

Τα κίνητρα και τα εμπόδια των εργαζομένων στην Τράπεζα Πειραιώς στην Περιφέρεια Πελοποννήσου κατά τη συμμετοχή τους σε ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση

Παναγιωτόπουλος Γεώργιος

Αναπλ. Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πατρών
pangiorgos@upatras.gr

Κυριακούλη Κωνσταντίνα

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
std076410@ac.eap.gr

Περίληψη

Η ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της επιχείρησης και άπτεται των αρμοδιοτήτων της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα τελευταία χρόνια, λόγω των συνεχών εξελίξεων και αλλαγών, αποτελεί σημαντικό τμήμα όλων των Τραπεζών. Η Τράπεζα Πειραιώς, μια από τις μεγαλύτερες Τράπεζες στην Ελλάδα, κατανοεί και αναδεικνύει τη σημασία της επιμόρφωσης των εργαζομένων της τόσο σε επίπεδο οργανισμού όσο και εργαζομένων. Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού καλείται να επιλέξει, να καταρτίσει, να οδηγήσει τους εργαζόμενους στην ανάπτυξη και τέλος να τους ανταμείψει για την επιτυχία τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στην πλειονότητά τους επιλέγουν να παρακολουθούν επιμορφωτικά προγράμματα και η τράπεζα Πειραιώς τα διοργανώνει στηριζόμενη στις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων. Τα κίνητρα των εργαζομένων για συμμετοχή ποικίλουν και τα εμπόδια που υπάρχουν κάμπτονται από την επιθυμία για συμμετοχή.

Λέξεις κλειδιά: Εκπαίδευση ενηλίκων, επιμόρφωση τραπεζικών υπαλλήλων, Τράπεζα Πειραιώς, ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση

Εισαγωγή

Τα προγράμματα επιμόρφωσης της Τράπεζας Πειραιώς απευθύνονται σε όλους τους υπαλλήλους της, ανεξαρτήτως θέσης, ρόλου και υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Χωρίζονται σε υποχρεωτικά και ελεύθερης πρόσβασης, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζόμενους να παρακολουθήσουν προγράμματα που οι ίδιοι θεωρούν ενδιαφέροντα ή προγράμματα με τα οποία θα εμπλουτίσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους. Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε αφορά στην επιμόρφωση των εργαζομένων των Τραπεζικών Ιδρυμάτων και συγκεκριμένα στην επιμόρφωση των εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς στην Περιφέρεια Πελοποννήσου. Η έρευνα αυτή έχει ως σκοπό τη διερεύνηση των κινήτρων και των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι τραπεζικοί υπάλληλοι, όταν καλούνται να συμμετάσχουν σε προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης.

Ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση

Ο όρος επιμόρφωση, θα μπορούσε να αναλυθεί ως οι διαδικασίες εκείνες που έχουν ως στόχο την αναβάθμιση των γνώσεων, των στάσεων και των δεξιοτήτων των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής θητείας τους (Μαυρογιώργος, 1999).

Για μια επιχείρηση, η επιμόρφωση και η ανάπτυξη των εργαζομένων (training and development) αποτελεί μια πολύ αποδοτική επένδυση, αφού ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα επιμόρφωσης και ανάπτυξης προσωπικού θα έχει θετικές επιπτώσεις στην επιχείρηση αλλά και στον εργαζόμενο (προαγωγή, εξέλιξη) (Κουτούζης, 1999).

Ο Παναγιωτόπουλος (2005), υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων εμπεριέχει την εξέλιξη του ατόμου όσον αφορά τις γνώσεις, δεξιότητες αλλά και την

αυτογνωσία, ενώ, σύμφωνα με τον Abiodun (1999, οπ. αναφ. στους Panagiotopoulos & Karanikola, 2017), η κατάρτιση διαφέρει από την εκπαίδευση, καθώς επικεντρώνεται στην αύξηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για τους εργαζόμενους, προκειμένου να καταστούν πιο αποτελεσματικοί και να αποδώσουν καλύτερα στην εργασία τους.

Επιπρόσθετα, οι Panagiotopoulos & Karanikola (2018), σε άλλη έρευνα που πραγματοποίησαν σχετικά με την εργασιακή επιμόρφωση, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ανθρώπινη ανάπτυξη και η ανάπτυξη δεξιοτήτων συνιστούν μια αέναη διαδικασία αυτοβελτίωσης και βασικό στόχο της επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης. Συμπληρωματικά, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο της Φλωρεντίας το 2017, διακρίνεται η ανάγκη σύνδεσης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Η εκπαίδευση πλέον θα πρέπει να προσανατολίζεται προς την αγορά εργασίας. Θα πρέπει όχι μόνο να παρέχει τις γνώσεις που απαιτούνται για την ανεύρεση εργασίας, αλλά και την ικανότητα για επιτυχία και καριέρα. Με τον τρόπο αυτό θα ωφελείται ο ίδιος, η επιχείρηση αλλά και η κοινωνία (Boffo, Gioli & Terzaroli, 2017).

