**«Η σημασία του ψηφιακού εγγραμματισμού στην Ευρωπαϊκή ένωση και η ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων»**

**~H συμβολή της δια βίου μάθησης και της Ενιαίας Ψηφιακής αγοράς»~**

 Χριστίνα Σταματοπούλου

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2019

****

**Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών**

**Τμήμα Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης**

**Αθήνα, …/…/20..**

**ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟΥ:**

**……………………………………………………………………………………………………..**

**(ΑΜ: …………………………………..)**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: «…………………………………………**

**……………………………………………………………………………………………………………**

**……………………………………………………………………………………………………..»**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: …/…/20..**

**ΒΑΘΜΟΣ: ….. (……………………………)**

**ΟΙ ΕΞΕΤΑΣΤΕΣ:**

**…………………………………………………………………………………………………**

**(ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΒΑΘΜΙΔΑ)**

**…………………………………………………………………………………………………**

**(ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΒΑΘΜΙΔΑ)**

****

**Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών**

**Τμήμα Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Η** **σημασία του ψηφιακού εγγραμματισμού στην Ευρωπαϊκή ένωση και η ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων»**

**~H συμβολή της δια βίου μάθησης και της Ενιαίας Ψηφιακής αγοράς»~**

**ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΣΤΑΜΑΤΟΠΟΥΛΟΥ**

***Πτυχιακή εργασία που κατατίθεται ως μέρος των απαιτήσεων του Προγράμματος Προπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Επικοινωνίας και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης***

**Αθήνα, Σεπτέμβριος, 2019**

Contents

[**Κατάλογος Πινάκων** ii](#_Toc19277167)

[**Περίληψη** iii](#_Toc19277168)

[**Abstract** iv](#_Toc19277169)

[**Εισαγωγή** 1](#_Toc19277170)

[**1.Θεωρητικό Πλαίσιο** 3](#_Toc19277171)

[**1.1 H ψηφιακή εποχή και η παγκοσμιοποίηση** 3](#_Toc19277172)

[**1.2 Η δια βίου μάθηση και ανάπτυξη ικανοτήτων** 5](#_Toc19277173)

[**1.3 Η προσαρμογή της αγοράς στις τεχνολογικές αλλαγές** 9](#_Toc19277174)

[**1.3.1 Η ψηφιοποίηση** 10](#_Toc19277175)

[**1.3.2 Η ψηφιακή ενιαία αγορά (Digital Single Market)** 12](#_Toc19277176)

[**2. Μεθοδολογία** 15](#_Toc19277177)

[**3. Κυρίως μέρος** 18](#_Toc19277178)

[**3.1 Οι γνώσεις, ικανότητες, στάσεις και συμπεριφορές της νέας ψηφιακής εποχής** 18](#_Toc19277179)

[**3.1.1 Ο ρόλος της μαθησιακής διαδικασίας για τις γνώσεις, τις ικανότητες τις στάσεις και συμπεριφορές** 18](#_Toc19277180)

[**3.1.2 Ορισμός ικανότητας και δεξιότητας** 19](#_Toc19277181)

[**3.1.3 Οι βασικές ικανότητες στη ψηφιακή εποχή** 20](#_Toc19277182)

[**3.2 Η σημασία των ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες, τους εργαζόμενους και η διαφοροποίηση τους ανάλογα με τον εργασιακό τομέα και το φύλο.** 26](#_Toc19277183)

[**3.2.1 Οι ικανότητες για τον ψηφιακό κόσμο** 26](#_Toc19277184)

[**3.2.2 Η σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας** 27](#_Toc19277185)

[**3.2.3 Η διάκριση των ψηφιακών ικανοτήτων ανάλογα με το φύλο** 31](#_Toc19277186)

[**3.3 Η μετάβαση της κοινωνίας της πληροφορίας στην ενιαία ψηφιακή αγορά, οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης για τις ψηφιακές ικανότητες και πως προσδιορίζονται αυτές στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναλλαγών.** 34](#_Toc19277187)

[**3.3.1 Πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης** 34](#_Toc19277188)

[**3.3.2 Το πλαίσιο μετάβασης από την κοινωνία της πληροφορίας στην Ψηφιακή ενιαία αγορά** 36](#_Toc19277189)

[**3.3.3 Οι ψηφιακές ικανότητες των καταναλωτών στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναλλαγών** 39](#_Toc19277190)

[**3.4 Η ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη προστασία του καταναλωτή και το μέλλον του ηλ.εμπορίου σε σχέση με τις ικανότητες του ανθρωπίνου δυναμικού.** 44](#_Toc19277191)

[**3.4.1 Το Ηλεκτρονικό εμπόριο** 45](#_Toc19277192)

[**3.4.2 Η νομοθεσία της Ευρωπαϊκης Ένωσης για το Ηλεκτρονικό εμπόριο** 46](#_Toc19277193)

[**3.4.3 Το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου σε σχέση με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού** 49](#_Toc19277194)

[**Συμπεράσματα** 52](#_Toc19277195)

[**Βιβλιογραφία** 53](#_Toc19277196)

[**Βιβλιογραφία** 57](#_Toc19277197)

# **Κατάλογος Πινάκων**

Πίνακας 1 : Χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών των δύο φύλων στα πλαίσια στα Ελληνικά και Ευρωπαϊκά Πλαίσια. (Πηγή:Women in Digital Scoreboard 2019 Greece… σελ.

Πίνακας 2: Ψηφιακές ικανότητες του καταναλωτή, Πηγή: «Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους καταναλωτές», Έκθεση της Ευρωπαϊκής επιτροπής 2016 σελ.

# **Περίληψη**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει την σημασία του ψηφιακού εγγραμματισμού στην Ευρωπαϊκή ένωση και την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων**,** με τη συμβολή της δια βίου μάθησης και της Ενιαίας ψηφιακής αγοράς. Αυτό, γίνεται μέσα στα νέα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης και της επικράτησης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας. Mέσω της συγκεκριμένης εργασίας, στόχος είναι να απαντηθούν τα ερωτήματα όπως ποιες είναι οι γνώσεις, οι ικανότητες, οι στασεις και οι συμπεριφορές που απαιτούνται στην νέα ψηφιακή εποχή και αν οι ψηφιακές ικανότητες (digital skills) συμπεριλαμβάνονται ανάμεσα στις ικανότητες που απαιτούνται στην σύγχρονη εποχή. Ακόμα διερευνάται σε ποιο βαθμό απαιτούνται ψηφιακές ικανότητες στους πολίτες, στους εργαζόμενους και πως αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με το φύλο, και τον εργασιακό τομέα. Έπειτα μελετάται ποιες είναι οι προτεινόμενες σύγχρονες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις ψηφιακές ικανότητες και ποιο είναι το πλαίσιο μετάβασης από την κοινωνία της πληροφορίας στην ενιαία ψηφιακή αγορά, το οποίο και προσδιορίζει τις νέες ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες των καταναλωτών κυρίως στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τέλος, εξετάζεται η ευρωπαϊκή νομοθεσία αναφορικά με την αξιοπιστία χρήσης και την προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου και το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου σε συσχέτιση με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού.

Επιστημονική Περιοχή: Δια βίου ανάπτυξη ικανοτήτων

Λέξεις κλειδιά: δια βίου μάθηση, ψηφιακές ικανότητες , ψηφιακή ενιαία αγορά, τεχνολογία πληροφορίας επικοινωνίας, ηλεκτρονικό εμπόριο

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της εργασίας είναι η βιβλιογραφική επισκόπηση, με την οποία φτάσαμε στα συμπεράσματα ότι, η δια βίου μάθηση παίζει ενεργό ρόλο στην διαμόρφωση **των** γνώσεων, στάσεων και συμπεριφορών και η Ευρωπαϊκή ένωση έχει ορίσει συγκεκριμένες ικανότητες για τους πολίτες. Aποδείχθηκε η μεγάλη σημασία που έχουν οι ψηφιακές ικανότητες στον εργασιακό χώρο και η διαφορά που υπάρχει στις ικανότητες ανδρών και γυναικών. Επιπλέον αποδείχθηκε το πλαίσιο της μετάβασης της ψηφιακής ενιαίας αγοράς στη κοινωνία της πληροφορίας και οι ψηφιακές ικανότητες που χρειάζονται οι καταναλωτές για να συμμετέχουν στην αγορά. Τέλος, αποδείχθηκε ότι υπάρχει νομική προστασία του καταναλωτή από την Ευρωπαϊκή ένωση στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και η σχέση του τελευταίου με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Μελλοντικές έρευνες μπορούν να μελετήσουν πιο αναλυτικά το συγκεκριμένο θέμα καθώς η συγκεκριμένη εργασία μελετά μόνο ένα μικρό κομμάτι των δράσεων της Ευρωπαϊκής ένωσης στη ψηφιακή εποχή.

# **Abstract**

The purpose of this thesis is to highlight the importance of digital literacy and the development of digital competences in the European Union, with the contribution of lifelong learning and the digital single market. The paper is based on the background of globalisation and the ascendance of information and communication technology. The aim of this paper is to answer questions such as what kind of knowledge, skills, attitudes and behaviors are required in the new digital age, and whether digital skills are included amongst the skills that are required in the new era. It is also researched to what extent digital competences are needed for citizens, and working professionals in different sectors and if they are differentiated by the gender factor. Then the modern policies of the European Union related to the digital skills are being introduced , along with the framework of the transition from the information society to the digital market. After that, the research introduces the digital skills for consumers needed for the e-commerce and electronic transactions. Finally, we examine the European legislation regarding to the reliability of use and consumer protection in the context of e-commerce and the future of e-commerce in relation to the capacities of human resources.

The method used to prepare this paper is by bibliographic review, from which, we have reached the conclusion that lifelong learning plays an active role in shaping knowledge, attitudes and skills, and the European Union has set some specific competences for citizens, also digital competences in the workplace proved to be of great importance and they do differentiate between men and women. In addition, the framework for the transition of the digital single market to the information society and the digital competences that consumers need to take part in the market have been demonstrated.. In addition, the transition of the digital single market to the information society has happened and digital skills for consumers are demonstrated. Finally, it is proven that there is legal protection of the consumer within the European Union for e-commerce transactions and ecommerce has an inpact on the future of human resources. Future papers could examine the specific issue in more detail as this work examines only a small part of the European Union's actions in the digital age.

Scientific Area: lifelong learning and competences

Key Words: lifelong learning, digital skills, digital single market , ecommerce, Information and Communication Technologies

# **Εισαγωγή**

Η εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, έγινε στα πλαίσια της απόκτησης τίτλου σπουδών από το τμήμα Επικοινωνίας και ΜΜΕ του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και πραγματεύεται, όπως επισημαίνει και ο τίτλος, την σημασία που έχει ο ψηφιακός εγγραμματισμός και η ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων στην Ευρωπαϊκή ένωση**,** ενώ μελετάται η συμβολή της δια βίου μάθησης και της Ενιαίας ψηφιακής αγοράς στην παραπάνω διαδικασία. Το συγκεκριμένο θέμα επιλέχθηκε λόγω του ενδιαφέροντος που έχει, μιας και δεν υπάρχει τόσο μεγάλη συζήτηση για τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής ένωσης να αναβαθμίσει τις ικανότητες και της δεξιότητες των πολιτών και να παρουσιαστεί το πόσο σημαντικές τις θεωρεί στην μεταβαλλόμενη ψηφιακή οικονομία. Η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε περιλαμβάνει τον ορισμό υποθέσεων εργασίας και ερευνητικών ερωτημάτων, τα οποία απαντώνται στο κυρίως μέρος της εργασίας με τη μέθοδο της βιβλιογραφικής επισκόπησης.

Για τη συγγραφή της συγκεκριμένης εργασίας λοιπόν, αφού πραγματοποιήθηκε αναλυτική μελέτη της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, ορίστηκε και το θεωρητικό πλαίσιο με βάση το οποίο τέθηκαν οι υποθέσεις εργασίας που αρχικά αναλύουν την παραδοχή ότι διανύουμε την τεχνολογικά μεταβαλλόμενη ψηφιακή εποχή και την παγκοσμιοποίηση (κεφ. 1.1). Γενικότερα οι πολιτισμικές και οικονομικές αλλαγές που ήρθαν με την παγκοσμιοποίηση, έδωσαν έμφαση στην «κοινωνία της πληροφορίας». Έπειτα αποδείχθηκε η σημασία της δια βίου μάθησης και της ανάπτυξης ικανοτήτων στην κοινωνία της πληροφορίας (κεφ. 1.2) καθώς και η αυξανόμενη ανάγκη για ένα ευέλικτο πλαίσιο μάθησης στην νέα ψηφιακή εποχή., ενώ έγινε αναφορά και στην τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Το θεωρητικό πλαίσιο έκλεισε με την αναφορά της προσαρμογής της αγοράς στις τεχνολογικές αλλαγές και έγινε ένας ορισμός της ψηφιακής ενιαίας αγοράς ως το εγχείρημα της Ευρώπης να παραμείνει ηγέτιδα δύναμη και στα πλαίσια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και εμπορίου.(κεφ. 1.3) Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθεται αναλυτικά η μεθοδολογία.

Στο ερευνητικό κομμάτι, δηλαδή το κυρίως μέρος της εργασίας , αναδείχθηκαν οι νέες ικανότητες, στάσεις συμπεριφορές και γνώσεις που απαιτούνται στην νέα ψηφιακή εποχή, όπως ορίζονται από την Ευρωπαϊκή επιτροπή και κρίνονται απαραίτητες για τους πολίτες για την προσωπική τους ολοκλήρωση, την εύρεση εργασίας, την ενεργή συμμετοχή στα κοινά και την κοινωνική τους ένταξη.( κεφ. 3.1)

Στο δεύτερο υποκεφάλαιο του κυρίως μέρους( κεφ. 3.2) διερευνήθηκε η χρησιμότητα των ψηφιακών ικανοτήτων, στις προκλήσεις που εμφανίζουν οι τεχνολογικές μεταβολές(κεφ. 3.2.1. Έπειτα παρουσιάστηκε η σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας υπό το πρίσμα ξανά της τεχνολογικής εξέλιξης η οποία μεταβάλλει τις θέσεις αλλά και τις συνθήκες εργασίας( κεφ.3.2.2). Στο τέλος αυτού του υποκεφαλαίου εξετάστηκε αν υπάρχει διαφορά στις ψηφιακές γνώσεις των δύο φύλων (κεφ. 3.3.3)

Στο τρίτο υποκεφάλαιο (κεφ 3.3) έγινε αναφορά σε κάποιες από τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης που σχετίζονται με τις ψηφιακές δεξιότητες(3.3.1), ενώ στη συνέχεια παρατίθεται το πλαίσιο μετάβασης από την κοινωνία της πληροφορίας στην ψηφιακή ενιαία αγορά, η οποία σχετίζεται άμεσα τόσο με την ψηφιοποίηση της οικονομίας όσο και με τις νέες δεξιότητες που χρειάζονται οι πολίτες (κεφ.3.3.2). Στη συνέχεια παρουσιάστηκαν οι ψηφιακές ικανότητες των καταναλωτών στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναλλαγών, όπως αυτές ορίζονται από το ψηφιακό θεματολόγιο για τους καταναλωτές και οι οποίες θεωρούνται απαραίτητες για την σωστή και πλήρη αξιοποίηση όσων έχει να προσφέρει η ψηφιακή ενιαία αγορά.(κεφ. 3.3.3)

Στο τέταρτο υποκεφάλαιο αρχικά γίνεται μια γενική παρουσίαση κάποιων χαρακτηριστικών του ηλεκτρονικού εμπορίου το οποίο αναπτύχθηκε μαζί με την εξέλιξη των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (κεφ. 3.4.1). Ακολουθεί μια αναφορά στην προστασία του καταναλωτή από την Ευρωπαϊκή ένωση στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου (κεφ 3.4.2) ενώ το κυρίως μέρος της εργασίας κλείνει με το κεφάλαιο για το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου σε σχέση με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Στην συνέχεια παρατίθονται τα συμπεράσματα της εργασίας, που προκύπτουν μετά από την εξέταση του θεωρητικού πλαισίου και του κυρίως θέματος και τέλος η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε.

# **1.Θεωρητικό Πλαίσιο**

## **1.1 H ψηφιακή εποχή και η παγκοσμιοποίηση**

Η τεχνολογία με τις ραγδαίες εξελίξεις που επιδέχεται τα τελευταία χρόνια, επηρεάζει με άμεσο τρόπο την ζωή του ανθρώπου, αλλάζοντας τις συνθήκες της καθημερινότητας, την ποιότητα της ζωής, αλλά και τους στόχους που θέτονται σε αυτήν.

Η παγκοσμιοποίηση χαρακτηρίζει την εποχή μας. Αυτό συμβαίνει όταν η κίνηση ανθρώπων αξιών και ιδεών ανάμεσα σε χώρες και κράτη αυξάνεται (Marcelo M. Suarez-Orozco , Desiree Baolian Qin-Hilliard, 2004). Η σταδιακή επέκταση της παγκόσμιας αγοράς ενισχύθηκε από την ανάπτυξη της πληροφοριακής τεχνολογίας, καθώς η πληροφορία και η καινοτομία αποτελούν θεμελιώδεις βάσεις της παγκοσμιοποίησης(Πρόκου, 2009).

Γενικότερα οι πολιτισμικές και οικονομικές αλλαγές που ήρθαν με την παγκοσμιοποίηση, έδωσαν έμφαση στην «κοινωνία της πληροφορίας». Η κοινωνία της πληροφορίας χαρακτηρίζεται από την χρήση των νέων τεχνολογιών και ειδικότερα των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, οι οποίες έχουν γίνει αναπόσπαστα κομμάτια της προσωπικής αλλά και επαγγελματικής ζωής των πολιτών. Πιο αναλυτικά, τεχνολογία της πληροφορικής μετέτρεψε τους υπολογιστές από ογκώδεις και ακριβές συσκευές . σε ένα προϊόν καθημερινής χρήσης, φορητό, με πρόσβαση στο διαδίκτυο που πλέον που διαθέτει ο καθένας στην οικία του(Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, Τριανταφύλλου , 2015).

**Ορισμός τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας**

Καθώς στην εργασία θα αναφερόμαστε συχνά στον όρο τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας, θεωρήθηκε σκόπιμη η παράθεση ενός ορισμού ώστε να γίνει πιο κατανοητός ο όρος.

Η τεχνολογία των πληροφοριών και της επικοινωνίας λοιπόν ορίζεται ως το ποικίλο σύνολο τεχνολογικών εργαλείων και πόρων που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση, αποθήκευση, δημιουργία, κοινή χρήση ή ανταλλαγή πληροφοριών. Αυτά τα τεχνολογικά εργαλεία και οι πόροι περιλαμβάνουν υπολογιστές, το διαδίκτυο (ιστοσελίδες, ιστολόγια και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), ζωντανές ραδιοτηλεοπτικές τεχνολογίες (ραδιόφωνο, τηλεόραση και webcasting), καταγεγραμμένες τεχνολογίες εκπομπής (podcasting, συσκευές αναπαραγωγής ήχου και βίντεο και Αποθήκευση συσκευών) και τηλεφωνίας (σταθερής ή κινητής, δορυφορικής, /βιντεοδιάσκεψης, κ.λ.π.) (Unesco Institute for Statistics Glossary, 2019).

