

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ»

Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Νικόλαος Γεωργούλιας

Αθήνα, 2019

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Τριμελής Επιτροπή:

Σπυρίδων Πολυμέρης, Ε.ΔΙ.Π. Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Αιμιλία Παπάζογλου, Λέκτορας Παντείου Πανεπιστημίου

Λάμπρος Μπαμπαλιούτας, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Νικόλαος Γεωργούλιας, 2019

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Στη σύζυγο μου Ισμήνη και τα παιδιά μου Άγγελο και Φίλιππο

Συντομογραφίες

Cedefop: Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης

Ο.Ο.Σ.Α.: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

UNESCO: Εκπαιδευτικός Επιστημονικός και Πολιτιστικός Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών

E.E: Ευρωπαϊκή Ένωση

T.Π.Ε: Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας

C.B.I: Computer Based Instruction

W.B.T: Web Based Technology

L.M.S: Learning Management System

T.B.T: Technology Based Training

E.A.Π.: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Κ.Ε.Π.: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

E.Κ.Δ.Δ.: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης

ΙΝ.ΕΠ: Ινστιτούτο Επιμόρφωσης

A.A.Δ.Ε.: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.: Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών

PC: Προσωπικοί Υπολογιστές

Δ.Β.Μ.: Δια Βίου Μάθηση

E.ΚΕ.ΠΙ.Σ.: Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης

Κ.Ε.Κ: Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης

CIAT: Canada Revenue Agency

T.A.F.: Tax Audit Fundamentals

CREDAF: Centre de Rencontres et d'Études des Dirigeants des Administrations Fiscales

Ευχαριστίες

Αρχικά, θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα μου καθηγητή κ. Σπύρο Πολυμέρη, για την καθοδήγηση κατά την συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας και την πολύτιμη συνδρομή του στα ζητήματα Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους ανεξαιρέτως τους καθηγητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ» για την πολύτιμη γνώση και εμπειρία που μου παρείχαν κατά τη διάρκεια των σπουδών μου.

Ένα ιδιαίτερο ευχαριστώ στην συνάδελφο μου Ιωάννα Μυλωνάκη για την άμεση ανταπόκριση, συμμετοχή και καθοριστική συμβολή της στην αξιολόγηση του προτεινόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος που δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της μελέτης. Επίσης, στο προσωπικό της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για τις πολύτιμες πληροφορίες και στοιχεία που μου παρείχαν, και όλους τους συναδέλφους μου για τις χρήσιμες συμβουλές και παροτρύνσεις τους κατά την πορεία της μελέτης.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην Οικογένεια μου, για την ιδιαίτερη στήριξη που μου παρείχε καθόλη τη διάρκεια των σπουδών μου και την υπομονή της στην προσπάθεια επίτευξης των στόχων μου.

Περιεχόμενα

Πίνακες	9
Σχήματα	9
Διαγράμματα	9
Εικόνες	9
Περίληψη	10
Εισαγωγή	13
Κεφάλαιο πρώτο	15
Μάθηση, Δια Βίου Μάθηση και Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning)	15
1.1 Η διαδικασία της μάθησης	15
1.1.1.Τυπική, Μη τυπική και Άτυπη μάθηση.....	15
1.2 Η έννοια της Δια Βίου Μάθησης.....	16
1.2.1 Η επαγγελματική κατάρτιση και η εκπαίδευση ενηλίκων.....	18
1.2.1.1. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση.....	19
1.3 Η ηλεκτρονική μάθηση (e-learning).....	20
1.3.1 Ο όρος e-learning	21
1.3.1.1 Η Τεχνολογική διάσταση της έννοιας-Κατηγορίες χρήσης Η.Υ	23
1.3.1.2 Η Παιδαγωγική διάσταση της έννοιας.....	24
1.3.1.3. Η Επικοινωνιακή διάσταση της έννοιας.....	24
1.3.2. Χαρακτηριστικά του e-learning	25
1.3.3.Ιστορική Αναδρομή.....	28
1.3.4. Ο ρόλος της ηλεκτρονικής μάθησης στην εκπαίδευση και κατάρτιση	30
1.3.5. Σύνδεση με συναφείς έννοιες.....	31
1.3.5.1. E-learning και Δια ΒίουΜάθηση	31
1.3.5.2 Ηλεκτρονική μάθηση και εκπαίδευση ενηλίκων.....	32
1.3.6. Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Μάθησης.....	33
1.3.6.1. Ασύγχρονο e-learning	33
1.3.6.2. Σύγχρονο e-learning.....	34
1.3.6.3. Μεικτό (Blended) e-learning.....	35
1.3.7. Μοντέλα εφαρμογής e-learning στην εκπαίδευση.....	37
1.3.8. Πλεονεκτήματα-Μειονεκτήματα.....	38
1.3.8.1 Σύγκριση Παραδοσιακής και e-learning εκπαίδευσης.....	39
1.3.8.2. Πλεονεκτήματα και Οφέλη Ηλεκτρονικής Μάθησης.....	39
1.3.8.3. Μειονεκτήματα του e-learning	43
1.3.8.4 Τα οφέλη της μεικτής μάθησης (Blended learning)	44

Κεφάλαιο δεύτερο	47
Θεσμικό Πλαίσιο Δια Βίου και Ηλεκτρονικής Μάθησης-Εφαρμογές.....	47
2.1 Οι τάσεις και οι πολιτικές στην Ε.Ε.	47
2.1.1 Η Δια Βίου Μάθηση στην Ε.Ε. και ο ρόλος του Cedefop.....	47
2.1.2. Η Ηλεκτρονική Μάθηση στην Ε.Ε.	49
2.2 Η κατάσταση στην Ελλάδα.....	51
2.2.1. Το θεσμικό πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης.....	52
2.2.2. Οι Φορείς της Δια Βίου Μάθησης στην Ελλάδα.....	53
2.2.2.1 <i>Οι Φορείς Διοίκησης της Δια Βίου Μάθησης</i>	53
2.2.2.2 <i>Οι Φορείς Παροχής υπηρεσιών της Δ.Β.Μ.</i>	57
2.2.3 Εφαρμογές της ηλεκτρονικής μάθησης από Φορείς Δ.Β.Μ.....	58
2.2.3.1. <i>Στην εκπαίδευση</i>	59
2.2.3.2 <i>Στην επιμόρφωση και κατάρτιση</i>	60
2.2.4 Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής μάθησης στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	62
2.2.4.1 <i>Η ασύγχρονη μάθηση στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.</i>	65
2.2.4.2 <i>Η σύγχρονη μάθηση στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.: η χρήση της τηλεδιάσκεψης</i>	67
2.3 Η ηλεκτρονική μάθηση σε ΕΕ και διεθνώς σε Φορολογικά και Τελωνειακά θέματα.....	69
2.3.1 Στην Ευρωπαϊκή Ένωση	69
2.3.2. Στον Καναδά.....	70
Κεφάλαιο Τρίτο.....	72
Μεθοδολογία έρευνας-Μελέτη Περίπτωσης: Πειραματικό μοντέλο μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης.....	72
3.1. Μεθοδολογία έρευνας.....	72
3.2 Μελέτη περίπτωσης: Πειραματικό μοντέλο ηλεκτρονικής μάθησης στη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε.	74
3.2.1. <i>Η εκπαίδευση προσωπικού στο δημόσιο τομέα γενικότερα</i>	74
3.2.1.1 <i>Η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε.</i>	75
3.2.1.2 <i>Η εκπαίδευση στην Α.Α.Δ.Ε. πριν και μετά την Φ. Ακαδημία</i>	76
3.2.1.3. <i>Η χρήση του ασύγχρονου e-learning στην Ακαδημία.</i>	78
3.2.2. Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και το μάθημα με τίτλο «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο»	79
I. Εισαγωγή	79
II. Προϋποθέσεις αποτελεσματικότητας.....	81
III. Υφιστάμενη κατάσταση	82
IV. Στόχοι του εκπαιδευτικού προγράμματος.....	83
V. Χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού προγράμματος.....	84

VI. Σε ποιούς απευθύνεται-προϋποθέσεις συμμετοχής	87
VII. Εμπλεκόμενα μέρη-χρήστες.....	87
VIII. Τεχνολογία που χρησιμοποιήθηκε.....	88
IX. Βασικές Δομές Πλατφόρμας.....	89
X. Διάρκεια, Δομή και Κόστος προγράμματος για την Ακαδημία.....	91
XI. Αξιολόγηση-Αποτίμηση του εκπαιδευτικού προγράμματος.....	94
i. Αξιολόγηση-Αποτίμηση από τους εκπαιδευόμενους.....	94
ii. Αξιολόγηση Σχεδιασμού-Αποτελεσματικότητας.....	94
XII. Αναμενόμενα οφέλη του εκπαιδευτικού προγράμματος.....	95
4ο Κεφάλαιο.....	97
Αποτελέσματα Μελέτης Περίπτωσης-Συμπεράσματα.....	97
4.1. Αποτελέσματα Μελέτης περίπτωσης.....	97
4.1.1. Τα επιμορφωτικά οφέλη που προκύπτουν	97
i. Η επιμορφωτική αξιολόγηση του δια ζώσης σεμιναρίου.....	97
ii. Η επιμορφωτική αξιολόγηση του εξ αποστάσεως σεμιναρίου	98
iii. Σύγκριση Δια ζώσης και Εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού προγράμματος...102	
4.1.2. Τα οικονομικά οφέλη που προκύπτουν	103
4.2. Συμπεράσματα αξιολόγησης εκπαιδευτικού προγράμματος.....	105
4.3 Γενικά Συμπεράσματα.....	107
4.4 Προτάσεις μελλοντικής ανάπτυξης.....	108
Πηγές-Βιβλιογραφία.....	110
Παράρτημα 1: Παρουσίαση Μαθήματος «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο»	118
Παράρτημα 2: Συνέντευξη Συγκριτικής Αξιολόγησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων	123

Πίνακες

Πίνακας 1 Προγράμματα e-learning Ε.Κ.Δ.Δ.Α.....	64
---	----

Πίνακας 2 Ωρολόγιο Πρόγραμμα εκπαίδευσης.....	93
---	----

Σχήματα

Σχήμα 1: Τα χαρακτηριστικά του e-learning	27
---	----

Σχήμα 2: Σχηματική περιγραφή blended learning	37
---	----

Σχήμα 3: Μοντέλα e-learning	38
-----------------------------------	----

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1 Κόστος Εισηγητών Δια ζώσης προγράμματος (Κρήτη)	104
---	-----

Διάγραμμα 2 Κόστος Εκπαιδ/νων Δια ζώσης προγράμματος (Κρήτη)	105
--	-----

Εικόνες

Εικόνα 1 Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Μάθησης: e-Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	67
--	----

Εικόνα 2 Η είσοδος στην πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης e-learning του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	69
---	----

Εικόνα 3 Ένδειξη παρουσίας εκπαιδευόμενου.....	85
--	----

Εικόνα 4 Πεδία συζητήσεων πλατφόρμας.....	85
---	----

Εικόνα 5 Αρχική Σελίδα μαθήματος.....	89
---------------------------------------	----

Εικόνα 6 Σελίδα Ενότητας Μαθήματος.....	91
---	----

Εικόνα 7 Αποτελέσματα Διενέργειας Τεστ ενότητας.....	99
--	----

Εικόνα 8 Έναρξη On line εικονικής τάξης.....	99
--	----

Εικόνα 9 Σχολιασμός εισήγησης σε εικονική τάξη	100
--	-----

Εικόνα 10 Τελικό τεστ Αξιολόγησης Γνώσεων-Δεξιοτήτων	100
--	-----

Εικόνα Α1	118
-----------------	-----

Εικόνα Α2.....	119
----------------	-----

Εικόνα Α3.....	120
----------------	-----

Εικόνα Α4.....	120
----------------	-----

Εικόνα Α5.....	121
----------------	-----

Εικόνα Α6.....	121
----------------	-----

Εικόνα Α7.....	122
----------------	-----

Tell me and I forget. Teach me and I remember. Involve me and I learn.

Benjamin Franklin

Περίληψη

Η ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) αποτελεί μια μορφή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Διευρύνοντας τα παραδοσιακά μοντέλα εκπαίδευσης με νέες οπτικές για τη μάθηση αξιοποιείται ευρέως ανά τον κόσμο σε θέματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης, ενώ τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια κινητικότητα και στην χώρα μας από ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς, με σκοπό την ενίσχυση και περαιτέρω εξέλιξη της. Η παρούσα εργασία, πραγματεύεται την εφαρμογή της ηλεκτρονικής μάθησης ως μέθοδο εκπαίδευσης στο δημόσιο τομέα και εστιάζει στην ανάδειξη της σημασίας και του οφέλους της εξετάζοντας την περίπτωση της πλήρους ανάπτυξης της στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων. Για το σκοπό αυτό, πραγματοποιήθηκε σχεδιασμός και υλοποίηση προτεινόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος εξ αποστάσεως με συνδυασμό σύγχρονων και ασύγχρονων μεθόδων e-learning σε ηλεκτρονική πλατφόρμα. Αφορά στην εκπαίδευση των ελεγκτών της Α.Α.Δ.Ε. στον «προληπτικό» φορολογικό έλεγχο που διενεργείται για την διαπίστωση της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων των επιχειρήσεων. Το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί εξέλιξη του υπάρχοντος προγράμματος εκπαίδευσης που πραγματοποιείται δια ζώσης. Μετά την ενδεικτική αξιολόγηση του από υπηρετούντα υπάλληλο της Α.Α.Δ.Ε. σε σύγκριση με πρόσφατο δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα που είχε συμμετάσχει, διαφαίνονται σημαντικά πλεονεκτήματα της συγκεκριμένης μεθόδου μάθησης: η ευελιξία χώρου και χρόνου στη μάθηση, ο μαθητοκεντρικός και εξατομικευμένος χαρακτήρας σε συνδυασμό με τη δυνατότητα διάδρασης και αλληλεπίδρασης. Επίσης η αύξηση της αποδοτικότητας μέσω της εύκολης πρόσβασης στη μάθηση και στην πληροφορία, ενώ προκύπτει σαφώς η εξοικονόμηση ως προς το κόστος. Η μέθοδος ηλεκτρονικής μάθησης αποτελεί πολύτιμο εργαλείο στο οποίο μπορεί να επενδύσει ο δημόσιος τομέας, μέσω του οποίου οι υπάλληλοι μπορούν να αξιοποιήσουν και καλλιεργήσουν τις δυνατότητες τους για τη

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας τους. Προτείνεται δρομολόγηση επέκτασης και εφαρμογής του μοντέλου εκπαίδευσης σε περισσότερα εκπαιδευτικά αντικείμενα της Ακαδημίας και ο συνδυασμός της με τη δια ζώσης εκπαίδευση όπου είναι εφικτό, (εφαρμογή του λεγόμενου blended learning) για την επίτευξη του ανώτερου δυνατού εκπαιδευτικού αποτελέσματος.

Λέξεις –Κλειδιά: Δια Βίου Μάθηση, Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Ηλεκτρονική Μάθηση, Ασύγχρονη Μάθηση, Σύγχρονη Μάθηση

The e-learning method in the public sector. The full development of distance learning at the Tax and Customs Academy of the Independent Public Revenue Authority

Nikolaos Georgoulas

Abstract

E-learning is a form of distance learning in the context of lifelong education through the use of modern information and communication technologies. Expanding traditional models of education with new perspectives for learning is widely exploited throughout the world in education and vocational training, while in recent years there has been mobility in our country from private and public sectors, with a view to strengthening and further developing it. This paper discusses the application of e-learning as a method of education in the public sector and focuses on highlighting its importance and benefit by examining the case of its full development in the Tax and Customs Academy of the Independent Public Revenue Authority. For this purpose, the design and implementation of a proposed distance learning program was carried out with a combination of synchronous and asynchronous elearning methods on an electronic platform. It concerns the training of the auditors of the IPRA in the "preventive" tax audit carried out in order to establish the fulfillment of the tax liabilities of enterprises. It is a development of the existing training programme is carried out in a spinning. Following an indicative assessment by a serving employee of the IPRA compared to a recent participating educational programme, significant advantages of this learning method are emerging: flexibility of space and time in Learning, the student-centric and personalized character combined with the ability to interaction and interact. It also increases efficiency through easy access to learning and information, while clearly showing cost savings. The e-Learning method is a valuable tool in which the public sector can invest, through which employees can exploit and cultivate their potential to maximize their profitability. It is proposed to launch an expansion and application of the training model in more educational objects of the Academy and its combination with blended learning where feasible, to achieve the highest possible educational outcome.

Keywords: Lifelong Learning, Distance Learning, eLearning, Asynchronous Learning, Synchronous Learning.

Εισαγωγή

Η εργασία επιχειρεί να διερευνήσει τη σημασία της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης ως συμπληρωματικής της δια ζώσης μεθόδου, για την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων γενικότερα και εστιάζει στην εφαρμογή της στο ελεγκτικό προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε. που είναι επιφορτισμένο με τον ιδιαίτερα απαιτητικό ρόλο της αύξησης των δημοσίων εσόδων της χώρας. Αφορμή για το σχεδιασμό και τη δημιουργία του πρότυπου μαθήματος υπήρξε η ανάγκη για διαρκή και ποιοτική επιμόρφωση του συνόλου του ελεγκτικού κλάδου χωρίς εδαφικούς-χρονικούς περιορισμούς. Μια επιμόρφωση που είναι αναγκαία λόγω της μεταβαλλόμενης φορολογικής νομοθεσίας και της απαραίτητης προσαρμογής σε νέες μεθόδους-τεχνικές ελέγχου. Επιβάλλεται από το απαιτητικό οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον κάτω από την αυστηρή δημοσιονομική επιτήρηση των τελευταίων χρόνων. Εξ αυτών, θεωρείται αναγκαίο να διευρυνθεί τόσο ποσοτικά (σε αριθμό υπαλλήλων) όσο και ποιοτικά (με σύγχρονες μεθόδους μάθησης) γεγονός που αποτελεί άλλωστε και στόχο της Α.Α.Δ.Ε. Υποστηρίζεται με την παρούσα μελέτη ότι τα δια ζώσης εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν να εξελιχθούν μέσω της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης με συνδυασμό εργαλείων e-learning ώστε να γίνουν αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα.

Στο πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται η έννοια, η διαδικασία της μάθησης και της δια βίου μάθησης γενικότερα, ως αένας διαδικασίας καθόλη τη διάρκεια ζωής του ατόμου. Εστιάζει στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση ενηλίκων και αναλύεται η ηλεκτρονική μάθηση ως εξέλιξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Πραγματοποιείται εννοιολογική προσέγγιση του όρου e-learning, αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του, οι κατηγορίες, ιστορική αναδρομή, ο ρόλος του στην εκπαίδευση και η σύνδεση με τις συναφείς έννοιες της Δια Βίου Μάθησης και εκπαίδευσης ενηλίκων. Αναλύονται ενδελεχώς τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της συγκεκριμένης μεθόδου εκπαίδευσης, όπως και του συνδυασμού της δια ζώσης με την μεικτή μέθοδο (blended learning).

Το δεύτερο κεφάλαιο, πραγματεύεται το θεσμικό πλαίσιο που αφορά τη Δια Βίου Μάθηση και την ηλεκτρονική μάθηση, τις τάσεις και πολιτικές στην Ε.Ε. και στην Ελλάδα. Ειδικότερα, αναφέρεται στους Φορείς Δια Βίου Μάθησης και πως αυτοί εφαρμόζουν την ηλεκτρονική μάθηση στην εκπαίδευση και στην επαγγελματική κατάρτιση. Παρουσιάζεται αναλυτικά η περίπτωση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

μάθησης στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α. με λεπτομερή παρουσίαση της πλατφόρμας του. Επίσης, παρουσιάζεται η χρήση της μεθόδου ηλεκτρονικής μάθησης σε φορολογικά θέματα στην Ε.Ε. και στον Καναδά.

Το τρίτο κεφάλαιο, χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο, αφορά στην μεθοδολογία έρευνας που εφαρμόστηκε για την εκπόνηση της μελέτης. Ακολουθήθηκε συνδυασμός θεωρητικής προσέγγισης, με συστηματική αναζήτηση πηγών και βιβλιογραφίας για την δια βίου και ειδικότερα για την ηλεκτρονική μάθηση, με παράλληλη πρόσβαση σε υφιστάμενες πλατφόρμες e-learning που αφορούν την εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε υλοποίηση πειραματικού μοντέλου μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης σε διαδικτυακή πλατφόρμα. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είχε αντικείμενο την εκπαίδευση των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. στην διαδικασία του μερικού επιτόπιου (προληπτικού) φορολογικού ελέγχου. Στο εν λόγω πρόγραμμα συμμετείχε εθελοντικά υπηρέτων υπάλληλος της Αρχής ο οποίος και το αξιολόγησε ενδεικτικά, συγκριτικά με πρόσφατο αντίστοιχο δια ζώσης πρόγραμμα που είχε παρακολουθήσει. Στο δεύτερο μέρος, παρουσιάζεται η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε., το πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού που εφαρμόζει, και η έως τώρα χρήση του e-learning. Στη συνέχεια, αναφέρεται το υφιστάμενο δια ζώσης πρόγραμμα, παρουσιάζεται αναλυτικά η ηλεκτρονική πλατφόρμα και το προτεινόμενο εκπαιδευτικό εξ αποστάσεως σεμινάριο «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο» (Στόχοι, Χαρακτηριστικά, τεχνολογία που χρησιμοποιήθηκε, Δομή, Αξιολόγηση) και παρατίθενται τα αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή του.

Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο, συγκεντρώνονται τα επιμορφωτικά και οικονομικά οφέλη που προκύπτουν κατά την αξιολόγηση, μετά την σύγκριση με το αντίστοιχο δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Αναφέρονται βασικά συμπεράσματα από την εφαρμογή του όπως η ευελιξία χώρου και χρόνου στη μάθηση, η διαδραστικότητα-συνεργαστικότητα μεταξύ των συμμετεχόντων, η εξατομίκευση στις ανάγκες του κάθε εκπαιδευόμενου, ο περιορισμός του κόστους εκπαίδευσης. Τέλος, παρουσιάζονται προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση του και μελλοντική ανάπτυξη.

Κεφάλαιο πρώτο

Μάθηση, Δια Βίου Μάθηση και Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning)

1.1 Η διαδικασία της μάθησης

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (Cedefop)¹, **Μάθηση** ορίζεται «η διαδικασία με την οποία ένα άτομο εξομοιώνει πληροφορίες, ιδέες και αξίες και έτσι αποκτά γνώσεις, τεχνογνωσία, δεξιότητες ή/και ικανότητες» (Education and Training Glossary). Αυτή η εξομοίωση, πραγματοποιείται μέσω μιας διαδικασίας προσωπικής σκέψης, όπου υφίσταται συνεχώς ανασυγκρότηση και πραγματοποιείται συνεχής κοινωνική αλληλεπίδραση. Η διαδικασία της μάθησης είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί σε πλαίσια επίσημα (τυπικά), μη τυπικά ή άτυπα.

1.1.1.Τυπική, Μη τυπική και Άτυπη μάθηση

Τυπική ονομάζεται (Cedefop ο.π., 2004) «η εκμάθηση που συμβαίνει σε οργανωμένο και δομημένο περιβάλλον» (λ.χ. ένα επίσημο εκπαιδευτικό φορέα ή ίδρυμα εκπαίδευσης ή κατάρτισης ή στο χώρο εργασίας) και ορίζεται ρητά ως μάθηση (από άποψη στόχων, χρόνου ή πόρων). Ο συγκεκριμένος τύπος μάθησης είναι σκόπιμος από την άποψη του εκπαιδευόμενου. Ο Κόκκος, (2004) τη διαχωρίζει σε δύο υποδιαίρεσεις: την αρχική που παρέχεται σε συνέχεια της υποχρεωτικής (ιδρύματα τρίτοβάθμιας εκπαίδευσης) και σε αυτήν που ακολουθεί την αρχική και αναφέρεται σε εκπαίδευση ενηλίκων (Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, ή Σχολεία δεύτερης ευκαιρίας). Στις περισσότερες των περιπτώσεων, η δεύτερη οδηγεί σε πιστοποίηση με την κατοχή κάποιας μορφής τίτλου.

Μη τυπική μάθηση ή μη-τυπική εκπαίδευση σύμφωνα με τους Coombs & Ahmed (1974) είναι «κάθε οργανωμένη, συστηματική εκπαιδευτική δραστηριότητα, που υλοποιείται **εκτός** του πλαισίου του τυπικού συστήματος, προκειμένου να παράσχει επιλεγμένους τύπους μάθησης σε συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού, ενήλικους αλλά και παιδιά». Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό, η μη-τυπική εκπαίδευση περιλαμβάνει, λ.χ. προγράμματα εκπαίδευσης νέων επαγγελματιών, αγροτών, αλφαριθμητισμού

¹ Είναι ο οργανισμός της ΕΕ που βοηθά στην ανάπτυξη και εφαρμογή των πολιτικών της ΕΕ στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης. Φέρνει σε επαφή όλους τους ενδιαφερομένους του τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, από πολιτικούς ιθύνοντες, οργανώσεις εργοδοτών, ως καθηγητές και εκπαιδευτές, καθώς και σπουδαστές κάθε ηλικίας. Διαθέσιμο στο: https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/cedefop_el.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ενηλίκων, προγράμματα κατάρτισης εκτός του τυπικού συστήματος, και προγράμματα κοινοτικής εκπαίδευσης που αφορούν στην υγεία, τη διατροφή, τους συνεταιρισμούς και γενικά διάφορες εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

Άτυπη μάθηση σύμφωνα με το Cedefop (ο.π., 2008), και τον Κόκκο (2004) είναι αυτή που προκύπτει από καθημερινές δραστηριότητες που σχετίζονται με την οικογένεια, την εργασία, ή τον ελεύθερο χρόνο. Είναι η Δια Βίου διαδικασία από την οποία το άτομο αποκτά και συσσωρεύει γνώσεις, δεξιότητες, στάσεις και αντιλήψεις από τις καθημερινές εμπειρίες και την έκθεση στο περιβάλλον Δεν είναι οργανωμένη ή με κάποια συγκεκριμένη δομή όσον αφορά τους στόχους, το χρόνο ή την υποστήριξη της μάθησης και συχνά δεν είναι συστηματική. Αυτός ο τύπος εκμάθησης αναφέρεται επίσης ως εμπειρική μάθηση ή τυχαία. Περιλαμβάνει τις κάθε είδους δραστηριότητες αυτομόρφωσης, όπως με έντυπο υλικό ή μέσω διαδικτύου ή με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ποικίλων εκπαιδευτικών υποδομών, καθώς και τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτά το άτομο από την επαγγελματική εμπειρία του.

1.2 Η έννοια της Δια Βίου Μάθησης

Ως **Δια βίου μάθηση** ο Cedefop (ο.π., 2003) ορίζει «*όλες τις μαθησιακές δραστηριότητες που αναλαμβάνονται καθ 'όλη τη διάρκεια ζωής, με στόχο τη βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων/ικανοτήτων και/ή των προσόντων για προσωπικούς, κοινωνικούς και/ή επαγγελματικούς λόγους*». Επιπρόσθετα, στο Cambridge Business English Dictionary © (<https://dictionary.cambridge.org>) ορίζεται η Δια Βίου Μάθηση (Lifelong Learning) ως «*η διαδικασία απόκτησης γνώσεων και δεξιοτήτων καθ 'όλη τη διάρκεια της ζωής ενός ατόμου, συχνά για να βοηθηθεί να κάνει τη δουλειά του σωστά*», και αξιοσημείωτη είναι η μετέπειτα διευκρίνηση, ότι «*οι επιχειρήσεις την ενθαρρύνουν*».

Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, στην επαγγελματική ένταξη και εξέλιξη του ατόμου, στην κοινωνική συνοχή, στην ανάπτυξη της ενεργής συμμετοχής στα κοινά και γενικότερα στην οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη. Η Δια Βίου Μάθηση, σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία και τη νομοθεσία (Ν.3879/2010) που θα αναλυθεί σε επόμενα κεφάλαιο περιλαμβάνει:

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- την **τυπική εκπαίδευση**, τη **μη τυπική εκπαίδευση** και την **άτυπη μάθηση** που προαναφέραμε.

Στα πλαίσια της **μη τυπικής εκπαίδευσης**, που παρέχεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος, περιλαμβάνονται:

- ✓ η **αρχική** και η **συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση** και
- ✓ η **γενική εκπαίδευση ενηλίκων**.

Με την **αρχική επαγγελματική κατάρτιση** που παρέχεται στο πλαίσιο του συστήματος αρχικής εκπαίδευσης όπως αναφέρεται σχετικά (Cedefop ο.π., 2008), προσφέρονται βασικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες σε ειδικότητες και εξειδικεύσεις με στόχο την ένταξη, επανένταξη, επαγγελματική κινητικότητα και ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, καθώς και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Η **συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση** είναι πολύ σημαντική διότι συμπληρώνει, εκσυγχρονίζει ή και αναβαθμίζει γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, οι οποίες αποκτήθηκαν από την αρχική επαγγελματική κατάρτιση ή από επαγγελματική εμπειρία. Στόχος της, η ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, όπως και η διασφάλιση της εργασίας ταυτόχρονα με την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη του καταρτιζόμενου.

