέταση δεξιότητες

	Δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα (ποιοτική και ποσοτική διερεύνηση)	Δεξιότητες που θα απαιτούνται στο μέλλον (ποιοτική και ποσοτική διερεύνηση)	Δεξιότητες σε σημαντική έλλειψη (ποσοτική διερεύνηση)
Ενεργητική ακρόαση	√	√	√
Πειστικότητα	√		√
Προφορική επικοινωνία	√	√	√
Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης	√	√	
Πιστή τήρηση του ερωτηματολογίου	√	√	
Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων	√	√	√
Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου	√	√	
Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας	√	√	

6.3 Η σημασία της εκπαίδευσης και των όρων εργασίας στην ανάπτυξη δεξιοτήτων

Στα περισσότερα επαγγέλματα η εκπαίδευση και η κατάρτιση διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην επίτευξη του στόχου να εξοπλιστεί το σημερινό και το μελλοντικό εργατικό δυναμικό με το κατάλληλο μείγμα δεξιοτήτων στο πλαίσιο της ψηφιακής οικονομίας. Επίσης, αποτελούν τα βασικά μέσα για να διασφαλιστεί ότι όλοι θα επωφεληθούν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Είναι προφανές ότι η ραγδαία ψηφιοποίηση, σε συνδυασμό με την πανδημία COVID-19, μεταβάλλει τη ζήτηση για συγκεκριμένα καθήκοντα και δεξιότητες, ενώ οδηγεί στην απώλεια θέσεων εργασίας σε επαγγέλματα και κλάδους που βασίζονται στη ρουτίνα. Προκειμένου να μετριαστούν οι οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις και οι συνέπειες αυτών των διαταραχών αλλά και για να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού, απαιτείται η κατάρτιση και υποστήριξη των συνεντευκτών ερευνών ώστε να προσαρμοστούν στα νέα καθήκοντα και στις νέες αρμοδιότητες.

Τα υφιστάμενα προγράμματα τυπικής εκπαίδευσης και κατάρτισης δυσκολεύονται να συμβαδίσουν με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις δεξιοτήτων

λόγω της ταχείας εξάπλωσης της ψηφιοποίησης σε πολλούς κλάδους και του γρήγορου ρυθμού των τεχνολογικών αλλαγών. Την ίδια στιγμή, όμως, ο ψηφιακός μετασχηματισμός επέδρασε και στον τρόπο εκπαίδευσης των εργαζομένων, προσφέροντας νέες δυνατότητες εκμάθησης ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε επαγγέλματος. Ως εκ τούτου, όπως διαπιστώθηκε στην παρούσα έρευνα για την περίπτωση των συνεντευκτών έρευνας, ένα μικρό μόνο τμήμα των συμμετεχόντων (14,5%) δηλώνει ότι προτιμά αποκλειστικά την παραδοσιακή από τη διά ζώσης επιμόρφωση.

Επομένως, οι επιπτώσεις είναι μεγάλες για τα συστήματα δεξιοτήτων και για τη διά βίου εκπαίδευση. Από τη μια πλευρά, τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης πρέπει να παρέχουν ένα σταθερό αλλά και προσαρμόσιμο μείγμα των δεξιοτήτων που απαιτούνται από την ψηφιακή οικονομία. Από την άλλη πλευρά, πρέπει να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον που να ευνοεί τη δυναμική και ενεργή μάθηση καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής, ώστε να διασφαλίσουν ότι οι άνθρωποι μπορούν να συμβαδίζουν με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο οποίος έχει μεγάλη επίδραση στο επάγγελμα του συνεντευκτή ερευνών.

Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται, ο ρόλος του συνεντευκτή ερευνών αλλάζει, απαιτώντας από τους επαγγελματίες του τομέα να προσαρμοστούν. Οι συνεντευκτές ερευνών είναι χρήσιμο πλέον να είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών με στόχο τον ολοένα αυξανόμενο τεχνολογικό αλφαβητισμό για την ενίσχυση της αποδοτικότητας. Θα πρέπει να κατανοούν πώς να δημιουργούν, να διανέμουν και να διαχειρίζονται διαδικτυακές έρευνες. Τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να επικεντρωθούν στη διδασκαλία της χρήσης της πλατφόρμας και των τεχνικών συλλογής δεδομένων, ειδικά για τα ψηφιακά εργαλεία. Επιπλέον, με τη μετάβαση σε ψηφιακές έρευνες, θα υπάρχει αυξημένος όγκος δεδομένων προς διαχείριση. Συνεπώς, οι συνεντευκτές ερευνών ενδείκνυται να εκπαιδευτούν σε τεχνικές διαχείρισης και ανάλυσης δεδομένων.

Ταυτόχρονα, εφόσον οι παραδοσιακές συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο έχουν αντικατασταθεί ή ενισχυθεί από τις διαδικτυακές συνεντεύξεις, οι συνεντευκτές ερευνών πρέπει να προσαρμόσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες ώστε να εμπλέκουν αποτελεσματικά τους ερωτηθέντες σε εικονικά περιβάλλοντα. Η κατάρτιση θα πρέπει να καλύπτει τεχνικές για την οικοδόμηση σχέσης, την ενεργή ακρόαση και την αποτελεσματική υποβολή ερωτήσεων σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον. Στην ψηφιακή εποχή, οι συνεντευκτές ερευνών χρειάζεται να είναι ικανοί στη διεξαγωγή ερευνών μέσω πολλαπλών καναλιών, όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι διαδικτυακές πλατφόρμες, τα μέσα

κοινωνικής δικτύωσης και οι εφαρμογές για κινητά. Η κατάρτισή τους, επομένως, είναι χρήσιμο να καλύπτει τις ποικίλες διαστάσεις και τις καλές πρακτικές κάθε καναλιού για τη βελτιστοποίηση των ποσοστών ανταπόκρισης και της ποιότητας των δεδομένων.

Παράλληλα, ενώ ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιφέρει γρήγορες αλλαγές και απρόβλεπτες προκλήσεις, οι συνεντευκτές ερευνών πρέπει να κατέχουν δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων, τη διαχείριση απροσδόκητων καταστάσεων και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών έρευνας. Η κατάρτιση θα πρέπει να εστιάζει στην προώθηση της προσαρμοστικότητας, της κριτικής σκέψης και των ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων. Τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους επαγγελματίες του κλάδου να υιοθετήσουν μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης, παρέχοντας πρόσβαση σε πόρους, διαδικτυακά σεμινάρια και ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης για να παραμένουν ενημερωμένοι με τις τελευταίες τάσεις και πρακτικές.

Συνολικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει επαναπροσδιορίσει το επάγγελμα του ερευνητή συνεντεύξεων, απαιτώντας από τους επαγγελματίες να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και να προσαρμοστούν στις μεταβαλλόμενες τεχνολογίες. Ως εκ τούτου, τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης πρέπει να τηρούν θεμελιώδεις αρχές και μέτρα πολιτικής όπως (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020):

- Εύρεση του σωστού **συνδυασμού βασικών εργασιακών και τεχνικών δεξιοτήτων** ως θεμέλιου για την περαιτέρω ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων καθ' όλη τη διάρκεια της διά βίου μάθησης.
- **Υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών σε επίπεδο επιχείρησης**. Ως αποτέλεσμα της υιοθέτησης της ψηφιακής τεχνολογίας, υπάρχουν ενδείξεις για ενισχυμένη σταθερότητα της απασχόλησης, αύξηση των μισθών και αυξημένες σωρευτικές αποδοχές, ανάλογα με τον τύπο της τεχνολογίας.
- **Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση** ώστε οι εργαζόμενοι να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις. Τα προγράμματα κατάρτισης πρέπει να έχουν δομημένη προσέγγιση για να εξασφαλιστεί ότι οι συμμετέχοντες παραμένουν δεσμευμένοι και υποστηρίζονται.

Μια συνεχής πρόκληση σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες είναι ο ρυθμός των αλλαγών στον τομέα της τεχνολογίας, με αποτέλεσμα οι δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα να μην είναι ενδεχομένως σχετικές αύριο. Οι εργοδότες (και οι εργαζόμενοι), μάλιστα, πρέπει να εξετάσουν το γεγονός αυτό κατά την ανάπτυξη ενός προγράμματος ψηφιακών δεξιοτήτων. Ως εκ τούτου, η οικοδόμηση

μιας διά βίου προσέγγισης στη μάθηση αναφέρεται σταθερά ως ένα σημαντικό βήμα για να εξασφαλιστεί ότι οι ψηφιακές δεξιότητες παραμένουν επίκαιρες.

