

ALBA ΚΟΛΛΕΓΙΟ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Business *unusual*

IT Skills: The Business Gain Measuring Employees' Efficiency after e-skills Training & Certification

Δημήτρης Γαρδικιώτης
dgardiki@alba.edu.gr

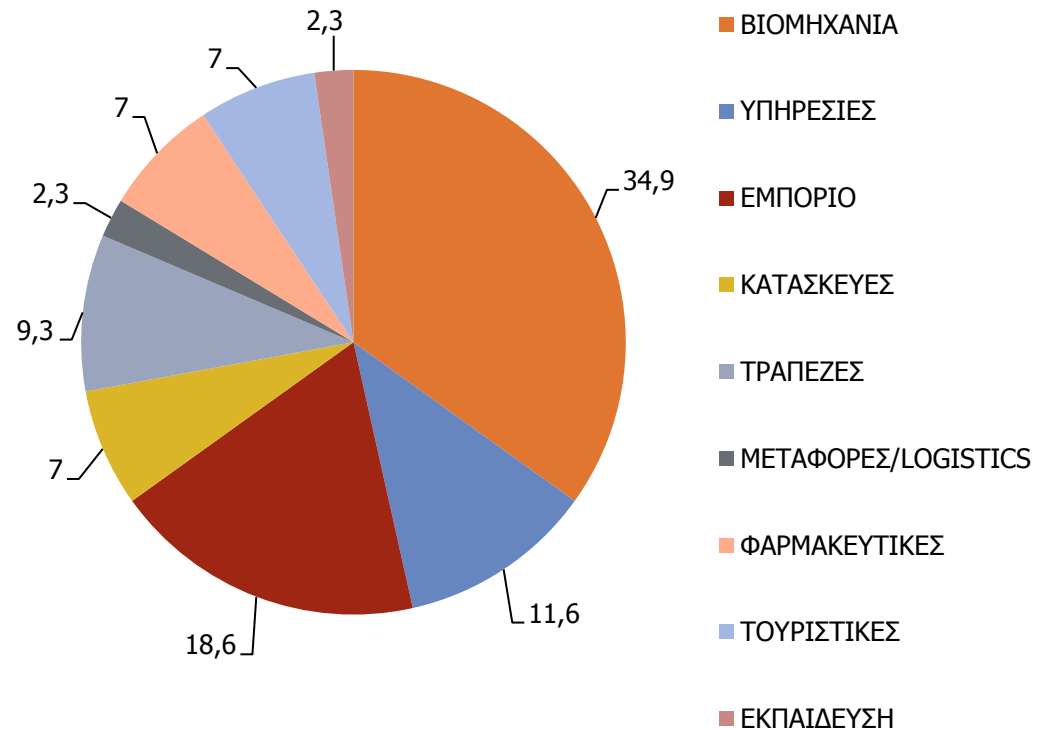
ALBA Graduate Business School
06/05/2010

Σκοπός της έρευνας

1. Μέτρηση του κόστους άγνοιας χρήσης εφαρμογών Office
2. Μέτρηση μεταβολής στα επίπεδα αποδοτικότητας και προσωπικών κινήτρων των εργαζομένων μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση
3. Καταγραφή μεθόδων για την αντιμετώπιση δυσκολιών στη χρήση εφαρμογών του Office (word, excel, ppt, access)
4. Καταγραφή του ύψους της επένδυσης πάνω σε Η/Υ (εκπαίδευση, εξοπλισμός)

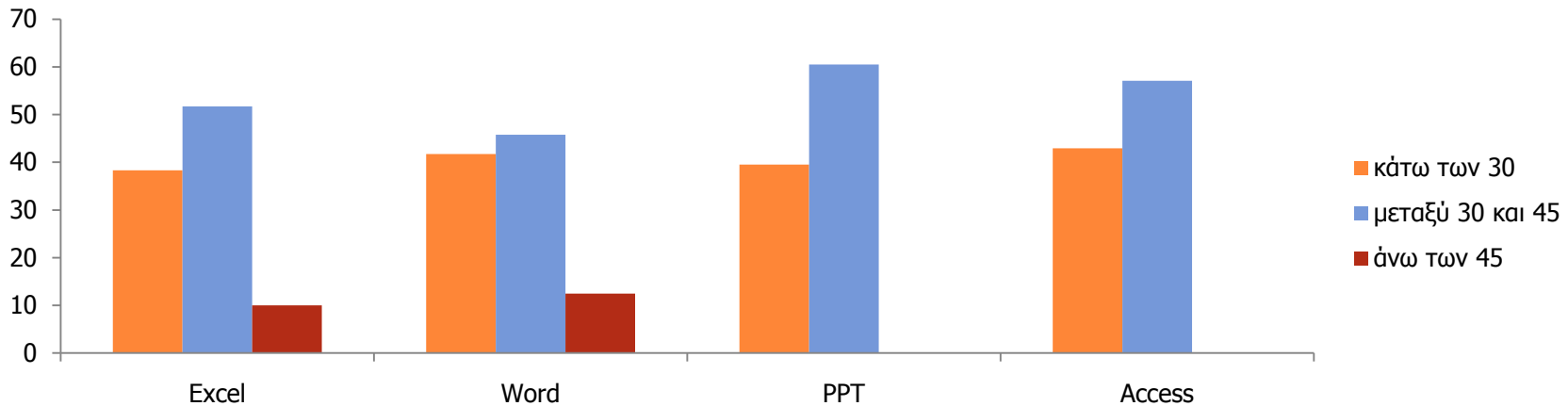
Στοιχεία της έρευνας

- Χρονική περίοδος (Ιούνιος 2009-Μάρτιος 2010)
- 364 εργαζόμενοι (προϊστάμενοι-στελέχη-HR & IT Mngr)
- 44 εταιρείες

