



## ΟΜΑΔΑ Ιε2

«Ευρυζωνικότητα και εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες σε ανθρώπινους πόρους»

### ΠΡΑΚΤΙΚΑ 2<sup>ης</sup> Θεματικής Συνάντησης

Πέμπτη 23 Οκτωβρίου 2008, 17:30 μ.μ.

- **Καλωσόρισμα και Υποδοχή** των Προσκεκλημένων Μελών- *Επικ. Καθηγητής Π. Βλάχος, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.*
- **Προκλήσεις του E-HRM** – *Σοφία Φιλιππίδου, Διδάκτορας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών*
- **Σύστημα online εύρεσης ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ)**- *Γεώργιος Παλησίδης Εξ. Συνεργάτης ΤΕΙ Θεσσαλονίκης Εξουσιοδοτημένος Σύμβουλος Γρ. Διασύνδεσης Θεσσαλονίκης ΟΤΕΚ*
- **Δεοντολογία και εφαρμογή ψυχομετρικών τεστ στην online εποχή: Το παράδειγμα ενός συστήματος αξιολόγησης 360°**- *Παύλος Σταμπουλίδης Ψυχολόγος, Δ/ντής Ψυχομετρικών Λύσεων, i-cube A.E*
- **Ελεύθερη Συζήτηση** σχετικά με:
  - Προκλήσεις του E-HRM
  - Υποστήριξη του HR από την τεχνολογία
  - Χρήση τεχνολογικών συστημάτων για την εύρεση εργασίας (e-selection)
  - Λειτουργία συστημάτων αξιολόγησης εργαζομένων στο εξωτερικό και στην Ελλάδα
  - Πεδία Προβληματισμού των HR στελεχών

Στην 2<sup>η</sup> Διαβούλευση της Ομάδας συμμετείχαν τα ακόλουθα μέλη:

<b>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</b>	<b>ΕΤΑΙΡΙΑ</b>	<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>
Γεώργιος Παλησιδης	ΟΤΕΚ	Εξ. Συνεργάτης ΤΕΙ Θεσσαλονίκης Εξουσιοδοτημένος Σύμβουλος Γρ. Διασύνδεσης Θεσσαλονίκης ΟΤΕΚ
Πάυλος Σταμπουλιδης	I-Cube	Psychometric Solutions Director at i-cube
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
Θάνος Μυτιληναίος	ICAP group	Manager Executive Search
Στέλλα Βουλγαράκη	INTRACOM IT SERVICES SA	HUMAN RESOURCES & ADMINISTRATION MANAGER at INTRACOM IT SERVICES SA
Γιάννης Κωστούλας	Oracle Corporation	Senior HCM Consultant / Project Manager
Γιάννης Γκιόκας	ΑΕΠΙ	Εμπορικός Διευθυντής
Βαρβάρα Ασημακοπούλου/ Παπαβασιλείου	HRE	Managing Director
Χριστιάνα Κατσαμπάνη	Aegean Airways	HRIS Analyst and Implementation Consultant
Εμμανουήλ Κουτσούκης		Σύμβουλος Επιχ.

Η 2<sup>η</sup> Διαβούλευση της Ομάδας άνοιξε με τον χαιρετισμό του κ. Παναγιώτη Βλάμο, συντονιστή της ομάδας, προς τα προσκεκλημένα μέλη. Ο κ. Βλάμος καλωσόρισε τα νέα μέλη και τους ζήτησε να προσδιορίσουν σε γενικές γραμμές τις προσδοκίες τους από την Ομάδα Εργασίας και τις διαβουλεύσεις αυτής. Η κα. Βουλγαράκη απάντησε ότι περιμένει να προκύψουν βέλτιστες πρακτικές, ενώ ο κος. Κωστούλας τόνισε την σημασία της τεχνολογίας στην υποστήριξη του HR και πώς μπορούν να εφαρμοστούν τέτοιες πρακτικές στον Ελληνικό χώρο.

Έπειτα, τον λόγο πήρε η κα. Σοφία Φιλιππίδου, rapporteur της ομάδας, η οποία μίλησε για τις προκλήσεις του e-HRM. Τόνισε την συμβολή της τεχνολογίας στο HR και έδωσε τον ορισμό του e-HRM. Κατόπιν, η κα. Φιλιππίδου παρουσίασε ένα μοντέλο του E-HRM και συζήτησε για τους στόχους, τις κατηγορίες και τα αποτελέσματα του E-HRM, όπως αυτά εντοπίζονται στην βιβλιογραφία. Τέλος, παρουσίασε μια λίστα από ενδεικτικές E-HRM εφαρμογές, όπως είναι οι εφαρμογές e-recruiting και e-selection, e-Performance Management, e-learning και Employee Self-Service Centers.

