



ΟΜΑΔΑ Ιε2

«Ευρυζωνικότητα και εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες σε ανθρώπινους πόρους»

ΠΡΑΚΤΙΚΑ 1^ης Θεματικής Συνάντησης

Πέμπτη 02 Οκτωβρίου 2007, 18:00 μ.μ.

- **Καλωσόρισμα και Συστάσεις** της Συντονιστικής Ομάδας και των Προσκεκλημένων Μελών- *Επικ. Καθηγητής Π. Βλάμος, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.*
- **Παρουσίαση Στόχων της Ομάδας Εργασίας** - *Λέκτορας Α. Πατέλη, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.*
- **Παροχή Υπηρεσιών Συμβουλευτικής** σε Θέματα HR: Τάσεις και Προκλήσεις - *Αλεξάνδρα Ελευθερίου, Talent & Organization Consulting Leader, Hewitt Associates.*
- **Συνεργατικά Εργαλεία Συμβουλευτικής** - *Αναστάσιος Καφαντάρης, Μηχ. Πληροφορικής, Αξιολογητής Τεχνολογιών, Δημοσιογράφος στο ΒΗΜΑ Science.*
- **Ελεύθερη Συζήτηση** σχετικά με:
 - Εξελίξεις στο χώρο του HR
 - Ιδιαιτερότητες της Ελληνικής HR Αγοράς
 - Χρήση της Τεχνολογίας για Εκπαίδευση Εργαζομένων (e-learning)
 - Εμπειρία από εφαρμογή e-learning συστημάτων
 - Πεδία Προβληματισμού των HR στελεχών
 - Αναγκαίες Συνθήκες για την Ανάπτυξη Εργαλείων HR
 - Αναδυόμενες Ευκαιρίες Χρήσης Web Εργαλείων στο HR

Στην 1^η Διαβούλευση της Ομάδας συμμετείχαν τα ακόλουθα μέλη:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΤΑΙΡΙΑ	ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Αλεξάνδρα Ελευθερίου	Hewitt Associates	Talent & Organization Consulting Leader
Αναστάσιος Καφαντάρης	BHMA Science	Δημοσιογράφος, Αξιολογητής Τεχνολογιών
Ηλίας Χατζάκης	ΕΔΕΤ Α.Ε.	Συντονιστής του E-Business Forum
Γιάννης Μόρφης	Ιόνιο Πανεπιστήμιο	Υποψήφιος Διδάκτορας
Φώτης Ρήγας	Human Factor ltd (Self-employed)	Human Factor Managing Partner - HRmind Managing Partner
Κώστας Ζούλιας	ICAP group	Human Capital Consulting Director
Γιάννης Σολδάτος	Athens Information Technology – Center for Excellence for Research and Graduate Education	Consultant/Trainer, ICT Consultant, Academic
Χριστίνα Βαμβακίδου	FINVENT	HR Director
Χρήστος Τσιάκας	Praktiker Hellas S.A.	Training and Development Specialist
Καλλίοπη Κουκουλέτσου	NEOSET	HR Training & Development
Κωσταντίνος Βαβαρούτας	Proton Bank SA	Human Resources Manager
Θάνος Μυτιληναίος	ICAP group	Manager Executive Search
Ανδρομάχη Φράγκου	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Recruitment Specialist

Η 1^η Διαβούλευση της Ομάδας άνοιξε με τον χαιρετισμό του κ. Παναγιώτη Βλάμο, συντονιστή της ομάδας, προς τα προσκεκλημένα μέλη και την έκφραση ευχαριστιών προς την ΕΔΕΤ Α.Ε. και προσωπικά προς τον συντονιστή αυτής, κ. Ηλία Χατζάκη. Λαμβάνοντας το λόγο από τον κ. Βλάμο, ο κ. Χατζάκης αναφέρθηκε στην οκταετή λειτουργία του θεσμού και επισήμανε την κύρια λειτουργία των ομάδων, δηλαδή την προώθηση του διαλόγου ανάμεσα στον επιχειρηματικό και ακαδημαϊκό κόσμο με μία τεχνική, οικονομική και θεσμική προσέγγιση. Ακόμη, αναφέρθηκε στους κύριους σκοπούς των ομάδων, οι οποίοι είναι η καταγραφή προτάσεων και μέτρων πολιτικής προς το Κράτος. Επιπλέον, επισήμανε, αναφορικά με τους σκοπούς της ομάδας εργασίας Ιε2, πως υπάρχει μεγάλο περιθώριο ανάπτυξης της χρήσης της τεχνολογίας στον τομέα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής για Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα, και πρότεινε την στόχευση των αποτελεσμάτων σε συγκεκριμένους δημόσιους φορείς.