**Η συμβολή του διαδικτύου**

Το διαδίκτυο είναι ένα από τα μεγαλύτερα τεχνολογικά πειράματα της ιστορίας. Εκατομμύρια άνθρωποι, κάθε λεπτό δημιουργούν και καταναλώνουν τεράστιες ποσότητες από ψηφιακό περιεχόμενο στον διαδικτυακό κόσμο. Έτσι η νέα δυνατότητα της ελεύθερης έκφρασης και της ελεύθερης διακίνησης της πληροφορίας, έχει αλλάξει το ψηφιακό τοπίο που γνωρίζουμε σήμερα (Eric Schmidt, Jared Cohen, 2013). Καθώς λοιπόν διανύουμε τη ψηφιακή εποχή και η διαδικτυακή τεχνολογία συνεχίζει να εξελίσσεται, η κατανόηση μας για πολλές πλευρές της ζωής μας θα αλλάξει, θέτοντας νέα ερωτήματα σχετικά με την ταυτότητα μας, τις διαπροσωπικές μας σχέσεις ακόμη και την ασφάλεια μας. Η μαζική υιοθέτηση της τεχνολογίας του διαδικτύου, μας οδηγεί σε μία από τις πιο συναρπαστικές κοινωνικές, πολιτισμικές αλλά και πολιτικές αλλαγές στην ιστορία και η αλλαγή αυτή είναι παγκοσμίων διαστάσεων (Eric Schmidt, Jared Cohen, 2013). Βέβαια οι φόβοι που σχετίζονται με την πιθανή αλλοτρίωση του ατόμου εξαιτίας της εξοικίωσης με τις νέες τεχνολογίες, μπορεί να είναι βάσιμοι. Πρέπει όμως να κρατάμε υπόψιν ότι η μεταφορά της γνώσης από τους λίγους τους πολλούς , αποτελεί μια επανάσταση. Έτσι ως πολίτες της σύγχρονης κοινωνίας, πρέπει να αξιολογούμε και να χρησιμοποιούμε αναλόγως τις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας. Η ψηφιακή μορφή της πληροφορίας επιπλέον, έχει διευκολύνει τη δυνατότητα αποθήκευσης, μετάδοσης και επεξεργασίας της. Ακόμη την καθιστά εύκολα προσβάσιμη μέσω των δικτύων δεδομένων. (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, Τριανταφύλλου , 2015)

Η Ευρωπαϊκή ένωση, ως μια σπουδαία δύναμη που ενώνει οικονομικά αλλά και πολιτικά είκοσι οκτώ χώρες, παρακολουθώντας την τάση της παγκοσμιοποίησης και τον ρόλο της τεχνολογικής ανάπτυξης στο μεταβαλλόμενο τοπίο, στο οποίο ζούμε σήμερα, προσπαθεί να ανταποκριθεί. Εξάλλου με την εξέλιξη της, η Ευρωπαϊκή Ένωση έφερε σημαντικές αλλαγές και μεταρρυθμίσεις σε ποικίλους τομείς οργάνωσης όπως είναι η οικονομία και η πολιτική. Δεν πρέπει να ξεχνάμε όμως πως η Ευρώπη δεν αφορά μόνο το ευρώ, τις τράπεζες και τη δημόσια διοίκηση, αλλά οφείλει να είναι και η Ευρώπη της γνώσης. (Claude Allegre, Luigi Berlinguer, Tessa Blackstone, Jurgen Ruttgers, 1998) Έτσι, έχει αναγνωρίσει την αναγκαιότητα της δια βίου επικαιροποίησης των γνώσεων, ικανοτήτων, στάσεων αλλά και συμπεριφορών του ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου να ανταποκριθεί στην σύγχρονη μεταβαλλόμενη, αβέβαιη και πολύπλοκη κατάσταση που προκύπτει από την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας. (Brečko, B., Ferrari, A, 2016)

## **1.2 Η δια βίου μάθηση και ανάπτυξη ικανοτήτων**

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει από πολύ νωρίς ότι η εκπαίδευση και η κατάρτιση αφορούν άμεσα τη μετάβαση στην κοινωνία της γνώσης και αποτελούν βασικά στοιχεία τόσο για την προσωπική ολοκλήρωση όσο και για την ανάπτυξη εξειδικευμένου, καταρτισμένου και ευέλικτου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο έχει τις δεξιότητες και τα προσόντα που χρειάζονται η ευρωπαϊκή οικονομία και η ευρωπαϊκή κοινωνία για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και καινοτόμες.

Στην οικονομία της γνώσης, ο όρος της γνώσης είχε χρησιμοποιηθεί αρχικά για να υποδηλώσει επιστημονικές γνώσεις. Ωστόσο, εν μέρει υπό την επίδραση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, η έννοια της γνώσης διευρύνεται: η γνώση, όπου και αν είναι αποθηκευμένη, μπορεί να καταστεί διαθέσιμη για τους πολίτες. Η γνώση στα χέρια των εργαζομένων μπορεί να είναι κωδικοποιημένη και είναι ένα εμπορικά πολύτιμο στοιχείο. Η μεγάλη διάδοση του διαδικτύου φαίνεται να συμβάλλει στην ανάπτυξη νέων γνώσεων και νέων στάσεων προς τη γνώση. Επιπροσθέτως, η έννοια της γνώσης έχει επεκταθεί από τις αμιγώς θεωρητικές γνώσεις, που μπορούμε να αναφέρουμε ως «παλαιά γνώση», στη γνώση που είναι πιο προσανατολισμένη στην πρακτική ή αλλιώς «νέα γνώση» (Tom J.Van Weert , Mike Kendall, 2004).

Με την πάροδο του χρόνου όλοι και περισσότεροι άνθρωποι αποκτούν εκπαίδευση από το διαδίκτυο, την εργασία, τον επαγγελματικό τομέα τους, μέσα από κοινωνικές δράσεις ή και τον εθελοντισμό, δηλαδή εκτός των πλαισίων του εκπαιδευτικού μας συστήματος (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016)

Η ανάγκη για επένδυση σε γνώση, ικανότητες και δεξιότητες καθ’ όλη τη διάρκεια της ζωής των ατόμων και σε όλους τους τομείς της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, είναι επιτακτική. Για αυτό εκτός από τα ζητήματα της εκπαίδευσης, η Ευρωπαϊκή Ένωση ενδιαφέρεται ιδιαιτέρως για τη δια βίου μάθηση και προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις ραγδαία μεταβαλλόμενες συνθήκες στην αγορά εργασίας. Γενικεύοντας θα μπορούσε κανείς να ισχυριστεί ότι η προσχολική εκπαίδευση και η σχολική εκπαίδευση θέτουν τις βάσεις, ενώ η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση βοηθούν στην μετάβαση από τον χώρο της εκπαίδευσης στον χώρο της εργασίας και η τριτοβάθμια εκπαίδευση εκπαιδεύει το προσωπικό που απαιτείται για την προώθηση της έρευνας, της ανάπτυξης και της καινοτομίας. Έτσι η αναβάθμιση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των ενηλίκων, που περνούν από όλες τις προαναφερόμενες εκπαιδευτικές βαθμίδες είναι απαραίτητη για ένα παραγωγικό ανθρώπινο δυναμικό(Γεωργίου, 2014).

**Η δια βίου μάθηση στην ψηφιακή εποχή**

Η ψηφιακή εποχή όμως στην οποία ζούμε, έχει κάνει ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη για τη δια βίου μάθηση. Τα πράγματα που πρέπει να γνωρίζουμε προκειμένου να παραμένουμε ενημερωμένοι για τον κόσμο γύρω μας, είναι πολύ περισσότερα. Συνολικά όλα αυτά σημαίνουν ότι θα πρέπει να μπορούμε να μαθαίνουμε μέσα από νέες μεθόδους, με σκοπό να καταλάβουμε τις πραγματικές μας δυνατότητες και να πετύχουμε τους στόχους μας.

 Η γνώση αναπτύσσεται και εφαρμόζεται με νέους τρόπους. Οι κύκλοι ζωής των προϊόντων είναι πιο σύντομοι και η ανάγκη για καινοτομία μεγαλύτερη. Το εμπόριο αυξάνεται παγκοσμίως, αλλά και η αύξηση των ανταγωνιστικών απαιτήσεων των παραγωγών επίσης (Tom J.Van Weert , Mike Kendall, 2004).

Καθώς ο πληθυσμός που λαμβάνει εκπαίδευση αυξάνεται, ταυτόχρονα μεγαλώνει ηλικιακά και έχει όλο και περισσότερες υποχρεώσεις στην εργασία αλλά και στην προσωπική του ζωή. Ακριβώς για αυτόν τον λόγο, υπάρχει η αυξανόμενη ανάγκη για ένα ευέλικτο πλαίσιο μάθησης, το οποίο να επιτρέπει σε κάποιον να μαθαίνει, οποιαδήποτε στιγμή σε οποιοδήποτε μέρος. Τα άτομα είναι διαφορετικά, οπότε χρειάζεται ένας προσαρμοστικός ρυθμός στον τρόπο μελέτης ανάλογος με τις προσωπικές ανάγκες του καθενός. Η αγορά της εκπαίδευσης των ενηλίκων καθίσταται ολοένα και πιο ανταγωνιστική και γεμάτη ευκαιρίες. Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός, η ανάγκη για επικαιροποιημένες επαγγελματικές γνώσεις, καθώς και το αυξανόμενο βιοτικό επίπεδο και ο περισσότερος ελεύθερος χρόνος, καταστούν την εκπαίδευση μια συνεχή διαδικασία. (Beller Michal , Or Ehud., 1998)

Είναι σαφές ότι η δια βίου μάθηση πρέπει να εξεταστεί στο συνολικό πλαίσιο της αλλαγής. Η αλλαγή αυτή αφορά το παγκόσμιο περιβάλλον και το προσωπικό, οικονομικό, κοινωνικό, πολιτιστικό και πολιτικό περιβάλλον ταυτόχρονα.

Η προσωπική εξέλιξη έχει αλλάξει πλέον έννοια και είναι όλο και πιο προσανατολισμένη προς την πλήρη εκπλήρωση του ατομικού δυναμικού της ζωής. Το περιβάλλον στο οποίο ζούμε αλλάζει, η τεχνολογία που χρησιμοποιούμε σε καθημερινή βάση αυξάνεται, το ποσό των πληροφοριών που μας κατακλύζει σε διαφορετικά μέσα έχει αυξηθεί δραματικά τα τελευταία χρόνια. Επιπλέον οι τρόποι με τους οποίους επικοινωνούμε με τους άλλους ανθρώπους, με τις επιχειρήσεις και με την κοινότητα έχει αλλάξει. (Tom J.Van Weert , Mike Kendall, 2004)

Στην οικονομία της γνώσης, η αλλαγή είναι τόσο ταχεία που οι εργαζόμενοι πρέπει να αποκτούν νέες δεξιότητες συνεχώς. Οι επιχειρήσεις χρειάζονται εργαζομένους που να είναι πρόθυμοι και ικανοί να επικαιροποιούν τις δεξιότητές τους καθ’ όλη τη διάρκεια της ζωής τους.

Η παγκόσμια οικονομία της γνώσης μεταβάλλει τις απαιτήσεις στην αγορά εργασία σε όλες τις οικονομίες του κόσμου. Επίσης, θέτει νέες ανάγκες στους πολίτες, οι οποίοι χρειάζονται περισσότερες δεξιότητες και γνώσεις ώστε να λειτουργούν στην καθημερινή τους ζωή. Η δια βίου μάθηση είναι ζωτικής σημασίας για την προετοιμασία των εργαζόμενων προκειμένου να εξελίσσονται στη παγκόσμια οικονομία. Αλλά είναι σημαντικό και για άλλους λόγους. Βελτιώνοντας την ικανότητα των ανθρώπων να λειτουργούν ως μέλη των κοινοτήτων τους, ενισχύεται η κοινωνική συνοχή.

Οι μακροπρόθεσμες εξελίξεις οδηγούν σε θεμελιώδεις αλλαγές στις οικονομικές δραστηριότητες και τοποθετείται περισσότερο βάρος στις μοναδικές ανθρώπινες ιδιότητες, όπως στην δημιουργία γνώσης. Το «Ανθρώπινο κεφάλαιο» γίνεται όλο και πιο σημαντικό και επιτρέπει στους εργαζομένους να έχουν περισσότερη ελευθερία στο να καλλιεργήσουν τον εαυτό τους, εξερευνώντας νέες δυνατότητες, οι οποίες όμως μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στην εργασία τους. Η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας επηρεάζει όλο και περισσότερο τα άτομα καθώς αυτά αισθάνονται το αίσθημα της πληρότητας μέσω της εργασίας τους. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι δίνουν νόημα στη ζωή τους μέσα από την πληρωμένη εργασία τους. Ο λόγος γι' αυτό είναι ο μεταβαλλόμενος χαρακτήρας της εργασίας. Έτσι μπορούμε να κατανοήσουμε τη σημασία που έχει η δια βίου μάθηση νέων δεξιοτήτων στη ποιότητα ζωής του ατόμου, που νιώθει πληρότητα μέσω του επαγγέλματος του, καθώς συνδέεται με την επίτευξη προσωπικών στόχων, στα πλαίσια του εργασιακού χώρου (Tom J.Van Weert , Mike Kendall, 2004).

H σημασία της τεχνολογικής ανάπτυξης είναι πολύ μεγάλη για την δια βίου μάθηση. Οι προκλήσεις για τη μεταφορά γνώσεων στη διδασκαλία και τη μάθηση, τη συνεργασία, τη διάδοση των πληροφοριών και πέραν αυτών μπορούν να επιλυθούν από το Διαδίκτυο. Η τεχνολογία μπορεί να κάνει την δια βίου μάθηση πραγματικότητα. Με τα ηλεκτρονικά εργαλεία, οι άνθρωποι μπορούν να μάθουν σχεδόν οποτεδήποτε και οπουδήποτε επιλέγουν, χωρίς εμπόδια. Η τεχνολογία καθιστά τη μάθηση μια ιδιωτική και προσωπική εμπειρία που φαίνεται να παρακινεί τους εκπαιδευόμενους. Καθώς οι οργανισμοί σε όλο τον κόσμο επιχειρούν να διατηρήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις παγκόσμιες επιχειρηματικές και εκπαιδευτικές αγορές, η ζήτηση για μάθηση μέσω διαδικτύου αυξάνεται σταθερά. Τα διαδικτυακά μαθήματα έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν σημαντικά τις δυνατότητες για φθηνή και γρήγορη έρευνα μέσω της πρόσβασης σε διαρκώς διευρυνόμενες βάσεις δεδομένων. ( (Laal, 2011)

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η δια βίου μάθηση περιλαμβάνει όλη τη μαθησιακή δραστηριότητα που λαμβάνεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής, με στόχο τη βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων, εντός μιας προσωπικής, αστικής, κοινωνικής ή και κάποιας προοπτικής που σχετίζεται με την απασχόληση. Τα στοιχεία και οι δράσεις που περιλαμβάνονται στη διαδικασία της δια βίου μάθησης, όπως εγκρίθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αφορούν την απόκτηση και επικαιροποίηση όλων των ειδών ικανοτήτων, συμφερόντων, γνώσεων και προσόντων από τα σχολικά χρόνια έως τη περίοδο που έπεται τη συνταξιοδότηση. Προωθεί την ανάπτυξη γνώσεων και ικανοτήτων που θα επιτρέψουν σε κάθε πολίτη να προσαρμοστεί στην κοινωνία της γνώσης και να συμμετάσχει ενεργά σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής, παίρνοντας περισσότερο τον έλεγχο για το μέλλον του. (Tom J.Van Weert , Mike Kendall, 2004).

Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, αναφέρει στο υπόμνημά της σχετικά με τη δια βίου μάθηση, ότι δεν αποτελεί πλέον μόνο μία πτυχή της εκπαίδευσης και της κατάρτισης αλλά πρέπει να αποτελέσει την κατευθυντήρια αρχή για την παροχή και τη συμμετοχή σε όλο το φάσμα των μαθησιακών πλαισίων (Laal, 2011).

Έτσι, η κοινωνία είναι πιο συνδεδεμένη και πιο σφαιρική από ποτέ. Υπάρχουν περισσότερες πληροφορίες διαθέσιμες σε σχέση με οποιαδήποτε προηγούμενη στιγμή στην ιστορία. Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας και των πολυμέσων στη θεμελιώδη διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης υπόσχεται να επιταχύνει τη δημιουργία νέων τρόπων διδασκαλίας (Laal, 2011)και να ενισχύσει τη δια βίου μάθηση, η οποία θεωρείται απαραίτητη πλέον στη ζωή όλων των ανθρώπων.

##

## **1.3 Η προσαρμογή της αγοράς στις τεχνολογικές αλλαγές**

Οι συζητήσεις για την τεχνολογία και την τεχνολογική καινοτομία αποτελούν ένα πολύ σημαντικό σημείο προβληματισμού μεταξύ των πολιτικών ηγετών, των επιχειρηματιών, καθώς και της κοινωνίας των πολιτών. Από τη στιγμή που οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν εξέλθει από τα ερευνητικά εργαστήρια και έχουν εισέλθει στη ζωή των πολιτών, έχει υπάρξει εκτεταμένη συζήτηση σχετικά με τα κοινωνικοοικονομικά, πολιτικά, εκπαιδευτικά ή πολιτιστικά αποτελέσματά τους. Επιπροσθέτως σημαντικό μέρος της συζήτησης είναι και η παγκοσμιοποίηση που υπερασπίζεται την εξάλειψη των φραγμών και των συνόρων, που θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και ευημερία, αλλάζοντας τη δυναμική των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των κρατών.

Ως εκ τούτου, από την άποψη των διεθνών σχέσεων, θεωρούμε ότι η σχέση μεταξύ της αγοράς και του κράτους είναι σχετική προς συζήτηση, λαμβάνοντας υπόψη ότι η παγκοσμιοποίηση και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας δημιούργησαν νέους χώρους και άλλαξαν τις παραδοσιακές αγορές (Mărcuţ, 2017) .

Χάρη στην κατάργηση των συνοριακών ελέγχων μεταξύ των χωρών της ΕΕ, οι άνθρωποι μπορούν να ταξιδεύουν με ελευθερία σε μεγάλο της ηπείρου. Ακόμα, είναι πλέον πολύ πιο εύκολο να ζήσει και να εργαστεί κάποιος σε άλλη χώρα της Ευρώπης. Όλες οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης οφείλουν να µμεταχειρίζεται τους πολίτες των άλλων κρατών-μελών όπως ακριβώς τους δικούς της πολίτες σε ζητήματα σχετικά με την απασχόληση, την φορολογία και την κοινωνική πολιτική (Η Ευρωπαϊκη Ένωση με λίγα λόγια, 2019).

Η αυξανόμενη αλληλεξάρτηση μεταξύ κρατών και διακρατικών οντοτήτων εξάλλου βασίζεται σε αμοιβαίο ενδιαφέρον με τη χρήση συνεργασίας και όχι με τη σύγκρουση (Mărcuţ, 2017).

