

# Έρευνα για την αποτύπωση των αναγκών κατάρτισης του προσωπικού των επιχειρήσεων-μελών του Cyprus Information Technology Enterprises Association (CITEA)

Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής

Ετοιμάστηκε από: EY People Advisory Services (PAS)

15 Φεβρουαρίου 2023



Με τη χρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης  
NextGenerationEU

Κύπρος — το αύριο  
ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΕΡΕΥΝΑΣ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ  
ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ  
ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

EY

Building a better  
working world





Σχετικά με την Έρευνα

# 1. Εισαγωγή

## Έρευνα

- ▶ Πραγματοποιήθηκε με σκοπό την αποτύπωση των **αναγκών κατάρτισης και εκπαίδευσης** του **Τομέα Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)** στην Κύπρο, κυρίως για σκοπούς πληροφόρησης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑΝΑΔ). Αξιολογήθηκαν επίσης και οι **ανάγκες πρόσληψης** των εταιρειών.
- ▶ Σχεδιάστηκε λεπτομερές **ερωτηματολόγιο** το οποίο διανεμήθηκε μέσω της πλατφόρμας Qualtrics XM σε στελέχη των επιχειρήσεων-μελών του **Cyprus Information Technology Entreprises Association (CITEA)** για συμπλήρωση μεταξύ **15 - 28 Νοεμβρίου 2022**.
- ▶ Με την ολοκλήρωση της ποσοτικής έρευνας, διεξήχθησαν επίσης προσωπικές συνεντεύξεις με 10 επιχειρήσεις του ΤΠΕ, σκοπός των οποίων ήταν η ερμηνεία και η περαιτέρω διερεύνηση των αποτελεσμάτων της ποσοτικής έρευνας.