Η γενική εκπαίδευση ενηλίκων σύμφωνα με τον Ο.Ο.Σ.Α.(1977) στο Α.Κοντάκος, Χ. Γκόβαρης, (2006) «αφορά οποιαδήποτε μαθησιακή δραστηριότητα ή πρόγραμμα σκόπιμα σχεδιασμένο από κάποιον εκπαιδευτικό φορέα, για να ικανοποιήσει οποιαδήποτε ανάγκη κατάρτισης ή ενδιαφέρον, που ενδέχεται να πραγματοποιηθεί σε οποιοδήποτε στάδιο της ζωής ενός ανθρώπου που έχει υπερβεί την ηλικία της υποχρεωτικής εκπαίδευσης και η κύρια δραστηριότητα του δεν είναι πλέον η εκπαίδευση». Η «σφαίρα» της εκπαίδευσης ενηλίκων σύμφωνα με τον Rogers (1999) καλύπτει τόσο μη επαγγελματικές, όσο και επαγγελματικές, τυπικές και μη τυπικές σπουδές, καθώς επίσης και την εκπαίδευση που έχει συλλογικό σκοπό. Η Unesco² (1975) στο Α.Κοντάκος,ο.π. αναφέρει ότι η εκπαίδευση ενηλίκων

² Πρόκειται για τον Εκπαιδευτικό Επιστημονικό και Πολιτιστικό Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization),με στόχο τη παγίωση της παγκόσμιας ειρήνης μέσα από την επικοινωνία των λαών δια της εκπαίδευσης, των φυσικών και κοινωνικών

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

συμπεριλαμβάνει «οργανωμένα προγράμματα εκπαίδευσης που παρέχονται προς όφελος, και είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες, των ατόμων που βρίσκονται εκτός του κανονικού σχολικού και πανεπιστημιακού συστήματος και που είναι γενικά πάνω από 15 ετών» και συμπληρώνει ότι πρόκειται για «οργανωμένη και υποστηριζόμενη εκπαίδευση που σχεδιάζεται για να μεταδώσει συνδυασμό γνώσεων, δεξιοτήτων και κατανόησης» που αποτελούν για αυτήν πολύτιμα στοιχεία σε όλες τις δραστηριότητες της ζωής. Επίσης, η εκπαίδευση ενηλίκων έχει ως συνέπεια την άμβλυνση των μορφωτικών και κοινωνικών ανισοτήτων. Αυτός ο τύπος εκπαίδευσης, παρέχεται είτε από φορείς της τυπικής εκπαίδευσης είτε από μη τυπικής εκπαίδευσης.

1.2.1 Η επαγγελματική κατάρτιση και η εκπαίδευση ενηλίκων

Μέσα σε κάθε δημόσιο φορέα ή επιχείρηση, η διαδικασία της δημιουργίας ή εισαγωγής γνώσης, αποτελεί και τον πολυτιμότερο πόρο της. Αυτή η γνώση, σε συνδυασμό με τις δεξιότητες που αποκτούνται στον εργασιακό χώρο, πρέπει να διανέμεται σε όλο το εύρος της και να επικαιροποιείται συνεχώς, εξασφαλίζοντας παράλληλα το ίδιο επίπεδο αφομοίωσης μεταξύ των εργαζομένων. Είναι μια διαδικασία που αφορά όλο το ανθρώπινο δυναμικό ενός φορέα ιδιωτικού ή δημόσιου, και έχει ισχύ όσο διαρκεί η επαγγελματική ζωή του εργαζόμενου γιατί διαμέσου της δια βίου μάθησης προωθείται η δημιουργικότητα και η καινοτομία μέσα στον εργασιακό φορέα. Τα δύο αυτά στοιχεία, συνιστούν σημαντικό παράγοντα επίτευξης οικονομικής ευημερίας.

Ο χώρος της απασχόλησης γενικότερα υφίσταται τεράστιες και συνεχείς αλλαγές, καθότι δυναμικός και ιδιαίτερα απαιτητικός με είσοδο νέων και έξοδο-κατάργηση αρκετών επαγγελμάτων. Το γεγονός αυτό κατέστησε απαραίτητη την συνεχή παρακολούθηση, επιμόρφωση και τον διαρκή εμπλουτισμό γνώσεων όχι μόνο για μέλη εκπαιδευτικών κοινοτήτων, αλλά και για όλους τους ενήλικους εργαζόμενους. Διατίθενται πλέον πληθώρα προγραμμάτων εκπαίδευσης, που απευθύνονται στο μεγαλύτερο μέρος του εργατικού δυναμικού, ως άκρως αναγκαία για την επαγγελματική τους εξέλιξη και σταδιοδρομία.

Αξίζει να σημειωθεί το ιδιαίτερο ενδιαφέρον της Ε.Ε. όπως αναλύεται και σε επόμενη ξεχωριστή ενότητα για την εκπαίδευση και κατάρτιση ενηλίκων. Συγκεκριμένα

επιστημών και του πολιτισμού. (διαθέσιμο στο: <http://www.gsae.edu.gr/el/international-organisations/94-unesco-unesco>)

αναφέρεται σε έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη και χαρακτηρίζει την Δια Βίου μάθηση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων ιδιαίτερα σημαντικές για την αντιμετώπιση τόσο της τρέχουσας οικονομικής κρίσης όσο και της γήρανσης του πληθυσμού, αλλά και ιδιαίτερα κρίσιμες για την ευρύτερη οικονομική και κοινωνική στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο η συμβολή της εκπαίδευσης ενηλίκων στην εκπλήρωση των στόχων της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» μπορεί να είναι καθοριστική καθώς παρέχει τη δυνατότητα στους εργαζομένους να βελτιώσουν την ικανότητα προσαρμογής τους στις αλλαγές και στους άνεργους να αναβαθμίσουν ή να αναπροσανατολίσουν τις δεξιότητες τους. Επιπρόσθετα, θεωρείται ότι μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην κοινωνική ένταξη, στην ενεργό συμμετοχή στα κοινά και στην προσωπική ανάπτυξη

1.2.1.1. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση

Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότεροι φορείς παροχής εκπαίδευσης ενηλίκων υιοθετούν την εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Distance Education) σε μια προσπάθεια να προσφερθεί δυνατότητα εκπαίδευσης σε ένα ευρύτερο κοινό, βασιζόμενοι στις θεωρητικές αρχές της «ανοικτής μάθησης». Η «ανοικτή μάθηση» διασφαλίζει τη δυνατότητα πρόσβασης κάθε πολίτη στην εκπαίδευση, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση που τον χωρίζει από το εκπαιδευτικό ίδρυμα, την κοινωνική ή οικονομική κατάσταση του και χωρίς να διαδραματίζει κανένα ρόλο η προηγούμενη εκπαιδευτική του εμπειρία (Μουζάκης, 2006).

Εκτός από τη μερίδα των ατόμων που είναι δυνατόν να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα με τις λεγόμενες «παραδοσιακές» εκπαιδευτικές μεθόδους (σε αίθουσες διδασκαλίας ή εργαστήρια), οι εκπαιδευτικοί φορείς απευθύνονται πλέον σε ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων, με διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες για απόκτηση νέων, γενικών και ειδικών γνώσεων και δεξιοτήτων. Οι συγκεκριμένες ανάγκες της σύγχρονης πραγματικότητας και η αδυναμία των «παραδοσιακών» μορφών εκπαίδευσης για την κάλυψη τους έχουν οδηγήσει στην υιοθέτηση καινοτόμων μεθόδων εκπαίδευσης όπως είναι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Lionarakis, 2003).

Με τον όρο εξ αποστάσεως εκπαίδευση, γενικά περιγράφονται **οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες κατά τις οποίες ο εκπαιδευόμενος βρίσκεται σε μια φυσική απόσταση από τον εκπαιδευτή του και χρησιμοποιεί κάποιας μορφής τεχνολογία**

για να επικοινωνήσει μαζί του και να έχει πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό όπως αναφέρουν οι Schlosser & Simonson, (2002). Στη διεθνή βιβλιογραφία συναντάται ποικιλία προσεγγίσεων και ορισμών για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση που διαφοροποιούνται μεταξύ τους ανάλογα με τα κριτήρια και τις παραμέτρους που χρησιμοποιεί κάθε ερευνητής. Οι προσεγγίσεις εστιάζουν τόσο στο κριτήριο της απόστασης χώρου και διαφοράς χρόνου, όσο στην καθοδήγηση-υποστήριξη της εκπαιδευτικής δραστηριότητας με την αξιοποίηση τεχνολογικών μέσων, λαμβάνοντας υπόψη την δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας και την αλληλεπίδραση που αναπτύσσεται.

Οι Garrison & Shale, (1987) επισημαίνουν τις σημαντικές αλλαγές που επέφερε η ραγδαία εξέλιξη των Τ.Π.Ε. στη μεθοδολογία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης κάνοντας τη διαφορά σε σχέση με την παραδοσιακή διάσταση της εκπαίδευσης. Με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών ζητούμενο αποτελεί η όσο το δυνατό μεγαλύτερη και αμφίδρομη επικοινωνία του εκπαιδευτή με τον εκπαιδευόμενο ενώ υπάρχει ευκολότερη πρόσβαση ανά πάσα στιγμή σε μεγάλο εύρος εκπαιδευτικού υλικού.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Λιοναράκης και Λυκουργιώτης (1998) «*η μεθοδολογία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι αυτή που χαρακτηρίζει πρωτίστως τα ανοικτά συστήματα εκπαίδευσης και τα διαφοροποιεί από τα παραδοσιακά. Η μεθοδολογία αυτή παρέχει τη δυνατότητα στον φοιτητή να χρησιμοποιεί την κατοικία του ως κύριο χώρο μάθησης και να επιλέγει ο ίδιος το χρόνο μελέτης και τον ρυθμό στον οποίο μαθαίνει*».

Στη σημερινή πραγματικότητα η εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι εξοπλισμένη με ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών καθώς μπορεί να εφαρμοστεί σε όλο το πλαίσιο της εκπαίδευσης και ειδικότερα αναφορικά με την επιμόρφωση και την κατάρτιση. Περιλαμβάνει μια μεγάλη ποικιλία τεχνολογικών μέσων διάδοσης και μεταφοράς των πληροφοριών καθώς και εναλλακτικές μορφές διδασκαλίας και μάθησης, στα πλαίσια της λεγόμενης ηλεκτρονικής μάθησης.

1.3 Η ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Στην προσπάθεια να προσεγγίσουμε εννοιολογικά την ηλεκτρονική μάθηση (στην ξενόγλωσση βιβλιογραφία συναντάμε τον όρο e-learning), αντιλαμβανόμαστε το δύσκολο του εγχειρήματος, δεδομένου ότι τόσο η έννοια της «μάθησης» είναι ευρύτατη, όσο και η έννοια «ηλεκτρονική» περιλαμβάνει ένα σύνολο από τεχνολογίες που έχουν

αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι ορισμοί που δίνονται να είναι συνήθως περισσότεροι του ενός.

Εξετάζοντας τον όρο μάθηση σε σχέση με την εκπαίδευση διαπιστώνεται ότι είναι αλληλένδετες έννοιες. Ως γενική έννοια, η εκπαίδευση αποτελεί μια μορφή μάθησης στην οποία ζητούμενο αποτελούν οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι συνήθειες μιας ομάδας ανθρώπων που μεταφέρονται από τη μία γενιά στην άλλη μέσω της διδασκαλίας, της κατάρτισης ή της έρευνας. Η εκπαίδευση είτε επιτυγχάνεται υπό την καθοδήγηση άλλων, είτε με την αυτοδιδασκαλία. Από την άλλη πλευρά, η διαδικασία μάθησης είναι η διαδικασία επίτευξης αυτών των γνώσεων και δεξιοτήτων από τους ίδιους τους μαθητές.

Η εκπαίδευση μπορεί να μεταδοθεί χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους που παρέχουν διάφορους τύπους μάθησης, όπως την λεγόμενη «παραδοσιακή» διδασκαλία που περιλαμβάνει δράσεις υπό την καθοδήγηση ενός δασκάλου, με στόχο να φέρει μια μόνιμη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές σκέπτονται, αισθάνονται και πράττουν. Η ηλεκτρονική μάθηση ορίζεται συνήθως ως η εκπαίδευση βασισμένη σε σύγχρονες μεθόδους επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του υπολογιστή και των δικτύων του, διαφόρων οπτικοακουστικών μέσων, μηχανών αναζήτησης, ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών και ιστότοπων, και είτε πραγματοποιούνται στην τάξη είτε σε απόσταση (Atiyah, El Sherbiny, Guirguis, 2015).

1.3.1 Ο όρος e-learning

Ετυμολογικά προσεγγίζοντας τον όρο e-learning, (Σοφός & Κρον, 2010) το «e» αναφέρεται στο κανάλι που πραγματοποιεί την μετάδοση των περιεχομένων και τονίζει πως πρόκειται για ηλεκτρονικά Μέσα, ένα πλήθος από αυτά. Η παύλα που αμέσως ακολουθεί «-» σχετίζεται με το περιεχόμενο αυτής της μεταφοράς που αποτελεί ταυτόχρονα και αντικείμενο μάθησης. Τα ίδια τα περιεχόμενα της μάθησης αποτελούν σημαντικές ενότητες. Το τελευταίο κομμάτι από το οποίο αποτελείται ο όρος, δηλαδή το «learning», δείχνει ακριβώς την πραγματική δραστηριότητα ενός ατόμου, δηλαδή την μάθηση. Η λειτουργία της μάθησης βασίζεται στην ενεργό ενασχόληση ενός ατόμου με το περιβάλλον του. Σύμφωνα με άλλους μελετητές, το «e» μπορεί και θα πρέπει να αναφέρεται στις λέξεις «όλα, όλοι, εμπλοκή, εύκολο» (everything, everyone, engaging, easy) (Rahmani & Azimi, 2013). Επίσης, πιθανόν για να υποδηλώσει τις έννοιες της καθολικότητας, συμμετοχικότητας και της ευκολίας με την οποία ο οποιοσδήποτε

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

μπορεί να καταστεί κοινώνος της γνώσης μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων μάθησης όπως αναφέρουν οι Malya & Sharma (2015). Όπως προσθέτουν, εκτός από τη λέξη «ηλεκτρονική», το «e» μπορεί να αντιπροσωπεύει τη λέξη «βελτιωμένη» (enhanced).

Ως προς τον ορισμό του e-learning, από την έρευνα της σχετικής βιβλιογραφίας διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει απόλυτη συμφωνία για την ακριβή διατύπωσή του. Αυτό που είναι βέβαιο και αποδεκτό όμως, είναι ότι αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο εκπαίδευσης (alternative training method) που δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης στο εκπαιδευτικό υλικό 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα (συνήθως μέσω του Internet).

Ο όρος ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) λοιπόν, αναφέρεται σε **ένα σύνολο από εφαρμογές και διαδικασίες, που περιλαμβάνουν τα μαθήματα μέσω υπολογιστή με τη χρήση ειδικών προγραμμάτων εκπαιδευτικού λογισμικού, τη μάθηση από απόσταση μέσω Internet και του World Wide Web, τις «εικονικές τάξεις» με τη χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης, τη συνεργατική μάθηση που υποστηρίζεται από ηλεκτρονικά μέσα, κλπ.**

Κατά μία **ευρεία έννοια** e-learning είναι κάθε μορφή ηλεκτρονικής μεθόδου βοηθητική της διδασκαλίας, η οποία μπορεί να παρέχεται είτε εντός της αίθουσας κατά τον κλασικό τρόπο σπουδών, είτε εξ αποστάσεως. Κατά την **στενότερη έννοια το e-learning ορίζεται ως η εξ αποστάσεως εκπαίδευση που βασίζεται κυρίως στις Τ.Π.Ε.**

Πρέπει να σημειωθεί ότι η κατά το παρελθόν συμμετοχή του γράφοντος σε δύο προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής κατάρτισης που πραγματοποιήθηκαν μέσω της πλατφόρμας του Πανεπιστημίου Πειραιά/Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής με τη μέθοδο του e-learning³, υπήρξε σημαντική για την προσέγγιση και κατανόηση της νέας αυτής μεθόδου μέσω της προσωπικής ενασχόλησης και της πρακτικής εφαρμογή της.

Προτού αναφέρουμε κάποιους από τους βασικότερους ορισμούς του e-learning, είναι βασικό να εξετάσουμε τις διαφορετικές οπτικές από τις οποίες δίδονται αυτοί. Οι διάφοροι ορισμοί που αποσκοπούν να αποδώσουν την έννοια ποικίλλουν ανάλογα με

³ Πρόκειται για τα εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning με τίτλο «Θέματα Ελεγκτικής» και «Φορολογικά Θέματα Επιχειρήσεων» που διεξήχθησαν από τον Οκτώβριο του 2012 ως τον Ιούλιο του 2013 με τη χρήση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

την οπτική του κάθε μελετητή, αναδεικνύοντας την **τεχνολογική, παιδαγωγική και επικοινωνιακή διάσταση** της ηλεκτρονικής μάθησης (Μακρή, Βλαχόπουλος, 2017).

1.3.1.1 Η Τεχνολογική διάσταση της έννοιας-Κατηγορίες χρήσης Η.Υ

Αναφορικά με την τεχνολογική οπτική, οι μελετητές που εστιάζουν στις τεχνολογικές δυνατότητες της ηλεκτρονικής μάθησης, με την ευρύτατη εφαρμογή της χρήσης των Τ.Π.Ε στη διαδικασία της μάθησης, δίνουν τους παρακάτω ορισμούς:

Ο Alsalem, (2004) χαρακτηρίζει το e-learning, ως «ένα νέο σύστημα μάθησης για την παροχή προγραμμάτων εκπαίδευσης ή κατάρτισης σε σπουδαστές και επαγγελματίες ανά πάσα στιγμή και σε οποιοδήποτε μέρος με τη χρήση των Τ.Π.Ε. διαδραστικά, μέσω του Internet, του Intranet και των τηλεδιασκέψεων, ώστε να δοθεί σε όλους ένα διαδραστικό περιβάλλον μάθησης με πολλαπλές πηγές», είτε σύγχρονα (σε πραγματικό χρόνο) είτε και ασύγχρονα (με χρονική καθυστέρηση). Οι Holmes, Gardner, (2006) σχετίζουν την αυτόνομη μάθηση πλέον με τις Τ.Π.Ε., καθώς αναφέρουν ότι πλέον υφίσταται ηλεκτρονική πρόσβαση σε πόρους μάθησης, οπουδήποτε και οποτεδήποτε. Σύμφωνα με τη Ρόκου - Φράνκα (2005) υπάρχουν 3 κατηγορίες στις οποίες μπορεί να προσδιορισθεί η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή στην εκπαίδευση:

- Εκπαίδευση **βασισμένη στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές** (Computer Based Instruction – CBI): Μαθήματα σε ηλεκτρονική μορφή χωρίς να είναι αναγκαία σύνδεση σε κάποιο δίκτυο, με χρήση ΗΥ.
- Εκπαίδευση **βασισμένη στον παγκόσμιο ιστό** (Web Based Training – W.B.T.): Αποτελεί επέκταση της προηγούμενης μορφής με την σύνδεση σε εξωτερικές ψηφιακές πηγές. Σε αυτή την μορφή, καθηγητής και εκπαιδευόμενοι επικοινωνούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και τηλεσυνεδριάσεων (teleconference).
- Εκπαίδευση **βασισμένη στην τεχνολογία** (Technology Based Training – T.B.T.): Σε αυτή την κατηγορία, η εκπαίδευση πραγματοποιείται στην τάξη με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων όπως projectors, διαδραστικούς πίνακες.

Το e-learning σύμφωνα με την προαναφερόμενη, συνδυάζει την πρώτη κατηγορία και την τρίτη (C.B.I. και T.B.T.) καθώς επίσης και τις τεχνολογικές διαδικασίες όπως έχουν αναπτυχθεί μετέπειτα, των εικονικών τάξεων και γενικότερα της ψηφιακής συνεργασίας.

1.3.1.2 Η Παιδαγωγική διάσταση της έννοιας

Υπό αυτήν την οπτική, οι μελετητές εστιάζονται στο εκπαιδευτικό υλικό και στην παράδοση του, στην ηλεκτρονική έννοια της μάθησης, όπως επίσης και στα απαραίτητα συστήματα για την αποτελεσματική και αποδοτική εκπαιδευτική διαδικασία. Κατ' αυτούς το e-learning αποτελεί ένα νέο τρόπο μαθήσεως ή βελτίωση ενός προϋπάρχοντος εκπαιδευτικού προτύπου. Ωστόσο, κάποιοι άλλοι μελετητές αποδίδουν στην ηλεκτρονική μάθηση μία πιο μαθητοκεντρική διάσταση, ισχυριζόμενοι ότι υποστηρίζει αυτού του τύπου τις μαθησιακές προσεγγίσεις και την ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των εκπαιδευομένων από όλο τον κόσμο. Υπό αυτή την έννοια, η ηλεκτρονική μάθηση υποστηρίζει τη Δια Βίου Εκπαίδευση και τη συνεχή ανάπτυξη των διαφόρων επαγγελματιών της εκπαίδευσης. Από την παιδαγωγική σκοπιά, ο Khan (2005) αναφέρεται στο e-learning ως μορφή καινοτομίας ορίζοντας το ως: *«μια προσέγγιση για τη μετάδοση ενός καλά σχεδιασμένου, επικεντρωμένου στο μαθητευόμενο, διαδραστικού περιβάλλοντος μάθησης σε οποιονδήποτε, οπουδήποτε, οποτεδήποτε με τη χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών σε συνεννόηση με τις αρχές εκπαιδευτικού σχεδιασμού»*.

Σύμφωνα με τον Markus (2008) η ηλεκτρονική μάθηση είναι οποιαδήποτε μορφή μάθησης με τη χρήση υπολογιστή, είτε από απόσταση είτε σε δια ζώσης εκπαιδευτικό περιβάλλον. Όπως επισημαίνει, πρόκειται για μία μεγάλη αλλαγή, μια στροφή από τις παραδοσιακές σε πιο εξατομικευμένες, συνεργατικές μορφές μάθησης, εκπαίδευσης ή κατάρτισης που είναι βασισμένες στις Τ.Π.Ε. Παράλληλα, μια στροφή προς μια νέα κοινότητα που έχει πλέον δημιουργηθεί, διδασκομένων, διδασκόντων, διαμεσολαβητών, κ.λπ.

1.3.1.3. Η Επικοινωνιακή διάσταση της έννοιας

Κατά την επικοινωνιακή διάσταση της ηλεκτρονικής μάθησης, για τον καθορισμό του όρου e-learning αρχικά αναφερόμαστε στην έννοια της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης. Καθώς το e-learning έχει εξελιχθεί ως μια μορφή της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης (σπουδές δια αλληλογραφίας), η έννοια του όρου άλλαξε όταν εμφανίστηκαν οι Τ.Π.Ε.. Σύμφωνα με τον Perraton (2002) ένας από τους πιο διαδεδομένους ορισμούς της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης (εξ ΑΕ) αναφερόταν σε μια εκπαιδευτική διαδικασία κατά την

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

οποία σημαντικό μέρος της διδασκαλίας υλοποιούνταν από κάποιο άτομο, απομακρυσμένο από το μαθητή.

Διαμέσου ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος μάθησης η οπτική αυτή εστιάζει στην διάδραση και την επικοινωνιακή σχέση των διδασκόμενων. Οι Qahtani & Higgins (2013) δίνουν έμφαση στην επικοινωνιακή σχέση των διδασκόμενων και ισχυρίζονται ότι σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να αλληλεπιδράσουν, τόσο με το εκπαιδευτικό υλικό όσο και μεταξύ τους, χωρίς τη φυσική παρουσία του εκπαιδευτή.

Εναλλακτικά σήμερα υπό αυτή τη διάσταση είναι διαδεδομένοι και άλλοι όροι που αποτελούν λειτουργικά παράγωγα της εξ ΑΕ και χρήσης του Διαδικτύου. Γενικότερα για το e-learning στη βιβλιογραφία αναφέρονται ενδεικτικά όροι όπως «ψηφιακή μάθηση» και μάθηση υποβοηθούμενη από υπολογιστή (computer assisted learning), διαδικτυακή μάθηση (online learning), διαδικτυακή εκπαίδευση (online education) εκπαίδευση βασισμένη στο διαδίκτυο (web-based education.) Οι όροι αυτοί σύμφωνα με τον Keegan (1990) καταδεικνύουν ότι δεν υπάρχει πλέον διαχωρισμός, ούτε χρονικός ούτε γεωγραφικός στη διαδικασία της εκπαίδευσης και της μάθησης.

Συνοψίζοντας, η προηγούμενη βιβλιογραφία δεν περιέχει έναν κοινό ή ειδικό ορισμό της ηλεκτρονικής μάθησης, εφόσον εξετάζεται από διαφορετικές οπτικές γωνίες-διαστάσεις. Η έννοια είναι πιο ευρεία παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει για να καθοριστεί. Στην πραγματικότητα, ο ορισμός της ηλεκτρονικής μάθησης εξαρτάται από τη σύνδεσή του με την τεχνολογία, που είναι ευμετάβλητη με την πάροδο του χρόνου χωρίς όμως να αποκλείονται και να μην περιλαμβάνονται σε αυτόν οι παιδαγωγικές και επικοινωνιακές απαιτήσεις, σε ένα διαδραστικό πλαίσιο αλληλεπίδρασης.

1.3.2. Χαρακτηριστικά του e-learning

Σε σχέση με τις παραπάνω διαστάσεις και οπτικές που αναπτύχθηκαν και τους διάφορους ορισμούς που παρατέθηκαν και υπάρχουν γενικότερα στη βιβλιογραφία, αδιαμφισβήτητα κοινό σημείο μεταξύ αυτών, αποτελούν τα παρακάτω χαρακτηριστικά (ο.π., Μακρή & Βλαχόπουλος, 2017, Ξανθοπούλου, 2016).

- Το e-learning ως μέθοδος μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά βελτιώνοντας το παραδοσιακό πρότυπο διδασκαλίας στην τάξη ή και να το υποκαταστήσει είτε εν μέρει είτε πλήρως
- Βασίζεται στην ηλεκτρονική πρόσβαση στους πόρους μάθησης, με συνδυασμένη αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. και των δικτύων, ενώ η παράδοση του εκπαιδευτικού υλικού και η ανταλλαγή πληροφοριών ή εντυπώσεων με τη μορφή μηνυμάτων μεταξύ των συμμετεχόντων στη διαδικασία της διδασκαλίας, χαρακτηρίζεται από τη χρήση διαδραστικών εργαλείων
- Όπως και στην παραδοσιακή μέθοδο, υπάρχει κάποια μορφή εποπτεία εκ μέρους του διδάσκοντα, όμως εδώ αυτός αναλαμβάνει να ενσαρκώνει το ρόλο του διευκολυντή και μεσολαβητή της εκπαιδευτικής διαδικασίας που χαρακτηρίζεται μαθητοκεντρική.
- Η μέθοδος του e-learning δεν αφορά απλά και μόνο στην παράδοση του εκπαιδευτικού περιεχομένου των μαθημάτων, αλλά ταυτόχρονα περιλαμβάνει και άλλες διαδικασίες έως τώρα άγνωστες στον «παραδοσιακό» εκπαιδευτικό: του σχεδιασμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων, του καθορισμού των στόχων τους, την υλοποίηση, την εκτίμηση και φυσικά την αξιολόγηση.
- Προσφέρει εναλλακτικές προσεγγίσεις στη διδασκαλία και τη μάθηση, μέσα από τον συστηματικό σχεδιασμό των διαδικασιών και την επίτευξη ανατροφοδότησης.
- Οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να συμμετάσχουν στην ηλεκτρονική μάθηση σε πραγματικό χρόνο ή όχι, μέσω σύγχρονων ή ασύγχρονων τεχνολογικών μέσων και εργαλείων.
- Το e-learning διευκολύνει και στοχεύει στην αυτονομία αναφορικά με τη μάθηση, στην εξατομίκευση της και στην προώθηση της Δια Βίου Εκπαίδευσης.
- Μπορεί να εφαρμοστεί, τόσο για εκπαιδευτικούς σκοπούς εντός ή εκτός των ιδρυμάτων πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, όσο και για ενδοϋπηρεσιακούς ή ενδοεπιχειρησιακούς επιμορφωτικούς σκοπούς.
- Με τη χρήση της μεθόδου e-learning επιτυγχάνεται μια ολοκληρωμένη διαχείριση της μάθησης διαμέσου Συστημάτων Διαχείρισης Μάθησης (L.M.S)⁴

⁴Το Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης (L.M.S.) σύμφωνα με τον Ellis, (2009) αποτελεί μια εφαρμογή λογισμικού που αυτοματοποιεί τη διαχείριση, την παρακολούθηση, και την αναφορά των προγραμμάτων κατάρτισης. Η δομή του συστήματος αναφέρεται γύρω από το μάθημα και όχι το περιεχόμενο και παρέχει

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Τα κυριότερα από τα παραπάνω χαρακτηριστικά του e-learning αποδίδονται συνοπτικά με ευκρίνεια στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 1: Τα χαρακτηριστικά του e-learning⁵

Συνεπώς, το e-learning θεωρείται ως μία νέα προσέγγιση διδασκαλίας και μάθησης στα πλαίσια ενός νέου εκπαιδευτικού μοντέλου που έχει αρχίσει αρκετό καιρό να εφαρμόζεται σηματοδοτώντας μία αλλαγή στο προηγούμενο υπόδειγμα ή παράδειγμα μάθησης. Αυτό το μετασχηματισμένο μοντέλο μάθησης, είναι προσανατολισμένο στους εκπαιδευόμενους. Αναζητούν τη νέα γνώση βασιζόμενοι αφενός σε μια διαδικασία αυτορρυθμιζόμενης και με ευελιξία μάθησης, αφετέρου ταυτόχρονα στην αλληλεπίδραση και ανταλλαγή απόψεων και ιδεών τόσο με τους συνεκπαιδευόμενούς τους όσο και τους υπόλοιπους κοινωνούς της γνώσης. Στην

στους εκπαιδευόμενους πρόσβαση στις πληροφορίες, τα εργαλεία και τους πόρους για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών παραδόσεων μέσω του Διαδικτύου.

⁵ προσαρμογή από Μακρή, Βλαχόπουλος (2017)

επόμενη ενότητα θα πραγματοποιήσουμε μια σύντομη ιστορική αναδρομή αναφορικά με την δημιουργία και την εξέλιξη αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

1.3.3.Ιστορική Αναδρομή

Σε σχέση με την εκπαιδευτική διαδικασία και την προσκείμενη σε αυτή τεχνολογία που την υποστηρίζει αναδεικνύονται τέσσερις (4) διακριτές περιόδους, από την εξ Αποστάσεως εκπαίδευση όπως ξεκίνησε, για να φτάσουμε στην σημερινή του εξέλιξη (Σοφός, Κώστας, Παράσχου, 2015).

