

## **e-Corporate Academies**

**Corporate Workflow, Πύλη Μάθησης και Ηλεκτρονική Εκπαίδευση**

1. **Είναι γεγονός ότι οι εταιρείες εξελίσσονται, αυξάνοντας ταυτόχρονα την Εταιρική τους Γνώση, γνωστή επίσης ως Corporate Knowledge.**

**“Το να γνωρίζεις την άγνοιά σου είναι δύναμη. Το να αγνοείς τη γνώση είναι αρώστια.” - Lao Tsu**

Πολλοί είναι οι ερευνητές και οι συγγραφείς που ισχυρίζονται πως στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα εισερχόμαστε σε μια εποχή όπου τα παραδοσιακά μέσα οικονομικής δύναμης όπως το κεφάλαιο, η γη, οι πρώτες ύλες και η τεχνολογία δεν αποτελούν τους καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας για μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό. Αντιθέτως το μέλλον και η επιτυχία των επιχειρήσεων καθορίζονται πλέον από την ικανότητά τους να αξιοποιούν τον πλέον πολύτιμο πόρο τους, **την Εταιρική τους γνώση**. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει τόσο από τον τρόπο εσωτερικής οργάνωσης της σύγχρονης επιχείρησης, όσο και από τους μηχανισμούς και τις σχέσεις που αναπτύσσει με τους πελάτες, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές, ακόμη και με τους ανταγωνιστές της.

Οι ικανότητες και εμπειρίες των στελεχών της εταιρείας, οι δυνατότητες καινοτομίας και δημιουργικότητας, οι βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές, οι πατέντες, η γνώση που η επιχείρηση συνεχώς συσσωρεύει για την αγορά και τους πελάτες της και η γνώση για τους ανταγωνιστές της, αποτελούν τον πλέον πολύτιμο πόρο της. Το γνωστικό ενεργητικό (knowledge asset) της επιχείρησης είναι ίσως το μόνο διατηρήσιμο συγκριτικό της πλεονέκτημα.

Μέχρι πρόσφατα, πολλές επιχειρήσεις λειτουργούσαν επιτυχώς βασισμένες στην ατομική γνώση μερικών βασικών στελεχών τους. Παρότι η εξατομικευμένη γνώση είναι μέγιστης αξίας και αναντικατάστατη, το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον απαιτεί την πλήρη αξιοποίηση της συλλογικής επιχειρηματικής γνώσης του συνόλου μιας εταιρείας. Η επιχειρηματική γνώση βρίσκεται ενσωματωμένη τόσο στις δεξιότητες των στελεχών της εταιρείας, όσο και στα **συστήματα που χρησιμοποιεί** (τα χειρόγραφα, αλλά και τα πληροφοριακά συστήματα), **στα δίκτυα** (είτε άτυπα είτε τυπικά) μεταξύ των στελεχών **και στις επιχειρηματικές διαδικασίες**.

Συνεπώς, η πρόκληση για τη σύγχρονη επιχείρηση είναι να αναπτύξει συστηματικούς και μεθοδικούς μηχανισμούς διοίκησης και ανάπτυξης της επιχειρηματικής γνώσης, να εκμεταλλευτεί τις δυνατότητες και να περιορίσει τις ελλείψεις του γνωστικού της ενεργητικού. Περαιτέρω, σε αντίθεση με παλαιότερες εποχές όπου οι επιχειρήσεις αντιμετώπιζαν το σοβαρό θέμα της έλλειψης πληροφοριών, σήμερα είναι αρκετά σύννηθες το φαινόμενο της υπερπληροφόρησης, της ύπαρξης δηλαδή πληροφοριών σε μεγαλύτερο βαθμό από αυτόν που μία επιχείρηση μπορεί να επεξεργαστεί και εκμεταλλευτεί.

Σε μία τέτοια πραγματικότητα, η αποτελεσματική διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης, ή με άλλα λόγια, η διαχείριση και η διάχυση σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας του απαραίτητου περιεχόμενου (content) σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας, αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα, αφού στην ουσία, η διαχείριση και η διάχυση αυτή επιτρέπει την αξιοποίηση του γνωστικού ενεργητικού της.