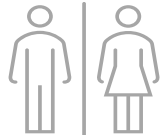


# 1. Σχετικά με την Έρευνα

Ποσοστό  
Ανταπόκρισης  
60%



Αριθμός Ατομικών  
Απαντήσεων  
45/84



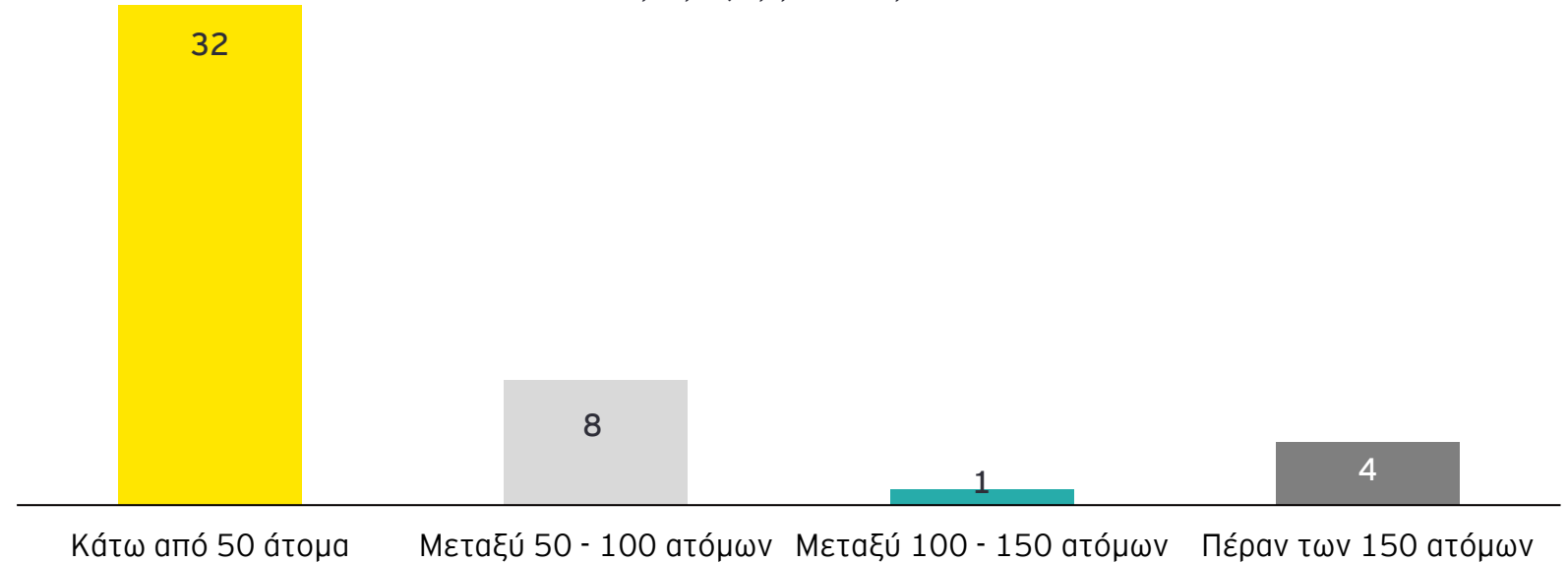
45/84

Αριθμός Επιχειρήσεων  
που συμμετείχαν  
44/74



44/74

Κατανομή ατόμων που συμμετείχαν ανάλογα με το μέγεθος  
της εταιρείας που εκπροσωπούν  
(Αριθμός εργαζοτούμενων)



Αντίστοιχο ποσοστό ανταπόκρισης σε σχέση με το συνολικό αριθμό  
επιχειρήσεων ανά μέγεθος

60%

62%

50%

50%

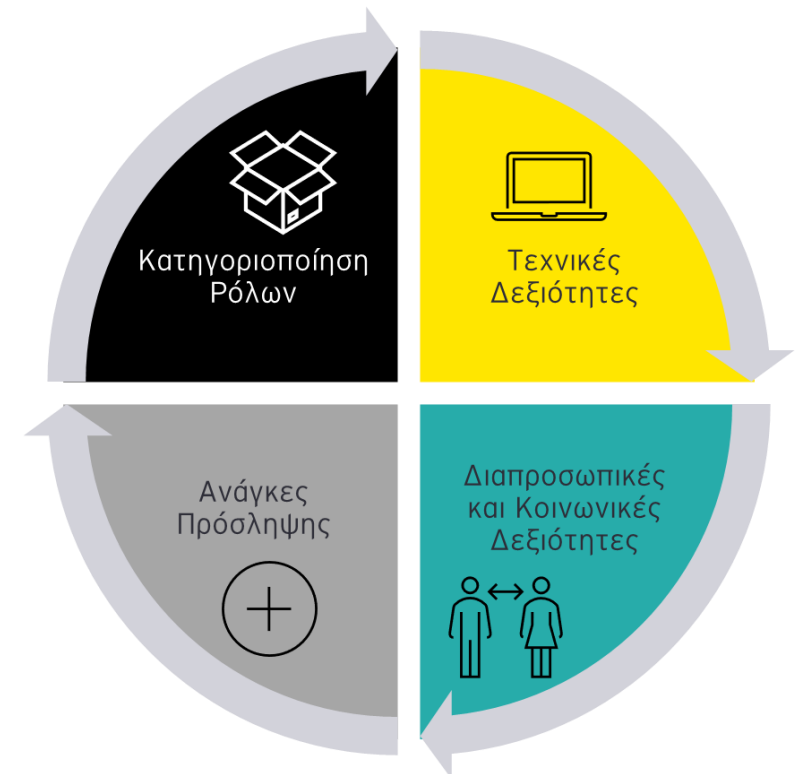
# 1. Σχετικά με την Έρευνα

Για σκοπούς σχεδιασμού της έρευνας, προχωρήσαμε σε συνεργασία με τον CITEA και ειδικούς Πληροφορικής και Τεχνολογίας της ΕΥ, στην αποτύπωση και ομαδοποίηση των ρόλων που υπάρχουν σήμερα στον ΤΠΕ.

- ▶ Ομαδοποίηση σε **12 'οικογένειες' ρόλων** βάσει των καθηκόντων και σχετικών εξειδικεύσεων και τεχνολογιών με τις οποίες ασχολούνται.
- ▶ Ανάλυση και αποτύπωση των ικανοτήτων, δεξιοτήτων και γνώσεων ('Τεχνικές δεξιότητες') και των Διαπροσωπικών και Κοινωνικών Δεξιοτήτων, που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των ρόλων που εμπίπτουν σε κάθε μία από τις κατηγορίες.