Κατά την **πρώτη περίοδο** που κυμαίνεται από τον 19^ο αιώνα έως και τη δεκαετία του 1960, η λεγόμενη εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (η περίπτωση των σπουδών δια αλληλογραφίας) διενεργείται με τη χρήση εντύπου υλικού (κείμενα, ακόμη και διαφάνειες ή ταινίες εκπαιδευτικού περιεχομένου) που διανέμεται στους εκπαιδευόμενους. Η πρώτη βασική διαφορά σε σχέση με την «κλασσική» συμβατική εκπαίδευση, δεν είναι άλλη από την πρωτόγνωρη για τα δεδομένα αυτονομία χώρου και ιδίως χρόνου που απολαμβάνει ο εκπαιδευόμενος, χάρη στην τεχνολογική υποδομή που χρησιμοποιείται, εφόσον το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό υλικό σχεδιάζονταν και δημιουργούνταν από εξειδικευμένη ομάδα βάσει συγκεκριμένων αρχών συγγραφής. Ήταν η πρώτη μορφή που επιχειρούνταν και υποστηρίζονταν η ασύγχρονη εκπαίδευση μέσω ταχυδρομείου ή/και τηλεφώνου.

Ακολουθεί η **δεύτερη περίοδος** από τη δεκαετία του '60 έως και το 1980, στην οποία σημειώνεται ραγδαία ανάπτυξη του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης, αλλά και τα πρώτα βήματα στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Δράττοντας της ευκαιρίας, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα προβαίνουν σε εμπλουτισμό των παραδοσιακών μεθόδων διανομής του εκπαιδευτικού υλικού με αναμετάδοση ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών παραγωγών, αποσκοπώντας σε ακόμα μεγαλύτερους πληθυσμούς. Παρατηρείται δηλαδή ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων στον τομέα της εκπαίδευσής είναι σχεδόν ταυτόχρονη με την εμφάνιση των μέσων αυτών με χαρακτηριστικό παράδειγμα τις Η.Π.Α. όπου δημιουργείται για πρώτη φορά ένα δίκτυο πανεπιστημίων τα οποία μέσω ενός εθνικού εκπαιδευτικού τηλεοπτικού δικτύου μεταδίδουν εκπαιδευτικά προγράμματα σε διάφορα σημεία της χώρας (Σοφός, κ.ά., 2015). Την περίοδο αυτή αναπτύσσονται τα λεγόμενα τηλε-μαθήματα (τηλεοπτικές εκπομπές) πολύ υψηλού κόστους με απαίτηση τον συστηματικό σχεδιασμό και την

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ανάπτυξη του εκπαιδευτικού περιεχομένου τους. Σε αυτές τις εκπομπές, αρχίζει ο ρόλος του εκπαιδευτή να λειτουργεί περισσότερο ως καθοδηγητής παρά ως δάσκαλος.

Στην ουσία, η ιστορία του e-learning αρχίζει από την **τρίτη περίοδο**, δεκαετία του 1980 έως 1990 και έπειτα, με την ιδιαίτερα σημαντική ανάπτυξη των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.). Πιο συγκεκριμένα, με την διάδοση των ηλεκτρονικών υπολογιστών που έχουν γίνει προσιτοί στο ευρύ κοινό πλέον, και την επικράτηση του διαδικτύου (internet), του παγκοσμίου ιστού, και της ασύρματης τεχνολογίας κ.λπ. (ό.π. Ρόκου – Φράνκα, 2005). Οι παραδοσιακές μορφές διανομής του εκπαιδευτικού υλικού αντικαθίστανται από τους υπολογιστές και τις εφαρμογές που μπορούν να υποστηρίξουν, το οποίο από έντυπο και αναλογικό μετασχηματίζεται σε ψηφιακό. Επίσης, εισάγονται εντελώς καινοτόμες δυνατότητες στην παρουσίαση, στην ποιότητα και στον βαθμό διάδρασης ανάμεσα στον εκπαιδευόμενο και το εκπαιδευτικό υλικό⁶. Παράλληλα, καθιερώνονται τεχνολογίες που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να συμμετέχουν σε ομάδες συζητήσεων, να διεκπεραιώνουν άμεσα μηνύματα (*Chat*) και να διενεργούν μέσω πρώιμων συστημάτων τηλεδιασκέψεων (δυνατότητα ήχου και βίντεο).

Τέλος, στην **τέταρτη περίοδο** από το έτος 2000 έως και το σήμερα, τα προγράμματα εξ ΑΕ με τη μέθοδο του e-learning, εξελίσσονται παράλληλα με τη ραγδαία ανάπτυξη του Διαδικτύου έχοντας στη διάθεση τους την πρόσβαση και ανάκτηση τεράστιου όγκου ψηφιακού περιεχομένου σύμφωνα με τους Garrison & Anderson, (2003). Εκμεταλλεύονται στο έπακρο τις νέες δυνατότητες και υπηρεσίες που προσφέρει ο παγκόσμιος ιστός έχοντας στη διάθεσή τους το σύνολο της υπολογιστικής ισχύος των σύγχρονων προσωπικών υπολογιστών για την εκτέλεση εφαρμογών τοπικά (π.χ. με γλώσσες προγραμματισμού όπως η Java) και της υποστήριξης γραφικών 3D υψηλής τεχνικής και ανάλογης πολυπλοκότητας. Από άποψη χρήσης και ανάπτυξης τεχνολογίας, μετά την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση (d-learning), και το πέρασμα στην ηλεκτρονική μάθηση μέσω Η/Υ (e-learning), πλέον μπορούμε να μιλάμε και για m-learning (mobile learning) με την καθιέρωση των κινητών τηλεφώνων τρίτης γενιάς (smart phones), των ασύρματων δικτύων και των νέων πρωτόκολλων τηλεπικοινωνιών.

⁶ Η νέα τάση στην εκπαιδευτική τεχνολογία εισάγει τον όρο «Υποβοηθούμενη Μάθηση από Υπολογιστή» (Computer-Assisted Instruction- CAI), και αναφέρεται σε πολυμεσικές εφαρμογές (CD-ROM) που εκτελούνται στον προσωπικό υπολογιστή του εκπαιδευομένου και περιλαμβάνουν προσομοιώσεις, και διάφορα προγράμματα εξάσκησης και πρακτικής, κ.α.

1.3.4. Ο ρόλος της ηλεκτρονικής μάθησης στην εκπαίδευση και κατάρτιση

Αναμφισβήτητα, η εκπαίδευση με τη μέθοδο του e-learning, ακολουθώντας τις βασικές εκπαιδευτικές και παιδαγωγικές αρχές, έχει αξιοποιηθεί σε μεγάλη έκταση στο παγκόσμιο σύστημα εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενώ όπως αναλύεται σε επόμενο κεφάλαιο, παρατηρείται τα τελευταία χρόνια μια κινητικότητα και στην χώρα μας με σκοπό την ενίσχυση τους.

Η διάδοση της χρήσεως των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου τα οποία ήδη κυριαρχούν στην καθημερινή μας ζωή, επέτρεψε την δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων που βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στις Τ.Π.Ε., ανοίγοντας νέους ορίζοντες ιδιαίτερα στον τομέα της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, από το 1990 και έπειτα προσανατολίσθηκαν στο να δώσουν περισσότερη έμφαση στο διαδίκτυο και την ηλεκτρονική επικοινωνία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα από το διεθνή χώρο αποτελεί σύμφωνα με τον Cobarsi (2007) το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Καταλονίας, το οποίο ιδρύθηκε εξ αρχής (ακαδημαϊκό έτος 1995-1996) ως ένα εντελώς βασιζόμενο στην φιλοσοφία του e-learning ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα. Γενικώς, οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί που προσφέρουν σπουδές με το σύστημα του e-learning διαθέτουν για τους εκπαιδευόμενους αυστηρά προσωπική πρόσβαση σε κάποιον ιστότοπο (ηλεκτρονική πλατφόρμα, portal, e-class,) με την χρήση λογισμικού Συστημάτων Διαχείρισης Μάθησης (learning Management System - LMS) ο οποίος παρέχει ασύγχρονη τηλ.Ε.κπαίδευση με δυνατότητες σύγχρονης επικοινωνίας.

Στην ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα, νέες διαστάσεις δημιούργησε ή ίδρυση και λειτουργία του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.) το 1998, καθώς εισήγαγε την προσφορά σπουδών αποκλειστικά με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας (Lionarakis, 1998).

Σε σχέση με την εκπαίδευση και την εργασία, έχει γίνει ευρέως κατανοητό και διαδεδομένο ότι οι Τ.Π.Ε., έχουν προκαλέσει μια τεράστια και διαρκή αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι εργάζονται και μαθαίνουν. Ένα μεγάλο ποσοστό εργαζομένων πλέον, αναγνωρίζουν ότι οι υπάλληλοί τους χρειάζονται να βελτιώσουν τις γνώσεις και τις ικανότητες τους και ότι η μεθοδολογία του e-learning είναι ένας τρόπος που μπορεί να συμβάλλει τα μέγιστα προς αυτή την κατεύθυνση. Το e-learning είναι ένα εργαλείο για αυτούς, μέσω του οποίου οι υπάλληλοι της επιχείρησής τους μπορούν να

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αξιοποιήσουν και καλλιεργήσουν τις δυνατότητες τους, και να δημιουργηθούν εκπαιδευόμενοι με προοπτικές διαρκούς μάθησης. Την ίδια στιγμή, οι ανάγκες μάθησης των υπαλλήλων τους αξιολογούνται διαρκώς και αναπροσαρμόζεται το περιεχόμενο της μάθησης. Επίσης, η ευελιξία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε χώρο και χρόνο, οδηγεί αναπόφευκτα σε ολοένα και μεγαλύτερη συμμετοχή εργαζόμενων στο να αρχίζουν να χρησιμοποιούν το e-learning, για να γίνουν πιο αποδοτικοί και καινοτόμοι, ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης στην οποία εργάζονται (κατά τους Cantoni, 2004; Driscoll, 2002; Rosenberg, 2000 όπως αναφέρεται σε Ιωάννου, 2009).

Διεθνώς και σε επιχειρηματικές μονάδες μεγάλου μεγέθους το αντίκτυπο των τεχνολογιών και πρακτικών ηλεκτρονικής μάθησης είναι μεγάλο. Στην περίπτωση της Ελλάδας έχουν αναπτυχθεί σημαντικές πρωτοβουλίες στον ιδιωτικό τομέα, και εφαρμογές των μεθόδων της σε δημόσιους φορείς που ενδιαφέρουν την παρούσα μελέτη, στις οποίες θα αναφερθούμε σε επόμενη ενότητα.

Η κατάρτιση μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης λοιπόν, προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία και επαναπροσδιορίζει τις συνθήκες στον εργασιακό χώρο. Συνδυάζει την ισχύ της σημερινής τεχνολογίας και των παγκόσμιων δικτύων με τη δυνατότητα των ανθρώπων να δημιουργούν και καλλιεργούν γνώσεις και ικανότητες. Σύμφωνα με τους Harasim, Hiltz, Teles, και Turoff, (1995) το e-learning μπορεί να γεφυρώσει το χάσμα που έχει χωρίσει παραδοσιακά τη μάθηση από την εργασία.

1.3.5. Σύνδεση με συναφείς έννοιες

Στο σημείο αυτό, θα εξεταστεί η στενή σχέση που διέπει την μέθοδο ηλεκτρονικής μάθησης e-learning με δύο συναφείς έννοιες, την Δια βίου Μάθηση και την εκπαίδευση ενηλίκων.

1.3.5.1. E-learning και Δια Βίου Μάθηση

Όπως προαναφέρθηκε εισαγωγικά, η λειτουργία της μάθησης βασίζεται στην διαρκή και ενεργό ενασχόληση ενός ατόμου με το περιβάλλον του. Επιπρόσθετα, όπως αναφέρεται και στα κύρια χαρακτηριστικά του, το e-learning διευκολύνει και στοχεύει στην αυτονομία αναφορικά με τη μάθηση, στην εξατομίκευση της και στην προώθηση της Δια Βίου Μάθησης. Η εκπαίδευση μετασχηματίζεται πλέον σε μια αέναη προσπάθεια κατάρτισης και επιμόρφωσης, που υπερβαίνει τις τυπικές δομές

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

εκπαίδευσης, και χαρακτηρίζεται από ευκαμψία στο χρόνο, το χώρο, το περιεχόμενο και τις τεχνικές διδασκαλίας που εκφράζονται με τον καλύτερο τρόπο διαμέσου του e-learning.

Επιπρόσθετα, πλέον η εκπαίδευση μέσω του e-learning οδηγεί και σε μια συνεργασία μεταξύ πανεπιστημίων και επιχειρήσεων δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα. Ειδικότερα, ο Bates (2001) υποστηρίζει ότι ειδικά στις οικονομίες που βασίζονται στη γνώση, η Δια Βίου Μάθηση έχει καταστεί κρίσιμη για την οικονομική ανάπτυξη και ότι η αγορά της (Life Long Learning Market) για επίσημα πανεπιστημιακά και κολεγιακά μαθήματα είναι τουλάχιστον τόσο μεγάλη όσο η αγορά για φοιτητές που εγκαταλείπουν το γυμνάσιο για πανεπιστήμιο ή το κολέγιο. Σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον που οι εταιρείες δεν σταματούν να επικαιροποιούν τις δεξιότητες του εργατικού τους δυναμικού, αποτελεί τεράστια ευκαιρία για τα πανεπιστήμια η χρήση προγραμμάτων επανεκπαίδευσης διαμέσου του e-learning για να εκμεταλλευτούν αυτή την κερδοφόρα αγορά.

1.3.5.2 Ηλεκτρονική μάθηση και εκπαίδευση ενηλίκων

Μέσα στις διάφορες κατηγορίες ενδιαφερόμενων και ωφελούμενων από τα προγράμματα εκπαίδευσης διαμέσου του e-learning, ξεχωριστή μνεία πρέπει να γίνει για την κατηγορία της εκπαίδευσης ενηλίκων. Με τη μέθοδο αυτή της εξ ΑΕ, παρέχονται όλο και περισσότερες εκπαιδευτικές ευκαιρίες και μέσα από την αξιοποίηση αυτών διαμορφώνονται ευέλικτα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα ως προς το χρόνο και το χώρο.

Αξίζει να σημειωθεί η συμβολή της μεθόδου e-learning σε σχέση ακριβώς με την επιτυχία κάλυψης οποιαδήποτε ατομικών αναγκών ενός ενήλικου εκπαιδευόμενου, είτε αφορούν την επαγγελματική είτε την προσωπική του επιμόρφωση. Σύμφωνα με τον Malcolm Knowles⁷ (1950) κατά τους Aubrey & Riley (2016), ο ενήλικος εκπαιδευόμενος χαρακτηρίζεται από ετοιμότητα για μάθηση, είναι εφοδιασμένος με τεράστια εμπειρία, διαθέτει ακριβή προσανατολισμό για μάθηση εφόσον έχει επίκεντρο την εργασία του ή κάποιον άλλο συγκεκριμένο στόχο, και φυσικά αυξημένο κίνητρο επίτευξης των στόχων του διαμέσου της απόκτησης της γνώσης και εμπλουτισμού της εμπειρίας του. Ο μαθητοκεντρικός και εξατομικευμένος χαρακτήρας σε συνδυασμό με

⁷ Ο Malcolm Knowles υπήρξε μια σημαίνουσα μορφή στο εκπαιδευτικό σύστημα των Ηνωμένων Πολιτειών κατά το δεύτερο ήμισυ του εικοστού αιώνα σε σχέση με την Εκπαίδευση Ενηλίκων.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

τη δυνατότητα διάδρασης και αλληλεπίδρασης που διακατέχουν την μέθοδο e-learning συμβάλλουν κατά πολύ προς την επιθυμητή για αυτόν κατεύθυνση.

Είναι σημαντικό ωστόσο, για την επίτευξη πετυχημένου αποτελέσματος η μέθοδος να μην αξιολογείται κατά αποκλειστικότητα, αλλά να πραγματοποιείται συνδυασμός με άλλες μεθόδους και τις λεγόμενες συμβατικές τεχνικές της εκπαίδευσης ενηλίκων όπως είναι το έντυπο υλικό, η αυτοπρόσωπη (face to face) επικοινωνία και η συνεργατική μάθηση όπως πραγματοποιείται στο πλαίσιο διενέργειας ομαδικών συναντήσεων (Μουζάκης 2006). Πρόκειται για έναν συνδυασμό μεθόδων-κατηγοριών ηλεκτρονικής μάθησης όπως θα παρατεθούν στη συνέχεια.

1.3.6. Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Μάθησης

Το e-learning ως εξ αποστάσεως εκπαίδευση που βασίζεται κυρίως στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, κατηγοριοποιείται ανάλογα με τον τρόπο που χρησιμοποιείται κάθε φορά για τη μετάδοση αυτής της γνώσης, και τον βαθμό επικοινωνίας και διάδρασης των εμπλεκομένων, σε 3 βασικές κατηγορίες:

1.3.6.1. Ασύγχρονο e-learning

Στην ασύγχρονη επικοινωνία, η ειδοποιός διαφορά είναι ο παράγοντας χρόνος. Στο ασύγχρονο e-learning το εκπαιδευτικό υλικό δεν παρέχεται από τον εκπαιδευτή αλλά ούτε και λαμβάνεται από τον λήπτη κατά την ίδια χρονική στιγμή. Ο εκπαιδευτής αφού το προετοιμάσει σε χρονική στιγμή εκτός εκπαιδευτικής διαδικασίας το αποθηκεύει σε κάποιο ηλεκτρονικό μέσο επιλογής του. Ο λήπτης, μπορεί να πάρει το εκπαιδευτικό υλικό και να εκπαιδευτεί μόνος του, ορίζοντας το μέρος και τον χρόνο, μαθαίνοντας με το δικό του ρυθμό (Algahtani, 2011), αφήνοντας να διαφανεί το μεγάλο πλεονέκτημα της ευελιξίας σε αυτό το μοντέλο εκπαίδευσης. Η δυνατότητα (ασύγχρονης) επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μέσω ηλεκτρονικών fora με τους άλλους λήπτες ή με τον εκπαιδευτή υπάρχει και παρέχει ένα επίπεδο διαδραστικής αλληλεπίδρασης, γιατί επιτρέπεται περισσότερη σκέψη και επεξεργασία των πληροφοριών (Ξανθοπούλου, 2016). Όμως με αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας δεν μπορούν να έχουν άμεση ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευτή και η διαπροσωπική τους επαφή είναι πιο απομονωμένη από έναν σύγχρονο (συγχρονισμένο) τρόπο επικοινωνίας.

Όπως αναφέρθηκε στην ιστορική αναδρομή, σε μη ηλεκτρονικά περιβάλλοντα έχει εφαρμοσθεί ασύγχρονος τρόπος μέσω της εκπαίδευσης δια αλληλογραφίας, ενώ χαρακτηριστικό παράδειγμα για την ανταλλαγή μηνυμάτων σε μη πραγματικό χρόνο είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail messaging).

Λοιπά τεχνολογικά μέσα που υπάρχουν σύμφωνα με την Ζγούβα (2004) και χρησιμοποιούνται για Ασύγχρονο e-learning είναι:

- Προσωπικοί Υπολογιστές (PC)
- Discussion groups (fora)
- CD-ROMs και Ψηφιακοί Δίσκοι (DVD)
- Οπτικοακουστικά μέσα (audiovisual aids)
- Internet/intranet/extranet δίκτυα
- Video's (εκπαιδευτικά φιλμ)
- Ευρυζωνική (broadband) τηλεόραση
- Bulletin boards για καταχωρήσεις –αναγνώσεις μηνυμάτων

Η ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο των Τ.Π.Ε. συνετέλεσε ώστε να εμφανιστούν νέες μέθοδοι-εργαλεία και πλαίσια διδασκαλίας για τη διαχείριση των εκπαιδευόμενων που παίρνουν μέρος στο e-learning και στο εκπαιδευτικό του περιεχόμενό, όπως και παρακολούθησης της χρήσης του. Αναφερόμαστε στα λεγόμενα Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης⁸ (LMS – *Learning Management Systems*) και Συστήματα Διαχείρισης Περιεχομένου Μάθησης (LCMS – *Learning Content Management Systems*) (Α. Σοφός, Α. Κώστας, Β. Παράσχου, 2015).

1.3.6.2. Σύγχρονο e-learning

Στον αντίποδα, με τη μέθοδο της σύγχρονης επικοινωνίας επιτρέπεται διάδραση σε πραγματικό χρόνο οπότε η διδασκαλία με το σύγχρονο e-learning έχει το πλεονέκτημα της αμεσότητας. Αυτό το γεγονός όμως συνεπάγεται την ανάγκη οι εκπαιδευόμενοι να βρίσκονται σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο που ως προϋπόθεση περιορίζει τα τεχνολογικά μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η τηλεδιάσκεψη, ως ομαδική επικοινωνία ατόμων από πολλές διαφορετικές τοποθεσίες, όπου το μέσο επικοινωνίας είναι οι υπολογιστές. Εντάσσεται στα συστήματα αλληλεπιδραστικής επικοινωνίας (interaction), που επιτρέπουν σε ένα μεγάλο αριθμό χρηστών να συνδεθούν μέσω ενός δικτύου, να στείλουν ηλεκτρονικά

⁸ όπως οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής εκπαίδευσης Moodle, Schoology, κ.α.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

μηνύματα (e-mail) σε συγκεκριμένες διευθύνσεις και να παραλάβουν αντίστοιχα από άλλους χρήστες.

Το σύγχρονο e-learning τεχνολογικά υποστηρίζεται από συστήματα εικονικής διδασκαλίας, που περιλαμβάνουν συστήματα τηλεδιασκέψεων (Teleconferencing)⁹, ροής βίντεο και ήχου (live streaming) και web-based VoIP, που επιτρέπουν σε απομακρυσμένους χρήστες να συνεργάζονται σε πραγματικό χρόνο. Ολοκληρώνοντας την παιδαγωγική διαδικασία, τα παραπάνω συστήματα διαθέτουν και εργαλεία ασύγχρονης επικοινωνίας, όπως ανταλλαγή μηνυμάτων κειμένου.

Γενικότερα, μπορεί μέσω τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης (πχ Internet, WAN, LAN κτλ) ο εκπαιδευόμενος να συμμετέχει σε e-learning που σύμφωνα με την Ζγούβα (ό.π.) παρέχεται μέσα από:

- Web-Data-Audio-Tele conferencing
- Διαδραστική συνομιλία (interactive conferencing) και chat rooms
- Internet/intranet δίκτυα
- Ασύρματες (wireless) technologies κτλ

1.3.6.3. Μεικτό (Blended) e-learning

Η χρήση του όρου blended learning ξεκίνησε στις απαρχές της δεκαετίας του 2000 και χρησιμοποιείται ευρύτατα στη Βόρειο Αμερική, τη Μεγάλη Βρετανία και την Αυστραλία, πλέον της Ευρώπης. Η συνύπαρξη της on line διδασκαλίας (συμπεριλαμβανομένων ασύγχρονων και σύγχρονων μεθόδων) ταυτόχρονα με την παραδοσιακή μέθοδο διδασκαλίας, οδηγεί στη μορφή του blended learning, δηλαδή τη λεγόμενη **μεικτή ηλεκτρονική μάθηση** (Mason & Rennie, 2006). Η διδακτική προσέγγιση με αυτή την μέθοδο, θεωρεί ότι ο συνδυασμός των χρησιμοποιούμενων μέσων, των ηλεκτρονικών περιβαλλόντων και των διαφορετικών διδακτικών μεθόδων, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εκπαιδευτική διαδικασία (Σοφός, κ.α, 2015).

Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι η έννοια του όρου έχει διευρυνθεί αρκετά, σε σχέση με συνδυασμούς τεχνολογιών, τοποθεσιών ή παιδαγωγικών μεθόδων. Θεωρείται ότι με τον όρο blended learning μπορούν να περιγραφούν περιπτώσεις όπως:

- Όταν χρησιμοποιούνται συγχρονισμένες και ασύγχρονες τεχνολογίες

⁹ όπως το *BigBlueButton*, διαθέσιμο στο: <https://bigbluebutton.org/>

σε ένα online μάθημα.

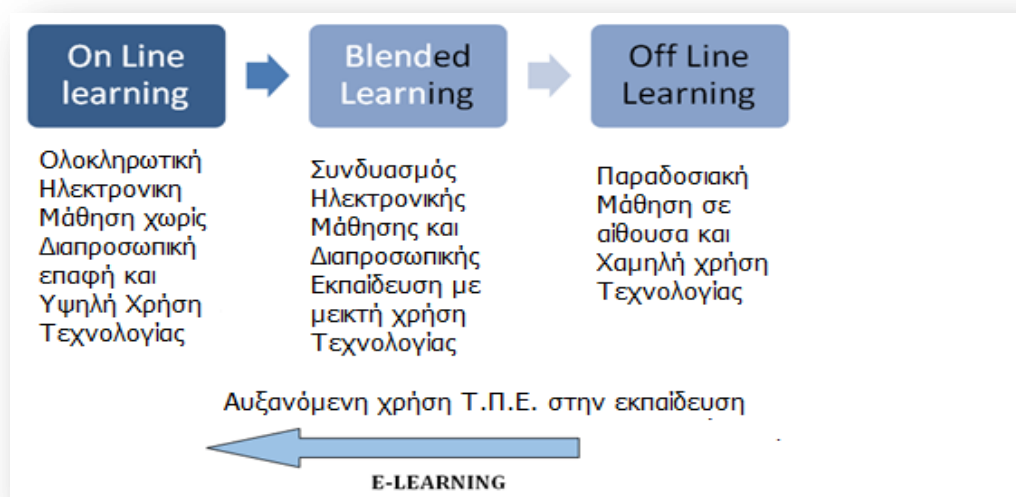
- Όπου χρησιμοποιούνται συνδυασμοί τυπικής (θεσμοθετημένης) και άτυπης (Διαβίου) μάθησης σε επαγγελματική εκπαίδευση στο χώρο εργασίας
- Σε περίπτωση που η πρόσβαση των εκπαιδευόμενων σε υλικό και πόρους μαθημάτων προέρχεται από μια ποικιλία γεωγραφικών τοποθεσιών όπως το σπίτι, ένα εκπαιδευτικό κέντρο εκμάθησης, ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα κ.λπ.
- Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται η τεχνολογία για τον επανασχεδιασμό μαθημάτων υψηλού επιπέδου ώστε να βελτιώσει την ποιότητα και να μειώσει το κόστος (Mason et al. 2006).

Πρακτικά η μεικτή ηλεκτρονική μάθηση περιλαμβάνει off και on-line e-learning, ένα εύρος εκπαιδευτικών μέσων από CD Rom και email, Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης και τηλεδιασκέψεις, σύγχρονες και ασύγχρονες μεθόδους, και ποικιλία μορφών εκπαίδευσης (Σοφός κ.α., 2015). Εφαρμόζονται ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά σενάρια εργασίας όπως ασκήσεις και προσομοιώσεις. Με τη μέθοδο του blended learning εφαρμόζονται εκπαιδευτικά προγράμματα στο ΙΝ.ΕΠ. του Ε.Κ.Δ.Δ.Α., όπως θα αναλυθούν διεξοδικά σε επόμενη ενότητα.

Για παράδειγμα σε μια τυπική μορφή blended learning, γίνεται συνδυασμός ενός εκπαιδευτικού υλικού web-based και μιας αυτοπρόσωπης διδασκαλίας (face to face). Ο εκπαιδευτής μπορεί να αρχίζει τη διδασκαλία του με μια καλά προγραμματισμένη εισαγωγή, ως εισήγηση ή ως παρουσίαση των βασικών στοιχείων μιας νέας θεματικής ενότητας. Παράλληλα, έχει τη δυνατότητα να δίνει κατάλληλες επεξηγήσεις για το εκπαιδευτικό υλικό που έχει ήδη αναρτηθεί σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα στο διαδίκτυο, το οποίο πρέπει να επεξεργαστούν οι εκπαιδευόμενοι. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν τη δυνατότητα ασύγχρονα, να δουλεύουν μόνοι στην πλατφόρμα, επιλέγοντας αυτοί τόσο τον χρόνο όσο και τον τόπο επεξεργασίας του υλικού, όπως για παράδειγμα το σπίτι τους. Με την ενσωμάτωση του σύγχρονου e-learning δημιουργούνται και οργανώνονται εικονικά περιβάλλοντα εργασίας με έντονη την προσπάθεια να στηριχτούν οι επικοινωνιακές διαδικασίες και συνεργασίες μεταξύ των μαθητών. Έτσι, ταυτόχρονα με τη διαζώσης διδασκαλία δημιουργείται και μια εικονική τάξη (e-class), όπου οι μαθητές έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν μέσα από online fora και να οργανώσουν συνεργατικά την εργασία τους. Η επόμενη συνάντηση με τον εκπαιδευτή είναι face to face, όπου πραγματοποιείται παρουσίαση των

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αποτελεσμάτων και συζήτηση ή εξέταση τους. Επίσης, σε σχέση με το ποσοστό χρήσης της τεχνολογίας και ειδικότερα των Τ.Π.Ε., το παρακάτω σχεδιάγραμμα απεικονίζει γραμμικά την θέση της μεικτής ηλεκτρονικής μάθησης, σε σχέση με την παραδοσιακή μέθοδο διδασκαλίας (off line) και την on line ηλεκτρονική μέθοδο εκπαίδευσης.



Σχήμα 2: Σχηματική περιγραφή *blended learning*¹⁰

1.3.7. Μοντέλα εφαρμογής e-learning στην εκπαίδευση

Από τη στιγμή που αναλύσαμε την κατηγοριοποίηση του e-learning, είναι αναγκαίο να προσδιορίσουμε και τα επιμέρους μοντέλα που υπάρχουν για την εφαρμογή του στην εκπαίδευση και κατάρτιση¹¹.