Οι ερευνήτριες Vasanthi και Rabiyaathul Basariya (2019) παρουσιάζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης, κατά τη διάρκεια της εργασίας (on the job training). Υποστηρίζουν ότι η μέθοδος αυτή αποτελεί μια πιο οικονομική λύση για την επιχείρηση. Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης καθορίζεται ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες, αφομοιώνεται πιο εύκολα και ο εκπαιδευόμενος αποκτά πρακτικές γνώσεις. Στον αντίποδα, τα μειονεκτήματα αυτής της πρακτικής, είναι η ακαταλληλότητα του εκπαιδευτή που θα επηρεάσει το αποτέλεσμα της εκπαίδευσης, η έλλειψη χρόνου εξάσκησης, η ακατάλληλη εκπαίδευση και η μείωση της παραγωγικότητας.

Κίνητρα

Ο όρος «κίνητρο» συναντάται από το 1930 και διακρίνεται σε τομείς που έχουν σχέση με την ανθρώπινη συμπεριφορά. Συναντάται δε σε ποικίλα πεδία, όπως είναι της οικονομίας, της πολιτικής, της παιδαγωγικής και των τεχνών. Μελετώντας την ετυμολογία του ανωτέρω ορισμού διακρίνουμε τη δυναμική που έχει το κίνητρο να διαμορφώσει ή ακόμα και να αλλάξει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, δίνοντας τη δυνατότητα στο συγκεκριμένο άτομο να προβεί σε ορισμένες πράξεις προκειμένου να καταλήξει στους επιθυμητούς στόχους τους οποίους έχει καθορίσει. Επομένως, με τον όρο κίνητρα αναφερόμαστε τόσο στις εσωτερικές αιτίες συμπεριφοράς, όπως ένστικτα, ανάγκες, ορμές, προθέσεις, επιθυμίες όσο και στις εξωτερικές αιτίες όπως αμοιβές, επιβραβεύσεις, επιδοκιμασίες ή απωθητικοί ερεθισμοί.

Τα κίνητρα που οδηγούν έναν ενήλικο να εμπλακεί σε μια εκπαιδευτική διεργασία διακρίνονται από τον Καψάλη (1995) σε εσωτερικά ή εξωτερικά. Τα εσωτερικά καλύπτουν την ευχαρίστηση της προσωπικής ανάπτυξης, την εσωτερική ολοκλήρωση, την ίδια την εκπαιδευτική διεργασία, το αίσθημα προόδου και αναγνώρισης, το περιεχόμενο της εκπαιδευτικής διεργασίας και τη συνολική στάση του ενήλικου απέναντι στην εκπαίδευση.

Τα εξωτερικά κίνητρα αποσκοπούν στην ανταμοιβή, την προαγωγή, την ανεύρεση καλύτερης εργασίας, τα προνόμια και την κοινωνική θέση. Η θεωρητικός Patricia Cross (όπ. αναφ. στον Καραλή, 2018) υποστηρίζει ότι οι σχετικές έρευνες καταδεικνύουν ότι η γνώση αποτελεί ένα είδος εθισμού. Όση περισσότερη γνώση διαθέτει κάποιος άνθρωπος, τόσο παραπάνω επιθυμεί.

Σε έρευνα που πραγματοποίησαν την περίοδο 2011-2016 τα Ινστιτούτα της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας και το Ινστιτούτο της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας για τους ενήλικες και τη Δια Βίου Μάθηση, με συντονιστή τον Καραλή Θ., από τους πιο σημαντικούς λόγους συμμετοχής σε σεμινάρια, αποτελούν τα εσωτερικά κίνητρα, των συμμετεχόντων στην έρευνα. Συγκεκριμένα, δόθηκαν απαντήσεις, όπως για να κάνω καινούργια πράγματα, για να είμαι καλύτερος στη δουλειά μου, για να αναζητήσω άλλη εργασία, για να εμπλουτίσω τα προσόντα μου, για να δώσω το καλό παράδειγμα στα παιδιά μου, γιατί η εκπαίδευση πρέπει να είναι διαρκής» (imegsevee.gr).

Σημαντικό παράγοντα για τη συμμετοχή ενός ενήλικου σε πρόγραμμα επιμόρφωσης αποτελεί και το είδος της εργασίας του. Κάποιες επιχειρήσεις, όπως οι τράπεζες, θεωρούν επιβεβλημένη την εμπλοκή των εργαζομένων τους σε προγράμματα επιμόρφωσης τα οποία σχεδιάζονται ανάλογα με τις ανάγκες και τους στόχους της επιχείρησης. Στις τράπεζες διοργανώνονται προγράμματα επιμόρφωσης των εργαζομένων για τα νέα προϊόντα, τις πολιτικές λειτουργίας της τράπεζας και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, στα οποία οι εργαζόμενοι συμμετέχουν υποχρεωτικά.

Εμπόδια

Στον αντίποδα των κινήτρων ή των λόγων για συμμετοχή σε μια μαθησιακή διεργασία, βρίσκονται και τα εμπόδια που ένας ενήλικος εκπαιδευόμενος αντιμετωπίζει και καλείται να ξεπεράσει, προκειμένου να ολοκληρώσει με επιτυχία την εκπαιδευτική διεργασία.