Το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε ήταν δομημένο στις τέσσερις ακόλουθες ενότητες:

- ▶ **Δημογραφικά Στοιχεία:** Λήφθηκαν υπόψη ο αριθμός προσωπικού που εργοδοτεί η κάθε επιχείρηση και οι προσφερόμενες υπηρεσίες
- ▶ **Αποτύπωση και Αξιολόγηση Τεχνικών Δεξιοτήτων**
- ▶ **Αποτύπωση και Αξιολόγηση Διαπροσωπικών & Κοινωνικών Δεξιοτήτων**
- ▶ **Προσδιορισμός Αναγκών Πρόσληψης**





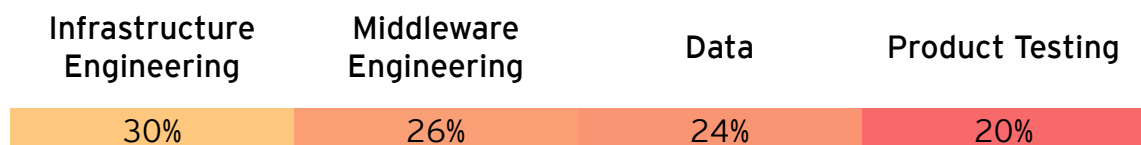


# Παρουσίαση Αποτελεσμάτων

# Κατηγορίες Ρόλων

## Γενικά Αποτελέσματα - Ιεράρχηση Βάση Προτεραιότητας

Η προτεραιότητα υπολογίζεται με βάση την συχνότητα επιλογής των ρόλων από τους συμμετέχοντες. Όσο μεγαλύτερο το ποσοστό, τόσο πιο καίριος κρίνεται ο κάθε ρόλος.



- ▶ Η σημερινή ιεράρχηση αναμένεται να αλλάξει μέσα στην επόμενη πενταετία, αφού βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων αναμένεται η ενίσχυση της ανάγκης για συγκεκριμένες κατηγορίες ρόλων, όπως π.χ. ρόλοι **Data** και **Information & Cyber Security** και συγκεκριμένοι ρόλοι της κατηγορίας **Digital Channels**
- ▶ Αξιοσημείωτη είναι η κατάταξη της κατηγορίας **Information & Cyber Security** ως τελευταία, αφού έρχεται σε μεγάλη αντίθεση με τα γενικά αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και των συνεντεύξεων.

# Τεχνικές Δεξιότητες Γενικά Αποτελέσματα



Τεχνικές  
Δεξιότητες

A/A	Τεχνική Δεξιότητα	Κατηγορία Ρόλου	%
1.	Industry Specialist	<i>Business Analysis</i>	96%
2.	Windows & Linux (Security)	<i>Information &amp; Cyber Security</i>	88%
3.	Azure	<i>Cloud</i>	87%
4.	PMP	<i>Project &amp; Product Management</i>	82%
5.	AWS	<i>Cloud</i>	78%

- ▶ Η ποσοστιαία κατάταξη προκύπτει από την ανάλυση της **συχνότητας** κατά την οποία επιλέχθηκε η κάθε τεχνική δεξιότητα σε σύγκριση με το **συνολικό αριθμό απαντήσεων** που λήφθηκε για την κάθε κατηγορία ρόλου στην οποία εμπίπτουν.
- ▶ Πιο διαδεδομένες/περιζήτητες τεχνικές δεξιότητες οι **Azure** και **PMP**, οι οποίες έρχονται να ταιριάξουν με τους πιο σημαντικούς ρόλους όπως έχει φανεί από την ανάλυση: **Project & Product Management** και **Cloud**.
- ▶ Η σημερινή ιεράρχηση αναμένεται να αλλάξει μέσα στην επόμενη πενταετία, αφού βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων αναμένεται η ενίσχυση της ανάγκης για συγκεκριμένες τεχνικές δεξιότητες, όπως:
  - **Artificial Intelligence**
  - **Agile Development**
  - **Data Analytics**
  - **Blockchain**