Η κουλτούρα της διά βίου μάθησης θα πρέπει πρωτίστως να καλλιεργείται από την ίδια τη διοίκηση των επιχειρήσεων και, στη συνέχεια, να διαπερνά το ανθρώπινο δυναμικό κάθε οργανισμού. Οι επιχειρήσεις χρειάζεται να ενθαρρύνουν και να υποστηρίζουν τις δράσεις κατάρτισης, τόσο εντός της επιχείρησης όσο και με εξω-επιχειρησιακά σεμινάρια. Για να ενισχυθεί, όμως, έμπρακτα μια διά βίου προσπάθεια ανάπτυξης δεξιοτήτων των εργαζομένων χρειάζεται οι εργοδότες να παρέχουν τα κατάλληλα οικονομικά κίνητρα και την απαιτούμενη εργασιακή ασφάλεια μέσω πιο σταθερών συμβάσεων εργασίας. Όπως έδειξαν και τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, η συμμετοχή των συνεντευκτών ερευνών σε σεμινάρια και άλλες δράσεις κατάρτισης εξαρτιόταν από τη σύμβαση εργασίας αλλά και από την ύπαρξη χρηματοδότησης για την εκπαίδευση. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι που είχαν σύμβαση αορίστου χρόνου αλλά και όσοι βρίσκονταν σε επιχειρήσεις που χρηματοδοτούσαν την εκπαίδευση ήταν πιθανότερο να συμμετάσχουν σε αντίστοιχες εκπαιδευτικές ενέργειες. Παράλληλα, οι κυβερνητικές παρεμβάσεις που εντοπίζουν και προωθούν τα εγγενή κίνητρα των εργαζομένων για μάθηση μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην προώθηση της νοοτροπίας μάθησης στο εργατικό δυναμικό.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Γούλας, Χ., Ζάγκος, Χ. & Παΐζης, Ν. (2019). *Δεξιότητες, εκπαίδευση και απασχόληση: Εκπαιδευτικοί δείκτες και εργατικό δυναμικό*, Αθήνα: Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής ΓΣΕΕ. https://www.kanep-gsee.gr/wp-content/uploads/2019/11/1ο_Policy%20Paper.pdf

Καραλής, Θ. (2021). *Κίνητρα και εμπόδια για τη συμμετοχή των ενηλίκων στη διά βίου εκπαίδευση (2011-2019)*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ – ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2021/01/karalis-01-2021.pdf

Καραμεσίνη, Μ. (1999). Άτυπη απασχόληση και ο ρόλος του κράτους στην ελληνική αγορά εργασίας, *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, *100*, 3-32.

Λαλιώτη, Β. (2019). *Διασύνδεση εκπαίδευσης & αγοράς εργασίας: Η ευρωπαϊκή εμπειρία & η ελληνική περίπτωση*, Αθήνα: ΕΙΕΑΔ.

Λαπατσιώρας, Σ., Μηλιός, Γ. & Μιχαηλίδης, Π. (2020). *Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στην αγορά εργασίας*, Μελέτες 46, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Λιντζέρης, Π. (2020). *Τεχνολογική αλλαγή, ψηφιοποίηση, εργασία και δεξιότητες*, Ερευνητικά Κείμενα ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ 14, Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ξεκαλάκη, Ε. (1995). *Τεχνικές Δειγματοληψίας*, Σημειώσεις, Αθήνα: Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (2020). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Almeida, R. & Aterido, R. (2015). Investing in formal on-the-job training: Are SMEs lagging much behind?, *IZA Journal of Labor & Development*, *4*(8), 1-23. https://doi.org/10.1186/s40175-015-0029-3

Anlesinya, A. (2018). Organizational barriers to employee training and learning: Evidence from the automotive sector, *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, *32*(3), 8-10. https://doi.org/10.1108/DLO-03-2017-0022

Arthur, W., Bennett, W., Edens, P.S. & Bell, S.T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features, *Journal of Applied Psychology*, *88*(2), 234-245. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.234

Autor, D., Levy, F. & Murnane, R. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration, *Quarterly Journal of Economics*, *118*(4), 1279-1333. https://doi.org/10.1162/003355303322552801

Berko O. Damoah, O., Ashie, A. & Kodjo Kekesi, E. (2016). The propensity to participate in formal training programmes: Evidence from small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ghana, *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, *12*(4), 344-358.

Bessen, J. (2014). Employers aren't just whining – the "Skills Gap" is real, *Harvard Business Review*. https://hbr.org/2014/08/employers-arent-just-whining-the-skills-gap-is-real/

Cappelli, P.H. (2015). Skill gaps, skill shortages, and skill mismatches: Evidence and arguments for the United States, *Industrial and Labor Relations Review*, *68*(2), 251-290.

CEDEFOP. (2020a). *Coronavirus and the European job market: how the pandemic is reshaping skills demand.* https://www.cedefop.europa.eu/en/news/coronavirus-and-european-job-market-how-pandemic-reshaping-skills-demand

CEDEFOP. (2020b). *Covid-19 and jobs: Which skills make a difference? CEDEFOP Data insights*. https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/covid-19-and-jobs-which-skills-make-difference#_covid19_and_skills.

CEDEFOP. (2021a). *Digital skills: challenges and opportunities during the pandemic*. https://www.cedefop.europa.eu/en/news/digital-skills-challenges-and-opportunities-during-pandemic

CEDEFOP. (2021b). *Digital Transitions in life guidance: Rethinking careers practitioner professionalism: A CareersNet expert collection*, Working paper series No2/ November 2021, Luxemburg: Publications Office.

Coetzer, A., Redmond, J. & Sharafizad, J. (2012). Decision making regarding access to training and development in medium-sized enterprises: An exploratory study using the Critical Incident Technique, *European Journal of Training and Development*, *36*(4).

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams, *Administrative Science Quarterly*, *44*(2), 426-447. https://doi.org/10.1108/03090591211220348

EIT Health and McKinsey & Company. (2020). *Transforming healthcare with AI: The impact on the workforce and organisations*. https://eithealth.eu/wp-content/uploads/2020/03/EIT-Health-and-McKinsey_Transforming-Healthcare-with-AI.pdf

Ferreira, M., de Grip, A. & van der Velden, R. (2018). Does informal learning at work differ between temporary and permanent workers? Evidence from 20 OECD countries, *Labour Economics*, *55*(December), 18-40. https://doi.org/10.1016/j.labeco.2018.08.009

Frazier, M.L., Fainshmidt, S., Klinger, R.L., Pezeshkan, A. & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension, *Personnel Psychology*, *70*(1), 113-165. https://doi.org/10.1111/peps.12183

Frey, C.B. & Osborne, M.A. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerization?, *Technological Forecasting and Social Change*, *114*(January), 254-280. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019

Gibb, A.A. (1997). Small firms' training and competitiveness. Building upon the small business as a learning organization, *International Small Business Journal*, *15*(3), 13-29. https://doi.org/10.1177/0266242697153001

Grossman, R. & Salas, E. (2011). The transfer of training: What really matters, *International Journal of Training and Development*, *15*(2), 103-120. https://doi.org/10.1111/j.1468-2419.2011.00373.x

Gunkel, M., Schlaegel, C., Langella, I.M. & Peluchette, J.V. (2010). Personality and career decisiveness: An international empirical comparison of business students' career planning, *Personnel Review*, *39*(4), 503-524. https://doi.org/10.1108/00483481011045443

Heckman, J. (1999). Doing it right: Job training and education, *Public Interest*, *135*(Spring), 86-107.

Hillage, J. & Aston, J. (2001). *Attracting new learners: A literature review*, London: Learning and Skills Development Agency.

ILO. (2020). Digital skills and the future of work: Challenges and opportunities in a post COVID-19 environment, in *ILO Notes*, Geneva: International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_766085.pdf

ILO. (2021a). *Reskilling and upskilling are key to meet the market demand after the pandemic*, *ILO Features Stories*. https://www.ilo.org/jakarta/info/public/fs/WCMS_830639/lang--en/index.htm

ILO. (2021b). *Shaping skills and lifelong learning for the future of work*, International Labour Conference Reports-ILC109/Report IV, Geneva: International Labor Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_813696.pdf

ILO. (2021c). *Skilling, upskilling and reskilling of employees, apprentices & interns during the COVID-19 pandemic: Findings from a global survey of enterprises*, Geneva: International Labor Organization.

Kelliher, F. & Henderson, B.J. (2006). A learning framework for the small business environment, *Journal of European Industrial Training*, *30*(7), 512-528.

Kotey, B. & Folker, C. (2007). Employee training in SMEs: Effect of size and firm type—family and nonfamily, *Journal of Small Business Management*, *45*(2), 21-238. https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2007.00210.x

Lange, T., Ottens, M. & Taylor, A. (2000). SMEs and barriers to skills development: A Scottish perspective, *Journal of European Industrial Training*, *24*(1), 5-11. https://doi.org/10.1108/03090590010308219

Lintzeris, P. & Karalis, T. (2020). Towards an inclusive skills typology, *European Journal of Social Sciences Studies*, *5*(1), 94-107.

Mane, F. & Corbella, T. (2017). *Developing and running an establishment skills survey. Guide to anticipating and matching skills and jobs*, Vol. 5, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Maton, J. (1969). Experience on the job and formal training as alternative means of skill acquisition: An empirical study, *International Labour Review*, *100*(3).