Ο Rogers (1999) δηλώνει ότι οι δυσκολίες ενός ενήλικου ξεκινούν από τους φραγμούς που θέτει η προσωπικότητα μπροστά στην αλλαγή και συναντούν εμπόδια που προκύπτουν από καταστασιακούς παράγοντες. Τα εμπόδια αυτά, παρόλο που δεν είναι ασήμαντα, μπορούν εύκολα να αντιμετωπιστούν, όταν εντοπιστούν έγκαιρα. Τα προβλήματα αυτά θεωρούνται προσωρινά και επιλύονται με τον σωστό σχεδιασμό ενός προγράμματος εκπαίδευσης ή με την έγκαιρη παρέμβαση των συντονιστών. Τα εμπόδια αυτά μπορεί να αφορούν την κούραση, την πείνα ή τη δίψα του εκπαιδευόμενου, αλλά και τις σκέψεις για τις αυξημένες υποχρεώσεις και τις οικογενειακές ανάγκες. Η αυξημένη διάρκεια του προγράμματος και οι ώρες διεξαγωγής αποτελούν καταστασιακά εμπόδια, όπως και η λανθασμένη επιλογή του χώρου διεξαγωγής. Αίθουσες με άβολα καθίσματα, κακό ή ανύπαρκτο εξαερισμό, με λίγο φως, ανεπαρκή εξοπλισμό και πολλούς συμμετέχοντες σε περιορισμένο χώρο.

Συνεχίζοντας, ο Rogers (1999) εντοπίζει τα εμπόδια της ίδιας της προσωπικότητας, δηλαδή τα εσωτερικά εμπόδια των εκπαιδευόμενων, τα οποία θεωρούνται πιο σημαντικά και πιο δύσκολο να καμφθούν. Τέτοια εμπόδια οφείλονται στις προϋπάρχουσες γνώσεις και εμπειρίες, τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα των ενήλικων εκπαιδευόμενων. Συχνά, παρόλο που προσέρχονται οικειοθελώς, παραιτούνται από μια εκπαιδευτική διαδικασία καθώς νιώθουν την ανάγκη να ξεφύγουν από τα καθιερωμένα και ονειροπολούν, αμφισβητούν τις νέες γνώσεις και λειτουργούν με στεγανά όσον αφορά την ίδια την εκπαίδευση.

Κατά τη διάρκεια όπου οι ενήλικοι καλούνται να υιοθετήσουν μία νέα συμπεριφορά αισθάνονται πως είναι σε κίνδυνο η αξιοπρέπεια τους και η εκτίμηση που έχουν για τον εαυτό τους. Παλιές άσχημες εμπειρίες από την παραδοσιακή εκπαίδευση, μια αμυντική ή αρνητική στάση απέναντι σε κάθε είδους εξουσία και η ενασχόληση με γεγονότα εκτός τάξεως μπορούν επίσης να επηρεάσουν τη συμπεριφορά τους μέσα σε μια μαθησιακή διαδικασία (Knowles, 1973, όπ. αναφ. στον Παρούτσα, 1998).

Σε έρευνα που πραγματοποίησαν οι Panagiotopoulos, Vouza & Karanikola το 2018 για τις εκπαιδευτικές τεχνικές και την αποτελεσματική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι ο ενήλικος επιθυμεί από τον εκπαιδευτή του κατανόηση, σεβασμό, εμπιστοσύνη και ανάπτυξη αποτελεσματικής επικοινωνίας. Οι ενήλικες, παρόλο που αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την παρακολούθηση επιμορφωτικών προγραμμάτων, πράγμα που γνωρίζουν εξ αρχής, συμμετέχουν ενεργά και είναι πλέον εξοικειωμένοι με τις εκπαιδευτικές τεχνικές. Αισθάνονται χαρούμενοι και η επιθυμία τους για γνώση αυξάνεται. Η έρευνα, επίσης, αναφέρει ότι οι ενήλικες απορρίπτουν ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μόνο όταν αισθάνονται την έλλειψη σεβασμού και όχι όταν το πρόγραμμα είναι βαρετό ή δεν επικοινωνούν με την υπόλοιπη ομάδα ή νιώθουν ότι δεν αξιοποιούνται οι γνώσεις τους.

Η θεωρητικός Cross (1981), παραθέτει με εύσημο τρόπο τις δυσκολίες των συμμετεχόντων στην εκπαίδευση ενήλικων σε τρεις κατηγορίες: δυσκολίες που είναι συνάρτηση των καταστάσεων της ζωής των ενήλικων εκπαιδευόμενων (situational), όπως τα παιδιά, το εισόδημα, οι διάφορες υποχρεώσεις, δυσκολίες που σχετίζονται με το ίδιο το εκπαιδευτικό πρόγραμμα (institutional), όπως κακή οργάνωση, λάθος αίθουσα, ωράριο και

δυσκολίες που αφορούν την προσωπικότητα των εκπαιδευόμενων και την πρότερη εκπαιδευτική τους εμπειρία (Αθανασίου, Μπαλντούκας, & Παναούρα, 2014).

Από έρευνα που πραγματοποίησε η Ελληνική Στατιστική Αρχή το 2016, για την εκπαίδευση ενηλίκων σε άτομα ηλικίας 18-64 ετών, επιθυμώντας να συγκεντρώσει στοιχεία για τη συμμετοχή των ενηλίκων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και τους ανασταλτικούς λόγους για τη μη συμμετοχή τους, προκύπτει ότι βασικός λόγος μη συμμετοχής είναι το κόστος της εκπαίδευσης.