## 2. Corporate Academies.

**Συμπέρασμα** Σε μία εποχή της Οικονομίας της Γνώσης κοντά την οποία όλο και περισσότερο κυριαρχεί η ανάγκη δημιουργίας για κάθε επιχείρηση ενός ισορροπημένου portfolio κατάρτισης βασισμένου και στην εργασία των στελεχών (work-based) και στην τυπική (formal) σε συνδυασμό με την Συνεργατική (Colaborative) Μάθηση, φαίνεται ότι οι Εταιρικές Ακαδημίες (Corporate Academies) είναι ο καλλίτερος μηχανισμός για να ικανοποιηθεί η παραπάνω ανάγκη.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών όσο περνάει ο χρόνος εμπεδώνονται στην επιτυχή ανάπτυξη και συντήρηση της Εταιρικής Γνώσης ακριβώς από τα θεμέλια της κάθε εταιρείας παίρνοντας την μορφή είτε του Corporate Workflow είτε του Corporate Portal είτε του Learning Portal.

## 3. Το Οικοσύστημα Μάθησης

Αντιμετωπίζοντας αυξανόμενα επίπεδα διεθνούς ανταγωνισμού, πολλές επιχειρήσεις έχουν σοβαρή και επείγουσα ανάγκη να αναπτύξουν γρήγορες και συνεχείς διαδικασίες μάθησης για τους εργαζομένους τους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση (e-learning), με την δημιουργία ηλεκτρονικών μαθημάτων (e-content), παρέχει ένα βιώσιμο μέσο για την αναβάθμιση των ικανοτήτων των εργαζομένων, ιδρύοντας καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες, και αναπτύσσοντας προϊόντα και υπηρεσίες γρήγορα.

Η παιδαγωγική που απαιτείται στα επιχειρησιακά προγράμματα για την δημιουργία ηλεκτρονικών μαθημάτων και της μάθησης εξ αποστάσεως είναι διαφορετική από αυτή που απαιτείται για ακαδημαϊκούς σκοπούς. Η παραδοσιακή εκπαίδευση επικεντρώνεται στα άτομα, με δευτερεύουσα αποστολή να επιτύχει παραγωγικά αποτελέσματα. Η επιχείρηση είναι επικεντρωμένη στην παραγωγή, με δευτερεύουσα αποστολή την εκπαίδευση των ατόμων, σαν ένα μέσο τέλους του επιχειρηματικού ωφελιμισμού. Εξαιτίας όλων αυτών των περιστάσεων, η παιδαγωγική δεν περιλαμβάνει μόνο την τέχνη της διδασκαλίας, αλλά περιλαμβάνει και ένα μείγμα στρατηγικού σχεδιασμού, διαχείρισης έργου και διαχείρισης αλλαγής.

Γιατί τόσες πολλές εταιρείες συμπεριλαμβάνουν την ηλεκτρονική μάθηση στις εκπαιδευτικές τους λύσεις;

Η ηλεκτρονική μάθηση διαθέτει μοναδικά χαρακτηριστικά που την καθιστούν ως την καλύτερη επιλογή για την επίτευξη συγκεκριμένων εκπαιδευτικών στόχων:

- **Ομοιομορφία** – Σε αντίθεση με τη μάθηση μέσω καθηγητή, το περιεχόμενο και η διεξαγωγή της ηλεκτρονικής μάθησης δε διαφέρει ανάλογα με τον καθηγητή ή την περίσταση. Αυτό είναι σημαντικό τόσο για την εκπαίδευση σε δεξιότητες όσο και για πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση, όπου η ομοιομορφία του μηνύματος και του τρόπου διεξαγωγής είναι σημαντική ώστε όλοι οι μαθητές να βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο.
- **Ευελιξία** – Η ηλεκτρονική μάθηση παρέχει τη δυνατότητα ταυτόχρονης παρακολούθησης από άτομα που βρίσκονται σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές. Επειδή τα μαθήματα είναι διαθέσιμα όλο το 24ωρο εξαλείφεται η ανάγκη συγχρονισμού του εκπαιδευτικού ωραρίου με το ωράριο εργασίας του μαθητή. Επίσης, τα μαθήματα παραμένουν διαθέσιμα για μελλοντική χρήση.

- **Μείωση Κόστους** – Η ηλεκτρονική μάθηση μειώνει το συνολικό κόστος εκπαίδευσης – συμπεριλαμβανομένου του κόστους μετακίνησης και του κόστους που προέρχεται από την μειωμένη παραγωγικότητα κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Πάντα θα υπάρχει κόστος που συνδέεται με την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού, αλλά το κόστος εκπαίδευσης πολλών ατόμων εξαλείφεται από την ηλεκτρονική μάθηση και τις τεχνολογίες που αυτή αναπτύσσει.