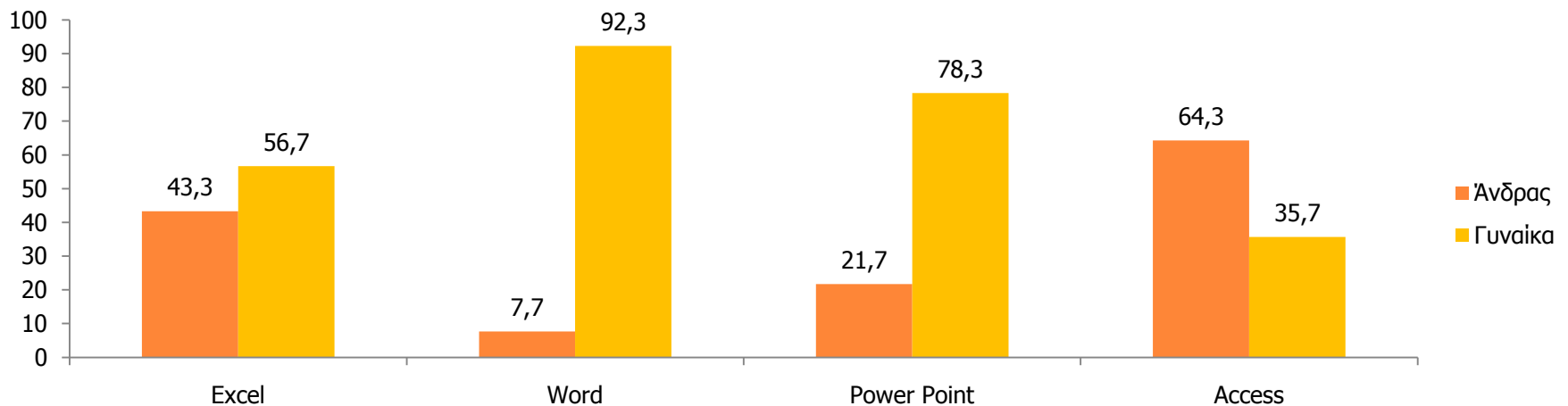


Στοιχεία της έρευνας

Ηλικιακή διάρθρωση



Φύλο



1^η Φάση

- ερωτηματολόγιο αυτο-αξιολόγησης των εργαζομένων για καταγραφή των αντιλήψεων του επιπέδου χρήσης Η/Υ, αναγκών, μεθόδων αντιμετώπισης δυσκολιών
- ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των συμμετεχόντων από τους προϊσταμένους τους
- ερωτηματολόγιο προς HR και IT Managers
- Mock test για τη διάγνωση του επιπέδου των εργαζομένων σε θέματα χρήσης εφαρμογών του Office

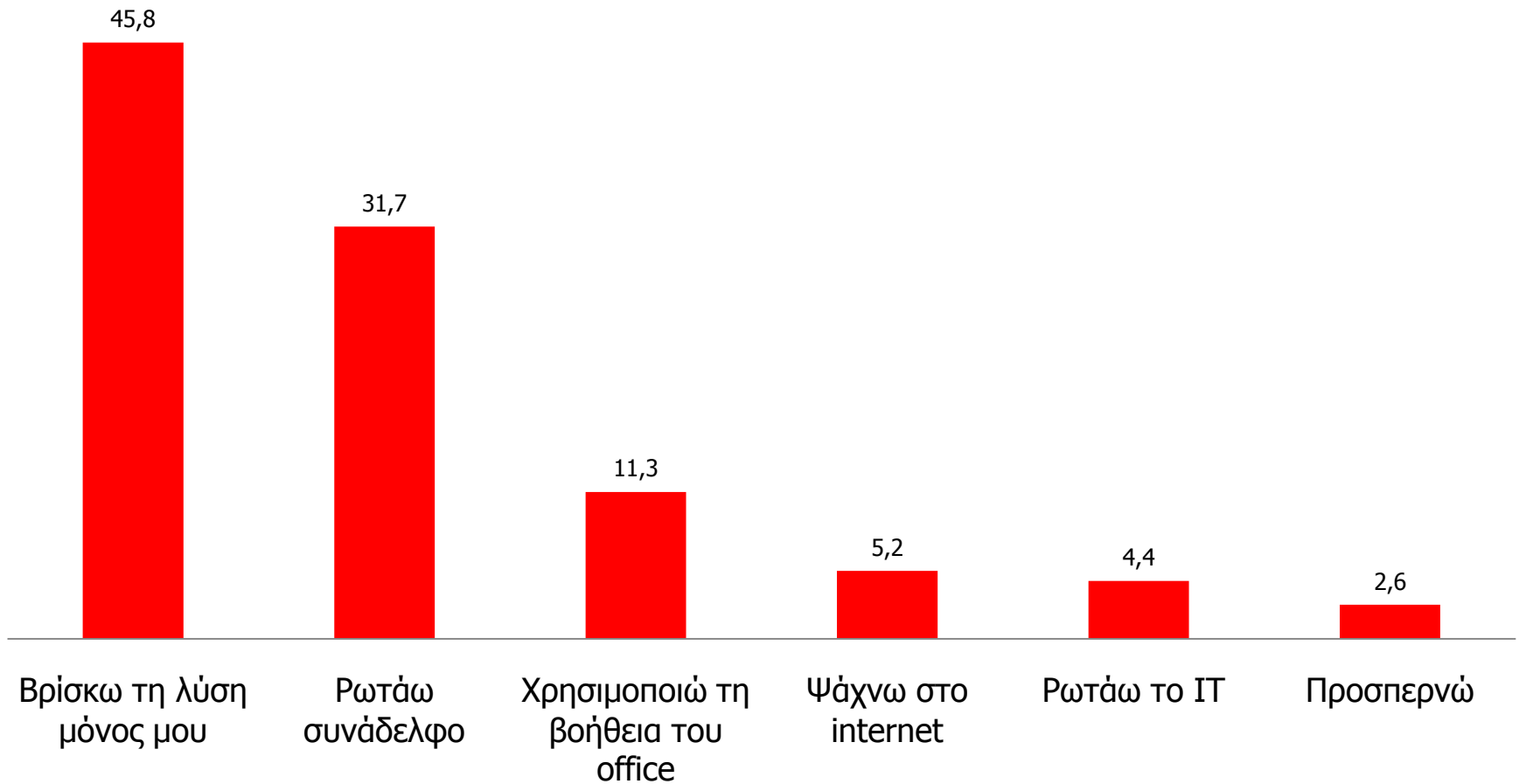
2^η Φάση

- Εκπαίδευση 3-4 εργαζομένων/εταιρεία (1 μήνας) σε 13 εκπαιδευτικά κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Θήβα) σε Word, Excel, Powerpoint, Access και εξέταση πιστοποίησης τους για ECDL Expert

3^η Φάση

- ερωτηματολόγια προς εργαζομένους και προϊσταμένους για τη μέτρηση της αποδοτικότητας/ κινήτρων και επιπέδου χρήσης Η/Υ