# Τεχνικές Δεξιότητες Ανάγκες Εκπαίδευσης



Τεχνικές  
Δεξιότητες

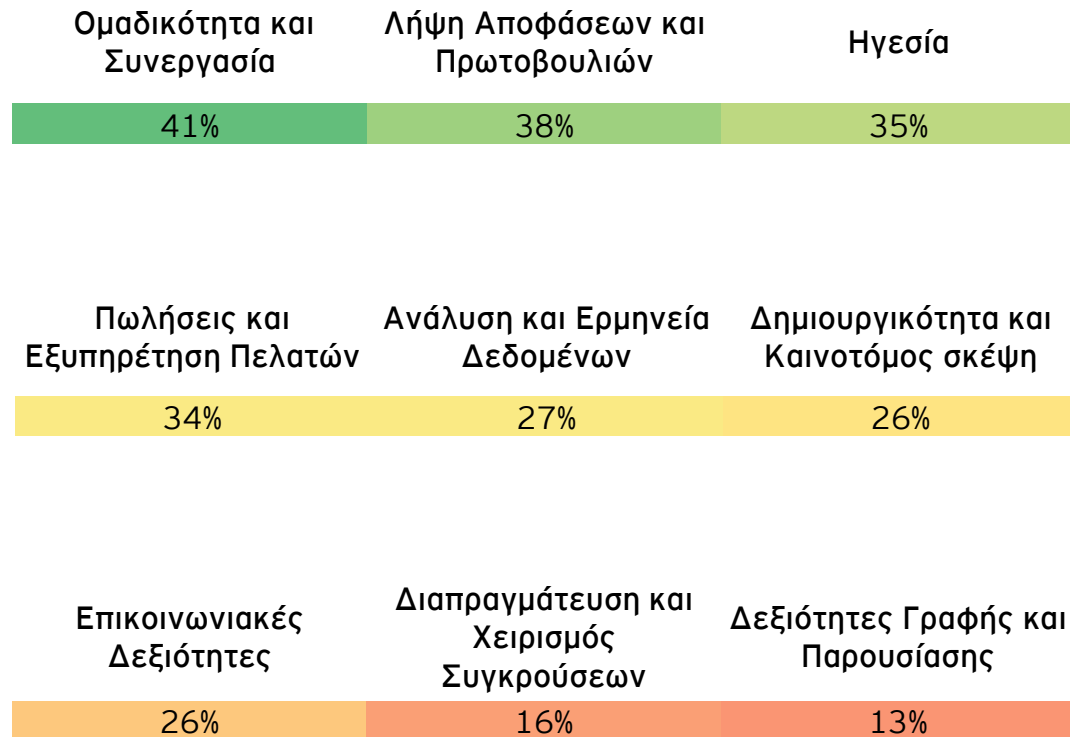
Για τις τεχνικές δεξιότητες που επέλεξαν ως απαραίτητες, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν το **επίπεδο εκπαίδευσης** (βάσει κλίμακας 1-3) στο οποίο θα ήθελαν το προσωπικό τους να εκπαιδευτεί, όπως επίσης και ενδεικτικούς αριθμούς ατόμων ανά επίπεδο που θα ήθελαν να εκπαιδεύσουν ανά επίπεδο.

Πιο κάτω παρουσιάζονται οι **μεγαλύτερες ανάγκες εκπαίδευσης σε τεχνικές δεξιότητες και ανά επίπεδο**, που διαφάνηκαν βάσει των αποτελεσμάτων, όσον αφορά τον αριθμό ατόμων που χρειάζεται να εκπαιδευτούν.

Τεχνική Δεξιότητα	Αριθμός Επιχειρήσεων που απάντησαν	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3
		Βασ./ Εισαγ.	Ενδιάμεσο	Προχωρημένο
<i>Αρ. Ατόμων</i>				
Power BI	14	259	111	58
Windows	21	-	-	84
Azure	28	-	-	74
Industry Specialist	25	-	-	61
Account Management	26	-	-	59



## Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες Γενικά Αποτελέσματα - Ιεράρχηση βάσει προτεραιότητας