McGuinness, S. (2006). Overeducation in the labour market, *Journal of Economic Surveys*, *20*(3), 387-418. https://doi.org/10.1111/j.0950-0804.2006.00284.x

Meyers, R. (2016). Opportunities or barriers? The experiences of disadvantaged

older jobseekers participating in training, *International Journal of Training Research*, *14*(1).

Nye, C.D., Su, R., Rounds, J. & Drasgow, F. (2017). Interest congruence and performance: Revisiting recent meta-analytic findings, *Journal of Vocational Behavior*, *98*(February), 138-151. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.11.002

OECD. (2017). *Educational opportunity for all: Overcoming Inequality throughout the Life Course*, Paris: OECD Publishing.

OECD. (2021). *An assessment of the impact of COVID-19 on job and skills demand using online job vacancy data*, Paris: OECD Publishing.

Panagiotakopoulos, A. (2011a). Workplace learning and its organizational benefits for small enterprises: Evidence from Greek industrial firms, *The Learning Organization*, *18*(5), 350-360. https://doi.org/10.1108/09696471111151701

Panagiotakopoulos, A. (2011b). Barriers to employee training and learning in small and medium-sized enterprises (SMEs), *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, *25*(3) 15-18. https://doi.org/10.1108/14777281111125354

Pouliakas, K. (2018*). Automation risk in the EU labour market: A skill-needs approach*, Thessaloniki: CEDEFOP.

Psychogios, A., Szamosi, L.T., Prouska, R. & Brewster, C. (2016). A three-fold framework for understanding HRM practices in South-Eastern European SMEs, *Employee Relations*, *38*(3), 310-331. https://doi.org/10.1108/ER-07-2014-0078

Rottinghaus, P.J., Day, S.X. & Borgen, F.H. (2005). The Career Futures Inventory: A Measure of Career-Related Adaptability and Optimism, *Journal of Career Assessment*, *13*(1), 3-24. https://doi.org/10.1177/1069072704270271

Rounds, J. & Su, R. (2014). The nature and power of interests, *Current Directions in Psychological Science*, *23*(2), 98-103. https://doi.org/10.1177/0963721414522812

Silvennoinen, H. & Nori, H. (2017). In the margins of training and learning, *Journal of Workplace Learning*, *29*(3), 185-199. https://doi.org/10.1108/JWL-08-2016-0072

Silvia, P.J. (2008). Interest—The Curious Emotion, *Current Directions in Psychological Science*, *17*(1), 57-60. https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2008.00548.x

Stoll, G., Rieger, S., Lüdtke, O., Nagengast, B., Trautwein, U. & Roberts, B.W. (2017).

Vocational interests assessed at the end of high school predict life outcomes assessed 10 years later over and above IQ and Big Five personality traits, *Journal of Personality and Social Psychology*, *113*(1), 167-184. https://doi.org/10.1037/pspp0000117

Storey, D.J. (2004). Exploring the link, among small firms, between management training and firm performance: A comparison between the UK and other OECD countries, *The International Journal of Human Resource Management*, *15*(1), 112-130. https://doi.org/10.1080/0958519032000157375

Storey, D.J. & Greene, F.J. (2010). *Small Business and Entrepreneurship*, London: Financial Times Prentice Hall.

Subramanian, D. & Zimmermann, B. (2017). Voice in French corporate training: A critical issue in developing employee capability, *Economic and Industrial Democracy*, *41*(2), 296-322. https://doi.org/10.1177/0143831X17704311

Susomrith, P. & Coetzer, A. (2015). Employees' perceptions of barriers to participation in training and development in small engineering businesses, *Journal of Workplace Learning*, *27*(7), 561-578. https://doi.org/10.1108/JWL-10-2014-0074

Tam, S. & Gray, D.E. (2016). The practice of employee learning in SME workplaces: A micro view from the life-cycle perspective, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, *23*(3), 671-690. https://doi.org/10.1108/JSBED-07-2015-0099

Tharenou, P. (2001). The relationship of training motivation to participation in training and development, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *74*(5), 599-621. https://doi.org/10.1348/096317901167541

Thurow, L. (1975). *Generating Inequality*, New York: Basic Books.

Van der Sluis, L.E.C. & Poell, R.F. (2003). The impact on career development of learning opportunities and learning behavior at work, *Human Resource Development Quarterly*, *14*(2), 159-179. https://doi.org/10.1002/hrdq.1058

Van Loo, J., Eiffe, F. & Van Houten, G. (2021). *Adapting business practices to new realities in the middle of a crisis: first findings from the COVID-19 European company survey*, CEDEFOP Working paper, No 5, Luxembourg: Publications Office.

Verhaest, D. & Omey, E. (2006). The impact of overeducation and its measurement, *Social Indicators Research*, *77*(3), 419-448. https://doi.org/10.1007/s11205-005-4276-6

Verhaest, D. & Omey, E. (2012). The relationship between formal education and skill acquisition in young workers' first jobs, *The Manchester School*, *81*(4), 638-659. https://doi.org/10.1111/j.1467-9957.2012.02305.x

Wanless, S.B. (2016). The role of psychological safety in Human Development, *Research in Human Development*, *13*(1), 6-14.

Weaver, A. (2017). The myth of the skills gap, *MIT Technology Review*.

Zezza, A., Martuscelli, A., Wollburg, P., Gourlay, S. & Kilic, T. (2021). Viewpoint: High-frequency phone surveys on COVID-19: Good practices, open questions, *Food Policy*, *105*(December), 102-153. https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2021.102153

Νόμοι

Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 163). http://www.gsae.edu.gr/images/nomothesia/nomoi/7%20-%20Ν%203879%202010.pdf

Ηλεκτρονικές πηγές

https://labourmarketinsights.gov.au

https://www.jobbank.gc.ca

https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/isco/c4227

https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/f6803a58-91d9-4251-9a07-09fc387cec16

https://www.diorismos.gr/agora-ergasias/20814/eggrafes-se-tria-mhtrwa-tou-ethnikou-kentrou-koinwnikwn-ereunwn

https://sedea.gr/

https://esomar.org/

https://lmd.eiead.gr/

https://the-sra.org.uk/SRA/Blog/Covid19andfacetofacefieldwork.aspx

https://www.insightplatforms.com/6-tools-for-agile-automated-survey-research

https://resources.pollfish.com/

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Ορισμοί δεξιοτήτων

Δεξιότητα	Ορισμός
1. Ενεργητική ακρόαση	Η δεξιότητα προσεκτικής εστίασης της προσοχής σε όσα λένε οι άλλοι, αφιερώνοντας τον κατάλληλο χρόνο για την κατανόηση των απόψεών τους, την υποβολή κατάλληλων ερωτήσεων, καθώς και την αποφυγή της διακοπής της ομιλίας τους σε μη κατάλληλες στιγμές.
2. Προφορική επικοινωνία	Η ικανότητα πραγματοποίησης προφορικής συζήτησης με άλλους στοχεύοντας στην εκμαίευση πληροφοριών με αποτελεσματικό τρόπο.
3. Σαφήνεια λόγου	Η ικανότητα να μιλά κανείς καθαρά ώστε να γίνεται αντιληπτός ο λόγος του από τους συνομιλητές.
4. Τήρηση ερωτηματολογίων	Η παρακολούθηση και η πραγματοποίηση των ερωτήσεων που περιέχονται στα ερωτηματολόγια κατά τη συνέντευξη με κάποιον.
5. Πειστικότητα	Το να αποπνέει ο συνεντευκτής εμπιστοσύνη στους ερωτώμενους και να τους πείθει με τον λόγο του για την αξία της έρευνας ώστε να τους προσελκύει και να αυξάνει την πιθανότητα συμμετοχής τους σε αυτή.
6. Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων	Η αποτελεσματική επεξεργασία, ταξινόμηση και αξιοποίηση πολλαπλών κειμένων και εγγράφων σχετικών με τις συνεντεύξεις, όπως η ανάγνωση του οδηγού συνέντευξης, η εύρεση ονομάτων και τηλεφώνων σε καταλόγους για τη συγκρότηση του δείγματος, η διασταύρωση αριθμού συνεντευξιαζόμενων με τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια κ.ά.
7. Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας	Οι δεξιότητες αποτελεσματικής εφαρμογής λειτουργιών όπως η εισαγωγή, η εγγραφή, η μαγνητοφώνηση, η επικαιροποίηση δεδομένων σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων ή σε άλλα προγράμματα Η/Υ. Επιπλέον, περιλαμβάνεται η αξιοποίηση επιπρόσθετων ηλεκτρονικών εφαρμογών όπως η παραγωγή ερευνητικών εκθέσεων μέσω Η/Υ, η κατασκευή διαγραμμάτων και στατιστικών πινάκων κ.ά.
8. Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων	Ο κατάλληλος προγραμματισμός ενεργειών από τους συνεντευκτές σχετικά με το χρονοδιάγραμμα που διέπει τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων προκειμένου να τηρηθούν οι προθεσμίες.

9. Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου	Η ικανότητα κατανόησης του περιεχομένου και του σκοπού του ερωτηματολογίου προκειμένου να αποδοθεί με σαφήνεια στον ερωτώμενο.
10. Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας	Η χρήση διαφόρων τύπων διαύλων επικοινωνίας, όπως η λεκτική, η χειρόγραφη, η ψηφιακή και τηλεφωνική επικοινωνία, με σκοπό τη δόμηση και την ανταλλαγή ιδεών ή πληροφοριών.
11. Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης	Η επεξήγηση του κύριου σκοπού και του στόχου της συνέντευξης κατά τρόπο τέτοιο ώστε ο αποδέκτης να κατανοεί και να απαντά στις ερωτήσεις αναλόγως.
12. Καταγραφή συνεντεύξεων	Η καταγραφή, σύνταξη και αποτύπωση απαντήσεων και πληροφοριών που συλλέγονται κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων για επεξεργασία και ανάλυση με χρήση στενογραφίας ή τεχνικού εξοπλισμού.

*Πηγή: ESCO και O*NET*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Οδηγοί ομαδικών συζητήσεων (focus groups) και ατομικών εις βάθος συνεντεύξεων (in-depth interviews)

ΟΔΗΓΟΣ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ (FOCUS GROUPS)

1. Εισαγωγή

- Καλωσόρισμα των ερωτώμενων. Διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας των απαντήσεών τους. Επεξήγηση της διαδικασίας της ομαδικής συζήτησης. Αναφορά στο θέμα της συζήτησης. Αναφορά στην ψηφιακή καταγραφή της συζήτησης.

2. Γνωριμία με τους ερωτώμενους

- *Θα ήθελα ένας/μία να μας πει το όνομά του/της, με τι ασχολείται και την οικογενειακή του/της κατάσταση.*
- *Τώρα θα ήθελα ένας/μία να μας πει αναλυτικά πού εργάζεται και τι περιλαμβάνει η εργασία του/της.*

3. Διερεύνηση δεξιοτήτων

- *Όταν σας λέω «δεξιότητες», τι σας έρχεται στο μυαλό; Μπορείτε να μου πείτε ένα δύο παραδείγματα;*
- *Και έστω ότι μιλάτε σε έναν φίλο σας που θα ήθελε να δουλέψει στη θέση σας, τι θα του λέγατε ότι χρειάζεται –δεξιότητες, ικανότητες, χαρακτηριστικά– προκειμένου να είναι καλός στην εργασία του;*

- *Θα σας δείξω τώρα κάποιες δεξιότητες που μπορεί να είναι χρήσιμες ή να απαιτούνται για τη δουλειά σας και θα ήθελα να μου πείτε ποιες θεωρείτε πιο σημαντικές σήμερα στην εργασία σας και ποιες θεωρείτε λιγότερο σημαντικές. Εάν είναι όλες σημαντικές ή όλες ασήμαντες, πείτε μου «όλες».*
- *Για καθεμία από τις δεξιότητες, θα ήθελα να μου πείτε γιατί τη θεωρείτε σημαντική ή λιγότερο σημαντική.*
- *Υπάρχουν δεξιότητες που εγώ δεν ήξερα να σας τις πω, αλλά χρειάζονται στη δουλειά σας; Ποιες και γιατί;*
- *Είτε από την εμπειρία σας είτε απ' ό,τι γνωρίζετε, πριν από δέκα χρόνια ποιες από τις δεξιότητες που συζητήσαμε πιστεύετε ότι δεν χρειάζονταν ή δεν ήταν σημαντικές και ποιες πιστεύετε ότι ήταν σημαντικές;*
- [Εάν αναφερθούν κάποιες] *Για ποιον λόγο δεν χρειάζονταν ή ήταν λιγότερο σημαντικές;*
- [Δεξιότητες στο μέλλον] *Φανταστείτε τώρα το μέλλον, σε δέκα χρόνια. Τι πιστεύετε ότι θα αλλάξει στο επάγγελμα;*
- *Υπάρχει κάτι που σας ανησυχεί σε σχέση με το πώς εσείς θα μπορέσετε να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις του επαγγέλματός σας στο μέλλον;*
- *Και στο επίπεδο των δεξιοτήτων, ποιες θα προσθέτατε και γιατί;*
- *Και εάν δούμε πάλι τις δεξιότητες που βάλατε ότι χρειάζονται σήμερα για τη δουλειά σας και σκεφτείτε το μέλλον, ποιες θα αφαιρούσατε και γιατί;*
- *Ποιες θα ήταν λιγότερο σημαντικές και γιατί;*
- *Πώς επηρεάζει ο κορονοϊός το επάγγελμά σας σήμερα;*
- *Και πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει το επάγγελμά σας στο μέλλον;*
- *Πιστεύετε ότι θα παίξει κάποιον ρόλο ο κορονοϊός σε επίπεδο δεξιοτήτων στο μέλλον ή όχι; Και γιατί;*
- *Και εάν κοιτάξουμε τις υπάρχουσες δεξιότητες, ποιες θα απαιτηθούν περισσότερο και ποιες λιγότερο στο μέλλον λόγω του κορονοϊού;*
- *Θα προσθέτατε κάποιες δεξιότητες που δεν τις έχουμε συζητήσει, αλλά θεωρείτε ότι θα χρειάζονται στο μέλλον λόγω του κορονοϊού, ή όχι;*

4. Τεχνολογία

- *Όταν σκέφτεστε την τεχνολογία σε σχέση με το επάγγελμά σας, τι σας έρχεται στο μυαλό;*
- *Όταν σκέφτεστε τη δουλειά σας σήμερα, η τεχνολογία την έχει επηρεάσει καθόλου;*
- *Τι έχει αλλάξει λόγω της τεχνολογίας σε σχέση με το παρελθόν και τι σημαίνει αυτό για εσάς; Τι σημαίνει για την καθημερινότητα της εργασίας σας;*
- *Και όσον αφορά το επάγγελμά σας σήμερα, ποιες ψηφιακές δεξιότητες απαιτούνται;*
- *Και όσον αφορά το μέλλον, πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει η εξέλιξη της τεχνολογίας το επάγγελμά σας; Τι θα αλλάξει; Τι θα απαιτείται από τους εργαζομένους;*
- *Τι θα αλλάξει σε επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων;*

5. Εκπαίδευση

- *Θα ήθελα τώρα να μιλήσουμε για θέματα εκπαίδευσης που σχετίζονται με τη δουλειά σας.*
- *Έχετε συμμετάσχει σε οποιοδήποτε πρόγραμμα εκπαίδευσης που σχετίζεται με την τωρινή σας εργασία;* [Υπόδειξη για οποιαδήποτε μορφή εκπαίδευσης]
- [Για κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα αναφερθεί] *Μιλήστε μου λίγο γι' αυτό.*
  - *Τι ήταν ακριβώς και πώς σχετίζεται με την εργασία σας;*
  - *Ποιος το σκέφτηκε αρχικά, εσείς ή ο εργοδότης;*
  - *Ποιος το χρηματοδότησε; (άμεσα ή έμμεσα)*
  - *Βοήθησε τελικά; Πώς; Βοήθησε άμεσα ή αφορά το μέλλον;*
- *Ασχέτως με την εκπαίδευση που μου αναφέρατε, υπάρχει κάποια άλλη περιοχή ή κάποιες δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία σας και όπου θα θέλατε να εκπαιδευτείτε; Ποιες και γιατί;*
- [Εάν δεν αναφερθεί καμία] *Υπάρχει κάποιος λόγος για τον οποίο δεν αναφέρατε καμία;* [Υπόδειξη για εργασία μερικής απασχόλησης ή προσωρινή εργασία ή για πιθανότητα απόλυσης, ανασφάλεια για την εργασία κ.λπ.].

- *Εάν σας ρωτούσε ένας φίλος σας που θέλει να εργαστεί στη δουλειά σας σε τι να εκπαιδευτεί προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις της δουλειάς, τι θα του λέγατε;*

6. Δομή αγοράς εργασίας και εκπαίδευση

- *Γενικότερα, τι θεωρείτε ότι αποτελεί κίνητρο και τι αντικίνητρο προκειμένου να είστε θετικοί ως προς την εκπαίδευση και την κατάρτισή σας;*

Τέλος ομαδικής συζήτησης

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΕΙΣ ΒΑΘΟΣ (IN DEPTH INTERVIEWS)

1. Εισαγωγή

- Καλωσόρισμα του/της ερωτώμενου/ης. Διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας των απαντήσεών του/της. Επεξήγηση της διαδικασίας της ατομικής συνέντευξης. Αναφορά στο θέμα της συζήτησης. Αναφορά στην ψηφιακή καταγραφή της συζήτησης.