Μέθοδοι αντιμετώπισης δυσκολιών



Κόστος άγνοιας χρήσης εφαρμογών Office

➤ **ΠΡΙΝ** την εκπαίδευση και πιστοποίηση

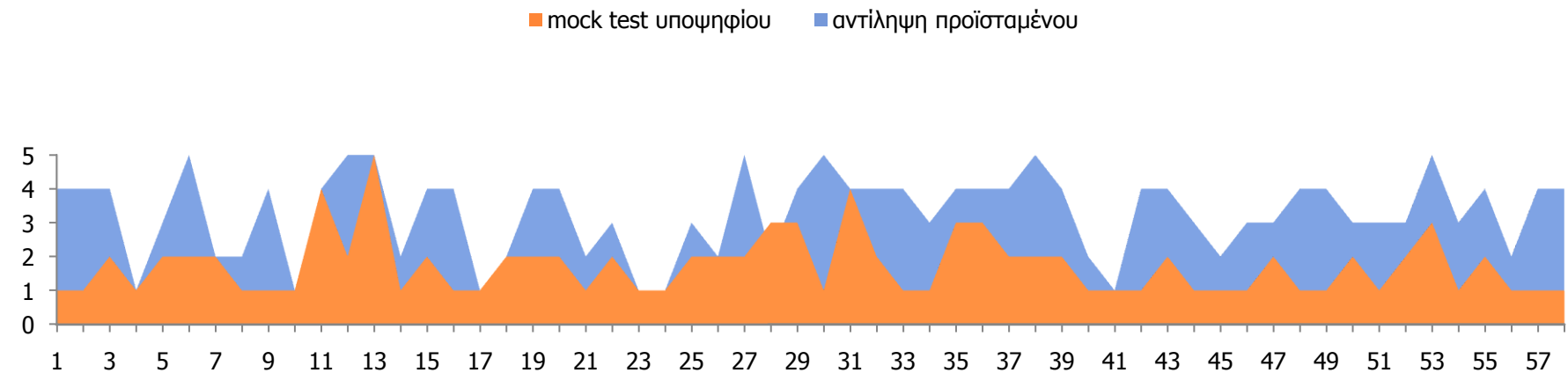
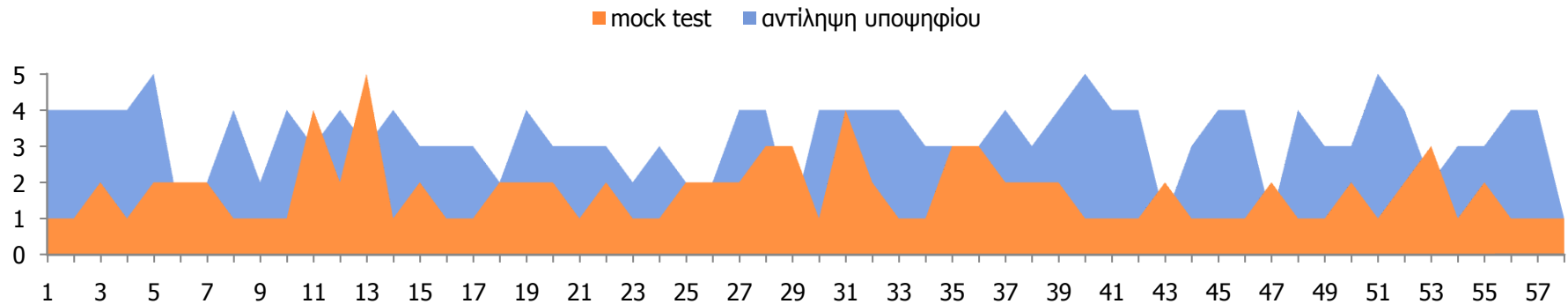
Οι εργαζόμενοι σπαταλούν κατά μέσο όρο **1 ώρα και 20 λεπτά** τη βδομάδα για να επιλύσουν προβλήματα που σχετίζονται με τη χρήση του office → **κόστος απώλειας χρόνου**

Ετήσιο κόστος ανά εργαζόμενο **755,55¹ ευρώ** → **οικονομικό κόστος**

1. Βασισμένο στο ελάχιστο μηνιαίο κόστος 1508,50 ευρώ ενός εργαζομένου ΠΕ

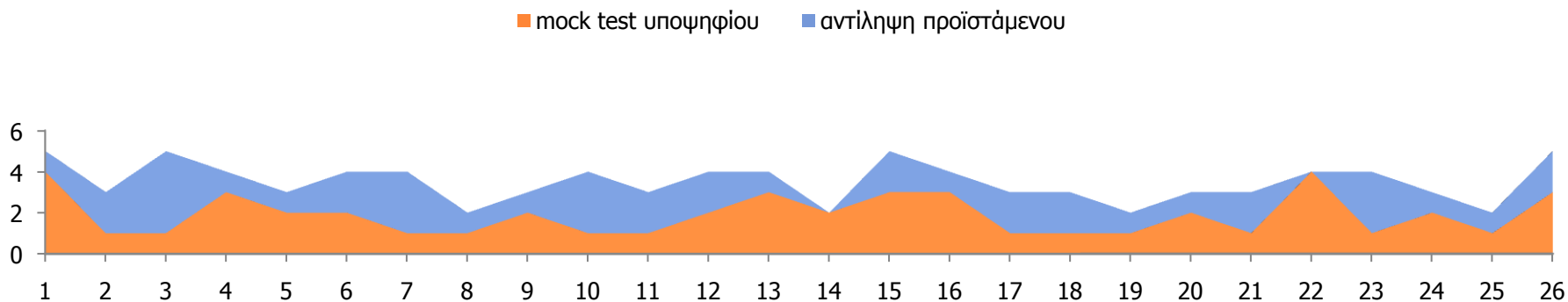
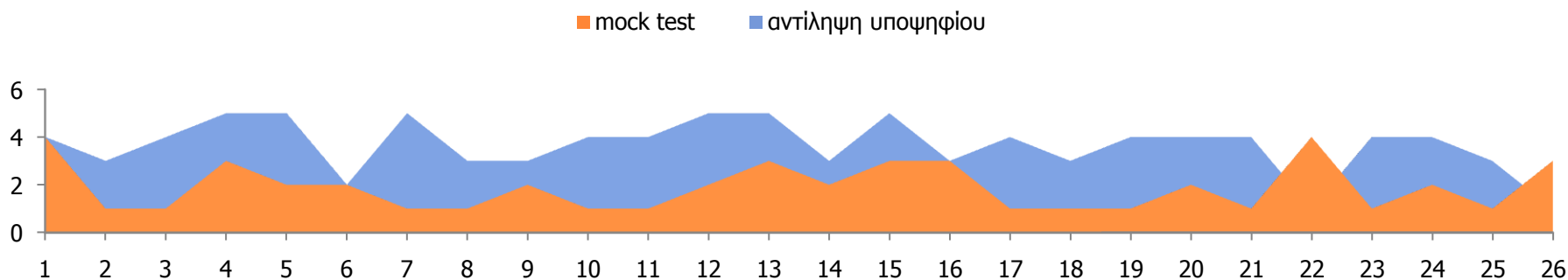
Αντιλήψεις γνώσεων vs. mock test