Ο Algahtani (et al. 2011) αναφέρει την ύπαρξη τριών μοντέλων:

- 1) Το πρώτο μοντέλο, είναι το «**βοηθητικό**» και συμπληρωματικό στον κλασικό τρόπο διδασκαλίας. Σε αυτή την περίπτωση η μέθοδος του e-learning δρα υποστηρικτικά, ενώ η ανεξαρτησία του εκπαιδευτή είναι αυξημένη σε σχέση με τον εκπαιδευόμενο.
- 2) Το δεύτερο μοντέλο, αναφέρεται ακριβώς στην κατηγορία του **blended learning**, στη μεικτή ηλεκτρονική μάθηση που προαναφέραμε, στην οποία συνυπάρχουν η παραδοσιακή μέθοδος διδασκαλίας (off line) και του e-learning (on line) εντός της αίθουσας διδασκαλίας.

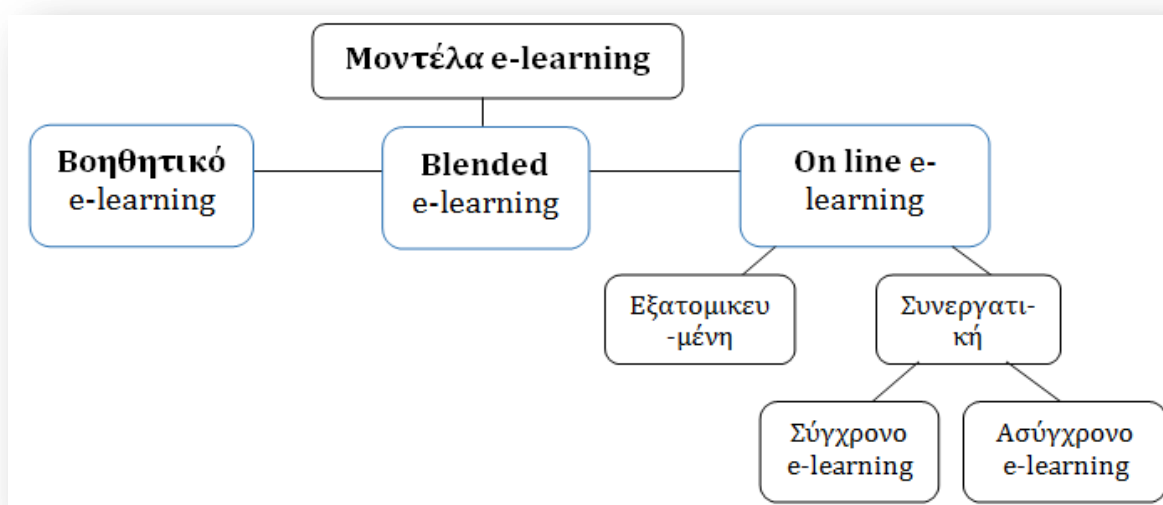
¹⁰ Προσαρμογή από Joint Information Systems Committee (JISC), 2003

¹¹ Βλέπε ενότητα 1.3.4

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

3) Το τρίτο αναφέρεται στην διδασκαλία χωρίς αίθουσες ή συμμετοχή στη διαδικασία μάθησης με τον παραδοσιακό, κλασικό τρόπο. Εδώ η **ηλεκτρονική μάθηση είναι ολική** (totally on line e-learning) και ο σπουδαστής πλέον διακρίνεται από αυξημένη ανεξαρτησία. Το συγκεκριμένο μοντέλο ένταξης υποδιαιρείται σε δύο ακόμη είδη μάθησης, α) την εξατομικευμένη μάθηση και β) την συνεργατική. Σύμφωνα δε με τον Zeitoun (2008), στη συνεργατική μάθηση επέρχεται ο διαχωρισμός σε σχέση με τον χρόνο, σε σύγχρονη και ασύγχρονη μάθηση.

Το παρακάτω σχήμα¹² αναπαριστά τα τρία μοντέλα εφαρμογής του e-learning στην εκπαίδευση:



Σχήμα 3: Μοντέλα e-learning

1.3.8. Πλεονεκτήματα-Μειονεκτήματα

Ύστερα από την εννοιολογική προσέγγιση του blended learning, διαμέσου του οποίου επιτυγχάνεται η συνύπαρξη της παραδοσιακής μεθόδου διδασκαλίας και εκπαίδευσης και της σύγχρονης, στηριγμένης στην ευρύτατη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, προκύπτει αναμφίβολα το ερώτημα της σύγκρισης τους και η αντιπαράθεση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων τους. Επίσης, παρατίθενται τα οφέλη που προκύπτουν από τη συνύπαρξη τους μέσω της «μεικτής» ηλεκτρονικής μάθησης.

¹² Προσαρμογή από Algahtani (et al. 2011)

1.3.8.1 Σύγκριση Παραδοσιακής και e-learning εκπαίδευσης

Αναφορικά με την λεγόμενη «παραδοσιακή» εκπαίδευση και κατάρτιση σε έναν φορέα ή μια επιχείρηση, οι Jones & Barcos (1998) αναφέρουν πως διακρίνεται από έλλειψη ολοκληρωμένου σχεδίου για τη δημιουργία και το διαμοιρασμό της επιχειρησιακής γνώσης, η οποία στις περισσότερες περιπτώσεις περιορίζεται σε λίγους και ειδικούς. Σε αυτό το είδος κατάρτισης, αναφέρουν πως η γνώση φυλάσσεται σε φακέλους και συρτάρια, και δεν χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους για την ατομική βελτίωση στη συμπεριφορά τους αλλά και την ικανότητά τους για λήψη αποφάσεων. Άλλοι μελετητές (Atiyah et.al 2015) αναφέρονται στα πλεονεκτήματα της όπως η ακρίβεια των πληροφοριών που την χαρακτηρίζει, το γεγονός ότι διδάσκει τη δέσμευση των φοιτητών σε προθεσμίες, ότι βελτιώνει την ικανότητα του μαθητή για ομαδική εργασία και είναι χρήσιμη στο να βοηθά τον μαθητή στη διόρθωση σφαλμάτων διαμέσου των παρατηρήσεων που δέχεται από τους καθηγητές. Επιπρόσθετα, ότι αναπτύσσει την ηθική πλευρά και τις ανθρώπινες σχέσεις μεταξύ των εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων.

Στον αντίποδα της, η ηλεκτρονική εκπαίδευση σε έναν φορέα ή επιχείρηση, δίνει έμφαση και εστιάζει στην απόκτηση γνώσης που σχετίζεται με το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης. Με τη χρήση των Τ.Π.Ε. εξασφαλίζεται η συγκέντρωση από τους καλύτερους των γνώσεων και δεδομένων ψηφιακά, και διανέμεται ηλεκτρονικά στους εκπαιδευόμενους σε όποιο χρόνο και χώρο επιθυμούν. Επίσης άλλη μια βασική διαφορά εντοπίζεται στη χρήση των αποθηκευμένων πληροφοριών, όπου προορίζεται για αύξηση της γνώσης διότι πλέον υπάρχει ευρεία πρόσβαση και δυνατότητα μελέτης της από τη στιγμή που είναι διαθέσιμη σε όλους σε βάσεις δεδομένων.

1.3.8.2. Πλεονεκτήματα και Οφέλη Ηλεκτρονικής Μάθησης

Με την εξάπλωση και διαδεδομένη χρήση του e-learning, εντοπίζονται σημαντικά οφέλη τόσο μαθησιακά όσο οικονομικά, που αναδεικνύονται στους τομείς της εκπαίδευσης και των επιχειρήσεων. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής μάθησης στον τομέα της εκπαίδευσης θεωρείται από τις καλύτερες μεθόδους εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τους Atiyah, Sherbiny, και Guirguis, (2015) υπάρχουν πολλά μαθησιακά οφέλη της ηλεκτρονικής μάθησης τόσο για τους εκπαιδευόμενους όσο και τους εκπαιδευτικούς.

Για τους εκπαιδευόμενους η μάθηση μέσω e-learning είναι:

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- **αυτορυθμιζόμενη**, γιατί τους δίνει μια ευκαιρία να επιταχύνουν ή επιβραδύνουν όπως κρίνουν απαραίτητο, και βολεύει ώστε να έχουν πρόσβαση οποιαδήποτε στιγμή, σε οποιοδήποτε μέρος.

-**αυτοκατευθυνόμενη**, γιατί επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να επιλέγουν περιεχόμενο και εργαλεία κατάλληλα για τα διαφορετικά ενδιαφέροντά τους, τις ανάγκες και τις επιμέρους δεξιότητες τους.

Παράλληλα, για τους διδάσκοντες η χρήση αυτής της μεθόδου μάθησης:

- **μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος** η διδασκαλία.

- είναι χρήσιμη ώστε να **προσδιορίζονται οι ανάγκες των μαθητών** με τα ηλεκτρονικά συστήματα μάθησης και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να επιτευχθεί το επιθυμητό μαθησιακό αποτέλεσμα.

Παράλληλα παρατηρείται ότι:

- **ενισχύεται η αποτελεσματικότητα των γνώσεων και των προσόντων** των εκπαιδευόμενων σύμφωνα με τους Arkorful, Abaidoo, (2014) μέσω της εύκολης πρόσβασης που δίνεται σε έναν πραγματικά τεράστιο όγκο πληροφοριών.

- **παρέχονται ευκαιρίες για σχέσεις μεταξύ των εκπαιδευόμενων**. Με τη χρήση της συζήτησης σε φόρουμ το e-learning είναι σε θέση και να βοηθήσει στην εξάλειψη των φραγμών που παρεμποδίζουν τη συμμετοχή και ενισχύουν τον φόβο να συνομιλούν με άλλους μαθητές.

- **παρακινείται η αλληλεπίδραση** μεταξύ των εκπαιδευόμενων, η ανταλλαγή και ο σεβασμός των απόψεων τους. Προσδίδει ευελιξία για συμμετοχή σε συζητήσεις οποιαδήποτε ώρα, ή επικοινωνία με συμμαθητές και εκπαιδευτές εξ αποστάσεως στα chat rooms. Η συγκεκριμένη μέθοδος εκπαίδευσης βελτιώνει επίσης τις σχέσεις που υποστηρίζουν τη μάθηση.

- Το e-learning **συμβάλλει στην αντιστάθμιση των αδυναμιών** του ακαδημαϊκού προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτών ή των εκπαιδευτικών (από καθηγητές ως και τεχνικοί εργαστηρίων κλπ.).

- **παρέχει σημαντική ευκαιρία εκπαίδευσης σε ανθρώπους ευπαθών ομάδων** (όπως άτομα με ειδικές ανάγκες) με την εφαρμογή του ώστε να συμμετέχουν από οποιαδήποτε τοποθεσία. Γενικά ενισχύει την Δια Βίου μάθηση, καθώς όπως αναφέρει και ο Khan (2005) τα περιβάλλοντα που αφορούν την ηλεκτρονική μάθηση χαρακτηρίζονται από ανεκτικότητα, με αποτέλεσμα να προσφέρεται ισότιμη πρόσβαση στην μάθηση και

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

γενικότερα στον αχανή κόσμο της πληροφορίας, ανεξάρτητα από παράγοντες όπως η τοποθεσία των χρηστών, η ηλικία τους καθώς και οι εθνοτικές τους καταβολές.

Για τους Holmes & Gardner, (2006) το πλεονέκτημα και το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό του e-learning στην εκπαίδευση είναι ότι **επικεντρώνεται στους σπουδαστές ή τους μαθητές.**

Στατιστικά στοιχεία από τις ΗΠΑ για το e-learning και την λεγόμενη ψηφιακή εκπαίδευση δείχνουν ότι η αγορά ηλεκτρονικής μάθησης παγκοσμίως προβλέπεται να ξεπεράσει τα 243 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ έως το 2022. Αναφορικά με τους διδάσκοντες, ένα σημαντικό μερίδιο της ακαδημαϊκής κοινότητας παγκοσμίως έχει δείξει την προθυμία να υποστηρίξει μοντέλα λιγότερο παραδοσιακής και περισσότερο ψηφιακής εκπαίδευσης. Περίπου το 65% εξ αυτών υποστηρίζει τη χρήση ανοικτών εκπαιδευτικών πόρων (Open Educational Resources) στη διδασκαλία και το 63% έδειξε υποστήριξη για το εκπαιδευτικό σύστημα με βάση τις ικανότητες. Έδειξαν επίσης ενδιαφέρον για άλλα ακαδημαϊκά στοιχεία ανάλυσης επιδόσεων.

Από τη σκοπιά των μαθητών, ενδιαφέρονται επίσης για τη χρήση διαφορετικών συσκευών στη διαδικασία εκμάθησης. Από τον Απρίλιο του 2015, περίπου το 56% των φοιτητών παγκοσμίως ήθελαν να τους επιτρέψουν οι εκπαιδευτές τους να χρησιμοποιούν το φορητό υπολογιστή τους περισσότερο σε ένα μαθησιακό πλαίσιο. Στις Ηνωμένες Πολιτείες, περίπου το ίδιο ποσοστό (56%) των μαθητών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί ένα φορητό ή επιτραπέζιο υπολογιστή στην τάξη σε εβδομαδιαία βάση. Αναφέρεται χαρακτηριστικά, ότι από το 2016, τα πιο κοινά ψηφιακά εκπαιδευτικά υλικά που χρησιμοποιούνται σε εβδομαδιαία βάση στις αίθουσες κάτω των 12 ετών στις Ηνωμένες Πολιτείες ήταν εκπαιδευτικά βίντεο, εκπαιδευτικές εφαρμογές ή λογισμικό, καθώς και ερευνητικές ιστοσελίδες. Οι μαθητές στρέφονται επίσης όλο και περισσότερο στη χρήση online μαθημάτων. Το 2015, το 49% των φοιτητών δήλωσαν ότι είχαν παρακολουθήσει σε απευθείας σύνδεση μαθήματα τους τελευταίους 12 μήνες, με το ποσοστό αυτό συνεχώς να μεγαλώνει σταθερά. σύμφωνα με στοιχεία του 2013 και του 2014 (E-learning and digital education-Statistics and Facts, 2018)

Σε σχέση με τα οικονομικά οφέλη που επιτυγχάνονται με τη χρήση του:

- **είναι αποδοτικό ως προς το κόστος**, καθόσον δεν χρειάζονται οι εκπαιδευόμενοι να μετακινηθούν πουθενά (ανύπαρκτο κόστος μεταφοράς) ούτε η ύπαρξη πολλών εκπαιδευτών (ελαχιστοποίηση κόστους μισθοδοσίας εκπαιδευτών). Επίσης δεν

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

υφίσταται πλέον ανάγκη για συγγραφή, και διαμοιρασμό των παραδοσιακών συγγραμμάτων, εγχειριδίων και σημειώσεων.

- **είναι οικονομικά αποδοτικό (οικονομίες κλίμακας)**, διότι εκτός των άλλων, προσφέρει ευκαιρίες για μάθηση σε μέγιστο αριθμό εκπαιδευόμενων χωρίς τη χρήση πολλών εγκαταστάσεων (Arkorf, et. al 2014). Χαρακτηριστικό παράδειγμα του συγκεκριμένου οφέλους για την περίπτωση εφαρμογής του στην κολεγιακή εκπαίδευση, αναφέρει ο Ruth (2012) την επένδυση τα τελευταία χρόνια, εκατομμυρίων δολαρίων, σε σημαντικά ερευνητικά έργα για την ηλεκτρονική μάθηση, ένα ριζοσπαστικά καινούριο είδος ανοικτών διαδικτυακών μαθημάτων για κολέγια παγκόσμιου φήμης¹³, Το πιο ενδιαφέρον χαρακτηριστικό τους αποτελεί το γεγονός ότι τα μαθήματα είναι όλα δωρεάν για τον χρήστη.

- **παρέχει σημαντική διευκόλυνση στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση.**

Ο Rosenberg, (2001) θεωρεί την ηλεκτρονική μάθηση ένα από τα πιο κατάλληλα εργαλεία για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των σύγχρονων επιχειρήσεων. Η χρήση του επιφέρει αλλαγές στις τρέχουσες διαδικασίες μάθησης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού και τις κάνει πιο αποτελεσματικές ενώ οδηγεί στη βελτίωση της ολοκληρωτικής του απόδοσης. Επομένως, καθίσταται αναγκαία και μπορεί να αναδειχθεί σε σημαντικό εργαλείο στρατηγικής σημασίας για μια επιχείρηση ή έναν φορέα, όταν προβαίνει σε συνεχή, και αποτελεσματική εκπαίδευση του προσωπικού του.. Ένας υψηλού επιπέδου επιμορφωμένος εργαζόμενος είναι πολύ πιθανό να ανακαλύψει και πιο αποτελεσματικά μέσα παραγωγής ή να προχωρήσει εύκολα στη δημιουργία ριζοσπαστικών, νέων κατηγοριών παραγωγής.

Είναι πλέον κοινός αποδεκτό στην οικονομική βιβλιογραφία ότι ένα πιο μορφομένο εργατικό δυναμικό θα δημιουργήσει μεγαλύτερη οικονομική απόδοση. Όπως αναφέρεται (Olson, et al 2011) έχουν διεξαχθεί μελέτες που έδειξαν ότι σε δείγμα 145 επιχειρηματιών τεχνολογίας η καινοτομία συνδέεται θετικά με την επίσημη εκπαίδευση. Η μόνη προϋπόθεση που τίθεται φυσικά, είναι η άμεση δυνατότητα πρόσβασης στη γνώση και την εκπαίδευση τη στιγμή που οι εργαζόμενοι έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη να μάθουν και να εφαρμόσουν την αποκτηθείσα γνώση. Η συμβολή

¹³Αναφερόμαστε στα δωρεάν μαζικά και ανοικτά on-line μαθήματα: του Stanford (MOOC's) από το 2011, και τη σύμπραξη δύο από των καλύτερων πανεπιστημίων παγκοσμίως του Harvard και του MIT που ονομάζεται Ed X, τον επόμενο χρόνο. Το συγκεκριμένο χαρακτηρίστηκε "Η μεγαλύτερη αλλαγή στην εκπαίδευση από τον τυπογραφείο" (Ed X introduction, 2012).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

του e-learning σε αυτή την ανάγκη είναι καθοριστική, καθώς καταργεί την ανάγκη για ενότητα του χρόνου και του τόπου μάθησης.

1.3.8.3. Μειονεκτήματα του e-learning

Παρά τα πλεονεκτήματα και οφέλη που υπάρχουν στην εφαρμογή του e-learning ως μέθοδος εκπαίδευσης, παρουσιάζονται και μειονεκτήματα, που εμφανίζονται κυρίως διότι η χρήση των Τ.Π.Ε. στη μάθηση αξιοποιείται λανθασμένα ή με ελλείψεις, και ίσως δεν λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι ως μέθοδος δρα υποστηρικτικά και δεν υποκαθιστά τις υπάρχουσες μεθόδους μάθησης. Το πιο ισχυρό επιχείρημα εναντίον του e-learning έχει να κάνει και πάλι με τους παράγοντες χρόνο και τόπο, και είναι η πλήρης απουσία σημαντικών προσωπικών αλληλεπιδράσεων, όχι μόνο μεταξύ εκπαιδευομένων και εκπαιδευτών, αλλά και μεταξύ εκπαιδευόμενων (Arkoful et al 2014).

Τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής μάθησης που έχουν προκύψει από μελέτες (Arkoful, et al 2014, Algahtani, 2011, Ζγούβα, 2004) περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- **Υψηλό αρχικό κόστος δημιουργίας και αγοράς του εξοπλισμού e-learning** για έναν φορέα ή επιχείρηση και επομένως όλο το διαρκές κόστος συντήρησης και λειτουργίας του. Σε αρχικά στάδια, θεωρείται δαπανηρότερη μέθοδος εκπαίδευσης και κατάρτισης έναντι της παραδοσιακής.

- **Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική χρήση του είναι η ύπαρξη βασικών γνώσεων Τ.Π.Ε.** (H/Y, και γενικότερα χρήσης διαδικτύου και πολυμέσων). Αν η εφαρμογή είναι σχεδιαστικά πολύπλοκη και δύσχρηστη για τον μέσο εκπαιδευόμενο θα λειτουργήσει αποτρεπτικά. Επίσης, θα οδηγήσει στην απομόνωση ψηφιακά αναλφάβητων ατόμων.

- **ως μέθοδος εκπαίδευσης οδηγεί τους εκπαιδευόμενους αναγκαστικά να υποβάλλονται σε περισυλλογή, και να απομονώνονται, χωρίς καμία αλληλεπίδραση με τους συνεκπαιδευόμενούς τους.** Απαιτείται κατά συνέπεια πολύ ισχυρό κίνητρο, προσήλωση στη μάθηση, καθώς και ανάπτυξη δεξιοτήτων ώστε να υπάρχει αποτελεσματική διαχείριση του προσωπικού χρόνου μάθησης.

- **μπορεί να είναι λιγότερο αποτελεσματική από την παραδοσιακή μέθοδο μάθησης** αναφορικά με τις απαιτούμενες διευκρινίσεις, την παροχή εξηγήσεων, καθώς και τις ερμηνείες εννοιών ή αναφορών καθώς ο εκπαιδευτής έχει περιορισμένη διαθεσιμότητα.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Όταν κάποιος έχει επαφή πρόσωπο με πρόσωπο με τους εκπαιδευτές όπως στην παραδοσιακή διδασκαλία, η διαδικασία μάθησης είναι πολύ πιο εύκολη.

-Δεν βοηθά τη βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας των εκπαιδευομένων.

Μπορεί κάποιος μαθητής να διαθέτει άριστη ακαδημαϊκή γνώση στο αντικείμενο που διδάχθηκε, αλλά να μην διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες για να μεταβιβάσει τις γνώσεις του στους υπόλοιπους. Το πρόβλημα μεγεθύνεται στην ασύγχρονη μάθηση μέσω του e-learning λόγω πλήρης απουσίας φυσικής και χρονικής παρουσίας.

- είναι δύσκολο λόγω κόστους, αν όχι αδύνατο, να υπάρξει αποτελεσματικός έλεγχος στο 100% σε περίπτωση εξαπάτησης δεδομένου ότι οι δοκιμές αξιολόγησης (tests) διαμέσου E-learning πραγματοποιούνται από απόσταση.

- είναι ευάλωτο σε περιπτώσεις πειρατείας και λογοκλοπής του εκπαιδευτικού υλικού το οποίο είναι ελεύθερης πρόσβασης και άρα «αντιγράψιμο», ενώ δημιουργεί προδιάθεση για μείωση των ικανοτήτων αξιολόγησης και ανάπτυξη μη επιτρεπτών δεξιοτήτων όπως η ευκολία αντιγραφής και επικόλλησης.

- μπορεί επίσης να περιορίσει σημαντικά τον ρόλο των θεσμικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, αλλά και τον ρόλο των εκπαιδευτών που υφίσταται ως καθοδηγητές μιας εκπαιδευτικής διαδικασίας.

- Δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά σε όλους του τομείς εκπαίδευσης, λ.χ. τα καθαρά επιστημονικά πεδία που περιλαμβάνουν πρακτική εξάσκηση δεν μπορούν να μελετηθούν σωστά με τη χρήση αυτής της μεθόδου. Έχει αναδειχθεί από έρευνες ότι η χρήση του e-learning είναι καταλληλότερη σε τομείς κοινωνικών και ανθρωπιστικών επιστημών παρά σε τομείς όπως η ιατρική επιστήμη και η βιομηχανία φαρμάκων

1.3.8.4 Τα οφέλη της μεικτής μάθησης (Blended learning)

Μετά την παράθεση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του e-learning σε σχέση με την παραδοσιακή μέθοδο εκπαίδευσης, διαφαίνονται ευκολότερα τα οφέλη από τη χρήση και τον συνδυασμό και των δύο μεθόδων μάθησης ώστε να αποδώσουν τα οφέλη και να μειωθούν τα μειονεκτήματα. Άλλωστε, σύμφωνα με τις βασικές αρχές της UNESCO για τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην εκπαίδευση, οι παλαιές και οι νέες τεχνολογίες πρέπει να χρησιμοποιούνται με ισορροπημένο τρόπο. Οι on-the-air και off-the-air τεχνολογίες όπως η τηλεόραση και τα εκπαιδευτικά βίντεο χωρίς σύνδεση εξακολουθούν να θεωρούνται έγκυρες και οικονομικά αποδοτικές μορφές εκπαίδευσης,

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

τόσο σημαντικές όσο και πιο διαδραστικές ηλεκτρονικές virtual εκπαιδεύσεις μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή διαδικτύου (UNESCO Institute for Statistic, 2009).

Το e-learning περιλαμβάνει τη χρήση ψηφιακών εργαλείων Τ.Π.Ε. για τη διδασκαλία και τη μάθηση, για να επιτρέπουν στους σπουδαστές να σπουδάζουν οποτεδήποτε και οπουδήποτε. Έχει επίκεντρο τον φοιτητή-εργαζόμενο εκπαιδευόμενο και παροτρύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ τους, καθώς και την ανταλλαγή και σεβασμό των διαφορετικών απόψεων τους. Εξασφαλίζει την επικοινωνία και βελτιώνει τις σχέσεις που διατηρούν τη μάθηση. Εκπαιδευτικά ιδρύματα υψηλού κύρους έχουν υιοθετήσει και επενδύσει σε αυτή τη μέθοδο, που έχει οδηγήσει σε τεράστια αύξηση την πρόσβαση των εκπαιδευτικών και των εκπαιδευόμενων σε πληροφορίες. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις επενδύουν πάνω στη γνώση και μάλιστα την ενδοϋπηρεσιακή, μειώνοντας το κόστος και αυξάνοντας την συνολική απόδοση τους.

Παραταύτα, χωρίς να συνδυάζεται με την παραδοσιακό τρόπο μάθησης (face to face) με τον εκπαιδευτή και την προσωπική αλληλεπίδραση και επαφή, δεν οδηγεί στα αναμενόμενα αποτελέσματα. Ο συνδυασμός της off line και off line εκπαίδευσης, και των σύγχρονων και ασύγχρονων μεθόδων ως νέα διδακτική προσέγγιση, αποτελούν βασικά στοιχεία της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Σοφός, κ.α., 2015). Εκτός από την κάλυψη των εξατομικευμένων αποριών και εύλογων ερωτήσεων με αμεσότητα, η εισήγηση μέσα στην αίθουσα θα προσαρμόσει και το διδακτικό-μαθησιακό επίπεδο στα επιθυμητά πλαίσια. Παράλληλα, θα το ενισχύσει με χρήση διαδικτυακού υλικού, από όπου μπορεί όχι μόνο να παρακολουθήσει τις μαθησιακές επιδόσεις, αλλά και να τις αξιολογήσει ατομικά και ομαδικά. Η ύπαρξη ικανού αριθμού βιβλιογραφίας και πηγών που εξηγεί τα πλεονεκτήματα εφαρμογής του blended learning, υποδηλώνει την ανάγκη για εξάπλωση της εφαρμογής του. Δεν περιορίζεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση των διδασκόντων και των φοιτητών, αλλά αφορά και στην επιμόρφωση του εργαζόμενου. Πλέον του επιχειρηματικού τομέα, και στο δημόσιο, τα στελέχη από την ανώτερη ως την κατώτερη βαθμίδα μπορούν να απολαμβάνουν τα πλήρη οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτηση και εφαρμογή του.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα παρατεθεί το θεσμικό πλαίσιο και οι πολιτικές για την Δια Βίου και την Ηλεκτρονική μάθηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα και θα αναλυθούν ιδιαίτερες περιπτώσεις εφαρμογής της συγκεκριμένης μεθόδου εκπαίδευσης

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

στον Ελληνικό χώρο σε κρατικούς φορείς. Επίσης, παρατίθενται σχετικά παραδείγματα ειδικά στα φορολογικά θέματα, σε Ε.Ε. και Καναδά.

Κεφάλαιο δεύτερο

Θεσμικό Πλαίσιο Δια Βίου και Ηλεκτρονικής Μάθησης- Εφαρμογές

2.1 Οι τάσεις και οι πολιτικές στην Ε.Ε.

Η Ε.Ε. υποστηρίζει την ανάπτυξη καινοτόμου περιεχομένου, υπηρεσιών, παιδαγωγικών μεθόδων και πρακτικών για τη Δια Βίουμάθηση με βάση τις Τ.Π.Ε. διαμέσου προγραμμάτων δράσης της. Αναφορικά με την εκπαίδευση ενηλίκων, η Επιτροπή ενθαρρύνει και προωθεί την ανάπτυξη δεξιοτήτων και γνώσεων καθόλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους. Σε σχέση με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες στον τομέα της ποιότητας της διδασκαλίας στην εκπαίδευση και την προώθηση της κινητικότητας, ενώ παράλληλα μεριμνά με τις πολιτικές της για κάτι πολύ σημαντικό, τα προγράμματα εκπαίδευσης να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή/Εκπαίδευση και κατάρτιση, 2018). Η Ευρώπη γενικότερα, θεωρεί την ηλεκτρονική μάθηση ως ένα βασικό στοιχείο της ψηφιακής κοινωνίας, και υποστηρίζει ότι ο εκσυγχρονισμός της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, καθώς και ο διαρκής στόχος της επανακατάρτισης και τη συνεχιζόμενη επαγγελματικής ανάπτυξης θα επιτευχθεί με τη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων και ψηφιακών μέσων.