### **1.3.1 Η ψηφιοποίηση**

Οι ψηφιακές πολιτικές, με στόχο την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας, αποτελούν στρατηγικό σημείο συζήτησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη το κατακερματισμένο καθεστώς του σημερινού ψηφιακού χώρου και την ετερογενή ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων στις κοινωνίες των κρατών μελών της ΕΕ. Ομοίως, τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν προσδιορίσει ότι η ψηφιακή οικονομία, η χρήση της καινοτομίας, καθώς και ο μετασχηματισμός της οικονομίας με τη χρήση της ψηφιοποίησης θα συμβάλουν στη συνολική ανάπτυξη και ευημερία του Ευρωπαϊκού επιπέδου (Mărcuţ, 2017). Η ψηφιοποίηση είναι ένα σαφές σημάδι της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης, δεδομένου ότι βασίζεται στην αυξανόμενη παρουσία των ΤΠΕ, με τις πιο πρόσφατες καινοτομίες τους, καθώς και με τους θεμέλιους λίθους τους, όπως η απλή πρόσβαση στο διαδίκτυο και οι προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες των χρηστών. Με απλά λόγια, η ψηφιοποίηση αναφέρεται στην αυξανόμενη παρουσία των ΤΠΕ στους παραδοσιακούς οικονομικούς τομείς, αλλά σύμφωνα με την υπόθεση αυτής της έρευνας, απαιτεί στοχευμένη δημόσια πολιτική για να παρέχει τη συνολική κατεύθυνση και να αποφέρει τα καλύτερα αποτελέσματα. Σύμφωνα με την ΕΕ, "η δημόσια πολιτική θα πρέπει να στοχεύει σε έναν ακμάζοντα ψηφιακό τομέα που τροφοδοτεί την ψηφιοποίηση ολόκληρου του βιομηχανικού ιστού, από τις κατασκευές, την υγεία και τις αγροτροφές έως τις δημιουργικές βιομηχανίες" (Ευρωπαϊκή Επιτροπή (α), 2016). Η ψηφιοποίηση είναι μια έννοια που περιλαμβάνεται στην εννοιοποίηση του ψηφιακού χώρου και η στρατηγική του σημασία για την ανάπτυξη και την παραγωγικότητα δεν μπορεί να απορριφθεί. "Τρέχουσα άποψη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι ότι οι στοχευμένες δημόσιες πολιτικές πρέπει να παραδοθούν προκειμένου να ενισχυθούν οι επιδόσεις των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των μεγάλων επιχειρήσεων. Μια δεύτερη επίδραση της ψηφιοποίησης είναι ότι έχει επίσης τη δυνατότητα να αλλάξει τα υφιστάμενα οικονομικά μοντέλα ή τις παραδοσιακές υπηρεσίες, που αποτελούν πλέον μέρος της νέας συνεργατικής, κοινής οικονομίας. Το χαρακτηριστικό αυτό, απεικονίζει τη μετασχηματιστική δύναμη του ψηφιακού χώρου και τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας.

Βέβαια η ψηφιοποίηση είναι προκλητική για την Ευρωπαϊκή οικονομία. Οι ψηφιακές εκθέσεις προόδου των κρατών μελών συχνά αναφέρονται στην ψηφιοποίηση ως αδυναμία και, ως εκ τούτου, συνιστάται να επιδιωχθούν στοχευμένες πολιτικές για την ψηφιοποίηση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, η Επιτροπή έχει ακολουθήσει τη δική της ατζέντα για την ψηφιοποίηση της Ευρωπαϊκής βιομηχανίας, με βάση την διάταξη της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά και τα κίνητρα για να αξιοποιήσει τα καθιερωμένα οφέλη της τεχνολογίας. (Mărcuţ, 2017)

Η εξάπλωση των ψηφιακών καινοτομιών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών που έχουν απλοποιήσει την επικοινωνία, τις επιχειρήσεις, τις μεταφορές και κάθε πτυχή της κοινωνίας και της οικονομίας εξαρτάται από την προώθηση της πρόσβασης στο διαδίκτυο, τις ψηφιακές δεξιότητες και την προσαρμογή δημόσιες υπηρεσίες. Η ενισχυμένη χρήση των ΤΠΕ, όπως τα smartphones, καθώς και το λογισμικό και οι εφαρμογές, όπως τα κοινωνικά δίκτυα, σηματοδοτεί ότι η κοινωνία απασχολείται από αυτά τα εργαλεία και ενδιαφέρεται για τις νέες μορφές αλληλεπίδρασης και εμπορίου στον ψηφιακό χώρο. Αυτό είναι το πρώτο σημάδι ότι η τεχνολογία, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η δια βίου επικαιροποίηση των γνώσεων, οι ψηφιακές ικανότητες , καθώς και οι ψηφιακές υπηρεσίες, αποτελούν μείζονες ανησυχίες της κοινωνίας. Οι ανησυχίες αυτές καταχωρούνται από το κράτος και μεταφέρονται στην Ευρωπαϊκή αρένα, όπου το Ευρωπαϊκό επίπεδο καταγράφει τις ιδιαιτερότητες των ψηφιακών ζητημάτων κάθε κράτους και δημιουργεί ένα κατάλληλο νομικό πλαίσιο.

### **1.3.2 Η ψηφιακή ενιαία αγορά (Digital Single Market)**

Βασική οικονομική κινητήρια δύναμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η ενιαία αγορά, η οποία καθιστά δυνατή την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών, των προϊόντων ακόμη και του πληθυσμού (Η Ευρωπαϊκη Ένωση με λίγα λόγια, 2019).

**Ορισμός ψηφιακής ενιαίας αγοράς**

Για να αντιληφθούμε τώρα τον όρο "ψηφιακή ενιαία αγορά" θα δώσουμε τον ορισμό:.

Ψηφιακή ενιαία αγορά (digital single market) ορίζεται αυτή στην οποία διασφαλίζεται η ελεύθερη μετακίνηση αγαθών , ατόμων, υπηρεσιών και κεφαλαίου, ενώ τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν ανεμπόδιστα να έχουν πρόσβαση και να επιδίδονται σε διαδικτυακές δραστηριότητες , με όρους δίκαιου ανταγωνισμού και με ένα υψηλό επίπεδο καταναλωτικής αλλά και προσωπικής προστασίας, ανεξαρτήτου εθνικότητας και τόπου κατοικίας. Πετυχαίνοντας μια ενιαία ψηφιακή αγορά θα διασφαλιστεί ότι η Ευρώπη θα διατηρήσει τη θέση της , ως παγκόσμιος ηγέτης της ψηφιακής οικονομίας , βοηθώντας τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να εξελιχθούν διεθνώς ( European Commission, 2015).

Η ευρωπαϊκή επιτροπή στο "ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη", απαριθμεί την εξάλειψη των εμποδίων που εμποδίζουν τη λειτουργία της ευρωπαϊκής ψηφιακής αγοράς ως κύριο μέλημα.

Δεδομένου ότι η ενιαία αγορά είναι ένας από τους κύριους πυλώνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπογραμμίζεται η σημασία μιας αντίστοιχης ενιαίας ψηφιακής αγοράς σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή επικράτεια. Η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών και ηλεκτρονικού εμπορίου παρείχε νέα εστίαση στις ψηφιακές αγορές, όπου οι εμπορικές και ενημερωτικές ροές πρέπει να είναι ελεύθερες να κινούνται χωρίς φραγμούς. Εκ πρώτης όψεως, μια τέτοια προσέγγιση σχετικά με την ανάγκη για μια ψηφιακή αγορά, θα φαινόταν περιττή δεδομένης της αποδεδειγμένης ικανότητας του ιστού και των πληροφοριών για την υπέρβαση των συνόρων.

Πράγματι, το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο επικοινωνίας όπου έχουμε πρόσβαση σε πληροφορίες, αλλά επικοινωνούμε με αυτό πρόθυμα και εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητές του ανάλογα με το κοινωνικοοικονομικό πλαίσιο όπου δρούμε. Για παράδειγμα, οι απομονωμένες αγροτικές περιοχές δεν επωφελούνται από την επιρροή και τα οφέλη του Διαδικτύου κατά παρόμοιο τρόπο με τις ανεπτυγμένες αστικές περιοχές. Επιπλέον, η εξάπλωση των υπηρεσιών Internet έχει δημιουργήσει ξεχωριστές ψηφιακές αγορές, όπου οι χρήστες που συνδέονται οικειοθελώς και έχουν τη δυνατότητα να το κάνουν αυτό είναι οι βασικοί παράγοντες. Ο μηχανισμός αυτής της αγοράς είναι παρόμοιος με τις οικονομικές αγορές, δεδομένου ότι βασίζεται στην προσφορά και τη ζήτηση για ορισμένους περιορισμένους πόρους. Ωστόσο, η ιδέα που στοχεύουμε να δείξουμε είναι ότι η ψηφιακή αγορά είναι επικαλυπτόμενη στην ενιαία αγορά. Δεν είναι πανομοιότυπες, αλλά και οι δύο ορίζονται από το έδαφος και το κοινωνικοοικονομικό πλαίσιο.

Ουσιαστικά, η ψηφιακή αγορά εκδηλώνεται μόνο στον ψηφιακό χώρο, σε ένα χώρο χωρίς φραγμούς, σύνορα ή άλλα εμπόδια για την ελεύθερη κυκλοφορία των πληροφοριών. Το κύριο πολύτιμο αγαθό στην ψηφιακή αγορά είναι οι πληροφορίες, οι οποίες αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης μεταξύ των χρηστών της κοινωνίας των δικτύων. Το χαρακτηριστικό του "μοναδικού" τονίζει την ιδέα ότι δεν υπάρχουν εμπόδια στην κυκλοφορία των πληροφοριών, κάτι που έρχεται σε αντίφαση με τη σύλληψη ότι οι πληροφορίες δεν ταξιδεύουν ελεύθερα στον ψηφιακό χώρο μέσω δικτύων.

Η ψηφιακή ενιαία αγορά είναι ένας εξειδικευμένος όρος που αποσκοπεί να τονίσει τα οικονομικά οφέλη που μπορούν να μεταφραστούν έμμεσα σε κοινωνικές παροχές. Βασίζεται κυρίως στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στην τόνωση της αγοράς, αλλά και στην τεχνολογική καινοτομία για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και αγαθών στον ψηφιακό χώρο. (Mărcuţ, 2017)

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι η ψηφιακή ενιαία αγορά, φέρνοντας μαζί της πολλές καινοτομίες σχετικά με την ελεύθερη διακίνηση αγαθών πληθυσμού και κεφαλαίου, εκτός από την χρήση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορικής, απαιτεί και τις επικαιροποιημένες γνώσεις των πολιτών, προκειμένου να μπορεί να αξιοποιηθεί στο έπακρο. Οι πολίτες σε όποια ηλικία και αν βρίσκονται χρειάζεται να εξελίξουν τις γνώσεις τους και τις ικανότητες τους, πράγμα που μπορεί να συμβεί μόνο μέσω της δια βίου εκπαίδευσης κατάρτισης και απόκτησης δεξιοτήτων.

Συμπερασματικά, η αναφορά στις θεματικές της παγκοσμιοποίησης, της τεχνολογικής εξέλιξης της δια βίου μάθησης και της ψηφιακής ενιαίας αγοράς θέλει να παρουσιάσει ότι οι θεματικές αυτές ενότητες είναι αλληλένδετες και όχι ξένες μεταξύ τους όπως θα μπορούσε να σχολιάσει κάποιος αρχικά. Η τεχνολογική αλλαγή έχει επιβάλλει μεγάλες μεταβολές στη ζωή του ανθρώπου. Η Ευρωπαϊκή ένωση έχει αναγνωρίσει ότι για να ανταπεξέλθει το άτομο σε αυτές τις μεταβολές, του είναι αναγκαία η δια βίου μάθηση. Καθώς λοιπόν έχουμε την ψηφιοποίηση της πληροφορίας, της γνώσης είναι λογικό να έχουμε και την ψηφιοποίηση της οικονομίας. Στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής ένωσης, ένας από τους τρόπους μετάβασης της οικονομίας στην ψηφιακή εποχή είναι η δημιουργία της ενιαίας ψηφιακής αγοράς για την οποία κάνουμε λόγο και για να μπορέσει το άτομο να την αξιοποιήσει, χρειάζεται τα εφόδια που έχει να του προσφέρει η δια βίου μάθηση.

# **2. Μεθοδολογία**

Το συγκεκριμένο θέμα επιλέχθηκε λόγω του ενδιαφέροντος που παρουσίαζει στην σύγχρονη ψηφιακή εποχή. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει τις επιδράσεις της ψηφιοποίησης τόσο υπό μια κοινωνική όσο και οικονομική σκοπιά. Λόγω όμως της περιορισμένης έκτασης της εργασίας, δίνεται έμφαση κυρίως στις επιδράσεις της νέας ψηφιακής εποχής και της ανάπτυξης των τεχνολογιών στην δια βίου μάθηση και κατ’ επέκταση στις ικανότητες που πρέπει να αποκτούν οι πολίτες ώστε να συμμετέχουν ενεργά στον ταχύτατα μεταβαλλόμενο τεχνολογικά κόσμο μας, ενώ εξετάζεται η σημασία των νέων ικανοτήτων αυτών στα πλαίσια της νέας ψηφιακής ενιαίας αγοράς και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Προκειμένου λοιπόν να αναλυθεί επαρκώς το συγκεκριμένο θέμα ορίστηκε ένα θεωρητικό υπόβαθρο πάνω στο οποίο στηρίχθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα. Ως πρώτη (1) υπόθεση εργασίας ορίστηκε ότι ζούμε στην κοινωνία της πληροφορίας, την παγκοσμιοποιημένη ψηφιακή εποχή και η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναγνωρίσει την αναγκαιότητα της δια βίου επικαιροποίησης γνώσεων, ικανοτήτων, στάσεων και συμπεριφορών του ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να ανταποκριθεί στην σύγχρονη μεταβαλλόμενη κατάσταση που προκύπτει από την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας. Ως δεύτερη υπόθεση εργασίας (2) ορίστηκε πως η δια βίου ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων στην νέα ψηφιακή εποχή είναι γεγονός και απαιτεί συνεχή και δια βίου εκπαίδευση σε ένα νέο περιβάλλον παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εμπορίου. Η προσαρμογή της ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ψηφιακή εποχή, γίνεται με την δημιουργία της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς(Digital Single Market), η οποία απαιτεί τις επικαιροποιημένες γνώσεις των πολιτών.

**Υποθέσεις εργασίας και ερευνητικά ερωτήματα**

Με βάση λοιπόν τις παραπάνω υποθέσεις εργασίας, στόχος της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας είναι να ερευνήσει τα εξής ερωτήματα που ακολουθούν. Αρχικά εξετάζεται (α) ποιες είναι οι γνώσεις, οι ικανότητες, οι στάσεις και οι συμπεριφορές που απαιτούνται στην νέα ψηφιακή εποχή και αν οι ψηφιακές ικανότητες (digital skills) συμπεριλαμβάνονται ανάμεσα σε αυτές που απαιτούνται στην σύγχρονη εποχή. Το επόμενο ερώτημα που διερευνάται είναι (β) σε ποιο βαθμό απαιτούνται ψηφιακές ικανότητες στους πολίτες, στους εργαζόμενους και πως αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με το φύλο, και τον εργασιακό τομέα. Το τρίτο ερώτημα είναι (3) ποιες είναι οι προτεινόμενες σύγχρονες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις ψηφιακές ικανότητες και ποιο είναι το πλαίσιο μετάβασης από την κοινωνία της πληροφορίας στην ενιαία ψηφιακή αγορά, το οποίο και προσδιορίζει τις νέες ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες των καταναλωτών κυρίως στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τέλος εξετάζεται το (4) τι προβλέπεται από την ευρωπαϊκή νομοθεσία αναφορικά με την αξιοπιστία χρήσης και την προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου και πως καταγράφεται το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου σε συσχέτιση με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού.

**Μέθοδος προσέγγισης**

Ο τρόπος προσέγγισης της έρευνας έγινε με τη μέθοδο της βιβλιογραφικής επισκόπησης, δηλαδή έγινε μια κριτική μελέτη και σχολιασμός της υπάρχουσας βιβλιογραφίας στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης για τις ικανότητες, τη δια βίου μάθηση και τη Ψηφιακή ενιαία αγορά, προκειμένου να γίνει η σύνθεση του θέματος.

**Σχεδιασμός και διεξαγωγή έρευνας**

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η βιβλιογραφική έρευνα, έγινε αναζήτηση τόσο στη βιβλιοθήκη του τμήματος όσο και στο διαδίκτυο σε επιστημονικές βάσεις δεδομένων, προκειμένου να βρεθεί η κατάλληλη βιβλιογραφία. Έπειτα έγινε η μελέτη της βιβλιογραφίας που συγκεντρώθηκε, στο χρονικό διάστημα ενός εξαμήνου. Με τη διατύπωση των υποθέσεων εργασίας και των ερευνητικών ερωτημάτων έγινε κριτική αξιολόγηση των πηγών και επιλέχθηκαν αυτές που εμφάνισαν ενδιαφέρον και τις κατάλληλες πληροφορίες για τη θεματική που επιλέχθηκε.

**Περιορισμοί έρευνας**

Λόγω του ότι το θέμα του ψηφιακού εγγραματισμού στην Ευρωπαϊκή ένωση και η ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων είναι αρκετά ευρύ και η Ευρωπαϊκή ένωση έχει πάρα πολλές πολιτικές προκειμένου να εξομαλύνει τη μετάβαση στη ψηφιακή εποχή και λόγω της σχετικά σύντομης έκτασης της εργασίας, δεν μπορούσαν όλες οι θεματικές να αναλυθούν το ίδιο αναλυτικά. Οπότε δόθηκε σημασία στις πληροφορίες που φάνηκαν περισσότερο σημαντικές στη συγγραφέα της εργασίας. Επιπλέον η βιβλιογραφική αναζήτηση βασίστηκε περισσότερο σε επιστημονικά άρθρα και εκθέσεις της ευρωπαϊκής επιτροπής, καθώς δεν υπήρχαν πολλά βιβλία διαθέσιμα, αφού οι ψηφιακές ικανότητες και η ψηφιακή ενιαία αγορά είναι θέματα σχετικά πρόσφατου ενδιαφέροντος που σίγουρα επιδέχονται περαιτέρω έρευνας στο μελλοντικό διάστημα.

# **3. Κυρίως μέρος**

Στη συνέχεια ακολουθεί το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας όπου θα απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας.

## **3.1 Οι γνώσεις, ικανότητες, στάσεις και συμπεριφορές της νέας ψηφιακής εποχής**

Ο 21ο αιώνας μπορεί δικαίως να θεωρηθεί ως ένας αιώνας μεταμόρφωσης, οικονομικής και πολιτιστικής παγκοσμιοποίησης και ταχείας τεχνολογικής ανάπτυξης. Σε αυτό το πλαίσιο, είναι ζωτικής σημασίας να σχηματιστεί μια κοινωνία που να μπορεί να προσαρμοστεί στις αλλαγές που συμβαίνουν στο περιβάλλον αποκτώντας συνέχεια και ενημερώνοντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες, που είναι απαραίτητες για την καθημερινή ζωή και πέρα από αυτήν (Ioan Lazar , Laura Lazar, 2012).