Μεθοδολογία έρευνας

Για την κάλυψη των αναγκών της έρευνας αυτής σχεδιάστηκε ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στην ομάδα-στόχο, τους εργαζομένους της Τράπεζας Πειραιώς, της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Η χρήση του ερωτηματολογίου βρίσκει μεγάλη εφαρμογή στις κοινωνικές και οικονομικές επιστήμες. Όπως αναφέρει ο Robson(2010), οι δειγματοληπτικές έρευνες, με χρήση ερωτηματολογίου, είναι ο ευκολότερος τρόπος να αντλήσει κανείς πληροφορίες από ένα μεγάλο σύνολο ανθρώπων. Μπορούν να είναι αποτελεσματικές, ανέξοδες και πραγματοποιούνται σε σύντομο χρόνο. Επίσης, υποστηρίζουν την ανωνυμία, η οποία συνήθως ενθαρρύνει την ειλικρίνεια. Προκειμένου να στεφθεί με επιτυχία το εγχείρημα αυτό, θα πρέπει να εξασφαλίσουμε ότι θα αποκριθούν όλοι στο κάλεσμα και θα πάρουν το ερωτηματολόγιο στα σοβαρά. Οι δειγματοληπτικές μελέτες που γίνονται με ηλεκτρονικό τρόπο και μέσα, συλλέγουν εύκολα και άμεσα δεδομένα, είναι εύκολη η επεξεργασία τους και είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς (Creswell, 2011).

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε 3 ενότητες, περιλαμβάνει 25 ερωτήσεις κλειστού τύπου και αποτελείται από τα εξής τμήματα:

Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει μια ενημερωτική, συνοδευτική επιστολή η οποία εξηγεί τον σκοπό της έρευνας, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο οποίο πραγματοποιείται και διευκρινίζει ότι πρόκειται για έρευνα μεταπτυχιακού προγράμματος, τα αποτελέσματα της οποίας θα είναι διαθέσιμα εφόσον ζητηθούν από τους συμμετέχοντες.

Στο επόμενο τμήμα, στην πρώτη ενότητα, περιλαμβάνονται ανώνυμα τα προσωπικά - δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων με 6 ερωτήσεις σχετικά με το φύλο, το ηλικιακό εύρος, τα έτη εργασίας, το επίπεδο σπουδών, την οικογενειακή κατάσταση και τον νομό της Περιφέρειας Πελοποννήσου στον οποίο εργάζονται.

Στο δεύτερο μέρος της πρώτης ενότητας, περιλαμβάνονται 4 ερωτήσεις που αφορούν την επιμόρφωση γενικότερα και τη σημασία της επαγγελματικής επιμόρφωσης, καθώς και τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης.

Στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, στο πρώτο τμήμα, οι ερωτήσεις γίνονται πιο συγκεκριμένες και αφορούν ερωτήσεις για τα προγράμματα επιμόρφωσης της Τράπεζας Πειραιώς. Περιλαμβάνει 8 κλειστές ερωτήσεις, κάποιες τύπου Likert (καθόλου – πάρα πολύ) και κάποιες πολλαπλών επιλογών (οι ερωτηθέντες μπορούν να επιλέξουν παραπάνω από μια απαντήσεις). Οι πρώτες 4 ερωτήσεις, αφορούν τα στοχευμένα προγράμματα επιμόρφωσης και οι επόμενες 4 αφορούν τα ανοιχτά προγράμματα (ελεύθερης πρόσβασης) επιμόρφωσης. Οι ερωτήσεις εστιάζουν στα κίνητρα συμμετοχής αλλά και στις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες.

Στο δεύτερο τμήμα, αναφερόμαστε στις επιμορφωτικές ανάγκες. Παρατίθενται 3 ερωτήσεις για τη διερεύνηση των επιμορφωτικών αναγκών των συμμετεχόντων. Στις ερωτήσεις αυτές οι συμμετέχοντες έχουν δυνατότητα πολλών επιλογών.

Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου, είναι αφιερωμένη στη συμβολή του εκπαιδευτικού κέντρου της Τράπεζας Πειραιώς. Υπάρχουν 4 ερωτήσεις που αφορούν τη συμβολή του εκπαιδευτικού κέντρου, σε επίπεδο οργάνωσης, υλοποίησης, κάλυψης εκπαιδευτικών στόχων και καταλληλότητας των προγραμμάτων σύμφωνα με τις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου, πριν από το ευχαριστήριο μήνυμα, δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν ελεύθερα οτιδήποτε θεωρούν απαραίτητο ή χρήσιμο για την επιμόρφωσή τους και δεν περιλαμβάνεται στο ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες επιτρέπουν στον ερευνητή να συγκρίνει εύκολα τις απαντήσεις, να αποκωδικοποιήσει με ιδιαίτερη ευκολία τις απαντήσεις, να αναλύσει τα ευρήματα και να εξάγει συμπεράσματα (Creswell, 2011). Η αξιοπιστία της έρευνας σχετίζεται με τη συνέπεια ή την επανάληψη του ερευνητικού εργαλείου που χρησιμοποιείται για τη συλλογή δεδομένων (Bell, 1997). Στη συγκεκριμένη έρευνα, η αξιοπιστία της εξασφαλίζεται καθότι έγινε ευρεία χρήση ερωτήσεων τύπου Likert, η επεξεργασία διατύπωσης των ερωτήσεων που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο έχει γίνει με τεχνική στην οποία δεν υπάρχει περίπτωση ο συμμετέχων στην έρευνα να κατευθύνεται προς μία συγκεκριμένη απάντηση, η διεξαγωγή της πιλοτικής έρευνας συνέβαλε σημαντικά στην αποτελεσματική σχεδίαση του ερωτηματολογίου, η παροχή οδηγιών συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και η δια ζώσης παρουσία της ερευνητριας ενισχύουν την αξιοπιστία του (Κομνηνός, Λιαργκόβας, & Δερμάτης, 2019).

