

E-LEARNING

NEGOZIOAREN DEFINIZIOA

Internet bidez heziketa edo prestakuntza-zerbitzuak ematen dizkiguten enpresak.

MERKATU-DATUAK

□ *Sektorearen bilakaera*

Gaur egun enpresek duten aktibo nagusietako bat jakintza globala da, bere langileetako bakoitzarengan pertsonifikatuta daukan altxorra, eta hori partekatze gaitasuna eta joera. Ohiko prestakuntza gaur egun ez da nahikoa geroz eta handiagoa den prestakuntza-eskariari erantzuteko, eskatzen duen azpiegituragatik, bere kostuagatik eta ordutegiak egokitzeko zailtasunagatik. Honela, e-learning sistema irtenbide eraginkorra izan daiteke: hezkuntza- edo prestakuntza-materialak diseinatu, garatu, eman eta kudeatzea, alegia. Azken bost urteotan enpresa handiak e-learning proiektuak garatzen hasi dira, beren proiektuak intranet bidez implementatuz edota prestakuntza hori konpainia espezializatuei azpikontratatu.

E-learning etorkizun eta errentagarritasun handiena duten merkatuetako bat da. AEBn 65,2 milioi euro mugitzen ditu gaur egun eta Cap-Gemini aholkularitza-enpresak aurreikusten duenez, 2005ean e-learning delakoak %60ko merkatu-kota lor dezake AEBko enpresa-irakaskuntza osoaren gainean.

E-learning-en abantaila garrantzitsuenetakoak hauek dira: Langile-kopuru handia trebatzeko gaitasuna, kostuak eta denbora aurrezteak, eta zerbitzua pertsona bakoitzaren zirkunstantzietara egokitzea, arduraldiaren ahalegin eta intentsitateari dagokionez. Kalkulatu da (IESE) kostua prestakuntza tradizionalaren %30 ingurukoa dela, bidai gastuak kentzen baitira eta asko murrizten dira prestatzaileen kostuak ere. Gainera, e-learning sistemak edozein unetan eta edozein lekutan ikastea ahalbidetzen du, elkarreragilea baita batez ere.

Gaur egun, Espainiako enpresen %5-ek on-line prestakuntza eskaintzen die langileei, On-Line Prestakuntzako Espainiako Elkartearen (AEFOL) arabera. Hala ere, merkatu hasi berria da, eta Accenture-ren arabera, multimediazko hezkuntza-produktuen merkatuak 7.000 milioi euro fakturatuko ditu Espainian 2005. urtean. E.A.E.n, e-learning sektoreak, teleprestakuntza edo “on-line” prestakuntza gisa ere ezaguna, merkatu-aurreikuspen oso onak ditu. Honela, Eusko Jaurlaritzaren datuen arabera, 2003. urtean sektore honek gutxi gorabehera 40 milioi euro fakturatzea espero da EAEn, aurreko urtean baino %25 gehiago.

□ *Eskaintzaren azterketa*

“E-learning” sektorea hastapenetan dagoen merkatua da, EAE mailan badira enpresa batzuk oso garrantzitsuak, jarduera honetan ospea dutenak, eta hauen

jarduera-eremua, prestakuntza-mota honen ezaugarri eta abantailengatik, gure autonomia erkidegoko eta estatuko mugak gainditzen hasia da. Garrantzitsuenak aipatzearen:

- Sitea, Redox euskal enpresaren *on-line* prestakuntza-plataforma, e-learning produktuen eskaintza zabala duena enpresa txiki eta ertainetara zuzendua, zehatzago esanda, 39 ikastaro arlo hauetarako: ingurumen-kudeaketa, informatika, giza baliabide, ekonomia-, finantza-, industria- eta teknika-kudeaketa. Gainera, Redox-en produktuak nazioarteko produkturik onena beza aukeratu ditu Compaq multinazionalak, eta e-learning arloan munduko kontraturik handiena izenpetu dute, 150.000 langileri prestakuntza eman ahal izateko Espainiako 15.000 enpresatan. Halaber, Redox-ek amerikar merkatuan sartzeko asmoa berretsi du.
- Eseune e-learning, Eseune negozio-eskolaren eta Seed Capital arteko batasuna, zuzendarientzako e-learning proiektua. Konpainia honek bere jarduera-eremua Latinoamerikara hedatzeko asmoa du.
- Zabalnet: Lanbide Heziketa Birtualeko Zentroa.
- Consultec euskal enpresa, enpresan Informazioaren Teknologia Berrietan prestakuntza ematen, eta teknologia horiek garatzen eta ezartzen espezializatua.