### **3.1.1 Ο ρόλος της μαθησιακής διαδικασίας για** **τις γνώσεις, τις ικανότητες τις στάσεις και συμπεριφορές**

Ο προαναφερόμενος στόχος δεν μπορεί να υλοποιηθεί χωρίς τη μαθησιακή διαδικασία που πρέπει να υπάρχει σε κάθε στάδιο της ζωής μας. Η μαθησιακή διαδικασία που εννοούμε, δεν αναφέρεται μόνο στις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν στην επίσημη εκπαίδευση (πρωτοβάθμια, Δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση), αλλά αναφέρεται επίσης σε αυθόρμητες λεπτομέρειες της μάθησης (Klein, B. M. , M. Osborne,, 2007), η οποία λαμβάνει χώρα σε πιο άτυπες θέσεις όπως η οικογένειά μας, η Κοινότητα στην οποία ζούμε, ο χώρος εργασίας μας, η βιβλιοθήκη, τα μουσεία, οι αθλητικές ή πολιτιστικές εκδηλώσεις, δηλαδή στην καθημερινή μας ζωή. Η δια βίου μάθηση ως έννοια είναι πολύ δύσκολο να προσδιοριστεί, λόγω του ευρέως και γενικού χαρακτήρα της, αλλά είναι συνώνυμη με έννοιες όπως και οι έννοιες που αναφέρθηκαν παραπάνω υποδηλώνουν μια υποστηρικτική και αιώνια διαδικασία ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων, η οποία εξουσιοδοτεί τα άτομα να αποκτούν όλες τις γνώσεις, τις αξίες και τις δεξιότητες που απαιτούνται κατά τη διάρκεια της ζωής τους και να τις εφαρμόζουν με δημιουργικότητα και εμπιστοσύνη, και επίσης να τις απολαμβάνουν σε κάθε στάδιο της ζωής τους (Ioan Lazar , Laura Lazar, 2012).

Η έννοια της διά βίου μάθησης πρέπει να καθοριστεί λαμβάνοντας υπόψη τα γεγονότα αυτά. Έτσι, αυτό σημαίνει μια σειρά επίσημων και άτυπων δραστηριοτήτων, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την απόκτηση γνώσεων, τις δεξιότητες, τις συμπεριφορές και τις στάσεις, οι οποίες είναι χρήσιμες για τα θέματα της μαθησιακής διαδικασίας στη ζωή τους. Αυτή η διαδικασία διά βίου μάθησης λαμβάνει χώρα σε κάθε στάδιο της ζωής ενός ατόμου και σημαίνει την ελευθερία να επιλέγουν τις δραστηριότητες που θεωρούνται κατάλληλες για την απόκτηση των επιθυμητών πληροφοριών, την ελευθερία να επιλέγουν τη στιγμή κατά την οποία αυτές οι δραστηριότητες λαμβάνουν χώρα και επίσης να συνεπάγεται την αναγνώριση της αξίας του ατόμου για την επίτευξη του επιθυμητού στόχου (Ioan Lazar , Laura Lazar, 2012).

### **3.1.2 Ορισμός ικανότητας και δεξιότητας**

Καθώς στην εργασία θα χρησιμοποιείται πολύ συχνά ο όρος της δεξιότητας και της ικανότητας, παρατίθεται ένας ενδεικτικός ορισμός, ώστε να γίνουν πιο κατανοητές οι διαφορές, γιατί η σημασία των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων μπορεί να

Η γνώση θεωρείται μερικές φορές ότι σχετίζεται μόνο με την θεωρητική ευφυΐα, αλλά στην πραγματικότητα είναι ένα αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης μεταξύ της ευφυΐας ( ικανότητα για μάθηση) και της κατάστασης (ευκαιρία για μάθηση), οπότε είναι πιο κοινωνικά δομημένη από την στείρα θεωρητική νοημοσύνη. Η γνώση συμπεριλαμβάνει θεωρία και αντίληψη, όπως και σιωπηλή γνώση η οποία αποκτάται ως αποτέλεσμα της εμπειρίας εκτέλεσης συγκεκριμένων εργασιών.

Η δεξιότητα συνήθως χρησιμοποιείται για να περιγράψει ένα επίπεδο απόδοσης, με την έννοια της ακρίβειας και ταχύτητας στην εκτέλεση των δεδομένων εργασιών ( επιδέξια εκτέλεση). Η επιδέξια εκτέλεση έχει υπάρξει αντικείμενο πολλών ψυχολογικών ερευνών, οι οποίες λαμβάνουν υπόψη τόσο τις φυσικές ψυχοκινητικές ικανότητες και νοητικές γνωσιακές ικανότητες. Το αρχικό πόρισμα ότι η (οριακά ελαττωμένη) βελτίωση στην απόδοση φαίνεται να συνεχίζει επ’ αόριστον έχει γενικά επιβεβαιωθεί σε επόμενες έρευνες, το οποίο οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η μάθηση μπορεί να περιγραφεί ως μια γραμμική λειτουργία των λογαρίθμων, των φορών και δοκιμών. Πρόσφατες έρευνες για τις δεξιότητες συμπεριλαμβάνουν εύρος των γνωσιακών δεξιοτήτων όπως η λύση προβλημάτων και η λήψη αποφάσεων. Η δεξιότητα έχει χαρακτηριστεί ως κατευθυνόμενη από τον σκοπό, καλά οργανωμένη συμπεριφορά που αποκτάται από την εξάσκηση και εκτελείται με μειωμένη προσπάθεια, όπως πχ η δεξιότητα χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή δεξιότητα σε κατασκευές κ.λ.π (Jonathan Winterton, Françoise Delamare - Le Deist , Emma Stringfellow, 2006)

Η ικανότητα είναι ένας όρος που έχει διαφορετική χρήση και ερμηνεία που το καθιστά αδύνατο να αναγνωριστεί ή να αποδοθεί μια θεωρία με συνοχή ή στην κατάληξη σε έναν όρο που είναι αρκετός για να ικανοποιήσει όλους τους διαφορετικούς τρόπους που χρησιμοποιείται ο όρος. Μετά την εξέταση των διαφορετικών ερμηνειών, η πιο συνηθής χρήση αποκαλύπτει ότι αν οι πνευματικές ικανότητες χρειάζονται για την ανάπτυξη της γνώσης και η λειτουργία της γνώσης είναι μέρος ανάπτυξης δεξιοτήτων, τότε όλα είναι προαπαιτούμενα για την ανάπτυξη ικανοτήτων και άλλων κοινωνικών και συμπεριφορικών δεξιοτήτων (Jonathan Winterton, Françoise Delamare - Le Deist , Emma Stringfellow, 2006).

 Για τις ικανότητες, υπάρχουν και άλλες πιο απλές προσεγγίσεις, που τις ορίζουν ως «ιδιαιτερότητες» του κάθε ατόμου και δηλώνουν τις κλίσεις και τις προδιαθέσεις που έχουν δημιουργηθεί μέσα σε ένα περιβάλλον που εξαρτάται από διάφορους παράγοντες ( Ικανότητες και Δεξιότητες, 2019).

**3.1.3 Οι βασικές ικανότητες στη ψηφιακή εποχή.**

H παγκοσμιοποίηση, οι δομικές αλλαγές στην αγορά εργασίας και η ταχύτατη εξέλιξη των νέων τεχνολογιών απαιτεί την ανάπτυξη και επικαιροποίηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων, καθ’ όλη τη διάρκεια της ζωής μας (European Comission, 2019). Τα άτομα χρειάζονται ένα ευρύ φάσμα γνώσεων και δεξιοτήτων προκειμένου να προσαρμοστούν στο ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Στην παγκόσμια οικονομία που μεταβάλλεται, ο τρόπος ζωής αλλάζει οι δεξιότητες που διαθέτουν οι πολίτες είναι αυτές που μετασχηματίζουν την δυνατότητα καινοτομίας και την ανταγωνιστικότητα. Η κατάσταση που επικρατεί βέβαια στην Ευρώπη δεν θα θεωρούνταν ως ιδανική. Περίπου εβδομήντα εκατομμύρια ευρωπαίοι δεν διαθέτουν επαρκώς τις βασικές ικανότητες της γραφής και την ανάγνωσης, του μαθηματικού υπολογισμού και τις ψηφιακές ικανότητες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να κινδυνεύουν να αποκλειστούν κοινωνικά και να παραμένουν άνεργοι. Παρατηρείται επιπλέον αναντιστοιχία στις δεξιότητες. Οι εργαζόμενοι δεν έχουν τις δεξιότητες που επιζητούν οι εργοδότες και αυτό οδηγεί στο να καθίσταται δύσκολη η επίτευξη της καινοτομίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Έτσι η ευρωπαϊκή επιτροπή υιοθέτησε την πρόταση των βασικών ικανοτήτων , οι οποίες κρίνονται απαραίτητες στους πολίτες για την προσωπική τους ολοκλήρωση, για να έχουν έναν υγιεινό και αξιοπρεπή τρόπο ζωής , για την εύρεση εργασίας, την ενεργή συμμετοχή στα κοινά και την κοινωνική τους ένταξη. Η πρόταση αυτή αποτελεί ένα εργαλείο αναφοράς για εκπαιδευτικούς σκοπούς, ενώ θέτει κάποια πλαίσια για την κατανόηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων που χρειάζονται στη σημερινή εποχή αλλά θα χρειάζονται και στο μέλλον (European Comission, 2019).

Οι βασικές ικανότητες είναι ένας συνδυασμός γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων, οι οποίες αναπτύσσονται σε όλη τη διάρκεια της ζωής μας (European Comission, 2019). Όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό πλαίσιο, η διαδικασία της γνώσης είναι αέναη και το άτομο μόνο οφέλη μπορεί να έχει αποκτώντας νέες γνώσεις και δεξιότητες. Η ευρωπαϊκή ένωση λοιπόν έχει ορίσει οκτώ βασικές ικανότητες που πρέπει ο άνθρωπος να αποκτά κατά την ζωή του.

**Επικοινωνία στη μητρική γλώσσα**

Η πρώτη είναι η ικανότητα του αλφαβητισμού (literacy competence), η οποία δηλώνει την ικανότητα να μπορεί κάποιος να αναγνωρίσει, να καταλάβει, να δημιουργήσει και να κατανοεί ιδέες, συναισθήματα, στοιχεία και γνώμες, τόσο σε γραπτή όσο και σε προφορική μορφή. Επιπλέον περιλαμβάνει την ικανότητα της επικοινωνίας και σύνδεσης με τους άλλους ανθρώπους με έναν τρόπο κατάλληλο και δημιουργικό. Από την πλευρά των γνώσεων η γραφή και η ανάγνωση θεωρούνται απαραίτητα, όπως η σωστή γραμματική και ένα ικανοποιητικό λεξιλόγιο προκειμένου κάποιος να μπορεί να επικοινωνήσει άνετα με τους γύρω του .Από την πλευρά των δεξιοτήτων σχετικά με τον αλφαβητισμό, θεωρείται η δυνατότητα να μπορεί κάποιος να κρίνει τις πηγές του, να ψάχνει και να επεξεργάζεται πληροφορίες και να έχει τη δυνατότητα να διαφωνήσει και να υποστηρίξει την άποψη του. Σχετικά με τη στάση, ο αλφαβητισμός μπορεί να προσφέρει κριτικό και δομημένο διάλογο με κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων της γλώσσας (European Comission, 2019).

**Επικοινωνία σε ξένη γλώσσα**

Η δεύτερη ικανότητα είναι αυτή της πολυγλωσσίας, δηλαδή η ικανότητα χρήσης διαφορετικών γλωσσών με ικανοποιητικό τρόπο ώστε να επιτευχθεί η επικοινωνία. Οι ικανότητες στις γλώσσες περιλαμβάνουν μία ιστορική διάσταση και διαπολιτισμικές διαστάσεις. Η γνώση αφορά το λεξιλόγιο και τη γραμματική στην ξένη γλώσσα και τους βασικούς τρόπους προφορικής επικοινωνίας. Οι δεξιότητες αφορούν τη δυνατότητα κατανόησης προφορικών μηνυμάτων, συζητήσεων και την ικανότητα κάποιος να χρησιμοποιεί τη γλώσσα με επίσημο ή ανεπίσημο τρόπο. Σχετικά με τις στάσεις, η πολυγλωσσία ενισχύει την εκτίμηση για την πολιτιστική διαφορετικότητα και ενισχύει το ενδιαφέρον και την περιέργεια σχετικά με τις ξένες γλώσσες και την διαπολιτισμική επικοινωνία (European Comission, 2019).

**Μαθηματική ικανότητα και ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία**

Η επόμενη ικανότητα αφορά την μαθηματική ικανότητα και την ικανότητα στην επιστήμη και την μηχανική. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από την γνώση των αριθμών των πράξεων , χρειάζεται η δεξιότητα κατανόηση βασικών μαθηματικών αρχών και στατιστικών δεδομένων και η στάση που μας αποδεικνύει ότι αν κάτι είναι σωστό έχει και την αντίστοιχη απόδειξη της εγκυρότητας του. Σε σχέση με την επιστήμη και την μηχανική, σημαντική είναι η ικανότητα να μπορούμε να εξηγήσουμε τον φυσικό κόσμος γύρω μας χρησιμοποιώντας τη γνώση και τη μεθοδολογία, την παρατήρηση και τον πειραματισμό. Η στάση που μαθαίνεται μέσω της επιστήμης είναι κυρίως η κριτική προσέγγιση, η περιέργεια και η ανησυχία για ηθικά και περιβαλλοντικά θέματα (European Comission, 2019).

**Προσωπική, κοινωνική και μαθησιακή ικανότητα**

Τέταρτη ικανότητα είναι η προσωπική, κοινωνική και η ικανότητα να μπορεί κάποιος να μαθαίνει (European Comission, 2019). Σύμφωνα με διάφορους θεωρητικούς, υπάρχει μια γενική συμφωνία πως οι ικανότητες κοινωνικού χαρακτήρα των ατόμων επηρεάζουν άμεσα την επιτυχία τους στην επαγγελματική αλλά και κοινωνική τους ζωή (Τσολακίδου, 2015).

 Αναλυτικότερα από την πλευρά της γνώσης , εννοείται η ικανότητα κατανόησης των κωδίκων και κανόνων της επικοινωνίας σε διαφορετικές κοινωνίες και περιβάλλοντα. Η τέταρτη ικανότητα απαιτεί την γνώση προκειμένου το άτομο να έχει ένα υγιές μυαλό , σώμα και τρόπο ζωής. Oι δεξιότητες που απαιτούνται για αυτή την ικανότητα έχουν να κάνουν με την αναγνώριση των δυνατοτήτων του ατόμου, τη δυνατότητα της συνεργασίας αλλά και της αυτονομίας , τη διαχείριση του άγχους, της αβεβαιότητας κ.λπ . Οι συμπεριφορές που μαθαίνονται μέσα από την απόκτηση αυτής της ικανότητας είναι η θετική στάση κατά τη διάρκεια ολόκληρης της ζωής όπως και μια θετική στάση κατά τη διαχείριση προβλημάτων βοηθάει το άτομο στην μαθησιακή διαδικασία μαθαίνοντας πως να διαχειρίζεται τυχόν εμπόδια που συναντά στη ζωή του (European Comission, 2019).

**H ικανότητα του «Πολίτη»**

H Πέμπτη ικανότητα έχει να κάνει με την αγωγή του πολίτη. Πιο συγκεκριμένα, Βασίζεται στην γνώση βασικών concept για τις κοινωνικές ομάδες για την κοινωνία και την οικονομία γενικότερα. Επιπλέον περιλαμβάνει τη γνώση των σκοπών, των αξιών και των κανόνων των κοινωνικών και πολίτικών κινημάτων . Οι δεξιότητες που περιλαμβάνει αυτή η ικανότητα έχουν να κάνουν με τη δυνατότητα του ατόμου να μπορεί να αλληλοεπιδρά με άλλους στα πλαίσια του κοινού συμφέροντος, προκειμένου να προωθείται η κοινωνική ανάπτυξη . Η συμπεριφορές που μαθαίνει ο πολίτης, είναι ο σεβασμός για τα ανθρώπινα δικαιώματα ως βάση του δημοκρατικού πολιτεύματος και η συμμετοχή στα κοινά. Επίσης περιλαμβάνεται σε αυτά τα πλαίσια και η κατανόηση της πολιτιστικής διαφοράς, η ισότητα των φύλων και η κουλτούρα της ειρήνης και η αποφυγή της βίας (European Comission, 2019).

**Αίσθημα πρωτοβουλίας και επιχειρηματικότητα**

Επόμενη είναι η ικανότητα της επιχειρηματικότητας, που είναι η γνώση για τη μετατροπή ιδεών σε πράξη, στις διάφορες προσωπικές, κοινωνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες στις οποίες επιδίδεται κάποιος. Στις δεξιότητες συμπεριλαμβάνονται η κριτική σκέψη, η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, η δυνατότητα συνεργασίας με άλλα άτομα, και οι οικονομικές γνώσεις σχετικά με το κόστος και την αξία. Η επιχειρηματική στάση χαρακτηρίζεται από την αίσθηση της πρωτοβουλίας και της καινοτομίας αλλά και της ανάληψης ευθυνών (European Comission, 2019).

**Πολιτιστική γνώση και έκφραση**

Έβδομη είναι η ικανότητα της πολιτιστικής γνώσης και έκφρασης, αυτή περιλαμβάνει την κατανόηση και τον σεβασμό των ιδεών που μπορεί να εκφράζονται από διαφορετικές κουλτούρες. Οι γνώσεις αφορούν τη διαφορά των πολιτισμών αναμεσά σε ευρωπαϊκές και άλλες κουλτούρες, την αναγνώριση των τεχνών ως φορέων της κουλτούρας, ενώ οι δεξιότητες περιλαμβάνουν ανάμεσα σε άλλες, την ικανότητα να αναγνωρίζει κάποιος μέσα από τις τέχνες και τις άλλες πολιτιστικές φόρμες τα προσωπικά κοινωνικά ή και οικονομικά οφέλη που μπορεί να του προσφέρουν. Απαραίτητη συμπεριφορά είναι η ανοιχτή στάση απέναντι στην πολιτιστική έκφραση και ο σεβασμός για την διαφορετικότητα. Το άτομο πρέπει να αναγνωρίσει τις νέες ευκαιρίες που μπορεί να προκύψουν όταν συμμετέχει σε πολιτιστικές εμπειρίες (European Comission, 2019).

**Ψηφιακή Ικανότητα**

Τέλος τελευταία ικανότητα , η οποία θα αναλυθεί και περαιτέρω είναι η «ψηφιακή ικανότητα» . Οι ψηφιακές ικανότητες περιλαμβάνουν την γεμάτη αυτοπεποίθηση, κριτική και συνετή χρήση και επαφή με τις ψηφιακές τεχνολογίες για σκοπούς μάθησης, εργασίας ή συμμετοχής στην κοινωνία. Συμπεριλαμβάνει τον ψηφιακό γραμματισμό, την δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, την επικοινωνία, την αναγνώριση έμπιστων πηγών και πληροφοριών, την ασφάλεια στο διαδίκτυο , την επίλυση προβλημάτων και τη κριτική σκέψη.

Άλλες γνώσεις που σχετίζονται με τη ψηφιακή ικανότητα αφορούν τη βασική λειτουργία ηλεκτρονικών συσκευών, την εγκυρότητα πηγών και τις νομικές και ηθικές αξίες που σχετίζονται με τις ψηφιακές τεχνολογίες. Οι δεξιότητες περιλαμβάνουν την άμεση συμμετοχή στη κοινωνία και τις ψηφιακές τεχνολογίες ,τη συνεργασία με τους άλλους και τη δημιουργικότητα. Η στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες πρέπει να είναι κριτική αλλά και ανοιχτόμυαλη προκειμένου να υπάρχει εξέλιξη. Απαιτείται όμως πάντα η ηθική και ασφαλής προσέγγιση για τη χρήση αυτών των εργαλείων (European Comission, 2019).