Η χρήση του συντελεστή Cronbach A εκφράζει το μέγεθος της αξιοπιστίας της έρευνας με δείκτη που ανέρχεται στο 0,898.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ηθική στη παρούσα έρευνα, ακολουθήθηκαν όλες οι προαπαιτούμενες διαδικασίες. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ένα εισαγωγικό σημείωμα, το οποίο γνωστοποιεί το θέμα της δειγματοληπτικής έρευνας, τον σκοπό, τον φορέα, το Πανεπιστημιακό Ίδρυμα και τη διπλωματική εργασία στο πλαίσιο της οποίας διεξάγεται η δειγματοληπτική έρευνα. Επίσης, αναφέρεται η εθελοντική συμμετοχή τους, η σημαντικότητα συμμετοχής τους και η διασφάλιση της ανωνυμίας τους (Creswell, 2011).

Αποτελέσματα έρευνας

Ο πληθυσμός της έρευνας είναι οι 345 υπάλληλοι που εργάζονται σε καταστήματα της Περιφέρειας Πελοποννήσου, ενώ το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 160 υπαλλήλους. Αφού έγινε η στατιστική τους επεξεργασία, προέκυψε ότι απάντησαν 106 γυναίκες και 54 άνδρες, στοιχείο που δείχνει ότι το γυναικείο φύλο υπερισχύει του ανδρικού στην Τράπεζα Πειραιώς, σχεδόν σε διπλάσιο ποσοστό. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων ανήκει στο ηλικιακό εύρος 31-45 ετών, ποσοστό που αγγίζει σχεδόν το 75% των ερωτηθέντων. Το ίδιο ποσοστό (75%) των συμμετεχόντων δήλωσαν έγγαμοι με παιδιά.

Από τους 160 συμμετέχοντες στην έρευνα, οι 155 (96,90%) έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα επιμόρφωσης όσο διάστημα εργάζονται στην Τράπεζα Πειραιώς. Μόνο 5 άτομα δήλωσαν ότι δεν έχουν επιμορφωθεί κατά τα τελευταία 3 χρόνια. Τα κίνητρα για τη συμμετοχή σε ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα ποικίλουν. Πρώτο κίνητρο αποδείχθηκε η απόκτηση γνώσεων που απαιτούνται για τον εργασιακό τους ρόλο με ποσοστό 46,9%. Το κίνητρο αυτό θεωρήθηκε πάρα πολύ σημαντικό. Η επαγγελματική εξέλιξη ως κίνητρο είναι αρκετά σημαντική σε ποσοστό 43,10% των ερωτηθέντων. Με ποσοστό 39,4% οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι παρακολουθούν τα εκπαιδευτικά προγράμματα επειδή είναι υποχρεωτικά και τέλος ποσοστό 33,8% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι αποτελεί κίνητρο για τη συμμετοχή τους σε ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα οι επιπλέον δεξιότητες που θα αποκτηθούν και αποτελούν απαραίτητο προσόν για τη θέση της εργασίας τους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που έχουν παρακολουθήσει οι εργαζόμενοι της Τράπεζας Πειραιώς στην Περιφέρεια Πελοποννήσου με σειρά προτίμησης είναι: τα προϊόντα της τράπεζας, με ποσοστό στο 95%, θέματα και εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών, διάφορα προγράμματα που έχουν σχέση με την ασφάλεια εργασίας και την αποτροπή απάτης, επενδυτικά και ασφαλιστικά προγράμματα και τέλος αποτελεσματική επικοινωνία. Τα ποσοστά σε όλες τις απαντήσεις ήταν υψηλά, πάνω από 70%, αφού οι απαντήσεις δόθηκαν από διάφορους υπαλλήλους στα καταστήματα, με διαφορετικές θέσεις και ρόλους και διαφορετικά επιμορφωτικά προγράμματα που έχουν

