

ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*Του σπουδαστή:*

**ΙΩΑΝΝΗ ΖΑΧΑΡΑΚΗ**

*Με θέμα:*

**«Ανάπτυξη Διαδραστικού Πολυμεσικού Περιεχομένου για την  
Εκπαίδευση Προσωπικού στον Τομέα της Ασφάλειας στον Όμιλο  
Ελληνικά Πετρέλαια»**

*Επιβλέπων Καθηγητής:*

**ΙΩΑΝΝΗΣ ΨΑΡΟΜΗΛΙΓΚΟΣ**

Πειραιάς, Ιούνιος 2017



*Η παρούσα πτυχιακή εργασία  
είναι αφιερωμένη  
στην οικογένειά μου και τους φίλους μου*

# Ευχαριστίες

Αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω την απέραντη ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου για όλα όσα μου έχουν προσφέρει στη διάρκεια των μαθητικών και φοιτητικών μου χρόνων και την αμέριστη υποστήριξή τους σε κάθε μου επιλογή.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζω στον επικεφαλής του τμήματος «Υγιεινή και Ασφάλεια» των βιομηχανικών εγκαταστάσεων Ελευσίνας, κύριο Γεώργιο Καββαθά, ο οποίος μου προσέφερε κάθε δυνατή βοήθεια, υλικό και εμπειρίες οι οποίες έπαιξαν σπουδαίο ρόλο στην πορεία της πτυχιακής μου εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω, για ακόμη μία φορά, τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ψαρομήλιγκο Ιωάννη για την εμπιστοσύνη και τον πολύτιμο χρόνο που μου διέθεσε ώστε να ολοκληρωθεί σωστά η εργασία μου.

# Περίληψη

Η συνεχής ανάπτυξη των ανθρώπων και η βελτίωση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους βρίσκονται μεταξύ των κεντρικών στόχων μίας επιχείρησης. Παράλληλα, καταβάλλονται συνεχείς προσπάθειες για την υλοποίηση της δέσμευσης να παρέχεται ένα ασφαλές μα και κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον. Για αυτό τον λόγο η επιχείρηση έχει πάντα στραμμένη την προσοχή της στον παράγοντα «άνθρωπος».

Οι επιχειρήσεις, στις μέρες που διανύουμε, με γνώμονα την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό τους προσπαθούν να δημιουργούν και να εφαρμόζουν διαδραστικά εκπαιδευτικά συστήματα ικανά για άμεσα βέλτιστά αποτελέσματα. Πολλά παραδείγματα έχουν αποδείξει πως όσο πιο διαδραστικά είναι τα πολυμέσα που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού, τόσο καλύτερα είναι και τα αποτελέσματα που προκύπτουν.

Επίσης, η διαχείριση και μεταλαμπάδευση της γνώσης στο εσωτερικό περιβάλλον μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού είναι μία βασική προϋπόθεση για την σωστή και κερδοφόρα λειτουργία, που είναι βασικό μέλημα, μίας επιχείρησης.

# Abstract

The continuous growth of mankind and the improvement of knowledge and their dexterities which found the main objectives of an enterprise. At the same time, continuous efforts for the concretization of engagement are provided to ensure a safe, yet compatible and rewarding labor environment. For this reason, an enterprise must always focus and pay attention to the factor “individual”.

Enterprises, in our days, taking into consideration the investment in their human potential are trying to create and to apply interactive educational systems capable of direct and at the same time acquiring the best results. A lot of examples have proven that better results have been achieved by more interactive multimedia in order to educate and develop personnel.

Conclusively management and the learning of knowledge in the internal environment of an enterprise or an organization both are a basic requirement for correct and profitable operation that also is of basic concern of an enterprise.

# Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες .....	iv
Περίληψη .....	v
Abstract .....	vi
Πίνακας Περιεχομένων .....	vii
Εισαγωγικό Σημείωμα.....	1

## Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

1.1 - Εισαγωγή στη Σύγχρονη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού .....	2
---	---

## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

2.1 - Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού .....	7
2.2 - Η εκπαίδευση σε αντιδιαστολή με την ανάπτυξη προσωπικού .....	7
2.3 - Η οργάνωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων .....	8
2.4 - Μέθοδοι εκπαίδευσης.....	9
2.5 - Οι βασικότερες μέθοδοι εκπαίδευσης.....	10

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

3.1 - Εισαγωγή .....	11
3.2 - Διαχείριση Γνώσης.....	11
3.2.1 - Η Φύση του Διανοητικού Κεφαλαίου .....	11
3.2.1.1 - Είδη Γνώσης.....	12
3.2.2 - Στρατηγικές και Τεχνολογίες Διαχείρισης Γνώσης .....	13
3.2.2.1 - Προσδιορισμός του Στόχου.....	13
3.2.2.2 - Εντοπισμός των Πηγών .....	14
3.2.2.3 - Δέσμευση της Γνώσης.....	15

3.2.2.4 - Οργάνωση, Ανταλλαγή και Αποτίμηση της Αξίας της Γνώσης .....	16
3.2.3 - Διαχείριση Γνώσης : Παγίδες και Προοπτικές .....	17
3.2.3.1 - Τεχνολογικά Εμπόδια και Ζητήματα Περιεχομένου .....	18
3.2.3.2 - Σημασιολογικός Ιστός .....	18
3.3 - Ηλεκτρονική Μάθηση .....	19
3.3.1 - Δημιουργία Προγράμματος Ηλεκτρονικής Μάθησης .....	20
3.3.2 - Μαθησιακά Αντικείμενα .....	20
3.3.3 - Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης .....	21
3.3.4 - Ηλεκτρονική Μάθηση στην Εκπαίδευση .....	21

## **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>**

4.1 - Διαδραστικά Πολυμέσα .....	22
4.2 - Articulate Presenter '13 .....	27

## **Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>**

5.1 - Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε. – Γενικές Πληροφορίες .....	31
5.2 - Υγεία και Ασφάλεια .....	34
5.3 - Βιομηχανική Υγεία και Ασφάλεια .....	36

<b>Βιβλιογραφία</b> .....	39
---------------------------	----



# Εισαγωγικό Σημείωμα

Η πτυχιακή παρούσα εργασία αποτελεί την κορύφωση των σπουδών μου στο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα, σχολή Διοίκησης και Οικονομίας του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων. Η συγκεκριμένη εργασία είναι προϊόν έρευνας και καταγραφής, που περιγράφει αναλυτικά μέρος του εσωτερικού περιβάλλοντος μίας επιχείρησης με κύριο αντικείμενο το τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού και ότι συνεπάγεται με αυτό. Επιπλέον, βασικό αντικείμενο της πτυχιακής αυτής εργασίας είναι η δημιουργία μίας διαδραστικής πλατφόρμας με θέμα τον τομέα της ασφάλειας, της εταιρείας “ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε.” που δραστηριοποιείται στον χώρο παραγωγής και εμπορίας πετρελαίου και άλλων χημικών υλικών. Ο υποψήφιος χειριστής της συγκεκριμένης πλατφόρμας θα έχει τη δυνατότητα της αυτοεκπαίδευσης πάνω στον συγκεκριμένο τομέα και της εμπέδωσης των πληροφοριών που αυτή παρέχει με τον προσωπικό του ρυθμό και τρόπο.

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά, για ακόμα μία φορά, τον κύριο Ψαρομήλιγκο Ιωάννη, που με την αμέριστη υποστήριξη του μου δόθηκε η ευκαιρία όχι απλά να «εκπονήσω» μία πτυχιακή εργασία αλλά να δημιουργήσω μία πλατφόρμα με σύγχρονα χαρακτηριστικά, η οποία εύχομαι να βοηθήσει στο μέλλον και άλλους φοιτητές που η θέληση τους δεν θα σταματά στον γραπτό τρόπο έκφρασης την δημιουργικότητά τους.

Επιγραμματικά, στον πρώτο κεφάλαιο της εργασίας δίνεται μία συνοπτική εικόνα της σύγχρονης διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Αρχικά, γίνεται ανάλυση του τρόπου με τον οποίο η συνεχής εξέλιξη της ζωής και του τρόπου σκέψης του ανθρώπου επηρεάζει τις επιχειρήσεις, ο ρόλος της εκπαίδευσης εντός των επιχειρήσεων καθώς επίσης, και ο τρόπος με τον οποίο αυτά σχετίζονται και αλληλεπιδρούν με τη διάδραση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται διεξοδικά η έννοια της εκπαίδευσης αλλά και της ανάπτυξης του προσωπικού μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Επίσης, αναφέρονται λεπτομερώς τα εκπαιδευτικά προγράμματα που μπορούν να δημιουργηθούν αλλά και ο τρόπος με τον οποίο αυτά εφαρμόζονται στο προσωπικό εντός των επιχειρήσεων.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται ο ρόλος της διαχείρισης της γνώσης καθώς και αυτός της ηλεκτρονικής μάθησης. Επίσης, παρουσιάζονται τρόποι και προγράμματα με τα οποία οι έννοιες αυτές εφαρμόζονται αποτελεσματικά στις επιχειρήσεις.

Ακολούθως, στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται τα διαδραστικά πολυμέσα τα οποία μία επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει προς όφελός της. Σε αυτό το κεφάλαιο, παρουσιάζεται με κάθε λεπτομέρεια και το διαδραστικό πρόγραμμα Articulate Presenter '13, ο αναγνώστης μελετώντας αυτό το σημείο μπορεί να κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας του συγκεκριμένου προγράμματος και κατά συνέπεια να είναι σε θέση να το χρησιμοποιήσει.

Στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες η εταιρεία “Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε.”

Σε αυτό το σημείο θεωρώ υποχρέωση μου να τονίσω ότι η μελέτη μου στηρίχθηκε σε επιστημονικά κείμενα, επίσημες ιστοσελίδες από τις οποίες άντλησα πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα που παρέχουν και υλικό, σχετικό με θέματα ασφάλειας, το οποίο εφοδιάστηκα από τα Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε..

# Κεφάλαιο 1

## **1.1 - Εισαγωγή στη Σύγχρονη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού**

Τον πιο καθοριστικό ρόλο για την επιβίωση και την ανάπτυξη μίας επιχείρησης που ζει και δραστηριοποιείται στον σημερινό κόσμο διαδραματίζουν οι αποφάσεις που λαμβάνουν τα στελέχη που την απαρτίζουν. Όσο πιο ποιοτικές πληροφορίες λαμβάνουν μέσω των καναλιών πληροφόρησης τα στελέχη, τόσο πιο ορθές θα είναι και οι αποφάσεις τις οποίες θα λάβουν, με αποτέλεσμα η επιχείρηση να μπορέσει να ανταποκριθεί στο ρόλο της.

Στον σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο όπου οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις είναι κάτι παραπάνω από αυξημένες και που το οικονομικό περιβάλλον της επιχείρησης χαρακτηρίζεται από αβέβαιο ως ασταθές, η ανάγκη για άρτια καταρτισμένο προσωπικό, ικανό να χρησιμοποιήσει την τεράστια τεχνολογική εξέλιξη προς όφελος της εταιρείας, είναι μεγάλη. Χρειάζεται το προσωπικό να είναι σε θέση να λειτουργεί στην αβεβαιότητα, να υπερβαίνει τον ανταγωνισμό οποτεδήποτε του δίνεται η δυνατότητα και να δημιουργεί συνεχώς νέα μοντέλα προσέγγισης για κάθε υποψήφιο πελάτη. Ένα στέλεχος εταιρείας πρέπει να εκπαιδεύει και να εκπαιδεύεται, χωρίς να θέτει όρια στους μαθησιακούς του ορίζοντες, να θέλει να αναβαθμίζεται και μαζί του να αναβαθμίζει τα άτομα για τα οποία είναι υπεύθυνος. Επίσης, οι αρχές δεοντολογίας που θέτει ο εργοδότης θα πρέπει να αποτελούν τον βασικό γνώμονα την δράση του στελέχους. Τέλος, το ικανό προσωπικό αποδεικνύει την αξία του και επικαιροποιεί τις γνώσεις του κατά τη διαδικασία της διαχείρισης των κρίσεων και των κινδύνων που εμφανίζονται στο περιβάλλον της επιχείρησης.

Αρκετές όμως είναι και οι τάσεις της εποχής που επηρεάζουν τον παράγοντα «προσωπικό» εντός της επιχείρησης. Μία από αυτές είναι η παγκοσμιοποίηση που αφορά την τάση των επιχειρήσεων να αυξάνουν συνεχώς τις πωλήσεις, την ιδιοκτησία τους καθώς και την παραγωγή τους σε νέες αγορές στο εξωτερικό. Η παγκοσμιοποίηση ερμηνεύεται από τις επιχειρήσεις ως η ανάγκη να παράγουν περισσότερο και γρηγορότερα, με αποτέλεσμα να στρέφουν την προσοχή τους στο να διαθέτουν πιο παραγωγικούς εργαζόμενους και στην καθιέρωση πρακτικών που στοχεύουν στον να δίνουν οι εργαζόμενοι τον καλύτερο τους εαυτό.

Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει το προσωπικό μιας επιχείρησης είναι οι πληθυσμιακές τάσεις του εργατικού δυναμικού της χώρας εντός της οποίας αυτή δραστηριοποιείται. Ορισμένοι ειδικοί υποστηρίζουν πως πολλοί νέοι εργαζόμενοι δεν ενστερνίζονται τις ίδιες αξίες με αυτές που έχουν υιοθετήσει οι γονείς τους. Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας όταν κλήθηκαν να αποφασίσουν για το αν θα εστιάσουν περισσότερο στην οικογένεια ή στην καριέρα τους επέλεξαν την καριέρα, σύμφωνα πάντα με ευρήματα της συγκεκριμένης μελέτης. Αντιθέτως, οι εργαζόμενοι νεότερης ηλικίας προσπαθούν είτε να τα εξισορροπήσουν είτε να δώσουν μεγαλύτερη βαρύτητα στην οικογένειά τους. Επίσης, για πολλούς το εργατικό δυναμικό που απαρτίζεται από ηλικιωμένους αποτελεί τη μεγαλύτερη δημογραφική απειλή που επηρεάζει την εργοδοσία. Αυτό γιατί δεν υπάρχουν αρκετοί νέοι εργαζόμενοι για να αντικαταστήσουν τους παλαιότερους.

Παράγοντας, επίσης, που ασφαλώς και επηρεάζει τον τρόπο που λειτουργεί μία εταιρεία είναι οι εξελίξεις που διαδραματίζονται στον χώρο της τεχνολογίας γενικά. Η τεχνολογία είναι ικανή να μεταβάλλει, σε πολλές περιπτώσεις, τη φύση όλων των διαδικασιών μίας επιχείρησης εκσυγχρονίζοντάς τις. Είναι, επίσης, ικανή να αλλάξει ακόμα και την ίδια τη φύση της εργασίας, δηλαδή να αναγκάσει επιχειρήσεις και οργανισμούς να αυτοματοποιήσουν ενέργειες και διαδικασίες και, σε άλλες περιπτώσεις, να αντικαταστήσουν εργαζόμενους οι οποίοι εργάζονται χειρωνακτικά με χειριστές ηλεκτρονικών μηχανημάτων. Μηχανήματα που εκτελούν μεγάλο όγκο εργασίας σε χρόνο πολύ λιγότερο από αυτόν που χρειάζεται ένας άνθρωπος για να παράγει τον ίδιο όγκο με τα χέρια του.

Επιπροσθέτως, πολλές είναι οι αλλαγές που έχουν επιτευχθεί στον χώρο της πληροφορικής και της επικοινωνίας. Η πληροφορική καθώς και οι τεχνολογίες επικοινωνιών, ανήκουν σε μία κατηγορία που ονομάζεται «τεχνολογίες αιχμής», διότι επιδρούν καθοριστικά στον τρόπο που ζούμε. Ακόμη, θεωρούνται ικανές να αλλάξουν τον κόσμο.

«Τεχνολογίες αιχμής» αποτελούν μεταξύ άλλων, τα τεράστια άλματα που κάνουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως προς τον χώρο που καταλαμβάνουν στη ζωή μας, η δυνατότητα που έχει ένας απλός άνθρωπος να χειρίζεται έναν εξαιρετικά μεγάλο όγκο δεδομένων καθώς και να προβαίνει με τις διάφορες «έξυπνες» συσκευές, όπως χαρακτηρίζονται οι συσκευές αυτές, σε ταχύτατη ανάλυσή του. Επίσης ταχύτατους ρυθμούς ανάπτυξης εμφανίζει η πώληση υπηρεσιών από διάφορες εταιρείες πληροφορικής που δεν τις ενδιαφέρει η αυτή καθ' αυτή χρήση των δημιουργημάτων αλλά ο σχηματισμός μιας πλατφόρμας για άλλες επιχειρήσεις, η οποία θα χρησιμοποιηθεί από εκείνες κατά τη δραστηριοποίησή τους. Τέλος, στον σύγχρονο τρόπο ζωής ενσωματώνονται όλο και περισσότερο οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής καθώς και αυτές των επικοινωνιών. Νέα προϊόντα και υπηρεσίες νέας μορφής, καθημερινά μπαίνουν στη ζωή μας με αποτέλεσμα να αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την πραγματικότητα.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό πως η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχεται στα στελέχη ενός οργανισμού, η σωστή αξιολόγηση αυτών και η λήψη ορθών αποφάσεων αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για τη βιωσιμότητα του ίδιου του οργανισμού.

Οι ιδιοκτήτες/μέτοχοι των επιχειρήσεων φέρουν, επίσης, μεγάλο μερίδιο ευθύνης γιατί επωμίζονται το βάρος της ορθής επιλογής μεταξύ του πλήθους των μάνατζερ και των προϊσταμένων, ώστε να εκπληρώσουν τους στόχους που έχουν τεθεί. Τα άτομα που θα επιλεγούν θα πρέπει να είναι ικανά και δεκτικά σε νέες προκλήσεις. Αρχικά, με προσωπική εργασία καλούνται να φέρουν το βαθμό της βιωσιμότητας και του ανταγωνισμού σε επίπεδα τέτοια ώστε, σε πλήρη αρμονία, ηγεσία και στελέχη, να βλέπουν την επιχείρηση να κατακτά έναν - έναν τους στόχους της. Καταλαβαίνουμε έτσι πόσο σπουδαίο είναι να ξεκινά η επιχείρηση με τις καλύτερες δυνατές προοπτικές μέσω της διεξοδικής εξέτασης ατόμων και της σωστής επιλογής αυτών που θα της φέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Πολλοί μάνατζερ είτε αυτοί είναι πρόεδροι των διοικητικών συμβουλίων των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται είτε είναι προϊστάμενοι, χωρίς να έχουν τον κατάλληλο προγραμματισμό, την οργάνωση που απαιτείται και τις απαραίτητες μεθόδους, θεωρούνται άκρως πετυχημένοι στον τομέα τους. Πέτυχαν τους στόχους τους γιατί πολύ απλά είχαν την ικανότητα να προσλάβουν τους κατάλληλους ανθρώπους για τις κατάλληλες θέσεις αλλά και να τους κινητοποιήσουν, να τους αξιολογήσουν σωστά και να τους παρέχουν τα σωστά εφόδια για την εξέλιξή τους. Για όλους τους μάνατζερ η σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, κομμάτι της οποίας αποτελεί και η ορθή επιλογή εργαζομένων, είναι πολύ σημαντική διαδικασία.