Έτσι η ψηφιακή εποχή και η τεχνολογική αλλαγή, έχει μεταβάλλει όχι μόνο τις απαιτούμενες ικανότητες μας, αλλά και το τρόπο που αλληλεπιδρούμε μεταξύ μας, την αμεσότητα της επικοινωνίας και τον τρόπο που βλέπουμε πια το κόσμο (A. Kavanagh , K.C. O'Rourke, 2016). Πολλές δεξιότητες που θεωρούνταν κεντρικές και χρήσιμες για την κοινωνία μας, θεωρούνται πλέον ξεπερασμένες και έχουν αντικατασταθεί με νέες και διαφορετικές, όπως βλέπουμε και από το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής ένωσης για τις νέες ικανότητες.

## **3.2 Η σημασία των ψηφιακών ικανοτήτων για τους πολίτες, τους εργαζόμενους και η διαφοροποίηση τους ανάλογα με τον εργασιακό τομέα και το φύλο.**

### **3.2.1 Οι ικανότητες για τον ψηφιακό κόσμο**

Εφαρμόζοντας την ιστορική κατανόηση της κοινωνίας της πληροφορίας, υποστηρίζεται ότι οι σημερινοί χρήστες του διαδικτύου χρειάζονται παραπάνω απο απλές τεχνικές δεξιότητες ώστε να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Ενώ η επαφή με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή έχει απλοποιηθεί, πρόσθετες δεξιότητες είναι αναγκαίες ώστε να μπορούν τα άτομα πραγματικά να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που δίνονται απο τα ψηφιακά μέσα. Κάποιοι θεωρητικοί, τοποθετούν τις ψηφιακές δεξιότητες μέσα στο κοινωνικό πλαίσιο. Βασισμένοι σε αυτή την τοποθέτηση, φαίνεται πως η εκπαίδευση αναδύεται ως μία από πολλούς τρόπους βελτίωσης των ψηφιακών δεξιοτήτων. Προληπτικά μέτρα και στρατηγικές επιλογές πολιτικών μπορούν επίσης να συνεισφέρουν με ουσιαστικούς τρόπους σε προχωρημένες εξελίξεις σε αυτόν τον τομέα (J. van Dijk , A. van Deursen, 2014).) Οι ανησυχίες για την μαθησιακή διαδικασία στην ψηφιακή εποχή έχουν αποκτήσει το ενδιαφέρον, ενός ευρέος φάσματος υπευθύνων χάραξης πολιτικής, στην προσπάθεια τους να σχεδιάσουν πρωτοβουλίες εκπαίδευσης και κατάρτισης με στόχο τη βελτίωση των βασικών ικανοτήτων που απαιτούνται για την προσωπική ανάπτυξη, την κοινωνική ένταξη, την ενεργή συμμετοχή στα κοινά και την απασχόληση του ατόμου (E. Fleaca , R.D Stanciu, 2019).

Ενώ ο ψηφιακός κόσμος εμφανίζεται να είναι συνεχώς "επίπεδος", σημαντικές προκλήσεις συνεχίζουν να υπάρχουν. Ο τρόπος χρήσης των τεχνολογιών διαφέρει για τον κάθε άνθρωπο και εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως η κοινωνική του θέση, το οικογενειακό και εργασιακό του περιβάλλον ακόμα και οι ηλικία του. Δεν είναι λίγες εξάλλου οι φορές που έχουμε ακούσει τις φράσεις "Ψηφιακοί γηγενειίς" για παράδειγμα ,φράση που χρησιμοποιήθηκε από τον Prensky για να περιγράψει τους σημερινούς νέους οι οποίοι αποτελούν τις πρώτες γενιές που μεγάλωσαν μέσα στις νέες τεχνολογίες, οπότε η ζωή τους ήταν πάντα περιτριγυρισμένη από υπολογιστές, video games, κινητά τηλέφωνα και τώρα πλέον smartphones (Prensky, 2001), αλλά και όροι όπως "ψηφιακό χάσμα", "ψηφιακός διαχωρισμός", "ψηφιακά μέσα ενημέρωσης" – και άλλοι τέτοιοι όροι όπως και η " μάθηση του 21ου αιώνα"- είναι φράσεις που συνεχίζουν να χρησιμοποιούνται με τρόπους απαιτούν περαιτέρω επεξήγηση και κριτική προσέγγιση, παρά άκριτη αποδοχή

Μέσα σε αυτούς τους νέους όρους έχουμε και τις, οι ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες που καλύτερα περιγράφουν τύπους αλληλεπίδρασης, απόδοσης και επικοινωνίας που χρειάζονται μαζί με την γνώση, που υπονοεί ο όρος " ψηφιακός γραμματισμός" που έχει αναφερθεί και προηγουμένως, ώστε ο άνθρωπος να επιβιώσει και να αναπτυχθεί σε μια κοινωνία πλούσια σε πληροφορίες (J. van Dijk , A. van Deursen, 2014).

Το πραγματικά ψηφιακό εγγραμματισμένο άτομο είναι αυτός που μετακινείται πέρα από την παθητική απορρόφηση πληροφοριών για να συμμετάσχει ενεργά στη δημιουργία του, και αυτό είναι που πρέπει να ενσωματωθεί στο πρόγραμμα σπουδών και τις πρακτικές αξιολόγησής μας.

Η Ευρώπη, αναγνωρίζει ότι χρειάζεται ένα νέο σχέδιο δράσης για την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την επιτάχυνση της οικονομικής ανάκαμψης και τη δημιουργία των θεμελίων ενός βιώσιμου ψηφιακού μέλλοντος. (European Commission, 2010)( Digital Agenda for Europe key initiatives)

Έτσι το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη επιδιώκει να προωθήσει τον ψηφιακό γραμματισμό, τις δεξιότητες και την ένταξη, έχοντας υπόψη ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση αντιμετωπίζει κρίση λόγω της έλλειψης των εργαζομένων με ψηφιακές δεξιότητες

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί ενεργά τις δυνατότητες των ΤΠΕ ως παράγοντες ενεργοποίησης της καινοτομίας, της οικονομικής ανάπτυξης και της προόδου, και θεωρεί ότι οι μειονεκτούσες ομάδες θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να ξεπεράσουν τον ψηφιακό και κοινωνικό αποκλεισμό, να συμβάλουν στην οικονομική ανάπτυξη και να συμμετάσχουν πλήρως και στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. (A. Kavanagh , K.C. O'Rourke, 2016)

### **3.2.2 Η σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας**

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός που χαρακτηρίζει πλέον την οικονομία, συνεπάγεται πως σχεδόν όλες οι θέσεις εργασίας απαιτούν την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων. Καθώς τα επιχειρηματικά μοντέλα μετασχηματίζονται από την συνεργατική οικονομία, και προσφέρονται νέες ευκαιρίες και διέξοδοι προς την εργασία, απαιτούνται νέες δεξιότητες και δημιουργούνται νέες προκλήσεις όπως η πρόσβαση σε ευκαιρίες για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων. Η ρομποτική και η τεχνητή νοημοσύνη, έχουν αρχίσει να αντικαθιστούν ορισμένες θέσεις εργασίας όχι μόνο στα εργοστάσια αλλά και στα γραφεία. Για την πρόσβαση σε υπηρεσίες αλλά και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, απαιτούνται επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες, τόσο από τους χρήστες όσο και τους παρόχους των υπηρεσιών. Ένα παράδειγμα που θα μπορούσαμε να δώσουμε εδώ είναι η ηλεκτρονική υγεία, που αλλάζει τον τρόπο πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Εκτός από τις κατάλληλες δεξιότητες που χρειάζονται για κάθε εργασία, πλέον οι εργοδότες αναζητούν άτομα με διεπιστημονικά προφίλ που μπορούν να συνδυάζουν την εργασία σε διάφορα πεδία , παρόλα αυτά δεν υπάρχουν αρκετά τέτοια άτομα στην αγορά εργασίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016). Ακόμη, κρίνεται απαραίτητη η συγκρισιμότητα των προσόντων και των δεξιοτήτων, γιατί τα διάφορα πιστοποιητικά μπορεί να δείχνουν στους εργοδότες κάτι που μπορεί να κάνει ο εργαζόμενος, αλλά αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι αντικατοπτρίζονται οι διάφορες δεξιότητες που έχουν αποκτηθεί από άλλα μέσα εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος (Λιντζέρης, 2017).

Καθώς η εξέλιξη της τεχνολογίας μεταβάλλει τις θέσεις εργασίας, τίθεται το ερώτημα κατά πόσο με τη γήρανση του πληθυσμού, θα είναι δυνατό για τους ανθρώπους να αποκτούν δεξιότητες με σκοπό να έχουν αξιοπρεπείς θέσεις εργασίας (Cedefop, 2017).

Οι ψηφιακές δεξιότητες χρήζουν ιδιαίτερης σημασίας, καθώς μια πανευρωπαϊκή έρευνα του Cedefop[[1]](#footnote-1) για τις δεξιότητες και τις θέσεις εργασίας, απέδειξε ότι υπάρχει μεγάλος κίνδυνος περίπου 10% των ενήλικων εργαζομένων να βρεθούν με ελλιπείς δεξιότητες στην Ευρωπαϊκή ένωση. Ένα 21% των εργαζομένων θεωρεί ότι είναι πιθανό οι δεξιότητες τους να θεωρούνται ξεπερασμένες τα επόμενα 5 χρόνια.

Άλλα αποτελέσματα της ευρωπαϊκής έρευνας έδειξαν ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό του εργατικού δυναμικού της Ευρωπαϊκής ένωσης είναι αποκλεισμένο από την ψηφιακή οικονομία.

*«56% των εργαζόμενων σε βασικά επαγγέλματα, 33% στον γεωργικό κλάδο και 25% στις υπηρεσίες και στην προώθηση πωλήσεων δεν χρειάζονται δεξιότητες ΤΠΕ στη δουλειά τους. Ενώ πολλοί αντιμετωπίζουν αλλαγές στην εργασία τους, το 46% των ενήλικων εργαζομένων, ιδίως όσοι εργάζονται στον πρωτογενή τομέα και στις υπηρεσίες προσωπικής φροντίδας, δεν έχουν δει ούτε και αναμένεται να δουν τις δεξιότητες που χρησιμοποιούν στη δουλειά τους να αλλάζουν σημαντικά.»* (Cedefop, 2017)

 «Το νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη» υπογράμμισε τις δυσκολίες των Ευρωπαίων εργοδοτών στην πρόσληψη ατόμων υψηλής ειδίκευσης με επαρκείς ψηφιακές ικανότητες, το χαρακτηριστικό της επιχειρηματικότητας και τη βλέψη της Καινοτομίας. Σχεδόν το 40% των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων ασχολούνται με τις ελλείψεις ειδικών που είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις ψηφιακές τεχνολογίες στις σημερινές συνεργατικές οικονομίες (E. Fleaca , R.D Stanciu, 2019).

Παρά την αυξημένη ζήτηση για επαγγελματίες της ψηφιακής τεχνολογίας, με μέσο ρυθμό ανάπτυξης 4% ετησίως σε τα τελευταία χρόνια, σχεδόν το 44% των ευρωπαίων πολιτών στερούνται ψηφιακών δεξιοτήτων ώστε να μην μπορούν να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προσφέρει μια ψηφιακή κοινωνία. Όπως οι μελέτες σημείωσαν, το 2016, σχεδόν το 11% του εργατικού δυναμικού της ΕΕ στερούνταν τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες, αν και οι περισσότερες από τις θέσεις εργασίας χρειάζονται σήμερα ψηφιακές δεξιότητες (E. Fleaca , R.D Stanciu, 2019).

Τα άτομα που δεν χρειάζονται τις ψηφιακές τεχνολογίες στην εργασία τους, φαίνεται να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες λιγότερο και στην προσωπική τους ζωή, αυτό μπορεί να εξηγήσει και το χαμηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από άτομα με χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες. Γενικότερα έχει φανεί πως τα άτομα με χαμηλότερη εκπαίδευση, επαγγελματίες με υψηλή ειδίκευση και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, μειονεκτούν στο να ακολουθούν τις εξελίξεις των ψηφιακών τεχνολογιών που συνδέονται με την εργασία τους και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνονται οι πιθανότητες να αντιμετωπίσουν το χάσμα των ψηφιακών ικανοτήτων.

Επιπροσθέτως, οι επιχειρήσεις είναι περισσότερο πιθανό να παρέχουν στα άτομα με ελλιπείς ψηφιακές δεξιότητες συνεχιζόμενη κατάρτιση, ανεξαρτήτως του μορφωτικού τους επιπέδου. Αυτό αποδεικνύει πόσο μεγάλη είναι η σημασία της κατάρτισης για να μειωθεί το χάσμα των εργαζομένων και των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Η παρακολούθηση απλώς των εξελίξεων, δεν είναι επαρκής για την απόκτηση ψηφιακών γνώσεων. Τα στοιχεία της πανευρωπαϊκής έρευνας του Cedefop για τις δεξιότητες και τις θέσεις εργασίας φανερώνουν πως οι εργαζόμενοι που χρειάζονται μέσου επιπέδου δεξιότητες σχετικά με την τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας, χρειάζονται και πολλές συμπληρωματικές δεξιότητες όπως όπως βασικές δεξιότητες (ανάγνωση, γραφή και αριθμητική), ήπιες δεξιότητες (προγραμματισμός και οργάνωση) και συμπεριφορικές δεξιότητες (επικοινωνία και ομαδική εργασία).

H επίλυση προβλημάτων, η μάθηση , η προσαρμογή, η εφαρμογή νέων μεθόδων και τεχνολογιών καθώς και η απόκτηση βαθιά τεχνικών γνώσεων είναι χαρακτηριστικά των θέσεων εργασίας που σχετίζονται με ΤΠΕ.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Cedefop ,όλο και περισσότερες θέσεις εργασίας στο μέλλον θα απαιτούν ένα συνδυασμό τεχνικών, ψηφιακών και συμπεριφορικών δεξιοτήτων. Ορισμένες θέσεις εργασίας που σχετίζονται με την γεωργία , τα ελεύθερα επαγγέλματα όπως οι τεχνίτες και οι υπάλληλοι γραφείου, αναμένεται να μειωθούν, ενώ αναμένεται αύξηση σε θέσεις σχετικές με επιχειρήσεις, με τη διοίκηση, τις θετικές επιστήμες και την μηχανική. Οι συγκεκριμένες απαιτούν και τις δεξιότητες που αναφέρθηκαν παραπάνω μαζί με επαρκείς γνώσεις και βαθμό ειδίκευσης. (Cedefop, 2017)

Ήδη,ο σημερινός χώρος εργασίας απαιτεί εργαζομένους υψηλής ειδίκευσης που αντιμετωπίζουν ολοένα και πιο περίπλοκα και αλληλεπιδραστικά καθήκοντα. Οι εν λόγω εργαζόμενοι αναμένεται να επιλέγουν αποτελεσματικά τη γνώση από το ποσό των διαθέσιμων πληροφοριών και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις εν λόγω γνώσεις, τόσο στην επαγγελματική όσο και στη προσωπική ζωή. Οι εργαζόμενοι όχι μόνο χρειάζονται εξαιρετική τεχνική προετοιμασία, χρειάζονται επίσης επαρκείς δεξιότητες για να προσαρμοστούν μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της εργασίας (E. van Laar , A. van Deursen, J. van Dijk , J. de Haan, 2017) .

Συνοψίζοντας, οι θέσεις εργασίας αναμένεται να απαιτούν υψηλότερα προσόντα , ενώ προσόντα μέσου επιπέδου προσόντα θα απαιτούν λιγότερες θέσεις εργασίας, κυρίως σε αυτές που δεν επηρεάζονται τόσο άμεσα από την τεχνολογία. Εν τέλει όμως το κατά πόσο η πρόοδος της τεχνολογίας θα οδηγεί στην ανεργία, δεν εξαρτάται από την τεχνητή, αλλά από την ανθρώπινη νοημοσύνη (Cedefop, 2017). Η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών σίγουρα θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν πέρα από την εσωτερική αγορά της ΕΕ και θα καταστήσει την ΕΕ ακόμη πιο ελκυστικό τόπο για παγκόσμιες επενδύσεις. Οι ψηφιακές δεξιότητες λοιπόν, είναι καίριας σημασίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή (β), 2016).

### **3.2.3 Η διάκριση των ψηφιακών ικανοτήτων ανάλογα με το φύλο**

Η εκπαίδευση θεωρείται κρίσιμος παράγοντας για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, καθώς τα άτομα με μεγαλύτερη μόρφωση είναι πιο αρμόδια να κατανοήσουν τις (αυξανόμενες) πολυπλοκότητες των τεχνολογικών αντικειμένων, ενώ είναι επίσης πιο εκτεθειμένοι στη χρήση των ΤΠΕ τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική τους ζωή. Ενώ οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας αναγνωρίζονται ότι έχουν τη δυνατότητα να προωθήσουν την ισότητα των φύλων και τη χειραφέτηση των γυναικών, έχει εντοπιστεί ένα ψηφιακό χάσμα μεταξύ των φύλων, σύμφωνα με το οποίο οι γυναίκες έχουν πρόσβαση και χρησιμοποιούν ΤΠΕ λιγότερο από τους άνδρες, γεγονός που μπορεί να επιδεινώσει τις ανισότητες μεταξύ των φύλων (Davaki, 2018).

Μελέτες έχουν καταδείξει διαφορές στην χρήση του διαδικτύου μεταξύ ανδρών και γυναικών: oι γυναίκες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο περισσότερο για την κοινωνική αλληλεπίδραση και τη συντήρηση των σχέσεων, ενώ οι άνδρες τείνουν να το χρησιμοποιούν για πιο στοχευμένες δραστηριότητες, όπως η απόκτηση οικονομικών πληροφοριών ή ανάγνωση των ειδήσεων. Οι γυναίκες φαίνεται επίσης να έχουν χρησιμοποιούν την επικοινωνία με βάση το κείμενο (π.χ. email) περισσότερο από τους άνδρες. Στον παρακάτω πίνακα γίνεται μια ενδεικτική αναφορά για την χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών ανάμεσα στα δύο φύλα στα πλαίσια της Ελλάδας και της Ευρώπης.

Πίνακας 1

Παράλληλα, φάνηκε το χάσμα μεταξύ των φύλων στις ψηφιακές δεξιότητες. Καθώς η αναδυόμενη ψηφιακή ενιαία αγορά φαίνεται να είναι πολωμένη μεταξύ εργαζομένων μεσαίας ειδίκευσης, οι οποίοι θα είναι όλο και λιγότερο απαραίτητοι και εργαζόμενων με υψηλότερη ειδίκευση και ανώτερες δεξιότητες, οι οποίοι θα είναι πιο χρήσιμοι λόγω της ψηφιοποίησης της εργασίας, είναι λογικό πως τα άτομα με τις μεσαίες δεξιότητς είαι αυτοί που χρειάζεται να αποκτήσουν περισσότερες δεξιότητες. Λαμβάνοντας υπόψη, ότι οι εργαζόμενοι με μεσαία ειδίκευση είναι κυρίως γυναίκες, η απόκτηση των ψηφιακών δεξιοτήτων αυτόματα αποκτά διαστάσεις του φύλου.

Δεδομένου ότι η αναδυόμενη ψηφιακή ενιαία αγορά φαίνεται να είναι πολωμένη μεταξύ των εργαζομένων μεσαίας ειδίκευσης, ολοένα και λιγότερο απαραίτητη από τη μία πλευρά, και των εργαζομένων χαμηλότερης ειδίκευσης ή ανώτερων δεξιοτήτων από την άλλη, οι οποίοι θα χρειαστούν περισσότερο λόγω της ψηφιοποίησης της εργασίας, είναι η επαγγελματίες που πρέπει να αναβαθμίσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες. 85 λαμβάνοντας υπόψη ότι η κατηγορία αυτή κατοικείται κυρίως από γυναίκες εργαζομένους, η απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων γίνεται θέμα με σαφείς διαστάσεις φύλου, γεγονός που καθιστά την απουσία της της διάστασης του φύλου στο DigComp και οι εθνικές υλοποιήσεις είναι ακόμη πιο εκπληκτικές. Το ίδιο επιχείρημα ισχύει και κατά την εξέταση συγκεκριμένων τομέων, π.χ. των λιανικών υπηρεσιών, όπου οι γυναίκες εκπροσωπούνται περισσότερο και όπου δεν υπάρχουν συγκεκριμένες τομεακές πολιτικές για τις ψηφιακές δεξιότητες. Το ίδιο επιχείρημα ισχύει και κατά την εξέταση συγκεκριμένων τομέων, π.χ. των λιανικών υπηρεσιών, όπου οι γυναίκες απασχολούνται περισσότερο και όπου δεν υπάρχουν συγκεκριμένες πολιτικές για τις ψηφιακές δεξιότητες (Davaki, 2018)

Μια πρόσφατη έκθεση σχετικά με τις ΤΠΕ και τις αναφορές για το φύλο: "πολλά πράγματα μπορούν να έρθουν μεταξύ των γυναικών και της νέας τεχνολογίας: κοινωνικά πρότυπα σχετικά με την κατάλληλη συμπεριφορά των γυναικών, πολιτιστικές στάσεις, διαφυλική διαίρεση της εργασίας, στερεότυπα φύλου, ακόμη και βία με βάση το φύλο. Οι γυναίκες μπορεί επίσης να έχουν περισσότερα να κερδίσουν από τις ΤΠΕ από ό,τι οι άνδρες, με τον χρόνο, την ελευθερία και τις ευκαιρίες.» Η αντιμετώπιση των βαθύτερων αιτίων των ψηφιακών ανισοτήτων μεταξύ των φύλων είναι ζωτικής σημασίας, καθώς η αντιμετώπιση των συμπτωμάτων χωρίς την καταπολέμηση των αιτιών θα οδηγούσε σε επιφανειακά και αναποτελεσματικά μέτρα αντιμετώπισης. (c)

Στόχος είναι να αυξηθεί η πολιτική προτεραιότητα της υποεκπροσώπησης των γυναικών στην ψηφιακή οικονομία, έτσι ώστε:

• Κάθε κράτος μέλος έχει ένα εθνικό σχέδιο για τις γυναίκες σε ψηφιακό (αυτόνομο ή ενοποιημένο στο υφιστάμενο ψηφιακό θεματολόγιο)

• Όλα τα κράτη μέλη γιορτάζουν τα κορίτσια και τις γυναίκες στην ημέρα των ΤΠΕ την ίδια ημέρα σε ολόκληρη την ΕΕ για να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη συμβολή των γυναικών στην ψηφιακή οικονομία ·

• Φορείς από ιδιωτικούς, δημόσιους και μη κερδοσκοπικούς τομείς εργάζονται με συντονισμένο τρόπο για την αντιμετώπιση των ποικίλων εκδηλώσεων του προβλήματος.

• Η παρακολούθηση των δεικτών σχετικά με την εξέλιξη της συμμετοχής των γυναικών στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία δείχνουν να βελτιώνονται συνεχώς, βοηθώντας να τεθούν ενημερωμένοι εθνικοί στόχοι (Women in Digital, 2019).

## **3.3 Η μετάβαση της κοινωνίας της πληροφορίας στην ενιαία ψηφιακή αγορά, οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης για τις ψηφιακές ικανότητες και πως προσδιορίζονται αυτές στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναλλαγών.**

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί απαντάται το τρίτο ερευνητικό ερώτημα, όπως έχει τεθεί στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας.

### **3.3.1 Πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης**

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε σε δύο από τις σημαντικές πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης που σχετίζονται με τις ψηφιακές ικανότητες.

Η ατζέντα των νέων δεξιοτήτων της Ευρώπης, υποστηρίζει μία κοινή αφοσίωση και εργασία απέναντι σε ένα κοινό όραμα , της στρατηγικής σημασίας των δεξιοτήτων για τη διατήρηση της εργασίας, της ανάπτυξης και του ανταγωνισμού. Η επιτυχία βασίζεται στην αφοσίωση και στην ειδίκευση πολλών παραγόντων, των εθνικών κυβερνήσεων, των τοπικών αρχών, των ευρύτερων περιοχών, των επιχειρήσεων και των υπαλλήλων, των εργατών και της πολιτικής κοινωνίας και τέλος των ίδιων των ανθρώπων, με το τρόπο που εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες και χρησιμοποιούν με τον καλύτερο τρόπο τα ταλέντα τους.

Από την ατζέντα για τις νέες δεξιότητες λοιπόν προέκυψαν οι εξής πολιτικές της Ευρωπαϊκής ένωσης ώστε να υποστηρίξει την διάδοση των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Αρχικά έχουμε τις ψηφιακές δεξιότητες και τον συνασπισμό εργασίας(digital skills kai job coalition): Αυτός φέρνει κοντά τα κράτη μέλη, τις επιχειρήσεις, τους κοινωνικούς εταίρους, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και τους παρόχους εκπαίδευσης , οι οποίοι αναλαμβάνουν να ανατρέψουν την έλλειψη των ψηφιακών δεξιοτήτων στην Ευρώπη, πέρα από τον τομέα της τεχνολογίας της επικοινωνίας. Στην ατζέντα για τις νέες δεξιότητες της Ευρώπης, η ευρωπαϊκή επιτροπή ζήτησε όλα τα κράτη μέλη να αναπτύξουν εθνικές στρατηγικές για τις ψηφιακές δεξιότητες μέχρι τα μέσα του 2017 και να στήσουν εθνικούς συνασπισμούς ώστε να υποστηρίξουν την εφαρμογή τους.

Το ευρύ πεδίο εφαρμογής του συνασπισμού αντικατοπτρίζεται στους στόχους του: σκοπεύει να ενισχύσει τις ψηφιακές δεξιότητες, αρχικά των πολιτών. Αναπτύσσοντας τις ψηφιακές τους δεξιότητες οι πολίτες θα μπορούν να είναι ενεργοί στην ψηφιακή κοινωνία μας (digitally fluent citizens). Έπειτα να ενισχύσει τις δεξιότητες του εργατικού δυναμικού, αναπτύσσοντας έτσι τις δεξιότητες για την ψηφιακή οικονομία. Άτομα που ήδη δουλεύουν ή ψάχνουν εργασία θα ευνοηθούν , αν ληφθούν μέτρα που να σχετίζονται με τη συμβουλευτική για την καριέρα και με τη καθοδήγηση των εργαζομένων.

Επόμενος στόχος, είναι οι ειδικοί των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, μεριμνώντας ώστε να αποκτήσουν υψηλού επιπέδου ψηφιακές δεξιότητες σε όλους τους βιομηχανικούς τομείς και τέλος στόχος είναι οι πάροχοι εκπαίδευσης, μετατρέποντας τη διδασκαλία και την εκμάθηση των ψηφιακών δεξιοτήτων σε μία δια βίου διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης και της εκμάθησης των ίδιων των καθηγητών.

Άλλος ένας βασικός στόχος είναι μέχρι το 2020 να έχουν εκπαιδευτεί πάνω από ένα εκατομμύριο νέοι άνεργοι άνθρωποι για ψηφιακές θέσεις εργασίας, προκειμένου να υπάρξει αναβάθμιση του εργατικού δυναμικού και να μοντερνοποιηθεί η διδασκαλία και η εκπαίδευση.

Επί του παρόντος, ο συνασπισμός έχει περισσότερα από 350 μέλη που προέρχονται από ευρύ φάσμα τομέων, 85 υποσχέσεις δράσης και 18 εθνικούς συνασπισμούς

Ενδιαφέρουσες πρωτοβουλίες είναι ήδη καθοδόν, όπως το πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ψηφιακών ευκαιριών (digital opportunity traineeships scheme), ένα πιλοτικό πρότζεκτ που δίνει την ευκαιρία σε μαθητές και νέους πτυχιούχους να αποκτήσουν εκπαίδευση σε ψηφιακούς τομείς όπως η κυβερνοασφάλεια, η τεχνητή νοημοσύνη, στον προγραμματισμό και το ψηφιακό μάρκετινγκ. Ο συνασπισμός επιπλέον μοιράζεται πρωτοβουλίες ψηφιακών δεξιοτήτων, οι οποίες μπορούν να αναπαραχθουν και να πολλαπλασιαστούν σε όλη την ευρώπη, οδηγώντας στην παράδοση πέντε βραβείων σε πρότζεκτ από τις 20 συμμετοχές στα ΕυρωπαΙκά βραβεία για τις ψηφιακές ικανότητες. ( ESF Transnational Platform, 2018)

Άλλη μια πολιτική είναι και τα ευρωπαϊκά βραβεία ψηφιακών δεξιοτήτων, που αναγνωρίζουν πρωτοβουλίες που έχουν βελτιώσει τις ψηφιακές δεξιότητες των ευρωπαίων στο σχολείο, στην εργασία, στους ειδικούς ΤΠΕ, για τα κορίτσια και τις γυναίκες και στην κοινωνία γενικότερα. Ψάχνουμε ιδιαίτερα για επιτυχίες που μπορούν να κλιμακωθούν και να αναπαραχθούν σε άλλες πόλεις, περιφέρειες, χώρες και τομείς. (Digital skills initiatives, 2019)

### **3.3.2 Το πλαίσιο μετάβασης από την κοινωνία της πληροφορίας στην Ψηφιακή ενιαία αγορά**

Η αναφορά, έστω και με συντομία στην ψηφιακή ενιαία αγορά στην συγκεκριμένη εργασία κρίνεται απαραίτητη καθώς είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις επιπτώσεις της κοινωνίας της τεχνολογίας και της πληροφορίας και συνδέεται επίσης άμεσα με τις νέες δεξιότητες που χρειάζονται οι πολίτες ώστε να ανταποκριθούν στις νέες τεχνολογικές αλλαγές και στον μετασχηματισμό της οικονομίας .

Η μετασχηματιστική επίδραση των νέων τεχνολογιών για την Ευρωπαϊκή οικονομία και κοινωνία είναι εμφανής μέχρι στιγμής. Το επόμενο βήμα στη χαρτογράφηση της κοινωνίας των πληροφοριών αντιπροσωπεύεται από μια σταδιακή μετατόπιση της ορολογίας και της εννοιοποίησης των επιπτώσεων των ΤΠΕ στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η μετάβαση από την κοινωνία της πληροφορίας στην ψηφιακή αγορά επισημαίνει το γεγονός ότι, ολοένα και περισσότερο, οι οικονομικές επιπτώσεις του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού, έχουν καταστεί προτεραιότητα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι, ακόμη και αν έχουμε καθιερώσει ότι η τεχνολογία των πληροφοριών και των επικοινωνιών άρχισε να υποστηρίζει όλες τις μεγάλες ευρωπαϊκές πολιτικές, η προοπτική ενός πλήρους νέου τύπου οικονομίας είχε διαφύγει από τις μείζονες συζητήσεις πολιτικής. Ως εκ τούτου, τα στρώματα της συζήτησης για τις ΤΠΕ στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν γίνει περίπλοκα (Mărcuţ, 2017).

Από την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη που είναι επωφελής για την Ευρωπαϊκή βιομηχανία, η μετατόπιση πήγε στη διασφάλιση των υποδομών σε όλη την Ευρώπη και, τέλος, στον κοινωνικό αντίκτυπο αυτών των μετασχηματισμών, τόσο σε θετικό όσο και σε αρνητικό βαθμό.

Επιπλέον τα πρώτα βήματα υφίστανται στο πλαίσιο της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και έχουν στόχο:

• Να ψηφιοποιούν τους πολίτες και τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα

• Να συμβάλει στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων σε όλη την Ευρώπη

• Να οικοδομήσει αποκλεισμούς στην κοινωνία της πληροφορίας

Εκτός από την παραδοσιακή αποστολή της κοινωνίας της πληροφορίας για την οικοδόμηση νέων οικονομιών και την προώθηση της ανταγωνιστικότητας, η συζήτηση στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής Ευρώπης κινήθηκε για μία ακόμη φορά στους κινδύνους του κοινωνικού διαχωρισμού και στη διαδικασία σύλληψης που έπρεπε να κάνει η Ευρωπαϊκή Ένωση σε σύγκριση με τους κύριους ανταγωνιστές της.

Το πρώτο ζήτημα σχετίζεται με τους κύριους στόχους που αναφέρθηκαν παραπάνω, οι οποίοι μπορούν να οριοθετηθούν σε μια μείζονα προτεραιότητα που προωθεί τις προσπάθειες για ψηφιακό γραμματισμό, δηλαδή τις απαραίτητες δεξιότητες που θα πρέπει να έχει κάθε Ευρωπαίος στην κοινωνία της πληροφορίας. Το δεύτερο ζήτημα αναφέρθηκε σε αυτό που θα αποτελούσε σημαντικό σημείο εστίασης των μελλοντικών ψηφιακών στρατηγικών, δηλαδή ότι η νέα "ψηφιακή" οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθυστερεί τους ανταγωνιστές της. Αυτοί οι δύο συγκλίνουν σε μια μείζονα πρόκληση που πρέπει να αντιμετωπιστεί από τις ψηφιακές πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα αυξανόμενα ψηφιακά εμπόδια που εμποδίζουν την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς και την ψηφιακή οικονομία.

Η στρατηγική «ηλεκτρονική Ευρώπη» τόνισε αρκετούς ψηφιακούς φραγμούς που υπάρχουν στην κοινωνία της πληροφορίας, οι οποίοι μπορούν να θεωρηθούν μέσα από το φακό του ορισμού του ψηφιακού χάσματος όπως η γενικά δαπανηρή, επισφαλής και αργή πρόσβαση στο διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο , ο ανεπαρκής ψηφιακά εγγραμματισμένος πληθυσμός, η έλλειψη επαρκούς δυναμικής, επιχειρηματικής και προσανατολισμένης στις υπηρεσίες κουλτούρας και ο δημόσιος τομέας που δεν διαδραματίζει επαρκώς ενεργό ρόλο στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών ( European Commission, 1999)

Το ψηφιακό χάσμα ορίζεται ως το χάσμα όσον αφορά την πρόσβαση, τη χρήση και τις δεξιότητες μεταξύ των πολιτών. Τα προαναφερθέντα ψηφιακά εμπόδια που έχουν καταγραφεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση αντιστοιχούν ακριβώς σε αυτές τις πτυχές.

Από την προαναφερθείσα φράση, βλέπουμε ότι η κοινωνία των πληροφοριών αποτελεί ενδιάμεσο βήμα προς την κοινωνία της γνώσης. Οι πληροφορίες που παράγονται από την ανάπτυξη υλικού και λογισμικού σε γνώσεις από Ευρωπαίους με ψηφιακή εξειδίκευση, δημιουργώντας έτσι μια ανταγωνιστικότερη οικονομία και εξυπνότερη κοινωνία, την κοινωνία της γνώσης. Ως εκ τούτου, πραγματοποιήθηκαν επενδύσεις για την αναβάθμιση και την καινοτομία νέων τεχνολογιών, καθώς και για την παροχή στους χρήστες των απαραίτητων δεξιοτήτων για τη χρήση τους. Πέρα από την παραδοσιακή εστίαση στον παγκόσμιο αντίκτυπο που είχε η τεχνολογία και την ανάγκη για την αύξηση των τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας, προέκυψαν δύο νέα ζητήματα στη νέα προσέγγιση της κοινωνίας της πληροφορίας: το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και η ιδιωτικότητα και δικαιώματα ασφαλείας για τους χρήστες.

 Πρώτον, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι αποτέλεσμα των μετασχηματισμών της οικονομίας υπό το πρίσμα του διαδικτύου, αλλά ταυτόχρονα, η πανταχού παρούσα παρουσία του διαδικτύου στη ζωή των πολιτών από τη συμμετοχή σε ψηφιακές αγορές για την αλληλεπίδραση με την κυβέρνηση με τη χρήση τεχνολογίες έχει δημιουργήσει, όχι μόνο νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, αλλά και νέους τύπους ανησυχιών, όπως η ιδιωτικότητα και η προστασία των πληροφοριών. Για να λειτουργήσει σωστά η κοινωνία της πληροφορίας, πρέπει να θεσπιστούν νέες πολιτικές σε μια προσπάθεια να συμβαδίσει με την ανάπτυξή της. Ως εκ τούτου, τα θέματα ιδιωτικής ζωής και ασφάλειας καθίστανται ζητήματα πολιτικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα οποία πρέπει επίσης να αντιμετωπιστούν (Mărcuţ, 2017).

### **3.3.3 Οι** **ψηφιακές ικανότητες των καταναλωτών στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναλλαγών**

Ένας από τους βασικούς στόχους της Ευρωπαϊκής επιτροπής είναι η δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς όπου τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι πολίτες θα έχουν ανεμπόδιστη πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες και προϊόντα ανεξαρτήτως ιθαγένειας και τόπου διαμονής.

Το ψηφιακό θεματολόγιο για τους καταναλωτές, στοχεύει να προσδιορίσει τις ικανότητες που είναι απαραίτητες στον καταναλωτή προκειμένου να είναι ενεργός, δυναμικός και ασφαλής στην ψηφιακή αγορά και να μην κινδυνεύει από τα πράγματα που αναφέρθηκαν παραπάνω. Βέβαια οι καταναλωτές, θα βιώσουν σε μεγαλύτερο βαθμό τα οφέλη της νέας ψηφιακής αγοράς αν έχουν νέες δεξιότητες και έχουν κριτική στάση απέναντι στο ψηφιακό αυτό, κόσμο.

Η δημοσίευση για το πλαίσιο αναφοράς σχετικά με τις ψηφιακές ικανότητες έχει ως στόχο να γίνουν κατανοητές οι ικανότητες που απαιτούνται ώστε οι καταναλωτές να αξιοποιούν τη ψηφιακή οικονομία και αγορά. Αυτό που τονίζεται ιδιαίτερα είναι η ανάγκη αξιοποίησης ευκαιριών για την ενίσχυση της ψηφιακής μάθησης και των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Όπως έχει αναφερθεί και στα προηγούμενα κεφάλαια οι ψηφιακές ικανότητες των καταναλωτών συνδυάζουν τις γνώσεις τις συμπεριφορές και τις δεξιότητες, πράγμα που αναφέρεται και στις βασικές ικανότητες που ορίζει η ευρωπαική ένωση για τους πολίτες. (Brečko, B., Ferrari, A, 2016)

Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι προκειμένου να βοηθηθούν οι καταναλωτές είναι ώστε:

Α) να εκτελούν ενημερωμένες αγορές στην ψηφιακή αγορά β) να μη πέφτουν θύματα παραπλανητικής προώθησης προϊόντων, γ) να καταλαβαίνουν τις διάφορες εμπορικές τακτικές, δ) να διαχειρίζονται συναλλαγές μέσω του διαδικτύου και ε) να αντιλαμβάνονται τα θετικά και αρνητικά της συλλογής των προσωπικών δεδομένων.