Έπειτα, τον λόγο πήρε η κα. Άντα Πατέλη, rapporteur της ομάδας, η οποία έκανε μια σύντομη παρουσίαση του αντικειμένου και των στόχων της ομάδας εργασίας. Βασικό μέλημα της ομάδας αποτελεί η επισήμανση των τρόπων αξιοποίησης των νέων ευρυζωνικών τεχνολογιών για την ανάπτυξη υπηρεσιών συμβουλευτικής προς τους οργανισμούς και το ανθρώπινο δυναμικό τους. Κυριότερο ζήτημα φάνηκε να αποτελεί η διερεύνηση και ο σχεδιασμός υπηρεσιών εξ αποστάσεως συμβουλευτικής με την χρήση της νέας τεχνολογίας. Σύμφωνα και με τα όσα περιέγραψε κα. Πατέλη, επιμέροι στόχοι της ομάδας αποτελούν η αποτύπωση των σύγχρονων τάσεων εντός και εκτός Ελλάδος, και ο εντοπισμός βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες βασίζονται σε υπάρχουσες και νέες τεχνολογικά – βασιζόμενες υπηρεσίες συμβουλευτικής. Ουσιαστικά, η κα. Πατέλη εξήγησε ότι η ομάδα επιθυμεί να δώσει το έναυσμα για την χρήση της τεχνολογίας στην συμβουλευτική, να αποτυπώσει την κατάσταση της συμβουλευτικής στην Ελλάδα σήμερα, να εξετάσει το πώς μπορούν να αναπτυχθούν στην Ελλάδα πρακτικές και εργαλεία εξ αποστάσεως συμβουλευτικής και πώς μπορούν οι εταιρίες να χρησιμοποιούν τέτοια εργαλεία. Επίσης, ο κος. Μυτηλιναίος πρόσθεσε ότι ενδιαφέρον θα είχε να εξεταστεί κατά πόσο υπάρχει η δυνατότητα των κρατικών φορέων να παρέχουν υπηρεσίες αυτού του τύπου στον πολίτη.

Στη συνέχεια τον λόγο πήρε η κα. Ελευθερίου, η όποια παρουσίασε κάποιες τάσεις και προκλήσεις που υπάρχουν στο χώρο της συμβουλευτικής και του Ανθρώπινου Δυναμικού σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Μίλησε για το πώς ανταποκρίνεται η ανώτατη διοίκηση σε ουσιαστικά για την εποχή μας θέματα, όπως είναι η «διαχείριση ταλέντου» και η αλλαγή των «δημογραφικών στοιχείων». Η κα. Ελευθερίου κατέληξε με το ερώτημα «*πώς πρακτικές εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον χώρο της συμβουλευτικής*» και έθεσε τον προβληματισμό της για την ορθή αξιοποίηση τέτοιου είδους των πρακτικών.

Με βάση τον παραπάνω προβληματισμό ξεκίνησε συζήτηση. Η κα. Βαμβακίδου εξέφρασε την άποψη ότι θα πρέπει να εστιάσουμε στην έλλειψη «παιδείας», το οποίο αποτελεί ατομικό αλλά και

συλλογικό πρόβλημα. Ο κος. Τσιάκας αναφέρθηκε στο ότι πρακτικές τέτοιου είδους απευθύνονται σε συνηδητοποιήμενα άτομα. Επίσης, πρόσθεσε ότι πρέπει να δίνονται στους εργαζομένους κίνητρα και επιβράβευση, προκειμένου να ενισχυθεί ο βαθμός συμμετοχής του σε προγράμματος εξ αποστάσεως κατάρτισης.

Κατόπιν, ο κος. Βαβαρούτας πήρε τον λόγο και επεσήμανε πως τα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μεταφέρουν πληροφορία και δεν είναι καταλλήλως σχεδιασμένα για εκπαίδευση. Όπως χαρακτηριστικά είπε, αποτελούν ένα «χρήσιμο εργαλείο μετάδοσης πληροφορίας», με περιορισμένες όμως δυνατότητες κατάρτισης λόγω μειωμένης δυνατότητας διάδρασης μεταξύ εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενου.

Η κα. Φράγκου επεσήμανε την ανάγκη εξατομίκευσης των συστημάτων e-learning ανάλογα με τις ανάγκες και το στυλ μάθησης κάθε εργαζομένου. Σύμφωνα με την εμπειρία της, κάτι τέτοιο θα μπορούσε να υλοποιηθεί με τη χρήση κατάλληλων ερωτηματολογίων. Το πρόβλημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι το περιεχόμενο που πρέπει να αλλάξει, καθώς και να υπάρχουν κάποιοι πιο ελκυστικοί παράμετροι χρήσης, πρόσθεσε ο κος. Καφαντάρης.