Αυτό συμβαίνει γιατί, κατά την άσκηση των διοικητικών τους καθηκόντων κανείς και σε κανέναν οργανισμό ή επιχείρηση δεν θα ήθελε, αρχικά, να προσλάβει έναν λάθος άνθρωπο, ακατάλληλο για μια συγκεκριμένη εργασία. Δεν θα επιθυμούσε, σίγουρα, να μπει στη διαδικασία να αλλάξει συχνά το προσωπικό του ή επίσης να ανακαλύπτει πως οι εργαζόμενοι, για τους οποίους είναι υπεύθυνος, δεν καταβάλουν τα μέγιστα την ώρα που εργάζονται και δεν είναι παραγωγικοί. Σίγουρα επίσης, ένας μάνατζερ δεν θα ήθελε να δει την επιχείρηση του να εφαρμόζει μη ορθές πρακτικές που δεν συνάδουν με τους νόμους περί ασφάλειας εργασίας ή πρακτικές αποφυγής διακρίσεων, κάτι το οποίο ενδεχομένως και να την οδηγούσε στις δικαστικές αίθουσες.

Αντίθετα με τις μεγάλες επιχειρήσεις, οι μικρές δεν λειτουργούν κατά αυτόν τον τρόπο. Οι μικρές επιχειρήσεις στην πλειοψηφία τους δεν έχουν τη δυνατότητα να απασχολούν έναν μάνατζερ ανθρώπινου δυναμικού και η διαχείριση αυτού γίνεται επομένως από τους εργοδότες. Κατά κύριο λόγο μία μικρή επιχείρηση απασχολεί λιγότερα από 100 άτομα. Οι εργοδότες, λοιπόν, αυτών των επιχειρήσεων παρατηρείται ότι συμμετέχουν και οι ίδιοι στην παραγωγική διαδικασία της επιχείρησης και δεν έχουν τον απαραίτητο χρόνο για την ορθή προσέλευση κάποιου εργαζομένου με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται συνήθως πρακτικές «χωρίς φαντασία», όπως αυτές χαρακτηρίζονται.

Το στάδιο που ακολουθεί την διεξοδική εξέταση και την σωστή επιλογή εργαζομένων για μια επιχείρηση είναι η φροντίδα για την εξοικείωσή τους στο νέο εργασιακό περιβάλλον και η εκπαίδευσή τους.

Ο όρος «on-boarding» ή αλλιώς «εξοικείωση των εργαζομένων» περιλαμβάνει πολύ περισσότερα στοιχεία από ότι οι περισσότεροι νομίζουν.

Η επιχείρηση απαιτείται να διδάξει στους νέους υπαλλήλους τις βασικές πληροφορίες που χρειάζονται ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά που τους έχει ανατεθεί, όπως παραδείγματος χάριν, τους κανόνες της εταιρείας. Επίσης, μία επιχείρηση πρέπει να συμβάλει με κάθε δυνατό μέσο, ώστε οι νέοι υπάλληλοι να αντιληφθούν και να αφομοιώσουν τον τρόπο με τον οποίο πρέπει αυτή και το προσωπικό της να λειτουργούν, σύμφωνα πάντα με τον ιδιοκτήτη της που θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές.

Η εξοικείωση έχει νόημα, όταν πετυχαίνει τον στόχο της, που δεν είναι άλλος από το να κάνει τον εργαζόμενο να νιώσει καλοδεχούμενος, στη συνέχεια να τον κάνει να δει τον οργανισμό ως ολότητα και τέλος να δίνει στον εργαζόμενο ξεκάθαρη εικόνα για τις απαιτήσεις του εργοδότη, όσον αφορά την εταιρική πολιτική, τις διαδικασίες και τις συμπεριφορές αλλά και να του παρουσιάσει τον τρόπο λειτουργίας που πιστεύεται πως θα φέρει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Όλα αυτά καθώς και περισσότερες λεπτομέρειες που αφορούν την εργασία που καλούνται να υλοποιήσουν οι εργαζόμενοι, παρέχονται μέσω της εκπαίδευσης, το πεδίο της οποίας τα τελευταία χρόνια έχει διευρυνθεί.

Η εκπαίδευση αναφέρεται στις μεθόδους που ακολουθούνται, μεθόδους που χρησιμοποιούν οι εργοδότες για να μεταδώσουν στους νέους ή τους υφιστάμενους εργαζόμενους τις απαραίτητες δεξιότητες για να εκτελέσουν τις εργασίες τους όσον το δυνατόν πιο αποτελεσματικά. Ακολουθώντας, βασικός πυλώνας της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού μιας εταιρείας είναι η εναρμόνιση της εκπαίδευσης των εργαζομένων με τη στρατηγική που ορίζει και ακολουθεί η εταιρεία. Είναι σημαντικό για την πορεία της ως ολότητα ο στρατηγικός σχεδιασμός να μπορεί να διαπνέεται και από τους στόχους της. Στη συνέχεια ο οργανισμός καλείται να ορίσει τις εργασιακές συμπεριφορές που θα είναι απαραίτητες, ώστε η επιχείρηση να φέρει εις πέρας τη στρατηγική της και ακολουθώντας να ορίσει τις δεξιότητες, καθώς και τα χαρακτηριστικά που οι εργαζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν.

Τέλος, η γενικότερη αντίληψη που επικρατεί είναι πως αποτελεί προτεραιότητα για τους ειδικούς η ανάπτυξη της σχέσης μάθησης και οργανωσιακής απόδοσης. Και αυτό γιατί όλα τα στοιχεία συνηγορούν ότι η κατάλληλη και σωστά δομημένη εκπαίδευση μπορεί να επηρεάσει εντυπωσιακά την απόδοση.

Για μια κατάλληλη και σωστά δομημένη εκπαίδευση χρειάζεται να δημιουργηθεί ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον που να ευνοεί την ίδια τη μάθηση, να της δίνει νόημα και ουσία. Σίγουρα πρέπει να προηγηθεί η μελέτη για τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών στόχων, αν, δηλαδή, οι στόχοι που θα τεθούν θα είναι αποτέλεσμα της αξιολόγησης της απόδοσης και αν οι στόχοι που θα τεθούν θα είναι ρεαλιστικοί και υλοποιήσιμοι.

Για να πετύχει το εγχείρημα αυτό θα πρέπει και οι εκπαιδευόμενοι να έχουν πάντα μεγαλύτερο κίνητρο να μάθουν, είτε αυτό πηγάζει από μέσα τους είτε αυτό γεννάται από το περιβάλλον της επιχείρησης. Αυτός είναι και ο αποδοτικότερος τρόπος για να νιώσουν και οι ίδιοι ότι το αντικείμενο της εκπαίδευσης έχει νόημα και ουσία.

Μεγάλη σημασία για την καλύτερη δυνατή εκπαίδευση των εργαζομένων, που καλούνται να ανοίξουν τους ορίζοντές τους μέσω αυτής, είναι η διευκόλυνση της μεταβίβασης των δεξιοτήτων που θα αποκτήσουν, από την εκπαιδευτική διαδικασία καθώς και των επαγγελματικών συμπεριφορών στην παραγωγική διαδικασία όπου θα κληθούν να κάνουν πράξη ότι έμαθαν. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί είτε με το να γίνει το περιβάλλον της εκπαίδευσης όσο πιο ρεαλιστικό γίνεται είτε με το να έχουν πολλές ευκαιρίες εξάσκησης ή με το να επισημαίνει τακτικά η εταιρεία στους εκπαιδευόμενους για το τι θα κληθούν να αντιμετωπίσουν. Επιπροσθέτως, κάθε άνθρωπος έχει τον δικό του ρυθμό μάθησης οπότε πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα οι εκπαιδευόμενοι να βρίσκουν τον ρυθμό τους, πάντα μέσα σε εύλογα και ορισμένα πλαίσια.

Ακόμα μία προϋπόθεση για να επιτύχει το εγχείρημα της εκμάθησης είναι η σωστή επιλογή της τεχνικής με την οποία θα εφαρμοστεί η διαδικασία της εκπαίδευσης. Πρόκειται για μία διαδικασία με πλούσιο υλικό από τα πρώτα χρόνια δημιουργίας του μάνατζμεντ των επιχειρήσεων. Συγχρόνως, στη διαδικασία της εκπαίδευσης συνέβαλαν και οι σημαντικές εξελίξεις στον τεχνολογικό τομέα.

Μια παλαιά αλλά και ευρέως γνωστή μέθοδος εκπαίδευσης είναι η «on-the-job-training» ή αλλιώς εκπαίδευση «πάνω στη δουλειά». Κατά την περίπτωση αυτή ένας πεπειραμένος υπάλληλος ή προϊστάμενος εκπαιδεύει τον εργαζόμενο εν ώρα εργασίας. Άλλες μέθοδοι που κατέχουν μεγάλο μερίδιο στον τρόπο που οι εταιρείες επιλέγουν να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους είναι οι εκπαιδεύσεις μαθητείας, που επιτυγχάνουν το σκοπό τους είτε με παρουσιάσεις και επιδείξεις, είτε με τις παραδοσιακές ομιλίες και συζητήσεις σε αίθουσες διαμορφωμένες κατάλληλα για αυτό το σκοπό και οι προκαταρκτικές εκπαιδεύσεις. Ωστόσο, με τις παραπάνω μορφές εκπαίδευσης η συμπεριφορά του εκπαιδευόμενου, δυστυχώς, προτυποποιείται. Όλοι αυτοί οι τρόποι και μέθοδοι είναι σίγουρα οι περισσότερο συμβατικές επιλογές.

Σε αυτή τη διπλωματική εργασία θα γίνει εκτενής αναφορά και σε μία πιο εξειδικευμένη άποψη για έναν πιο διαδραστικό τρόπο εκπαίδευσης, με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Άλλη μία μέθοδος, που είναι εξίσου διαδραστική με αυτή που θα αποτελέσει και το κύριο θέμα μας, αλλά χρησιμοποιείται πιο σπάνια, είναι αυτή της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης μέσω τηλεδιάσκεψης.

Όπως προείπαμε, το βασικό αντικείμενο στο οποίο θα αναφερθούμε εκτενέστερα είναι η ηλεκτρονική εκπαίδευση και συγκεκριμένα η εκπαίδευση μέσω της χρήσης σταθερών ηλεκτρονικών υπολογιστών ή και φορητών συσκευών.

Οι εργοδότες στρέφονται τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο προς την διαδραστική μάθηση, απομακρυνόμενοι έτσι από τις παραδοσιακές μεθόδους που βασίζονται σε εγχειρίδια και διαλέξεις σε αίθουσα. Στην εκπαίδευση μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί κάποιο ηλεκτρονικό σύστημα, διαμορφωμένο καταλλήλως σύμφωνα με τις ανάγκες που υπάρχουν, με σκοπό να μπορέσει να αυξήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητές του με διαδραστικό τρόπο. Σε ένα τέτοιο πρότυπο σύστημα εκπαίδευσης οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τα δεδομένα με ταχύτητα, να επαναλαμβάνουν τις διαδραστικές διαδικασίες προς όφελος τους και, στο τέλος κάθε ενότητας να αυτοαξιολογούνται. Η παραπάνω διαδικασία τους δίνει, σε μικρό χρονικό διάστημα, τη δυνατότητα να δίνουν έμφαση ξανά σε τμήματα της διαδικασίας που υστέρησαν.

Σύμφωνα πάντα με μελέτες που έχουν λάβει χώρα σε μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς οι προτιμήσεις των εργοδοτών, για εκπαίδευση των υπαλλήλων τους, αφορούν μια μεικτή μέθοδο μάθησης, η οποία εμπεριέχει και εγχειρίδια και διαλέξεις σε διαμορφωμένες αίθουσες αλλά και προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης εγκατεστημένα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές για ατομική χρήση. Σκοπός αυτού του εγχειρήματος είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη αφομοίωση της διδακτέας ύλης από τους υποψήφιους εκπαιδευόμενους.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✓ G. Dessler - Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Βασικές Έννοιες και Σύγχρονες Τάσεις – 2η Έκδοση, 2015

# Κεφάλαιο 2

## **2.1 - Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού**

Ως εκπαίδευση ορίζεται η διαδικασία κατά την οποία οι νέοι υπάλληλοι μίας επιχείρησης, καθώς και το προσωπικό που προϋπάρχει σε αυτή, λαμβάνουν γνώση των μεθόδων που απαιτείται να χρησιμοποιήσουν με σκοπό την υλοποίηση των στόχων που έχει θέσει η επιχείρηση.

Στις μέρες μας, που το περιβάλλον εντός μα και εκτός της επιχείρησης εξελίσσεται συνεχώς και γενικά η άνθηση της τεχνολογίας είναι ραγδαία, η επιχείρηση εστιάζει την προσοχή της στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων οι οποίοι την απαραίτουν. Η ανάγκη που υπήρχε κατά το παρελθόν από τις επιχειρήσεις, να εκπαιδεύουν ως προς ορισμένες τεχνικές δεξιότητες το προσωπικό τους, έχει ανακαταληφθεί επειδή πλέον η ανάγκη για πρόσθετη επιμόρφωση σε διάφορους τομείς, όπως για παράδειγμα η συγκρότηση ομάδας ή η ορθή λήψη αποφάσεων, είναι μεγαλύτερη. Η φύση της παραγωγικής διαδικασίας, επίσης, αλλάζει με αποτέλεσμα να αλλάζει και η φύση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού όπως τη γνωρίζαμε μέχρι σήμερα.

Οι εργοδότες και γενικά τα ανώτατα στελέχη των επιχειρήσεων προσπαθούν να διασφαλίσουν ότι οι υπάλληλοι της επιχείρησης θα εργάζονται αποδοτικά με μοναδικό στόχο να πετύχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα, καταρτίζοντας και εφαρμόζοντας σωστά και ορθώς δομημένα εκπαιδευτικά προγράμματα. Αυτός είναι και ο λόγος που ο τομέας της εκπαίδευσης χαρακτηρίζεται από τους εργοδότες ζωτικής σημασίας. Σύμφωνα με την άποψη διαφόρων εκπαιδευτών, οι μάνατζερ ανθρώπινου δυναμικού και οι εκπαιδευτές οφείλουν να συνεργάζονται με κύριο μέλημα την θέσπιση των στρατηγικών στόχων της επιχείρησης καθώς και τον εντοπισμό των δεξιοτήτων και των γνώσεων που απαιτούνται για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι. Τη διαδικασία αυτή ακολουθεί η διαπίστωση, αν το προσωπικό που διαθέτει η επιχείρηση κρίνεται ικανό να εκπληρώσει τους στόχους, αν δηλαδή κατέχει τις απαραίτητες ικανότητες, την γνώση ή τις δεξιότητες. Αν κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει οι αρμόδιοι υποχρεούνται να προβούν στη δημιουργία ενός κατάλληλου εκπαιδευτικού προγράμματος που θα καλύψει τις ανάγκες που υπάρχουν.

## **2.2 - Η εκπαίδευση σε αντιδιαστολή με την ανάπτυξη προσωπικού**

Ανάπτυξη του προσωπικού ορίζεται η προσπάθεια που καταβάλουν οι επιχειρήσεις να αποκτήσουν οι εργαζόμενοι τους τις απαραίτητες ικανότητες που η εκάστοτε επιχείρηση θα χρειαστεί στο μέλλον. Γίνεται, λοιπόν, αντιληπτό πως ο ορισμός της ανάπτυξης του προσωπικού και ο ορισμός της εκπαίδευσης λανθασμένα θεωρούνται συνώνυμοι. Η ανάπτυξη του προσωπικού επικεντρώνεται στην παροχή δεξιοτήτων προς τους εργαζόμενους τις οποίες θα χρειαστούν στο μέλλον εν αντιθέσει με την εκπαίδευση που επικεντρώνεται στην παροχή συγκεκριμένων δεξιοτήτων ή βοήθειας προκειμένου να διορθώσουν οι

εργαζόμενοι τυχόν αστοχίες στην εργασίας τους ή γενικά τα επίπεδα της επίδοσης τους. Βασική διαφορά ανάμεσα σε αυτούς τους δύο όρους αποτελεί, επίσης, ο χρονικός ορίζοντας που αποσκοπεί η κάθε διαδικασία. Κατά την εκπαίδευση τα αποτελέσματα της διαδικασίας επιζητούνται στο άμεσο μέλλον ενώ όσον αφορά την ανάπτυξη ο χρονικός ορίζοντας είναι πολύ μεγαλύτερος. Επίσης, στην εκπαίδευση ο σκοπός της διαδικασίας επικεντρώνεται στις ανάγκες μεμονωμένων εργαζομένων σε αντίθεση πάντα με την ανάπτυξη του προσωπικού που εστιάζει σε ομάδες εργασίας ή και σε ολόκληρη την επιχείρηση. Η κύρια όμως διάκριση της ανάπτυξης από την εκπαίδευση την οποία κάθε επίδοξος μάνατζερ η εκπαιδευτής πρέπει να έχει στα υπόψη του είναι πως η εκπαίδευση δύναται να προκαλεί αρνητικούς συνειρμούς στους εργαζόμενους. Πολλές φορές οι άνθρωποι δυσανασχετούν στην ιδέα πως ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα δημιουργήθηκε για την δική τους συμμετοχή ενώ εκτιμούν σε μεγάλο βαθμό την ευκαιρία να αναπτυχθούν. Την συγκεκριμένη διάκριση από μεριάς εργαζομένων η επιχείρηση μπορεί να την αντιμετωπίσει παρουσιάζοντας και τις δύο έννοιες ως ανάπτυξη δηλαδή η εκπαίδευση να παρουσιαστεί ως δυναμική βελτίωση αντί για διόρθωση μίας έλλειψης δεξιοτήτων.

Συμπερασματικά, η τακτική αυτή “συγχέει” άμεσα την εκπαίδευση με την ανάπτυξη και οι δύο όροι χρησιμοποιούνται ο ένας στη θέση του άλλου. Δεδομένης της ταχύτατης αλλαγής στο περιβάλλον των επιχειρήσεων η εκπαίδευση έχει γίνει πλέον ανάγκη. Οι επιχειρήσεις αποσκοπώντας οι εργαζόμενοι να αντιμετωπίζουν θετικά την διαδικασία της εκπαίδευσης, πρέπει να καταβάλουν τα μέγιστα για να αλλάξουν την συγκεκριμένη αντίληψη. Οι δύο αυτές έννοιες θα πρέπει να αποτελούν οδηγό για τους αρμόδιους κατά τη διαδικασία κατάρτισης και αξιολόγησης ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

## **2.3 - Η οργάνωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων**

Μία επιχείρηση πριν την εφαρμογή ενός σωστού εκπαιδευτικού προγράμματος και την επιλογή μίας ενιαίας εκπαιδευτικής πολιτικής υποχρεούται πρωτίστως να ολοκληρώσει μία σειρά από διαφορετικά βήματα:

Ως πρώτο βήμα, η επιχείρηση οφείλει να βολιδοσκοπήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Μία διαδικασία η οποία είναι ζωτικής σημασίας γιατί χωρίς αυτήν το όλο εγχείρημα της εκπαίδευσης θα οδηγηθεί στο κενό. Η διαδικασία της εκπαίδευσης για να μεταβεί ομαλά στο δεύτερο βήμα θα πρέπει να δημιουργήσει ένα έγγραφο που προκύπτει από την λεπτομερή περιγραφή μίας θέσης στην οποία αν προστεθούν στήλες μπορούμε να δούμε τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για κάθε επιμέρους εργασία.