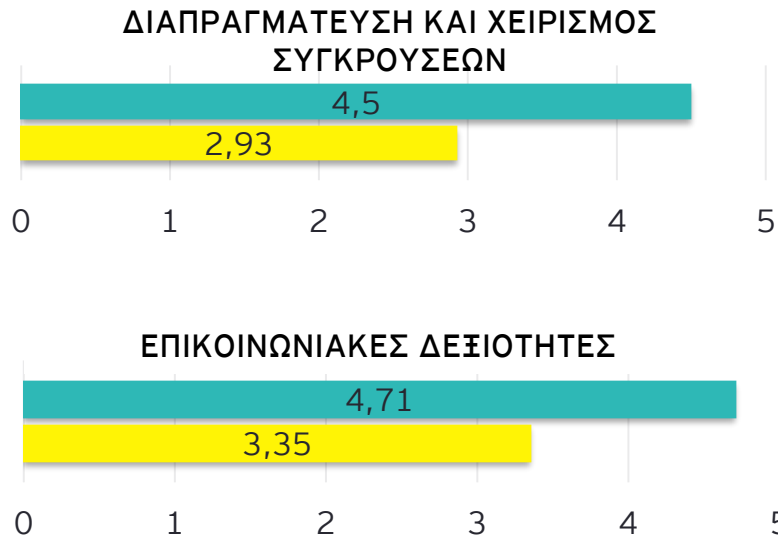


- ▶ Η ποσοστιαία κατάταξη που παρουσιάζεται προκύπτει από την ανάλυση της **συχνότητας** κατά την οποία επιλέχθηκε η κάθε δεξιότητα σε σύγκριση με το **συνολικό αριθμό απαντήσεων** που λήφθηκαν.
- ▶ Η **Ομαδικότητα και Συνεργασία** φαίνεται να είναι η πιο σημαντική διαπροσωπική και κοινωνική δεξιότητα, ιδιαίτερα για επιχειρήσεις με **αριθμό προσωπικού πέραν των 150 ατόμων** (επιλέχθηκε από **78%** των συμμετεχόντων) και για επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες Distribution (επιλέχθηκε από **85%** των συμμετεχόντων)

# Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες Ανάγκες Εκπαίδευσης

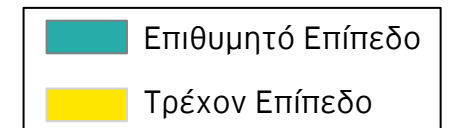
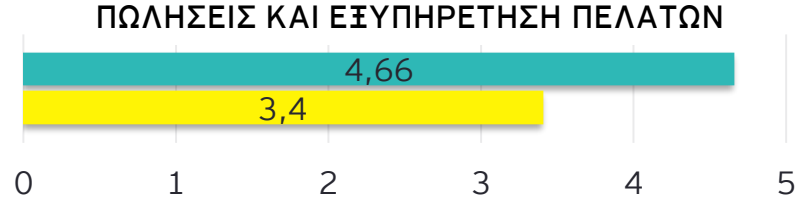
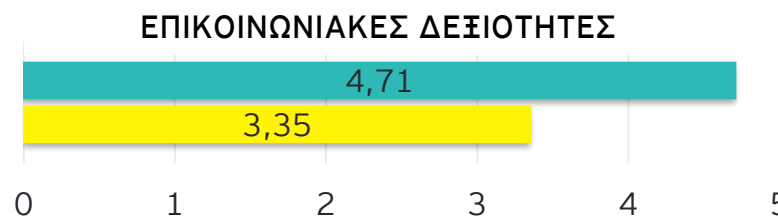
Μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται ότι η ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού των επιχειρήσεων του Τομέα σε Διαπροσωπικές και Κοινωνικές δεξιότητες είναι μεγάλη, σε όλα τα επίπεδα προσωπικού. Συγκεκριμένα, η έρευνα έχει δείξει ότι οι συμμετέχοντες νοιώθουν ότι και οι εννέα κατηγορίες Διαπροσωπικών και Κοινωνικών δεξιοτήτων που εξετάστηκαν στα πλαίσια της έρευνας, υπάρχουν σήμερα στις επιχειρήσεις τους σε **Μέτριο** με **Ικανοποιητικό** επίπεδο και ότι το επιθυμητό επίπεδο είναι το **Εξαιρετικό**.

Πιο κάτω παρουσιάζονται οι τέσσερις κατηγορίες Διαπροσωπικών και Κοινωνικών δεξιοτήτων που παρουσιάζουν το μεγαλύτερο χάσμα μεταξύ του υφιστάμενου και επιθυμητού επιπέδου, όπως προκύπτουν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων.



## Σημαντικά Μηνύματα

- Μεγαλύτερη βελτίωση φαίνεται να απαιτείται στις δεξιότητες **Διαπραγμάτευσης και Χειρισμού Συγκρούσεων** και στις δεξιότητες **Επικοινωνίας**.







## Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες Ανάγκες Εκπαίδευσης

- ▶ Για τις Διαπροσωπικές και Κοινωνικές δεξιότητες που επέλεξαν ως απαραίτητες, να δηλώσουν το **επίπεδο εκπαίδευσης** (βάσει κλίμακας 1-3) στο οποίο θα ήθελαν το προσωπικό τους να εκπαιδευτεί, όπως επίσης και ενδεικτικούς αριθμούς ατόμων ανά επίπεδο που θα ήθελαν να εκπαιδεύσουν ανά επίπεδο.
- ▶ Δεξιά παρουσιάζονται οι **μεγαλύτερες ανάγκες εκπαίδευσης σε Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες και ανά επίπεδο**, που διαφάνηκαν βάσει των αποτελεσμάτων, όσον αφορά στον αριθμό ατόμων που χρειάζεται να εκπαιδευτούν.