2.1.1 Η Δια Βίου Μάθηση στην Ε.Ε. και ο ρόλος του Cedefop.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Θεματολόγιο για την Εκπαίδευση Ενηλίκων¹⁴ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΕ) και Εκπαίδευση Ενηλίκων, 2018) η εκπαίδευση ενηλίκων αποτελεί μία βασική συνιστώσα της πολιτικής που ακολουθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Δια Βίου μάθηση. Θεωρεί ότι έχει καθοριστική σημασία για την ανταγωνιστικότητα και την απασχολησιμότητα, την κοινωνική ένταξη, την ενεργό συμμετοχή των πολιτών και την προσωπική εξέλιξη των ατόμων σε όλη την Ευρώπη. Το ζητούμενο και η μεγάλη πρόκληση είναι η παροχή ίσων ευκαιριών μάθησης σε όλους και ιδιαίτερα σε αυτούς που τις χρειάζονται περισσότερο, στις πιο μειονεκτικές ομάδες του γενικού πληθυσμού. Η Επιτροπή έχει δεσμευτεί σε παροχή βοήθειας προς όλες τις χώρες της Ε.Ε. ώστε να

¹⁴ ΕΘΕΕ 2017-2019

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

επιτύχουν ευέλικτα, υψηλής ποιότητας συστήματα εκπαίδευσης ενηλίκων, στα οποία θα συμμετέχουν ενεργά τόσο δημόσιοι φορείς και τοπικές αρχές, όσο εργοδότες και πολιτιστικές οργανώσεις.

Αναφορικά με τις πολιτικές που εφαρμόζει η Ε.Ε. για τη Δια Βίου μάθηση, σύμφωνα με έκθεση της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης (2012), οι πιο σημαντικές είναι:

- **Το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα συνεργασίας στην Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2020** (EK 2020) αποτελεί το στρατηγικό σχέδιο συνεργασίας για τη δεκαετία 2010-2020 στην Εκπαίδευση και Κατάρτιση (EK) και εκφράζει τη συνέχεια του προηγούμενου προγράμματος εργασίας (EK 2010), με ένα από τα κυριότερα σημεία αναφοράς τη συμμετοχή ενηλίκων στη Δια Βίου μάθηση. Δίνει μεταξύ άλλων ιδιαίτερη έμφαση στην πιστοποίηση της μη τυπικής και της άτυπης μάθησης (EU cooperation in education and training (ET 2020), 2018).
- **Το Ανανεωμένο Ευρωπαϊκό Θεματολόγιο (Renewed Agenda) για την Εκπαίδευση Ενηλίκων** που έχει ψηφιστεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που δίνει έμφαση μεταξύ άλλων στην βελτίωση της βάσης γνώσεων για την εκπαίδευση ενηλίκων και στην παρακολούθηση βελτίωσης της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και της κατάρτισης τους
- **Το European Basic Skills Network (EBSN)** αποτελεί ένα δίκτυο που περιλαμβάνει όλα τα ανάλογα δίκτυα που υπάρχουν στις χώρες της Ευρώπης και υλοποιούν εθνικές πολιτικές βασικών δεξιοτήτων, ενημέρωσης σχετικά με καλές πρακτικές, καθώς και ανάπτυξης συνεργασιών με εθνικά δίκτυα στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής εμπειρίας, π.χ. δικτύωση των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας (ΣΔΕ) και των Κέντρων Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ., ό.π.).

Στο ίδιο μήκος κύματος το Cedefop¹⁵ (Adult learning, 2018) αποτελεί πολύτιμο αρωγό για την ανάπτυξη κα εφαρμογή των πολιτικών της Ε.Ε. στα θέματα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων επαγγελματικής κατάρτισης και εφαρμόζει μια συντονισμένη προσέγγιση και χάραξη κοινής στρατηγικής. Όπως αναφέρει σχετικά *«η εξασφάλιση ότι οι πολίτες της Ευρώπης συνεχίζουν να αναπτύσσουν τις γνώσεις, τις δεξιότητές τους και τις ικανότητές τους καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους είναι ζωτικής σημασίας»* εκτός των άλλων για την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία, ιδίως λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικές

¹⁵ Βλέπε υποσημ. 1

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

δημογραφικές αλλαγές που πραγματοποιούνται και τις ολοένα αυξανόμενες προκλήσεις της παγκοσμιοποίησης. Για το λόγο αυτό, το Cedefop υποστηρίζει την ανάπτυξη μιας ευρωπαϊκής πολιτικής για την εκπαίδευση ενηλίκων, ενώ παράλληλα αξιολογεί τα πολιτικά δρώμενα που την επηρεάζουν και κάνει συστάσεις. Πραγματοποιεί τεκμηριωμένες αναλύσεις που συμβάλλουν στη χάραξη πολιτικής και συζητήσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο με συμμετοχή των επαγγελματιών και των ερευνητών σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της εκπαίδευσης ενηλίκων.

Όπως γίνεται αντιληπτό, η ευρωπαϊκή πολιτική εκπαίδευσης και κατάρτισης επικεντρώνεται ολοένα και περισσότερο στην εκπαίδευση ενηλίκων. Ειδικότερα, η στρατηγική της Ε.Ε. για την εκπαίδευση και την κατάρτιση έως το 2020 εστιάζει στη Δια Βίου μάθηση και κινητικότητα, την ποιότητα και αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης, την ισότητα και την καινοτομία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή/Εκπαίδευση και κατάρτιση, 2018). Επισημαίνεται η προσπάθεια επίτευξης:

- Της πρακτικής εφαρμογής της Δια Βίου Μάθησης και της κινητικότητας
- Της βελτίωσης της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης - κατάρτισης
- Της προώθησης της Ισότητας, της κοινωνικής συνοχής και της ενεργού συμμετοχής των πολιτών
- Της ενίσχυσης της δημιουργικότητας και της καινοτομίας, καθώς και του επιχειρηματικού πνεύματος, σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Της αντιμετώπισης του υψηλού ποσοστού της ανεργίας και παράλληλα την αύξηση του χαμηλού ποσοστού συμμετοχής των ενηλίκων στη διαδικασία της μάθησης, ιδίως των ανειδίκευτων ενηλίκων και των ηλικιωμένων πολιτών.

Ειδικότερα, οι χώρες της Ε.Ε. έθεσαν ως στόχο για το 2020 τη συμμετοχή του 15% των ενηλίκων ηλικίας 25-64 ετών σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Το 2016, η μέση συμμετοχή των Κρατών Μελών στην Εκπαίδευση Ενηλίκων ήταν 10.8% οπότε ο στόχος του Στρατηγικού Πλαισίου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2020» για άνοδο στο 15% μέχρι το 2020 στην Ευρώπη καθίσταται ακόμη μεγαλύτερη πρόκληση (ΕΘΕ.Ε., ό.π.).

2.1.2. Η Ηλεκτρονική Μάθηση στην Ε.Ε.

Το ενδιαφέρον της Ε.Ε. σχετικά με την ηλεκτρονική μάθηση έχει ξεκινήσει αρκετό καιρό πριν φτάσουμε στη σημερινή πραγματικότητα. Το 2000 ψηφίστηκε στη

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Λισσαβόνα το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Μάθηση με τίτλο «*e-learning: σχεδιάζοντας την εκπαίδευση του αύριο*». Με το συγκεκριμένο σχέδιο, η Επιτροπή (Press Release Details, 2001), επιβεβαίωσε την ανάγκη για την Ευρώπη να χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες για την δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου εκπαίδευσης. Στόχος αυτού του σχεδίου ήταν «να προωθήσει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών, του κόσμου της εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης, των βιομηχανιών ώστε να αξιοποιηθεί η σχέση μεταξύ της Δια Βίου εκπαίδευσης, του εκσυγχρονισμού των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης και της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας». Το συγκεκριμένο σχέδιο δράσης αποτελούσε παράλληλα το βασικό στοιχείο της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση.

Στη συνέχεια, (2001) το e-learning αναγνωρίζεται ευρέως ως μια πρωτοβουλία που συμβάλει στην ενίσχυση της ιδέας ενός «ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου εκπαίδευσης», σε συνέχεια και συνέπεια του ευρωπαϊκού χώρου έρευνας και της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς. Παράλληλα, επισημαίνεται η αναμφισβήτητη συμβολή του σε τομείς όπως στη βελτίωση της συνολικής ποιότητας εκπαίδευσης, στην καθομολογουμένη διευκόλυνση πρόσβασης σε κάθε πιθανό πόρο μάθησης, και γενικότερα στην ανάπτυξη ενός νέου τύπου εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης: με αποτελεσματικότητα και κυρίως υψηλή αποδοτικότητα (Γκίρτζη, 2009). Η πρωτοβουλία eLearning, που εγκρίθηκε από την Επιτροπή (Press Release Details, 2001), και το σχέδιο eEurope που είχε προηγηθεί¹⁶, είχαν ορίσει κατευθυντήριες γραμμές προτεραιότητας για την ανάληψη δράσης όπως:

- βελτίωση της υποδομής και του εξοπλισμού
- απόκτηση «ψηφιακής παιδείας»
- ενθάρρυνση των εκπαιδευτικών ώστε να χρησιμοποιούν τις ψηφιακές τεχνολογίες στη διδασκαλία
- δημιουργία πλατφορμών μάθησης σε απευθείας σύνδεση
- προσαρμογή των σχολικών προγραμμάτων
- δυνατότητα για κάθε εργαζόμενο να αποκτή «ψηφιακή παιδεία»
- ανάπτυξη υπηρεσιών και περιεχομένων υψηλής ποιότητας

¹⁶ Η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 1999 με στόχο την απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση της Ευρώπης.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Παράλληλα, το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Μάθηση τόνισε τη συμβολή των νέων τεχνολογιών, των πολυμέσων και του διαδικτύου στη βελτίωση της ποιότητας της μάθησης με τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε πόρους και υπηρεσίες, καθώς και στις εξ' αποστάσεως ανταλλαγές και συνεργασίες (ο.π. Holmes και Gardner, 2006).

2.2 Η κατάσταση στην Ελλάδα

Η διαμόρφωση και ανάπτυξη του θεσμικού πλαισίου αναφορικά με τη Δια Βίου Εκπαίδευση και την εκπαίδευση ενηλίκων, πραγματοποιήθηκε τις δεκαετίες μετά το έτος 2000. Έως το 1980, η εκπαίδευση ενηλίκων παραμένει ένας θεσμός με περιορισμένη ανάπτυξη και μικρή εμβέλεια, προσανατολισμένος στον αλφαριθμητισμό των ενηλίκων. Μια πρώτη αρχική προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση ξεκίνησε το 1981 λόγω της εισροής πόρων με την ένταξη της χώρας στην ΕΟΚ, με τη θέσπιση του θεσμού της Λαϊκής Επιμόρφωσης μεταξύ άλλων λόγων *«για την ενεργητική συμμετοχή των πολιτών στο κοινωνικό γίγνεσθαι»*. Παρά την επίδραση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την αύξηση των προγραμμάτων που αφορούσαν την επαγγελματική κατάρτιση, η συμμετοχή των ενηλίκων σε δραστηριότητες Δια Βίου Μάθησης, παρέμενε σε χαμηλά επίπεδα όπως διαπιστώνεται σε έκθεση της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης (Βεργίδης, Καραλής, Κουλαουζίδης, 2010). Τη δεκαετία του 1990 ως και το 2002 ως κυριότερες θετικές ενέργειες αναφέρονται, η ίδρυση του ΕΚΕΠΙΣ¹⁷ και η εκπαίδευση-πιστοποίηση των εκπαιδευτών συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης που ανήκαν σε αυτό, του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, η πιστοποίηση μεγάλου αριθμού Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.), η θεσμοθέτηση των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας (Σ.Δ.Ε.).

Η απαρχή της ρύθμισης όλων των σχετικών θεμάτων για τη Δ.Β.Μ. ψηφίστηκε τον Ιούνιο του 2005. Πρόκειται για το νόμο 3369/2005 για τη *«Συστηματοποίηση της δια βίου μάθησης»*, που αποτέλεσε την ουσιαστική αφετηρία και την εδραίωση της Εκπαίδευσης Ενηλίκων στη χώρα. Ρυθμίστηκαν πλέον τα επαγγελματικά περιγράμματα, οι φορείς παροχής Δια Βίου εκπαίδευσης / κατάρτισης, ο τρόπος πιστοποίησης και αξιολόγησης προγραμμάτων, καθώς και η ίδρυση, λειτουργία και οικονομική διαχείριση των Ινστιτούτων Δια βίου Εκπαίδευσης στα Πανεπιστήμια. Αξίζουν να σημειωθούν τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (ΕΠ ΕΔ.Β.Μ. 2007-

¹⁷Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

2013) και «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» 2007-2013 (ΕΠ ΑΝΑΔ 2007-2013) που ξεκίνησαν το 2007, όταν η οικονομία της Ελλάδας ήταν σε ανοδική κατεύθυνση, και λόγω της ραγδαίας δημοσιονομικής προσαρμογής και της αδυναμίας χρηματοδότησης αναπτυξιακών δράσεων στην εκπαίδευση και την κατάρτιση αναθεωρήθηκαν σημαντικά. Σήμερα ως βασικό νομοθέτημα για τη Δ.Β.Μ. ισχύει ο Ν. 3879/2010 που ακολούθησε λίγα χρόνια αργότερα και οι μετέπειτα τροποποιήσεις του, με τον οποίον ξεκίνησε ο σχεδιασμός ενιαίας στρατηγικής Δ.Β.Μ. και δημιουργήθηκε το Εθνικό Δίκτυο Δια Βίου Μάθησης όπως αναλύεται στη συνέχεια, που περιέχει ένα ολοκληρωμένο σύνολο από φορείς διοίκησης και παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ. Επίσης ειδικά για το δημόσιο τομέα και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού αναφέρονταν το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007-2013 που είχε ως ειδικό στόχο «Βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για την υποστήριξη θεσμικών και διαρθρωτικών αλλαγών στη δημόσια διοίκηση» (ΕΣΠΑ 2007-2013/Ειδικός Στόχος 2.2).

2.2.1. Το θεσμικό πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης

Ο Ν. 3879/2010, για τη Δια Βίου Μάθηση έχοντας τροποποιηθεί από το Ν. 3966/2011 και το Ν. 4093/2012¹⁸, διαθέτει τα παρακάτω βασικά χαρακτηριστικά:

- διακρίνονται οι φορείς της Δ.Β.Μ. σε φορείς διοίκησης και φορείς παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ.
- προβλέπονται αφενός η εκπαίδευση ενηλίκων, αφετέρου η κατάρτιση τους ως πυλώνες της Δ.Β.Μ.
- θεσπίζονται συλλογικά όργανα σε εθνικό επίπεδο για τη δημιουργία και το συντονισμό πολιτικών Δια Βίου Μάθησης
- αναβαθμίζεται ο ρόλος των ΟΤΑ ως φορείς διοίκησης και παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ.
- θεσπίζονται μητρώα φυσικών και νομικών προσώπων (δομών) Δ.Β.Μ.
- συστηματοποιούνται οι πιστοποιήσεις της επάρκειας των εκπαιδευτών ενηλίκων

Εν περιλήψει θεωρείται ότι προβαίνει σε πλαιοποίηση των διατάξεων του κλάδου, διαχωρίζει και οργανώνει τους φορείς σε αυτούς που διοικούν και αυτούς που παρέχουν τις υπηρεσίες της Δια Βίου Μάθησης, και αναβαθμίζει το ρόλο της τοπικής

¹⁸ Ο νόμος που αφορά τα Μέτρα Εφαρμογής Μεσοπρόθεσμου Προγράμματος Δημοσιονομικής Στρατηγικής στον οποίο εισάγονται σημαντικές αλλαγές στο νομικό καθεστώς της διά βίου μάθησης όσον αφορά στην αδειοδότηση των φορέων παροχής υπηρεσιών ΔΒΜ.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αυτοδιοίκησης στην όλη διαδικασία της Δια Βίου Μάθησης. Σημαντικότερες αδυναμίες του νόμου σύμφωνα με έκθεση της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης (ό.π.) αποδείχθηκαν η πρόβλεψη πληθώρας κανονιστικών πράξεων για την πλήρη ενεργοποίησή του, σε συνδυασμό με την έλλειψη προετοιμασμένων σχεδίων τέτοιων πράξεων όπως επίσης και το χαμηλό ποσοστό εμπλοκής των ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού στην παροχή Δ.Β.Μ..

Εξίσου σημαντικός θεωρείται και ο Ν. 4115/2013 με τον οποίο κυρώθηκαν οι Οργανισμοί του Ιδρύματος Νεολαίας και Δια Βίου Μάθησης και του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.¹⁹

2.2.2. Οι Φορείς της Δια Βίου Μάθησης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με το Ν.3879/2010, οι αρμόδιοι φορείς για την Δια Βίου Μάθηση διακρίνονται σε φορείς Διοίκησης και φορείς Παροχής Υπηρεσιών.

2.2.2.1 Οι Φορείς Διοίκησης της Δια Βίου Μάθησης

Στην Ελλάδα είναι:

1. Η Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (ΓΓΔ.Β.Μ.) του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού
 2. Οι υπηρεσιακές μονάδες των Περιφερειών που ασκούν αρμοδιότητες σε θέματα Δ.Β.Μ.
 3. Οι υπηρεσιακές μονάδες των Δήμων που ασκούν αρμοδιότητες σε θέματα Δ.Β.Μ.
 4. Ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ)
 5. Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.).
1. **Η Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)** του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, είναι ο επιτελικός Φορέας Δια Βίου Μάθησης στην χώρα. Σύμφωνα με το άρθρο 6, παρ. 1, Ν. 3879/2010 η Γ.Γ.Δ.Β.Μ. έχει ως αποστολή «να σχεδιάζει τη δημόσια πολιτική της Δια Βίου μάθησης, να διαμορφώνει τους σχετικούς κανόνες, να εκπονεί το αντίστοιχο εθνικό πρόγραμμα και να εποπτεύει την εφαρμογή του» (Γ.Γ.Δ.Β.Μ./Γαυτότητα, 2018). Συνεργάζεται με όλους τους φορείς διοίκησης, αλλά και με τους φορείς παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ., με στόχο τη διαμόρφωση ενιαίου συνεκτικού πλαισίου παροχής υψηλής ποιότητας άμεσα

¹⁹ Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

προσβάσιμων σε όλους ανεξαιρέτως τους πολίτες υπηρεσιών Δ.Β.Μ., οι οποίες θα πιστοποιούνται και θα διασυνδέονται μέσα στο σύστημα τυπικής, μη τυπικής και άτυπης εκπαίδευσης και κατάρτισης της χώρας. Ταυτόχρονα, η ΓΓΔ.Β.Μ. προβαίνει σε συνεργασία με το σύνολο των αρμόδιων ευρωπαϊκών φορέων για να εναρμονιστεί η χώρα μας με τις σύγχρονες πολιτικές Δ.Β.Μ. που προωθεί η Ε.Ε., καθώς και άλλοι διεθνείς οργανισμοί, όπως ο ΟΟΣΑ και η UNESCO (Βεργίδης, κ. ά, 2010)

Βασικές αρμοδιότητες της είναι:

- Η εποπτεία και διαχείριση των συστημάτων αρχικής²⁰ και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης²¹, καθώς και της γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων²²
- Ο συντονισμός, αξιολόγηση και υποστήριξη του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης
- Ο σχεδιασμός και η διαχείριση προγραμμάτων Δ.Β.Μ. που αφορούν το σύνολο του πληθυσμού της χώρας όπως και τον απόδημο ελληνισμό.
- Η μελέτη και αξιοποίηση βέλτιστων πρακτικών από το ευρωπαϊκό και διεθνές πλαίσιο διαθέτοντας ευρωπαϊκά ή συγχρηματοδοτούμενα από την Ε.Ε. προγράμματα.
- Η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών κατάρτισης και γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων, όπως και η συμμετοχή των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων σε προγράμματα Δ.Β.Μ..
- Η μέριμνα για την επιμόρφωση και τη συνεχή υποστήριξη των Περιφερειών και των Δήμων, των υπηρεσιακών μονάδων και των αρμόδιων φορέων παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ.

²⁰ Βασικοί φορείς παροχής Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι τα Δημόσια και τα Ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ). Σκοπός των ΙΕΚ είναι η παροχή κάθε είδους συμπληρωματικής ή αρχικής κατάρτισης, ώστε να προκύψει ουσιαστική αναβάθμιση των προσόντων (γνώσεων και δεξιοτήτων) των εκπαιδευομένων, και να επιτευχθεί ο στόχος που είναι η ένταξή τους στην αγορά εργασίας καθώς και η βελτίωση, γενικότερα, της παραγωγικής διαδικασίας (Βεργίδης, κ. ά, ό. π. 2010).

²¹ Τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης υπαγόμενα στο υπουργείο Εργασίας φροντίζουν να συμπληρωθούν, εκσυγχρονιστούν ή και αναβαθμιστούν γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, οι οποίες αποκτήθηκαν από τα συστήματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης ή από επαγγελματική εμπειρία με στόχο «την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη» (Ν. 3879/2010, άρθρο 2).

²² Η Γενική Εκπαίδευση Ενηλίκων παρέχεται από φορείς τυπικής και μη τυπικής εκπαίδευσης. Η ΓΓΔΒΜ αναπτύσσει δράσεις στο χώρο της μη τυπικής εκπαίδευσης ενηλίκων απευθυνόμενη στην οικογένεια, κυρίως με προγράμματα για γονείς. Προγράμματα Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων προσφέρονται από τις Σχολές Γονέων και, με την ενεργοποίηση των Κέντρων Διά Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ), θα παρέχονται κατά κύριο λόγο από αυτά, ενώ τυπική εκπαίδευση ενηλίκων παρέχεται από τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας για ενήλικους που αναζητούν μια δεύτερη ευκαιρία στην απόκτηση τίτλου σπουδών βασικής εκπαίδευσης. (ΣΔΕ) (Βεργίδης, κ. ά, ό. π. 2010).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Η συγκρότηση και τήρηση Μητρώου Φορέων Δια Βίου Μάθησης και Προσόντων Πολιτών

Το Εθνικό Πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης όπως αναφέρεται στο άρθρο 3 του ιδίου νόμου, είναι προσανατολισμένο στη σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και διαχωρίζει τις αναπτυσσόμενες πολιτικές σε δύο βασικούς πυλώνες, την επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων και τη γενική εκπαίδευση των ενηλίκων. Αναφορικά με τις **Περιφέρειες**, καλούνται να διαδραματίσουν κεντρικό ρόλο στην αποκέντρωση, την ενίσχυση και την αναβάθμιση των ευκαιριών Δ.Β.Μ. που παρέχονται στους πολίτες και να τις καταστήσουν πιο προσβάσιμες και πιο εύστοχες. Αναπτύσσονται διάφορα προγράμματα σε συνεργασία με διάφορους φορείς (ΟΑΕΔ, Υπουργείο Εργασίας κ.α.) είτε αρχικής είτε συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης, όπως και στον τομέα της Γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων²³. Στους **Δήμους**, έχουν δημιουργηθεί Κέντρα Δια Βίου Μάθησης και καλούνται να διαδραματίσουν πρωτεύοντα ρόλο, ενεργοποιώντας τους φορείς Δ.Β.Μ. των περιοχών τους όπως ο Ο.Π.Α.Ν.Δ.Α.²⁴ ή το Κ.Ε.Κ. του Δήμου Αθηναίων. Διαθέτουν τόσο στους δημότες τους μια σειρά ποιοτικών, και εύκολα προσβάσιμων προγραμμάτων, όσο και στους υπαλλήλους τους σημαντικές παροχές εκπαίδευσης και επιμόρφωσης. Ενδεικτικά αναφέρουμε για τις ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού των δήμων, τις δράσεις συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης πιστοποίησης γνώσεων Η/Υ, την εκπαίδευση για την εφαρμογή του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης.

2. Ο **Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.** (ΕΟΠΠΕΠ/Ταυτότητα, 2018) ως επιτελικός φορέας διοίκησης του Εθνικού Δικτύου Δια Βίου Μάθησης, αναπτύσσει και εφαρμόζει ολοκληρωμένο εθνικό σύστημα πιστοποίησης της μη-τυπικής εκπαίδευσης (αρχικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων) και παρέχει την επιστημονική υποστήριξη των υπηρεσιών του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής στη χώρα μας. Ειδικότερα, με άξονα την βελτίωση της ποιότητας στην **παροχή της μη-τυπικής εκπαίδευσης** δρα με έμφαση

²³ Χαρακτηριστικά αναφέρουμε το «Πρόγραμμα Διά Βίου Μάθησης – LEONARDO DA VINCI – Δράση: Πολυμερή Σχέδια Μεταφοράς Καινοτομίας» της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας²³ όπως αναφέρουν οι Βεργίδης κ.ά., (2010).

²⁴ Ο Οργανισμός Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας (ΟΠΑΝΔΑ)

στην πιστοποίηση Φορέων και Δομών που υλοποιούν Προγράμματα μη-τυπικής εκπαίδευσης με πιστοποιημένες προδιαγραφές, βάσει πιστοποιημένων Επαγγελματικών Περιγραμμάτων. Στους ανωτέρω Φορείς εντάσσονται ως διδακτικό προσωπικό πιστοποιημένοι Εκπαιδευτές Ενηλίκων. Επίσης, δίνοντας σημασία στα **αποτελέσματα της μάθησης** πιστοποιεί τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτώνται μέσω μη-τυπικής και άτυπης εκπαίδευσης. Συνεισφέρει στην **παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικής** γιατί διαθέτει υπηρεσίες και εργαλεία αναφορικά με τη Δια Βίου ανάπτυξη σταδιοδρομίας και τον σχολικό επαγγελματικό προσανατολισμό, αξιοποιώντας τις σύγχρονες Τ.Π.Ε., και αναβαθμίζοντας τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού και συμβουλευτικής.

3. Το **Ε.Κ.Δ.Δ.Α.**²⁵ (Αποστολή - Έργο, 2012) αποτελεί τον **εθνικό στρατηγικό φορέα** ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης και έναν από τους κύριους φορείς - δικαιούχους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» του ΕΣΠΑ (2007-2013, 2014 -2020, ενώ μεταξύ άλλων, υλοποιεί δράσεις συνεχιζόμενης κατάρτισης με τη συγχρηματοδότηση Ε.Ε.- Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου. Επίσης, βρίσκεται σε μια διαρκή διαδικασία αναβάθμισης του παρεχόμενου έργου του αλλά και εκσυγχρονισμού της μεθοδολογίας και των μέσων της επιμόρφωσης που αξιοποιεί. Ειδικότερα, το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. έχει καθοριστική συμβολή στην προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις απαιτήσεις μιας ανοικτής, συμμετοχικής και αποτελεσματικής διοίκησης.²⁶ Στόχος του αποτελεί *«η διασφάλιση της ανάπτυξης και αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού με την υιοθέτηση νέων μεθόδων και εργαλείων εκπαίδευσης, την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών με την προσαρμογή και ένταξή τους στον σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών»*. (ΙΝ.ΕΠ., Προγραμματισμός Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Σεπτεμβρίου- Δεκεμβρίου 2016). Παρέχονται δωρεάν επιμορφωτικά προγράμματα που φροντίζουν να είναι συμβατά με τους επιχειρησιακούς στόχους και οργανωτικές

²⁵ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) και υπάγεται στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

²⁶. Σε ένα χρονικό διάστημα μιας δεκαετίας ένας μεγάλος αριθμός στελεχών του δημοσίου έχει εκπαιδευτεί από το Ινστιτούτο στη χρήση των ΤΠΕ, ως μέσο για την εκπαίδευση ενηλίκων ενώ έχουν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί διάφοροι τίτλοι επιμορφωτικών προγραμμάτων που αξιοποιούν τη μεθοδολογία της τηλεεκπαίδευσης και της μικτής εκπαίδευσης.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αλλαγές κάθε υπηρεσίας ή φορέα, ενώ εμπλουτίζονται διαρκώς με νέους τίτλους και διαρθρώνονται σε θεματικούς κύκλους όπως:

- Διοικητική Μεταρρύθμιση και Αποκέντρωση
- Αποτελεσματικότητα και Διαφάνεια στη Δημόσια Διοίκηση
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εφαρμοσμένες Τεχνολογίες
- Κοινωνική Πολιτική, Εισαγωγική Εκπαίδευση.

Συγκεκριμένα, υλοποιεί συγχρηματοδοτούμενα έργα του ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2011-2015» με αντικείμενα όπως: βέλτιστες πρακτικές διεθνούς επιπέδου, ενδυνάμωση δεξιοτήτων δημοσίων υπαλλήλων, προγράμματα κατάρτισης στελεχών της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης, απόκτηση Πιστοποιητικών εκπαιδευτικής επάρκειας εκπαιδευτικών.

Το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. σε σχέση με την ηλεκτρονική μάθηση ως μέθοδο εκπαίδευσης στο δημόσιο τομέα, από το ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» (ΕΣΠΑ 2007-2013/Ειδικός Στόχος 2.2) που αφορούσε τη χρήση καινοτόμων μεθόδων επιμόρφωσης²⁷, ανέπτυξε ιδιαίτερη δράση. Από πολύ νωρίς (2008) προχώρησε στο σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων και υιοθέτησε σύγχρονες μεθόδους εκπαίδευσης με την υποστήριξη εργαλείων ηλεκτρονικής μάθησης, έχοντας ως στόχο την μέγιστη δυνατή αποδοχή από το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα (Τσιμαράς, Σάλης, 2009). Θα προβούμε σε επόμενη ενότητα σε ανάλυση των συγκεκριμένων εργαλείων εκπαίδευσης ως περίπτωση εφαρμογής του e-learning σε δημόσιο φορέα.

2.2.2.2 Οι Φορείς Παροχής υπηρεσιών της Δ.Β.Μ.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν.3879/2010 και τις νεότερες ρυθμίσεις που ακολούθησαν, οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες Δια Βίου Μάθησης, είναι:

1. τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
2. τα Κέντρα Μεταλκειακής Εκπαίδευσης (ΚΕΜΕ)
3. τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (εφεξής²⁸ ονομάζονται Κέντρα Δια Βίου Μάθησης επιπέδου ΙΙ – ΚΔ.Β.Μ. ΙΙ)

²⁷ Ως ειδικός στόχος του προγράμματος ήταν «η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για την υποστήριξη θεσμικών και διαρθρωτικών αλλαγών στη δημόσια διοίκηση». Μεταξύ των δράσεων που περιλάμβανε ήταν Δράσεις «ενδυνάμωσης και προσαρμογής των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης στις διαρθρωτικές και θεσμικές αλλαγές».