Λαμβάνοντας το λόγο, ο κος. Ζούλιας εξέφρασε την άποψη ότι το πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης αποτελεί ένα από τα βασικότερα πλαίσια της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού στην Ελλάδα. Ωστόσο, το θέμα είναι πώς χρησιμοποιούμε την τεχνολογία για να εξυπηρετήσουμε τις ανάγκες του HR κι όχι πώς η τεχνολογία αλλάζει/εξελιίσσει τις υπάρχουσες HR πρακτικές. Ως εκ τούτου, για το θέμα που εξετάζουμε, θεώρησε πως πρέπει πρώτα να ξεκινήσουμε από την κουλτούρα των εργαζομένων και των οργανισμών κι έπειτα από τις δυνατότητες και την εξέλιξη της τεχνολογίας. Επεσήμανε χαρακτηριστικά την ανάγκη διαχωρισμού της εκπαίδευσης εργαζομένων από την ανάπτυξη εργαζομένων.

Η διαβούλευση προχώρησε με την παρουσίαση του κ. Καφαντάρη, ο οποίος μίλησε για Συνεργατικά Εργαλεία Συμβουλευτικής τα οποία βρίσκονται ελεύθερα προσβάσιμα στο Web. Δεδομένου ότι πλέον όλα γίνονται ψηφιακά π.χ. ηλεκτρονικές συζητήσεις/διαβουλεύσεις, και ότι σήμερα μιλάμε για ένα δυναμικό διαδίκτυο, το γνωστό Web 2.0, που δημοσιεύει πληροφορία για πολλά διαφορετικά θέματα, η ύπαρξη ελεύθερα προσβάσιμων συνεργατικών εργαλείων δεν μπορεί να αφήσει αδιάφορους τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού των ελληνικών εταιρειών. Η κα. Φιλιππίδου έθεσε την ερώτηση κατά πόσο τέτοια συνεργατικά εργαλεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην συμβουλευτική εργαζομένων ή χρειάζεται απαραίτητα η αλληλεπίδραση που μόνο η φυσική παρουσία μπορεί να παρέχει σε απόλυτο βαθμό. Ο κος. Ρήγας και ο κος. Μυτηλιναίος πρόσεθεσαν ότι υπάρχουν εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν (π.χ. εργαλεία συλλογής και κατανομής βιογραφικών), και συνεπώς δεν είναι απαραίτητη πάντα η ανθρώπινη παρουσία και αλληλεπίδραση σε φυσικό περιβάλλον. Επίσης, ο κος Ρήγας ανέφερε ότι στην εταιρία του έχουν αναπτύξει και παρέχουν στην αγορά εργαλεία που χρησιμοποιούνται με

επιτυχία στην διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού. Συνήθως, το κάθε σύστημα προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρίας, εκτός από τα συστήματα τα οποία είναι ευρείας χρήσης.

Όπως επεσήμανε κι ο κ. Καφαντάρης, τα προς επίδειξη εργαλεία θα μπορούσαν, λόγω της ελεύθερης παροχής τους, να χρησιμοποιηθούν από μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, παρέχουν αρκετά ενδιαφέρουσες ιδέες για ανάπτυξη παρόμοιων εφαρμογών από μεγάλους οργανισμούς. Τέτοιες εφαρμογές θα μπορούσαν να παρέχονται είτε μέσω του intranet/ extranet του οργανισμού είτε μέσω του Web, σε περίπτωση που ο οργανισμός στηρίζεται σε κατακευματισμένη μορφή οργάνωσης.

Η συζήτηση ολοκληρώθηκε με την πρόταση του κ. Βλάμου για εστίαση σε εφαρμογές που υπάρχουν ή θα μπορούσαν να αναπτυχθούν σχετικά με τις βασικές διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Οι διαδικασίες αυτές είναι: 1) Προσέλκυση - επιλογή – ένταξη εργαζομένων, 2) Διαχείριση της απόδοσης εργαζομένων, 3) Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων, και 4) Δέσμευση εργαζομένων.

Η ομάδα συντονισμού επεσήμανε ότι οι εργασίες της αφορούν λιγότερο στην επίλυση διαχειριστικών προβλημάτων που αφορούν στις διαδικασίες Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, και τα οποία επιλύονται σήμερα με τη χρήση κατάλληλων HR Συστημάτων, και περισσότερο στην παροχή προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες προς τους εργαζόμενους και εν τέλει προς τις επιχειρήσεις, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του ευρυζωνικού δικτύου και του συμμετοχικού ιστού. Προκειμένου να γίνει πιο επιτυχής εντοπισμός τέτοιου είδους υπηρεσιών, είναι ενδεχομένως αναγκαία η διάκριση των ελληνικών οργανισμών σε πολύ μικρούς, μικρομεσαίους και μεγάλους.