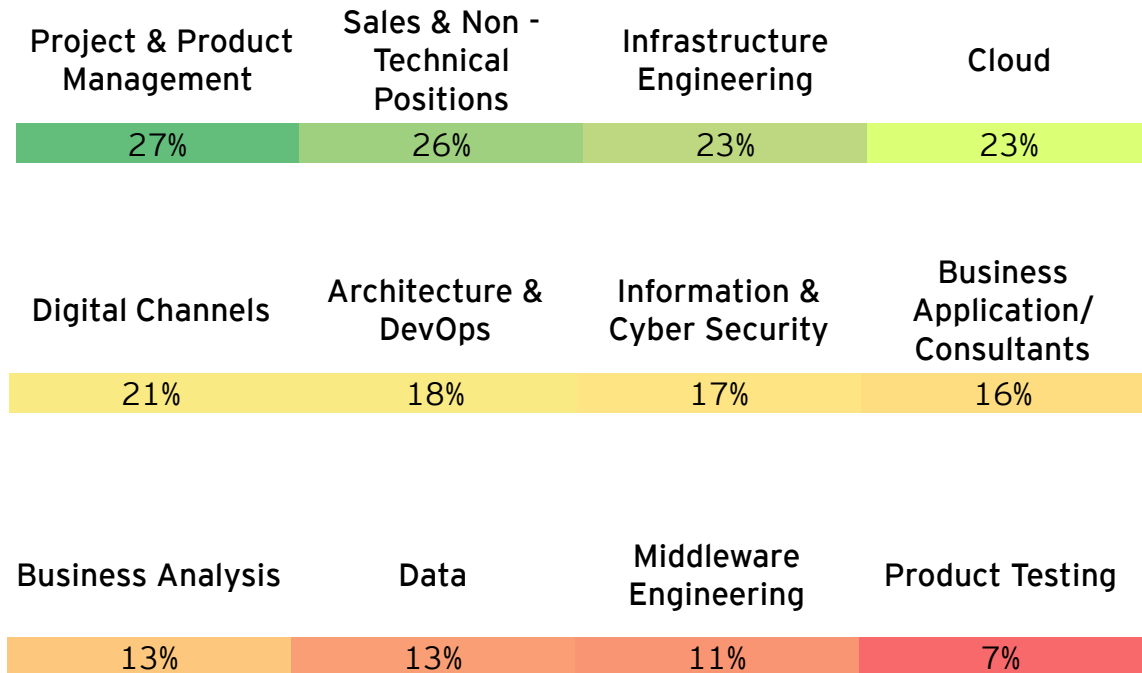
Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες	Αριθμός Επιχειρήσεων που απάντησαν	Επίπεδο 1 Βασ./ Εισαγ.	Επίπεδο 2 Ενδιάμεσο <i>Αρ. Ατόμων</i>	Επίπεδο 3 Προχωρημένο
Επικοινωνιακές Δεξιότητες	30	-	-	367
Δημιουργικότητα και Καινοτόμος Σκέψη	17	-	337	-
Ανάλυση και Ερμηνεία Δεδομένων	17	-	-	310
Διαπραγμάτευση και Χειρισμός Συγκρούσεων	23	-	-	308
Ομαδικότητα και Συνεργασία	26	-	-	279
Λήψη Αποφάσεων και Πρωτοβουλιών	30	-	-	143
Ηγεσία	25	-	-	110
Πωλήσεις και Εξυπηρέτηση Πελατών	24	-	-	100
Δεξιότητες Γραφής και Παρουσίασης	20	-	-	86



# Ανάγκες Πρόσληψης

## Γενικά Αποτελέσματα - Ιεράρχηση βάσει προτεραιότητας

Πιο κάτω παρουσιάζεται η ιεράρχηση των ρόλων σε σειρά προτεραιότητας, όπως διαμορφώθηκαν με βάση τις επιλογές των συμμετεχόντων στην έρευνα. Η ποσοστιαία κατάταξη που παρουσιάζεται προκύπτει από την ανάλυση της **συχνότητας** κατά την οποία επιλέχθηκε η κάθε κατηγορία ρόλου σε σύγκριση με το **συνολικό αριθμό απαντήσεων** που λήφθηκε.