Η κα. Άντα Πατέλη, rapporteur της ομάδας, επισήμανε πως η 2<sup>η</sup> διαβούλευση έχει ως σκοπό να συζητηθούν δύο ενδεικτικές e-HRM εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα: 1) μια εφαρμογή online recruiting από τον Οργανισμό Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ), και 2) μια εφαρμογή online αξιολόγησης που έχει αναπτύξει η εταιρεία i-Cube για λογαριασμό ενός πελάτη της. Η 3<sup>η</sup> διαβούλευση της Ομάδας Εργασίας θα εστιάσει σε εφαρμογές online κατάρτισης, που, όπως φάνηκε και από την 1<sup>η</sup> διαβούλευση, αποτελούν υψίστης σημασίας ζήτημα τόσο για τις συμβουλευτικές σε θέματα HR εταιρείες όσο και για τους πελάτες τους, επιχειρήσεις και εργαζόμενους.

Στη συνέχεια τον λόγο πήρε ο κ. Γεώργιος Παλησίδης, ο οποίος παρουσίασε ένα online σύστημα εύρεσης ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ). Έχοντας κάνει μια σύντομη παρουσίαση του ΟΤΕΚ, ο κ. Παλησίδης προχώρησε στην επίδειξη ενός online συστήματος εύρεσης ανθρώπινου δυναμικού το οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή τους τελευταίους 9 μήνες και βρίσκεται στον ιστότοπο [www.career-otek.gr](http://www.career-otek.gr). Ο κ. Παλησίδης τόνισε την λειτουργικότητα του συστήματος και δήλωσε ότι, παρά την μικρή σε διάρκεια λειτουργία του, μέχρι πριν το καλοκαίρι είχαν γίνει 650 εγγραφές στο σύστημα. Αρχικά, για να γίνει γνωστή στις εταιρίες η υπηρεσία αυτή, ο ΟΤΕΚ έστειλε επιστολές. Η κα. Ασημακοπούλου θεώρησε ότι αυτή η πρακτική

είναι χρονοβόρα και μη κερδοφόρα. Τόνισε επίσης ότι η χρήση ηλεκτρονικών επιστολών θα ήταν μια πιο καλή πρακτική.

Ο κ. Παλησίδης συνέχισε περιγράφοντας το πώς λειτουργεί το online σύστημα εύρεσης ανθρώπινου δυναμικού. Το σύστημα αποτελείται από δύο υπο-συστήματα, εκείνο που απευθύνεται στους εργαζόμενους και εκείνο που απευθύνεται στους εργοδότες. Η λειτουργία του συστήματος για τους εργαζόμενους και τους εργοδότες ακολουθεί τα εξής βήματα: 1) ο εργαζόμενος και ο εργοδότης θέτουν τα στοιχεία τους, 2) γίνεται αντιστοιχία των στοιχείων, 3) από την στιγμή που εμφανιστεί η σωστή αντιστοιχία και ο εργοδότης εντοπίσει τον εργαζόμενο που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του, τότε πρέπει να επικοινωνήσει με τον ΟΤΕΚ για να πάρει τα στοιχεία του υποψηφίου. Σύμφωνα με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, το τελευταίο βήμα αποτελεί μειονέκτημα, διότι καθυστερεί σημαντικά την όλη διαδικασία. Η κα. Βουλγαράκη και η κα. Ασημακοπούλου δήλωσαν ότι θα έπρεπε η κάθε εταιρία να έχει πρόσβαση στον εργαζόμενο από μόνη της για να εξοικονομεί «χρόνο» και «χρήμα». Επιπλέον, τόνισαν ότι θα έπρεπε να συμπεριλάβουν και τις εταιρίες εύρεσης εργασίας οι οποίες αποτελούν τους καλύτερους πελάτες τέτοιου είδους συστημάτων. Ο κ. Παλησίδης θεώρησε την ένταξη των εταιριών εύρεσης εργασίας ως μια καλή πρακτική, τόνισε όμως πως δεν είναι σύμφωνη με την πολιτική του ΟΤΕΚ, ο οποίος επιθυμεί να ελέγχει την επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερόμενων φορέων (εργαζόμενου και εργοδότη).

Λαμβάνοντας το λόγο, ο κ. Μυτηλιναίος ρώτησε τον κ. Παλησίδη πώς σκέφτεται ο ΟΤΕΚ να εξασφαλίσει την βιωσιμότητα του έργου, όταν θα τελειώσει η χρηματοδότηση από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Ο κ. Παλησίδης σε αυτήν την ερώτηση απάντησε ότι θα προσπαθήσει να εξασφαλίσει την εύρυθμη χρήση του δικτύου από τους χρήστες. Σε απάντηση σχετικής ερώτησης που τέθηκε από την κα. Πατέλη, ο κ. Μυτηλιναίος προσδιόρισε πως, στα πλαίσια της ευρυζωνικότητας, το σύστημα αυτό θα μπορούσε να εμπλουτιστεί με πρόσθετα λειτουργικά χαρακτηριστικά, όπως α) virtual συνέντευξη και χρήση video, β) σε επίπεδο συνέντευξης να τεθούν συγκεκριμένες ερωτήσεις π.χ. ψυχομετρικά τεστ. Τέλος, η κα. Βαμβακίδου τόνισε την αξία αυτού του συστήματος και πως ένα τέτοιο σύστημα θα επηρεάσει θετικά τη βιομηχανία του τουρισμού.