²⁸ βάσει του Ν. 4093/2012 βλ. υποσημείωση 18

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

4. τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών (εφεξής ονομάζονται Κέντρα Δια Βίου Μάθησης επιπέδου I – ΚΔ.Β.Μ. I)
5. οι λοιπές δημόσιες και ιδιωτικές σχολές για επαγγελματική κατάρτιση
6. το Ίδρυμα Νεολαίας και Δια Βίου Μάθησης (INEΔΙΒΙΜ)²⁹ (<https://www.inedivim.gr/>)
7. οι φορείς παροχής υπηρεσιών γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων, είτε τυπικής είτε μη τυπικής. Σε αυτούς περιλαμβάνονται κοινωνικοί και πολιτιστικοί φορείς, καθώς και δομές παροχής υπηρεσιών γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων (λ.χ. Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας (ΣΔΕ), Σχολές Γονέων
8. οι φορείς που προορίζονται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ή και για την παροχή υπηρεσιών που έχουν ως αντικείμενο τον επαγγελματικό προσανατολισμό
9. τα Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση (ΚΠΑ) κατά το μέρος που παρέχουν υπηρεσίες δια βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού
10. οι φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα που παρέχουν Μη Τυπική Εκπαίδευση στο ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, στους οποίους περιλαμβάνεται πάλι το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. αυτή τη φορά ως φορέας παροχής υπηρεσιών.
11. οι φορείς παροχής υπηρεσιών Δ.Β.Μ., που συνιστούν οι τριτοβάθμιες συνδικαλιστικές οργανώσεις εργαζομένων και εργοδοτών που συνυπογράφουν την εθνική συλλογική σύμβαση εργασίας
12. οι φορείς άτυπης μάθησης.

Για το σύνολο των φορέων Δια Βίου Μάθησης, αξίζει να σημειωθεί πως η χρηματοδότηση πραγματοποιείται από κρατικούς, κοινοτικούς ή ιδιωτικούς πόρους. Αναφορικά με τις δράσεις και τα κρατικά προγράμματα η χρηματοδότηση έρχεται κατά κύριο λόγο από τα Επιχειρησιακά Προγράμματα (ΕΠ) «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού», καθώς και από άλλα ΕΠ του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (Ε.Σ.Π.Α.), όπως «Διοικητική Μεταρρύθμιση», «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα». Τα Επιχειρησιακά Προγράμματα του Ε.Σ.Π.Α. συγχρηματοδοτούνται από την Ελλάδα και από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Εκθεση Γ.Γ.Δ.Β.Μ. 2012).

2.2.3 Εφαρμογές της ηλεκτρονικής μάθησης από Φορείς Δ.Β.Μ.

Η μέθοδος της ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) δύναται να έχει μια ποικιλία εφαρμογών, είτε στον τομέα της εκπαίδευσης για ακαδημαϊκούς σκοπούς, διαμορφώνοντας με αυτόν τον τρόπο έναν εναλλακτικό τρόπο μάθησης και

²⁹Το INEΔΙΒΙΜ συστάθηκε με τη συγχώνευση του Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ) και του Ινστιτούτου Νεολαίας από το Εθνικό Ίδρυμα Νεότητας (ΕΙΝ) σε ενιαίο φορέα, που εποπτεύεται από τον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού. Σκοπός του να υλοποιεί δράσεις, προγράμματα και έργα για: α) τη ΔΒΜ, β) τη Νέα Γενιά, και γ) τη διαχείριση των θεμάτων που σχετίζονται με οποιονδήποτε τρόπο με τη μαθητική και φοιτητική μέριμνα (Εκθεση ΓΓΔΒΜ, 2010).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

πραγματοποιώντας με επιτυχία τις σπουδές από το σπίτι είτε στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση δημοσίων φορέων και οργανισμών.

2.2.3.1. Στην εκπαίδευση

Τα ελληνικά Α.Ε.Ι. και Α.Τ.Ε.Ι., πέραν των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών που προσφέρουν, έχουν αναπτύξει σειρά δράσεων, έργων και προγραμμάτων αναφορικά με την εκπαίδευση ενηλίκων για μια ποικιλία θεματικών ενοτήτων, φροντίζοντας τόσο για την Επαγγελματική Κατάρτιση όσο και τη Γενική Εκπαίδευση Ενηλίκων. Τα σχετικά προγράμματα συνήθως υλοποιούνται μέσω των Ειδικών Λογαριασμών Κονδυλίων Έρευνας, σε σύμπραξη με άλλους Φορείς ή Ιδρύματα. Αρκετά τριτοβάθμια ιδρύματα (Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης κ.ά.), έχουν προχωρήσει στη δημιουργία Κ.Ε.Κ., τα οποία υλοποιούν προγράμματα μικρής ή μεγαλύτερης χρονικής διάρκειας, με τη χρήση όχι μόνο κλασσικών συμβατικών μεθόδων εκπαίδευσης, αλλά και e-learning. Ειδικότερα, πανεπιστήμια όπως το Ε.Μ.Π., Ε.Κ.ΠΑ., Α.Σ.Ο.Ε.Ε., Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, προσφέρουν δυνατότητα για σπουδές (συνήθως μεταπτυχιακές) με τη συγκεκριμένη μέθοδο ή και συνδυασμό με την παραδοσιακή (αναφέρεται η προσπάθεια του ΑΠΘ για δημιουργία «Πανεπιστημίου υβριδικού τύπου») (Γιάνναρου & Λακασάς σε Γκίρτζη, 2009).

Αξιοσημείωτη είναι επίσης, ως δράση που διενεργείται από το Υπουργείο Παιδείας και το Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (GUNet)³⁰, (<https://www.gunet.gr/>) η προσφορά στα πλαίσια της ανοικτής εκπαίδευσης δωρεάν πανεπιστημιακών μαθημάτων για όλους, από 26 ιδρύματα της χώρας, χωρίς εγγραφή και χωρίς όριο αριθμού μαθημάτων, που προσφέρει η βραβευμένη³¹ ηλεκτρονική πλατφόρμα *opencourses.gr*. Πρόκειται για μια συλλογή πανεπιστημιακών μαθημάτων τόσο προπτυχιακού όσο και μεταπτυχιακού

³⁰ Το «Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο» (GUNet) αποτελεί ένα δίκτυο συνεργασίας των ΑΕΙ και των στελεχών τους προκειμένου να καταγράφονται οι κοινές ανάγκες, και να πραγματοποιείται ανταλλαγή και διάχυση τεχνογνωσίας. Οι στόχοι του Ακαδημαϊκού Διαδικτύου προσδιορίζονται από τις ανάγκες και επιδιώξεις της ακαδημαϊκής κοινότητας της χώρας στο πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, και έχει ως σκοπό την εξυπηρέτηση της έρευνας και της εκπαίδευσης. Οι υπηρεσίες που παρέχει απευθύνονται τόσο προς τους ακαδημαϊκούς χρήστες όσο και το ευρύ κοινό. Διαθέτει σύγχρονες υποδομές, τεχνογνωσία και όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την υποστήριξη δράσεων e-learning και Τηλεδιάσκεψης (Teleconference).

³¹ βραβεύτηκε από τον διεθνή οργανισμό Open Education Consortium με το βραβείο «[2016 Open Education Award for Excellence](#)» στην κατηγορία Creative and Innovative Projects.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

επιπέδου που καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα, από τις ανθρωπιστικές και κοινωνικές σπουδές μέχρι θετικές και τεχνικές επιστήμες.

Τέλος, αναφέρουμε την περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.) ως έναν από τους βασικούς φορείς Δ.Β.Μ. και ταυτόχρονα το μοναδικό πανεπιστημιακό ίδρυμα που προσφέρει σπουδές αποκλειστικά με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας. Αποστολή του ΕΑΠ είναι «η εξ αποστάσεως παροχή προπτυχιακής και μεταπτυχιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με την ανάπτυξη και αξιοποίηση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων διδασκαλίας». Επίσης, «...η ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας στο πεδίο της μετάδοσης της γνώσης από απόσταση» (Ε.Α.Π./Αποστολή, 2018). Εκτός των προδιαγεγραμμένων προγραμμάτων που προσφέρει το Ε.Α.Π. ως Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, αναπτύσσει επίσης, μια σειρά άλλων δράσεων στους τομείς της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και της Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Χαρακτηριστικά αναφέρονται προγράμματα εξ ΑΕ εξειδικευμένα για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης πάνω σε ζητήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, προγράμματα προσανατολισμένα στην ανάπτυξη μεθοδολογίας εκπαίδευσης εκπαιδευτών, όπως και επικαιροποίησης του επαγγελματικού περιγράμματος του Εκπαιδευτή Ενηλίκων Δια Βίου Μάθησης και πιστοποίησης της εκπαιδευτικής επάρκειας του.

Επιπρόσθετα, αναφορικά με την υιοθέτηση της μεθόδου e-learning στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, παρατηρείται η χρήση της τα τελευταία χρόνια βαθμιαία να αυξάνεται, όπως αυξάνονται γενικότερα και συνεχώς οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες και δράσεις που αξιοποιούν τις Τ.Π.Ε. ή το διαδίκτυο ειδικότερα. Η αυξανόμενη χρήση της μεθόδου πραγματοποιείται είτε για τον εμπλουτισμό της παραδοσιακής διδασκαλίας στη μαθητική κοινότητα στο σύνολο της, είτε εξ ανάγκης για μαθητές που προέρχονται από περιφερειακές γεωγραφικές περιοχές (Αποστολάκη & Βλάχος, σε Γκίρτζη, 2009).

2.2.3.2 Στην επιμόρφωση και κατάρτιση

Ανάλογη χρήση της μεθόδου e-learning παρατηρείται για την κατάρτιση των εργαζομένων σε διάφορους δημόσιους φορείς. Η αποδοτική διαχείριση του προσωπικού και η ανάπτυξη μιας συγκεκριμένης εκπαιδευτικής πολιτικής είναι σημαντικό κομμάτι της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων άρα και της αντίστοιχης Δ/σης Ανθρώπινου Δυναμικού που υφίσταται σε κάθε φορέα. Αναφέρονται ορισμένες αξιολογες

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

προσπάθειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού όπως στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) και στην Εθνική Τράπεζα, ενώ αναλύεται παρακάτω η επιτυχημένη εφαρμογή της στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Σε επόμενο κεφάλαιο, παρατίθεται ως βασική σκοπιμότητα της παρούσας μελέτης, η περίπτωση εφαρμογής και της περαιτέρω ανάπτυξη του e-learning σε μια νεοσύστατη σχετικά υπηρεσία, τη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Η μέθοδος e-learning³² για την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των **Κ.Ε.Π.** σε κάθε νέα διαδικασία ή προϊόν της Δημόσιας Διοίκησης εφαρμόστηκε ως έργο του Ε.Π. «ΚτΠ»³³ στο πλαίσιο του έργου «Αριάδνη» παρεχόμενη από μεγάλη ιδιωτική εταιρία. Διαμέσου της πλατφόρμας που συνδυάζει σύγχρονη και ασύγχρονη μάθηση, εξασφαλίζεται η πρακτική εξάσκηση (hands-on training) των χρηστών σε διάφορες εφαρμογές (NewsPhoneHellas).

Στην περίπτωση της **Εθνικής Τράπεζας** αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου, η Τράπεζα προσφέρει στο Ανθρώπινο Δυναμικό της, πλήθος ηλεκτρονικών μαθημάτων e-learning, παρέχοντας τη δυνατότητα στους εργαζομένους να εκπαιδευτούν σε χώρο και χρόνο που οι ίδιοι επιθυμούν. Με προσανατολισμό στην αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων και μεθόδων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, δημιουργούνται μαθήματα που περιλαμβάνουν επίσης και σύγχρονη μάθηση, αφού ενσωματώνεται με διαδικτυακή μετάδοση βίντεο των εκπαιδευτών συγχρονισμένο με το εκπαιδευτικό περιεχόμενο (webcast) και υποστηρίζονται σεμινάρια μέσω διαδικτύου σε πραγματικό χρόνο (webinars), (Εθνική Τράπεζα/Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού).

Στις ανωτέρω χαρακτηριστικές περιπτώσεις διαφαίνονται ξεκάθαρα στην πράξη δύο βασικά πλεονεκτήματα που έχουν προαναφερθεί για τη συγκεκριμένη μέθοδο εκπαίδευσης καθώς και για τους δύο φορείς επέρχεται σημαντική εξοικονόμηση κόστους και δίνεται η δυνατότητα παράλληλης εκπαίδευσης μεγάλου πλήθους εργαζομένων σε χρονικό διάστημα που καθίσταται απαγορευτικό για αντίστοιχη εκπαίδευση με φυσική παρουσία.

³² Ο αριθμός των υπαλλήλων που έχουν εκπαιδευτεί εξ αποστάσεως ανέρχεται σε περισσότερους από 3.500 χρήστες.

³³ Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» αποτελούσε σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και της κοινωνικής ζωής

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Στη συνέχεια αναλύεται η ηλεκτρονική μάθηση στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α. ως χαρακτηριστικό παράδειγμα επιτυχημένης εφαρμογής της σε δημόσιο φορέα. Η επισκόπηση θα πραγματοποιηθεί αναλυτικά από την πρώτη προσπάθεια σχεδιασμού και υλοποίησης έως και την περιγραφή της σημερινής κατάστασης μέσα από τη λειτουργία των εργαλείων σύγχρονης και ασύγχρονης μάθησης που υποστηρίζει, με τη χρήση των οποίων διεξάγονται τα υφιστάμενα εκπαιδευτικά προγράμματα.

2.2.4 Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής μάθησης στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.

Για την προώθηση των δράσεων του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. ως φορέα Διοίκησης αλλά και παροχής Υπηρεσιών Δ.Β.Μ. σε περιόδους αυστηρής δημοσιονομικής προσαρμογής και ανασχεδιασμού της Δημόσιας Διοίκησης η μέθοδος της ηλεκτρονικής μάθησης αποτέλεσε μια ευκαιρία μείωσης του κόστους της παρεχόμενης επιμόρφωσης. Παράλληλα, αξιοποιούνταν οι τεχνολογικές υποδομές προκειμένου να ξεπεραστούν συχνά εμπόδια που σχετίζονται με την προέλευση των συμμετεχόντων προς επιμόρφωση από περιοχές με μεγάλη γεωγραφική διασπορά ή την αδυναμία διάθεσης τους από τις υπηρεσίες τους με αιτιολογία υπηρεσιακές υποχρεώσεις και ανάγκες (ΙΝ.ΕΠ., Προγραμματισμός Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2016). Η διεύρυνση της παροχής προγραμμάτων με τη μεθοδολογία του e-learning στα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης έγινε και για λόγους προσαρμογής της επιμόρφωσης που παρέχεται στη χώρα μας στις εξελίξεις που υπάρχουν σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Επιπρόσθετα στόχος ήταν η καταπολέμηση της αδράνειας όσον αφορά την αποδοχή και την χρήση καινοτόμων μεθόδων επιμόρφωσης και παράλληλα η μέγιστη δυνατή αποδοχή από το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και ιδιαίτερα από τη μερίδα των υπαλλήλων που ήταν συνήθως λιγότερο φιλικό προς τις νέες τεχνολογίες (Τσιμαράς, Δ., Σάλης, Α., 2009). Για τους ανωτέρω ιδιαίτερα σημαντικούς παράγοντες επιχειρήθηκε για πρώτη φορά σε δημόσιο τομέα από το ΙΝΕΠ ο σχεδιασμός και η υλοποίηση επιμορφωτικών δράσεων για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της εξ ΑΕς με τη μέθοδο του e-learning.

Ιστορικά, η πρώτη προσπάθεια όπως αναφέρουν οι Τσιμαράς κ.ά. (2009) πραγματοποιήθηκε το 2008, όπου αρχικά δημιουργήθηκαν ομάδες στελεχών για την υποστήριξη και την υλοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης. Ακολούθησε ο σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων που είχαν ως στόχο την δημιουργία

εκπαιδευτών για μαθήματα που θα υλοποιούνταν με σύγχρονο και ασύγχρονο τρόπο. Επίσης εκπαιδεύτηκαν στελέχη για την οργάνωση εκπαιδευτικών ηλεκτρονικών δράσεων αλλά και ειδικοί τεχνικοί για υποστήριξη και διαχείριση του ηλεκτρονικού υλικού που θα περιέχονταν στα εν λόγω προγράμματα εκπαίδευσης³⁴.

Στο επόμενο στάδιο, ακολούθησε η διεξαγωγή πιλοτικών προγραμμάτων τηλεκπαίδευσης στα οποία παρακολούθησαν προγράμματα εκπαίδευσης πάνω από δύο χιλιάδες πεντακόσιοι (2500) δημόσιοι υπάλληλοι. Για την εφαρμογή τους εφάρμοσε μεικτό μοντέλο (blended learning) το οποίο όπως προαναφέρθηκε συνδυάζει την παραδοσιακή συμβατική διαπροσωπική εκπαίδευση με την on line που βασίζεται σε υπηρεσίες μέσω διαδικτύου με τη χρήση Τ.Π.Ε.. Οι μορφές e-learning που χρησιμοποιήθηκαν τότε ήταν συνολικά τρεις: βασικά η ευρέως διαδεδομένη πλατφόρμα ασύγχρονης μάθησης βασισμένη στο διαδικτυακό περιβάλλον Moodle, η πλατφόρμα σύγχρονης μάθησης (Centra Symposium) και η διενέργεια τηλεδιασκέψεων (σύστημα της εταιρείας Tandberg) (Τσιμαράς, ό.π.). Η διεξαγωγή του εκπαιδευτικού προγράμματος, περιλάμβανε:

- α) χρήση συστημάτων **τηλεδιάσκεψης** με εκπαιδευόμενους και εισηγητές **ταυτόχρονα** και **παράλληλα** σε κατάλληλα διαμορφωμένες αίθουσες ή
- β) πλατφόρμα «**σύγχρονης**» **μάθησης** για επικοινωνία μέσω Η/Υ συνδεδεμένων στο διαδίκτυο σε **συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (εικονική τάξη)**, με χρήση web κάμερας ή
- γ) πλατφόρμα «**ασύγχρονης**» **μάθησης** μέσα από απλό φυλλομετρητή (browser) όπου η μελέτη γινόταν **στο χρόνο και στο ρυθμό που εξυπηρετούσε** τον κάθε εκπαιδευόμενο.

Για την αξιολόγηση των εκπαιδευομένων προβλέπονταν η διεξαγωγή τεστ, είτε σε φυσική αίθουσα διδασκαλίας είτε με τη μέθοδο εξ αποστάσεως, μέσα από πλατφόρμα που περιείχε ερωτήσεις τύπου quiz, ή με μελέτες περίπτωσης ή άλλους τρόπους. Από τον Μάιο του επόμενου έτους (2009), όλα τα προγράμματα εκπαίδευσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. είναι εφοδιασμένα με το νέο σύστημα πιστοποίησης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. (Τσιμαράς, ό.π.). Τα αποτελέσματα των δράσεων με την χρήση της μεθόδου e-learning από το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. εμφανίζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

³⁴ Στο σύνολο υλοποιήθηκαν εβδομήντα οκτώ (78) προγράμματα μέσα από τα οποία εκπαιδεύτηκαν χίλιοι σαράντα οκτώ (1048) δημόσιοι υπάλληλοι ως προσωπικό υποστήριξης για την διεξαγωγή προγραμμάτων e-learning από τους οποίους οκτακόσιοι σαράντα δύο (842) για εκπαιδευτές, εκατό πενήντα έξι (156) για οργανωτές και πενήντα (50) για τεχνικούς.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ΜΟΡΦΕΣ E-LEARNING Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	ΕΚΠ/ΚΑ ΠΡΟΓΡ/ΤΑ	ΕΠΙΜΟΡΦ/ΝΟΙ
ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΜΑΘΗΣΗ	24	349
ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΜΑΘΗΣΗ	19	321
ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ	128	1926
ΣΥΝΟΛΑ:	171	2.596

Πίνακας 1: Προγράμματα e-learning Ε.Κ.Δ.Δ.Α.³⁵

Διενεργήθηκαν συνολικά 171 εκπαιδευτικά προγράμματα, τα περισσότερα (128) με τη χρήση της τηλεδιάσκεψης λόγω της ταυτόχρονης χρήσης αρκετών εκπαιδευτικών αιθουσών, δεκαεννέα (19) με χρήση της πλατφόρμας ασύγχρονης μάθησης και εικοσιτέσσερα (24) με τη μέθοδο της σύγχρονης μάθησης.

Από το σύνολο των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην επιμόρφωση με τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής μάθησης όπως αναφέρουν οι Τσιμαράς κ.ά., διεξήχθησαν πολύτιμα συμπεράσματα, όπως καταρχάς η εξάλειψη της αρχικής δυσπιστίας που μπορεί να προέρχεται είτε από εκπαιδευόμενους είτε από εκπαιδευτές όταν πρόκειται για υιοθέτηση νέων μεθόδων εκπαίδευσης. Η χρήση σύγχρονων και ασύγχρονων μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης έτυχε ιδιαίτερα καλής αποδοχής από το σύνολο του προσωπικού που εκπαιδεύτηκε, επιβεβαιώνοντας την αποτελεσματικότητα που επιφέρει ο προσεκτικός σχεδιασμός στην σύγχρονη μάθηση. Οι εξετάσεις που πραγματοποιήθηκαν μετά το πέρας των προγραμμάτων, και οι αξιολογήσεις που ακολούθησαν από τους χρήστες κατέδειξαν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο ότι η ηλεκτρονική μάθηση όχι μόνο δεν είναι κατώτερης ποιότητας από την παραδοσιακή, αλλά το αντίθετο, ωθεί τους εκπαιδευόμενους να εργαστούν με εντατικό ρυθμό για την αφομοίωση του εκπαιδευτικού υλικού και την ανάπτυξη διαδραστικότητας που διακατέχεται από ομαδικότητα και πνεύμα συνεργασίας. Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά, ο βαθμός της αποδοχής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων e-learning από τους δημοσίους υπαλλήλους ήταν τόσο υψηλός, που σημειώθηκαν υψηλοί χρόνοι ενασχόλησης με τις θεματικές ενότητες που παρακολούθησαν και ζητήθηκε από τους ίδιους η περαιτέρω επέκταση και ενσωμάτωσή της σε οριζόντιες δράσεις σε όλους τους τομείς (όπως το Περιβάλλον, Πολιτισμός κ.α.)

³⁵ Προσαρμογή από Τσιμαράς, ό.π.)

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Το ενδιαφέρον με το πέρασμα των χρόνων έγινε εντονότερο και αποφασίστηκε η επέκταση των εξ αποστάσεως (e-learning) επιμορφωτικών δράσεων από το ΙΝΕΠ, «προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα σε δημόσιους λειτουργούς των φορέων της κεντρικής διοίκησης, των περιφερειών και των ΟΤΑ να αναπτύξουν τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητές τους». (ΙΝ.ΕΠ., Προγραμματισμός Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2016)³⁶.

Ανάλογη σημασία δόθηκε ώστε τα μέλη του Μητρώου του Κύριου Διδακτικού Προσωπικού του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις Τ.Π.Ε. στον σχεδιασμό και υλοποίηση εξ ΑΕ, με τεχνολογίες e-learning (ΙΝ.ΕΠ., Ενημέρωση επιμορφωτικού προγράμματος, 2018)³⁷. Μέσω επιμορφωτικών προγραμμάτων οι εκπαιδευτές του ως εκπαιδευόμενοι λαμβάνουν γνώσεις και δεξιότητες χρήσης λογισμικών και πλατφόρμας Ασύγχρονης και Σύγχρονης εκπαίδευσης, εντυφούν σε Μελέτες Περιπτώσεων, και πραγματοποιούν χρήση εργαλείων λογισμικού για τη συγγραφή εκπαιδευτικού υλικού (Authoring Tools). Στη συνέχεια, παρατίθεται εκτενής αναφορά στη χρήση εφαρμογών του e-learning δηλαδή στα εργαλεία ηλεκτρονικής μάθησης που χρησιμοποιεί ο Ε.Κ.Δ.Δ.Α., τις πλατφόρμες σύγχρονης και ασύγχρονης μάθησης όπως έχουν δημιουργηθεί και υφίστανται στη σημερινή πραγματικότητα³⁸. Αξίζει να σημειωθεί πως η συμμετοχή του γράφοντα σε σχετικό σεμινάριο³⁹ αποτέλεσε την πρώτη γνωριμία με τη συγκεκριμένη πλατφόρμα του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. γνωρίζοντας από πρώτο χέρι την εφαρμογή και τις δυνατότητες της.

2.2.4.1 Η ασύγχρονη μάθηση στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.

Η πλατφόρμα ασύγχρονου e-learning που χρησιμοποιεί ο Ε.Κ.Δ.Δ.Α. βασίστηκε πάνω στην πλατφόρμα Συστήματος Διαχείρισης Μάθησης (LMS) ανοικτού κώδικα Moodle⁴⁰.

³⁶ Την ολοένα και μεγαλύτερη σημασία που έχει για η μέθοδος e-learning ενισχύει και η σχετική εγκύκλιος που εκδόθηκε κατά τον προγραμματισμό του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης το 2016.

³⁷ Διοργανώθηκε το ίδιο έτος επιμορφωτικό πρόγραμμα με τίτλο: «Εκπαίδευση Εκπαιδευτών στην Ηλεκτρονική Μάθηση» χρονικής διάρκειας 70 ωρών το οποίο διενεργείται έως και τον προγραμματισμό της φετινής περιόδου (2018)

³⁸ Οι σχετικές εικόνες παρέχονται από την πρόσβαση του γράφοντος ως εκπαιδευόμενου στη συγκεκριμένη πλατφόρμα e-learning, και την περιήγηση της σε πραγματικό χρόνο.

³⁹ Πρόκειται για το επιμορφωτικό πρόγραμμα με τίτλο «Εκπαίδευση χρηστών στην ηλεκτρονική μάθηση» τον Μάρτιο του 2017.

⁴⁰ Το όνομα της πλατφόρμας προέρχεται από τα ακρωνύμια των λέξεων Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment και δημιουργήθηκε το 2002 με στόχο την παροχή στους εκπαιδευόμενους αλλά και τους διαχειριστές ένα ενιαίο δυνατό, ασφαλές και ολοκληρωμένο σύστημα για τη δημιουργία μαθησιακών περιβαλλόντων που χαρακτηρίζονται εξατομικευμένα. Είναι η πιο διαδεδομένη πλατφόρμα σήμερα διεθνώς, συμβατή με όλα τα διεθνή πρότυπα e-Learning, και είναι εγκατεστημένη από μεγάλο αριθμό χρηστών.

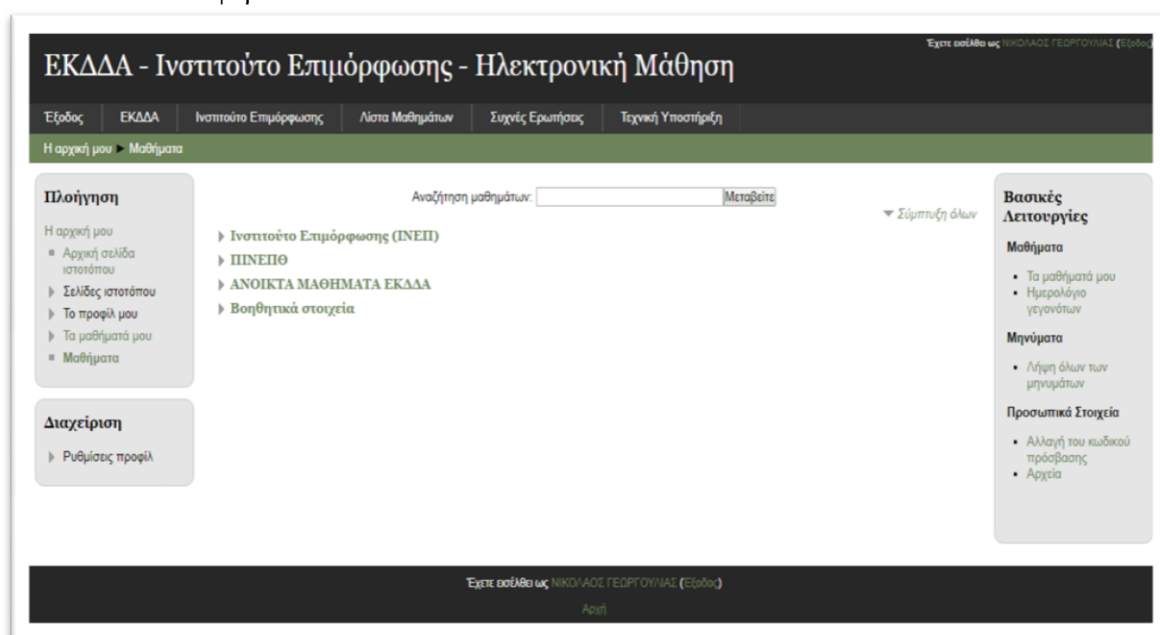
Όπως αναφέρεται στο σχετικό εγχειρίδιο χρήσης, (ΕΚΔΔΑ, 2018) τα επιμορφωτικά προγράμματα που διεξάγονται με ασύγχρονη μάθηση υποστηρίζονται από ηλεκτρονική πλατφόρμα που λειτουργεί στη διεύθυνση *learning.ekdd.gr*. Μέσω του συστήματος αυτού ο εκπαιδευόμενος παρακολουθεί από απόσταση το μάθημα στο οποίο έχει εγγραφεί όποτε επιθυμεί και χωρίς αυστηρούς χρονικούς περιορισμούς. Η παρακολούθηση του επιμορφωτικού προγράμματος γίνεται μέσω του προσωπικού υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο, χωρίς υποχρέωση φυσικής παρουσίας και μετακίνησης. Ο διδάσκων εποπτεύει τους εκπαιδευόμενους, παρακολουθεί την εξέλιξή τους και επιλύει απορίες μέσω μηνυμάτων χωρίς τη χρήση e-mail, sms κλπ. τα οποία αποστέλλονται και λαμβάνονται μέσω του ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος. Αναλυτικά:

- Η **επικοινωνία εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενων**: πραγματοποιείται με τη χρήση ενός φυλλομετρητή (browser).
- Κάθε **μάθημα** είναι χωρισμένο σε **διδασκτικές ενότητες** όπου έχει οριστεί τόσο το εκπαιδευτικό υλικό που είναι απαραίτητο για τη μελέτη όσο και οι ενέργειες-δραστηριότητες που πρέπει να κάνει ο σπουδαστής.
- Η **μορφή του εκπαιδευτικού υλικού** είναι κυρίως, αποσπάσματα από βιβλία, διαφάνειες παρουσίασης, αναφορές στο Διαδίκτυο, βίντεο κλπ. και καλείται να το μελετά ο σπουδαστής σε χρόνο, τόπο και ρυθμό που τον εξυπηρετεί είτε διαβάζοντάς από την οθόνη του υπολογιστή όταν είναι συνδεδεμένος με το σύστημα είτε αντιγράφοντάς το στον προσωπικό του υπολογιστή για εκτύπωση. Για την ολοκλήρωση της διδασκτικής ενότητας και επομένως του μαθήματος, ο σπουδαστής θα πρέπει να έχει προβεί στη μελέτη όλου του εκπαιδευτικού υλικού, ενώ θα πρέπει να ολοκληρώσει και άλλες δραστηριότητες όπως την εκπόνηση εργασιών, μελετών περίπτωσης, ασκήσεων κλπ.
- Η **παρουσία στο μάθημα** διαπιστώνεται με δύο τρόπους, τόσο από την είσοδο στην εφαρμογή όσο και από την ολοκλήρωση των διδασκτικών εργασιών που περιλαμβάνει το μάθημα.
- Η **επικοινωνία κατά τη διάρκεια του μαθήματος** των εισηγητών με τους εκπαιδευόμενους γίνεται μέσα από το περιβάλλον της πλατφόρμας, ενώ οποιαδήποτε στιγμή έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν μηνύματα για απορίες ή άλλο θέμα
- Στο τέλος κάθε εκπαιδευτικής ενότητας, υπάρχουν ερωτήσεις για την επίτευξη της **αυτοαξιολόγησης** του κάθε εκπαιδευόμενου, ώστε ο εκπαιδευόμενος να αντιλαμβάνεται το βαθμό κατανόησης αναφορικά με τη διδασκτέα ύλη κάθε ενότητας. (Εγχειρίδιο Χρήσης του Περιβάλλοντος Ασύγχρονης εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, Ε.Κ.Δ.Δ.Α., 2014)

Η εμφάνιση της πλατφόρμας όπως διακρίνεται και στην παρακάτω εικόνα (Εικόνα 1. 1) είναι σχεδιασμένη με απλότητα και σαφήνεια ώστε να είναι εύκολη στη χρήση από τον μέσο χρήστη, χωρίς απαίτηση ιδιαίτερων γνώσεων/δεξιοτήτων στο χειρισμό υπολογιστών.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Στο άνω τμήμα της εφαρμογής διακρίνουμε το **Βασικό μενού**, που εκτός από πληροφορίες για το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. και το ΙΝ.ΕΠ περιλαμβάνει τη λίστα μαθημάτων του χρήστη, τις Συχνές Ερωτήσεις και την Τεχνική υποστήριξη.
- Στο αριστερό τμήμα της εφαρμογής (πεδίο **Πλοήγηση**), ο χρήστης μπορεί να περιηγηθεί ξεχωριστά σε κάθε φάκελο ή λειτουργία (στο Προφίλ του, στις αναρτήσεις της ομάδας του ή το τρέχον μάθημα του).
- Από το αμέσως παρακάτω πεδίο (**Διαχείριση**) επεξεργάζεται βασικές πληροφορίες του προφίλ του, και προβαίνει σε ότι ρυθμίσεις επιθυμεί.
- Στο δεξί τμήμα (**πεδίο Βασικές Λειτουργίες**) έχει χωριστά πεδία για τα Μαθήματα, τα Μηνύματα και τα Προσωπικά Στοιχεία για άμεση πρόσβαση στις βασικές πληροφορίες που τον αφορούν.



Εικόνα. 1: Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Μάθησης: e- E.Κ.Δ.Α.Α.: <https://elearning.ekdd.gr/course/view.php?id=93>

2.2.4.2 Η σύγχρονη μάθηση στο Ε.Κ.Δ.Α.Α.: η χρήση της τηλεδιάσκεψης

Αυτή τη στιγμή, για την εφαρμογή του μεικτού μοντέλου e-learning και τον συνδυασμό του ασύγχρονου τρόπου μάθησης με τα πλεονεκτήματα της σύγχρονης μάθησης, στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α. πραγματοποιείται χρήση της δωρεάν διατιθέμενης πλατφόρμας BigBlueButton⁴¹, ένα σύστημα on line τηλεδιάσκεψης (web conferencing)

⁴¹ Το BBB αποτελεί ένα λογισμικό ανοικτού κώδικα, ειδικά σχεδιασμένο για την online εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η ανάπτυξη του οποίου ξεκίνησε ως ερευνητικό πρόγραμμα στο Carleton University του Καναδά και εν συνεχεία έτυχε υποστήριξης από την Google. Η αρχιτεκτονική του λογισμικού επιτρέπει

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ειδικά σχεδιασμένο για ηλεκτρονική μάθηση. Οι σύγχρονες συνεδρίες που αφορούν τις διδακτικές ενότητες των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Ε.Κ.Δ.Δ.Α., έχει προγραμματιστεί να πραγματοποιούνται μέσω της πλατφόρμας ασύγχρονου e-learning, με την χρήση του ανωτέρω συστήματος, σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα ⁴².

Με την είσοδο στην πλατφόρμα όπως φαίνεται στην Εικόνα 2 παρέχονται σε πραγματικό χρόνο πλέον, μια σειρά από δυνατότητες στους συμμετέχοντες:

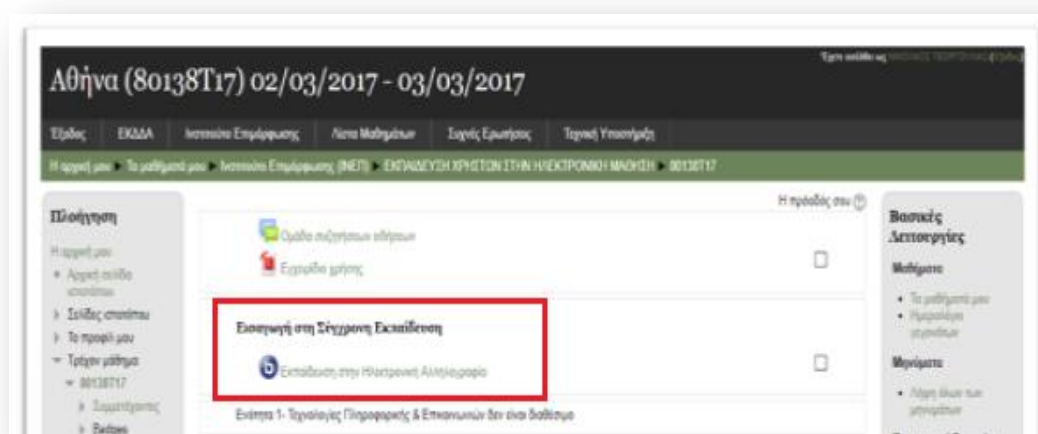
- η δυνατότητα άμεσης συμμετοχής τους (είτε με video, είτε μόνο με ήχο)
- η διεξαγωγή άμεσων διαλέξεων και εμφάνιση των διαφανειών παρουσιάσεων σε όλους
- η διεξαγωγή συνομιλιών δημόσιων ή προσωπικών (με τη χρήση chat) ή με web camera
- η παρουσίαση και επεξήγηση λογισμικών και εφαρμογών σε πραγματικό χρόνο

Η πλατφόρμα διαθέτει τρεις διακριτούς ρόλους, του ομιλητή, του συμμετέχοντα και αυτόν του διαχειριστή που μπορεί να τους ορίζει αναλόγως. Μέσω της τηλεδιάσκεψης, που χρησιμοποιείται είτε για ανάπτυξη θεωρητικών ενοτήτων όπως εισαγωγικές, επαναληπτικές ή συμπερασματικές εισηγήσεις του εκπαιδευτή είτε για την παρουσίαση εφαρμογών, οι εκπαιδευόμενοι έχουν την ευκαιρία και τη δυνατότητα άμεσα ζητώντας το λόγο να διατυπώσουν ερωτήματα, να εκφράσουν σκέψεις και προβληματισμούς που τους απασχολούν και ο εισηγητής μέσω της συζήτησης σε πραγματικό χρόνο να διαπιστώσει μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας, το επίπεδο της διάδρασης, άρα και της κατανόησης του θεματικού αντικειμένου του.

την ενσωμάτωση και συνεργασία του BBB με διάφορες πλατφόρμες ανοικτού κώδικα, όπως το Moodle, Sakai, WordPress, Joomla, Drupal, κ.λπ. (Σοφός., κ.ά., 2015)

⁴² . Ο σχετικός σύνδεσμος για τη συνεδρία είναι ενεργοποιημένος μόνο την προκαθορισμένη ημέρα και ώρα και διακρίνεται διότι έχει χαρακτηριστικά στα αριστερά του το λογότυπο της πλατφόρμας (μπλε κύκλος με ένα λευκό "b").

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."



Εικόνα 2: Η είσοδος στην πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης e-learning του Ε.Κ.Α.Α.Α.: <https://elearning.ekdd.gr>

Με τη χρήση της μεικτής μεθόδου e-learning, και τον συνδυασμό τόσο της on line μάθησης σε ηλεκτρονικό περιβάλλον όσο και της διδασκαλίας δια ζώσης που απαιτεί φυσική παρουσία αναδεικνύονται τα πλεονεκτήματα και των δύο τρόπων μάθησης⁴³ και επέρχεται καλύτερο μαθησιακό αποτέλεσμα.

2.3 Η ηλεκτρονική μάθηση σε ΕΕ και διεθνώς σε Φορολογικά και Τελωνειακά θέματα

Προτού εξετάσουμε τις μεθόδους εκπαίδευσης στη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούμε πως πραγματοποιείται η χρήση των νέων τεχνολογιών για εκπαίδευση στην Ε.Ε. αλλά και σε φορολογικές Διοικήσεις άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

2.3.1 Στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει μια ποικιλία εργαλείων ηλεκτρονικής μάθησης τόσο για τις εθνικές αρχές όσο και για τους ευρωπαίους πολίτες. Πρόκειται για μια σειρά μαθημάτων e-learning και πλήθος εκπαιδευτικών υλικών που παρέχονται από τον διαδικτυακό τόπο της (<https://ec.europa.eu>) για τη στήριξη της εφαρμογής της νομοθεσίας της Ε.Ε. σε κάθε χώρα, ενώ υφίσταται συγκεκριμένη ηλεκτρονική πύλη που απευθύνεται στο νεανικό πληθυσμό, για να έρθει σε επαφή με διαδραστικό και διασκεδαστικό τρόπο σχετικά με τα φορολογικά ζητήματα και το φαινόμενο της

⁴³ Βλέπε ενότητα 1.3.8.4

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

φορολογικής απάτης. Γενικά, τα εκπαιδευτικά υλικά είναι διαθέσιμα δωρεάν και μεταφρασμένα σε πολλές γλώσσες (Εκπαίδευση της ΕΕ, 2018).

Ειδικότερα, το υλικό εκπαίδευσης για τους ενδιαφερόμενους που παραθέτει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υλοποιείται και παράγεται σε συνεργασία με τις τελωνειακές και φορολογικές διοικήσεις και τους εκπροσώπους του εμπορίου. Το μεγαλύτερο μέρος του υλικού είναι διαθέσιμο για λήψη δωρεάν, ωστόσο, ορισμένα μαθήματα περιέχουν ευαίσθητες πληροφορίες και η χρήση τους μπορεί να περιορίζεται σε συγκεκριμένο κοινό-στόχο. Συγκεκριμένα, διατίθενται μαθήματα e-learning και e-books για τα τελωνειακά και φορολογικά θέματα⁴⁴ για συγκεκριμένους χρήστες (υπαλλήλους ή Εθνικές Φορολογικές και Τελωνειακές Διοικήσεις). Οι ενότητες ηλεκτρονικής μάθησης είναι ελεύθερες για λήψη από τον κάθε χρήστη με τη χρήση κοινού προγράμματος περιήγησης (Google Chrome, Mozilla Firefox) και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ανεξάρτητα μαθήματα ενώ χαρακτηρίζονται εύκολες στη χρήση. Τα διαδραστικά e-books έχουν σχεδιαστεί ως συμπλήρωμα των μαθημάτων e-learning και περιέχουν κυρίως κατευθυντήριες γραμμές για εγκεκριμένους οικονομικούς φορείς. Μπορούν να μεταφορτωθούν ως αρχείο ή να προβληθούν απευθείας στο διαδίκτυο μέσω του προγράμματος περιήγησης. (Επισκόπηση Φορολογική και τελωνειακή ηλεκτρονική μάθηση, 2018). Η διαδικτυακή πύλη για τη φορολογική εκπαίδευση TAXEDU (<https://europa.eu/taxedu>) αποτελεί ένα πιλοτικό πρόγραμμα της Ε.Ε. με σκοπό να εκπαιδεύσει τους νέους Ευρωπαίους πολίτες (παιδιά , έφηβοι, νέοι ενήλικες) σχετικά με τους φόρους και πώς επηρεάζει τη ζωή τους μέσω παιχνιδιών, και δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής μάθησης⁴⁵.

2.3.2. Στον Καναδά

Σύμφωνα με έκθεση⁴⁶ του Ο.Ο.Σ.Α., (OECD, 2016) σε ικανό αριθμό φορολογικών διοικήσεων οι νέες τεχνολογίες έχουν ανοίξει νέες ευκαιρίες για καινοτόμους και

⁴⁴ για τον φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ) και τη διάδοση ορθών πρακτικών τελωνείων και φορολογίας (eLearning UCC)

⁴⁵ Μέσω βιντεοκλίπ μικρής διάρκειας (microlearning video clips), e-learning courses, και MOOCs η πλατφόρμα θέτει και απαντά διαδραστικά με τη βοήθεια των νέων χρηστών ερωτήματα του τύπου: "Γιατί να με νοιάζει για τους φόρους;", «Ποιός πληρώνει για πάρκα και παιδότοπους ή ποδηλατοδρόμους;»

⁴⁶ Η συγκεκριμένη έκθεση εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι φορολογικές διοικήσεις, καθώς και οι διεθνείς και περιφερειακοί οργανισμοί, υποστηρίζουν και παρέχουν βοήθεια για την ανάπτυξη ικανοτήτων στις αναπτυσσόμενες χώρες και παρέχει καθοδήγηση τόσο σε σχέση με τις προτεραιότητες της G20 όσο και γενικότερα βασίζεται σε μια χαρτογράφηση-έρευνα των μελών του Φόρουμ Φορολογικής Διοίκησης (FTA) του ΟΟΣΑ, με βάση τις γνώσεις και την εμπειρογνωμοσύνη μιας ομάδας καθηκόντων εννέα χωρών με επικεφαλής τους επίτροπους FTA του Καναδά και της Κίνας.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αποτελεσματικούς τρόπους για την οικοδόμηση της τεχνικής τους ικανότητας ως ελεγκτικού μηχανισμού. Η διενέργεια διαδικτυακών σεμιναρίων (Webinars) η δυνατότητα διαδραστικής αυτο-μελέτης ή οι προσομοιώσεις, τα εργαλεία συνεργασίας και οι δικτυακές πύλες είναι αναπόσπαστα στοιχεία των συνολικών στρατηγικών που εκπονούνται για την κατάρτιση και εκμάθηση των υπαλλήλων, ενώ τους προσφέρεται πρόσβαση σε μεγάλη ποικιλία πόρων που προορίζονται και για τους δύο τύπους μάθησης, την επίσημη και την άτυπη μάθηση. Οι χρήση των ανωτέρω τεχνολογιών, καθώς και η εκτενέστερη χρήση των κοινωνικών μέσων, επιτρέπουν τη χρήση μεθόδων e-learning που δημιουργούν νέες επιλογές για την ανάπτυξη της εργασιακής ικανότητας των φορολογικών υπηρεσιών. Επίσης, δεδομένων των διαδραστικών δυνατοτήτων αυτών των εργαλείων που βασίζονται στο web, επέρχονται σημαντικές βελτιώσεις της αποτελεσματικότητας των υπαλλήλων που διενεργούν ελεγκτικό έργο.

Ενδεικτικά αναφέρεται η περίπτωση της αντίστοιχης υπηρεσίας Δημοσίων Εσόδων του Καναδά⁴⁷ (CRA) όπου το 2007, αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τον αρμόδιο οργανισμό του Καναδά για τον έλεγχο και τη Φορολογική Διοίκηση⁴⁸ ένα εργαλείο e-learning⁴⁹ σχεδιασμένο με βάση το μάθημα για τον έλεγχο όπως διδάσκεται με την κλασική δια εισηγήσης μέθοδο. Το εργαλείο με την ονομασία TAF προσαρμοσμένο ώστε να απευθύνεται σε διεθνή ακροατήρια μεταφράστηκε στη συνέχεια στα γαλλικά, τα ισπανικά και τα πορτογαλικά και χάρη στην περαιτέρω συνεργασία με αρμόδιους οργανισμούς όπως την CIAT⁵⁰ και την CREDAF⁵¹, έγινε δυνατή η διάθεση σε υπαλλήλους της φορολογικής διοίκησης σε ένα μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων χωρών παγκοσμίως (περισσότερες από 100). Το TAF αποτελεί για τους ελεγκτές και ιδιαίτερα τους νέους, ένα απλό και ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο εξάσκησης των ελεγκτικών δεξιοτήτων τους από τα γραφεία της φορολογικής διοίκησης, και χρησιμοποιείται αδιάλειπτα ως σήμερα (OECD, ό.,π.,2016).

Το επόμενο κεφάλαιο, αναφέρεται στη μεθοδολογία της έρευνας που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της εργασίας, και στη μελέτη περίπτωσης δημιουργίας ενός πειραματικού πρότυπου μαθήματος σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης για την Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

47 Canada Revenue Agency

48 Commonwealth Association of Tax Administrators

49 Tax Audit Fundamentals (TAF),

50 Inter-American Centre of Tax Administrations (CIAT)

51 Centre de Rencontres et d'Études des Dirigeants des Administrations Fiscales

Κεφάλαιο Τρίτο

Μεθοδολογία έρευνας-Μελέτη Περίπτωσης: Πειραματικό μοντέλο μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης

3.1. Μεθοδολογία έρευνας

Η παρούσα μελέτη, αφορά στην περαιτέρω υιοθέτηση και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής μάθησης σε Δημόσιους φορείς και ειδικότερα στην εκτενέστερη εκπαίδευση του προσωπικού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων διαμέσου προτεινόμενου μοντέλου μαθήματος με τη συγκεκριμένη μέθοδο εκπαίδευσης. Για την επίτευξη του σκοπού της ακολουθήθηκαν οι παρακάτω μεθοδολογικές προσεγγίσεις συνδυαστικά:

- Θεωρητική προσέγγιση, με συστηματική αναζήτηση πηγών και βιβλιογραφίας γενικότερα για την Δια Βίου και ειδικότερα για την ηλεκτρονική μάθηση, έχοντας παράλληλα δυνατότητα πρόσβασης σε υφιστάμενες πλατφόρμες e-learning που αφορούν την εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση.
- Μελέτη περίπτωσης, με πειραματική δημιουργία μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης ενός μοντέλου μαθήματος που συνδυάζει σύγχρονες και ασύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικής εκπαίδευσης ως πρόταση. Πραγματοποιήθηκε δοκιμαστική χρήση και αξιολόγηση του κατόπιν σύγκρισης με αντίστοιχο δια ζώσης πρόγραμμα.

Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενείς και δευτερογενείς πηγές, με μελέτη ελληνικής και διεθνής βιβλιογραφίας για θέματα Δια Βίου Μάθησης, εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, e-learning και blended learning μέσω εκθέσεων, ερευνών και μελετών δημοσιευμένων σε έγκριτα επιστημονικά περιοδικά. Επίσης με μελέτη πρακτικών από εισηγήσεις επιστημονικών συνεδρίων και διδακτορικών διατριβών, διπλωματικών εργασιών.

Παράλληλα, πρωτογενώς ανακτήθηκαν πληροφορίες από επίσημους ιστότοπους (europa.eu, Cedefop.eu, elearning.ekdd.gr, elearningaade.gr, schoology.com, BigBlueButton.com κ.α.). Όλα τα ανωτέρω μελετήθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Ένα μέρος των πηγών και της βιβλιογραφίας προέκυψαν μέσω μηχανών αναζήτησης και ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων (π.χ. Google Scholar, HEAL-link, ERIC, Sage, Springer,). Οι λέξεις κλειδιά που αξιοποιήθηκαν για την εύρεση των πηγών ήταν: «εννοιολογικός προσδιορισμός Δια Βίου Μάθησης, e-learning», «Ηλεκτρονική Μάθηση», «επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση», «vocational training» και «blended learning». Οι μελέτες-εργασίες που επιλέχθηκαν

κατά τη διάρκεια της προσέγγισης του θέματος αξιολογήθηκαν με κριτήρια α) τη συνάφεια που παρουσίαζαν με τους στόχους της παρούσας μελέτης, β) τα ερευνητικά ερωτήματα που προσέγγιζαν και γ) τη χρονολογία που είχαν δημοσιευθεί. Γενικά, οι βιβλιογραφικές πηγές καλύπτουν το χρονικό διάστημα 1987-2017, με την πλειονότητα τους να περιλαμβάνεται στο διάστημα 2000-2017.

Στην ανάλυση, τον σχεδιασμό και την εξαγωγή συμπερασμάτων πολύτιμη αποδείχθηκε η προσωπική πρόσβαση του γράφοντα ως εκπαιδευόμενου στη πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) του Ε.Κ.Δ.Δ.Α., και της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας ενώ συνέβαλλε αναμφίβολα και η εμπειρία από χρήση παρόμοιων πλατφορμών στο παρελθόν (e-learning Πανεπιστημίου Πειραιώς⁵²).

Το πειραματικό μάθημα με τη μέθοδο της ηλεκτρονικής μάθησης, υλοποιήθηκε με βάση τα πλεονεκτήματα της μεθόδου, τις βέλτιστες πρακτικές και τα επιτυχημένα παραδείγματα που έχουν εφαρμοστεί και παρουσιάστηκαν στην παρούσα εργασία, λαμβάνοντας υπόψη και τα ανωτέρω. Πραγματοποιήθηκε δοκιμαστική χρήση της πλατφόρμας το χρονικό διάστημα 28/2/2019–06/03/2019, με εθελοντική συμμετοχή στο πειραματικό μάθημα και αξιολόγηση από υφιστάμενο μέλος του προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. και εν δυνάμει εκπαιδευόμενο της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας για την εξαγωγή των βασικών και ενδεικτικών συμπερασμάτων. Είχε προηγηθεί η συμμετοχή του εν λόγω υπαλλήλου σε δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα αντίστοιχου φορολογικού αντικειμένου.

Πρέπει σε αυτό το σημείο να σημειωθεί, πως για την εκπλήρωση του βασικού στόχου της παρούσας μελέτης που είναι η προώθηση της ηλεκτρονικής μάθησης μέσω της ανάδειξης των πρακτικών πλεονεκτημάτων και οφελών που θα προκύπτουν για το ελεγκτικό προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε., υιοθετήθηκε η εμπειρική μέθοδος της δοκιμαστικής χρήσης της πλατφόρμας, και όχι η παράθεση θεωρητικών απόψεων περί του ιδεατού μοντέλου ηλεκτρονικής εκπαίδευσης μέσω της εκπόνησης έρευνας με ερωτηματολόγιο, διότι στη δεύτερη περίπτωση το αποτέλεσμα της θα ήταν καθαρά θεωρητικό. Δεν θα οδηγούσε στο σκοπό της εργασίας: τη δημιουργία βάσει των βέλτιστων ήδη εφαρμοσμένων πρακτικών, ενός αποτελεσματικού μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης ώστε να ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ανάγκες του ελεγκτικού προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. και την ανάδειξη του οφέλους του.

⁵² Βλ.υποσημείωση 3

3.2 Μελέτη περίπτωσης: Πειραματικό μοντέλο ηλεκτρονικής μάθησης στη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε.

Μετά την ανάλυση του τρόπου και της έκτασης που χρησιμοποιείται η μέθοδος εκπαίδευσης e-learning στην Ευρωπαϊκή Ένωση και σε λοιπές φορολογικές διοικήσεις ανά τον κόσμο, θα εξεταστεί η εκπαίδευση του προσωπικού στη νεοσύστατη Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

3.2.1. Η εκπαίδευση προσωπικού στο δημόσιο τομέα γενικότερα

Για την επίτευξη του εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και τη σταδιακή μετατροπή της σε μοχλό ανάπτυξης της χώρας και παράλληλα ως μέσο για την εξυπηρέτηση του πολίτη, κατά γενική ομολογία η εκπαίδευση και επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων αποτελεί μονόδρομο. Διαμέσου της εκπαίδευσης, παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους στο δημόσιο να ανταποκριθούν στο διαρκές και επαναλαμβανόμενο αίτημα για αποτελεσματικότητα-αποδοτικότητα του παραγόμενου έργου καθώς και για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα.

Η υπηρεσιακή εκπαίδευση αποτελεί τόσο δικαίωμα του υπαλλήλου όσο και υποχρέωση της υπηρεσίας σύμφωνα με τον Δημοσιοϋπαλληλικό Κώδικα (Ν.3528/2007). Αρχίζει με την είσοδο του στο δημόσιο τομέα, συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια της θητείας του και πραγματοποιείται με τη συμμετοχή του υπαλλήλου σε προγράμματα εισαγωγικής εκπαίδευσης (υποχρεωτική⁵³), επιμόρφωσης, μετεκπαίδευσης και προγράμματα ή κύκλους μεταπτυχιακής εκπαίδευσης. Τα προγράμματα εκτελούνται στην Ελλάδα ιδίως στο πλαίσιο του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) ή στο εξωτερικό, σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά. Από την πλευρά της, η υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να μεριμνά για την επιμόρφωση των υπαλλήλων της σε όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους ανεξάρτητα από την κατηγορία, τον κλάδο, την ειδικότητα και το βαθμό τους. Σύμφωνα με τον Κώδικα, η επιμόρφωση μπορεί να είναι γενική ή να έχει

⁵³ Σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 47, είναι υποχρεωτική τόσο για την υπηρεσία όσο και για τον υπάλληλο. Γίνεται κατά την πρώτη διετία από το διορισμό του υπαλλήλου και έχει ως σκοπό την εξοικείωση του υπαλλήλου με τα αντικείμενα της υπηρεσίας του και τα καθήκοντα του ως δημοσίου υπαλλήλου γενικότερα. Αξιοσημείωτη είναι η δέσμευση ότι δεν γίνεται προαγωγή υπαλλήλου στον επόμενο του εισαγωγικού βαθμό εάν δεν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εισαγωγική εκπαίδευση, ενώ από τη στιγμή που ο υπάλληλος την ολοκληρώσει, η προαγωγή διενεργείται αναδρομικώς με όλες τις συνέπειες.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

τη μορφή εξειδίκευσης σε αντικείμενα της υπηρεσίας του υπαλλήλου, ενώ η συμμετοχή του υπαλλήλου σε προγράμματα επιμόρφωσης μπορεί να ορίζεται και ως υποχρεωτική.

Η εισαγωγική εκπαίδευση δηλαδή ακολουθείται από την επαγγελματική κατάρτιση ή Δια Βίου εκπαίδευση, όπου επιδιώκεται ο εργαζόμενος να αποκτήσει γνώσεις αλλά κυρίως τεχνικές δεξιότητες, στάσεις και συμπεριφορές που θα τον κάνουν πιο αποτελεσματικό στην τωρινή εργασία του. Η συνεχής μεταβολή των απαιτήσεων του εξωτερικού περιβάλλοντος επιβάλλει ώστε η αποτελεσματικότητα του να είναι ως ένα βαθμό συνάρτηση του απαιτούμενου προγράμματος κατάρτισης καθώς και της ενημέρωσής του σε τομείς ανάλογα με την ειδικότητα του. Το ίδιο ισχύει και για την μετεκπαίδευση, η οποία όπως προβλέπει ο κώδικας, έχει ως σκοπό την απόκτηση από τον υπάλληλο των ειδικών γνώσεων που είναι απαραίτητες για την άσκηση των καθηκόντων του.

3.2.1.1 Η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε

Όπως αναφέρεται στο βασικό ιστότοπο της Ακαδημίας (Σκοπός και αποστολή, 2018), *«αποτελεί βασική επιδίωξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) η διαρκής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς της, την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρησιακών της στόχων και κατ' επέκταση την εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου»*. Σε αυτό το πλαίσιο αποφασίστηκε (Γ.Γ.Δ.Ε., 2014) η σύσταση και λειτουργία από τον Μαΐο του 2017, Διεύθυνσης με τίτλο Φορολογική & Τελωνειακή Ακαδημία, η οποία υπάγεται απευθείας στο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. Βάσει του οργανισμού της, διαρθρώνεται σε 3 τμήματα:

- Τμήμα Α΄: Προγραμματισμού, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Εκπαιδευτικού Έργου
- Τμήμα Β΄: Υλοποίησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων
- Τμήμα Γ΄: Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης Εκπαιδευτικού Έργου.