- ▶ Η μεγαλύτερη ανάγκη πρόσληψης στις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους υπηρεσιών που παρέχουν, αφορά στην πρόσληψη **έμπειρου προσωπικού** (Εμπειρων Επαγγελματιών), κυρίως λόγω των πιο κάτω, όπως διαφάνηκε από τις προσωπικές συνεντεύξεις:
  - ▶ Χαμηλότερη επένδυση σε χρόνο που απαιτείται για την εκπαίδευση των νέων απόφοιτων
  - ▶ Χαμηλότερη αίσθηση δέσμευσης από νέους απόφοιτους
  - ▶ Πιο περίπλοκα έργα απαιτούν πιο έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό
  - ▶ Χαμηλότερο ρίσκο με την πρόσληψη έμπειρων επαγγελματιών

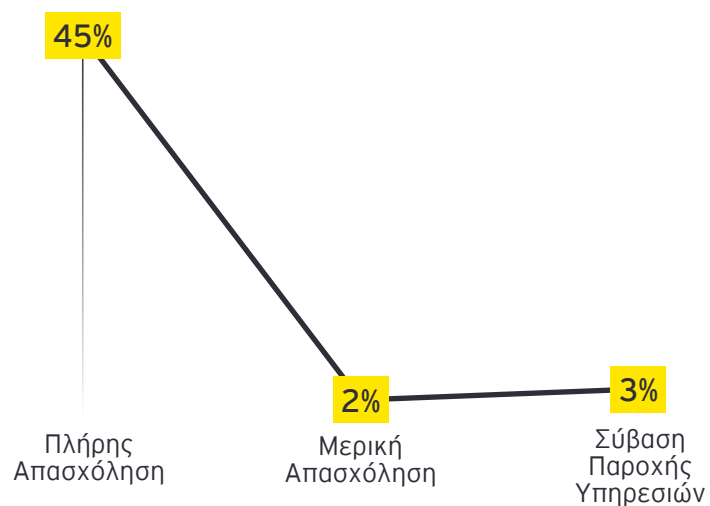


# Ανάγκες Πρόσληψης Τύπος και Τοποθεσία Απασχόλησης

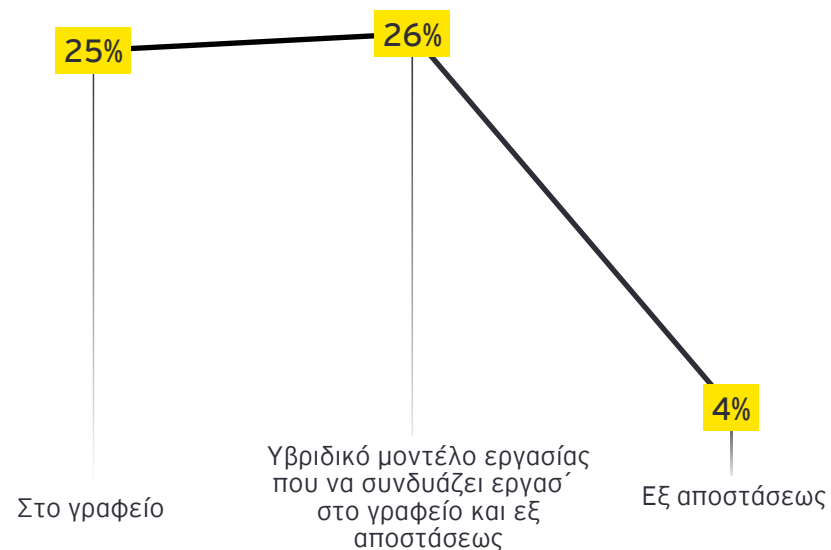
- Αναφορικά με τον αριθμό ατόμων για τους οποίους υπάρχει ανάγκη πρόσληψης, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να διευκρινίσουν τόσο τον **τύπο απασχόλησης** όσο και τη **μέθοδο εργασίας** που προτίθενται να προσφέρουν σε αυτά τα άτομα. Έπειτα, κλήθηκαν να καθορίσουν το ποσοστό των ατόμων που θα προσληφθούν στο οποίο προτίθενται να προσφέρουν αυτούς τους **τύπους απασχόλησης** όσο τις **μεθόδους εργασίας**.

Τα αποτελέσματα διαμορφώθηκαν ως ακολούθως:

## Τύπος Απασχόλησης



## Μέθοδος Εργασίας







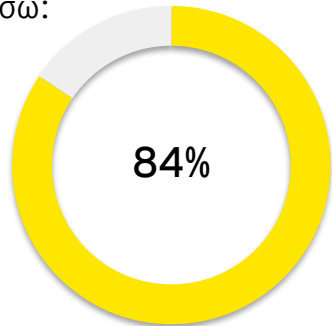
# Επόμενα Βήματα & Ενέργειες

# Επόμενα Βήματα

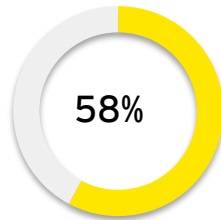
## Προθέσεις Επιχειρήσεων αναφορικά με την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών

### Απαντήσεις Ερωτηματολογίου

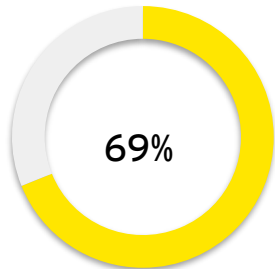
Μέσω:



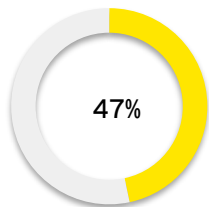
Διαθέσιμων online προγραμμάτων ασύγχρονης μάθησης (e-learning)



Άλλων εσωτερικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων



Επιχορηγημένων προγραμμάτων από την ΑνΑΔ



Εσωτερικής Ακαδημίας Εκπαίδευσης Προσωπικού

**Προσωπικές συνεντεύξεις - Έλεγχος 'παλμού' επιχειρήσεων αναφορικά με τη διάθεση τους να επενδύσουν το χρόνο του προσωπικού τους στα εκπαιδευτικά προγράμματα της ΑνΑΔ**

# 100%

των επιχειρήσεων που συμμετείχαν σε προσωπική συνέντευξη (10 επιχειρήσεις) δήλωσαν **προθυμία και διάθεση** να επενδύσουν τον χρόνο του προσωπικού τους στη συμμετοχή τους στα εκπαιδευτικά προγράμματα που θα οργανωθούν από την ΑνΑΔ για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών υπό κάποιες προϋποθέσεις, όπως είναι οι ακόλουθες:

- ▶ Μικρής διάρκειας, 'bite-size' προγράμματα αντί ολόημερα
- ▶ Να συνδυάζουν φυσική παρουσία και εξ' αποστάσεως
- ▶ Να αξιοποιηθούν έμπειροι και καλοί εκπαιδευτές
- ▶ Πρακτικά προγράμματα (όχι θεωρητικά) που να βοηθήσουν στην εκπαίδευση και επανεκπαίδευση του προσωπικού τους

# Επόμενα Βήματα & Ενέργειες

Παραθέτουμε πιο κάτω τη σύνοψη μας αναφορικά με τις **κυριότερες εκπαιδευτικές ανάγκες** σε **Τεχνικές, Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες**, όπως προκύπτουν από τα αποτελέσματα της έρευνας μας, βάσει της **συχνότητας** επιλογής τους από τις επιχειρήσεις αλλά και του αριθμού του προσωπικού που προτίθενται να εκπαιδεύσουν οι επιχειρήσεις σε αυτές.

Διαπροσωπικές και Κοινωνικές Δεξιότητες	Επίπεδο
Επικοινωνιακές Δεξιότητες	Επίπεδο 3
Δημιουργικότητα και Καινοτόμος Σκέψη	Επίπεδο 2 Επίπεδο 3
Ανάλυση και Ερμηνεία Δεδομένων	Επίπεδο 3
Διαπραγμάτευση και Χειρισμός Συγκρούσεων	Επίπεδο 3
Ομαδικότητα και Συνεργασία	Επίπεδο 3
Λήψη Αποφάσεων και Πρωτοβουλιών	Επίπεδο 3
Ηγεσία	Επίπεδο 3

Τεχνικές Δεξιότητες	Επίπεδο
PMP	Επίπεδο 3
AWS	Επίπεδο 3
Azure	Επίπεδο 3
PowerBI	Επίπεδο 1 Επίπεδο 2 Επίπεδο 3

Εάν υλοποιηθούν όλα τα πιο πάνω εκπαιδευτικά προγράμματα θα εκπαιδευτούν συνολικά **596 άτομα**.

Εάν υλοποιηθούν όλα τα πιο πάνω εκπαιδευτικά προγράμματα θα εκπαιδευτούν **2.127 άτομα**.



Σας ευχαριστούμε για την προσοχή σας!





## EY | Building a better working world

EY exists to build a better working world, helping to create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find a new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit [ey.com](https://ey.com).

© 2023 EY Cyprus Advisory Services Limited All Rights Reserve.

[ey.com](https://ey.com)