Η ηλεκτρονική εκπαίδευση δεν είναι πανάκεια για όλες τις εκπαιδευτικές προκλήσεις. Κάποιες φορές, η εκπαίδευση με καθηγητή είναι η μόνη λύση. Αλλά, καθώς η τεχνολογία διεισδύει όλο και περισσότερο στην καθημερινή ζωή, και καθώς η ποιότητα της εκπαίδευσης μέσω του διαδικτύου βελτιώνεται συνεχώς, η ηλεκτρονική μάθηση θεωρείται σημαντικό στοιχείο των μικτών εκπαιδευτικών λύσεων.

Πότε Χρησιμοποιείται η Ηλεκτρονική Μάθηση

Υπάρχουν ορισμένες ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηλεκτρονική μάθηση είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση προτείνεται στην περίπτωση που θέλετε:

- **Να διαθέσετε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία** – εκπαίδευση πωλητών, υπαλλήλων τεχνικής υποστήριξης, ακόμα και πελατών εύκολα και γρήγορα
- **Να αυξήσετε την απόδοση νέων υπαλλήλων** στη χρήση λογισμικού - άμεσα!
- **Να διασφαλίσετε ότι όλοι λαμβάνουν τις ίδιες πληροφορίες και εκπαίδευση**
- **Να εμπλουτίσετε την εκπαίδευση στην τάξη**
- **Να ενισχύσετε την εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε στην τάξη** μετά την ολοκλήρωσή της μέσω ηλεκτρονικών μαθημάτων, βοηθητικού υλικού και εργασιών
- **Να έχετε πρόσβαση σε εργαλεία αξιολόγησης** τα οποία σας ενημερώνουν για τις αδυναμίες που έχουν οι μαθητές σε κάποιες δεξιότητες
- **Να δημιουργείτε πλήρεις εκθέσεις** σχετικά με το ποιος παρακολουθεί μία συγκεκριμένη εκπαίδευση και ποια είναι η πρόοδος του – καθώς και να πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια δημιουργίας των εκθέσεων
- **Να πληρώνετε για την εκπαίδευση** - και όχι για αεροπορικά εισιτήρια ή για ξενοδοχεία

Αναφέρονται στην συνέχεια μερικά από τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning).

- Είναι πάντοτε διαθέσιμη και μπορούμε να την επαναλαμβάνουμε πολλές φορές με το ίδιο περιεχόμενο χωρίς να χρειάζεται επανασχεδιασμός ή παραγωγή νέου υλικού.
- Είναι παντού διαθέσιμη, δηλαδή όπου και να βρίσκονται οι εκπαιδευτές ή οι εκπαιδευόμενοι.
- Είναι διαθέσιμη σε όλους που έχουν στην διάθεση τους απλά μέσα, όπως ένα PC, και δεν απαιτεί (στην περίπτωση της ασύγχρονης εκπαίδευσης) οργανωμένους χώρους εκπαίδευσης.
- Είναι εξαιρετικά πλούσια σε περιεχόμενο αφού μπορεί να έχει πηγές για τους εκπαιδευόμενους από όλο θεωρητικά τον πλούτο του διαδικτύου.
- Είναι εξαιρετικά αποτελεσματική, όταν γίνεται με σωστά σχεδιασμένο (εκπαιδευτικά και τεχνολογικά) εκπαιδευτικό περιεχόμενο που περιέχει: πολυμέσα, βίντεο, ήχο, κείμενα, εικόνες, παραστάσεις, ομιλία, διαλογική συνεργασία.
- Υλοποιείται με πολλούς τρόπους ώστε να ταιριάζει στις προτιμήσεις και στους πραγματικούς ρυθμούς αφομοίωσης του εκπαιδευμένου: αυτοδιδασκαλία, με ασύγχρονη συνεργασία, σύγχρονη διδασκαλία, επικοινωνία τόσο με τον εκπαιδευτή όσο και τους εκπαιδευόμενους μεταξύ τους.
- Χωρίς ιδιαίτερο κόστος μπορεί να γίνεται συνεχής βελτίωση του περιεχομένου από το υλικό που θα συγκεντρώνεται σε κάθε εφαρμογή.
- Αύξηση του δείκτη εκπαιδευτικής αποτελεσματικότητας, λόγω της δυνατότητας επανασχεδιασμού του εκπαιδευτικού σχεδίου με βάση τα αποτελέσματα από τις πρώτες εφαρμογές αλλά και την

κουλτούρα της κάθε ομάδας συμμετοχής(ομάδες από διαφορετικές χώρες με διαφορετική κουλτούρα).