Ως δεύτερο βήμα έρχεται η διαδικασία αναγνώρισης του επιπέδου γνώσης και δεξιοτήτων που υπάρχουν σήμερα. Στο στάδιο αυτό, η επιχείρηση οφείλει να διαπιστώσει το επίπεδο των γνώσεων και των δεξιοτήτων που διαθέτουν οι εργαζόμενοι σε κάθε θέση εργασίας εντός της επιχείρησης. Η διαδικασία για τους υπαλλήλους που θα προσληφθούν στο άμεσο ή έμμεσο μέλλον είναι εύκολη επειδή συνήθως υπάρχει πλήρη εικόνα των γνώσεων και των ικανοτήτων τους μέσω του βιογραφικού που προσκομίζουν και της απαραίτητης συνέντευξης στην οποία υποβάλλονται. Για το υπάρχον προσωπικό η διαδικασία είναι δύσκολη και χρονοβόρα γιατί η επιχείρηση χρειάζεται να προβεί σε εκτενέστερη έρευνα. Αξίζει να σημειωθεί πως η έρευνα που μόλις αναφέραμε μπορεί να γίνει και με την μορφή ενός εντατικού προγράμματος ειδικών



εκπαιδευτικών ερευνών, ειδικά αν δεν έχει γίνει κάποια έρευνα ή αν δεν έχει εφαρμοστεί ένα σύστημα αξιολόγησης στο παρελθόν. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις έρευνες θα αποτελέσουν οδηγό για το παρόν επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων.

Ως τρίτο βήμα ακολουθεί η ανάγκη για αναγνώριση των πραγματικών αναγκών που υπάρχουν. Η επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει μία βάση δεδομένων όπου θα εμπεριέχονται οι ελλείψεις που έχει κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά, για να το καταφέρει αυτό αρκεί να συγκρίνει τις αρχικές περιγραφές των θέσεων με τα επίπεδα γνώσεων και δεξιοτήτων που κάθε εργαζόμενος διαθέτει σήμερα, πληροφορίες που προκύπτουν από τις έρευνες που έγιναν σύμφωνα με το δεύτερο βήμα. Ακολούθως, οι υφιστάμενοι των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να υλοποιήσουν τα αιτήματα που προκύπτουν για εκπαίδευση.

Τέταρτο βήμα της διαδικασίας είναι η προετοιμασία του συνολικού προγράμματος της εκπαίδευσης. Από τις προαναφερθείσες πηγές προκύπτουν και οι διαφορετικές ανάγκες για εκπαίδευση αλλά και οι προτεραιότητες που υπάρχουν, δηλαδή ποια είναι τα επείγοντα χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης.

Πέμπτο βήμα της διαδικασίας είναι η λήψη αποφάσεων σχετικά με το περιεχόμενο της διδακτέας ύλης και των κατάλληλων μεθόδων που θα εφαρμοστούν. Επίσης, αφορά την διάρκεια της εκπαίδευσης, τον τόπο καθώς και τον φορέα που θα την πραγματοποιήσει.

Ως έκτο και τελευταίο βήμα ακολουθεί, η διαδικασία της αξιολόγησης ως είθισται σε πολλές διαδικασίες στον επιχειρηματικό κόσμο. Όλα τα αποτελέσματα που λαμβάνει η επιχείρηση από τις διαφορετικές διαδικασίες, για παράδειγμα από ένα σύστημα αξιολόγησης που μόλις προαναφέραμε, θα ανατροφοδοτηθούν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Το τμήμα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού μίας επιχείρησης δίνει, επίσης, πολύ μεγάλη βαρύτητα στην ανεύρεση του κατάλληλου τόπου όπου θα διεξαχθεί η εκπαιδευτική διαδικασία. Οι πιθανοί χώροι που θα λάβει μέρος η εκπαίδευση είναι τρεις, εκ των οποίων ο ένας αφορά την εξ' ολοκλήρου εκπαίδευση εντός της επιχείρησης. Αντιθέτως, υπάρχει η πιθανότητα το σύνολο της εκπαίδευσης να λάβει χώρα εκτός της επιχείρησης αλλά αρκετές πιθανότητες συγκεντρώνει και η τέλεση της διαδικασίας και εντός και εκτός της επιχείρησης, ανάλογα πάντα τις ανάγκες.

## 2.4 - Μέθοδοι εκπαίδευσης

Αρχικά στο σημείο αυτό θα αναφέρουμε την ειδοποιό διαφορά ανάμεσα στην εκπαίδευση εντός της επιχείρησης και εκτός αυτής με την βοήθεια των ορισμών τους. Αυτό, διότι σε κάθε περίπτωση από τον τόπο που θα διεξαχθεί η εκπαίδευση θα εξαρτηθούν και οι εκπαιδευτικές μέθοδοι που θα χρησιμοποιηθούν.

Ως «εκπαίδευση στο χώρο εργασίας» ορίζεται η εκπαίδευση που πραγματοποιείται στο χώρο όπου ο εργαζόμενος δρα καθημερινά και χρησιμοποιεί τον διαθέσιμο εξοπλισμό του. Για να φτάσει ένας εργαζόμενος να λειτουργεί στο χώρο εργασίας του χωρίς εποπτεία θα πρέπει βήμα-βήμα να αποδεικνύει πως το αξίζει και πως από την πιο απλή ως την πιο σύνθετη εργασία που του έχει ανατεθεί εκτέλεσε τα καθήκοντα του σε ικανοποιητικό βαθμό.

Αντιθέτως, ως «εκπαίδευση εκτός του χώρου εργασίας» ορίζεται το είδος της εργασίας που χρησιμοποιείται σε σημεία εκτός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Ειδικοί χώροι εκπαίδευσης εξοπλίζονται με τον απαραίτητο εξοπλισμό, με αίθουσες διδασκαλίας ειδικές για εκπαίδευση, κάποιο

γραφείο και ίσως κάποια συνεδριακή αίθουσα. Επίσης, υποψήφιοι χώροι για εκπαίδευση εκτός του χώρου εργασίας είναι ορισμένα ξενοδοχεία, κολλέγια και κάποια εκπαιδευτικά ιδρύματα, όλα καταλλήλως διαμορφωμένα ώστε να μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες της εκάστοτε εκπαίδευσης.

## 2.5 - Οι βασικότερες μέθοδοι εκπαίδευσης

Κατανοούμε ότι οι τρόποι εκπαίδευσης ποικίλουν ως προς τις μεθόδους, το αποτέλεσμα, που η διαδικασία θέλει να επιτύχει και ως προς τον τρόπο και τον τόπο που η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί.

Οι μοναδικές μέθοδοι στις οποίες δεν γίνεται εκτενή αναφορά στο 4ο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αλλά είναι αναγκαίο να αναφερθούν είναι αρχικά η μέθοδος της πρακτικής άσκησης. Μία μέθοδος κατά την οποία ο εργαζόμενος λειτουργεί κάτω από τη συνεχή επίβλεψη του εκπαιδευτή. Ακόμη, αρκετά διαδεδομένη μέθοδος εκπαίδευσης στον κύκλο των επιχειρήσεων είναι οι συζητήσεις. Στις συζητήσεις ορίζεται ένα συγκεκριμένο θέμα, ένα συγκεκριμένο άτομο ως συντονιστής της κουβέντας και όλοι έχουν το δικαίωμα να πάρουν το λόγο με τη σειρά τους. Η μέθοδος αυτή χαρακτηρίζεται ως κατάλληλη γιατί ο κάθε εργαζόμενος που συμμετέχει νιώθει περισσότερο ενεργός με αποτέλεσμα η αυτοπεποίθησή του να μεγαλώνει. Τέλος, μία μέθοδος για εξάσκηση περισσότερο των δεξιοτήτων των συμμετεχόντων είναι η μέθοδος εκπαίδευσης με διάφορες ασκήσεις ρόλων. Ο εργαζόμενος αναλαμβάνει να υποδυθεί έναν ρόλο όπως για παράδειγμα να παίρνει συνέντευξη για πρόσληψη ή ίσως να κάνει κάποια διαπραγμάτευση. Τα μοναδικά δύο μειονεκτήματα αυτής της μεθόδου είναι η χρονοβόρα διαδικασία ανεύρεσης ρόλων ή κάποιων σκετς και η έλλειψη δυνατότητας όλων των εργαζομένων να συμμετέχουν σε αυτή ως ηθοποιοί.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✓ G. Dessler - Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Βασικές Έννοιες και Σύγχρονες Τάσεις – 2η Έκδοση, 2015

# Κεφάλαιο 3

## **3.1 - Εισαγωγή**

Μπορεί μέχρι σήμερα η μετατροπή δεδομένων σε πληροφορίες να αποτελούσε τη σπουδαιότερη δουλειά των πληροφοριακών συστημάτων παρ' όλα αυτά διαδικασίες όπως η δημιουργία, η οργάνωση, η ανταλλαγή και η ανάληψη δράσης με βάση σημαντικές πληροφορίες εμφανίζουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

Η σύλληψη ορισμένων ημι-δομημένων δεδομένων καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος του διανοητικού κεφαλαίου και της τεχνογνωσίας που κατέχει το εργατικό δυναμικό μίας επιχείρησης.

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται πλήρης διερεύνηση της φύσεως του διανοητικού κεφαλαίου καθώς περιγράφονται οι τεχνολογίες και οι διαδικασίες μέσω των οποίων συλλαμβάνεται, οργανώνεται και βελτιστοποιείται η χρήση του. Επιπλέον, το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει και την ηλεκτρονική μάθηση η οποία παίζει σπουδαίο ρόλο στην προσπάθεια ενός οργανισμού να δημιουργήσει το διανοητικό του κεφάλαιο.

## **3.2 Διαχείριση Γνώσης**

### **3.2.1 - Η Φύση του Διανοητικού Κεφαλαίου**

Σημαντικό στοιχείο για μία επιχείρηση στο πλαίσιο των περιουσιακών της στοιχείων αποτελεί το διανοητικό της κεφάλαιο. Το διανοητικό κεφάλαιο απαρτίζουν όλα εκείνα τα περιουσιακά στοιχεία και οι πόροι τα οποία δεν υπάρχει η δυνατότητα τυπικά να καταγραφούν στις ετήσιες λογιστικές εκθέσεις μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Στην πραγματικότητα όμως όλα αυτά τα στοιχεία δίνουν στην επιχείρηση επιπρόσθετη εμπορική αξία και ταυτόχρονα ηγετική θέση μεταξύ των ανταγωνιστών της.

Ακολούθως γίνεται η ανάλυση των 3 κατηγοριών στις οποίες χωρίζεται το διανοητικό κεφάλαιο.

Αρχικά την πρώτη κατηγορία του διανοητικού κεφαλαίου αποτελεί το ανθρώπινο κεφάλαιο (human capital) ενός οργανισμού. Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι δεξιότητες και οι γνώσεις που διαθέτουν οι υπάλληλοι που εργάζονται σε αυτόν. Ενδεικτικά, μερικά στοιχεία όπως οι στρατηγικές διαπραγμάτευσης που ακολουθεί μία επιχείρηση ή η συνεχής παροχή συμβουλών και καθοδήγησης εντάσσονται στο ανθρώπινο κεφάλαιο.

Επίσης, η δεύτερη κατηγορία είναι το κοινωνικό κεφάλαιο (social capital). Σε αυτό το κεφάλαιο υπάγονται το πλήθος καθώς και η ποιότητα των σχέσεων μεταξύ των μελών του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Σημαντικό στοιχείο του κοινωνικού

κεφαλαίου αποτελεί επίσης η εικόνα που διατηρεί η επιχείρηση προς τους χρήστες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης μέσω αυτών.

Τρίτη και τελευταία κατηγορία του διανοητικού κεφαλαίου αποτελεί το δομικό κεφάλαιο (structural capital). Το κεφάλαιο αυτό αφορά την καταγραφή της γνώσης η οποία απορρέει καθημερινά από τις επιχειρησιακές διαδικασίες που ολοκληρώνει μία επιχείρηση, από τις μεθόδους που επιλέγει να ακολουθεί, τις συναλλαγές τις οποίες πραγματοποιεί ή τις έρευνες που διεξάγει. Ακολούθως, τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής αποθηκεύονται κατά πλειοψηφία σε ηλεκτρονική μορφή εντός της επιχείρησης. Μία διαδικασία που ποτέ δεν είναι καλά οργανωμένη και από καμία επιχείρηση.

## Διανοητικό Κεφάλαιο



### 3.2.1.1 - Είδη Γνώσης

Η γνώση ως πολυσύνθετη έννοια περιλαμβάνει δεδομένα, τα οποία απαρτίζονται αντίστοιχα από στοιχεία και λεπτομέρειες. Από την ανάλυση των ανωτέρω προκύπτει η εφαρμόσιμη γνώση, που θεωρείται τμήμα του διανοητικού κεφαλαίου μίας επιχείρησης. Παρακάτω παρατίθεται ανάλυση των δύο βασικών ειδών γνώσης, της Ρητής και της Άρρητης.

Ρητή γνώση (Explicit Knowledge) είναι εκείνη η γνώση που κάποιος έχει τη δυνατότητα να την καταγράψει, την ευχέρινα να την κωδικοποιήσει και τέλος, να την αποθηκεύσει σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα. Τέτοιου είδους συστήματα αποτελούν οι ιστοσελίδες, τα υπολογιστικά φύλλα ή άλλοι τύποι ηλεκτρονικών εγχειριδίων. Αντιθέτως, ως άρρητη (Tacit Knowledge) θεωρείται η γνώση η οποία περιλαμβάνει τη διορατικότητα που έχουν οι εργαζόμενοι μίας επιχείρησης, την κριτική ικανότητα που αναπτύσσουν με την πάροδο του χρόνου και τις δημιουργικές διαδικασίες που ακολουθεί η εκάστοτε επιχείρηση. Επίσης μέρος της άρρητης γνώσης αποτελεί η σοφία που αποκτούν οι υπάλληλοι μέσω των πολλών δοκιμών αλλά και των λαθών που κάνουν καθώς εργάζονται πάνω σε έναν συγκεκριμένο τομέα εντός της επιχείρησης.

Μέσω της βελτίωσης των στρατηγικών μετασχηματισμών, οι επιχειρήσεις εστιάζουν στη μετατροπή της άρρητης γνώσης σε ρητή, μία μετατροπή που χαρακτηρίζεται κάτι παραπάνω από αναγκαία. Η διαδικασία αυτή γίνεται επειδή οι επιχειρήσεις δεν επιθυμούν κάθε φορά που κάποιος εργαζόμενος συνταξιοδοτείται ή γενικά αποχωρεί για κάποιο άλλο εργασιακό περιβάλλον να χάνουν την γνώση που τα εν

λόγω άτομα διαθέτουν. Ωστόσο δεν είναι λίγες οι φορές που η διαφορά ανάμεσα σε ρητή και άρρητη γνώση δεν είναι καθόλου διακριτή.

Με το πέρας των ετών οι επιχειρήσεις αντιλήφθηκαν πως ένα από τα σημαντικότερα περιουσιακά του στοιχεία, ζωτικής σημασίας μάλιστα για αυτές, είναι το διανοητικό κεφάλαιο, όπως προαναφέραμε, αλλά και ο τρόπος διαχείρισης αυτού. Με την απειλή της εξαφάνισης της γνώσης στην περίπτωση που ένας εργαζόμενος τους αποχωρεί οι επιχειρήσεις αναγκάστηκαν να δραστηριοποιηθούν και να δημιουργήσουν στρατηγικές που αφορούν την αποτελεσματική διαχείριση και χρήση αυτής που κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά κατέχει.

Οι απώλειες μπορούν να χαρακτηριστούν καταστροφικές ειδικότερα όταν συμβαίνουν σε κλάδους όπως οι υπηρεσίες απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού.

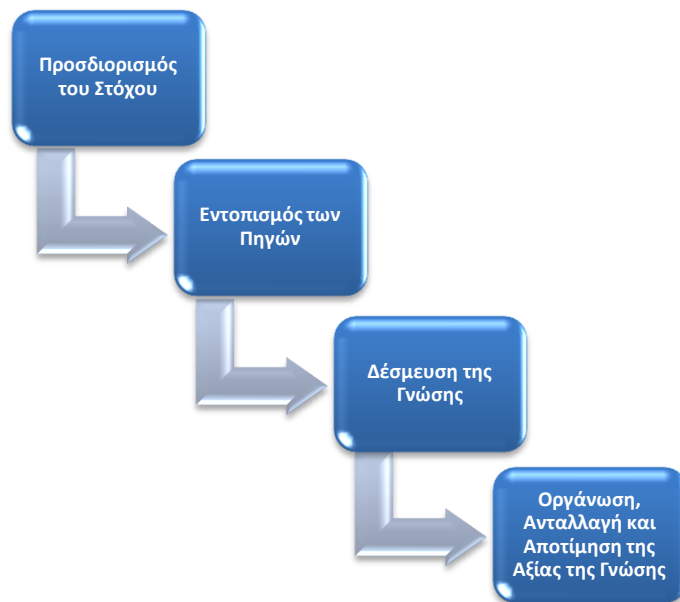
Η διαχείριση της γνώσης (Knowledge Management) αναφέρεται σε στρατηγικές και πρακτικές οι οποίες χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς με σκοπό τη συστηματική διαχείριση του διανοητικού τους κεφαλαίου. Σπουδαίο ρόλο διαδραματίζει επίσης η τεχνολογία μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση αυτή. Αντιθέτως, αρκετοί είναι και εκείνοι που πιστεύουν πως η επιτυχία των προσπαθειών διαχείρισης της γνώσης βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην προθυμία που δείχνουν οι άνθρωποι να συμμετέχουν σε αυτές και λιγότερο στην τεχνολογία.

## **3.2.2 - Στρατηγικές και Τεχνολογίες Διαχείρισης Γνώσης**

### **3.2.2.1 - Προσδιορισμός του Στόχου**

Ακολούθως, θα γίνει παρουσίαση των επιμέρους τμημάτων ενός έργου διαχείρισης γνώσης, δίνοντας προσοχή, στον τρόπο με τον οποίο διαφορετικά έργα μπορούν να εκμεταλλευτούν τις διάφορες τεχνολογίες καθώς και στις παγίδες που μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα κατά τη διάρκεια ανάπτυξής του. Η διαδικασία που προηγείται όλων είναι ο προσδιορισμός του ακριβούς στόχου του έργου, ο οποίος μπορεί να καθοριστεί καλύτερα αφότου διευκρινιστούν οι ανάγκες του οργανισμού. Ένα έργο σε συγκεκριμένο στόχο και ξεκάθαρες επιδιώξεις είναι πιθανότερο να στεφθεί με επιτυχία. Κάθε οργανισμός μέσω του έργου που θα δημιουργήσει και θα εφαρμόσει ευελπιστεί να συλλάβει τη φύση του διανοητικού του κεφαλαίου, τις απαραίτητες τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν καθώς και τις μεθόδους σύλληψης που θα ακολουθήσουν.

Ως βασικός στόχος ορισμένων έργων διαχείρισης γνώσης φαίνεται να είναι ο γηράσκοντας πληθυσμός. Ο λόγος είναι απλός, οι μαζικές συνταξιοδοτήσεις προκαλούν αιμορραγία στις επιχειρήσεις επειδή οι εργαζόμενοι που αποχωρούν παίρνουν μαζί τους όλη τη γνώση που διέθεταν και εκείνοι που μένουν πίσω παλεύουν να δώσουν λύσεις σε προβλήματα, λυμένα μέχρι της στιγμή της αποχώρησης, με σκοπό οι επιχειρήσεις να μπου ξανά στο δρόμο τους και να καταφέρουν να απαντήσουν σε ερωτήματα που είχαν απαντηθεί από καιρό.