□ *Eskariaren azterketa*

“E-learning” sektorearen eskaera gehitzeari buruzko aurreikuspenak oso baikorrak dira EAEn. 2001ekoaren aldean, 2002. urtean prestakuntza birtualaz baliatu zen enpresa-kopurua %90 gehitu zen. Arlo honetan zerbitzu ugari eskain daitezke:

- Zerbitzu teknologikoak prestakuntzan ekintzaile direnzentzat.
- ASP zerbitzuak: Zerbitzu hauek zerbitzu pedagogikoetan esperientzia duten eta edukien diseinuan sartzan ez diren teknologia- enpresek ematen dituzte. ASP motako zerbitzua, on-line prestakuntza-tresna propioak erosi edo garatu nahi ez dituzten enpresentzat. Diru-sarreraren eredu desberdinak bereiz daitezke: tresna alokatzea gure zerbitzarietan, sisteman erregistraturiko erabiltzaile-kopuruagatik tarifak, etab.
- Web formatuko ikastaroak: Zerbitzu hauek zerbitzu pedagogikoetan esperientzia duten eta edukien diseinuan sartzan ez diren enpresa teknologikoek ematen dituzte. Zerbitzu hauek ohiko prestakuntza-konpainientzat dira, baita prestakuntza-edukiak eta baliabideak internet/intranet ingurunean egokitu eta sartu nahi dituzten enpresentzat ere.

- Intranet-ak: enpresaren jakintza-oinarri gisa ari dira eratzen; barne-komunikazioko baliabidea da, eta zentzu zabalean bere prestakuntza korporatiboa datzan lekua, e-learning planez gain.
- Prestakuntzarako web guneak: Prestakuntzaz bakarrik diharduten webak, prestakuntzan espezializaturiko konpainietara nahiz enpresa handietara zuzenduak. Zerbitzu hau eskain dakieke bai e-learning proiektuak garatu nahi dituzten prestakuntza-enpresei eta bai enpresa eta enpresa-elkarte handiei.
- E-learning zerbitzuak enpresatarako: enpresaburu eta zuzendarientzat: e-learning-aren aldeko apustu handiena egiten duen segmentuetako bat zuzendari, enpresaburu eta gazte ekintzaileena da (azken hauek profil autodidakta nabarmena dutelarik), beren jakintza gaurkotzeko premia baitute baina astirik ez horretarako. Horren haritik, interesgarria da kontuan izatea enpresaburu gazteen integrazioa teknologia berrien munduan. Internet eta, oro har, merkataritza elektronikoa atxikitako tresnak berezko ingurunea dira. Espainiako enpresaburu gazteen %20k aitortu dute merkataritza elektronikoko jardueraren bat zertzen dutela eta ia erdiek web orria dutela.
- E-learning zerbitzuak enpresatarako: turismo-talde handiak: turismo-talde handiak e-learning estrategiak inplementatzen hasita daude, eta beraz aparteko merkatu-aukera dago e-learning turistikoan espezializatzeko.

ENPRESA-PLANA

Marketin-plana

□ *Produktuak/zerbitzuak*

Prestakuntza-prozesu guztia hiru zutaberen gainean diseinatu behar da: edukiak, zerbitzua eta teknologia. E-learning prestakuntza-planetan oinarritzen da, eta hauetan prestakuntza-material elkarreragilea, teknologia-plataformak eta *on-line* bidezko jarraipena eskaintzeko gaitasuna eta saio erdipresentziazkoak sartzen dira.

Kontuan izan behar da presentziazko prestakuntzaren alderdietako batzuk ordezkaezinak direla, eta beraz ikasleen on-line jarraipena gomendatzen da eta presentziazko zenbait saio. Gainera, garrantzitsua da esatea ahozkoa ez den informazioa ez dela transmititzen, eta beraz zalantza handiak daudela giza elkarrekintzaz bakarrik lortzen diren balioak eta jarrerak e-learning bidez ikasteko aukeraz.

Ikastaro gehienek 200-300 euroko prezioa dute batez beste, eta 20-30 orduko arduraldi edo dedikazioa eskatzen dute batez beste.

- *Sustapena*

Garapen teknologikoak

Prestakuntza-enpresekin lortu behar da harremana (tokian tokikoekin nahiz Estatu osokoekin, horretarako gaitasunik baldin badago), baita enpresa handiekin ere (finantza- eta turismo-erakundeekin), enpresen eta sindikatuen erakundeekin eta prestakuntzarako erakunde publikoekin. Bisita komertziala oinarritzkoa da eta erreferentziak beharrezkoak.

Enpresaburu eta zuzendari gazteak

Komunikazio-bide gisa, enpresa-elkarteekin eta finantza-erakundeekin harremanak hastea da onena.