EXCEL



Αντιλήψεις γνώσεων vs. mock test

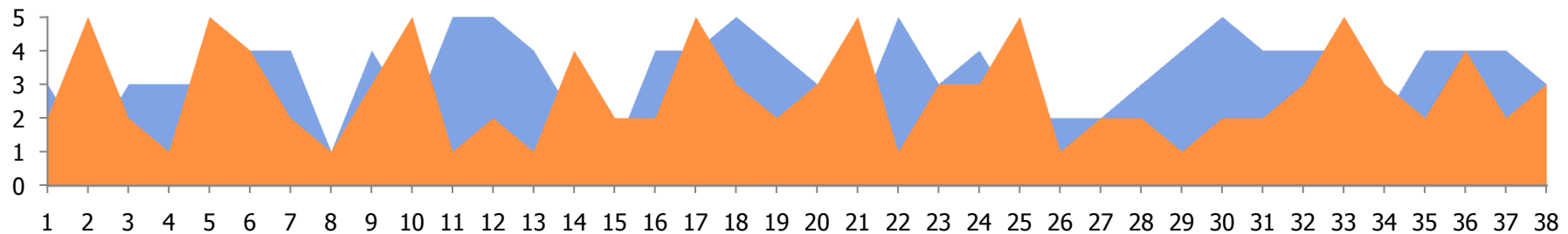
WORD



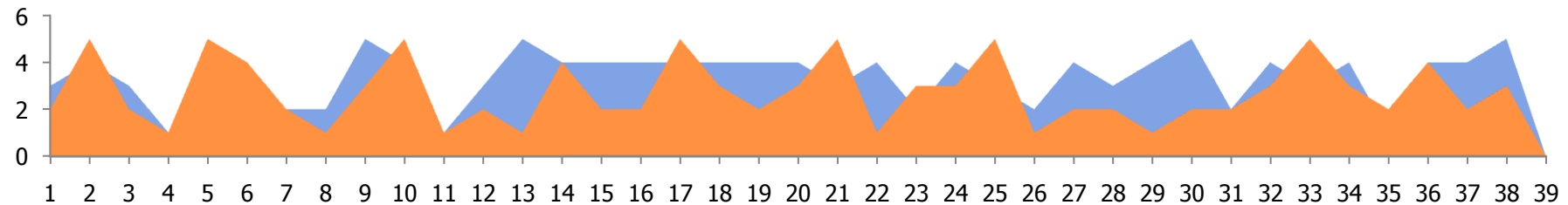
Αντιλήψεις γνώσεων vs. mock test

POWER POINT

mock test αντίληψη υποψηφίου



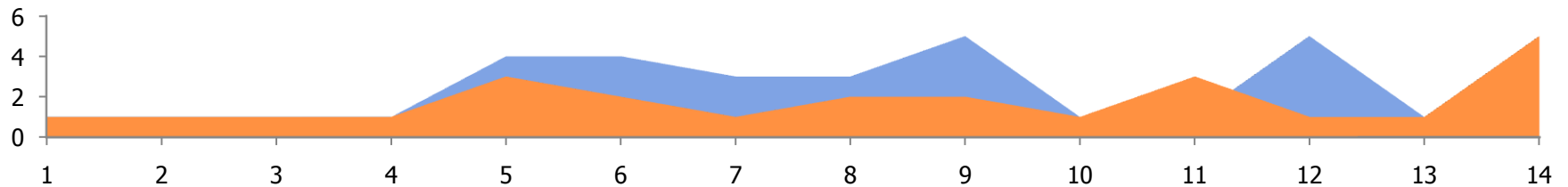
mock test υποψηφίου αντίληψη προϊστάμενου



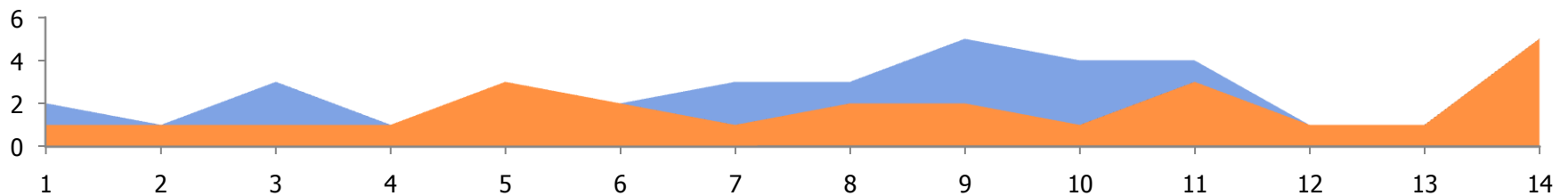
Αντιλήψεις γνώσεων vs. mock test

ACCESS

mock test αντίληψη υποψηφίου



mock test υποψηφίου αντίληψη προϊστάμενου



Τι πίστευαν οι προϊστάμενοι πριν την εκπαίδευση και πιστοποίηση

- 90,2% βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης
- 48,9% βελτίωση της σχέσης με συναδέλφους
- 54% αύξηση της αφοσίωσης στον οργανισμό
- 91,5% βελτίωση της ανταγωνιστικότητας/απασχολησιμότητας στην αγορά εργασίας
- 73,3% βελτίωση των προοπτικών καριέρας μέσα στον οργανισμό
- 69,5% θεωρούν τη πιστοποίηση γνώσεων πληροφορικής σημαντική στη πρόσληψη συνεργάτη

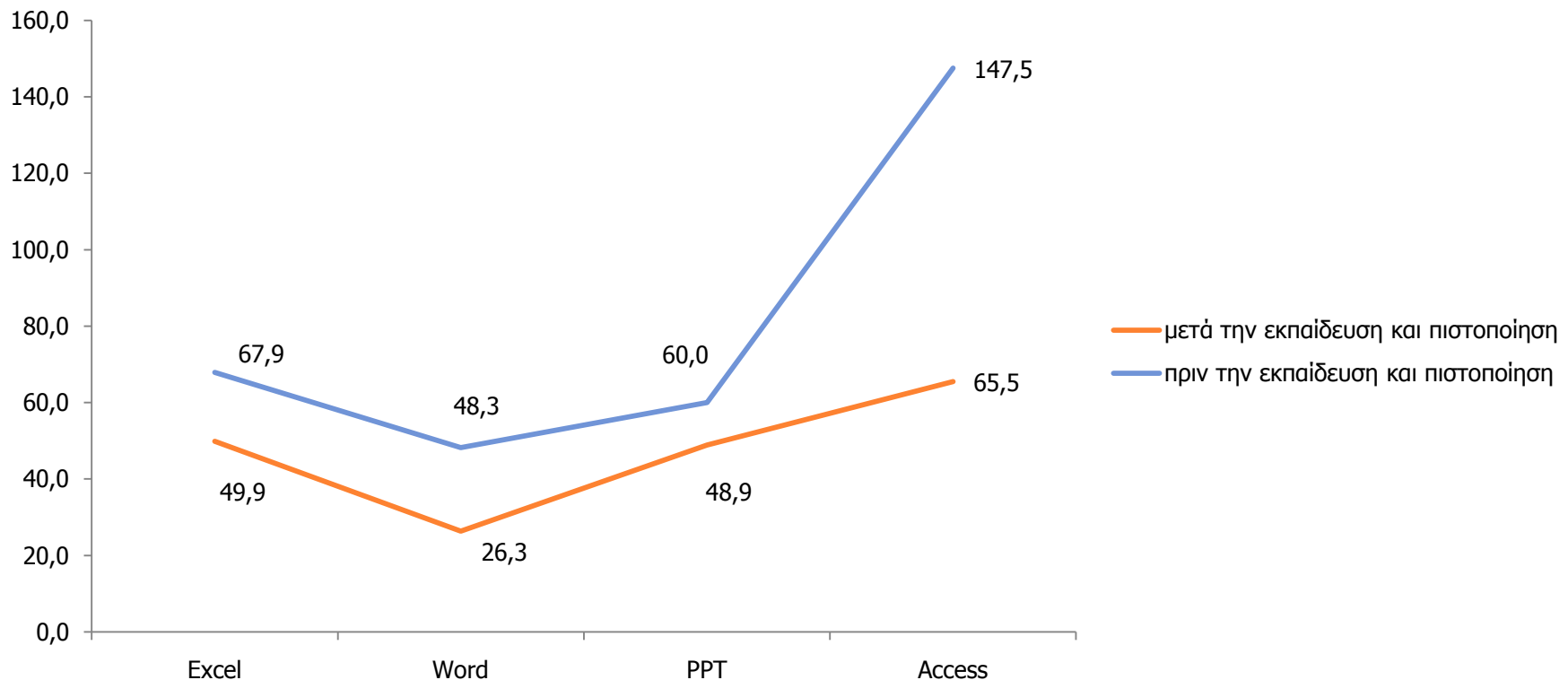
Και επιπλέον...