Στην συνέχεια θα παρατίθεται ο πίνακας που αναφέρει το πλαίσιο των ψηφιακών ικανοτήτων του καταναλωτή, που περιλαμβάνεται στην έκθεση της Ευρωπαϊκής επιτροπής του 2016 με τίτλο «Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους καταναλωτές



Πίνακας 2

Για να γίνουν λίγο πιο κατανοητές οι συγκεκριμένες ικανότητες, θα παρατεθούν κάποια σύντομα παραδείγματα

Στον τομέα ικανοτήτων πριν από την αγορά όπου έχουμε την περιήγηση, αναζήτηση και το φιλτράρισμα των πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες απαιτούνται δεξιότητες όπως η χρήση μηχανών αναζήτησης, φιλτράρισμα των αποτελεσμάτων που προκύπτουν κ.α. Γνώσεις που απαιτούνται είναι ανάμεσα σε άλλες, είναι η αναγνώριση ότι οι διαφορετικές μηχανές αναζήτησης παρουσιάζουν διαφορετικά αποτελέσματα βασισμένοι σε διαφημιστικούς σκοπούς, ή ότι τα αποτελέσματα αναζήτησης συνεχίζουν και πέρα από την πρώτη σελίδα, ενώ ένα παράδειγμα συμπεριφοράς είναι η παραδοχή ότι οι τεχνολογίες βοηθούν σε πιο ενημερωμένες καταναλωτικές επιλογές.

Για την αξιολόγηση και σύγκριση πληροφοριών σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες, ο καταναλωτής πρέπει να μαθαίνει να χρησιμοποιεί την κριτική του σκέψη πριν περάσει στην λήψη της απόφασης. Δεξιότητες που απαιτούνται για παράδειγμα, είναι η επαλήθευση της αξιοπιστίας των πηγών, η ικανότητα χρήσης εργαλείων που συγκρίνουν τις τιμές κ.α. Αντίστοιχα παραδείγματα γνώσεων είναι μεταξύ άλλων, η γνώση χρήσης ψηφιακών εργαλείων ή η γνώση ιστότοπων ή ομάδων όπου οι καταναλωτές ανταλλάσσουν γνώμες για διάφορα προϊόντα. Τέλος ένα παράδειγμα συμπεριφοράς θα μπορούσε να είναι η κριτική στάση απέναντι στις υπερβολικά ελκυστικές προσφορές.

Για την αναγνώριση και αξιολόγηση των διαφημίσεων, χρειάζεται η επίγνωση ότι ο σκοπός είναι να προωθηθούν οι πωλήσεις και όχι πάντοτε το συμφέρον του καταναλωτή, ή η γνώση ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να συλλέξουν τα ψηφιακά ίχνη του καταναλωτή. Δεξιότητες που χρειάζονται είναι η αξιολόγηση της αξιοπιστίας των πληροφοριών που φτάνουν στον χρήστη, ή η αναίρεση της επιλογής να λαμβάνει μηνύματα μαζικής προώθησης εμπορικού σκοπού. Σε αυτή την περίπτωση η κριτική στάση θεωρείται επίσης συμπεριφορά που πρέπει να έχει το άτομο.

Για την διαχείριση της ψηφιακής ταυτότητας και του ψηφιακού προφίλ, χρειάζονται γνώσεις όπως η αναγνώριση της χρησιμότητας των ψηφιακών ταυτοτήτων ή ότι τα δεδομένα του καταναλωτή μπορεί να χρησιμοποιηθούν για εμπορική προώθηση. Δεξιότητες που χρειάζονται είναι ο έλεγχος των προσωπικών στοιχείων, ή η διαχείριση διαφορετικών ονομάτων χρήστη και κωδικών πρόσβασης.

Για την εξέταση των παραμέτρων της υπεύθυνης και βιώσιμης κατανάλωσης στις ψηφιακές αγορές, κάποιες από τις γνώσεις που απαιτούνται είναι η αξιολόγηση της συμπεριφοράς μας ως καταναλωτές και την ηθική και κοινωνική επίδραση που μπορεί να έχουν οι αγορές στο ψηφιακό χώρο. Δεξιότητες είναι ξανά η ικανότητα χρήσης των διάφορων ψηφιακών εργαλείων, ανάμεσα σε άλλες, ενώ ένα παράδειγμα συμπεριφοράς είναι η κριτική στάση απέναντί στον υπερκαταναλωτισμό. (Brečko, B., Ferrari, A, 2016)

Κατά την αγορά, όπως βλέπουμε και από τον πίνακα έχουμε διαφορετικές ικανότητες.

-Η πρώτη ικανότητα που είναι η αλληλεπίδραση στη ψηφιακή αγορά και τις πωλήσεις, απαιτεί γνώσεις για τους κινδύνους και της ευκαιρίες, πωλήσεων υπηρεσιών και προϊόντων στις ψηφιακές αγορές, ή ότι εντός της Ευρωπαϊκής ένωσης οι τιμές που αναγράφονται πρέπει να περιλαμβάνουν το φ.π.α. Απαραίτητες και χρήσιμες Δεξιότητες είναι η ικανότητα κάποιος να πουλάει προϊόντα μέσω των ψηφιακών αγορών όπως πχ στο ebay, ο έλεγχος περιγραφής των προϊόντων και το αν οι πλατφόρμες πωλήσεων αποδέχονται ευθύνες για τις συναλλαγές τρίτων. Ενώ η συμπεριφορά που πρέπει να έχουμε είναι ενεργητική επικοινωνία με τους πωλητές σε όλα τα στάδια μιας αγοράς.

-Η επόμενη ικανότητα είναι η συμμετοχή σε πλατφόρμες ομότιμων και συνεργατικής οικονομίας. Απαραίτητες γνώσεις είναι η γνώση των πλατφορμών αυτών όπου γίνεται ανταλλαγή και επαναπώληση προϊόντων και η γνώση ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή, είναι διαφορετικά όταν αγοράζει από το διαδίκτυο και ότι ίσως υπάρχουν νομικά και φορολογικά ζητήματα. Σχετικές δεξιότητες είναι η επαλήθευση της αξιοπιστίας των διάφορων πλατφορμών P2P[[2]](#footnote-2), ή έλεγχο των κανόνων που εφαρμόζονται στις πλατφόρμες P2P. Χρειάζεται προληπτική συμπεριφορά και έλεγχος για τυχόν ευθύνες και δικαιώματα από τη συμμετοχή σε p2p.

-Σχετικά με τη διαχείριση των πληρωμών μέσω ψηφιακών μέσων χρειάζονται γνώσεις όπως ότι ο υπολογιστής και άλλα μέσα δίνουν πρόσβαση σε τραπεζικούς λογαριασμούς και γνώσεις ότι θα πρέπει να υπάρχει κάποιο λογισμικό ασφαλείας. Χρήσιμες δεξιότητες είναι η ικανότητα αναγνώρισης μη έμπιστων ιστοτόπων που ζητούν τα τραπεζικά στοιχεία, αλλά και η ικανότητα χρήσης διάφορων συσκευών πρόσβασης, ενώ καλό είναι να υπάρχει επίγνωση για τα οφέλη ή τους κινδύνους που μπορεί αν έχουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές (Brečko, B., Ferrari, A, 2016).

 -H κατανόηση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, αδειών και συμβάσεων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρειάζεται τη γνώση ότι το ψηφιακό περιεχόμενο εξακολουθεί να υπόκειται σε πνευματική ιδιοκτησία, ή ότι το λογισμικό απαιτεί άδειες χρήσης κ.λ.π. Δεξιότητες είναι η αναγνώριση ιστοτόπων που κάνουν παράνομη διακίνηση υλικού που εναπόκειται σε πνευματικά δικαιώματα, ενώ η συμπεριφορά μας πρέπει να δείχνει σεβασμό απέναντι στην πνευματική ιδιοκτησία και να αποφεύγουμε τον κίνδυνο των κυρώσεων.

-Για τη διαχείριση των δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου καλό είναι να υπάρχει επίγνωση ότι η συμπεριφορά του κοινοποιεί δεδομένα για τον εαυτό του τα οποία όμως δεν είναι εύκολο να διαγραφούν. Δεξιότητες σχετίζονται με την εξέταση της πολιτικής απορρήτου ή την σύγκριση των οφελών και των κίνδυνων που εκτιθούμε τον εαυτό μας όταν κοινοποιούμε τα στοιχεία μας. Ενώ με τη συμπεριφορά μας πρέπει να αναλαμβάνουμε την ευθύνη να προστατεύουμε τα δεδομένα μας.

-Για τη προστασία της υγείας και της ασφάλειας πρέπει να γνωρίζουμε ότι δεν είναι καλό να δοκιμάζουμε πράγματα τα οποία δεν έχουν ελεγχθεί από την ευρωπαϊκή ένωση και ακόμη ειδικότερα φάρμακα. Ενώ δεξιότητα είναι να ελέγχουμε αν ένα προϊόν έχει ανακληθεί. Πάλι η συμπεριφορά που πρέπει να κρατάμε είναι η κριτική αξιολόγηση για το τι επιπτώσεις μπορεί να έχουν προϊόντα του διαδικτύου στην ευεξία μας (Brečko, B., Ferrari, A, 2016).

-Στον τρίτο τομέα για μετά την αγορά, ή ικανότητα ανταλλαγής πληροφοριών με άλλους χρήστες για την ψηφιακή αγορά, απαιτεί γνώσεις όπως η γνώση ιστοτόπων όπου μπορεί κάποιος να ανταλλάξει ανώνυμα πολλές συμβουλές και κριτικές, ως δεξιότητα είναι κάποιος να αξιολογεί προϊόντα και να ανταλλάσσει απόψεις με άλλους χρήστες, ενώ να κρατά μια ενεργή στάση στην διατύπωση της άποψής του για ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες.

-Η διεκδίκηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή στη ψηφιακή αγορά είναι επίσης πολύ σημαντική. Να γνωρίζει κάποιος ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή δεν είναι ίδια στην Ε.Ε και σε άλλες χώρες , ενώ να γνωρίζει το τρόπο να βρει βοήθεια αν χρειαστεί. Από δεξιότητες να γνωρίζει να χρησιμοποιεί μέσα που μπορεί να τον βοηθήσουν να διεκδικήσει τα δικαιώματα και η στάση του να είναι θετική προς την διεκδίκηση τους, ακόμη και να υποβάλει καταγγελία αν είναι απαραίτητο.

-Τέλος η ικανότητα του εντοπισμού των ελλείψεων και των ορίων στις ψηφιακές ικανότητες, δηλαδή να υπάρχει η γνώση ότι όσο η ψηφιακή αγορά εξελίσσεται, ο καταναλωτής μπορεί να μείνει εύκολα πίσω και να έχει περιορισμένες γνώσεις, οι δεξιότητες που αποκτά να επικαιροποιούν τις γνώσεις του και να έχει διάθεση προσαρμογής στις νέες πρακτικές της αγοράς. Ενώ η συμπεριφορά του να δείχνει την προθυμία και την αυτοπεποίθηση να συμμετέχει στις νέες ψηφιακές πρακτικές (Brečko, B., Ferrari, A, 2016).

Καθώς λοιπόν η στρατηγική για την ενιαία ψηφιακή αγορά έχει στόχο να κάνει την Ευρώπη παγκόσμιο ηγέτη στην οικονομία, οι ψηφιακές ικανότητες των καταναλωτών κρίνονται απαραίτητες προκειμένου τα άτομα να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες των νέων τεχνολογιών με το σωστό τρόπο και να βοηθήσουν στην ανάπτυξη

## **3.4 Η ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη προστασία του καταναλωτή και το μέλλον του ηλ.εμπορίου σε σχέση με τις ικανότητες του ανθρωπίνου δυναμικού.**

### **3.4.1 Το Ηλεκτρονικό εμπόριο**

Η ψηφιακή τεχνολογία αλλάζει τον τρόπο που εργαζόμαστε, ζούμε και μαθαίνουμε. Μπορεί να οδηγήσει στην αυτοματοποίηση των εργασιών "ρουτίνας ", στη δημιουργία νέων και διαφορετικών τύπων θέσεων εργασίας και πιθανότατα θα απαιτήσει βελτιωμένες ψηφιακές δεξιότητες για τις περισσότερες θέσεις εργασίας. Η Ευρώπη θα αποκομίσει τα πλήρη οφέλη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, στο οποίο θα αναφερθούμε σε αυτό το κεφάλαιο.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να οριστεί ως η χρήση του Διαδικτύου για τη διεξαγωγή επιχειρηματικών συναλλαγών σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει έρθει να αναλάβει δύο σημαντικούς ρόλους · Πρώτος είναι ως πιο αποτελεσματικός και επαρκής αγωγός των πληροφοριών και, δεύτερον, ως δυνητικός μηχανισμός για την αντικατάσταση των πολλών οικονομικών δραστηριότητων που διεξάγονται στο πλαίσιο επιχειρηματικής επιχείρησης από εξωτερικούς προμηθευτές που ανταγωνίζονται μεταξύ τους για την εκτέλεση των εν λόγω δραστηριοτήτων (Terzia, 2011).

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύχθηκε μαζί με την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών.

Η ηλεκτρονική πληρωμή εισήχθη τη δεκαετία του 1970. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990, η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου αναπτύχθηκε και περιλάμβανε την πραγματοποίηση διαφορετικών τύπων επιχειρηματικών συναλλαγών στο διαδίκτυο (πώληση αγαθών και υπηρεσιών, πλειστηριασμούς). Στον 21ο αιώνα, υπήρξε μαζική παραγωγή και διανομή ηλεκτρονικών δικτύων και υπηρεσιών, αγοράζοντας και πουλώντας προϊόντα, υπηρεσίες και πληροφορίες μέσω ενός παγκόσμιου δικτύου υπολογιστών, γνωστό ως Διαδίκτυο. Εκτός από το ηλεκτρονικό εμπόριο, εμφανίστηκε μια νέα έννοια "πωλήσεις μέσω Διαδικτύου" και υποστήριζε μια μορφή πιο περιορισμένης από την ηλεκτρονική επιχείρηση (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017)

Aπό την μια πλευρά, η προστασία του καταναλωτή βασίζεται στις αρχές της οικονομίας της αγοράς, και από την άλλη στις ιδέες της κοινωνικής δικαιοσύνης και υπευθυνότητας. Ένας υψηλός βαθμός προστασίας είναι ένα ιδανικό για το οποίο όχι μόνο οι καταναλωτές, ως η οικονομικά ασθενέστερη πλευρά, και το κράτος, το οποίο είναι υποχρεωμένο να τους προστατεύσει, αγωνίζονται, αλλά και τους εμπόρους, δεδομένου ότι τους εξασφαλίζει καλύτερα επιχειρηματικά αποτελέσματα.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύχθηκε μαζί με την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών. Οι διαδικτυακές αγορές είναι ο ταχύτερος και φτηνότερος τρόπος αγοράς προϊόντων, καθώς και η πιο κερδοφόρα μορφή του εμπορίου λόγω της απλότητας και των χαμηλών εξόδων. Είναι δυνατόν ο καταναλωτής να παραγγείλει σχεδόν οποιοδήποτε προϊόν μέσω του Διαδικτύου. Οι πωλήσεις στο διαδίκτυο συχνά περιλαμβάνουν βιβλία, καταναλωτικά αγαθά και ηλεκτρονικές συσκευές (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017).

### **3.4.2 Η νομοθεσία της Ευρωπαϊκης Ένωσης για το Ηλεκτρονικό εμπόριο**

Οι πωλήσεις στο διαδίκτυο έχουν πολλά πλεονεκτήματα από την άποψη των καταναλωτών: αγορά προϊόντων από το σπίτι, ταχύτερη παράδοση, χαμηλότερη τιμή των προϊόντων, αποφυγή της πίεσης των πωλητών, μια μεγαλύτερη επιλογή προϊόντων και καταστημάτων, ευκολότερη πρόσβαση σε πληροφορίες, ευκολότερη σύγκριση τιμών. Όμως οι πολυάριθμες παράνομες δραστηριότητες στο ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως η κατάχρηση ηλεκτρονικών δεδομένων, οι ηλεκτρονικές απάτες, το phishing στο διαδίκτυο, καθώς και άλλοι τρόποι για να βλάψουν τις πωλήσεις στο διαδίκτυο, όπως τα μη παραδομένα αγαθά, η ανεπαρκής ποιότητα κ. λ.π., απαιτούν κανονισμoύς που θα επιτρέπουν υψηλό επίπεδο ασφάλειας δικαίου και προστασίας (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017).

Ο νόμος για την προστασία των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση αναπτύχθηκε ως υποπροϊόν της σύστασης της κοινής ευρωπαϊκής αγοράς (Lazić, 2006, p. 250). Η Συνθήκη του Μάαστριχτ και του Άμστερνταμ έθεσε τα θεμέλια για την Ευρωπαϊκή Πολιτική προστασίας των καταναλωτών, καθόρισε τους στόχους της, καθώς και τα θεμελιώδη δικαιώματα των καταναλωτών. Το άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης έθεσε τη νομική βάση για μεγάλο εύρος ενεργειών στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση εισήγαγε μια μεγάλη ποικιλία κανονισμών που εγγυώνται την προστασία των καταναλωτών, το δικαίωμά τους στην ενημέρωση, την εκπαίδευση, την πνευματική προστασία, την ασφάλεια, την προστασία των οικονομικών και νομικών συμφερόντων, επιτυγχάνοντας έτσι τον υψηλότερο βαθμό νόμιμης ανάπτυξη και την προστασία των καταναλωτών. Αρκετές δεκάδες οδηγίες, οι οποίες, άμεσα ή έμμεσα, ρυθμίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, αποτελούν τη σημαντικότερη πηγή του ευρωπαϊκού δικαίου για τους καταναλωτές. Η οδηγία για το εμπόριο ασχολείται με νέους κανόνες και αρμοδιότητες στο διαδίκτυο και προσπαθεί επίσης να προσφέρει μια ομοιόμορφη ρύθμιση πολλών άλλων νομικών ζητημάτων σε οριζόντια βάση σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Παρόλο που η πλειονότητα των νομικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα της νομικής προστασίας των καταναλωτών συνδέεται με ουσιώδη νομικά ζητήματα, οι διαδικαστικές πτυχές δεν παραβλέπονται. Η οδηγία 27/98/ΕΕ αποσκοπεί στην επίτευξη αποτελεσματικής προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών. Επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να προβλέπουν στο νομικό τους σύστημα τη δυνατότητα των οργανώσεων προστασίας των καταναλωτών να υποβάλλει καταγγελία υπέρ των καταναλωτών (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017).

Τον Μάιο του 2013, η οδηγία 2013/117 σχετικά με την εναλλακτική επίλυση διαφορών και το ρυθμιστικό αριθ. 524/2014 της ΕΕ σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, έχουν επιτρέψει στους καταναλωτές να λαμβάνουν απλούστερους, πιο αποτελεσματικούς, ταχύτερες και φθηνότερες μεθόδους επίλυσης διαφορών, δηλαδή χωρίς να πηγαίνουν σε δικαστήρια.