παρακολουθήσει. Κάποιοι από τους συμμετέχοντες έχουν παρακολουθήσει όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα που αναφέρονται, προφανώς λόγω του ρόλου και της θέσης που κατέχουν. Μόνο ένας συμμετέχων πρόσθεσε ότι έχει παρακολουθήσει πρόγραμμα επιμόρφωσης στην Τράπεζα που αφορά τις πιστοδοτήσεις επιχειρήσεων.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν διαφαίνεται ότι οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες κατά τη συμμετοχή τους σε ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα επιμόρφωσης. Ελάχιστα δυσκολεύονται από τον υποχρεωτικό χαρακτήρα των προγραμμάτων, σε ποσοστό 36,9%, όπως ελάχιστα ενοχλεί και δυσκολεύει ο τόπος (34,4%) και ο χρόνος διεξαγωγής των προγραμμάτων. Η έλλειψη κινήτρων επίσης δεν αποτελεί εμπόδιο για να συμμετάσχουν οι εργαζόμενοι σε προγράμματα επιμόρφωσης, αφού το ποσοστό ήταν 27,5%, ενώ αρκετά (32,5%) δυσκολεύουν τους συμμετέχοντες τα αντικείμενα επιμόρφωσης που απέχουν και δε συναντούν τις προσδοκίες τους.

Στα ανοικτά προγράμματα (ελεύθερης πρόσβασης), τα πράγματα είναι διαφορετικά. Από τους 160 συμμετέχοντες στην έρευνα, οι 94 (58,2%) δήλωσαν ότι έχουν επιλέξει οι ίδιοι να παρακολουθήσουν ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα και οι υπόλοιποι 67 (41,8%) δεν έχουν παρακολουθήσει κανένα επιμορφωτικό πρόγραμμα με δική τους πρωτοβουλία. Από αυτούς που έχουν παρακολουθήσει προγράμματα ελεύθερης πρόσβασης, ένα ποσοστό 50,6% έχει επιλέξει προγράμματα που έχουν σχέση με τα προϊόντα της Τράπεζας, μετά έχουν επιλέξει βασικές οικονομικές γνώσεις σε ποσοστό 36,3% και ακολουθούν επιλογές όπως εκπαιδευτικά προγράμματα για τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον γενικότερα, το Microsoftoffice (word, excel, κτλ).

Η προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη είναι με ποσοστό απαντήσεων 58,8% το βασικότερο κίνητρο που ένας εργαζόμενος της Τράπεζας Πειραιώς επιλέγει να παρακολουθήσει ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα που του προσφέρεται στην εργασία του. Ακολουθεί ως πολύ σημαντική (28,10%) η επιθυμία για νέες γνώσεις. Η επαγγελματική εξέλιξη έρχεται τρίτη στη σειρά με ποσοστό 23,8% ως κίνητρο για συμμετοχή με ίδια πρωτοβουλία σε επιμορφωτικό πρόγραμμα και τελευταία είναι η επιθυμία για συμμετοχή σε μια ομάδα.

Στις σχετικές ερωτήσεις για τα εμπόδια ή τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι κατά τη διάρκεια παρακολούθησης ενός ενδοεπιχειρησιακού επιμορφωτικού προγράμματος, αποδείχθηκε ότι ελάχιστα δυσκολεύονται (34,4%) όταν υπάρχει μειωμένη συμμετοχή συναδέλφων τους ή όταν ο χώρος είναι ακατάλληλος (21,9%) ή ακόμα και όταν δεν έχουν κανένα κίνητρο για να παρακολουθήσουν κανένα επιμορφωτικό πρόγραμμα (27,5%). Το πιο σημαντικό εμπόδιο που αντιμετωπίζουν, με ποσοστό 22,5% να το δηλώνει, είναι η έλλειψη ή και ο μειωμένος ελεύθερος χρόνος.

Συμπεράσματα

Οι ενήλικες εργαζόμενοι συμμετέχουν σε προγράμματα επιμόρφωσης όχι μόνο για να αυξήσουν τις γνώσεις τους και τις δεξιότητές τους, αλλά για να ικανοποιήσουν τους προσωπικούς στόχους τους, να βελτιώσουν την απόδοσή τους, αλλά και την επαγγελματική τους θέση. Βασικότερο κίνητρο για τη συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης της Τράπεζας Πειραιώς αποτελεί η απόκτηση γνώσεων που απαιτούνται για τη θέση εργασίας που κατέχει ο εργαζόμενος αλλά και η απόκτηση αντίστοιχων δεξιοτήτων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με σκοπό την επαγγελματική εξέλιξη δεν αποτελεί σημαντικό λόγο και κίνητρο.

Τα παραπάνω ενισχύει το γεγονός ότι οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα οδηγούνται στη συμμετοχή σε προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης και με δική τους πρωτοβουλία, γιατί ενδιαφέρονται κυρίως για την προσωπική τους ανάπτυξη, επιθυμούν να αποκτήσουν νέες γνώσεις, να συμμετέχουν σε μια ομάδα και τελευταίο στη λίστα είναι το κίνητρο της επαγγελματικής εξέλιξης. Και στις δύο περιπτώσεις (υποχρεωτικά ή μη) υπερισχύει η επιθυμία για προσωπική ικανοποίηση και εξέλιξη και όχι για επαγγελματική. Επίσης, οι συμμετέχοντες παρακολουθούν κυρίως προγράμματα που έχουν

σχέση με τα προϊόντα της Τράπεζας, την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών και την αποτροπή απάτης, τα ανθρώπινα δικαιώματα και το περιβάλλον.