- Το κόστος **ενός** εργαζομένου στο τμήμα IT προκειμένου να λύσει προβλήματα εργαζομένων στο office ανέρχεται στα **2267 ευρώ ετησίως – 354 χαμένες ώρες το χρόνο για όλο το τμήμα IT**
- Κόστος ανθρωποώρας των συναδέλφων/ προϊσταμένων για να βοηθήσουν τον εργαζόμενο (**31.7%** των εργαζομένων στρέφονται για βοήθεια στους συναδέλφους τους)
- Κόστος που σχετίζεται με την ποιότητα της παραγόμενης δουλειάς (ταχύτητα, παρουσίαση, λάθη κ.α)

Μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση

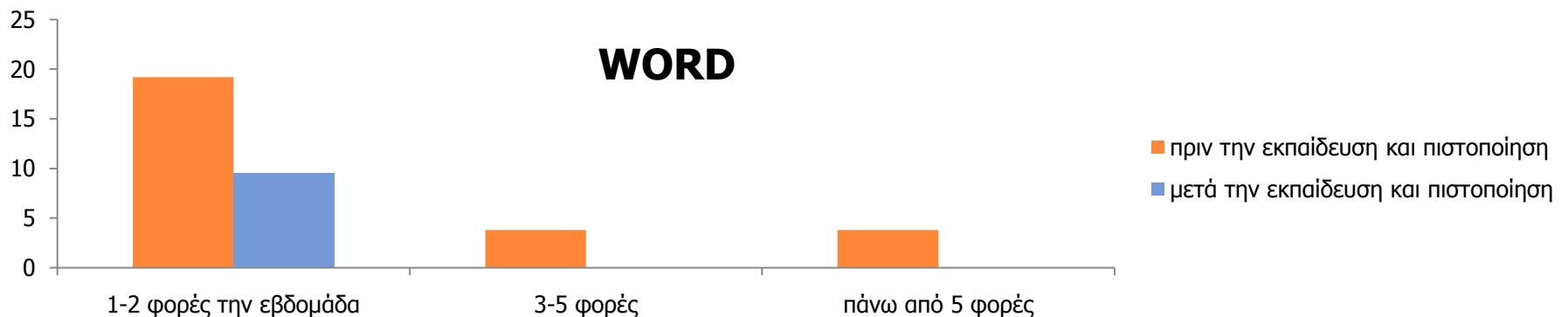
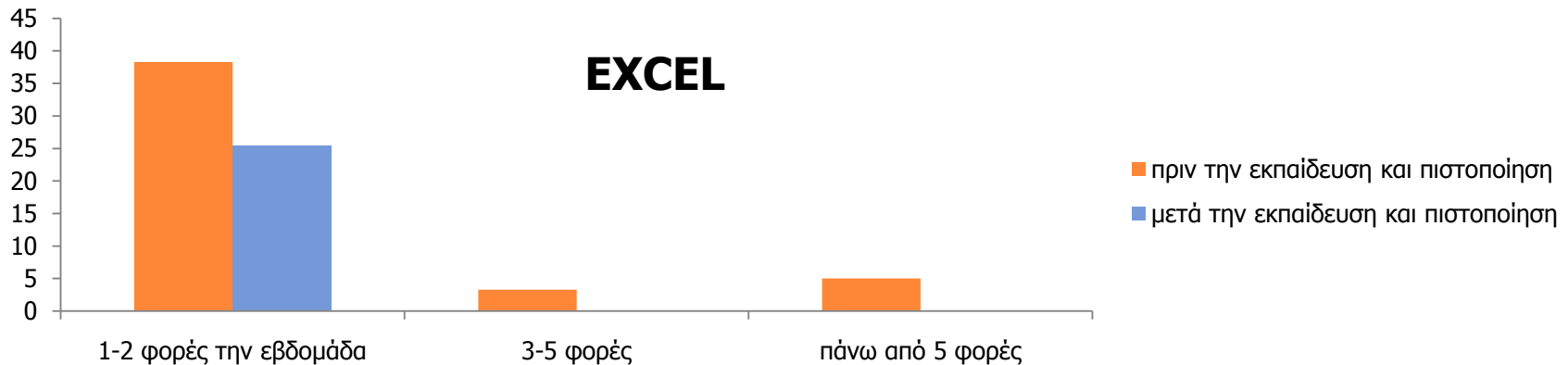
- μειώθηκε 33,3 λεπτά την εβδομάδα κατά μέσο όρο για τις 4 ενότητες του office ο χρόνος για την επίλυση προβλημάτων

Λεπτά που δαπανώνται εβδομαδιαίως για την επίλυση προβλημάτων στο office

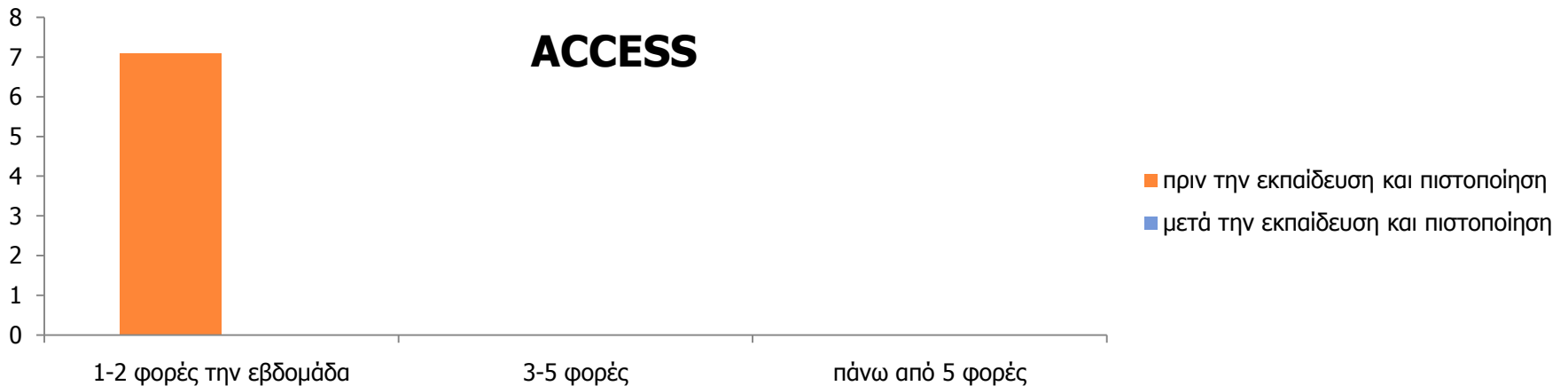
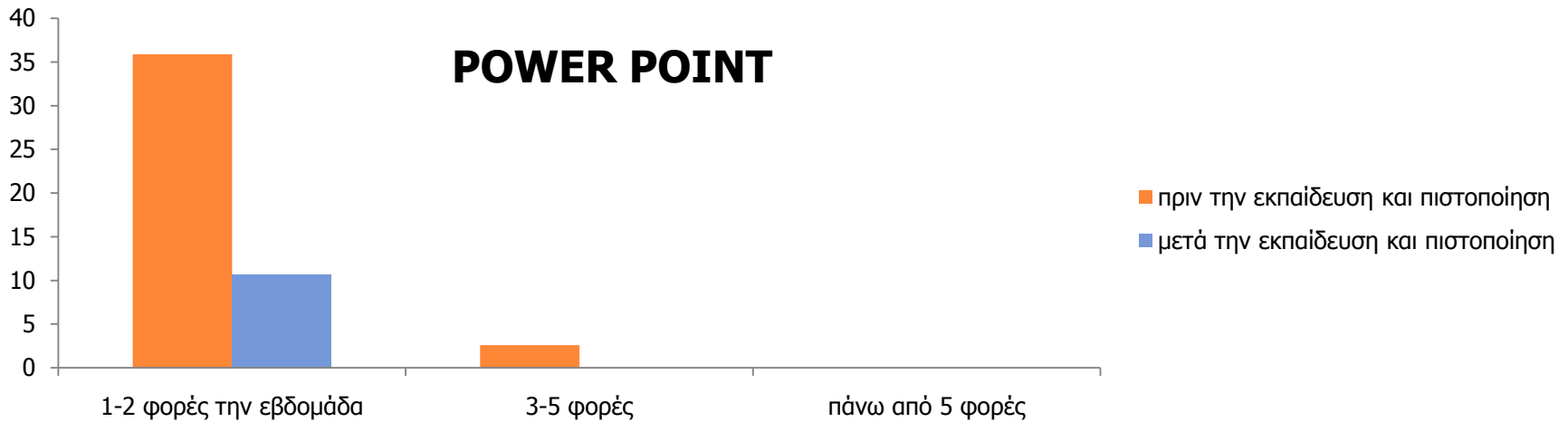


Μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση

➤ ελαχιστοποιήθηκε η συχνότητα ερωτήσεων προς τους προϊστάμενους σε **ΟΛΕΣ** τις εφαρμογές του office



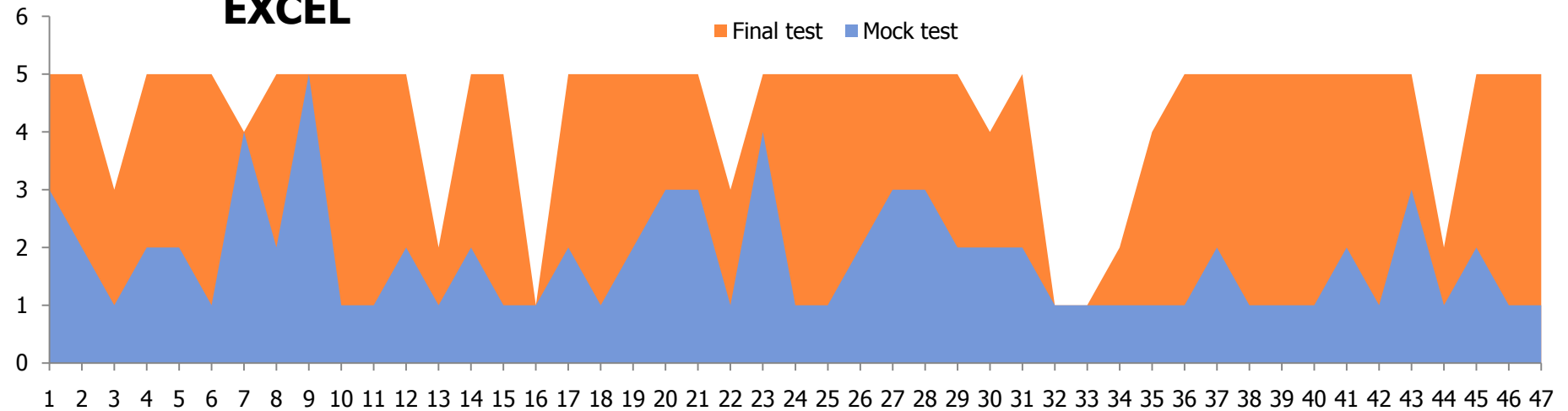
Μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση



Mock test vs. final exam

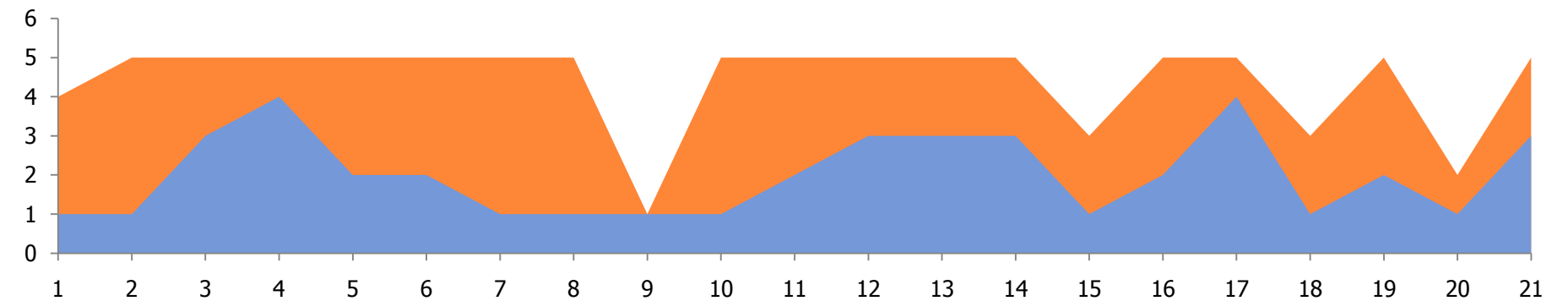
EXCEL

Final test Mock test

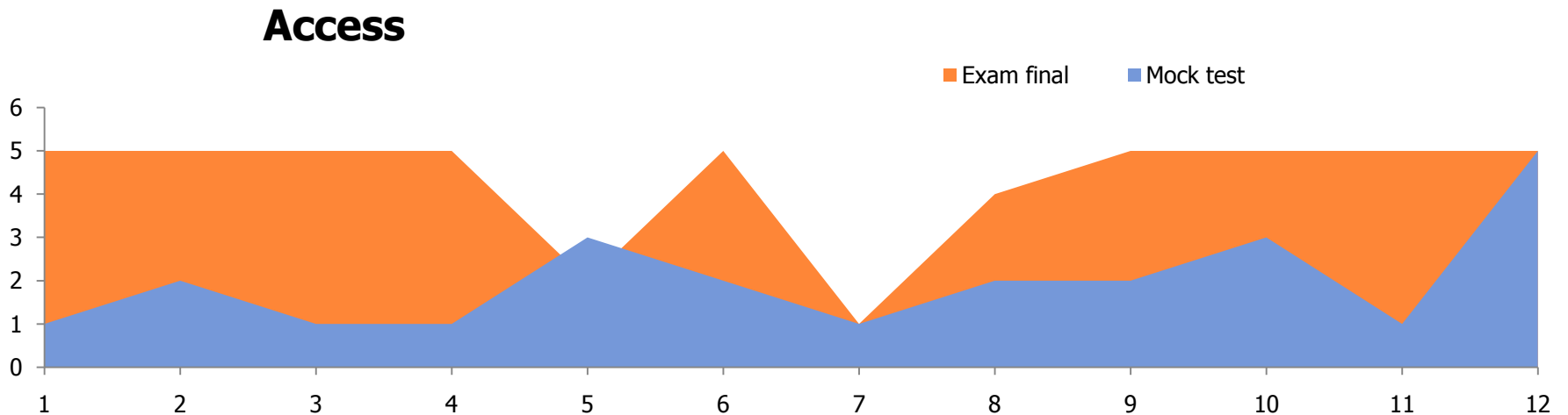
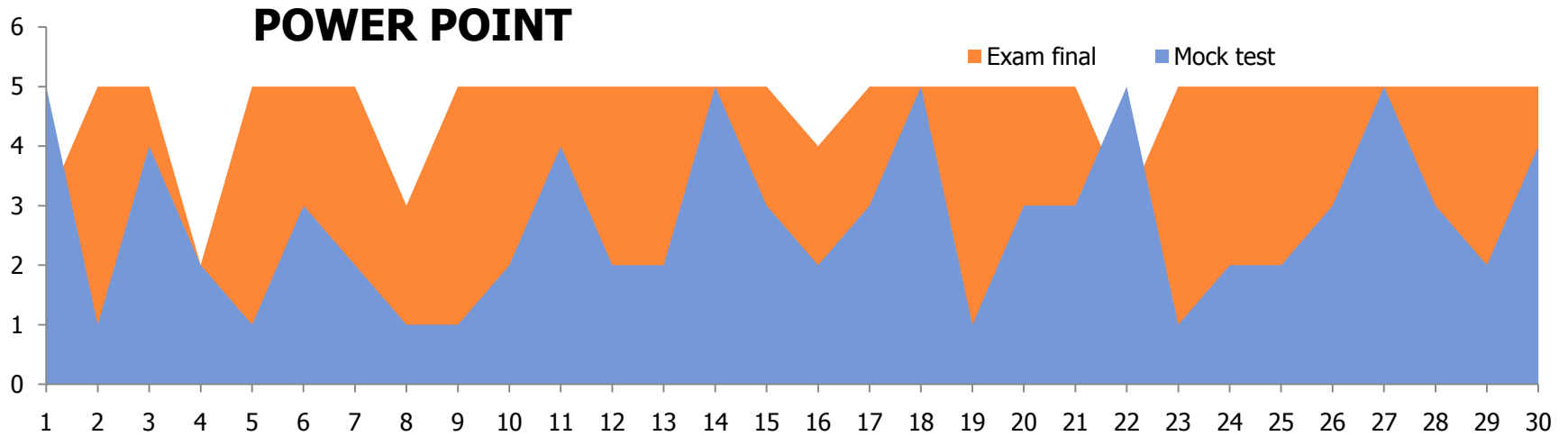