## Τα Βήματα ενός Έργου Διαχείρισης Γνώσης

### 3.2.2.2 - Εντοπισμός των Πηγών

Αφότου οι επιχειρήσεις καταφέρουν να προσδιορίσουν τον στόχο στον οποίο θα εστιάσουν, οφείλουν να εντοπίσουν τις πηγές από τις οποίες θα αντλήσουν την γνώση η οποία σχετίζεται με τον συγκεκριμένο στόχο.

Για τα έργα που εστιάζουν στο δομικό κεφάλαιο και στη ρητή γνώση, το μεγαλύτερο μέρος αυτής της γνώσης υπάρχει η πιθανότητα να υπάρχει ήδη σε ηλεκτρονική μορφή, βέβαια σε μεγάλο ποσοστό αυτή βρίσκεται διασκορπισμένη σε διάφορα μέσα αποθήκευσης και μορφές.

Αντιθέτως, η άρρητη γνώση, που αποτελεί και μεγαλύτερη πρόκληση ως προς τον εντοπισμό της, μπορεί να υπάρχει αλλά και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι να μην έχουν της συναίσθηση ότι την κατέχουν. Το μεγαλύτερο μέρος της άρρητης γνώσης υπάρχει στο μυαλό των ειδικών μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Ως ειδικοί χαρακτηρίζονται εκείνοι οι οποίοι ανεξαρτήτως θέσης και ιεραρχικού επιπέδου γίνονται δέκτες ερωτημάτων από άλλους εργαζόμενους για την επίλυση ενός προβλήματος πάνω σε έναν συγκεκριμένο τομέα.

Τα συστήματα εντοπισμού εμπειρογνομώνων (Expert Location Systems) πρόκειται για πληροφοριακά συστήματα με τη χρήση των οποίων οι επιχειρήσεις δύναται να εντοπίζουν ανθρώπους του εσωτερικού τους περιβάλλοντος οι οποίοι διαθέτουν συγκεκριμένους τύπους ειδίκευσης. Η συγκεκριμένη ειδίκευση προφανώς και δεν είναι έμφυτη, αντιθέτως προέρχεται από το είδος της εκπαίδευσης των εν λόγω εργαζομένων, της εμπειρίας τους και της δραστηριότητας τους. Πολλές φορές τα συστήματα εντοπισμού εμπειρογνομώνων βασίζονται σε καταλόγους στους οποίους κάθε εργαζόμενος διατηρεί ένα διαδικτυακό προφίλ και έτσι το έργο της ανεύρεσης ενός ειδικού με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και ειδίκευση γίνεται πιο εύκολο και σε μικρό χρονικό διάστημα. Αυτό όμως που κάνει έναν ειδικό πραγματικά χρήσιμο φαίνεται να είναι κάτι παραπάνω από τη γνώση του γύρω από ένα αντικείμενο. Η αξιοπιστία, οι επικοινωνιακές δεξιότητες και η προθυμία παροχής βοήθειας αποτελούν , στο σύνολό τους, πολύ σημαντικά στοιχεία, σύμφωνα με έρευνες σε χρήστες των συστημάτων εντοπισμού εμπειρογνομώνων. (πίνακας)

Χαρακτηριστικό Ειδικού	Μέση σχετική Σπουδαιότητα Χαρακτηριστικού για τους Αναζητούντες Ειδικό
Εύρος Γνώσεων	25%
Αξιοπιστία	19%
Επικοινωνιακές Δεξιότητες	14%
Προθυμία Παροχής Βοήθειας	12%
Εμπειρία	12%
Επικαιρότητα της Γνώσης	9%
Γνώση Άλλων Πηγών	9%

### Ανάλυση κοινωνικών δικτύων

Την μεγαλύτερη πρόκληση της ανάλυσης κοινωνικών δικτύων (Social Network Analysis), ως διαδικασία αποτελεί ο γρήγορος και εύκολος εντοπισμός που αφορά άτομα – κλειδιά. Τα συγκεκριμένα άτομα βρίσκονται ενσωματωμένα σε ανεπίσημα δίκτυα τα οποία διαθέτουν τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν τα συγκεκριμένα άτομα και μπορούν να αποβούν εξαιρετικά χρήσιμα.

Η ανάλυση κοινωνικών δικτύων είναι μία τεχνική η οποία χαρτογραφεί και καταμετρά τη δύναμη των σχέσεων ανάμεσα σε άτομα και ομάδες, οι οποίες αναπαρίστανται ως κόμβοι στο διαδίκτυο. Πληροφορίες για τις διάφορες αυτές συστάδες που υπάρχουν στο δίκτυο αλλά και για τον ρόλο των ατόμων, είτε ως επικεφαλής είτε ως γέφυρες προς άλλα δίκτυα, διαχέονται από τα μέτρα.

Δεδομένα από διάφορες έρευνες, οι οποίες έχουν ως σκοπό τα άτομα τα οποία συμμετέχουν σε αυτές να αναφέρουν τους στενότερους τους συνεργάτες ή άλλους ειδικούς τους οποίους γνωρίζουν και εμπιστεύονται, χρησιμοποιούνται ως πρώτη ύλη για την ανάλυση κοινωνικών δικτύων. Επιπροσθέτως χρήσιμες είναι και οι πληροφορίες που μπορεί να αντληθούν από τα διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στα οποία υπάρχει η δυνατότητα να είναι εγγεγραμμένος κάποιος εργαζόμενος.

### **3.2.2.3 - Δέσμευση της Γνώσης**

Το πρώτο βήμα για να μπορέσουν οι άνθρωποι να εκμεταλλευτούν στο έπακρο το διανοητικό κεφάλαιο είναι η σύλληψη του. Για να μπορεί να συλληφθεί πρέπει να βρεθεί η σωστή πρακτική η οποία εξαρτάται από το είδος της γνώσης που αναζητείται αλλά και ο τρόπος με τον οποίο η γνώση αυτή μπορεί να αποθηκευτεί.

Οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί η δέσμευση την γνώσης είναι δύο. Ο πρώτος τρόπος, που αφορά το δομικό κεφάλαιο και τη ρητή γνώση, είναι η δημιουργία μίας γνωσιακής βάσης η οποία θα περιέχει πληροφορίες από κάθε λογής ερωτήματα.

Ο δεύτερος τρόπος ο οποίος αφορά την άρρητη γνώση είναι η δημιουργία στρατηγικών με τις οποίες θα γίνεται σύλληψη της συγκεκριμένης γνώσης. Στόχο αποτελεί η αποκάλυψη της γνώσης που ένα άτομο δεν

ξέρει ότι διαθέτει και κατόπιν να βρεθεί ο καταλληλότερος τρόπος ώστε η γνώση του να οργανωθεί.

**Οι στρατηγικές σύλληψης της άρρητης γνώσης αναλύονται στον παρακάτω πίνακα.**

Στρατηγικές Σύλληψης της Γνώσης	Περιγραφή
Ανάλυση Αποτελεσμάτων Μετά την Ολοκλήρωση του Έργου	Συνάντηση ή συναντήσεις που πραγματοποιούνται μετά το πέρας ενός έργου προκειμένου να αξιολογηθούν οι επιλογές που έγιναν κα τη διάρκειά του.
Συνεδριάσεις Βέλτιστων Πρακτικών	Συνάντηση ή συναντήσεις ατόμων, που συνεισφέρουν στην ίδια επιχειρηματική λειτουργία ή εργάζονται στον ίδιο τομέα, ανταλλάσσοντας και καταγράφοντας ιδέες για τη βελτιστοποίηση των πρακτικών επίτευξης των στόχων.
Wiki	Ιστοσελίδα στην οποία οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να προσθέτει, να επεξεργάζεται δεδομένα και να μοιράζεται τις γνώσεις του με άλλους συντάκτες.
Παρακολούθηση Εργασίας	Στρατηγική καθοδήγησης κατά την οποία ένας υπάλληλος πριν αποχωρήσει δουλεύει συστηματικά με έναν νέο υπάλληλο και προσπαθεί να του μάθει τα πάντα για ένα συγκεκριμένο τομέα εργασίας.
Κοινότητα Πρακτικής	Ομάδα ατόμων με κοινά ενδιαφέροντα, τα οποία ανταλλάσσουν τις γνώσεις τους επειδή κάνουν το ίδιο επάγγελμα ή έχουν τον ίδιο επαγγελματικό ρόλο, συχνά μέσω της χρήσης διαδικτυακών εργαλείων.
Ιστολόγιο	Ένα ιστολόγιο (blog) που μπορεί να συνεισφέρει στην ενημέρωση των συναδέλφων αναφορικά με τις τρέχουσες εξελίξεις, τις νέες πρωτοβουλίες και τις καινούργιες ιδέες.
Διήγηση	Ιστορία ή σχολιασμός. Τις περισσότερες φορές γίνεται με τη μορφή μαγνητοσκοπημένης συνέντευξης.
Ομαδικοί Χώροι Εργασίας	Συλλογή διαδικτυακών εργαλείων, τα οποία οργανώνουν και συγκεντρώνουν μια ποικιλία δραστηριοτήτων για μία ομάδα, όπως ομαδικά ημερολόγια, αποθετήρια εγγράφων και πολυμέσων, ιστολόγια, ανακοινώσεις, συνομιλίες και πίνακες συζητήσεων.

### 3.2.2.4 - Οργάνωση, Ανταλλαγή και Αποτίμηση της Αξίας της Γνώσης

Όλα τα κομμάτια που συνθέτουν μία γνώση και που προκύπτουν από τις στρατηγικές σύλληψης που αναφέραμε στην προηγούμενη ενότητα μοιάζουν με μία χαοτική βιβλιοθήκη που δεν έχει κάποιο εργαλείο αναζήτησης. Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για να οργανωθεί σε κάποιο είδος αποθετηρίου όλο αυτό το χάος που δημιουργείται κατά τη σύλληψη ποικίλλουν. Η πιο διαδεδομένη και εύκολη λύση να εφαρμοστεί ονομάζεται Ενδοδίκτυο.

Το ενδοδίκτυο (Intranet) είναι ένας ιδιωτικός ιστότοπος ενός οργανισμού που βασίζεται στα πρωτόκολλα TCP/IP και σε φυλλομετρητές ιστού, αλλά προστατεύεται από κωδικούς. Η πρόσβαση σε ένα ενδοδίκτυο γίνεται μέσω δικτυακής πύλης που ορίζει ο εκάστοτε οργανισμός και επιτρέπει μονάχα σε άτομα που διαθέτουν την απαραίτητη εξουσιοδότηση. Ένα ενδοδίκτυο δημιουργείται με στόχο τη διανομή εντύπων και ανακοινώσεων στους εργαζόμενους αλλά και τη γενικότερη οργάνωση. Πλέον τα ενδοδίκτυα έχουν διευρυνθεί μέσω των πρωτοβουλιών της διαχείρισης γνώσης.



## Στρατηγικές οργάνωσης και ανταλλαγής

Ένας οργανισμός έχει τη δυνατότητα μέσα στο ενδοδίκτυο που διαθέτει και χρησιμοποιεί να εφαρμόσει πληθώρα τεχνολογιών, ως πλαίσιο για την οργάνωση των αποθετηρίων της γνώσης του. Πρόκειται για τα πολύ ισχυρά συστήματα διαχείρισης εγγράφων (Document Management Systems) τα οποία διαχειρίζονται έγγραφα που βρίσκονται σε ηλεκτρονική μορφή. Σκοπός τους η διευκόλυνση των εργαζομένων ενός οργανισμού στη προσπάθεια του να βρουν, να διορθώσουν ή και να καταχωρίσουν ένα έγγραφο που θα χρειαστεί να διανεμηθεί σε όλο το προσωπικό που έχει πρόσβαση στο ενδοδίκτυο. Κάποια συστήματα εξ αυτών διαθέτουν ενσωματωμένο λογισμικό ευφυούς αναγνώρισης χαρακτήρων (Intelligent Character Recognition) το οποίο είναι σε θέση να κατανοήσει χειρόγραφα κείμενα και να τα μετατρέψει σε έντυπα παραστατικά.

## Στρατηγικές αποτίμησης της αξίας της γνώσης

Πολλές φορές η γνώση δεν είναι χρήσιμη ή πολύτιμη. Οι οργανισμοί μεγάλο μέρος της γνώσης που καταγράφεται το επεξεργάζονται ή απλώς το διαγράφουν. Ένας τρόπος για να διαχωρίσουν την περιττή από τη χρήσιμη γνώση είναι οι χρήστες των γνώσεων να βοηθούν στην αξιολόγησή τους. Με το πέρας των ετών το σύστημα στο οποίο είναι αναρτημένες οι γνώσεις επιλέγει ποιες θα προωθεί ως χρήσιμες και ποιες θα επανεκτιμά για πιθανή διαγραφή.

### **3.2.3 - Διαχείριση Γνώσης : Παγίδες και Προοπτικές**

Κατά το παρελθόν έχουν υπάρξει άφθονες περιπτώσεις επιτυχίας που οι επιχειρήσεις έχουν αποκομίσει τεράστια οφέλη από τις προσπάθειες διαχείρισης γνώσης. Ωστόσο δεν είναι λίγες οι ιστορίες όπου τα έργα διαχείρισης γνώσης απέτυχαν παταγωδώς. Παρ' όλα αυτά ακόμα και αυτές οι αποτυχίες αποτελούν χρήσιμα διδάγματα αφού βοηθούν άλλους να αποφύγουν παρόμοια λάθη.

Έναν από τους σπουδαιότερους ρόλους παίζει ο ανθρώπινος παράγοντας. Η ατομική γνώση ενός ατόμου είναι ο λόγος που τον θέτει ως σπουδαίο εργαλείο στο περιβάλλον της επιχείρησης και εξ' αιτίας αυτού διστάζει να μοιραστεί τον λόγο που θα τον έκανε σημαντικό σε οποιονδήποτε οργανισμό.

Για τον λόγο αυτό δημιουργούνται έργα που προσπαθούν να ενσωματώνουν κίνητρα προκειμένου να εξουδετερωθεί κάθε ίχνος διστακτικότητας των ανθρώπων να μοιραστούν την γνώση που κατέχουν. Εάν τα κίνητρα που θέλουν οι υπεύθυνοι των έργων σχεδιαστούν σωστά τότε μπορεί να αποδειχθούν πολύ αποτελεσματικά. Ο έπαινος και η αναγνώριση της προσπάθειας είναι ζωτικής σημασίας ενώ και οι προσεκτικά υπολογισμένες ανταμοιβές ή κάποια bonus παραγωγικότητας μπορούν να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή. Όμως δεν είναι λίγες και οι περιπτώσεις που τα κίνητρα λειτούργησαν αρνητικά και είχαν απρόβλεπτες συνέπειες.

### 3.2.3.1 - Τεχνολογικά Εμπόδια και Ζητήματα Περιεχομένου

Ένας λόγος που η δράση της διαχείρισης γνώσης καθυστερεί υπερβολικά ώστε να δημιουργήσει τα έργα που χρειάζεται κάθε οργανισμός είναι η τεχνολογία και συγκεκριμένα η υπερβολική περιπλοκότητα και η τιμή της. Εάν η διαχείριση γνώσης καταφέρει να δημιουργήσει ένα έργο με έξυπνη, φιλική προς το χρήστη, διεπαφή ενθαρρύνει αυτόματα τη συμμετοχή των εργαζομένων στη χρήση του συστήματος. Η συμμετοχή αυτή μπορεί να επιτευχθεί εάν το σύστημα ενσωματωθεί στο εργασιακό περιβάλλον των εργαζομένων με ομαλό τρόπο.

### 3.2.3.2 - Σημασιολογικός Ιστός

Η διαχείριση της γνώσης στο διαδίκτυο αφορά επίσης τη δημιουργία του σημασιολογικού της Ιστού (Semantic Web). Πρόκειται για έναν ιστό με σπουδαίο νόημα, στο οποίο οι διαδικτυακές πηγές και οι μεταξύ τους σχέσεις μπορούν να διαβαστούν και να κατανοηθούν τόσο από την πλευρά των υπολογιστών όσο και από αυτή των ανθρώπων. Ο σημασιολογικός ιστός είναι αυτός που κάνει τη σχέση μεταξύ ανθρώπων και σελίδων, στις οποίες προσφέρει ο ιστός τους συνδέσμους, κατανοητή.

Βασικό στήριγμα του σημασιολογικού ιστού είναι το πλαίσιο περιγραφής πόρων (Resource Description Framework) γιατί χάρη σε αυτό ο σημασιολογικός ιστός μπορεί να περιγράψει τους πόρους που διαθέτει και τις ιδιότητές τους. Το πλαίσιο περιγραφής πόρων είναι ένα πρόγραμμα γραμμένο σε XML και αναπτύχθηκε από το World Wide Web Consortium με σκοπό να περιγράψει μία πηγή και τις ιδιότητες της με τη μορφή πρότασης ούτως ώστε οι σχέσεις μεταξύ των μερών μία πρότασης να γίνονται κατανοητές.

**Στον πίνακα που ακολουθεί γίνεται μία περιγραφή του τρόπου εκκίνησης ενός έργου διαχείρισης γνώσης όπως περιγράφεται στο βιβλίο "Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης", της Patricia Wallace.**

#### **Πρακτικές Συμβουλές Εκκίνησης ενός Έργου Διαχείρισης Γνώσης**

- ❖ Καθορίστε έναν ξεκάθαρο και συγκεκριμένο στόχο και ξεκινήστε συγκρατημένα
- ❖ Εξασφαλίστε την υποστήριξη της διοίκησης για το έργο
- ❖ Βρείτε τους πόρους και τους ειδικούς εντός του οργανισμού που θα μπορούσαν να βοηθήσουν να ξεκινήσει η γνωσιακή βάση και καταχωρήστε σε αυτή σημαντικές, ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες
- ❖ Επιλέξτε τεχνολογία απλή και φιλική στο χρήστη, η οποία να μπορεί εύκολα να ενσωματωθεί στα ήδη υπάρχοντα συστήματα
- ❖ Ξεκινήστε το έργο δοκιμαστικά, σε μία μικρότερη ομάδα γενικά δεκτικών εργαζομένων
- ❖ Αναπτύξτε στρατηγικές παροχής κινήτρων για την ανταλλαγή γνώσης, κατάλληλες για τον συγκεκριμένο οργανισμό
- ❖ Ενθαρρύνετε ενεργά τους εργαζομένους να συμμετέχουν, να προτείνουν βελτιώσεις και να συνεισφέρουν στο συλλογικό διανοητικό κεφάλαιο του οργανισμού

### 3.3 - Ηλεκτρονική Μάθηση

Η μάθηση εντός των οργανισμών ως έννοια αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της ικανότητας τους να καλλιεργήσουν το διανοητικό κεφάλαιό τους ενώ η τεχνολογία των πληροφοριών και των επικοινωνιών μπορεί να μετασχηματίσει τη διαδικασία αυτή μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης.