2. Γνωριμία με τον/την ερωτώμενο/η

- *Θα ήθελα να σκεφτείτε τον χώρο της δουλειάς σας και να μου πείτε αναλυτικά τι περιλαμβάνει η εργασία που σχετίζεται με το επάγγελμα «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών».*

3. Διερεύνηση δεξιοτήτων

- *Όταν σας λέω «δεξιότητες», τι σας έρχεται στο μυαλό; Μπορείτε να μου πείτε ένα δύο παραδείγματα;*
- *Εάν σκεφτείτε το επάγγελμά σας, ποιες δεξιότητες θα λέγατε ότι χρειάζεται κάποιος/α προκειμένου να είναι καλός/ή στην εργασία του/της;*
- *Θα σας δείξω τώρα κάποιες δεξιότητες που μπορεί να είναι χρήσιμες για το επάγγελμα και παρακαλώ να μου πείτε ποιες από αυτές θεωρείτε πιο σημαντικές σήμερα και ποιες θεωρείτε λιγότερο σημαντικές. Εάν είναι όλες σημαντικές ή όλες ασήμαντες, πείτε μου «όλες».*
- *Για καθεμία από τις δεξιότητες, θα ήθελα να μου πείτε γιατί τη θεωρείτε σημαντική ή λιγότερο σημαντική.*
- *Υπάρχουν δεξιότητες που δεν σας ανέφερα, αλλά χρειάζονται στο επάγγελμά σας; Αν ναι, ποιες και γιατί;*
- *Είτε από την εμπειρία σας είτε απ' ό,τι γνωρίζετε, ποιες από τις δεξιότητες που συζητήσαμε θα λέγατε ότι δεν ήταν σημαντικές στο επάγγελμά σας δέκα χρόνια πριν και ποιες ήταν και τότε σημαντικές;*
- [Εάν αναφερθούν κάποιες] *Για ποιον λόγο δεν χρειάζονταν ή ήταν λιγότερο σημαντικές;*

- *Φανταστείτε τώρα το μέλλον, σε δέκα χρόνια. Τι πιστεύετε ότι θα αλλάξει στο επάγγελμά σας;*
- *Και στο επίπεδο των δεξιοτήτων, ποιες θα προσθέτατε και γιατί;*
- *Και εάν δούμε πάλι τις δεξιότητες που χρειάζονται σήμερα γι' αυτό το επάγγελμα και σκεφτείτε το μέλλον, ποιες θα αφαιρούσατε και γιατί;*
- *Ποιες θα ήταν λιγότερο σημαντικές και γιατί;*
- *Να έρθω τώρα σε ένα επίκαιρο θέμα, πώς επηρεάζει ο κορονοϊός το επάγγελμά σας σήμερα;* [Εάν δεν αναφερθεί, υπόδειξη για τις εργασιακές σχέσεις]
- *Και πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει το επάγγελμα στο μέλλον;*
- *Πιστεύετε ότι θα παίξει κάποιον ρόλο ο κορονοϊός σε επίπεδο δεξιοτήτων στο μέλλον ή όχι; Και γιατί;*
- *Εάν κοιτάξουμε αυτές τις υπάρχουσες δεξιότητες, ποιες θα απαιτηθούν περισσότερο και ποιες λιγότερο στο μέλλον λόγω του κορονοϊού;*
- *Θα προσθέτατε κάποιες δεξιότητες που δεν τις έχουμε συζητήσει, αλλά θεωρείτε ότι θα χρειάζονται στο μέλλον λόγω του κορονοϊού, ή όχι;*

4. Τεχνολογία

- *Όταν σκέφτεστε την τεχνολογία σε σχέση με το επάγγελμα, τι σας έρχεται στο μυαλό;*
- *Θα λέγατε ότι η τεχνολογία έχει επηρεάσει το επάγγελμά σας;*
- *Ποιες ψηφιακές δεξιότητες απαιτούνται στο επάγγελμά σας σήμερα;*
- *Τι έχει αλλάξει λόγω της τεχνολογίας σε σχέση με το παρελθόν και τι σημαίνει αυτό για εσάς; Τι σημαίνει για τους εργαζομένους;*
- *Και όσον αφορά το μέλλον, πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει η εξέλιξη της τεχνολογίας το επάγγελμά σας; Τι θα αλλάξει; Τι θα απαιτείται από τους εργαζομένους;*
- *Τι θα αλλάξει σε επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων;*

5. Εκπαίδευση

[Σημείωση: Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν εργοδότες. Σε περίπτωση άλλων θέσεων και ρόλων, όπως ειδικός επιστήμονας, οι εν λόγω ερωτήσεις τέθηκαν σε θεωρητικό επίπεδο.]

- *Θα ήθελα τώρα να μιλήσουμε για θέματα εκπαίδευσης που σχετίζονται με το επάγγελμά σας.*
- *Εκπαιδεύονται οι εργαζόμενοι σε αυτό το επάγγελμα;* [Υπόδειξη για οποιαδήποτε μορφή εκπαίδευσης]
- *Εάν ναι, μιλήστε μου λίγο γι' αυτή την εκπαίδευση.*
  - *Ποιος το σκέφτηκε αρχικά, εσείς ή οι εργαζόμενοι;*
  - *Εάν εσείς, πού απευθυνθήκατε αρχικά;*
  - *Ποιος φορέας το υλοποίησε;*
  - *Συμμετείχαν όλοι;*
  - *Σε τι εκπαιδεύονται; Και πώς σχετίζεται με το επάγγελμά σας;*
  - *Βοήθησε τελικά; Πώς; Βοήθησε άμεσα ή αφορά το μέλλον;*
- *Εάν όχι, ποιοι ήταν οι λόγοι για τους οποίους δεν έχει υπάρξει πρόγραμμα εκπαίδευσης;*
- *Άσχετα από την εκπαίδευση ή μη που μου αναφέρατε, υπάρχει κάποια άλλη περιοχή ή κάποιες δεξιότητες που σχετίζονται με το υπό διερεύνηση επάγγελμα και θεωρείτε ότι χρειάζεται εκπαίδευση γι' αυτές; Ποιες και γιατί;*
- *Εάν ερχόταν ένας νέος εργαζόμενος για το υπό διερεύνηση επάγγελμα, για ποιες δεξιότητες θα θέλατε να είχε εκπαιδευτεί προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις της δουλειάς;*
- *Γενικότερα, τι θεωρείτε ότι αποτελεί κίνητρο και τι αντικίνητρο προκειμένου οι εργαζόμενοι να είναι θετικοί ως προς την εκπαίδευση και την κατάρτισή τους;*

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο και τη συνεργασία σας!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Φόρμα ερωτηματολογίου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

για το επάγγελμα 4227

«Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

στο πλαίσιο του Έργου

«ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ»

Β΄ ΚΥΚΛΟΣ

Η διαχείριση και προστασία των προσωπικών δεδομένων του ερωτώμενου διέπεται τόσο από τις σχετικές διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου (Ν. 2472/1997, Ν. 2779/99, ΠΔ 207/1998, ΠΔ 79/2000 και άρθρο 8 Ν. 2819/2000) και τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων όσο και από τις σχετικές διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016. Τα στοιχεία αυτά ουδέποτε γνωστοποιούνται σε τρίτους αλλά διαφυλάσσεται ο προσωπικός τους χαρακτήρας. Θα θέλαμε τη συγκατάθεσή σας ώστε να χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά σας στοιχεία από το ΙΝΕ ΓΣΕΕ για λόγους επικοινωνίας, στατιστικούς και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του:

ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ☐

ΔΕΝ ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ☐

ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

1) Η τρέχουσα θέση εργασίας σας απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχετε σπουδάσει; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, είναι το ίδιο γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχω σπουδάσει	
Όχι, είναι διαφορετικό γνωστικό αντικείμενο από αυτό που έχω σπουδάσει	
Δεν γνωρίζω/Δεν έχω γνώμη	

2) Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη σας ως «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», έχουν γίνει κάποιες από τις ακόλουθες αλλαγές στον ρόλο σας; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Προαγωγή σε θέση υψηλότερου επιπέδου	
Μετακίνηση σε διαφορετική μονάδα/τμήμα	
Δεν έχω προωθηθεί ή μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, αλλά η φύση των καθηκόντων μου και των ευθυνών μου έχει αλλάξει	
Τώρα έχω μια χαμηλότερη θέση από ό,τι όταν ξεκίνησα	
Καμία αλλαγή, ο ρόλος μου παρέμεινε ο ίδιος	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

3) Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι **ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ** καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες;

4) Σε ποιον βαθμό **ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ** η καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες για να ασκήσετε ικανοποιητικά την εργασία σας;

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

	ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ						ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ					
	1	2	3	4	5	ΔΓ/ ΔΑ	1	2	3	4	5	ΔΓ/ ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση												
2. Προφορική επικοινωνία												
3. Σαφήνεια λόγου												
4. Τήρηση ερωτηματολογίων												
5. Πειστικότητα												
6. Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων												
7. Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας												
8. Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων												
9. Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου												
10. Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας												
11. Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης												
12. Καταγραφή συνεντεύξεων												

5) Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι η εκτεταμένη *χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ψηφιακή οικονομία)* θα επηρεάσει τη σημασία των παρακάτω δεξιοτήτων για τους «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» τα επόμενα πέντε χρόνια;

	Θα υποβαθμιστεί	Θα παραμείνει ίδια	Θα αναβαθμιστεί	ΔΓ/ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση				
2. Προφορική επικοινωνία				
3. Σαφήνεια λόγου				
4. Τήρηση ερωτηματολογίων				
5. Πειστικότητα				
6. Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων				
7. Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας				
8. Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων				
9. Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου				
10. Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας				
11. Έλεγχος ορθότητας πληροφοριών				
12. Επιμέλεια κειμένων (με Η/Υ)				