Turismo-enpresak

Kate handien neurriko proiektuak egitea da egokiena, oso eduki sendoetan oinarriturik eta lan-taldeetan prestakuntzako profesional onak sartuta. Bisita pertsonalak egingo litzaizkieke enpresetako giza baliabideen arduradunei. Erreferentziazko lehen bezeroa lortzea da erronka.

Kasu guztietan kontuan izan behar da ikastaroen subentzioa prestakuntza-planen bidez planteatu daitekeela, bai estatuan dauden enpresentzat (Forcem) eta bai EAEn daudenentzat (Hobetuz). Interes berezia du laguntza hauen onura jasotzeko aukera aztertzeak.

Plan Operatiboa

- *Lokala eta kokapena*

Bi aukera planteatu daitezke: e-learning hutsa eta e-learning gehi prestakuntza tradizionala. Lehenengo kasuan, ez da prestakuntzarako instalazio espezifikorik behar, nahiz eta interesgarriak izan ingurune teknologikoa eta azpiegitura telematikoa. Bigarren kasuan, lokal bat beharko litzateke prestakuntza-zentroaren araudia betetzeko. Ingurune teknologikoan kokatzeak interes bereziko izaten jarraitzen du, baina presentziazko ikastaroetako ikasleentzat autoa uzteko erraztasuna ere zerbait garrantzitsua da.

- *Ekipamendua*

Bi aukera ditugu, talde ekintzailearen profilaren arabera. Mutur batean prestakuntza-eduki espezializatuetan jakintza handia duten ekintzaileak daude, baina gaitasun teknologikorik gabe. Beste muturrean, ekintzaile hauek garapen-talde ahaltzua izango lukete, prestakuntza-arloan esperientzia duena.

Lehenengo kasuan, interneteko zerbitzu-enpresa bat eskura izatea da egokiena, makinak alokatu ahal izateko eta urteko hosting-a egiteko gure premien

araberako zerbitzuekin, eta gainera hauek gehituz joateko moduarekin, inbertsio handiegirik egin gabe, eta out-sourcing integral bat eginez e-learning-en aplikazioaren garapen eta mantenuan.

Bigarren kasuan, proiektua barruan gauzatuko litzateke.

Giza baliabideen plana

Ondorengo alderdiak izan behar dira kontuan:

- Lan-talde gazte bat behar da, merkataritza elektronikoko, garapen teknologiko eta informatika-seguritasuneko sistemen kudeaketa jakintza teknologiko handikoa.
- Funtsezkoa da enpresen kudeaketa-kontrollean esperientzia handia eta marketing-politikatarako eta negozioaren garapenerako irudimena duten kudeatzaileak izatea.
- Garrantzitsua da espezialista pedagogo eta psikologoak izatea.
- Ez badugu irakaslerik plantillan (eta hau da aukera malgurik zentzuzkoena), leial bihurtzeko plana eta pizgarri-plana garatzea komeni da.

Inbertsio-plana

E-learning zerbitzuak emateko beharrezko inbertsioa asko aldatzen da negozio-ereduaren arabera.

Has gaitezke inbertsio onargarriekin, PHPn garatuak, orotara 30.000 eurotik gora igo behar ez dutenak, eta antzeko kopurua inbertitu garatzen ditugun lehenengo prestakuntza-produktuetan. 6.000 euro kalkulatu behar ditugu abiatze-planerako, beste 2.000 euro eraketarako, 6.000 euro informatika-tresneria eta altzariak erosteko eta 6.000 euro maniobra-funtserako. Hori guztia 18.000 euro da. Inbertsio txikiagoko (12.000 eurotarainoko) proiektuak ere dimentsiona daitezke, baina lehiakortasunaren aldetik oso ahulak izaten dira. 80.000 eurotik aurrera 3 milioi eurotarainoko negozio-ereduak garatu daitezke pixkanaka eta mailaka.

Garapen-en elkartutako agentzietan autoenplegurako orientabide- eta laguntza-zerbitzuak eskaintzen dira.

<http://www.garapen.net>

Administrazio-izapideak

EAE: Administrazio-prozedura hauek jarduera bat abian jartzeko sektoreka dauden laguntzak eta egin beharreko izapideak azaltzen dituzte.

<http://www.ej-gv.net/m20/M20BusquedaProcedimientosServlet?Cmd=listarAyudas&lenguaje=es>

<http://www.ejgv.net/m20/M20BusquedaProcedimientosServlet?lenguaje=es&EstadoVigencia=1>

Enpresa bat sortzeko informazio osoa

<http://www.creaciondempresas.com/>

Laguntzak, diru-laguntzak eta bekak

Espainia. Herri Administrazioen Ministerioa.

Estatuko Administrazio Orokorrak eta Autonomia Erkidegoek deitutako laguntza, diru-laguntza, beka eta sariei buruzko kontsulta lagundua, baita Europako Batasunak eta Toki Administrazioak deituriko batzuei buruzkoa ere.