WORD

Final test Mock test



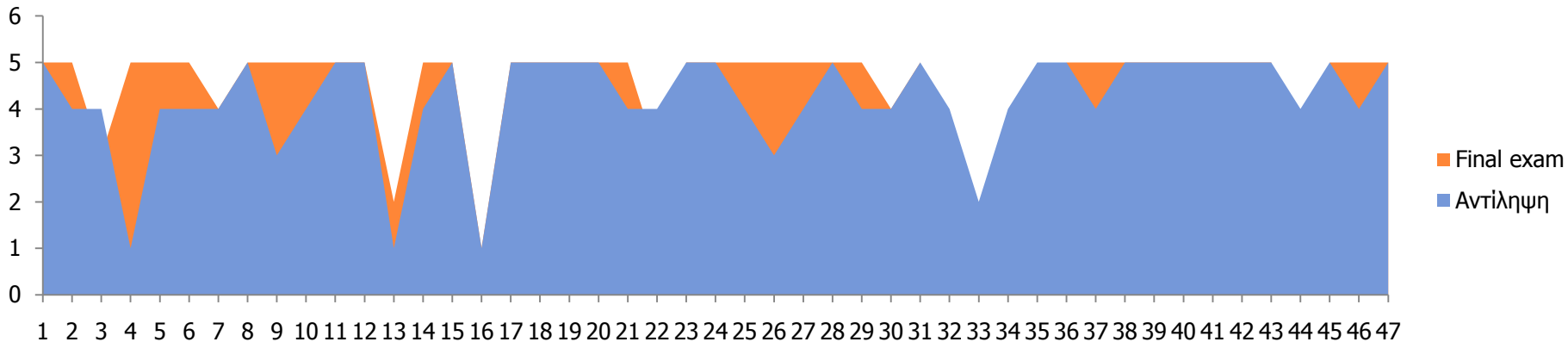
Mock test vs. final exam



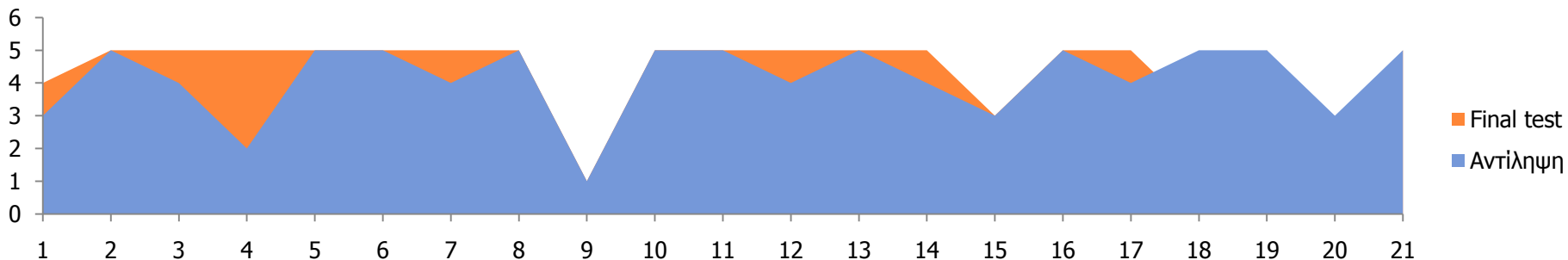
Αντίληψη γνώσεων εργαζομένων vs. final exam

➤ μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση παρατηρείται στη πλειοψηφία του δείγματος **σύγκλιση** των αντιλήψεων γνώσεων με το **πραγματικό** επίπεδο γνώσης