Η διαβούλευση προχώρησε με την παρουσίαση του κ. Παύλου Σταμπουλίδη, ο οποίος μίλησε για την δεοντολογία και εφαρμογή ψυχομετρικών τεστ στην online εποχή και παρουσίασε ένα σύστημα αξιολόγησης 360°. Αρχικώς, παρουσίασε την εταιρία i-Cube, η

οποία δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη τεχνολογικών πλατφόρμων που στηρίζουν εφαρμογές online ψυχομετρικών tests στην Ευρώπη, όπως Ηνωμένο Βασίλειο, Δανία, Ουγγαρία, αλλά και στην Ελλάδα. Στην Ελλάδα, η εταιρεία δεν αναλαμβάνει απευθείας μεγάλους πελάτες, άλλα συνεργάζεται με συμβουλευτικές εταιρίες που αναλαμβάνουν τέτοιου είδους έργα για λογαριασμό μεγάλων πελατών, όπως είναι οι τράπεζες.

Ο κ. Σταμπουλίδης τόνισε ότι οι μικρομεσαίες εταιρίες είναι πολύ δύσκολο να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις και να εφαρμόσουν τέτοιου είδους tests, ακόμη και να ακολουθήσουν την μεθοδολογία της 360° αξιολόγησης, διότι δεν έχουν τους αναγκαίους πόρους και δεν θεωρούν τα συστήματα αυτά αντικειμενικά. Ο κ. Σταμπουλίδης τόνισε ότι η εταιρεία του προσφέρει την πλατφόρμα για την ανάπτυξη των ψυχομετρικών tests. Τα tests επιλογής πραγματοποιούνται χωρίς φυσικό έλεγχο της πρόσβασης, ενώ η επεξεργασία των στοιχείων γίνεται αυτοματοποιημένα. Η κα. Βαμβακίδου και ο κος Τσιάκας πήραν τον λόγο και εξέφρασαν την άποψη ότι τα tests που δεν πραγματοποιούνται κατά την ίδια χρονική στιγμή δεν είναι αντικειμενικά. Η κα. Βουλγαράκη, πρόσθεσε ότι τέτοια συστήματα αξιολόγησης στην INTPAKOM τα έχουν εντάξει στο σύστημα SAP. Επίσης τόνισε ότι είναι σημαντικό ένα τμήμα ανθρώπινου δυναμικού να χρησιμοποιεί τέτοια εργαλεία με τον σωστό τρόπο. Η φιλοσοφία της εταιρίας παίζει πολύ σημαντικό ρόλο.

Η κα. Βουλγαράκη ρώτησε αν υπάρχει ένας κοινός κώδικας δεοντολογίας στην Ε.Ε. για τα συστήματα online ψυχομετρικών tests. Ο κ. Σταμπουλίδης απάντησε λέγοντας ότι η Κοινότητα έχει δημιουργήσει μια ομάδα ψυχολόγων όπου θέτουν τους κοινούς κανόνες. Επιπρόσθετα, ο κ. Σταμπουλίδης ανέφερε κάποιες νεότερες κατευθύνσεις στον τομέα αυτόν, όπως είναι τα I-phones, και οι φωνητικές πύλες, που δίνουν τη δυνατότητα να πραγματοποιηθεί ένα test αξιολόγησης ή ικανοποίησης σε περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος δεν έχει υπολογιστή.

Η ομιλία του κ. Σταμπουλίδη συνέχισε με την παρουσίαση ενός online ψυχομετρικού tests που έχει αναπτύξει η εταιρεία i-Cube για λογαριασμό ενός πελάτη της. Το σύστημα παρείχε τη δυνατότητα απάντησης σε συγκεκριμένες ερωτήσεις του ψυχομετρικού tests σε μια κλίμακα 1-5, καθώς και δυνατότητα ιεράρχησης των χαρακτηριστικών με βάση την θετική ή αρνητική τους βαρύτητα στο γενικό προφίλ του ατόμου. Τέλος, το σύστημα παρείχε τη δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών συμπερασμάτων και αναφορών για κάθε εργαζόμενο με βάση τα χαρακτηριστικά που εξετάστηκαν και την προσέγγιση της 360°

αξιολόγησης. Οι συμμετέχοντες έθεσαν μια σειρά από επιχειρήματα σχετικά με την καταλληλότητα χρήσης του όρου «τέστ» έναντι του όρου «αξιολόγησης» που τίθεται σε τέτοιου είδους εφαρμογές. Επιπλέον, τόνισαν την σπουδαιότητα του ρόλου που έχουν οι συμβουλευτικές σε θέματα HR εταιρείες για την εκπαίδευση των επιχειρήσεων – πελατών τους, προκειμένου να χρησιμοποιούν ορθά τα εργαλεία αυτά για να επιτύχουν το επιθυμητό για αυτές αποτέλεσμα, δηλαδή τη βελτίωση της απόδοσης και την ανάπτυξη των εργαζομένων τους.