Με τον όρο ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) αναφερόμαστε σε μία αρκετά μεγάλη ποικιλία διδακτικών προσεγγίσεων οι οποίες βασίζονται στην τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών με ιδιαίτερη έμφαση στο Διαδίκτυο. Ειδική βαρύτητα δίνεται στο διαδίκτυο επειδή μέσω αυτού επιτυγχάνεται η σύνδεση μεταξύ εκπαιδευόμενων και διδακτικού υλικού, καθώς επίσης και μεταξύ των διδασκόντων και άλλων εκπαιδευόμενων.

Η ηλεκτρονική μάθηση εμφανίζει διαφορές ανάμεσα στις προσεγγίσεις που την προσδιορίζουν επειδή η ορολογία που χρησιμοποιείται για την περιγραφή αυτών είναι αρκετά μπερδεμένη.

Οι τρεις βασικές κατηγορίες της ηλεκτρονικής μάθησης, οι οποίες αναλύονται στη συνέχεια, είναι η ηλεκτρονική μάθηση σε εξατομικευμένο ρυθμό, η μάθηση που καθοδηγείται από κάποιον εκπαιδευτή και τέλος η υβριδική ηλεκτρονική μάθηση.

Κατά τη κατηγορία της ηλεκτρονικής μάθησης σε εξατομικευμένο ρυθμό (Self-paced e-learning) οι εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζονται το διαδικτυακό υλικό με καθόλου ή ελάχιστη συμμετοχή του εκπαιδευτή. Μπορούν να διαβάζουν κείμενα, να παρακολουθούν διαλέξεις σε μορφή βίντεο ή αφήγησης και στη συνέχεια να κάνουν ορισμένα test. Αν κάθε εκπαιδευόμενος αφομοιώσει το υλικό και περάσει με επιτυχία τα test σημαίνει ότι ολόκληρη η διαδικασία του προγράμματος ήταν επιτυχής και κατόπιν μπορεί να συνεχίσει σε πιο προχωρημένη διδακτέα ύλη.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα μάθησης ενδείκνυται για περιπτώσεις απόκτησης δομικής γνώσης από τους υποψήφιους εκπαιδευόμενους γιατί αντί να περιμένουν τη δημιουργία τμημάτων για παράδοση ενός μαθήματος σε τάξεις, συνδέονται στο σύστημα και παρακολουθούν τα μαθήματα εξατομικευμένου ρυθμού όποτε τους βολεύει.

Στη συνέχεια και κατά το είδος της μάθησης όπου η διαδικασία καθοδηγείται από κάποιον εκπαιδευτή, όπως γίνεται αντιληπτό, τους εκπαιδευόμενους, καθ' όλη τη διάρκεια του μαθήματος, καθοδηγεί ένας δάσκαλος. Εκπαιδευτής και εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα χρησιμοποίησης διαδικτυακών εργαλείων την ίδια στιγμή αλλά από διαφορετικές τοποθεσίες ο καθένας, ένα εγχείρημα που δείχνει πως το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να περιλαμβάνει σύγχρονη εκπαίδευση. Η ηλεκτρονική μάθηση καθοδηγούμενη από εκπαιδευτή μπορεί επίσης να ενσωματώνει και ασύγχρονες δραστηριότητες, όπου οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να συνδέονται ανά πάσα στιγμή και να μελετούν υλικό που διατίθεται στο διαδίκτυο, να αναλαμβάνουν ή να υποβάλλουν τις εργασίες τους ή και να στέλνουν μηνύματα.

Τέλος, στην υβριδική ηλεκτρονική μάθηση συνδυάζονται αρμονικά ο κλασικός τρόπος διδασκαλίας σε αίθουσα με τις διαδικτυακές δραστηριότητες. Ο λόγος αυτού του παντρέματος είναι απλός, είναι η παροχή μίας πλουσιότερης εκπαιδευτικής εμπειρίας. Η αντίληψη που έχει μεγάλη μερίδα ανθρώπων ότι η παραδοσιακή διδασκαλία σε αίθουσες δεν μπορεί να χρησιμοποιεί διαδικτυακά εργαλεία για την επικοινωνία και την αποθήκευση υλικού χαρακτηρίζεται άκρως λανθασμένη.

Για παράδειγμα, ο οποιοσδήποτε εκπαιδευτής το επιθυμεί έχει τη δυνατότητα να ανεβάζει τις παρουσιάσεις του σε μορφή PowerPoint, τις οποίες έχει δημιουργήσει για ένα συγκεκριμένο μάθημα, στο διαδίκτυο ώστε οι υποψήφιοι εκπαιδευόμενοι να μην χρειάζεται να κρατούν αναλυτικές σημειώσεις κατά τη διάρκεια του μαθήματος και να εστιάζουν την προσοχή τους σε αυτόν.

### **3.3.1 - Δημιουργία Προγράμματος Ηλεκτρονικής Μάθησης**

Σχεδόν οποιαδήποτε τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη διαδικτυακών πηγών, τη διαδικτυακή συνεργασία ή την οργάνωση υπαρχουσών πηγών σε ένα συνεκτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης, μπορεί να προσθέσει αξία στα προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης. Είναι ασύλληπτο πόσο μεγάλη είναι η ποικιλία των διαθέσιμων εργαλείων. Ένα ξεκάθαρο, συνεκτικό, ζωντανό και εύκολα ανανεώσιμο πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης μπορεί να χαρακτηριστεί επιτυχημένο όταν σε αυτό εμπλέκεται μία ολόκληρη ομάδα ανθρώπων. Σε αντίθεση δηλαδή με τον παραδοσιακό τρόπο διδασκαλίας σε αίθουσα, όπου η γνώση του εκπαιδευτή καθώς και οι δεξιότητές του ως δάσκαλος είναι η βάση της επιτυχίας.

Δύο από τους σημαντικότερους ρόλους στην ομάδα δημιουργίας του προγράμματος είναι ο ειδικός στο αντικείμενο και ο σχεδιαστής του εκπαιδευτικού προγράμματος. Ο ειδικός στο αντικείμενο (Subject Matter Expert) είναι ο άνθρωπος εκείνος που γνωρίζει με ακρίβεια τι πρέπει να συμπεριληφθεί στο πρόγραμμα και είναι εξειδικευμένος στο περιεχόμενο του.

Ο σχεδιαστής εκπαιδευτικού προγράμματος (Instructional Designer) είναι εκείνος ο οποίος συνεισφέρει τη γνώση και τις δεξιότητες αναφορικά με το ποιες στρατηγικές αποφέρουν τα βέλτιστα αποτελέσματα στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής μάθησης.

Γίνεται λοιπόν κατανοητό πως σκοπός είναι να δημιουργηθεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο θα μπορέσει να επιτύχει αποτελεσματικά τους στόχους του και που εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να το προσαρμόσουν στις ανάγκες τους, ένα πρόγραμμα εύχρηστο για όλους.

### **3.3.2 - Μαθησιακά Αντικείμενα**

Ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρέπει να διαθέτει και το κατάλληλα διαμορφωμένο μοντέλο μάθησης. Μαθησιακό αντικείμενο είναι μία αυτόνομη ψηφιακή πηγή ενσωματωμένη πλήρως στο πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης, η οποία μπορεί να υποστεί επεξεργασία και να επαναχρησιμοποιηθεί για άλλους σκοπούς εάν παραστεί ανάγκη.

Εν αντιθέσει με τις διαλέξεις σε αίθουσες διδασκαλίας οι οποίες δεσμεύουν αρκετό από τον χρόνο των εκπαιδευόμενων το μαθησιακό αντικείμενο είναι μικρότερο, περισσότερο αυτόνομο και σίγουρα μπορεί να ξαναχρησιμοποιηθεί.

Τα εργαλεία με τα οποία μπορεί να δημιουργηθεί ένα μαθησιακό περιεχόμενο είναι η παρουσίαση με αφήγηση, οι διαδραστικές παρουσιάσεις, τα στιγμιότυπα οθόνης και οι προσομοιώσεις τα οποία και αναλύονται διεξοδικά στο τέταρτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας.

### 3.3.3 - Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης

Ως επιστέγασμα όλης της διαδικασίας η οποία έχει περιγραφεί λεπτομερώς έρχεται η δημιουργία ενός συστήματος διαχείρισης μάθησης (Learning Management System). Πρόκειται για πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται από τους αρμόδιους ως εργαλείο για τη διεξαγωγή μαθημάτων που αφορούν την ηλεκτρονική μάθηση. Είναι ένα σύστημα που καταφέρνει να καταγράφει την πρόοδο των εκπαιδευόμενων και να διαχειρίζεται κατάλληλα τα διάφορα εκπαιδευτικά αρχεία που χρησιμοποιούνται. Οι διαδικτυακές εγγραφές, τα διάφορα εργαλεία αξιολόγησης των διαδικασιών και των συμμετεχόντων, οι συνεργατικές τεχνολογίες, η επεξεργασία πληρωμών καθώς και η δημιουργία περιεχομένου είναι κάποια από τα λειτουργικά χαρακτηριστικά, που αυτού του είδους τα συστήματα, μπορούν να προσφέρουν.

Κατά το παρελθόν υπήρχε η αντίληψη πως το σύστημα διαχείρισης μάθησης ήταν εξειδικευμένο λογισμικό. Πλέον έχει γίνει πολύ σημαντικό και δεσπίζουσα σημασία επειδή οι οργανισμοί εστιάζουν στη διαχείριση της γνώσης που διαθέτουν και στην ανάπτυξη ταλαντούχων ανθρώπων, σε μία προσπάθεια να γαλουχήσουν τους εργαζόμενους και να οικοδομήσουν το διανοητικό τους κεφάλαιο.

Στις μέρες μας διάφοροι κλάδοι του επιχειρησιακού κόσμου χρησιμοποιούν τέτοιου είδους λογισμικά καθώς η κανονιστική συμμόρφωση απαιτεί την ύπαρξη πολλών ειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και πιστοποιήσεων.

### 3.3.4 - Ηλεκτρονική Μάθηση στην Εκπαίδευση

Η ηλεκτρονική μάθηση στο πλαίσιο των επιχειρήσεων ξεκίνησε, δίνοντας έμφαση στα μαθήματα σε εξατομικευμένο ρυθμό, ενώ η ηλεκτρονική μάθηση στην ανώτατη εκπαίδευση στόχευε στην αναπαραγωγή της εμπειρίας της διδασκαλίας σε τάξη. Οι δύο αυτές προσεγγίσεις έχουν αρχίσει να συγκλίνουν, καθώς οι επιχειρήσεις προσθέτουν ολοένα και περισσότερα εργαλεία υποστήριξης της συνεργασίας. Παρότι υπάρχουν ποικίλες εκδοχές τόσο της παραδοσιακής διδασκαλίας σε τάξη όσο και της ηλεκτρονικής μάθησης, οι σχετικές έρευνες γενικά επιβεβαιώνουν ότι τα αποτελέσματα της ηλεκτρονικής μάθησης είναι εφάμιλλα και λίγο ανώτερα από αυτά της παραδοσιακής διδασκαλίας πρόσωπο με πρόσωπο.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

#### Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✓ Patricia Wallace - Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, 2014

# Κεφάλαιο 4

## 4.1 - Διαδραστικά πολυμέσα

Τα ψηφιακά πολυμέσα αφορούν έναν τομέα της τεχνολογίας, εκείνον που έχει ως μοναδικό αντικείμενο την δημιουργία και την ενσωμάτωση σε μία ολοκληρωμένη παραγωγική διαδικασία. Κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση κειμένων, ήχων, διάφορων εικόνων, κινουμένων σχεδίων και βίντεο τα οποία παράγονται μέσω συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών.



Οι πολυμεσικές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού προγράμματος εμφανίζουν και ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά. Αρχικά το πρώτο χαρακτηριστικό των πολυμεσικών εφαρμογών είναι η ψηφιακή μορφή της πληροφορίας που παρέχεται. Επίσης, κοινό χαρακτηριστικό αποτελεί το περιβάλλον της διεπαφής, είναι από τα πλέον βασικά χαρακτηριστικά καθώς είναι αυτό που παρεμβάλλεται ανάμεσα στον χρήστη και στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και χαρακτηρίζεται από τον τρόπο της αλληλεπίδρασης μεταξύ τους. Στα χαρακτηριστικά των πολυμεσικών εφαρμογών συμπεριλαμβάνεται και η δυνατότητα διάδρασης τους μέσω συνδέσμων, δηλαδή η πληροφορία που παρέχεται είναι δομημένη σε ένα δίκτυο από κόμβους οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους με συνδέσμους.

Τέλος, ένα επίσης βασικό χαρακτηριστικό είναι η παρουσίαση της πληροφορίας, στην οποία περιλαμβάνεται η σειρά των πληροφοριών, η ταχύτητα που διαχέονται καθώς και η μορφή τους. Όλα αυτά προσαρμόζονται στις ενέργειες του εκάστοτε εκπαιδευόμενου, επιτρέποντάς του με αυτόν τον τρόπο την άμεση πρόσβασή του στην ενότητα ή όπου αλλού επιθυμεί ο ίδιος.

Τα πολυμέσα που αξιοποιούνται στην παραγωγή εκπαιδευτικών εφαρμογών με το πέρασ των ετών και με την εξέλιξη της τεχνολογίας συνεχώς πληθαίνουν στον αριθμό. Ο λόγος δεν είναι άλλος από τα πλεονεκτήματα που εμφανίζουν κατά τη χρήση τους από διάφορες επιχειρήσεις ή οργανισμούς. Η σημαντική μείωση που εξασφαλίζουν στο κόστος παραγωγής καθώς και της διανομής της πληροφορίας είναι ένας τους λόγους, ένας λόγος που ενδιαφέρει πολύ τις διοικήσεις των επιχειρήσεων. Η ενοποίηση των διαφορετικών τύπων των πληροφοριών είναι ένας λόγος που η χρήση των πολυμέσων επιδρά θετικά στην παραγωγή εκπαιδευτικών εφαρμογών. Επίσης, εξ' αιτίας των τεχνολογικών βελτιώσεων, που συμβαίνουν αδιάλειπτα στις μέρες μας, επιτυγχάνεται η αύξηση του ρυθμού των μεταδόσεων των πληροφοριών καθώς και η ποσότητα των διαθέσιμων πληροφοριών που παρέχονται. Τέλος, διευκολύνονται σε μεγάλο βαθμό η διαδικασίες κατανόησης και απομνημόνευσης αυτών των πληροφοριών.

Οι εφαρμογές των πολυμέσων χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στις αυτόνομες και στις διαδικτυακές. Στις αυτόνομες εφαρμογές ή off-line όπως ονομάζονται δεν απαιτείται κάποιου είδους δικτυακή σύνδεση όπως για παράδειγμα κάποιος ψηφιακός δίσκος (CD-ROM/DVD) και η μόνη μορφή επικοινωνίας είναι αυτή που συμβαίνει με τον χρήστη. Αντιθέτως, στις διαδικτυακές ή on-line εφαρμογές απαιτείται σύνδεση μέσω διαδικτύου που μέσω αυτού εξυπηρετούνται οι ανάγκες των χρηστών για επικοινωνία, ενημέρωση και συνεργατικότητα.

## Αυτόνομα Πολυμέσα



## Δικτυωμένα Πολυμέσα



Όσον αφορά τον τομέα των διαδικτυακών εφαρμογών και συγκεκριμένα αυτόν της τηλεκπαίδευσης, που είναι και το κεντρικό θέμα της διπλωματικής εργασίας, μπορεί να διαχωριστεί σε δύο κατηγορίες, τη σύγχρονη και την ασύγχρονη αλληλεπίδραση. Η πρώτη κατηγορία αφορά την ταυτόχρονη αλληλεπίδραση που συμβαίνει από διαφορετικές τοποθεσίες των μελών της, εφόσον μιλάμε για τηλεκπαίδευση, αλλά σε πραγματικό χρόνο. Η ασύγχρονη αλληλεπίδραση μεταξύ εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων συμβαίνει σε διαφορετικό τόπο ομοίως αλλά και σε διαφορετικό χρόνο.

Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε συγκεντρωτικά τα τεχνολογικά μέσα καθώς και τις διαδικτυακές υπηρεσίες που υποστηρίζουν τη σύγχρονη και την ασύγχρονη μορφή επικοινωνίας.

Διαδικτυακές Υπηρεσίες	Τύπος Υπηρεσιών					Μορφή Επικοινωνίας	
	Κείμενο	Εικόνα	Γραφικά	Ήχος	Βίντεο	Σύγχρονη	Ασύγχρονη
e-mail	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Chat	✓					✓	
Ομάδες Συζητήσεων	✓						✓
Παγκόσμιος Ιστός	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Βιντεοδιάλεξη				✓	✓		✓
Τηλεδιάσκεψη				✓	✓	✓	

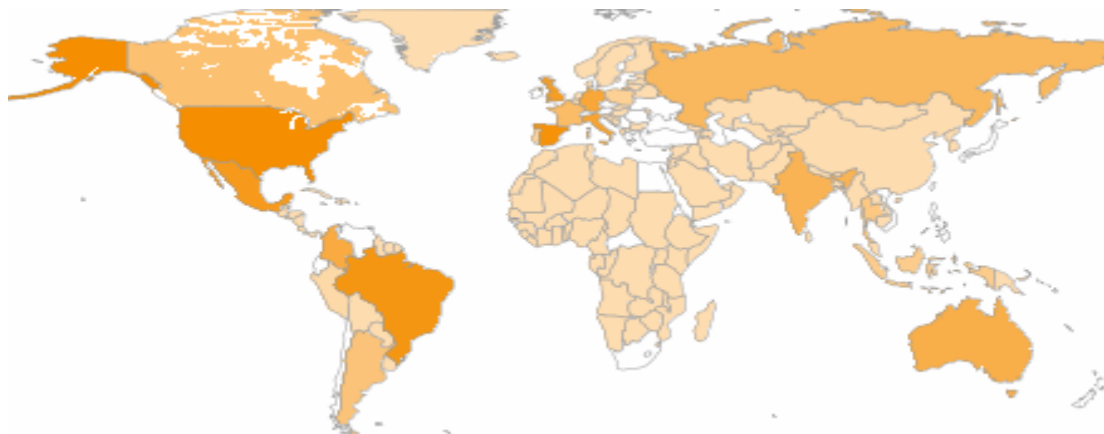
Η εκπαίδευση από απόσταση λειτουργεί ως ένα πολύ σημαντικό «εργαλείο» στην εκπαιδευτική διαδικασία με πολυδιάστατο τρόπο γιατί εκπαιδευτής μα και εκπαιδευόμενος μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους από διαφορετικούς χώρους. Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι η έννοια της τάξης να υφίσταται εικονικά. Ένα από τα πλεονεκτήματα της τηλεκπαίδευσης είναι πως επιτυγχάνεται η ομαδική καθώς και η συνεργατική εκπαίδευση, πάντα εξ αποστάσεως. Και τέλος, στα θετικά μπορεί να συμπεριληφθεί και η παροχή μίας άκρως ελκυστικής παρουσίασης των πληροφοριών που υπάρχουν.

Σπουδαίο παράδειγμα ασύγχρονης εκπαίδευσης αποτελεί η πλατφόρμα «Moodle». Το Moodle (Modular Object Oriented Developmental) είναι ένα ελεύθερο λογισμικό διαχείρισης των μαθημάτων που εμπεριέχονται σε αυτό (Course Management System), παρέχει ένα σύστημα διαχείρισης μάθησης (Learning



Management System) καθώς και ένα σύστημα εικονικής μάθησης (Virtual Learning Environment).