- Πλήρης ελευθερία του εκπαιδευόμενου, όταν αυτό το επιτρέπει το εκπαιδευτικό σχέδιο, στην δυνατότητα επιλογής στο δυναμικό “hyper learning”, δηλαδή μάθηση με τον τρόπο που ταιριάζει στον καθένα και όχι στο ξεπερασμένο μοντέλο της “σειριακής διδασκαλίας”.
- Συμμετοχική μάθηση με ενεργούς εκπαιδευόμενους αντί για παθητικούς δέκτες
- Μέτρηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και επομένως του αποτελέσματος στις επένδυσες.
- Εξοικονόμηση πόρων και κόστους για όλους τους συμμετέχοντες: Εταιρία, Εκπαιδευτές, Εκπαιδευόμενους.
- Απεριόριστος πρακτικά αριθμός εκπαιδευομένων, με δραστική μείωση ανάγκης προγραμματισμού δασκάλων, αιθουσών, εκπαιδευομένων.
- Δυνατότητα προεπιλογής από τους εκπαιδευόμενους μεταξύ παρόμοιων διαθέσιμων θεμάτων.
- Δημιουργία ατομικών φακέλων εκπαίδευσης για το κάθε εργαζόμενο με δυνατότητα επιλογής ατομικών προγραμμάτων εκπαίδευσης.
- Πιστοποίηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων που αποκτώνται μετά το τέλος της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

#### **4. Είναι γεγονός ότι υπάρχει μία συνεχής παραμετροποίηση/μεταβολή του ERP συστήματος, για την ενσωμάτωση σε αυτό της νεοαποκτηθείσας Εταιρικής Γνώσης.**

Σε ολοένα και περισσότερους κλάδους, επιτυχία γνωρίζουν οι εταιρείες που έχουν στη διάθεσή τους τις πλέον αξιοποιήσιμες πληροφορίες ή χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που έχουν στη διάθεσή τους όσο πιο αποτελεσματικά γίνεται. Οι επιτυχημένες εταιρείες στην Εποχή της Πληροφορίας είναι εκείνες που αναγνωρίζουν την αξία της Εταιρικής Γνώσης και την διαχειρίζονται με σοφία φροντίζοντας ταυτοχρόνως την συνεχή επικαιροποίηση του εταιρικού ERP συστήματος, για την ενσωμάτωση σε αυτό της νεοαποκτηθείσας Εταιρικής Γνώσης.

Στις περισσότερες εταιρίες, υπάρχει αφθονία οργανωτικών γνώσεων, οι οποίες έχουν να κάνουν με την καλύτερη διεκπεραίωση των πραγμάτων. Ωστόσο, μεγάλο μέρος αυτών δεν φτάνει στους ανθρώπους που τις χρειάζονται αν και, ιδιαίτερα σήμερα, τους είναι απολύτως απαραίτητες. Κάποιες φορές, οι οργανωτικές γνώσεις επικαλύπτονται από άλλες, λιγότερο σχετικές ή και απαρχαιωμένες πληροφορίες.

Οι οργανισμοί που δεν έχουν εμψυχήσει και προωθήσει ακόμη ένα υγιές περιβάλλον ανταλλαγής γνώσεων, διακινδυνεύουν να χάσουν ευκαιρίες, οι οποίες θα παρουσιαστούν στην αγορά, να αντιμετωπίσουν αυξημένες δαπάνες και τελικά, να επικρατήσει σύγχυση στην επιχείρησή τους – ακόμα και να τεθεί σε κίνδυνο η ασφάλειά της.

Η Microsoft, η Oracle και άλλες εταιρίες δεν γνώρισαν την επιτυχία λόγω της οικονομικής και μόνο ευημερίας τους. Ήταν η συλλογική πληροφόρηση, γνώση και σοφία αυτών των εταιρειών που τις ξεχώρισαν από άλλες ηγετικές εταιρείες όπως η Sears. Η επιτυχία τους οφείλεται στην Εταιρική τους Γνώση και την ευφυή αξιοποίηση της δύναμης που τους προσφέρει.

Ο κρισιμότερος παράγοντας είναι ο εντοπισμός και η καλλιέργεια της Εταιρικής Γνώσης. Η Εταιρική Γνώση είναι το άθροισμα των γνώσεων όλων των μελών της επιχείρησης, το οποίο προσδίδει τελικά ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση. Ουσιαστικά, η Εταιρική Γνώση είναι η συλλογική νοημοσύνη της εταιρείας. Περιλαμβάνει τη γνώση, την εκπαίδευση, τη διαίσθηση, την πνευματική ιδιοκτησία, την εμπειρία, την πληροφόρηση, την από κοινού εκμάθηση, τη συνεργασία, τους πελάτες, και τους προμηθευτές της εταιρείας.