Από τις σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στο πεδίο της εκπαίδευσης ενηλίκων και ειδικότερα στο πεδίο της ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης, διαπιστώνεται ότι η πλειονότητα των ερευνών συγκλίνουν στα περισσότερα σημεία. Ερευνητές όπως ο Κόκκος (1999), ο Βεργίδης (2003) και ο Γλαμπεδάκης (2005) τονίζουν ότι οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν σε προγράμματα επιμόρφωσης, επειδή με τον τρόπο αυτόν έχουν την ευκαιρία να βελτιώσουν και να αναπτύξουν περαιτέρω τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και ταυτόχρονα να εξελιχθούν επαγγελματικά, οικονομικά και κοινωνικά. Ομοίως, ο Φωτεινόπουλος (2019), σε παρόμοια έρευνα που πραγματοποίησε (εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι στις Τράπεζες επιθυμούν τη συμμετοχή σε ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα επιμόρφωσης, αφού επιθυμούν να αποκτούν συνεχώς νέες γνώσεις και δεξιότητες που τους βοηθούν να βελτιωθούν στην εργασία τους

Στις ερωτήσεις αντίστοιχα που αφορούσαν τα εμπόδια που προκύπτουν, οι απαντήσεις ήταν αναμενόμενες, λαμβάνοντας υπόψη τις απαντήσεις που αφορούσαν τα κίνητρα συμμετοχής. Το σημαντικότερο εμπόδιο που αναφέρθηκε ήταν η μη ανταπόκριση στις προσδοκίες των συμμετεχόντων τα θεματικά αντικείμενα που επιλέχθηκαν. Αυτή η δυσκολία συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό στις απαντήσεις με αμέσως επόμενη δυσκολία τον μειωμένο ελεύθερο χρόνο.

Επιπλέον, προκύπτει από την έρευνα ότι δεν ενδιαφέρει ο τόπος διεξαγωγής ή ο υποχρεωτικός χαρακτήρας του προγράμματος, η έλλειψη συμμετοχής ή ο μειωμένος ελεύθερος χρόνος λόγω υποχρεώσεων, αλλά δυσκολεύει πολύ ένα πρόγραμμα που δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Σημαντική δυσκολία και εμπόδιο αποδεικνύεται η διάρκεια των προγραμμάτων επιμόρφωσης, καθώς επιφέρει επιπλέον «εργασία» στο ήδη φορτωμένο πρόγραμμα των εργαζομένων όπως και η καταλληλότητα του εκπαιδευτή σε σχέση με το περιεχόμενο του προγράμματος.

Ελάχιστα ενοχλεί τους ενήλικες εκπαιδευόμενους ο υποχρεωτικός χαρακτήρας των ενδοεπιχειρησιακών επιμορφωτικών προγραμμάτων, η έλλειψη παροχής κινήτρων, ο ακατάλληλος τόπος και ο ακατάλληλος χρόνος διεξαγωγής. Συμπεραίνουμε ότι δεν αποτελούν σημαντικά εμπόδια και οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι βρίσκουν τον τρόπο και τον χρόνο να συμμετάσχουν σε ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα όταν το επιθυμούν.

Από όλα τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι ο ενήλικος εκπαιδευόμενος αποτελεί μια ιδιαίτερη κατηγορία στην εκπαίδευση, αφού είναι αυτός που προσέρχεται στη μαθησιακή διαδικασία οικειοθελώς, με συγκεκριμένους σκοπούς και στόχους, πεποιθήσεις και ανάγκες. Έχει συγκεκριμένα κίνητρα που υποκινούν την ανάγκη του για εκπαίδευση, αλλά και εμπόδια που δυσκολεύουν τη μαθησιακή διαδικασία και την επιτυχή της ολοκλήρωση. Καταλήγουμε ότι τελικά η μάθηση είναι ανάγκη και επιλογή και όχι υποχρέωση.

Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μια σημαντική προσπάθεια στη διερεύνηση του πεδίου της επιμόρφωσης των εργαζομένων στον τραπεζικό χώρο και αν συσχετιστεί με παρόμοιες διενεργηθείσες έρευνες ίσως δώσει μια σημαντική κατεύθυνση για περαιτέρω βελτίωση των επιμορφωτικών προγραμμάτων που διεξάγονται από τις επιχειρήσεις στη χώρα μας. Η παρούσα έρευνα επίσης, θα μπορούσε να δώσει το έναυσμα για μια έρευνα σχετική με τις επιμορφωτικές ανάγκες των εργαζομένων, πάντα σε σχέση με την επιχείρηση και τους εργαζόμενους, την ανίχνευση των αναγκών αυτών και την καταγραφή τους. Με τον τρόπο αυτό θα δοθεί η δυνατότητα να δημιουργούνται προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης προσαρμοσμένα απόλυτα στις ανάγκες των συμμετεχόντων εργαζομένων. Η διεξαγωγή επιπλέον, παρόμοιων ερευνών στο μέλλον, με περισσότερους συμμετέχοντες, ίσως και από όλες τις τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, θα μπορούσαν να

προσφέρουν σημαντικά στοιχεία για την ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση και τη σημαντικότητά της στην ανάπτυξη όχι μόνο του προσωπικού αλλά και των τραπεζών. Ενδιαφέρον επίσης θα παρουσίαζε μια έρευνα με εργαζόμενους στον τραπεζικό χώρο σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, με συγκρίσεις σε επίπεδο επιμόρφωσης και ανάπτυξης εργαζομένων.