Το Moodle είναι γενικά ένα ολοκληρωμένο σύστημα που προσφέρεται για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών μαθημάτων μέσω Διαδικτύου. Το Moodle δημιουργήθηκε το 1999 από τον Αυστραλό Martin Dougiamas και είναι μία πλατφόρμα που παρέχεται δωρεάν, ενώ έχει και τη δυνατότητα να συνδυάζεται με πολλούς τύπους βάσεων δεδομένων. Σύμφωνα με στατιστικές μελέτες της ίδιας της εταιρείας το Moodle έχει περισσότερους από 100.000.000 εγγεγραμμένους χρήστες και διατίθεται μεταφρασμένο σε περίπου 75 γλώσσες, οι οποίες εξυπηρετούν 234 χώρες ανά τον κόσμο. Το δυναμικό περιβάλλον επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε φοιτητές, που αποτελούν και τον κύριο όγκο χρηστών της συγκεκριμένης πλατφόρμας, και καθηγητές είναι κάτι που προσφέρει απλόχερα και με απλούστατο τρόπο το «Moodle».



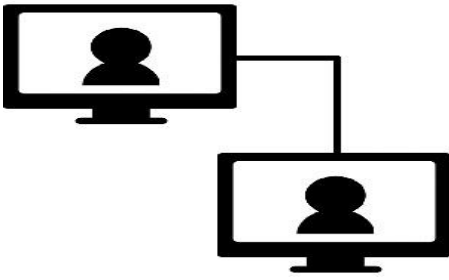
Χώρες	Εγγραφές
Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής	10.301
Ισπανία	7.326
Βραζιλία	4.517
Μεξικό	4.484
Ηνωμένο Βασίλειο	3.497
Ιταλία	3.061
Γερμανία	2.585
Κολομβία	2.420
Αυστραλία	2.378
Ινδία	2.343

Top 10 από Εγγεγραμμένους Ιστότοπους

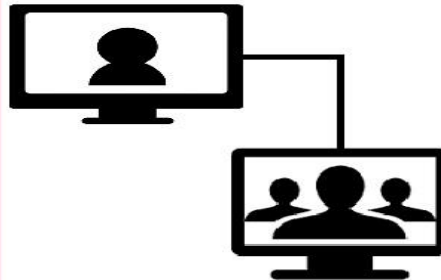
Στην αντίπερα όχθη υπάρχει η σύγχρονη τηλεκπαίδευση, η οποία εξαρτάται από τις διάφορες μορφές τηλεδιάσκεψης. Ένα παράδειγμα σύγχρονης τηλεκπαίδευσης είναι η τηλεδιάσκεψη σημείο προς σημείο, όπως ονομάζεται, επίσης υπάρχει η τηλεδιάσκεψη ενός σημείου προς πολλαπλά σημεία αλλά και η τηλεδιάσκεψη πολλαπλών σημείων ταυτόχρονα. Η ειδοποιός διαφορά ανάμεσα στις τρεις αυτές μορφές τηλεδιάσκεψης είναι το σύνολο των συμμετεχόντων στην συνδιάσκεψη. Αναλυτικότερα, κατά την πρώτη μορφή τηλεδιάσκεψης ηχητική και οπτική επαφή υπάρχει μονάχα μεταξύ δύο ατόμων, στην δεύτερη μορφή οι δέκτες των οπτικοακουστικών μηνυμάτων είναι παραπάνω του ενός με τον αποστολέα να παραμένει ένας και κατά την τρίτη μορφή τηλεδιάσκεψης υπάρχει αμφίδρομη οπτική και ηχητική συνδιάσκεψη πολλών ατόμων ταυτόχρονα.



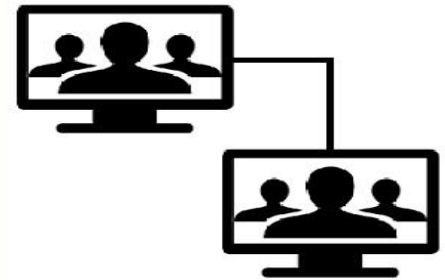
### Σημείο προς Σημείο.



### Σημείο προς Πολλαπλά Σημεία.



### Τηλεδιάσκεψη Πολλαπλών Σημείων.



Καθώς, όπως προείπαμε, η τεχνολογικές εξελίξεις εκτυλίσσονται με αστραπιαίους ρυθμούς οι εκπαιδευτικές εφαρμογές διάφορων πολυμέσων συνεχώς αυξάνονται. Μία ευρέως διαδεδομένη εφαρμογή είναι η δημιουργία του ηλεκτρονικού βιβλίου. Ένα εγχείρημα που έδωσε στον κόσμο που θέλησε να το χειριστεί τη δυνατότητα να κάνει αυτό που αγαπά δηλαδή να διαβάζει, όχι μόνο να κρατά ένα βιβλίο με κείμενο αλλά να μπορεί να έχει ταυτόχρονα εικόνες, ήχο μα και διάφορα animations, προσομοιώσεις και βίντεο. Λειτουργίες που δίνουν μια πολύ πιο εξελιγμένη και ευχάριστη αίσθηση στον αναγνώστη.



Παιχνίδι Στρατηγικής

Τα ηλεκτρονικά παιχνίδια με εκπαιδευτικό, πάντα, χαρακτήρα μπορούν να συνεισφέρουν επίσης στους σκοπούς της συνεργατικότητας και της ομαδικής συνεργασίας. Μέσω των ηλεκτρονικών παιχνιδιών ή edutainment, όπως ονομάζονται κατά τους ειδικούς, οι εκπαιδευόμενοι έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν ακόμα περισσότερα προσόντα και ικανότητες που μέχρι πρότινος δεν κατείχαν όπως για παράδειγμα, η ανάπτυξη των αντανεκλαστικών τους, της οξυδέρκειάς τους μέσω της παράλληλης επεξεργασίας πληροφοριών, της ικανότητας τους για επικοινωνία, της ενεργητικότητάς τους αλλά και της φαντασίας τους. Μέσω αυτής της μορφής μάθησης οι εκπαιδευόμενοι αντιμετωπίζουν την τεχνολογία πιο φιλικά από ποτέ άλλοτε. Μία άλλη μορφή εκπαιδευτικής εφαρμογής είναι η προσομοίωση. Η προσομοίωση αποτελεί μία μέθοδο μελέτης συστήματος με τη βοήθεια ενός άλλου συστήματος το οποίο σε μεγάλο ποσοστό είναι ηλεκτρονικός υπολογιστής. Η αναπαράσταση και έπειτα η κατανόηση της λειτουργίας ενός συστήματος είναι ο κυριότερος στόχος της προσομοίωσης.

Τέλος, σημαντικότετη μέθοδος είναι τα συστήματα εικονικής πραγματικότητας τα οποία ορίζονται ως τα συστήματα διεπαφής όπου ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να βιώσει την αλληλεπίδραση με το περιβάλλον. Ο εκπαιδευόμενος βιώνει περισσότερο με βάση την εμπειρία και σαφώς λιγότερο με την νοημοσύνη του το τρισδιάστατο πολυαισθησιακό περιβάλλον. Η αίσθηση της «σχεδόν παρουσίας» αξιοποιείται στην εκπαιδευτική μέθοδο και διαδικασία με μοναδικό γνώμονα την βελτίωση των γνώσεων που διαθέτουν οι εκπαιδευόμενοι.



Έτσι, λοιπόν, πολύ σημαντικός παράγοντας για να κεντρίσουν και να διατηρήσουν οι πολυμεσικές εκπαιδευτικές εφαρμογές το ενδιαφέρον και τον ζήλο στους εκπαιδευόμενους είναι να τους παρέχουν πλήθος αναπαραστάσεων της πληροφορίας. Ως αποτέλεσμα αυτού οι ενδιαφερόμενοι χρειάζεται να ενεργοποιήσουν περισσότερες, από μία αισθήσεις.

Βάση των προαναφερθέντων, οι επιχειρήσεις με στόχο την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευόμενων όχι μόνο τους παρέχουν πολλά κίνητρα για διεύρυνση των γνωστικών τους πεδίων αλλά τους προσφέρουν και αρκετά νέα μέσα με τα οποία μπορούν να εκπαιδευτούν. Μία ενέργεια που πρόκειται να επιφέρει μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας σε σχέση, πάντα, με τον συμβατικό, αποστειρωμένο τρόπο εκπαίδευσης που εφαρμόζεται στις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς από τα εκάστοτε τμήματα ανθρώπινου δυναμικού. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα έχουν δείξει και εμπειρικές μελέτες που διεξήχθησαν κατά το παρελθόν.

Σε αντιδιαστολή, οι παιδαγωγικές έρευνες απέδειξαν πως η μεθοδολογία η οποία ακολουθείται, η ποιότητα των περιεχομένων αυτής αλλά και ταυτόχρονα η δυνατότητα των εκπαιδευτών να μπορέσουν να εντάξουν τις εν δυνάμει παρεχόμενες υπηρεσίες και να στηρίξουν σε αυτές τις καινοτόμες δραστηριότητες εκμάθησης των ενδιαφερόμενων δεν συνάδουν με το εργασιακό κλίμα αλλά με την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών αυτών.

Σημασία, λοιπόν, έχει ο τρόπος που εμείς οι ίδιοι, είτε από τη θέση του εκπαιδευτή είτε από αυτή του εκπαιδευόμενου, διαχειριζόμαστε την ικανότητα να αξιοποιήσουμε όλο το φάσμα των δυνατοτήτων των νέων ψηφιακών εργαλείων που μας παρέχονται, αποτελεσματικά.

## 4.2 - Articulate Presenter '13

Το Articulate Presenter είναι ένα εργαλείο το οποίο προσφέρει ένα καλαίσθητο περιβάλλον για να βοηθηθούν οι εκπαιδευόμενοι και να συνδεθούν με τον αφηγητή ή τον παρουσιαστή του θέματος επί του οποίου εκπαιδεύονται. Αυτό είναι αρκετά χρήσιμο επειδή οι άνθρωποι κατά την εκπαιδευτική διδασκαλία προτιμούν την ηλεκτρονική μάθηση. Με τη χρήση ενός τέτοιου εργαλείου αποφεύγεται η πιθανότητα της εκπαίδευσης από έναν απλό παρουσιαστή κάποιων διαφανειών που μπορεί εν τέλει να μην πετύχει τον σκοπό του. Αντιθέτως, ένα εργαλείο σαν το Articulate Presenter μπορεί να κάνει το εκπαιδευτικό εγχείρημα να φαίνεται πιο κατανοητό, αρκετά ξεκάθαρο και λιγότερο αποστειρωμένο.

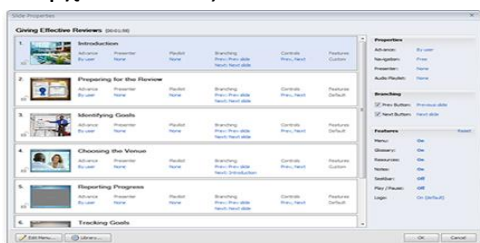


Ας αναφερθούμε όμως στο Articulate Presenter πιο συγκεκριμένα και βήμα-βήμα να αναλύσουμε τις δυνατότητές του.

Αρχικά το Articulate Presenter και συγκεκριμένα η έκδοση του 2013 αποτελεί και την πιο βελτιωμένη έκδοση της σειράς Articulate. Είναι ένα πρόγραμμα που προσφέρει αρκετά ταχεία συγγραφή, ακόμη καλύτερη από τις προηγούμενες εκδόσεις. Είναι ένα εργαλείο, όπως ήδη γνωρίζουμε, ικανό να μας παρέχει τη δυνατότητα να δημιουργούμε μαθήματα με βάση την παρουσίαση σε εκπαιδευτικό κοινό γρηγορότερα από ποτέ. Επίσης, υπάρχει ευκολία στο να προσθέσουμε χαρακτήρες, να σχολιάζουμε το περιεχόμενο, να εισάγουμε διάφορα διαδικτυακά αντικείμενα και άλλα πολλά στα οποία θα αναφερθούμε στη συνέχεια.

Το Articulate Presenter '13 δίνει στον χειριστή την ευχέρεια να μετατρέπει τις διαφάνειες του PowerPoint σε μαθήματα τα οποία βασίζονται στην παρουσίασή του. Με τη σύγχρονη και άκρως εξελιγμένη διεπαφή του προγράμματος Articulate Presenter '13 γίνεται ακόμα πιο εύκολη η συγγραφή on-line μαθημάτων, διαφόρων ειδών κουίζ και ερωτηματολογίων καθώς και αλληλεπιδράσεων βάσει φορμών μέσα στο οικείο περιβάλλον του PowerPoint.

Στο Articulate Presenter '13 μπορούμε να προσθέτουμε χαρακτήρες, είτε φωτογραφικούς είτε εικονογραφημένους, που βοηθούν την εκπαιδευτική διαδικασία απευθείας από τη βιβλιοθήκη χαρακτήρων που διαθέτει το πρόγραμμα. Η πληθώρα των συνδυασμών χαρακτήρων, των εκφράσεων και των ποζαρισμάτων που διαθέτει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη ανέρχεται στους 47.500.

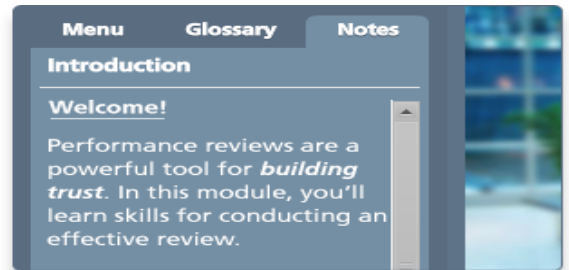


Με τις νέες δυνατότητες που παρέχει το πολυμέσο Articulate Presenter στην έκδοση του 2013 γίνεται πολύ απλή η διαδικασία να ορίζουν οι χειριστές ιδιότητες που αφορούν τις διαφάνειες που συμπεριλαμβάνονται στην εκπαιδευτική διαδικασία. Σε ένα παράθυρο μπορούν να δημιουργούν πολυεπίπεδα μενού βασισμένα πάντα στις ανάγκες της εκπαίδευσης.

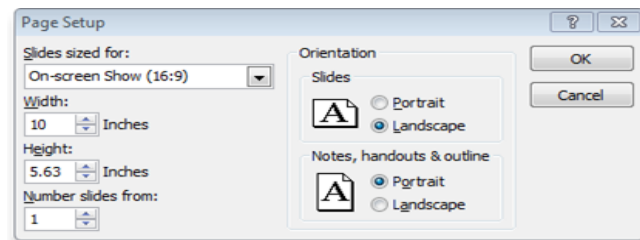
Στο Articulate Presenter '13 δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στα σημαντικά περιεχόμενα της διαδικασίας μέσω μία γκάμας σχολιασμών, συμπεριλαμβανομένων βελών, σημαδιών ελέγχου, σταυρών, ορθογωνίων καθώς και προβολών. Τέλος, δίνεται η δυνατότητα στον χειριστή του εργαλείου να προσαρμόζει το μέγεθος του σχολιασμού, το κινούμενο σχέδιο αλλά και το χρώμα ώστε να το κάνει όπως ακριβώς επιθυμεί να φαίνεται στον εκπαιδευόμενο.

Όσον αφορά, τώρα, τα κινούμενα σχέδια ή τις κινούμενες εικόνες που ο υπεύθυνος της διαμόρφωσης της εκπαιδευτικής πλατφόρμας επιλέγει να χρησιμοποιήσει, το Articulate Presenter '13 υποστηρίζει πλειοψηφία των εργαλείων αυτών στο PowerPoint, διατίθενται δηλαδή περισσότεροι τρόποι ώστε να ζωντανέψει το κείμενο και τα αντικείμενα που χρησιμοποιούνται στο όλο εγχείρημα.

Το, επίσης, θετικό με τον νέο Presenter είναι πως ο καθορισμός και οι σημειώσεις των διαφανειών προβάλλονται στους εκπαιδευόμενους όπως ακριβώς σχεδιάζονται από τον χειριστή. Ο Presenter έχει την ικανότητα να διατηρεί ολόκληρη την μορφοποίηση του κειμένου, τις παραγράφους αυτού, τα χρώματα και το στυλ της γραμματοσειράς που επιλέγεται, στις επιλογές του χειριστή.

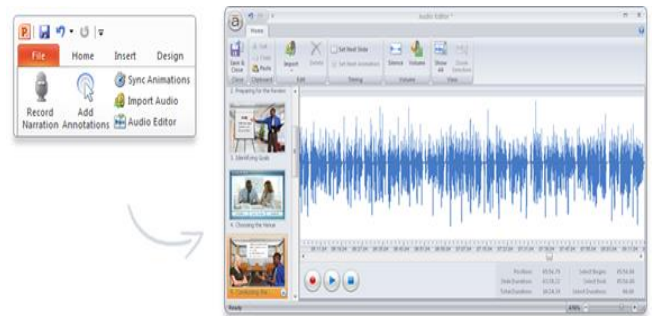


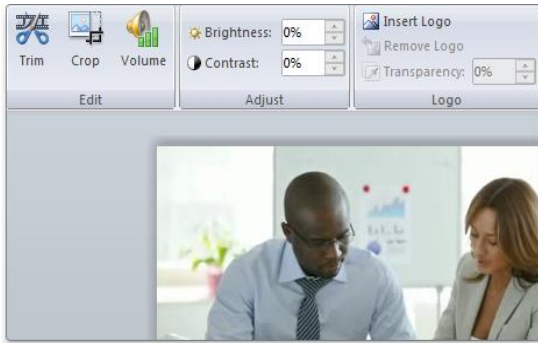
Στους εκπαιδευόμενους πρέπει να παρέχεται εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το Articulate Presenter δίνει τη δυνατότητα να ενσωματωθούν στο εκπαιδευτικό μενού διάφορες διαδικτυακές εφαρμογές των οποίων η εικόνα χαρακτηρίζεται αρκετά πλούσια. Επίσης, η προσθήκη παιχνιδιών, βίντεο, υλικού αναφοράς και άλλων διαδικτυακού περιεχομένου κάνει τόσο ζωντανό το web περιεχόμενο της εκπαίδευσης. Όλες αυτές οι προσθήκες παίρνουν μόλις κάποια δευτερόλεπτα για να εισαχθούν στο Articulate Presenter '13.



Το Articulate Presenter '13 εκτός όλων των άλλων δυνατοτήτων που έχουν προαναφερθεί υποστηρίζει τροποποιημένα μεγέθη διαφανειών δίνοντας πολλές επιλογές στα μεγέθη ή στα πορτραίτα τα οποία επιλέγονται σύμφωνα με την αισθητική του χειριστή.

Το Articulate είναι ένα εργαλείο το οποίο με τις διαδραστικές λειτουργίες του Articulate Engage ως πρόσθετη εφαρμογή δίνει στους εκπαιδευόμενους ακόμα περισσότερους λόγους να αγαπήσουν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με μαγευτικά πολυμέσα, περιεχόμενα flash και δυνατότητα προσθήκης βίντεο. Επίσης, ο χειριστής έχει δυνατότητα να προσθέσει μία αφήγηση ή κάποιον ήχο στις διαφάνειες. Ο χειριστής του προγράμματος μπορεί είτε να εισάγει ήχο από το αρχείο του, είτε απλά να ηχογραφήσει κατευθείαν μέσω του Presenter συγχρονίζοντάς τον μετέπειτα με τις διαφάνειες και τις κινούμενες εικόνες. Μπορεί εύκολα να επεξεργαστεί τα αρχεία ήχου που θα επιλέξει με στόχο να δώσει το καλύτερο ηχητικό αποτέλεσμα. Τέλος, θα πρέπει να είναι εύκολο για όλους μπορούν να ακούσουν την αφήγηση ή κάποιον ήχο που επιθυμεί ο παρουσιαστής. Έτσι δίνεται η επιλογή ο ήχος να εξάγεται σε αρχείο MP3 που μπορεί να αναπαραχθεί σε οποιοδήποτε MP3 Player, είτε συσκευή ήχου ή smartphone.