IDEIAK ETA ARRAKASTAREN GAKOAK

E-learning enpresa

- E-learning bidez ase daitezkeen prestakuntza-premien azterketa egokia egitea. E-learning-ek probak egitea ere eskatzen du, batez ere prestakuntza-planaren target-ekoak izan behar duten erabiltzaileekin.
- Lan-talde multifuntzionala izatea e-learning-en adituak, proiektuaren eta bere funtzionamenduaren kudeatzaileak, sistemaren administratzaileak, edukien arduradunak eta prozesu bakoitzaren tutoreak eta begiraleak integratuz.
- E-learning-erako estrategien ikerketan eta plangintzan inbertitzea iraunkortasunez.
- Eduki-iturriak eskuratu ahal izateko laguntzaileak, hainbat motatako premietara egokitutako ikastaroak martxan jartzea bizkortu ahal izateko.
- *On-line* tutoreen edo irakasleen kalitatea, ikasleek errazago ikas dezaten eta urrutiko ikaskuntzaren ezaugarri den bakartze-sentimendua gainditu dezaten.
- Nazioartekotzea, kontuan izanda beste kultur aldagai batzuetara egokitzea eskatzen duela eta ez bakarrik testuen itzulpen soila.

E-learning prestakuntza-planak

- E-learning proiektu bat abian jartzeak eta, bere alde onak eta txarrak kontuan izanda, bere bideragarritasuna aztertzeak azpiegitura nahiz pertsonal aldetik duen kostua zehaztea.
- Langileek teknologia berriak menderatzea funtsezkoa da e-learning plan bat zehazteko. Behar-beharrezkoa da enpresa barruan eman daitezkeen

desberdintasunak kontuan izatea eta erabilera errazeko plataforma sortzea, erabilitako softwarearekin bateragarri izango dena.

- E-learning proiektua enpresako beste prestakuntza-plan batzuekin integratuko da eta, gainera, presente izan behar da konpainiaren korporazio-kultura.
- Informazioaren kalitatea ez da galdu behar berrikuntza teknologikoen mende.
- Diseinuak erakargarria izan behar du, langilea distraitu gabe motibatzeke modukoa.
- Langilea prestakuntzan parte hartzeko moduan motibatzea komeni da.
- Erabiltzailearen beraren autoebaluazioa eta beste ebaluazio-sistema batzuk eta prestakuntzarako laguntza pertsonala ezinbestekoak dira e-learning programaren emaitzak balioesteko.
- Erabiltzaileen artean desmotibazio-indize handiaren aurka borrokatzea, kontuan izanda ikasleen %30 eta 75 artean dabilzala uzten dutenak.

E-learning produktuak

Erabiltzeko erraztasuna. E-learning-en detektaturiko irisgarritasun-arazo nagusiak, Frontend.como-ren arabera, honako hauek dira:

- Irakurketa kontraintuitiboa: erabiltzailea produktu eskematizatu baten aurrean dago, ordena bat ez duena (ez dakizu nondik hasi), eta eragozpen horri pantailaren antolaketa kaskarra erantsi behar zaio.
- Botoien eta rollover-en erabilera funtsik gabea (menuak eta funtzioak aktibatzen dituzten objektuak erabiltzailea horien gainetik igarotzen denean saguarekin).
- Ikaskuntza-simulazioen aurkezpen nahasia eta gabeziak aplikazioen kontroletan: ezin daitezke alderatu zereginak ezta leihoak desplazatu ere, ezta jakin ere zein leiho dagoen aktibo, etab.
- Programek ez dute eskatu behar denboraldi luzeetan “ezkontzea”. Hobe da ikastaro labur gehiago, eta bakoitzaren premia eta egoera berezira bideratuak.
- Garrantzitsua da ikasleak autoebaluazio-sistemak izatea.
- Elkarrekintza birtuala ez da aurrez aurreko elkarrekintza bezain malgua eta espontaneo. Eragozpen hau tutore bat txertatuz konpon daiteke, honek pertsonalki jarraitzen duen langile bakoitzaren prestakuntza-prozesua.

HELBIDE INTERESGARRIAK

AEFOL. Asociación de e-learning y Formación On-line — E-learning eta On-line prestakuntzako Elkarte

<http://www.aefol.com/>

APEL. Asociación de Proveedores de e-learning — E-learning Hornitzaileen Elkarte

<http://www.expoapel.com/>

Azokak/Biltzarrak

EXPO & E-LEARNING

<http://www.expoelearning.com/>

Atariak/Web guneak:

<http://www.teletraining.net>

http://www.unesco.org/education/portal/e_learning/index.shtml

<http://www.expoapel.com/asociados.htm>