6) Γενικά, πώς θα περιγράφατε καλύτερα τις δεξιότητές σας *σε σχέση με το τι απαιτείται* για να κάνετε τη δουλειά σας; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Οι δεξιότητές μου είναι σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται από τη δουλειά μου	
Οι δεξιότητές μου ταιριάζουν με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά μου	
Ορισμένες από τις δεξιότητές μου είναι σε χαμηλότερο επίπεδο από ό,τι απαιτείται από τη δουλειά μου και πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

7) Σε τι *συχνότητα θα λέγατε ότι συμβαίνουν τα παρακάτω στην εργασία σας* ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ			
	Ποτέ	Ορισμένες φορές	Πάντοτε ή τις περισσότερες φορές	ΔΓ/ΔΑ
1. Η δουλειά μου περιλαμβάνει την επίλυση απρόβλεπτων προβλημάτων				
2. Η δουλειά μου περιέχει σύνθετες εργασίες				
3. Μαθαίνω νέα πράγματα μέσα από τη δουλειά μου				
4. Η δουλειά μου περιλαμβάνει τη χρήση υπολογιστή ή laptop ή smartphone				
5. Εφαρμόζω νέες ιδέες στη δουλειά μου				
6. Επιλέγω ή αλλάζω τη σειρά των εργασιών μου				
7. Επιλέγω ή αλλάζω την ταχύτητα ή τον ρυθμό της δουλειάς μου				
8. Επιλέγω ή αλλάζω μεθόδους στη δουλειά μου				

8) Ποιες από τις παρακάτω αλλαγές γνωρίζετε *ότι πραγματοποιήθηκαν στην εργασία σας τα τελευταία πέντε χρόνια;* (ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Από τη στιγμή που ξεκινήσατε την κύρια εργασία σας ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», ακόμη και εάν εργάζεστε λιγότερο από πέντε χρόνια.*

Αλλαγές στις τεχνολογίες που χρησιμοποιείτε (π.χ. νέα ηλεκτρονικά συστήματα διεξαγωγής ερευνών κ.ά.)	
Αλλαγές στις μεθόδους εργασίας και στις πρακτικές εργασίας σας (π.χ. χρήση νέων προγραμμάτων και εφαρμογών οπτικοποίησης αποτελεσμάτων ερευνών, χρήση εξειδικευμένης πλατφόρμας διεξαγωγής ερευνών)	
Αλλαγές στα προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στους πελάτες της	
Αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών που έχετε με πελάτες ή υπαλλήλους (π.χ. συναντήσεις μεταπαρακολούθησης [follow up] κυρίως εξ αποστάσεως μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας όπως skype, zoom κ.ά.)	
Άλλο (αναφέρετε)	
Δεν υπάρχουν αλλαγές	

Εάν απαντήσετε εδώ, μεταβείτε απευθείας στην ΕΡ. 10

9) Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε *υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης που έγιναν με ευθύνη του εργοδότη σας (π.χ. πληρωμή, οργάνωση κ.ά.)*; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Από τη στιγμή που ξεκινήσατε την κύρια εργασία σας ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών».*

Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για ορισμένες από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Δεν έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για καμία από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

10) Συγκριτικά, από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», *θα λέγατε ότι οι δεξιότητές σας έχουν πλέον βελτιωθεί, υποβαθμιστεί ή παραμείνει ίδιες*; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί πολύ	
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί αρκετά	
Οι δεξιότητές μου έχουν παραμείνει ίδιες	
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί αρκετά	
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί πολύ	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

11) Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες έχετε κάνει προκειμένου να βελτιώσετε ή να αποκτήσετε νέες δεξιότητες; (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)
ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *α) Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», και β) Αν έχετε κάνει περισσότερες από μία ενέργειες από τις παρακάτω, επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.*

Παρακολούθησα προγράμματα κατάρτισης ή σεμινάρια (στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση [online])	
Με έμαθε ο προϊστάμενός μου στον χώρο εργασίας (on-the-job)	
Έμαθα αλληλοεπιδρώντας με τους συναδέλφους μου στην εργασία	
Έμαθα στη δουλειά μέσω δοκιμών και λαθών μου	
Έμαθα μόνος μου (π.χ. με τη βοήθεια εγχειριδίων, βιβλίων, βίντεο ή υλικών online)	
Δεν εφαρμόζονται τα παραπάνω για το επάγγελμα-ειδικότητά μου	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

12) Τα τελευταία δύο χρόνια *έχετε συμμετάσχει σε κάποιο από τα παρακάτω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας* ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»; (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)
ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Αν έχετε παρακολουθήσει περισσότερα από ένα είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης, επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.*

Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως *εντός ωραρίου εργασίας*		
Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως *εκτός ωραρίου εργασίας*		
Κατάρτιση *κατά την εκτέλεση της εργασίας μου* (π.χ. οδηγίες από έναν επόπτη/συνεργάτη χρησιμοποιώντας τα «κανονικά εργαλεία» εργασίας μου, εναλλαγή εργασίας [job rotation], υποστήριξη από συναδέλφους, συμμετοχή σε κύκλους μάθησης ή ποιότητας)		
Δεν έχω συμμετάσχει σε κάποια εκπαίδευση/κατάρτιση		
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ		Εάν απαντήσετε εδώ, μεταβείτε απευθείας στην ΕΡ. 14

13) Τα τελευταία δύο χρόνια όπου παρακολουθήσατε κάποιο από τα παραπάνω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», *ποιος πλήρωσε* για αυτήν την εκπαίδευση/κατάρτισή σας (π.χ. δίδακτρα, εγγραφή, αμοιβές); (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Αν υπάρχουν περισσότερες από μία πηγές χρηματοδότησης, επιλέξτε όσα ισχύουν.*

Εγώ ο ίδιος (με ή χωρίς βοήθεια από οικογένεια/φίλους)	
Ο εργοδότης μου εξ ολοκλήρου	
Ο εργοδότης μου, αλλά κατέβαλε μέρος του κόστους (π.χ. έξοδα μετακίνησης/διαμονής)	
Το κράτος ή άλλη οργάνωση του δημόσιου τομέα	
Κάποιος άλλος ιδιωτικός οργανισμός	
Δεν υπήρχε κόστος παρακολούθησης	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

14) Πείτε μας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας για τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τις αλλαγές που προκύπτουν στην εργασία έπειτα από την εμφάνιση *της πανδημίας COVID-19* (Μάρτιος 2020) στη χώρα μας:

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	ΔΓ/ΔΑ
Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων μου						
Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων μου (δηλαδή την αντικατάσταση υπαρχουσών δεξιοτήτων με νέες)						
Στη μετα-COVID-19 εποχή θα απαιτηθεί να αποκτήσω νέες ψηφιακές δεξιότητες στο επάγγελμά μου						
Η δουλειά μου θα μπορεί να γίνεται εξ ολοκλήρου με τηλεργασία (με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής)						

15) Μεταξύ της διά ζώσης, της διαδικτυακής επιμόρφωσης ή ενός συνδυασμού διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης σχετικά με το επάγγελμά σας, ποια μορφή θα επιθυμούσατε; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση	
Αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση	
Έναν συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

16) Φύλο:

Άνδρας		Γυναίκα		Άλλο	

17) Ηλικία:.....

18) Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς;

Χωρίς επίσημη εκπαίδευση – μη ολοκληρωμένη	
Απολυτήριο Δημοτικού	
Απολυτήριο Γυμνασίου	
Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ)	
Απόφοιτος Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου	
Πτυχίο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ)	
Πτυχίο Τάξης Μαθητείας ΕΠΑΛ (έπειτα από πιστοποίηση)	
Πτυχίο ΙΕΚ (έπειτα από πιστοποίηση)	
Πτυχίο Κολεγίου	
Απόφοιτος Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ)	
Απόφοιτος Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ)	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης	
Διδακτορικό Δίπλωμα	
Δεν γνωρίζω	

19) Ποια είναι η θέση σας στο επάγγελμα;

Μισθωτός	
Αυτοαπασχολούμενος με προσωπικό	
Αυτοαπασχολούμενος χωρίς προσωπικό	
Βοηθός στην οικογενειακή επιχείρηση	
Άλλο	

20) Κατάσταση απασχόλησης

Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα

	Κατά προσέγγιση σε έτη
Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση στο επάγγελμα-ειδικότητα	
Αναφέρετε τη ΣΥΝΟΛΙΚΗ εργασιακή σας εμπειρία στο επάγγελμα-ειδικότητα του «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»	

	Είδος σύμβασης		**Είδος απασχόλησης**	
Σχέση εργασίας:	Αορίστου χρόνου		Πλήρης	
	Ορισμένου χρόνου		Μερική	
	Σύμβαση έργου		Εκ περιτροπής	
	Άλλο.....		Άλλο.....	

21) Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζεστε

Αριθμός εργαζομένων στην επιχείρηση σήμερα
(ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΟΧΙΚΟΙ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΤΩΡΑ):

1 έως 9 εργαζόμενοι	
10 έως 49 εργαζόμενοι	
50 έως 249 εργαζόμενοι	
Άνω των 250 εργαζομένων	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

Ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV
Πίνακες συχνοτήτων στην ποσοτική έρευνα

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.1

Η τρέχουσα θέση εργασίας σας απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχετε σπουδάσει;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Ναι, είναι το ίδιο γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχω σπουδάσει	20	10,0
Όχι, είναι διαφορετικό γνωστικό αντικείμενο από αυτό που έχω σπουδάσει	172	86,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	8	4,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.2

Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη σας ως «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», έχουν γίνει κάποιες από τις ακόλουθες αλλαγές στον ρόλο σας;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Προαγωγή σε θέση υψηλότερου επιπέδου	14	7,0
Μετακίνηση σε διαφορετική μονάδα/τμήμα	6	3,0
Δεν έχω προωθηθεί ή μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, αλλά η φύση των καθηκόντων και των ευθυνών μου έχει αλλάξει	38	19,0
Καμία αλλαγή, ο ρόλος μου παρέμεινε ο ίδιος	140	70,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.3

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι **ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ** καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες;

Δεξιότητες		Σύνολο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΓ/ΔΑ
Ενεργητική ακρόαση	N	200	-	-	31	98	71	-
	%	100,0	-	-	15,5	49,0	35,5	-
Προφορική επικοινωνία	N	200	-	-	24	63	113	-
	%	100,0	-	-	12,0	31,5	56,5	-
Σαφήνεια λόγου	N	200	-	-	17	69	114	-
	%	100,0	-	-	8,5	34,5	57,0	-
Τήρηση ερωτηματολογίων	N	200	-	-	21	51	125	3
	%	100,0	-	-	10,5	25,5	62,5	1,5
Πειστικότητα	N	200	2	-	31	74	93	-
	%	100,0	1,0	0,0	15,5	37,0	46,5	-
Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων	N	200	5	5	27	67	94	2
	%	100,0	2,5	2,5	13,5	33,5	47,0	1,0
Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας	N	200	-	4	39	69	88	-
	%	100,0	-	2,0	19,5	34,5	44,0	-
Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων	N	200	2	2	34	36	126	-
	%	100,0	1,0	1,0	17,0	18,0	63,0	-
Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου	N	200	-	-	13	69	118	-
	%	100,0	-	-	6,5	34,5	59,0	-
Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας	N	200	3	5	35	74	66	17
	%	100,0	1,5	2,5	17,5	37,0	33,0	8,5
Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης	N	200	-	3	30	72	95	-
	%	100,0	-	1,5	15,0	36,0	47,5	-
Καταγραφή συνεντεύξεων	N	200	2	-	32	58	102	6
	%	100,0	1,0	-	16,0	29,0	51,0	3,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.4

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι **ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ** η καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες για να ασκήσετε ικανοποιητικά την εργασία σας;

Δεξιότητες		Σύνολο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΓ/ΔΑ
Ενεργητική ακρόαση	N	200	-	2	34	86	76	2
	%	100,0	-	1,0	17,0	43,0	38,0	1,0
Προφορική επικοινωνία	N	200	2	-	10	63	125	-
	%	100,0	1,0	-	5,0	31,5	62,5	-
Σαφήνεια λόγου	N	200	-	2	16	67	115	-
	%	100,0	-	1,0	8,0	33,5	57,5	-
Τήρηση ερωτηματολογίων	N	200	2	-	17	54	124	3
	%	100,0	1,0	-	8,5	27,0	62,0	1,5
Πειστικότητα	N	200	-	-	21	66	113	-
	%	100,0	-	-	10,5	33,0	56,5	-
Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων	N	200	17	19	21	71	68	4
	%	100,0	8,5	9,5	10,5	35,5	34,0	2,0
Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας	N	200	-	6	33	75	86	-
	%	100,0	-	3,0	16,5	37,5	43,0	-
Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων	N	200	2	4	11	61	122	-
	%	100,0	1,0	2,0	5,5	30,5	61,0	-
Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου	N	200	2	-	12	67	119	-
	%	100,0	1,0	-	6,0	33,5	59,5	-
Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας	N	200	7	16	25	75	60	17
	%	100,0	3,5	8,0	12,5	37,5	30,0	8,5
Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης	N	200	2	7	21	77	91	2
	%	100,0	1,0	3,5	10,5	38,5	45,5	1,0
Καταγραφή συνεντεύξεων	N	200	2	5	33	56	96	8
	%	100,0	1,0	2,5	16,5	28,0	48,0	4,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.5

Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι η εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ψηφιακή οικονομία) θα επηρεάσει τη σημασία των παρακάτω δεξιοτήτων για τους «Συνεντευκτές ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών» τα επόμενα πέντε χρόνια;

Δεξιότητες		Σύνολο	Θα υποβαθμιστεί	Θα παραμείνει ίδια	Θα αναβαθμιστεί	ΔΓ/ΔΑ
Ενεργητική ακρόαση	N	200	15	125	53	7
	%	100,0	7,5	62,5	26,5	3,5
Προφορική επικοινωνία	N	200	41	121	38	-
	%	100,0	20,5	60,5	19,0	-
Σαφήνεια λόγου	N	200	16	150	34	-
	%	100,0	8,0	75,0	17,0	-
Τήρηση ερωτηματολογίων	N	200	9	140	49	2
	%	100,0	4,5	70,0	24,5	1,0
Πειστικότητα	N	200	20	133	46	1
	%	100,0	10,0	66,5	23,0	0,5
Αποτελεσματικότητα στη διαχείριση εγγράφων	N	200	12	79	106	3
	%	100,0	6,0	39,5	53,0	1,5
Χρήση συστημάτων Η/Υ και ψηφιακής τεχνολογίας	N	200	-	31	169	-
	%	100,0	-	15,5	84,5	-
Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων	N	200	2	129	67	2
	%	100,0	1,0	64,5	35,5	1
Ικανότητα κατανόησης του ερωτηματολογίου	N	200	7	153	37	3
	%	100,0	3,5	76,5	18,5	1,5
Χρήση διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας	N	200	8	53	128	11
	%	100,0	4,0	26,5	64,0	5,5
Επεξήγηση του σκοπού της συνέντευξης	N	200	14	147	38	1
	%	100,0	7,0	73,5	19,0	0,5
Καταγραφή συνεντεύξεων	N	200	3	94	99	4
	%	100,0	1,5	47,0	49,5	2

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.6

Γενικά, πώς θα περιγράφατε καλύτερα τις δεξιότητές σας σε σχέση με το τι απαιτείται για να κάνετε τη δουλειά σας;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Οι δεξιότητές μου είναι σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται από τη δουλειά μου	86	43,0
Οι δεξιότητές μου ταιριάζουν με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά μου	111	55,5
Ορισμένες από τις δεξιότητές μου είναι σε χαμηλότερο επίπεδο από ό,τι απαιτείται από τη δουλειά μου και πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω	2	1,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	0,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.7

Σε τι συχνότητα θα λέγατε ότι λαμβάνουν χώρα τα παρακάτω στην εργασία σας ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»;

		Σύνολο	Ποτέ	Ορισμένες φορές	Πάντοτε ή τις περισσότερες φορές	ΔΓ/ΔΑ
Η δουλειά μου περιλαμβάνει την επίλυση απρόβλεπτων προβλημάτων	N	200	32	142	23	3
	%	100,0	16,0	71,0	11,5	1,5
Η δουλειά μου περιέχει σύνθετες εργασίες	N	200	45	129	18	8
	%	100,0	22,5	64,5	9,0	4,0
Μαθαίνω νέα πράγματα μέσα από τη δουλειά μου	N	200	13	122	65	-
	%	100,0	6,5	61,0	32,5	-
Η δουλειά μου περιλαμβάνει τη χρήση υπολογιστή, ή laptop, ή smartphone	N	200	-	17	183	-
	%	100,0	-	8,5	91,5	-
Εφαρμόζω νέες ιδέες στη δουλειά μου	N	200	57	112	23	8
	%	100,0	28,5	56,0	11,5	4,0
Επιλέγω ή αλλάζω τη σειρά των εργασιών μου	N	200	71	96	26	7
	%	100,0	35,5	48,0	13,0	3,5
Επιλέγω ή αλλάζω την ταχύτητα ή τον ρυθμό της δουλειάς μου	N	200	19	128	50	3
	%	100,0	9,5	64,0	25,0	1,5
Επιλέγω ή αλλάζω μεθόδους στη δουλειά μου	N	200	61	107	23	9
	%	100,0	30,5	53,5	11,5	4,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.8

Ποιες από τις παρακάτω αλλαγές γνωρίζετε ότι πραγματοποιήθηκαν στην εργασία σας τα τελευταία πέντε χρόνια;

Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν	N	% των απαντήσεων	% των συμμετεχόντων
Αλλαγές στις τεχνολογίες που χρησιμοποιείτε (π.χ. νέα ηλεκτρονικά)	141	35,9	70,5
Αλλαγές στις μεθόδους εργασίας και στις πρακτικές εργασίας σας	130	33,1	65,0
Αλλαγές στα προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στους πελάτες	26	6,6	13,0
Αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών που έχετε με πελάτες ή υπαλλήλους	66	16,8	33,0
Άλλο	1	0,3	0,5
Δεν υπάρχουν αλλαγές	29	7,4	14,5
Σύνολο	393	100,0%	196,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.9

Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης οι οποίες έγιναν με ευθύνη του εργοδότη σας (π.χ. πληρωμή, οργάνωση κ.ά.);

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	61	35,7
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για ορισμένες από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	49	28,7
Δεν έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για καμία από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	48	28,1
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	13	7,6
Σύνολο	171	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.10

Συγκριτικά, από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως «Συνεντευκτής ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών», θα λέγατε ότι οι δεξιότητές σας έχουν πλέον βελτιωθεί, υποβαθμιστεί ή παραμείνει ίδιες;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί πολύ	3	1,5
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί αρκετά	2	1,0
Οι δεξιότητές μου έχουν παραμείνει ίδιες	55	27,5
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί αρκετά	93	46,5
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί πολύ	45	22,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.11

Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες έχετε κάνει προκειμένου να βελτιώσετε ή να αποκτήσετε νέες δεξιότητες; (Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Ενέργειες	N	% των απαντήσεων	% των συμμετεχόντων
Παρακολούθησα μαθήματα κατάρτισης ή σεμινάρια (στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση [online])	26	6,7	13,0
Με έμαθε ο προϊστάμενός μου στον χώρο εργασίας (on-the-job)	109	28,1	54,5
Έμαθα αλληλοεπιδρώντας με τους συναδέλφους μου στην εργασία	85	21,9	42,5
Έμαθα στη δουλειά μέσω δοκιμών και λαθών μου	120	30,9	60,0
Έμαθα μόνος μου (π.χ. με τη βοήθεια εγχειριδίων, βιβλίων, βίντεο ή υλικών online)	31	8,0	15,5
Δεν εφαρμόζονται τα παραπάνω για το επάγγελμα-ειδικότητά μου	12	3,1	6,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	5	1,3%	2,5
Σύνολο	388	100,0%	194,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.12

Τα τελευταία δύο χρόνια έχετε συμμετάσχει σε κάποιο από τα παρακάτω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας ως «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»; (Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης	N	% των απαντήσεων	% των συμμετεχόντων
Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εντός ωραρίου εργασίας	17	8,2	8,5
Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εκτός ωραρίου εργασίας	7	3,4	3,5
Κατάρτιση κατά την εκτέλεση της εργασίας μου (π.χ. οδηγίες από έναν επόπτη/συνεργάτη χρησιμοποιώντας τα «κανονικά εργαλεία» εργασίας μου, εναλλαγή εργασίας [job rotation], υποστήριξη από συναδέλφους, συμμετοχή σε κύκλους μάθησης ή ποιότητας)	64	30,9	32,0
Δεν έχω συμμετάσχει σε κάποια εκπαίδευση/κατάρτιση	108	52,2	54,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	11	5,3	5,5
Σύνολο	207	100,0	103,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.13

Τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποιος πλήρωσε γι' αυτή την εκπαίδευση/κατάρτισή σας; (Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Πηγή χρηματοδότησης	N	% των απαντήσεων	% των συμμετεχόντων
Εγώ ο ίδιος (με ή χωρίς βοήθεια από οικογένεια/φίλους)	8	9,9	9,9
Ο εργοδότης μου εξ ολοκλήρου	23	28,4	28,4
Ο εργοδότης μου, αλλά κατέβαλε μέρος του κόστους (π.χ. έξοδα μετακίνησης/διαμονής)	-	-	-
Το κράτος ή άλλη οργάνωση του δημόσιου τομέα	-	-	-
Κάποιος άλλος ιδιωτικός οργανισμός	-	-	-
Δεν υπήρχε κόστος παρακολούθησης	42	51,9	51,9
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	8	9,9	9,9
Σύνολο	81	100,0	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.14

Πείτε μας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας για τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τις αλλαγές που προκύπτουν στην εργασία έπειτα από την εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 (Μάρτιος 2020) στη χώρα μας;

Δεξιότητες		Σύνολο	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	ΔΓ/ ΔΑ
Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων μου	N	200	14	19	58	92	16	1
	%	100,0	7,0	9,5	29,0	46,0	8,0	0,5
Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων μου (δηλαδή την αντικατάσταση υπαρχουσών)	N	200	16	23	54	85	20	2
	%	100,0	8,0	11,5	27,0	42,5	10,0	1,0
Στη μετα-COVID-19 εποχή θα απαιτηθεί να αποκτήσω νέες ψηφιακές δεξιότητες στο επάγγελμά μου	N	200	8	13	59	88	19	13
	%	100,0	4,0	6,5	29,5	44,0	9,5	6,5
Η δουλειά μου θα μπορεί να γίνεται εξ ολοκλήρου με τηλεργασία (με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής)	N	200	11	17	31	68	73	-
	%	100,0	5,5	8,5	15,5	34,0	36,5	-

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.15

Μεταξύ της διά ζώσης, της διαδικτυακής επιμόρφωσης ή ενός συνδυασμού διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης σχετικά με το επάγγελμά σας, ποια μορφή θα επιθυμούσατε;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση	29	14,5
Αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση	60	30,0
Έναν συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης	105	52,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	6	3,0
Σύνολο	200	100,0

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.16

Φύλο των συμμετεχόντων

Φύλο	N	% των συμμετεχόντων
Άνδρας	51	25,5
Γυναίκα	149	74,5
Άλλο	-	-
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.17

Κατανομή συμμετεχόντων κατά ηλικιακή ομάδα[28]

Ηλικιακή κατηγορία	N	% των συμμετεχόντων
18-29 ετών	10	5,0
30-39 ετών	25	12,5
40-49 ετών	77	38,5
50-59 ετών	88	44,0
60+ ετών	-	-
Σύνολο	200	100,0

28. Έχει γίνει κωδικοποίηση της αρχικής μεταβλητής (έτος γέννησης).

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.18

Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς;

Επίπεδα εκπαίδευσης	N	% των συμμετεχόντων
Απολυτήριο Γυμνασίου	3	1,5
Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ)	3	1,5
Απόφοιτος Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου	56	28,0
Πτυχίο ΙΕΚ (έπειτα από πιστοποίηση)	50	25,0
Πτυχίο Κολεγίου	10	5,0
Απόφοιτος Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ)	24	12,0
Απόφοιτος Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ)	46	23,0
Μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης	8	4,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.19

Ποια είναι η θέση σας στο επάγγελμα;

Θέση στο επάγγελμα	N	% των συμμετεχόντων
Μισθωτός	90	45,0
Αυτοαπασχολούμενος με προσωπικό	6	3,0
Αυτοαπασχολούμενος χωρίς προσωπικό	100	50,0
Άλλο	4	2,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Α

Προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στη συγκεκριμένη επιχείρηση στο επάγγελμα/ειδικότητα[29]

Χρόνια προϋπηρεσίας	N	% των συμμετεχόντων
Λιγότερα από 5 έτη	75	37,5
Από 5 έως 10 έτη	68	34,0
Περισσότερα από 10 έτη	57	28,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Β

Συνολική εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων στο επάγγελμα/ειδικότητα του «Συνεντευκτή ερευνών αγοράς και λοιπών ερευνών»

Έτη συνολικής εργασιακής εμπειρίας	N	% των συμμετεχόντων
Λιγότερα από 5 έτη	32	16,0
Από 5 έως 10 έτη	55	27,5
Περισσότερα από 10 έτη	113	56,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Γ

Είδος σύμβασης των συμμετεχόντων

Είδος σύμβασης	N	% των συμμετεχόντων
Αορίστου χρόνου	74	37,0
Ορισμένου χρόνου	41	20,5
Σύμβαση έργου	79	39,5
Άλλο	6	3,0
Σύνολο	200	100,0

29. Έχει γίνει κωδικοποίηση της αρχικής μεταβλητής (ομαδοποίηση σε τρεις κατηγορίες προϋπηρεσίας).

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Δ

Είδος της απασχόλησης των συμμετεχόντων

Είδος απασχόλησης	N	% των συμμετεχόντων
Πλήρης	51	25,5
Μερική	109	54,5
Εκ περιτροπής	37	18,5
Άλλο	3	1,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.21

Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζονται οι συμμετέχοντες

Μέγεθος (άτομα)	N	% των συμμετεχόντων
1 έως 9 εργαζόμενοι	4	2,0
10 έως 49 εργαζόμενοι	135	67,5
50 έως 249 εργαζόμενοι	8	4,0
Άνω των 250 εργαζομένων	-	-
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	53	26,5
Σύνολο	200	100,0

ISBN: 978-618-234-017-2

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Οικονομικών
Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Προγραμμάτων ΕΤΠΑ & ΤΣ
ΕΥΔ Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα»

ΕΠΑνΕΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης