



Executive Summary

# IT Skills: The Business Gain

## Measuring Employees' Efficiency after e-Skills Training & Certification

Δημήτρης Γαρδικιώτης

Ζωή Κουρουνάκου

**IT Skills:**

The Business Gain

## Executive Summary

Είναι γεγονός πως τα τελευταία χρόνια η καλή γνώση πληροφορικής και γνώσης χειρισμού Η/Υ αποτελεί σημαντικό εφόδιο στη προσπάθεια των εργαζομένων να ανελιχθούν στον επαγγελματικό στίβο. Πόσο σημαντική όμως είναι η εκπαίδευση και πιστοποίηση στους Η/Υ όσον αφορά τη μείωση κόστους για μια εταιρεία; Υπάρχει άραγε κόστος άγνοιας της χρήσης εφαρμογών του Office;

Τα τελευταία 2 χρόνια οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας δοκιμάζονται καθημερινά από τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και αναπόφευκτα επιζητούν λύσεις που θα τους δώσουν συγκριτικά πλεονεκτήματα στην αγορά ενώ παράλληλα θα τους εξοικονομήσουν σημαντικά οφέλη για τις εταιρείες τους.

Η πρόσφατη έρευνα του τμήματος Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας του **ALBA Graduate Business School** με την επιστημονική καθοδήγηση της Επίκουρης καθηγήτριας Οργανωσιακής Συμπεριφοράς **Δρ. Εύης Μπαραλού** έδειξε πως η εκπαίδευση και πιστοποίηση των εργαζομένων σε Η/Υ αποφέρει σημαντικότερα οφέλη για μια εταιρεία αφού μειώνει σε μεγάλο βαθμό το κόστος άγνοιας χρήσης εφαρμογών του Office ενώ παράλληλα αυξάνει τη παραγωγικότητα των εργαζομένων και βελτιώνει την εργασιακή ικανοποίησή τους.

Η έρευνα υλοποιήθηκε σε 2 φάσεις. Στη πρώτη φάση δόθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια τόσο στους εργαζομένους και τους προϊσταμένους τους ώστε να καταγραφούν οι αντιλήψεις σχετικά με το επίπεδο που έχουν οι υποψήφιοι στις επιμέρους εφαρμογές του Office.

Επιπρόσθετα, δόθηκαν ερωτηματολόγια στους Διευθυντές Ανθρώπινου Δυναμικού και Μηχανογράφησης των εταιρειών ώστε να αποτυπωθούν οι πολιτικές που σχετίζονται με την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα Η/Υ, τον αριθμό των υπαλλήλων που εργάζονται σε τμήματα μηχανογράφησης, κλπ.

Η δεύτερη φάση της έρευνας ξεκίνησε αφού μεσολάβησε η εκπαίδευση και πιστοποίηση των εργαζομένων και σκοπό είχε τόσο τη καταγραφή της αύξησης στο επίπεδο γνώσεων των υπαλλήλων όσο και την αλλαγή στις αντιλήψεις των προϊσταμένων για τους υφισταμένους τους.

### Οι 44 εταιρείες που συμμετείχαν στην έρευνα



**44 εταιρείες συμμετείχαν** στο σύνολο τους με τη συμμετοχή **364 ατόμων** συνολικά ενώ η έρευνα διεξήχθη τη χρονική περίοδο Ιουνίου-Δεκεμβρίου 2009 και τα αποτελέσματα της αφορούν πολλαπλά πεδία όπως:

1. Να καταγράψει τις μεθόδους που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι προκειμένου να αντιμετωπίσουν δυσκολίες στη χρήση εφαρμογών του Office
2. Να αναδείξει τη σημασία της εκπαίδευσης των εργαζομένων σε εφαρμογές του Office
3. Να μετρήσει το κόστος άγνοιας σχετικά με τις εφαρμογές του Office
4. Να μετρήσει την μεταβολή στα επίπεδα απόδοσης και προσωπικών κινήτρων των εργαζομένων
5. Να καταγράψει το ύψος της επένδυσης που γίνεται πάνω σε Η/Υ καθώς και την απόδοση αυτής της εκπαίδευσης σε οικονομικούς όρους για τις εταιρείες.



**Bold Ogilvy**  
Γιώργος Μπουρνάκης  
Talent & Training Director

*“ Η άρτια εκπαίδευση και η κατοχή πιστοποιητικού ECDL αυξάνει σημαντικά τις πιθανότητες πρόσληψης του κατόχου του ”*

## Αποτελέσματα

Η διεξαγωγή της έρευνας έδειξε ξεκάθαρα πως, αν και τα τελευταία χρόνια η ανάγκη για υψηλό επίπεδο χρήσης Η/Υ στην καθημερινή εργασία των εργαζομένων έχει αυξηθεί, υπάρχει εντούτοις ένα σημαντικό έλλειμμα στις γνώσεις και τις δεξιότητες των υπαλλήλων. Η έλλειψη επαρκών δεξιοτήτων και γνώσης χειρισμού Η/Υ έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία σημαντικού κόστους. Το κόστος αυτό είναι αφενός άμεσο **(οι εργαζόμενοι σπαταλούν κατά μέσο όρο περίπου 1 ώρα και 20 λεπτά την εβδομάδα για να επιλύσουν προβλήματα που σχετίζονται με τη χρήση μίας εφαρμογής στον Η/Υ)** και αφετέρου έμμεσο και μεταφράζεται σε απώλεια σημαντικού ποσού χρημάτων ετησίως για τις επιχειρήσεις (οι εργατοώρες που χάνονται για να επιλυθούν αυτά τα προβλήματα).

Τα κυριότερα συμπεράσματα συνοψίζονται στα παρακάτω:

“ Το κόστος άγνοιας χρήσης εφαρμογών Η/Υ ανέρχεται σε 755,55 € για κάθε εργαζόμενο ετησίως κατά μέσο όρο ”

- ✓ Το συνολικό κόστος άγνοιας για μια εταιρεία μπορεί να υπολογισθεί αν πολλαπλασιαστεί ο αριθμός αυτός με τον αριθμό των εργαζομένων στην εταιρεία που δεν έχουν επαρκή εκπαίδευση και πιστοποιημένη γνώση των εφαρμογών αυτών. Να σημειωθεί πως ο παραπάνω αριθμός είναι ο μέσος όρος του κόστους για τις 4 εφαρμογές του Office (word, excel, power point, access) και στηρίζεται στο βασικό μηνιαίο μισθό των εργαζομένων. Όσο υψηλότερος ο μισθός του εργαζόμενου από τον βασικό μισθό της Σ.Σ.Ε τόσο αυξάνεται και το κόστος της άγνοιας για την εταιρία και ξεπερνάει τα 755,55 € το χρόνο.



- ✓ Ο αριθμός των ωρών που δαπανούνται από τους εργαζομένους για την επίλυση προβλημάτων μειώθηκε σημαντικά μετά την εκπαίδευση και τη πιστοποίηση.

Συγκεκριμένα ο μέσος όρος για τις 4 ενότητες μειώθηκε κατά **33,3 λεπτά τη βδομάδα**.

- ✓ Ο αριθμός των ερωτήσεων των εργαζομένων προς τους προϊσταμένους τους για επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών Office και κατά συνέπεια ο χρόνος που δαπανούν μειώθηκε σημαντικά επίσης έπειτα από την εκπαίδευση και την πιστοποίηση των εργαζομένων.

“ Το κόστος επίλυσης προβλημάτων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών του office για έναν εργαζόμενο στο τμήμα IT ανέρχεται σε 2.267,6 € ετησίως και κατά μέσο όρο σε 354 “χαμένες” ώρες τον χρόνο για ολόκληρο το τμήμα IT ”

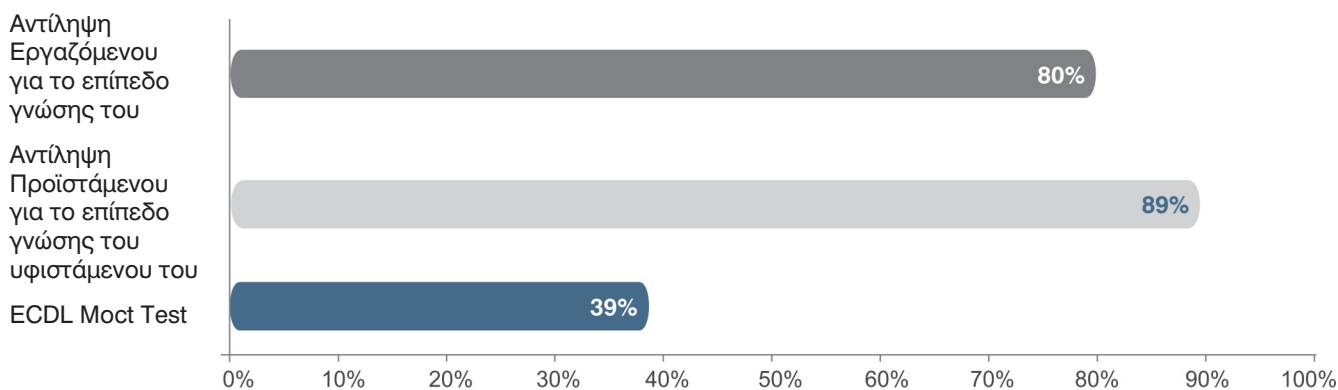
- ✓ Τη χρονική περίοδο 2006-2007 το συνολικό ύψος της επένδυσης για εκπαίδευση από τις εταιρείες του δείγματος αυξήθηκε. Κάτι τέτοιο όμως δε συνέβη και με την επένδυση των εταιρειών για εκπαίδευση σε εκμάθηση Η/Υ.

- ✓ Οι Διευθυντές τμημάτων Ανθρώπινου Δυναμικού απάντησαν πως γνωρίζουν την πιστοποίηση ECDL και αναγνωρίζουν τα θετικά οφέλη που έχει. Εντούτοις, στο παρελθόν δεν την θεωρούσαν ως προτεραιότητα για τους εργαζομένους τους.

- ✓ Υπάρχει μεγάλη διαφορά στις αντιλήψεις των εργαζομένων και των προϊσταμένων τους σχετικά με το επίπεδο γνώσης Η/Υ. Η έρευνα έδειξε πως οι προϊστάμενοι συνήθως υπερεκτιμούν τις γνώσεις των υφισταμένων τους σε θέματα χρήσης εφαρμογών του Office, πράγμα που κάνουν και οι ίδιοι οι υφιστάμενοι για τον εαυτό τους, ενώ στην πραγματικότητα οι γνώσεις τους είναι πολύ λιγότερες από ότι νόμιζαν.

- ✓ Αν και η οικονομική κρίση φαίνεται ως η πιο λογική εξήγηση για τη μη επαρκή εκπαίδευση σε θέματα Η/Υ οι Διευθυντές τμημάτων Ανθρώπινου

### Χάσμα αντιλαμβανόμενης και πραγματικής γνώσης στη χρήση Η/Υ

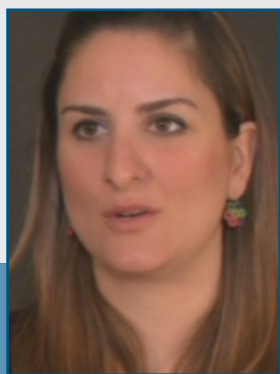


Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης και των εξετάσεων πιστοποίησης ECDL παρατηρήθηκε πλήρης σύγκλιση της αντιλαμβανόμενης με την πραγματική γνώση

Δυναμικού δεν υιοθετούν αυτή την άποψη και αντιπαραθέτουν την επαρκή γνώση των κατά δήλωση εργαζομένων τους στη χρήση Η/Υ. Τελικά όμως αυτή δεν είναι η πραγματικότητα, διότι υπάρχει μεγάλο χάσμα, όπως αποδεικνύεται από την σύγκριση των αποτελεσμάτων των εξετάσεων της πιστοποίησης, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες δηλώσεις για το επίπεδο γνώσεων ανά αντικείμενο.

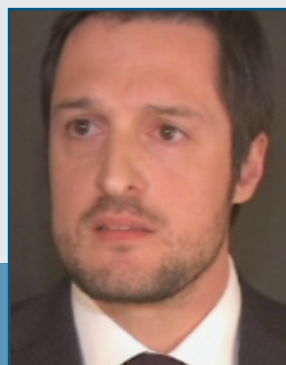
Πέρα όμως από τα κόστη η έρευνα ανέδειξε και τα έμμεσα οφέλη που είναι εξίσου σημαντικά για τις εταιρείες. **Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των εργαζομένων που πήραν μέρος στην έρευνα απάντησαν πως η εκπαίδευση και η πιστοποίηση τους, βελτίωσε κατά πολύ την εργασιακή τους ικανοποίηση, τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους, την αφοσίωση τους στην εταιρεία καθώς και τις προοπτικές καριέρας μέσα στην εταιρεία.**

Παρατηρείται λοιπόν πως εκτός από τα άμεσα οφέλη για μια εταιρεία τα έμμεσα οφέλη από την εκπαίδευση και τη πιστοποίηση σε Η/Υ είναι ουσιώδη αφού αυξάνουν τη παραγωγικότητα των υπαλλήλων και βελτιώνουν το εργασιακό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων.



**Chartis**  
Hβη Βαϊνδιρλή  
Administrative Assistant

*“Το πραγματικά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της απόκτησης μιας τέτοιας πιστοποίησης, μετά από εκπαίδευση και αντικειμενική μέτρηση των γνώσεων, είναι η βελτίωση της απόδοσής μου και η αυτοπεποίθηση ότι χρησιμοποιώ με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο ένα τόσο χρήσιμο εργαλείο όσο το Office”*



**Frigoglass**  
Αλέξανδρος Μανιάτης  
Recruitment & Training Officer

*“Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον η πιστοποιημένη γνώση απλοποιεί την αξιολόγηση του προσωπικού στις δεξιότητες χρήσης Η/Υ και αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για την επιλογή ανθρώπινου δυναμικού”*

Κατά συνέπεια η εκπαίδευση και η επιβεβαίωση μέσω της πιστοποίησης των εργαζομένων στη χρήση εφαρμογών του Office προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις εταιρείες μέσω της αύξησης της παραγωγικότητας των υπαλλήλων ενώ βελτιώνει και τις εσωτερικές λειτουργίες των τμημάτων με τη καλύτερη παροχή υπηρεσιών.

*“ Μειώνει σημαντικά τα κόστη εντός της εταιρείας αφού πλέον μειώνονται σε μεγάλο ποσοστό οι ώρες που δαπανούνται για την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τη χρήση εφαρμογών Η/Υ ”*

Επιπρόσθετα, αυξάνει τη παραγωγικότητα των εργαζομένων, καθώς και την εργασιακή τους ικανοποίηση με προφανή οφέλη για τον οργανισμό.

## Μερικά χρήσιμα νούμερα

- ✓ Το κόστος άγνοιας χρήσης εφαρμογών Η/Υ ανέρχεται σε 755,55 € για κάθε εργαζόμενο με ελλιπή εκπαίδευση και πιστοποίηση ετησίως κατά μέσο όρο
- ✓ 33.3 λεπτά την εβδομάδα γλιτώνει ένας εργαζόμενος εάν έχει επαρκή εκπαίδευση και πιστοποίηση στην χρήση εφαρμογών Η/Υ
- ✓ 2.267 € ετησίως είναι το κόστος ενός ατόμου από το τμήμα IT να λύσει προβλήματα εργαζομένων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών Η/Υ
- ✓ 354 ώρες ετησίως ξοδεύει το τμήμα IT για να λύσει προβλήματα εργαζομένων που σχετίζονται με την χρήση εφαρμογών Η/Υ
- ✓ 35,6% των συμμετεχόντων ζητάνε την βοήθεια των συνεργατών τους ή του προϊσταμένου τους για να λύσουν ένα πρόβλημα στο word ή excel
- ✓ 45.8% των συμμετεχόντων προσπαθούν να βρουν την λύση μόνοι τους ξοδεύοντας σχεδόν 1 ώρα την εβδομάδα
- ✓ 61.1% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι βελτιώθηκε η αποδοτικότητά τους έπειτα από την εκπαίδευση και πιστοποίηση τους
- ✓ 1 στους 2 συμμετέχοντες νοιώθει πιο ικανοποιημένος από την εργασία του έπειτα από την εκπαίδευση και πιστοποίηση του
- ✓ 1 στους 2 συμμετέχοντες θεωρεί ότι αυξήθηκε η ανταγωνιστικότητά του στη αγορά εργασίας έπειτα από την εκπαίδευση και πιστοποίηση του
- ✓ Μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση των εργαζομένων μόνο το 15.4% των προϊσταμένων δέχτηκε ερωτήσεις σχετικά με την χρήση εφαρμογών Η/Υ γλιτώνοντας σημαντικό αριθμό ανθρωποωρών
- ✓ Περισσότεροι από τους μισούς προϊσταμένους ανέφεραν μετά την εκπαίδευση και πιστοποίηση των εργαζομένων τους ότι βελτιώθηκε η ταχύτητα παράδοσης των εργασιών, η εμφάνιση των παραδοτέων, μειώθηκαν τα λάθη και δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση στην λεπτομέρεια



**ALBA Graduate Business School**

Λ. Αθηνάς & Άρεως 2, 166 71 Βουλιαγμένη

Τηλ.: 210 8964 531-8, Fax: 210 8964 737, <http://www.alba.edu.gr>