Αναφορές

Bell, J. (1997). *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας. Οδηγός για φοιτητές και υποψήφιους διδάκτορες*. Αθήνα: Gutenberg.

Boffo, V., Gioli, G. & Terzaroli, C. (2017). *Employability and Transitions in Adult Education. The outcomes of a comparative group work within the COMPALL Project*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/epale/it/node/34204>

Cresswell, J.W. (2011). *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση* (μτφ. Ν. Κουβαράκου). Αθήνα: Έλλην.

Panagiotopoulos, G., & Karanikola, Z. (2017). Skills: a pathway to employability and prosperity. *European commission policies, International Journal of Education, Learning and Development*. 5 (10), 92-101.

Panagiotopoulos, G., & Karanikola, Z. (2018). Occupational and Professional development: OECD Policy analysis on skills. *International Journal of Developing and Emerging Economies*, 6 (4), 1-10.

Panagiotopoulos, G., Vouza, D. & Karanikola, Z. (2018). Active Educational Techniques and Effective Learning of Human Resources. *International Journal of Vocational and Technical Education Research*, 4 (3), 1-11.

Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου* (μτφ. Β. Νταλάκου & Κ. Βασιλικού). Αθήνα: Gutenberg.

Rogers, A. (1999). *Η Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχιμο.

Vasanthi, S., & Rabiyaathul Basariya, S. (2019). On the job training. Implementation and its benefits. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 6(1), 210-215.

Αθανασίου, Α., Μπαλντούκας, Α., & Παναούρα, Ρ. (2014). *Εγχειρίδιο προς εκπαιδευτές ενηλίκων*. Λευκωσία: Πανεπιστήμιο Frederick.

Βεργίδης, Δ. (Επιμ.) (2003). *Εκπαίδευση ενηλίκων: Συμβολή στην εξειδίκευση στελεχών και εκπαιδευτών*. σσ. 235-254. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Δια Βίου Μάθησης. Λογισμικό ανοιχτού κώδικα. (2013). Ανακτήθηκε 10 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/epaggelmatiki-katartisi/mathe-gia-tin-epaggelmatiki-katartisi>

Γλαμπεδάκης, Μ. (2005, Οκτώβριος). Εκπαίδευση ενηλίκων δασκάλων στην Πληροφορική. Πρακτικά Συνεδρίου Από τον μαυροπίνακα στις ευρυζωνικές δορυφορικές επικοινωνίες. Προκλήσεις και ευκαιρίες για τους εκπαιδευτικούς στα απομακρυσμένα σχολεία. Ανακτήθηκε από http://www.ea.gr/publications/pdf/DIAS_2nd_Proceedings.pdf

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ). Λογισμικό ανοιχτού κώδικα (2018). Ανακτήθηκε 10 Ιανουαρίου 2020 από <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SJO18/->

Καραλής, Θ. (2018). *Συμμετοχή των ενηλίκων στη δια βίου μάθηση. Εμπόδια και κίνητρα συμμετοχής (2011-2016) - Δημοσίευση 2018*. Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. Ανακτήθηκε 2 Φεβρουαρίου 2020 από <https://www.inegsee.gr/ekdosi/kinitra-kai-empodia-gia-ti-symmetochi-ton-enilikon-sti-dia-vioy-mathisi-stin-ellada/>

Καψάλης, Α. (1995). *Παιδαγωγική ψυχολογία*. (3η έκδ.). Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.

Κόκκος, Α. (1999). *Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Πάτρα : Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Κουτούζη, Μ. (1999). *Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ*. (Τόμ. Α). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Λιαργκόβας, Π., Κομνηνός, Δ. & Δερμάτης, Ζ. (2019). *Μεθοδολογία της έρευνας & συγγραφή επιστημονικών εργασιών*. Αθήνα: Τζόλα.

Μαυρογιώργος, Γ. (1999): *Επιμόρφωση εκπαιδευτικών και επιμορφωτική πολιτική στην Ελλάδα*. (Τόμ. Β'). Πάτρα : Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Παρούτσας, Δ. Κ. (1998). *Εκπαίδευση ενηλίκων: Προβλήματα και θεωρητικές απόψεις*. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου 2020 από https://paroutsas.jmc.gr/adlt_edu.htm

Τράπεζα Πειραιώς. Λογισμικό ανοιχτού κώδικα (2020). Ανακτήθηκε 10 Ιανουαρίου 2020, από <http://www.piraeusbank.gr> και <http://www.piraeusbankgroup.gr>

Τράπεζα Πειραιώς: *Έκθεση βιώσιμης Ανάπτυξης & Δραστηριοτήτων 2018*. Διαθέσιμο https://www.piraeusbankgroup.com/el/investors/financials/annual_reports

Φωτεινόπουλος, Χ. (2019). *Εκπαίδευση κ ανάπτυξη εργαζομένων στον ελληνικό τραπεζικό τομέα*. (Διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο). Διαθέσιμο από το Αποθετήριο Ψηφιακού Διδακτικού Υλικού του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Κωδ. 42264).