EXCEL



WORD



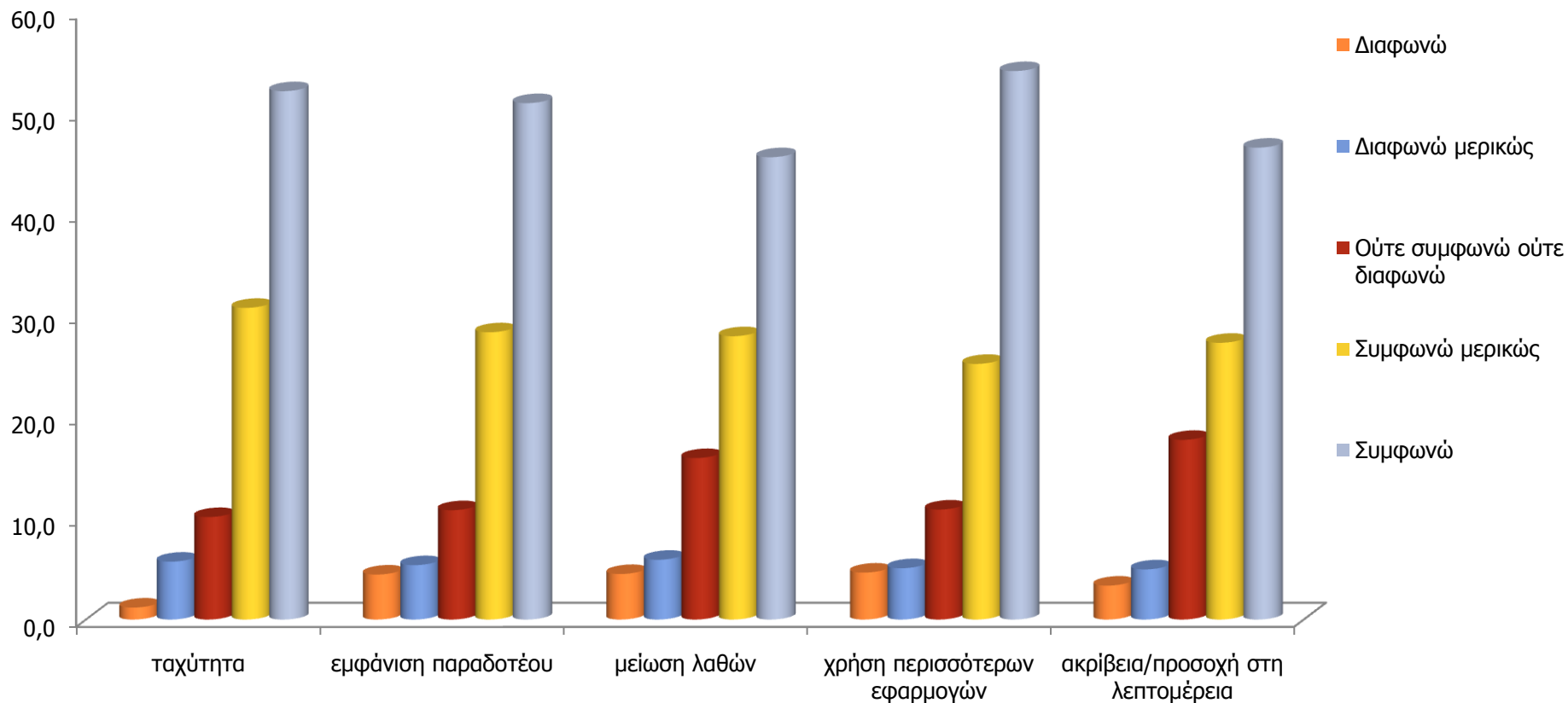
Οφέλη από την εκπαίδευση και πιστοποίηση

Τι είπαν οι εργαζόμενοι μετά.....

- 61,1% θεωρεί ότι βελτιώθηκε η αποδοτικότητα του
- 72% χρησιμοποιεί στη καθημερινή του εργασία αυτά που έμαθε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης
- 74,2% δήλωσε πως αυξήθηκε η εργασιακή του ικανοποίηση
- 48,7% θεωρεί πως αυξήθηκε η αφοσίωση του στον οργανισμό
- 72,1% αύξηση της ανταγωνιστικότητας/απασχολησιμότητας στην αγορά εργασίας
- 57,4% βελτιώθηκαν οι προοπτικές καριέρας στον οργανισμό

Τι πιστεύουν οι προϊστάμενοι

Παρατηρείται βελτίωση στα παρακάτω πεδία



Τι πιστεύουν οι προϊστάμενοι

- 59,9% βελτίωση στην εργασιακή ικανοποίηση του εργαζομένου
- 44,2% πως έχουν βελτιωθεί οι σχέσεις του εργαζομένου με τους συναδέλφους του
- 68,8% αύξηση της ανταγωνιστικότητας/απασχολησιμότητας στην αγορά εργασίας
- 55,9% ο εργαζόμενος έχει καλύτερες προοπτικές καριέρας μέσα στην εταιρεία

Επενδύουν οι εταιρείες σε εκπαίδευση και εξοπλισμό για Η/Υ;

το 2008 το κόστος επένδυσης εκπαίδευσης σε θέματα πληροφορικής **μειώθηκε** κατά μέσο όρο **22,6%** στις εταιρείες που πήραν μέρος στην έρευνα

Ενώ η επένδυση σε εξοπλισμό αυξήθηκε...

Παρόλο που οι HR Managers θεωρούν ότι...

- 77,5% η εκπαίδευση σε θέματα πληροφορικής αυξάνει την ικανοποίηση των εργαζομένων
- 72,7% θεωρούν πως μειώνουν το χάσμα δεξιοτήτων μεταξύ των εργαζομένων
- 68,8% το θεωρούν απαραίτητο εργαλείο στη δουλειά
- 93,9% αποτελεί ένα μέσο για τη βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων εγγράφων
- 91,2% βελτιώνουν τη παραγωγικότητα του προσωπικού
- 78,8% βελτιώνουν τη ποιότητα των υπηρεσιών της εταιρείας

Ευθύνεται η παρούσα οικονομική κρίση;

- Μόνο το **5,6%** των εταιρειών δήλωσαν πως η εκπαίδευση σε θέματα πληροφορικής κοστίζει ακριβά

- Ως κυριότερος λόγος (**55,5%** των εταιρειών) δεν επενδύουν σε εκπαίδευση και πιστοποίηση πληροφορικής γιατί πιστεύουν πως οι εργαζόμενοι έχουν επαρκή γνώση

Τελικά αξίζει το κόπο;

- **755,55 ευρώ** ετησίως κατά μέσο όρο είναι το κόστος άγνοιας χρήσης εφαρμογών Office για κάθε εργαζόμενο με ελλιπή εκπαίδευση και πιστοποίηση
- **33.3** λεπτά την εβδομάδα γλιτώνει ένας εργαζόμενος εάν έχει επαρκή εκπαίδευση και πιστοποίηση στην χρήση εφαρμογών Η/Υ
- **2267** Ευρώ ετησίως είναι το κόστος ενός ατόμου από το τμήμα IT να λύσει προβλήματα εργαζομένων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών Office
- **354** ώρες ετησίως ξοδεύει το τμήμα IT να λύσει προβλήματα εργαζομένων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών Office
- **35,6%** των συμμετεχόντων ζητάνε την βοήθεια των συνεργατών τους ή του προϊσταμένου τους για να λύσουν ένα πρόβλημα στο word ή excel

Τελικά αξίζει το κόπο;

- **45.8%** προσπαθεί να βρει την λύση μόνοι τους ξοδεύοντας σχεδόν 1 ώρα την εβδομάδα για Word, excel, powerpoint
- **61.1%** θεωρεί ότι βελτιώθηκε η αποδοτικότητα τους έπειτα από την εκπαίδευση και πιστοποίηση
- **1 στους 2** συμμετέχοντες νοιώθει πιο ικανοποιημένος από την εργασία του έπειτα από την εκπαίδευση και πιστοποίηση
- **1 στους 2** θεωρεί ότι αυξήθηκε η ανταγωνιστικότητα του στη αγορά εργασίας
- **Το 15.4% μόνο** των προϊσταμένων δέχτηκε ερωτήσεις σχετικά με την χρήση εφαρμογών Η/Υ μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση
- **Περισσότεροι από τους μισούς προϊσταμένους** ανέφεραν ότι βελτιώθηκε η ταχύτητα παράδοσης των εργασιών, η εμφάνιση των παραδοτέων, μειώθηκαν τα λάθη και δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση στην λεπτομέρεια

Κόστος άγνοιας ή κόστος προτεραιοτήτων;

Παρόλο που οι εταιρείες απάντησαν πως αναγνωρίζουν τα θετικά οφέλη που έχει η εκπαίδευση και πιστοποίηση σε Η/Υ, δεν το θεωρούν ως προτεραιότητα για τους εργαζομένους τους

Το πλήρες κείμενο της έρευνας είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

<http://www.alba.edu.gr/RnD/Documents/HRMetrics>

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