 Οι εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών επέτρεψαν στους καταναλωτές και τους αντιπροσώπους να επιλύσουν κάθε είδους διαφωνίες μέσω διαφόρων οντοτήτων, όπως μεσολαβητές, διαιτητές, Διαμεσολαβητής, ιδιώτες, επιτροπές προσφυγών, οι οποίες λειτουργούν πλήρως στο διαδίκτυο. Αυτό μειώνει σημαντικά το κόστος και το χρόνο όσον αφορά τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και διανομέων που απέχουν πολύ μεταξύ τους, κάτι που συμβαίνει συχνά στις πωλήσεις του διαδικτύου. Από το 2016, μια υπηρεσία διαδικτύου, η ευρωπαϊκή ηλεκτρονική πλατφόρμα, είναι διαθέσιμη για τους καταναλωτές στην Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της οποίας μπορούν να κάνουν καταγγελία σε ορισμένες από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η πλατφόρμα αυτή συνδέει τους εθνικούς φορείς για την εναλλακτική επίλυση διαφορών και επιτρέπει την ταχεία και αποτελεσματική επίλυση των διαφορών εντός 90 ημερών (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017).

Η Ευρωπαϊκή διαδικασία μικρών αξιώσεων είναι διαθέσιμη από το 2009 και εφαρμόζεται σε όλες τις αστικές και εμπορικές υποθέσεις στις οποίες η αξία των αξιώσεων είναι μικρότερη από 2.000 ευρώ (το ποσό αυξήθηκε σε 50.000 ευρώ από 2017). Δεν χρειάζονται δικηγόροι, και οι κρίσεις αναγνωρίζονται και είναι εκτελεστές σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Επιπροσθέτως, συστάθηκε το δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών «ΕΚΚ-NET» για να παρέχει στους πολίτες δωρεάν συμβουλές. Τα δύο τρίτα των περιπτώσεων που επιλύθηκαν από τα κέντρα του δικτύου ΕΚΚ είχαν θετικό αποτέλεσμα (ECCNet, 2015). Το πρόγραμμα της δράσης της ΕΕ στον τομέα της πολιτικής για την προστασία των καταναλωτών αποτελείται από την Ευρωπαϊκή στρατηγική για τους καταναλωτές σύμφωνα με την αναπτυξιακή στρατηγική της ΕΕ EUROPA 2020 και το πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2014-2020. Η Ευρωπαϊκή στρατηγική για τους καταναλωτές έχει αρκετούς στόχους: καλύτερη κατανόηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καλύτερη εφαρμογή των κανονισμών στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε βασικούς τομείς πολιτικής και ενίσχυση των καταναλωτών Ρόλο.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εισήγαγε τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 254/2014 σχετικά με ένα πολυετές πρόγραμμα για τους καταναλωτές για την περίοδο από 2014 έως 2020.

Το δίκτυο για τη συνεργασία και την προστασία των καταναλωτών συνδέει τις αρμόδιες αρχές όλων των κρατών μελών για τον εντοπισμό, την έρευνα και τη διακοπή της παράνομης επιχειρηματικής πρακτικής. Χρησιμοποιείται επίσης για την παρακολούθηση της αγοράς και για τους "ελέγχους συστήματος" των ιστοσελίδων και τη συμμόρφωσή τους με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών (D. Ranđelović , S. Ljajić, 2017).

Από τον Ιανουάριο του 2020, θα τεθούν σε ισχύ νέοι κανόνες, οι οποίοι θα διευκολύνουν τις εθνικές αρχές να προστατεύουν τους καταναλωτές στο διαδίκτυο:

Τον Απρίλιο του 2018, η Επιτροπή πρότεινε μια «νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η οποία θα ενισχύσει τα δικαιώματα των καταναλωτών στο διαδίκτυο:

Ιστότοποι ή λογαριασμοί μέσων κοινωνικής δικτύωσης όπου έχουν εντοπιστεί απάτες, θα καταργηθούν, ενώ οι αρχές θα είναι σε θέση να ζητήσουν πληροφορίες από παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου ή τράπεζες, προκειμένου να εντοπίσουν την ταυτότητα των παραπλανητικών διαδικτυακών εμπόρων.

Τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών και οι οργανώσεις καταναλωτών θα μπορούν να δημοσιεύουν προειδοποιήσεις για κακές πρακτικές και οι διαδικτυακές θέσεις της αγοράς θα πρέπει να ενημερώνουν αν αγοράζει κάποιο από έναν έμπορο ή ένα ιδιωτικό άτομο, οπότε να γνωρίζει τι δικαιώματα έχει αν κάτι πάει στραβά.

Οι διαδικτυακές αγορές θα πρέπει να ενημερώσουν σχετικά με τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των αποτελεσμάτων. Όταν γίνεται αναζήτηση στο διαδίκτυο επιπλέον, θα υπάρχει ενημέρωση σαφώς όταν ένα αποτέλεσμα αναζήτησης καταβάλλεται από έναν έμπορο. Όταν κάποιος πληρώνει για μια ψηφιακή υπηρεσία, επωφελείται από ορισμένα δικαιώματα πληροφοριών με 14 ημέρες για να ακυρώσει τη σύμβασή του .Η νέα συμφωνία για τους καταναλωτές επεκτείνει αυτό το δικαίωμα σε «ελεύθερες» ψηφιακές υπηρεσίες και θα ισχύει για το χρονικό διάστημα που ο πάροχος μπορεί να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα του καταναλωτή (π.χ. υπηρεσίες αποθήκευσης στο cloud, μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) (European Commision, 2019).

Η ψηφιακή επανάσταση και η σύσταση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς λοιπόν, απαιτεί την προσαρμογή των υφιστάμενων νομικών κανόνων για την αντιμετώπιση των νέων περιστάσεων που μπορεί να βρεθεί να αδικείται ένας καταναλωτής

### **3.4.3 Το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου σε σχέση με τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού**

Το Διαδίκτυο διευρύνει δραματικά τις ευκαιρίες για συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου σε διασυνοριακό επίπεδο από επιχειρήσεις σε επιχειρήσεις και από επιχειρήσεις σε καταναλωτές. Ιδίως για τις συναλλαγές από επιχειρήσεις με τους καταναλωτές, το διαδίκτυο δημιουργεί μια πιθανή επανάσταση στο παγκόσμιο εμπόριο: την εξατομίκευση του εμπορίου. Δίνει στους καταναλωτές την ικανότητα να διεξάγουν συναλλαγή απευθείας με ξένο πωλητή χωρίς να χρειάζεται να ταξιδέψουν στη χώρα του πωλητή. Το Διαδίκτυο επιτρέπει στους πωλητές να βάζουν τις βιτρίνες τους, με τη μορφή ιστοσελίδων, μπροστά από καταναλωτές σε όλο τον κόσμο. Η τεχνολογία επέκτεινε την καταναλωτική αγορά σε άνευ προηγουμένου βαθμό (Terzia, 2011).

Το διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταμορφώνουν τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων με τον επαναπροσδιορισμό του τρόπου που διεξάγονται δραστηριότητες όπως – ο σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων, προμήθεια, παραγωγή, απογραφή, διανομή, υπηρεσίες υποστήριξης μετά την αγορά, ακόμη και το μάρκετινγκ (Terzia, 2011).

Καθώς το ηλεκτρονικό εμπόριο συνεχίζει να επεκτείνεται, ο αντίκτυπός του στην απασχόληση και στους μισθούς θα είναι το αποτέλεσμα ενός πολύπλοκου συνόλου διαδραστικών δυνάμεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναμένεται να δημιουργήσει άμεσα και έμμεσα νέες θέσεις εργασίας, καθώς επίσης να προκαλέσει απώλειες θέσεων εργασίας. Νέες θέσεις εργασίας θα αποκτώνται σε αγαθά και υπηρεσίες που σχετίζονται με την πληροφόρηση, την ψυχαγωγία, το λογισμικό και τα ψηφιακά προϊόντα, για παράδειγμα. Η έμμεση δημιουργία θέσεων εργασίας θα πραγματοποιηθεί μέσω αυξημένης ζήτησης και παραγωγικότητας. Οι θέσεις εργασίας θα χαθούν όταν το ηλεκτρονικό εμπόριο υποκαθιστά τον παραδοσιακό τρόπο επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι θέσεις εργασίας που πιθανότατα επηρεάστηκαν, όπως προτείνουν τα προκαταρκτικά στοιχεία, είναι εκείνες του τομέα λιανικής πώλησης, των ταχυδρομικών γραφείων και των ταξιδιωτικών γραφείων. Ωστόσο, τα αποτελέσματα δεν θα είναι ομοιόμορφα μεταξύ των χωρών, των γεωγραφικών περιοχών, των βιομηχανιών ή των ομάδων δεξιοτήτων (Terzia, 2011).

Τα στοιχεία για τις Ηνωμένες Πολιτείες και την Ευρωπαϊκή Ένωση αποκαλύπτουν ότι η απασχόληση σε βιομηχανίες που σχετίζονται με τις ΤΠΕ και στους τομείς της χρηματοδότησης, των επιχειρήσεων και του εμπορίου αντιπροσωπεύουν σχεδόν το ένα τρίτο και το ένα τέταρτο της συνολικής απασχόλησης, αντίστοιχα.

Εκτός από τα κέρδη και τις απώλειες στην απασχόληση, το ηλεκτρονικό εμπόριο θα έχει αντίκτυπο στη ζήτηση ορισμένων δεξιοτήτων. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι ΤΠΕ και το ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτούν ένα σύνολο νέων δεξιοτήτων όπου οι αρμοδιότητες και η λήψη αποφάσεων γίνονται πιο βασισμένα στην πληροφορία. Αυτή η "τεχνική αλλαγή με εξειδίκευση" δημιουργεί ζήτηση για άτομα με δεξιότητες και ταλέντα για να διαχειρίζονται όχι μόνο την τεχνολογία της πληροφορίας αλλά και να εκμεταλλεύονται τις μεγάλες ποσότητες πληροφοριών σχετικά με τις απαιτήσεις των πελατών και τις διαδικασίες παραγωγής. Στην πραγματικότητα, τα προκαταρκτικά ευρήματα σε μια μελέτη σημειώνουν ότι οι νέες τεχνολογίες θα αυξήσουν τη ζήτηση για εργαζομένους υψηλής ειδίκευσης για την εκτέλεση τους , αλλά και για νέους διευθυντές που πρέπει να κάνουν αποφάσεις σε περισσότερους οργανισμούς υψηλής έντασης πληροφοριών. Αυτή η αυξημένη ζήτηση για εργαζομένους υψηλής ειδίκευσης, με επαυξημένη διευθυντική και εκτελεστική ευθύνη και μεγαλύτερη ανάγκη για εξειδικευμένη εμπειρογνωμοσύνη, οι οποίοι θα διοικήσουν υψηλότερους μισθούς, θα θεωρηθούν από ορισμένους ερευνητές ως αιτία επιδείνωσης της κατανομής του εισοδήματος. Τα στοιχεία για τις ΗΠΑ φαίνεται να υποδηλώνουν ότι η ζήτηση έχει μετατοπιστεί από τα χαμηλά και μεσαία ημερομισθολογικά επαγγέλματα και τις δεξιότητες προς τις θέσεις εργασίας υψηλής ανταμοιβής και τα καθήκοντα που απαιτούν συγκεκριμένο ταλέντο, κατάρτιση ή ικανότητα διαχείρισης. Μεγάλο μέρος της μετατόπισης της ζήτησης εργασίας εξηγείται από την τεχνική αλλαγή που βασίζεται στις ικανότητες (Terzia, 2011).

Συνεπώς μελλοντικά ο επαναπροσδιορισμός του ανθρώπινου δυναμικού , θα έχει ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο για την τεχνολογία. Αυτό φέρνει νέες προκλήσεις στην ανάγκη οι επαγγελματίες του ανθρώπινου δυναμικού να βελτιώσουν τον ψηφιακό γραμματισμό και τις δεξιότητες τους προκειμένου να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητες που δημιουργούν οι νέες τεχνολογίες και να προσαρμοστούν στο ταχέως μεταβαλλόμενο οργανωτικό πλαίσιο που τους περιβάλλει.

 Η εμπειρία των πελατών και ο ψηφιακός μετασχηματισμός δρουν ως βασικές κινητήριες δυνάμεις για τη μετατόπιση της πρακτικής του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς πολλοί οργανισμοί επαναπροσανατολίζουν τους παράγοντες, την εστίαση και τον πολιτισμό γύρω από τις στρατηγικές των πελατών. Καθώς οι επιχειρήσεις μεταμορφώνονται για να γίνουν «κατάλληλες» για έναν ταχέως μεταβαλλόμενο ψηφιακό κόσμο, το ανθρώπινο δυναμικό διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην υποστήριξη της αλλαγής μέσω της αυξημένης εστίασης στον πολιτισμό, τη μάθηση και την εμπλοκή των εργαζομένων (The future of Hr in the digital age, 2019).

# **Συμπεράσματα**

Θα συμπληρωθούν μετά τις διορθώσεις

# **Βιβλιογραφία**

ESF Transnational Platform. (2018). *Being digitally competent in 2020 and beyond: A skills Deal for Europe.* Aeidl.

European Commission. (1999). *Europe : An Information Society For All.* Brussels: European Commission.

European Commission. (2015). *A digital Single Market Strategy for Europe.* Brussels: European Commission.

*Ικανότητες και Δεξιότητες*. (2019, Άυγουστος 25). Ανάκτηση από Εκπαιδευτικά και άλλα : http://jkarantzis.blogspot.com/2013/01/blog-post\_8.html

A. Kavanagh , K.C. O'Rourke. (2016). Digital Literacy : Why it matters. *Doublin Institute of Technology Arrow@ Dit*, 1-14.

Beller Michal , Or Ehud. (1998). The Crossroads between Lifelong Learning and Information Technology: A Challenge Facing Leading Universities. *Computer-Mediated Communication*.

Brečko, B., Ferrari, A. (2016). *Το πλαίσιο ψηφιακών ικανοτήτων για τους καταναλωτές.* Λουξεμβούργο: Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Cedefop. (2017). *Άνθρωποι, Μηχανές , Ρομπότ και Δεξίοτητες.* Θεσσαλονίκη: Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Claude Allegre, Luigi Berlinguer, Tessa Blackstone, Jurjen Ruttgers. (1998). Joint Declaration on Harmonisation of the Architecture of the European Higher Education system. Sorbonne Joint Declaration.

D. Ranđelović , S. Ljajić. (2017). Consumer protection in internet sales : Degree of Harmonization with the european Union Law. *The european Journal of applied economics*, 1-18.

Davaki, K. (2018). *The underlying causes of the digital gender gap and possible solutions for enhanced digital inclusion of women and girls.* Brussels: European Parliament.

*Digital skills initiatives*. (2019, July 2). Ανάκτηση από Digital Single Market Policies: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-skills-initiatives

E. Fleaca , R.D Stanciu. (2019). Digital Age Learning and Business Engineering Education -a Pilot Study on Students' e-skills. *Procedia Manufacturing 32* , 1051-1057.

E. van Laar , A. van Deursen, J. van Dijk , J. de Haan. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior 72*, 577-588.

Eric Schmidt, Jared Cohen. (2013). *The New Digital Age: Reshaping the future of people nations and Business.* New York: Vintage Books.

European Comission. (2019). *Key Competences for Lifelong Learning.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

European Commision. (2019, July 4). *Digital Single Market : E-Commerce in the EU.* Ανάκτηση από e-Commerce in the EU: How you can make the most out of it as a consumer: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/e-commerce-eu-how-you-can-make-most-out-it-consumer

European Commission. (2010). *Digital Agenda for Europe: Key initiatives.* Brussels: European Commisssion.

Ioan Lazar , Laura Lazar. (2012). Considerations on the implementation of the lifelong learning initiative in the european union. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 46*, 2533-2536.

J. van Dijk , A. van Deursen. (2014). *Digital Skills: Unlocking the Information Society.* New York: Palgrave Macmillan.

Jonathan Winterton, Françoise Delamare - Le Deist , Emma Stringfellow. (2006). *Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Klein, B. M. , M. Osborne,. (2007). *The Concepts and Practices of Lifelong Learning,.* New York: Routledge.

Laal, M. (2011). Impact of technology on lifelong learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences 28*, 439-443.

Marcelo M.Suarez-Orozco , Desiree Baolian Qin-Hilliard. (2004). *Globalization-Culture and Education in the new Millennium.* Los Angeles: University of California Press.

Mărcuţ, M. (2017). *Crystalizing the EU Digital Policy: An exploration into the Digital Single Market.* Oradea: Springer.

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon Vol. 9 No. 5,* , 1-6.

Terzia, N. (2011). The impact of e-commerce on international trade and employment. *Procedia Social and Behavioral Sciences 24*, 745-753.

*The future of Hr in the digital age*. (2019, September 5). Ανάκτηση από Econsultancy: https://econsultancy.com/reports/the-future-of-hr-in-the-digital-age/

Tom J.Van Weert , Mike Kendall. (2004). *Lifelong Learning in the Digital Age: Sustainable for All in a changing world.* Boston: Kluwer Academic Publishers.

*Unesco Institute for Statistics Glossary*. (2019, Σεπτέμβριος 11). Ανάκτηση από Unesco Institute for Statistics: http://uis.unesco.org/en/glossary-term/information-and-communication-technologies-ict

*Women in Digital*. (2019, Αυγούστου 25). Ανάκτηση από Digital Single Market Policies: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/women-ict

Γεωργίου, Γ. (2014). *Εθνική Στρατηγική δια βίου μάθησης 2014-2020.* Λευκωσία: Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (α). (2016, Σεπτεμβρίου 10). *Digitising European Industry Reaping the full benefits of a Digital Single Market.* Βρυξέλλες: Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ανάκτηση από Eur-Lex: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0180&from=EN

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (β). (2016). *Ψηφιοποίηση της ευρωπαϊκής βιομηχανίας: Τα πλήρη οφέλη από την ψηφιακή ενιαία αγορά.* Βρυξέλλες: Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2016). *Νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη : Συνεργασία για την ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, της απασχολησιμότητας και της ανταγωνιστικότητας.* Βρυξέλλες: Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

*Η Ευρωπαϊκη Ένωση με λίγα λόγια*. (2019, Σεπτεμβρίου 13). Ανάκτηση από Publications office of the European Union: http://publications.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/el/

Λιντζέρης, Π. (2017). *Το νέο ευρωπαϊκό θεματολόγιο δεξιοτήτων και το ελληνικό σύστημα διάγνωσης αναγκών επαγγελμάτων και σύζευξης δεξιοτήτων.* Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων ΓΣΕΒΕΕ.

Μιχάλης Παρασκευάς , Γιώργος Ασημακόπουλος,Βασίλης Τριανταφύλλου. (2015). *Κοινωνία της πληροφορίας, Υποδομές, Υπηρεσίες και επιπτώσεις.* Αθήνα: Εκδόσεις Κάλλιπος.

Πρόκου, Ε. (2009). *Εκπαίδευση Ενηλίκων και δια βίου μάθηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα.* Αθήνα: Εκδόσεις Διόνικος.

Τσολακίδου, Σ. (2015). Η αξιολόγηση των κοινωνικών, επιχειρηματικών και πολιτιστικών δεξιοτήτων και το ανθρώπινο δυναμικό. *Επιστήμη και Κοινωνία τ. 33*, 1-21.

# **Βιβλιογραφία**

1. Cedefop είναι το Ευρωπαϊκό κέντρο για την ανάπτυξη της Επαγγελματικής κατάρτισης. [↑](#footnote-ref-1)
2. P2P: peer to peer, δανεισμός μεταξύ ιδιωτών [↑](#footnote-ref-2)