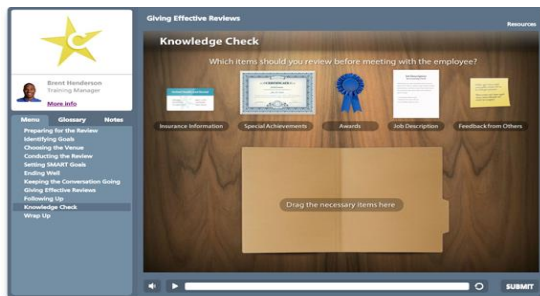


να προσαρμόσει τον ήχο ή και αν επιθυμεί να προσθέσει κάποιο λογότυπο ή σφραγίδα. Μπορεί επίσης να διαλέξει αν ή αν δεν θα συμπιέσει το βίντεο κατά την παρουσίαση της εκπαιδευτικής πλατφόρμας ώστε να δείχνει όπως ακριβώς επιθυμεί.

Με σκοπό να κεντρίσει την προσοχή των εκπαιδευόμενων η διαδραστική πλατφόρμα μπορεί να εμπεριέχει 20 διαφορετικές πλούσιες σε πολυμέσα αλληλεπιδράσεις. Κάτι το οποίο στο Articulate Presenter μπορεί να χτιστεί πολύ εύκολα συμπληρώνοντας απλά μία φόρμα του προγράμματος και έπειτα να προστεθούν στα μαθήματα του χειριστή ως διαφάνειες ή και ως καρτέλες. Τελευταία επιλογή αποτελεί η απρόσκοπτη ανάμειξη απλά χρησιμοποιώντας το Presenter masters διαφανειών που είναι ενσωματωμένες οι αλληλεπιδράσεις.

Με την προσθήκη flash η όλη εκπαιδευτική ύλη γίνεται ακόμη πιο διαδραστική, κάτι που παίρνει στο χειριστή μερικά μόλις κλικ για να προσθέσει τέτοιου είδους ταινίες.

Επίσης, ο Presenter μπορεί να υποστηρίξει τις μεταβάσεις διαφανειών που δημιουργούνται στο PowerPoint συνυπολογίζοντας πως μπορούν να φαίνονται σαν να ξεθωριάζουν, να διαλύονται, να κάνουν ζουμ και άλλα πολλά.



πλατφόρμας να δημιουργήσει κουίζ, έρευνες και άλλες αξιολογήσεις, συμπεριλαμβανομένων και των ερωτήσεων τύπου drag-and-drop, στη συνέχεια να τα προσθέσει απρόσκοπτα στον Presenter των μαθημάτων σε μορφή διαφανειών ή καρτελών.

Για να καταρτιστεί ένα σωστό σενάριο εκπαίδευσης πρέπει πρώτα οι εκπαιδευόμενοι να δοκιμάζονται στο πως θα χειρίζονται κάποιο σενάριο και στη συνέχεια να πηγαίνουν σε διαφορετικές διαφάνειες αναλόγως την απόκρισή τους. Για να πετύχει κάτι τέτοιο πρέπει επίσης το σενάριο να είναι δημιουργημένο με γνώμονα την ενστικτώδη πλοήγηση και τις εξελιγμένες μετατροπές στον Player.

Στο εν λόγω πρόγραμμα γίνεται δυνατή η εισαγωγή κάποιου βίντεο, σε όποια μορφή και αν βρίσκεται, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που μπορούμε να δημιουργήσουμε μέσω της λειτουργίας Articulate Replay. Μέσω αυτής της πρόσθετης εφαρμογής του Articulate Presenter ο χειριστής μπορεί να καταγράψει ένα βίντεο από την web camera του ή μπορεί να ενσωματώσει κάποιο βίντεο από το YouTube. Έπειτα, μπορεί να χρησιμοποιήσει το νέο συντάκτη βίντεο που υπάρχει στο Articulate Presenter '13 για να περικόψει το βίντεο,

Ένα σπουδαίο επίτευγμα για το Articulate Presenter '13 είναι η ικανότητα του να τεστάρει τις γνώσεις και τις ικανότητες των εκπαιδευόμενων που το χρησιμοποιούν. Το μόνο που πρέπει να γίνει είναι η πρόσθεση σεναρίων λήψης αποφάσεων, που επιτυγχάνεται με διάφορες δραστηριότητες. Αυτό μπορεί να συμβεί είτε με κάποια κουίζ, επισκοπήσεις και διαδραστικές εκτιμήσεις μέσω του Articulate Quizmaker. Χρησιμοποιώντας το Articulate Quizmaker μπορεί ο χειριστής της εκπαιδευτικής



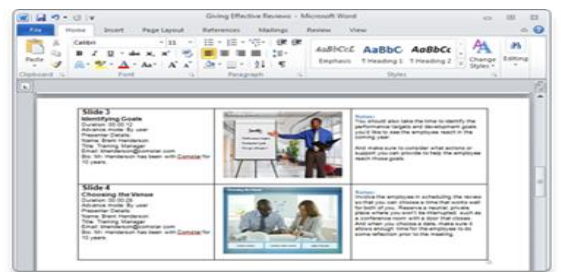
Γενικά, όλα τα προϊόντα του Articulate Presenter '13 μοιράζονται έναν ενοποιημένο Player. Αν προστεθεί στην εκπαιδευτική πλατφόρμα μια αξιολόγηση Quizmaker ή μία αλληλεπίδραση, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν χωρίς δυσκολία να προηγηθούν χρησιμοποιώντας μονάχα ένα μικρό σύνολο ελέγχων.



Στο Articulate Presenter '13 δίνεται η δυνατότητα για πολυεπίπεδη πλοήγηση ομαδοποιώντας τις διαφάνειες σε ενότητες και θέματα καθώς και η απεικόνιση του περιεχομένου, όπως έχει οργανωθεί, στο μενού. Δίνεται, επίσης, η περίληψη της εκπαιδευτικής διαδικασίας με στόχο οι εκπαιδευόμενοι στην περίπτωση που διακόψουν την ροή τους, να μπορούν να συνεχίσουν από το σημείο που σταμάτησαν, ακόμα και όταν τα μαθήματα περιλαμβάνουν κουίζ του Articulate Quizmaker και διάδρασης του Articulate Engage. Επιπροσθέτως, η πολυγλωσσική υποστήριξη είναι το

θετικό στοιχείο για εκπαιδευόμενους σε όλο τον κόσμο. Τέλος, μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα το μαθησιακό αντικείμενο μπορεί να δημοσιευτεί ως και 5 φορές γρηγορότερα προσεγγίζοντας έτσι έναν μεγάλο όγκο εκπαιδευόμενων μέσω της νέας βελτιστοποίησης του Articulate Presenter '13.

Μέσω του νέου Articulate Presenter '13 η εκπαιδευτική διαδικασία μπορεί να δημοσιεύεται στο Microsoft Word για τον λόγο ότι γίνεται πιο εύκολο για τους ειδικούς του αντικειμένου του θέματος να ανασκοπούν τα αξιοσημείωτα σημεία της εκπαίδευσης. Με το πέρας όλων των παραπάνω βημάτων και οδηγιών καθώς και των επιλογών που προτίθεται να κάνει ο χειριστής της εκπαιδευτικής πλατφόρμας, το νέο και εξελιγμένο Articulate Presenter '13 δίνει την δυνατότητα αποθήκευσης του project με σκοπό την αποστολή του σε ενδιαφερόμενα μέλη ή τη αρχειοθέτησή του στο σύνολο των εκπαιδύσεων.



Εν κατακλείδι, γίνεται αντιληπτό πως το Articulate είναι ένα πρόγραμμα το οποίο συμβάλει τα μέγιστα στη δημιουργία μίας άκρως διαδραστικής πλατφόρμας με στόχο την εκπαίδευση για παράδειγμα του προσωπικού κάποιου οργανισμού ή κάποιας επιχείρησης. Το μέγεθος της επιτυχίας όμως του όλου εγχειρήματος ενισχύει η νέα έκδοση του Articulate Presenter '13 και όλες αυτές οι πρόσθετες εφαρμογές που προηγουμένως αναλύθηκαν, δίνοντας στον χειριστή των εφαρμογών αυτών περισσότερα εργαλεία και στους εκπαιδευόμενους περισσότερες πιθανότητες να μάθουν πραγματικά και με διαδραστικό τρόπο κάθε τι σημαντικό του περιεχομένου της εκπαίδευσης.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- ✓ Δεϊβέκη Κατερίνα – Χρήση Πολυμέσων σε Ψηφιακές Εκπαιδευτικές Εφαρμογές, 2012

### Ιστοσελίδες

- ✓ <http://all4learning.daidalos.teipir.gr/>
- ✓ <https://moodle.org/>

# Κεφάλαιο 5

## 5.1 - Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε. ~ Γενικές Πληροφορίες

Ο Όμιλος Ελληνικά Πετρέλαια Α.Ε. είναι ένας δυναμικός Όμιλος με στέρεες βάσεις, που πρωταγωνιστεί στις ενεργειακές εξελίξεις στην Ελλάδα, αλλά και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Η σταδιακή μετεξέλιξή του από πετρελαϊκή σε ενεργειακή δύναμη συνοδεύεται από διεθνείς δραστηριότητες, επεκτάσεις και συμμαχίες, αλλά και από ένα αναπτυξιακό πρόγραμμα με επιλεγμένες κερδοφόρες επενδύσεις σε νέους τομείς.



Το εύρος των δραστηριοτήτων του ομίλου περιλαμβάνει:

- Εφοδιασμός, Διύλιση και Εμπορία πετρελαιοειδών, στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Λιανική Εμπορία πετρελαιοειδών, στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- Παραγωγή και Εμπορία Χημικών/ Πετροχημικών
- Έρευνα και Παραγωγή Υδρογονανθράκων
- Παραγωγή και Εμπορία Ηλεκτρικής Ενέργειας
- Παραγωγή και Εμπορία Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
- Παροχή μελετών και τεχνικών υπηρεσιών για τεχνικά έργα συναφή με θέματα υδρογονανθράκων
- Συμμετοχή και μεταφορά αργού πετρελαίου και προϊόντων (αγωγοί, θαλάσσιες μεταφορές)

Όραμα του Ομίλου είναι η βιώσιμη ανάπτυξη ενσωματωμένη στη στρατηγική του να τον καθιστά πρωτοπόρο περιφερειακό ενεργειακό Όμιλο.

Η αποστολή του με τίτλο «ενέργεια για ζωή», είναι να παράγει και να προσφέρει κορυφαίων προδιαγραφών προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα της ενέργειας, εξυπηρετώντας τους πελάτες του στην ελληνική και τη διεθνή αγορά με αποτελεσματικότητα και καινοτομία.



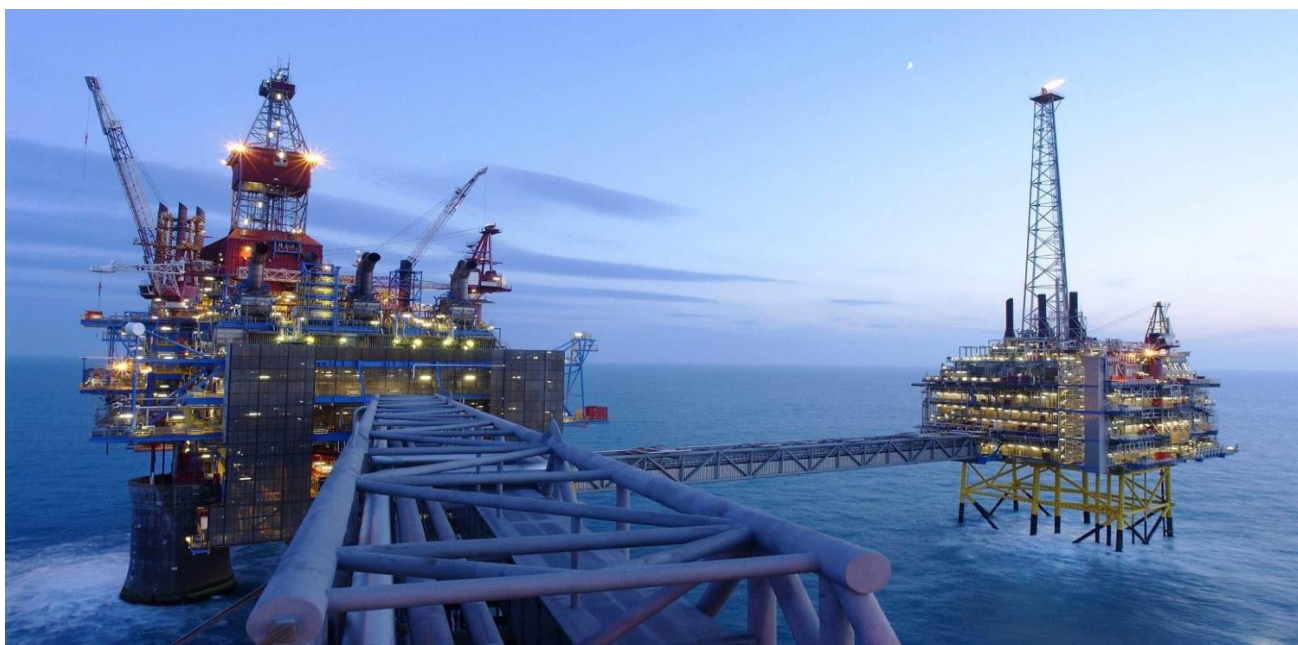
### Οι αρχές του ομίλου είναι οι εξής:

- Η Ασφάλεια είναι πάντα η Πρώτη Προτεραιότητα
- Προσφέρει Αξία στους Πελάτες
- Λειτουργεί με Υπευθυνότητα προς την Κοινωνία και το Περιβάλλον
- Σέβεται τους Συναδέλφους και Συνεργάτες προάγοντας την Αξιοκρατία, την Ομαδική Εργασία, την Καινοτομία, τη συνεχή Βελτίωση και τον Προσανατολισμό στα Αποτελέσματα
- Επενδύει για Βιώσιμη Ανάπτυξη
- Ενισχύει συνεχώς την Ανταγωνιστικότητά
- Εφαρμόζει υψηλά πρότυπα Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Δημιουργεί Αξία για τους μετόχους και εστιάζει στη συνεχή Βελτίωση των Αποτελεσμάτων και των Χρηματοροών
- Οι Συμπεριφορές
- Ακεραιότητα, Επαγγελματισμός, Δέσμευση, Ευθυκρισία, Πρωτοβουλία, Εξωστρέφεια

Στόχος είναι η βελτιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη, δίνοντας έμφαση σε αυτόν και δημιουργώντας αξία για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Σε αυτό το πλαίσιο ο Όμιλος, παρέχει ένα σύνολο υποστηρικτικών προγραμμάτων και δράσεων σε πελάτες και συνεργάτες, για τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας, διασφαλίζοντας παράλληλα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Για την ενημέρωση και ικανοποίηση των πελατών (πρατήρια, οδηγοί, κα.) σχεδιάζονται και υλοποιούνται ποικίλες δράσεις, διαφοροποιημένες κατά περίπτωση, οργανώνονται τακτικές συναντήσεις, παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες και προγραμματίζονται εκπαιδεύσεις.

Επίσης, Ο Όμιλος ΕΛ.ΠΕ. δραστηριοποιείται στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, κατέχοντας σημαντική θέση στην εμπορία καυσίμων σε Κύπρο, Βουλγαρία, Σερβία, Μαυροβούνιο και π.Γ.Δ.Μ., με συνολικό δίκτυο 295 πρατηρίων και τις εγκαταστάσεις της ΟΚΤΑ (Σκόπια).





## Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αναδεικνύεται σε όλες τις εκφάνσεις της στρατηγικής, της επιχειρηματικότητας και της καθημερινής λειτουργίας του Ομίλου ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ.

Ο Όμιλος, μέσω τακτικών ερευνών κοινής γνώμης διερευνά τα αποτελέσματα εφαρμογής των προγραμμάτων ΕΚΕ, προκειμένου να κατευθύνει τις δράσεις του προς τους τομείς εκείνους, όπου οι ανάγκες είναι επιτακτικές για την κοινωνία και τους ανθρώπους, που την πλαισιώνουν.

Στο πλαίσιο αυτό λαμβάνεται υπόψη η άποψη των πολιτών για επενδύσεις αριστοποίησης της λειτουργίας των εγκαταστάσεων, έργων υποδομής και βελτίωσης της περιβαλλοντικής συμπεριφοράς αλλά και κοινωνικές δράσεις. Επιπλέον ο Όμιλος, μέσω διαλόγου και άλλων μορφών επικοινωνίας, επενδύει συνεχώς στην έννοια και τις εφαρμογές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, ενσωματώνοντας στην επιχειρηματική του δράση και λειτουργία τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας, όχι επειδή απορρέει από κάποια ηθική υποχρέωση, αλλά επειδή είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την σύγχρονη επιχειρηματική πρακτική.

Η δέσμευση αυτή υλοποιείται με ένα πλήθος ενεργειών και δράσεων, που απευθύνονται τόσο στις τοπικές κοινωνίες, όπου ασκείται και η επιχειρηματική δραστηριότητα αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία, εντός και εκτός Ελλάδος.

### Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) Ομίλου

- Προσδιορισμός ενεργειών και δράσεων με προτεραιότητα στις τοπικές κοινωνίες.
- Κατάρτιση και εφαρμογή προγραμμάτων ΕΚΕ με μακροπρόθεσμο ορίζοντα.
- Ενθάρρυνση και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και βελτίωση του εργασιακού κλίματος.
- Εθελοντική δέσμευση σε πρωτοβουλίες, βέλτιστες πρακτικές, αρχές και κώδικες που υποστηρίζουν τη σύζευξη της στρατηγικής και της βιώσιμης ανάπτυξης.

Ο Όμιλος, από την ίδρυσή του, υποστήριξε πρωτοβουλίες και δράσεις, οι οποίες προωθούν την ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

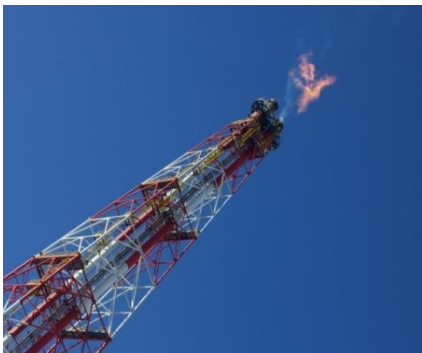
Ο Όμιλος ΕΛ.ΠΕ. και τα στελέχη του, με τη συμμετοχή τους σε ομάδες εργασίας και σε επιτροπές κλαδικών ενώσεων, καθώς και εθνικών και διεθνών οργανισμών, προωθούν ενεργά το δημόσιο διάλογο για την αειφόρο ανάπτυξη. Επίσης, συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες διαλόγου και επικοινωνίας με τις τοπικές κοινωνίες. Διαπιστώθηκε ακόμη μεγαλύτερη αύξηση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα κοινωνικής προσφοράς και αλληλεγγύης, μέσω της συμμετοχής τους σε διάφορες εθελοντικές δράσεις, προσφέροντας πόρους, χρόνο ή δεξιότητες.

Αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευση του Ομίλου για κοινωνική συνεισφορά, σημαντική ήταν η ανταπόκριση των εργαζομένων στην προσφορά τροφίμων, ρουχισμού και ειδών πρώτης ανάγκης, με σκοπό την ανακούφιση και την υποστήριξη των προσφύγων, που έχουν καταφύγει στη χώρα μας. Η συλλογή όλων των προαναφερόμενων ειδών πραγματοποιήθηκε σε ειδικά σημεία σε όλους τους χώρους εργασίας του Ομίλου. Για τον ίδιο σκοπό διοργανώθηκε, με μεγάλη επιτυχία, αγώνας μπάσκετ με τη συμμετοχή της ομάδας μπάσκετ των ΕΛΠΕ και της ομάδας παλαίμαχων καλαθοσφαιριστών/καλλιτεχνών, όπου αντί εισιτηρίου, οι παρευρισκόμενοι προσέφεραν τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης για την υποστήριξη των κέντρων προσωρινής φιλοξενίας προσφύγων.

Η προσφορά και η υπεύθυνη στάση απέναντι στο κοινωνικό σύνολο είναι αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας και της στρατηγικής του Ομίλου. Λαμβάνοντας υπόψη την συνεχιζόμενη οικονομική ύφεση στην Ελλάδα τα προγράμματα που σχεδιάζει ο όμιλος και υποστηρίζει κατευθύνθηκαν σε δύο βασικούς άξονες: ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και νέα γενιά, με έμφαση στην εκπαίδευση και κατάρτιση των νέων, στην ανακούφιση των ανθρώπων που έχουν ανάγκη και στην κοινωνική αλληλεγγύη.

Το πολυδιάστατο πρόγραμμα δράσεων του Ομίλου σε Ελλάδα και εξωτερικό, πέραν των δύο παραπάνω βασικών αξόνων, στηρίζει δράσεις που σχετίζονται με έργα υποδομής και βελτίωση ποιότητας ζωής, καθώς και προγράμματα που αφορούν το περιβάλλον, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό. Το εύρος της δέσμευσής προς την κοινωνία περιλαμβάνει έναν μεγάλο αριθμό δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στις οποίες επενδύει ο Όμιλος, σεβόμενος το περιβάλλον και συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη.

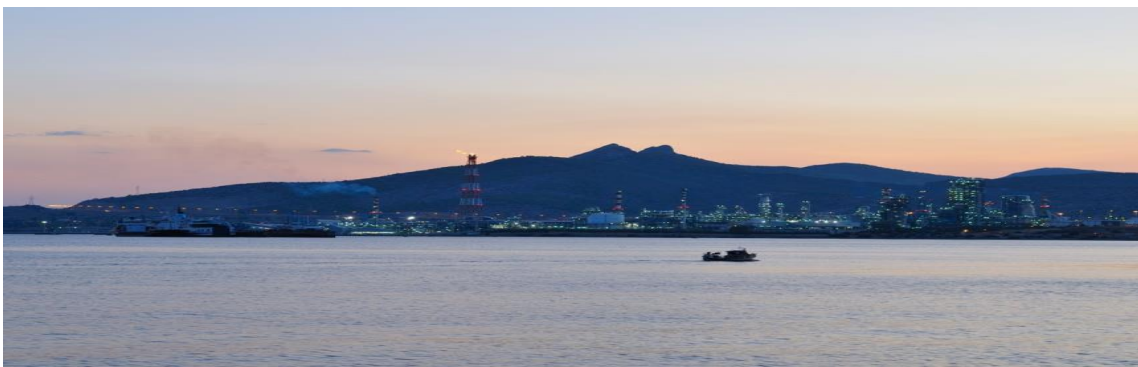
### Η Ενέργεια για Ζωή



Μία προσπάθεια των Ελληνικών Πετρελαίων Α.Ε. η οποία αφορά το περιβάλλον, ένα πρόγραμμα περιβαλλοντικής επιμόρφωσης, που ταξιδεύει σε απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας και απευθύνεται σε μαθητές και κατοίκους των περιοχών που επισκέπτεται, για θέματα όπως ο σεβασμός και η διατήρηση της περιβαλλοντικής κληρονομιάς, η αειφόρος ανάπτυξη αλλά και για μεθόδους διαχείρισης της ενέργειας και των φυσικών πόρων. Στην οργάνωση των εργαστηρίων συνεργάζονται ΜΚΟ, μουσεία, πολιτιστικές ομάδες, ιδρύματα, ινστιτούτα και φορείς που έχουν οικολογικά ενδιαφέροντα ή ασχολούνται με την προστασία του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο του προγράμματος υλοποιούνται έργα υποδομής, εκδρομές, δωρεές πετρελαίου θέρμανσης αλλά και ποδηλάτων. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται φέτος για 3η χρονιά και μέχρι σήμερα έχει επισκεφθεί 34 απομακρυσμένες περιοχές με τη συνεργασία 15 ΜΚΟ, ενώ το έχουν παρακολουθήσει 3.400 μαθητές.

## **5.2 - Υγεία και Ασφάλεια**

Θεμελιώδης επίσης αξία για τον Όμιλο ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ είναι η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων, των κατοίκων, των τοπικών κοινωνιών και των εγκαταστάσεων. Για το λόγο αυτό, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες, τους επισκέπτες και τους εκπαιδευόμενους σπουδαστές και φοιτητές σε όλους τους χώρους εργασίας.



## Πολιτική & Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας

Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον του Ομίλου ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στις εγκαταστάσεις και στα γραφεία στηρίζεται:

- Στην πολιτική του, που θεωρεί τις συνθήκες ασφάλειας και υγείας πρωταρχική προϋπόθεση για την άσκηση των δραστηριοτήτων του και αποτελεί δέσμευση για τη Διοίκηση. Στην πολιτική δηλώνεται ρητά ότι οι στόχοι Υγείας, Ασφάλειας και Προστασίας Περιβάλλοντος, σε περίπτωση αντίθεσης με τους στόχους της παραγωγής, έχουν προτεραιότητα.
- Στην εφαρμογή της πολιτικής, μέσω ενός σύνθετου και πολύπλευρου συστήματος διαχείρισης ασφάλειας.

## Οργάνωση και λειτουργία για την Υγεία και την Ασφάλεια

Γενικά, στο πλαίσιο της οργάνωσης για την Υγεία και την Ασφάλεια, υφίστανται και λειτουργούν:

- Κεντρική Διεύθυνση Υγείας, Ασφάλειας, Περιβάλλοντος & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου.
- Διεύθυνση Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος Διυλιστηρίων.
- Διευθύνσεις Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος, ανά εγκατάσταση.
- Διεύθυνση ΥΑΠ των θυγατρικών εταιρειών Εμπορίας ΕΚΟ, Ελληνικά Καύσιμα, ΕΚΟ Καλυψώ.
- Τεχνικοί ασφάλειας, ιατροί εργασίας και νοσηλευτικό προσωπικό, που υπερκαλύπτουν τις απαιτήσεις των βασικών νομοθετημάτων για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων (Ν. 3850/2010).
- Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (Ε.Σ.Υ.Π.Π.), σύμφωνα με το Π.Δ.95/1999, με στόχο την επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων, την τήρηση συνθηκών υγιεινής και τη λήψη μέτρων προστασίας και αποφυγής ατυχημάτων.
- Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε.), σε κάθε εγκατάσταση, αποτελούμενες από εκλεγμένους αντιπροσώπους των εργαζομένων, σύμφωνα με το Νόμο 3850/2010, οι οποίες εκπροσωπούν όλους τους εργαζόμενους. Δυνατότητα συμμετοχής στις εκλογές έχει το σύνολο των εργαζομένων κάθε εγκατάστασης (100%).

## Διαχείριση Επαγγελματικού Κινδύνου

Στον τομέα της διαχείρισης του επαγγελματικού κινδύνου εφαρμόζεται η αρχή της πρόληψης, ώστε να προβλέπονται και να ελέγχονται όλοι οι πιθανοί κίνδυνοι υγείας και ασφάλειας.

Συγκεκριμένα, οι εν δυνάμει κίνδυνοι εντοπίζονται και ελέγχονται σύμφωνα με τα κριτήρια της ελληνικής νομοθεσίας (Ν.3850/2010), τους ευρωπαϊκούς και διεθνείς κώδικες και τις καλές πρακτικές. Όλες οι εγκαταστάσεις διαθέτουν γραπτές μελέτες εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου, οι οποίες περιέχουν και τα μέτρα, που λαμβάνονται για την εξάλειψη ή τον έλεγχο των κινδύνων και τη διατήρησή τους σε χαμηλά και αποδεκτά επίπεδα. Οι μελέτες αυτές εκπονούνται λαμβάνοντας υπόψη και τη γνώμη και τις απόψεις των εργαζομένων, οι οποίοι καλούνται να συμπληρώσουν ειδικά ερωτηματολόγια για τη φύση και το περιβάλλον εργασίας τους.

Οι μελέτες αναθεωρούνται, όταν τροποποιηθούν οι συνθήκες και το περιβάλλον εργασίας ή το αργότερο ανά πενταετία και κοινοποιούνται σε όλο το προσωπικό, ώστε κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει τους κινδύνους, που μπορεί να αντιμετωπίσει και τις ενέργειες, που έχουν γίνει ή πρέπει να γίνουν, για την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση αυτών των κινδύνων.

Κατά τον προγραμματισμό διορθωτικών ενεργειών ασφάλειας, δίνεται άμεση προτεραιότητα στις κρισιμότερες από αυτές, όπως κατατάσσονται σε κατηγορίες με βάση ειδικό εργαλείο - Πίνακα Εκτίμησης Επικινδυνότητας.

### Επιθεωρήσεις Ασφάλειας

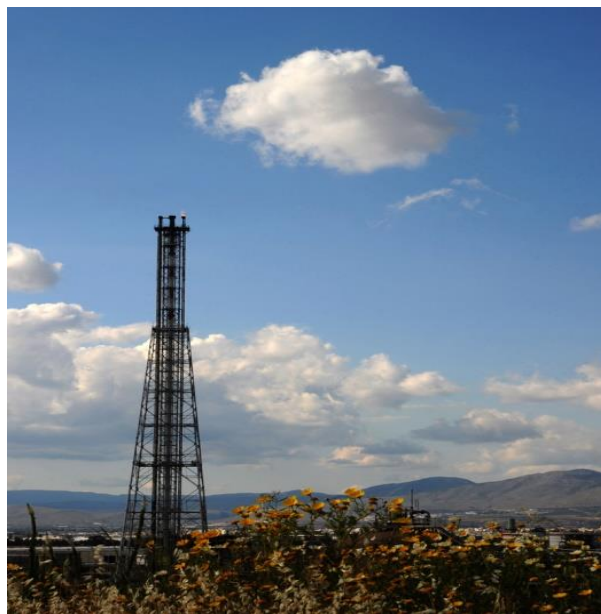
Προγραμματισμένες επιθεωρήσεις ασφάλειας από εσωτερικούς και ανεξάρτητους εξωτερικούς επιθεωρητές διεξάγονται σε πολλά επίπεδα. Ανάλογα με τα ευρήματα προγραμματίζονται και υλοποιούνται ενέργειες περαιτέρω βελτίωσης της ασφάλειας.

## **5.3 - Βιομηχανική Υγεία και Ασφάλεια**

### Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας - Επιδόσεις Εγκαταστάσεων

Κάθε βιομηχανική εγκατάσταση του Ομίλου θέτει ετήσιους μετρήσιμους στόχους για τη βελτίωση της επίδοσής της, στον τομέα της Υγείας και της Ασφάλειας. Απολογισμός έναντι των στόχων γίνεται σε μηνιαία και ετήσια βάση και παρουσιάζεται σχετική έκθεση στη Διοίκηση.

Επιπλέον, τα ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ συμμετέχουν στην ετήσια έρευνα και στη συγκριτική αξιολόγηση για τα ατυχήματα που διεξάγει ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός CONCAWE και συνεργάζονται με αυτόν, παρακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις για τη θέσπιση και πρόσθετων δεικτών μέτρησης της επίδοσης στην ασφάλεια.



### Διακρίσεις του Ομίλου στην Ασφάλεια

Για την περαιτέρω ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στην πρόληψη των ατυχημάτων και την ασφαλή λειτουργία των εγκαταστάσεων, συνεχίστηκε η εφαρμογή της Πολιτικής Επιβράβευσης Επιδόσεων Ασφάλειας ομάδων εργαζομένων, όταν επιτυγχάνονται συγκεκριμένοι στόχοι, με βάση τις ώρες εργασίας χωρίς ατύχημα απουσίας.

## Υγεία των Εργαζομένων στο Χώρο Εργασίας

Η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Πραγματοποιούνται περιοδικές ιατρικές εξετάσεις των εργαζομένων σε συνδυασμό με τη θέση εργασίας τους, την ηλικιακή ομάδα και το φύλο. Οι εργαστηριακοί έλεγχοι περιλαμβάνουν βιοχημικές εξετάσεις αίματος και ούρων καθώς και ακτινολογικό, οφθαλμολογικό, σπιρομετρικό, ακουσολογικό και καρδιολογικό έλεγχο. Η επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων ολοκληρώνεται με τη συμπληρωματική εξέταση των εργαζομένων από τους Ιατρούς Εργασίας.

Τέλος, πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση στατιστικές αξιολογήσεις των κλινικών και εργαστηριακών ελέγχων και εξάγονται συμπεράσματα για την ανάγκη λήψης πρόσθετων μέτρων βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και προστασίας της υγείας.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας απόκτησης κοινής κουλτούρας ασφάλειας, σε όλες τις βιομηχανικές εγκαταστάσεις του Ομίλου εφαρμόζεται κοινή διαδικασία βασικής εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

Η εκπαίδευση του προσωπικού του Ομίλου είναι πολύπλευρη και περιλαμβάνει θέματα όπως:

- Πυρασφάλεια - χρήση πυροσβεστικών μέσων- τεχνικές διάσωσης από ύψος και κλειστούς χώρους.
- Πρώτες βοήθειες - αντιμετώπιση εγκαυμάτων.
- Χρήση μέσων ατομικής προστασίας (αναπνευστικές συσκευές, μάσκες, κ.λπ.).
- Παρουσιάσεις διεθνών ατυχημάτων (αιτίες - συμπεράσματα).
- Περιοδική επανάληψη - υπενθύμιση σημαντικών διαδικασιών ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης.
- Συμμετοχή σε ασκήσεις.



ασφάλειας των εγκαταστάσεων. Ειδικά για την εκπαίδευση των εργολάβων, η εκπαίδευση βασίζεται σε εκτενή εκπαιδευτική ύλη, που διατίθεται από τα ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ στις εργολαβικές εταιρείες. Οι εκπαιδευόμενοι εξετάζονται γραπτά και μόνο στους επιτυγχόντες χορηγείται κάρτα εισόδου στις εγκαταστάσεις για εργασία.

Σε όλους τους εργαζόμενους διανέμεται το μηνιαίο δελτίο Ασφάλειας Διεργασιών του CCPS (Beacon). Ο Όμιλος είναι επίσημος μεταφραστής του Δελτίου στην ελληνική γλώσσα. Σε όλους τους εργαζόμενους διανέμεται το μηνιαίο δελτίο Ασφάλειας Διεργασιών του CCPS (Beacon). Οι εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων εκτιμώνται κάθε χρόνο από τους άμεσους προϊσταμένους τους, στα πλαίσια και της ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης, και προγραμματίζεται η υλοποίηση δράσεων για την κάλυψη των αναγκών που διαπιστώθηκαν. Η εκπαίδευση επεκτείνεται, εκτός των εργαζομένων, σε εργολάβους, πελάτες, οδηγούς βυτιοφόρων, πρατηριούχους, σπουδαστές και φοιτητές. Οι επισκέπτες ενημερώνονται μέσω εντύπου υλικού για τις οδηγίες

## Ασκήσεις Αντιμετώπισης Έκτακτης Ανάγκης

Με απόλυτη επιτυχία επίσης πραγματοποιούνται σε όλες τις βιομηχανικές εγκαταστάσεις του Ομίλου συντονισμένες Ασκήσεις Πυρασφάλειας με συγκεκριμένα ακραία σενάρια και σε συνεργασία με την Πυροσβεστική και τις εμπλεκόμενες Αρχές. Οι ασκήσεις περιλαμβάνουν και σενάρια ασφάλειας των λιμενικών εγκαταστάσεων καθώς και σενάρια αντιμετώπισης θαλάσσιας ρύπανσης. Επίσης περιλαμβάνουν σενάρια διάσωσης ατόμων από κλειστό εξοπλισμό ή από εργασία σε ύψος.

Εν κατακλείδι, η επένδυση στους ανθρώπους είναι το κλειδί για την επιτυχία του Ομίλου, τώρα αλλά και στο μέλλον. Γι' αυτό προσφέρει συστηματικά κίνητρα και ευκαιρίες για τη διαρκή ανάπτυξη των δεξιοτήτων όλων των εργαζομένων, δυνατότητες αξιοκρατικής ανέλιξης, αλλά και έμπρακτη, ηθική και υλική επιβράβευση των προσπαθειών τους. Στόχος είναι να διαμορφώσει ένα περιβάλλον που δίνει σε κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία για μια δημιουργική σταδιοδρομία, με μακροπρόθεσμη προοπτική.

*Το υλικό που περιγράφει την Εταιρεία μου δόθηκε σε μορφή βιβλίου, το οποίο εκδόθηκε φέτος για πρώτη φορά από την ίδια την εταιρεία, ως δώρο για την ενασχόληση μου με αυτή. Επίσης, το υλικό της εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα ασφαλείας μου δόθηκε από τον υπεύθυνο του τμήματος «Υγιεινή και Ασφάλεια – Βιομηχανικές Εγκαταστάσεις Ελευσίνας» κ. Γεώργιο Καββαθά μονάχα για εκπαιδευτικούς λόγους.*

# Βιβλιογραφία

## Βιβλιογραφία

- G. Dessler - *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Βασικές Έννοιες και Σύγχρονες Τάσεις* - 2η Έκδοση, 2015
- Patricia Wallace - *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*, 2014
- Δειβέκη Κατερίνα - *Χρήση Πολυμέσων σε Ψηφιακές Εκπαιδευτικές Εφαρμογές*, 2012
- Chapman Alliance Research Study - *How Long Does it Take to Create Learning*, 2010
- Directory of Learning Tools - *Centre for Learning & Performance Technologies*, 2011
- William Horton & Katherine Horton - *E-learning Tools and Technologies*, Wiley Publishing, Inc.
- William W. Lee, Diana L. Owens - *Multimedia-Based Instructional Design*, 2004 by John Wiley & Sons, Inc.

## Ιστοσελίδες

- <http://all4learning.daidalos.teipir.gr/>
- <https://moodle.org/>
- <http://c4lpt.co.uk/Directory/index.html>
- <http://www.chapmanalliance.com/howlong/>
- <http://www.upsidelearning.com/blog/index.php/2010/04/21/top-25-rapid-elearning-blog-posts/>
- [http://www2.tisip.no/E-LEN/patterns\\_info.php](http://www2.tisip.no/E-LEN/patterns_info.php)