Αποστολή της Διεύθυνσης Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας είναι η εκπαίδευση και η επαγγελματική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Α.Α.Δ.Ε., διασφαλίζοντας έτσι την αποτελεσματικότερη λειτουργία των Υπηρεσιών της. Λαμβανομένης υπόψη της σημασίας προσαρμογής της χώρας μας σε βέλτιστες πρακτικές εκπαίδευσης η Διεύθυνση για την υλοποίηση του έργου που της έχει ανατεθεί, αναπτύσσει και χρησιμοποιεί μεθοδολογία ανίχνευσης των εκπαιδευτικών

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αναγκών, καταρτίζει ολοκληρωμένα σχέδια εκπαίδευσης του προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. και σχεδιάζει, προγραμματίζει, οργανώνει και υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα διττής μορφής: αφενός προγράμματα που προορίζονται για τη βασική εκπαίδευση των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων, αφετέρου προγράμματα ενημέρωσης και συνεχιζόμενης κατάρτισης για το υπάρχον προσωπικό.

Για την κατανόηση της ιδιαίτερης σημασίας που προσδίδει η Α.Α.Δ.Ε. στη συνεχή εκπαίδευση, σύμφωνα με το «Στρατηγικό Σχέδιο της Α.Α.Δ.Ε. 2017–2020» και το Στρατηγικό Στόχο 4, προτάσσει ως προτεραιότητά της *«την αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού της μέσω της συνεχούς εκπαίδευσης»* (Άξονας 2) και αποτελεί βασική επιδίωξή της να αυξήσει σημαντικά⁵⁴ το ποσοστό του προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. που θα παρακολουθεί τουλάχιστον ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ' έτος.

3.2.1.2. Η εκπαίδευση στην Α.Α.Δ.Ε. πριν και μετά την Φ. Ακαδημία

Πριν την ίδρυση της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας, όπως και πριν την σύσταση και λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων τον Μαΐο του 2016, η αρμοδιότητα για την εκτέλεση των προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού του Υπουργείου Οικονομικών και της τότε Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων ανήκε αποκλειστικά στο Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) ως εθνικό στρατηγικό φορέα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης⁵⁵. Είχε προηγηθεί η κατάργηση το 2010⁵⁶ και συγχώνευση με το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. της Σχολής Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.), ενός εκπαιδευτικού φορέα με ειδικό σκοπό και αξιολογο έργο.

Η Σ.Ε.Υ.Υ.Ο. ιδρύθηκε το 1995 και υπό την εποπτεία του υπουργού Οικονομικών είχε ως κύριο έργο *«τη διάχυση της γνώσης σε όλα τα θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών»*. Από τη σύσταση της (Ν.2343/1995) είχε ως αποστολή μεταξύ άλλων την έρευνα και μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών, την επαγγελματική κατάρτιση, εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων καταρχάς του συγκεκριμένου φορέα και των εποπτευόμενων από αυτόν νομικών προσώπων, την ενημέρωση και κατάρτιση υπαλλήλων άλλων υπηρεσιών του δημοσίου, όπως και την

⁵⁴Ενδεικτικά αναφέρεται ο στόχος να ανέλθει το ποσοστό στο 70% μέχρι το τέλος του έτους 2020.

⁵⁵ Βλ. ενότητα 2.2.2.

⁵⁶ με το νόμο 3895/2010

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

εκπαίδευση υπαλλήλων από άλλες χώρες, ή αποστολή στις χώρες αυτές, των υπαλλήλων του υπουργείου⁵⁷.

Από την ίδρυση της το έτος 2017, η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία παίρνοντας τα ηνία της εκπαίδευσης προσωπικού από το ΙΝ.ΕΠ. και το Ε.Κ.Δ.Δ.Α., υλοποιεί το έργο που της έχει ανατεθεί, επιδιώκοντας την εκπαιδευτική προσέγγιση με τον επιστημονικά αρτιότερο τρόπο. Εκπονεί εκπαιδευτικά προγράμματα βασικής εκπαίδευσης ως κύριο μέρος του έργου της όπου βασική επιδίωξη αποτελεί η παροχή στους νεοπροσλαμβανόμενους υπαλλήλους του κλάδου, βασικών γνώσεων-δεξιοτήτων επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευση, ανά κρίσιμο λειτουργικό τομέα και αντικείμενο. Λαμβάνοντας υπόψη μια πλειάδα ποιοτικών ακαδημαϊκών όσο και επαγγελματικών δεικτών, σχεδιάζεται μια κοινή δομή ως κορμός με στοιχεία βασικών γνώσεων, που περιλαμβάνει θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση για όλο το προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε., με τη μορφή μαθητείας, ανά τομέα δραστηριότητας της. Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος που εκπονεί είναι στο τελικό στάδιο να παρέχεται εξειδίκευση ανά λειτουργικό τομέα και να αποδίδεται ιδιαίτερη έμφαση στην πρακτική εκπαίδευση του κάθε εκπαιδευόμενου (Σκοπός και αποστολή, 2018).

Τα προγράμματα εκπαίδευσης της Ακαδημίας, διακρίνονται σε:

- δια ζώσης που αποτελούν το βασικό κορμό της και
- εξ αποστάσεως κυρίως με τη μέθοδο του ασύγχρονου e-learning.

Διακρίνονται από ποικιλία θεματικών ενοτήτων (Βασικές Γνώσεις Λογιστικής και Ε.Λ.Π., Ενδικοφανής Προσφυγή, Θέματα Αστικής και Ποινικής Ευθύνης Νομικών Προσώπων, Εκπαίδευση σε Τεχνικές εκπαίδευσης ενηλίκων, Μερικός επιτόπιος (Προληπτικός) Έλεγχος⁵⁸) και απευθύνονται σε εφοριακούς, τελωνειακούς, διοικητικούς υπαλλήλους και εκπαιδευτές της Ακαδημίας. Υλοποιούνται είτε αυτοτελώς είτε σε συνεργασία με το Ε.Κ.Δ.Δ.Α., σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, και άλλες πόλεις ανά την Ελλάδα.

⁵⁷ Για το σκοπό αυτό, συνεργάζονταν με εκπαιδευτικά ιδρύματα και άλλους φορείς εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα του εσωτερικού ή του εξωτερικού, διοργάνωνε συνέδρια, εκπονούσε μελέτες και επιστημονικές έρευνες και πραγματοποιούσε εκδόσεις σε θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών, με την πρόσφορη αξιοποίηση συστημάτων σύγχρονης τεχνολογίας. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., κατά περίπτωση περιλάμβαναν και πρακτική εξάσκηση σε υπηρεσιακές μονάδες-πλότους, ενώ υπήρξε και συνεργασία για την ανάθεση προγραμμάτων εκπαίδευσης προς και από, ή από κοινού εκτέλεση, με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

⁵⁸ Πρόκειται για δια ζώσης σεμινάριο που αφορά στους καθημερινούς ελέγχους που διενεργούνται προληπτικά για τη διαπίστωση της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων, της τήρησης βιβλίων και της έκδοσης φορολογικών στοιχείων (Διεύθυνση Ελέγχων, 2016).

3.2.1.3. Η χρήση του ασύγχρονου e-learning στην Ακαδημία.

Η ηλεκτρονική μάθηση στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία και ειδικά η μέθοδος ασύγχρονης μάθησης (ανεξαρτήτως τύπου και χρόνου), ήταν επόμενο να ενταχθεί ως μέθοδος εκπαίδευσης σε συνέχεια της επιτυχημένης εφαρμογής της στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α., για την επίτευξη της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών εκπαίδευσης στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε., ώστε η αύξηση της αποδοτικότητας τους να επιφέρει την αποτελεσματική λειτουργία του συνόλου των υπηρεσιών της. Με τη χρήση των ασύγχρονων προγραμμάτων e-learning στην εκπαίδευση των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. και τη μη ανάγκη φυσικής παρουσίας αναδεικνύονται τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης όπως έχουν αναφερθεί στο θεωρητικό μέρος της παρούσας μελέτης⁵⁹.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα μεταξύ άλλων αποτελεί η αντιστάθμιση της δυσκολίας συμμετοχής των υπαλλήλων της Περιφέρειας σε δια ζώσης προγράμματα που οργανώνει η Ακαδημία, δεδομένου του γεωγραφικού εύρους των δομών που περιλαμβάνει (Δ.Ο.Υ. ή Τελωνεία σε ολόκληρο τον Ελλαδικό χώρο).

Τα διαθέσιμα προγράμματα ασύγχρονης μάθησης είναι προσβάσιμα από την πλατφόρμα e-learning της Ακαδημίας (<https://elearning.aade.gr/>) όπου είναι αναρτημένο και το εκπαιδευτικό υλικό για τα δια ζώσης προγράμματα άμεσα διαθέσιμο σε κάθε υπάλληλο της Α.Α.Δ.Ε..

Μέχρι σήμερα⁶⁰ τα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά προγράμματα που έχουν πραγματοποιηθεί είναι κυρίως **πλήρους ασύγχρονης** εκπαίδευσης. Εγγραφόμενος σε αυτά, ο εκπαιδευόμενος παρακολουθεί από απόσταση το μάθημα όποτε επιθυμεί και χωρίς να τίθενται χρονικοί περιορισμοί. Η επικοινωνία με τον εκπαιδευτή/συνεκπαιδευόμενους του, πραγματοποιείται ασύγχρονα με ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να παρέχεται όμως δυνατότητα ζωντανής αλληλεπίδρασης και η εκπαίδευση είναι απρόσωπη. Ενδεικτικά είναι τα παρακάτω προγράμματα⁶¹:

- Εισαγωγή στη Λογιστική (για φορολογικούς Ελεγκτές)
- Κατάσχεση Απαιτήσεων εις Χείρας Τρίτου
- Έλεγχος εμπορ/κιβωτίων (Τελωνειακούς Υπαλλήλους)
- Βασική Νομική Κατάρτιση για Υπαλλήλους Εσόδων

⁵⁹ Βλέπε 1.3.8.2. Πλεονεκτήματα και Οφέλη e-learning

⁶⁰ Ιανουάριος 2019

⁶¹ Στη συγκεκριμένη πλατφόρμα, περιέχονται και εκπαιδευτικά προγράμματα που όπως προαναφέρθηκαν σε προηγούμενη ενότητα καταρτίστηκαν από την ΕΕ με αντικείμενο κοινό για όλες τα κράτη μέλη της όπως ο Φ.Π.Α

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Κατάρτιση Υπάλληλων της Α.Α.Δ.Ε. σε Θέματα Φορολογικής Ενημερότητας
- Εξ αποστάσεως εκπαίδευση Προϊσταμένων Τμημάτων-Διευθύνσεων

Επιπρόσθετα, η συγκεκριμένη πλατφόρμα ασύγχρονου e-learning⁶² παρέχει τη δυνατότητα παροχής και σύγχρονου e-learning μέσω του λογισμικού BigBlueButton (Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (E-Learning), 2018) όπου έχει χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της τηλεδιάσκεψης για την πραγματοποίηση εκπαίδευσης το 2018, μεταξύ των νησιών Ρόδος και Κως στο αντικείμενο «Μερικός επιτόπιος (προληπτικός έλεγχος)» (Προγράμματα Εκπαίδευσης, 2018).

Με αφορμή αυτή τη δυνατότητα, για την ταυτόχρονη χρήση των δύο λογισμικών σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης και τον συνδυασμό της απρόσωπης και της διαπροσωπικής εκπαίδευσης (τηλεδιάσκεψη) σχεδιάστηκε η μετατροπή του συγκεκριμένου δια ζώσης εκπαιδευτικού προγράμματος με αντικείμενο τον Προληπτικό έλεγχο, σε πρόγραμμα εξ αποστάσεως ηλεκτρονικής μάθησης, και υλοποιήθηκε το πειραματικό μάθημα που προτείνει η παρούσα μελέτη σε ανάλογη πλατφόρμα. Στόχος να μεγαλώσει το εύρος συμμετοχής στο εν λόγω εκπαιδευτικό πρόγραμμα, και οι εκπαιδευόμενοι όχι μόνο ασύγχρονα αλλά και σύγχρονα, ερχόμενοι σε επαφή με πλήθος μαθησιακών τεχνικών να καλύπτουν εξατομικευμένα το σύνολο των αναγκών τους, και να οδηγούνται σε πλήρη επίτευξη των εκπαιδευτικών τους στόχων.

3.2.2. Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και το μάθημα με τίτλο «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο»

I. Εισαγωγή

Η εργασία επιχειρεί να διαπιστώσει τη χρησιμότητα της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης ως συμπληρωματικής της δια ζώσης μεθόδου για την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων γενικότερα και ειδικότερα του ελεγκτικού προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. που είναι επιφορτισμένο με τον δύσκολο ρόλο της αύξησης των δημοσίων εσόδων της χώρας. Η πρόταση της παρούσας μελέτης που εκπονείται στα πλαίσια του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ» του τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου, αφορά τον σχεδιασμό και την δημιουργία μιας πλατφόρμας μάθησης και ενός πειραματικού μοντέλου μαθήματος e-learning για την Φορολογική Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

⁶² Παρέχεται στην Ακαδημία με τη χρήση του λογισμικού εκπαίδευσης Moodle

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Το πειραματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με την ονομασία «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο» είναι σχεδιασμένο για την πληρέστερη εκπαίδευση των αρμόδιων Ελεγκτών στην διενέργεια Προληπτικών επιτόπιων Ελέγχων⁶³ με δυνατότητα πρόσβασης από όλη την Ελλάδα. Το συγκεκριμένο μοντέλο μαθήματος δεν θα περιορίζεται μόνο στην χρήση ασύγχρονων –απρόσωπων μεθόδων, ούτε στην επιλογή μόνο μίας (π.χ. τηλεδιάσκεψη) αλλά προχωρά ένα βήμα παραπάνω. Εμπλουτισμένο με τη χρήση ποικίλων εργαλείων e-learning και **συνδυάζοντας σύγχρονες και ασύγχρονες μεθόδους μαζί, θα αναδεικνύει τα πλεονεκτήματα και των δύο μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης.**

Αφορμή για το σχεδιασμό και τη δημιουργία του πρότυπου μαθήματος υπήρξε η ανάγκη για διαρκή και ποιοτική επιμόρφωση του συνόλου του ελεγκτικού κλάδου χωρίς εδαφικούς-χρονικούς περιορισμούς. Μια επιμόρφωση που είναι αναγκαία λόγω της μεταβαλλόμενης φορολογικής νομοθεσίας και της απαραίτητης προσαρμογής σε νέες μεθόδους-τεχνικές ελέγχου που επιβάλλει το απαιτητικό οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον κάτω από την αυστηρή δημοσιονομική επιτήρηση των τελευταίων χρόνων. Εξ αυτών θεωρείται επόμενο να διευρυνθεί τόσο σε ποσότητα (εκπαίδευση όσο το δυνατόν περισσότερου αριθμού υπαλλήλων) όσο και ποιοτικά (αξιοποίηση των σύγχρονων εργαλείων ηλεκτρονικής μάθησης) γεγονός που αποτελεί άλλωστε και στόχο της Α.Α.Δ.Ε. Θεωρήθηκε ότι τα δια ζώσης εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν να εξελιχθούν μέσω της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης με συνδυασμό εργαλείων e-learning ώστε να γίνουν αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα. Για την σύλληψη της ιδέας υλοποίησης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας συνέβαλλαν αξιόλογα παραδείγματα αντίστοιχων πλατφόρμων του εξωτερικού (E.E. και Καναδάς) και εξετάστηκαν διεξοδικά επιτυχημένα υποδείγματα του εσωτερικού (E.Κ.Δ.Δ.Α.) σε συνδυασμό με μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας για το αντικείμενο. Πλέον των ανωτέρω, ελήφθη υπόψη η προσωπική εμπειρία του γράφοντα συμμετέχοντας σε e-learning εκπαιδευτικά προγράμματα (E.Κ.Δ.Δ.Α. και Πανεπιστημίου Πειραιώς⁶⁴) με την ιδιότητα του ως υπαλλήλου της Α.Α.Δ.Ε..

Αναφορικά με την υλοποίηση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης και τον σχεδιασμό του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος χρησιμοποιήθηκε το

⁶³ Η ΑΑΔΕ δίνει πρωταρχική σημασία και προτεραιότητα στη διενέργεια προληπτικών φορολογικών ελέγχων, οι οποίοι σύμφωνα με σχετική οδηγία αποσκοπούν τόσο στη δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών και στη βελτίωση της συμμόρφωσης, όσο και στην αύξηση των δημοσίων εσόδων.

⁶⁴ Βλέπε υποσημείωση 43

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

λογισμικό Schoology⁶⁵ (<https://www.schoology.com/>) σε συνδυασμό με το λογισμικό τηλεδιάσκεψης BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

Η πρόσβαση στο μάθημα και στο εκπαιδευτικό υλικό που περιέχεται επιτυγχάνεται με την επιλογή των σχετικών συνδέσμων με τη χρήση οποιουδήποτε περιηγητή (browser) αφού εισαχθεί από τον εκπαιδευόμενο ο ειδικός κωδικός κάθε μαθήματος/συνεδρίας που διαθέτει το μάθημα και δίδεται από τον εκπαιδευτή. Η πλατφόρμα διαθέτει διάφορα εργαλεία μάθησης και κατά τη διάρκεια του μαθήματος γίνεται ανάμιξη off line και on line μορφών εκπαίδευσης. Διαμέσου της πλατφόρμας, στους εκπαιδευόμενους ελεγκτές παρέχεται ένας συνδυασμός αυτοκαθοδηγούμενης και συνεργατικής-διαδραστικής μάθησης. Κατά την πρόσβαση στο ανωτέρω μάθημα θα έρθουν σε επαφή με ειδικές θεματικές ενότητες που αφορούν στο συγκεκριμένο είδος ελέγχου και στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Ανά πάσα στιγμή θα υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης και αποθήκευσης του εκπαιδευτικού υλικού της εκάστοτε θεματικής ενότητας και θα παρέχονται κατά τη διάρκεια της επιμόρφωσης δυνατότητες τόσο σύγχρονης όσο και ασύγχρονης επικοινωνίας (virtual classroom, chat rooms, forum συζητήσεων) μεταξύ εισηγητών και εκπαιδευόμενων. Επιπλέον η πλατφόρμα θα έχει στη διάθεση του συμμετέχοντα προτεινόμενα θέματα και ιστοσελίδες για περαιτέρω έρευνα και μελέτη. Το εκπαιδευτικό υλικό (διαλέξεις, σημειώσεις, αρχεία, κλπ) που χρησιμοποιήθηκε για την κατασκευή της πλατφόρμας και το μοντέλο μαθήματος προέρχεται από υλικό σεμιναρίων της Φορολογικής Επιθεώρησης⁶⁶, της Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, του ΙΝ.ΕΠ. (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.), προσωπικές σημειώσεις-διαφάνειες παρουσιάσεων του γράφοντος.

II. Προϋποθέσεις αποτελεσματικότητας

Σε θεωρητικό πλαίσιο, είναι γενικά αποδεκτό ότι για να είναι αποδοτικό ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης εξαρτάται από σωρεία παραγόντων: παράγοντες που έχουν σχέση τόσο με τον κάθε εκπαιδευόμενο και το ατομικό του προφίλ (ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο διδακτικό αντικείμενο, τα κίνητρα που τον ωθούν και η προδιάθεση του σε σχέση με την εκπαίδευση) όσο και με τις διδακτικές μεθόδους διδασκαλίας, την

⁶⁵Συγκεντρώνει σε ένα από τα καλύτερα Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης LMS τη διαχείριση αξιολόγησης για τη βελτίωση της απόδοσης των εκπαιδευόμενων, την προώθηση της συνεργασίας και την εξατομίκευση της μάθησης. Λόγω της ευκολίας χρήσης του, χρησιμοποιείται ευρέως στις κατηγορίες K 12 (έως 12 ετών).

⁶⁶ Ηλεκτρονική έκδοση για Φορολογικά θέματα που εκδίδεται από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ποικιλία χρησιμοποιούμενων διδακτικών τεχνικών και εκπαιδευτικών μεθόδων και το ιδιαίτερο στυλ εκπαιδευτικής συμπεριφοράς εκάστου επιμορφωτή (Ματσαγγούρας, 1998). Όπως διαπιστώνει ο Κακαβάκης, (2005) για να είναι αποδοτική η επιμόρφωση με οποιαδήποτε διδακτική μέθοδο και αν χρησιμοποιηθεί, θα πρέπει να υιοθετεί τουλάχιστον τα εξής χαρακτηριστικά:

- να ακολουθεί τις σύγχρονες μεθόδους εκπαίδευσης ενηλίκων
- να εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των Τ.Π.Ε..
- να αφορά την κάλυψη διαπιστωμένων αναγκών
- να χαρακτηρίζεται από μικρή διάρκεια και να υπάρχει δυνατότητα επανάληψης,
- να προσφέρει δυνατότητα και εύρος δραστηριοτήτων επιμόρφωσης
- να έχει προσανατολισμό στην εξέλιξη, στο αύριο και όχι στο χτες
- να είναι δεκτική συνεχούς αξιολόγησης και βελτίωσης.

III. Υφιστάμενη κατάσταση

Εξετάζοντας το υπάρχον εκπαιδευτικό πρόγραμμα της διά ζώσης εκπαίδευσης που αφορά συγκεκριμένα τον Μερικό επιτόπιο έλεγχο (Προληπτικό) και διοργανώνει η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία, έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

➤ Διενεργείται σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο

Βασικά σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και κάποιες πόλεις της Ελλάδας σε συγκεκριμένες αίθουσες που διατίθενται με τήρηση υποχρεωτικού ωραρίου συμμετοχής.

➤ Η διάρκεια εκπαίδευσης-μάθησης και οι εκπαιδευτικές μέθοδοι είναι προκαθορισμένοι

Είναι διάρκειας τριών (3) ημερών, όπου οι βασικές θεματικές ενότητες διδάσκονται με την μέθοδο των εισηγήσεων και την παρουσίαση διαφανειών.

➤ Η διαθεσιμότητα τόσο των εκπαιδευτών όσο των εκπαιδευόμενων είναι αντικειμενικά περιορισμένη

Συμμετέχουν με φυσική παρουσία οι εκάστοτε διαθέσιμοι μόνιμοι εκπαιδευτές που έχουν την απαραίτητη εξειδίκευση σε κάθε αντικείμενο. Η συμμετοχή των εκπαιδευόμενων ελεγκτών, καθορίζεται αναλόγως της διαθεσιμότητας τους από την υπηρεσία που υπηρετούν και εξαρτάται αφενός από την ανάγκη σύμφωνης γνώμης των προϊσταμένων τους, και αφετέρου από την ύπαρξη αναγκαίων πιστώσεων των εκάστοτε υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) για την κάλυψη των σχετικών εξόδων μετακίνησης και διαμονής⁶⁷.

⁶⁷ Οι εν λόγω δαπάνες καλύπτονται από τον Τακτικό Προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. για τις Φορολογικές και τις Τελωνειακές Υπηρεσίες. Από 1/1/2018 η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα χωρίς τη συμμετοχή άλλου φορέα στις δαπάνες (όπως γίνονταν με τη συμμετοχή του ΕΚΔΔΑ) και ως εκ τούτου δεν έχει αρμοδιότητα να καλύπτει δαπάνες μετακίνησης,

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- **Στα αναγκαία εκπαιδευτικά μέσα υπάρχει επίσης περιορισμός σε σχέση με τη διαθεσιμότητα τους.**

Χρησιμοποιούνται μηχανήματα προβολής διαφανειών (projector's) και υπηρεσιακοί σταθμοί εργασίας (PC) για κάθε συμμετέχοντα αναλόγως της διαθεσιμότητας του υλικού στις κατά τόπους υπηρεσίες.

- **Το εκπαιδευτικό υλικό διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή ή/και με τη μορφή χειρόγραφων σημειώσεων σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή.** (Πριν ή μετά την εισήγηση, μετά το πέρας του προγράμματος κ.λπ.) χωρίς δυνατότητα παρέμβασης/αναδιαμόρφωσης.
- **Η επικοινωνία με τους εισηγητές πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο στη διάρκεια της δια ζώσης εκπαίδευσης, και πολύ λιγότερο ηλεκτρονικά σε δεύτερο χρόνο.**
- **Οι εκπαιδευόμενοι αξιολογούνται με ερωτηματολόγιο αξιολόγησης γνώσεων την τελευταία ημέρα.**

Το ωρολόγιο πρόγραμμα περιλαμβάνει το βασικό νομοθετικό πλαίσιο, βασικά φορολογικά αντικείμενα, γνωριμία με φορολογικούς ηλεκτρονικούς μηχανισμούς και μια ενότητα για την ανάλυση ενδεικτικών περιπτώσεων (case studies).

IV. Στόχοι του εκπαιδευτικού προγράμματος

Γενικοί: Οι γενικοί στόχοι που καλούνται να επιτευχθούν με το προτεινόμενο μάθημα είναι να δοθεί η δυνατότητα ποιοτικής και σύγχρονης επιμόρφωσης και κατάρτισης στους ελεγκτές της Α.Α.Δ.Ε. ανεξαρτήτως των παραγόντων χρόνου και τόπου. Θα πραγματοποιηθούν μέσω εξατομικευμένης μάθησης, έχοντας δωρεάν άμεση πρόσβαση σε πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό (παρουσιάσεις, videos) και επιτυγχάνοντας διαδραστική επαφή τόσο με τους αρμόδιους εισηγητές μέσω των εικονικών τάξεων (virtual classrooms) όσο και με τους συνεκπαιδευόμενους τους μέσω των ασύγχρονων συζητήσεων. Στοχεύει γενικότερα στην επίτευξη της αρτιότερης επιμόρφωσης με ταυτόχρονη ανάπτυξη της κριτικής σκέψης και της συνεργατικότητας μεταξύ των εκπαιδευόμενων-εκπαιδευτών.

εξόδων διανυκτέρευσης και ημερήσιας αποζημίωσης για τους εκπαιδευόμενους/εκπαιδευτές που συμμετέχουν στα προγράμματα που διοργανώνει.

Ειδικοί: Ειδικότερα, διαμέσου του μαθήματος με τη χρήση καινοτόμων μεθόδων διδασκαλίας διαμέσου της σύγχρονης τεχνολογίας επιχειρείται:

- να δοθεί η δυνατότητα να αναπτύξουν και βελτιώσουν τις γνώσεις και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την άσκηση του ελεγκτικού τους έργου, με τα πλεονεκτήματα της αυτομάθησης, της αμεσότητας, αλλά και της διαδραστικότητας.
- να μεταλαμπαδευθεί η εμπειρία πολλών ετών με την δυνατότητα παρακολούθησης διαθέσιμων εισηγήσεων από τους πιο εξειδικευμένους εισηγητές χωρίς την εξ ανάγκης παρουσία τους, αναφορικά με τα φορολογικά αντικείμενα, τις ιδανικές μεθόδους και τα εργαλεία ελέγχου, για την κάλυψη των σύγχρονων απαιτήσεων και αναγκών του φορολογικού ελεγκτή και την απόκτηση ολοκληρωμένης εικόνας περί της συγκεκριμένης ελεγκτικής διαδικασίας.
- Η επίτευξη εξατομικευμένης μάθησης αναλόγως των αδυναμιών και δυνατοτήτων του κάθε συμμετέχοντα λόγω της αυτόνομης περιήγησης σε πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό.
- Η κάλυψη διδακτικών κενών ή προβληματισμών που προκύπτουν στα διδακτικά αντικείμενα ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και τις προσδοκίες του κάθε συμμετέχοντα που θα πραγματοποιείται μέσω της δυνατότητας επικοινωνίας με ποικίλους τρόπους με τους εισηγητές
- Η προώθηση της συνεργασίας, της ομαδικότητας, της κριτικής σκέψης και της αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων για μεταλαμπάδευση της γνώσης και διαμοιρασμό πληροφοριών.

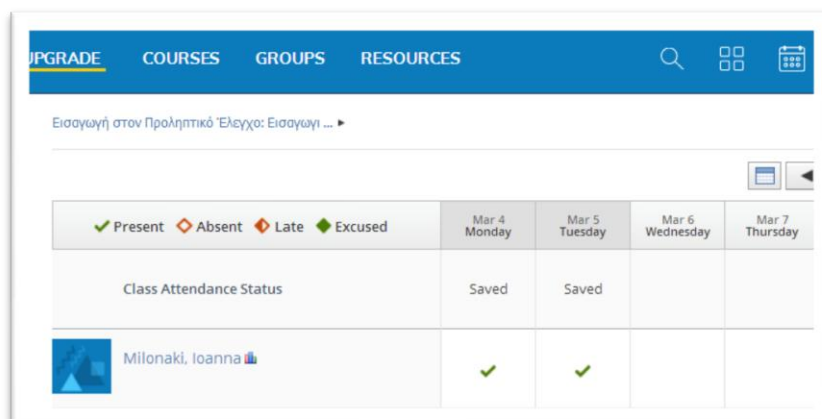
Απώτερος γενικός σκοπός η συνεχής βελτίωση της επιχειρησιακής ικανότητας και αποτελεσματικότητάς των εκπαιδευόμενων ελεγκτών που συμμετέχουν στα συνεργεία ελέγχων πρόληψης. Θα έχει ως συνέπεια την βελτίωση της συνεισφοράς αυτού του είδους ελέγχου σε σχέση με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων αφενός και αφετέρου την επίτευξη υψηλότερης φορολογικής συμμόρφωσης που αναμφίβολα προσβλέπει σε δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών.

V. Χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού προγράμματος

Το εν λόγω μάθημα που διατίθενται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι ανεξάρτητο από δεσμεύσεις χώρου και χρόνου, δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία των εκπαιδευόμενων ούτε την υποχρεωτική ταυτόχρονη συμμετοχή τους, παρά μόνο σε προκαθορισμένη ώρα και μέρα που καθορίζεται στο ωρολόγιο πρόγραμμα στην οποία πραγματοποιείται εκπαίδευση μέσω εικονικής τάξης/τηλεδιάσκεψης.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Παρουσία-συμμετοχή: Διαπιστώνεται ηλεκτρονικά από την καταγεγραμμένη είσοδο στην εφαρμογή⁶⁸ (Attendance) και από την διεκπεραίωση των διδακτικών εργασιών που προβλέπονται στο μάθημα (Εικόνα 3).

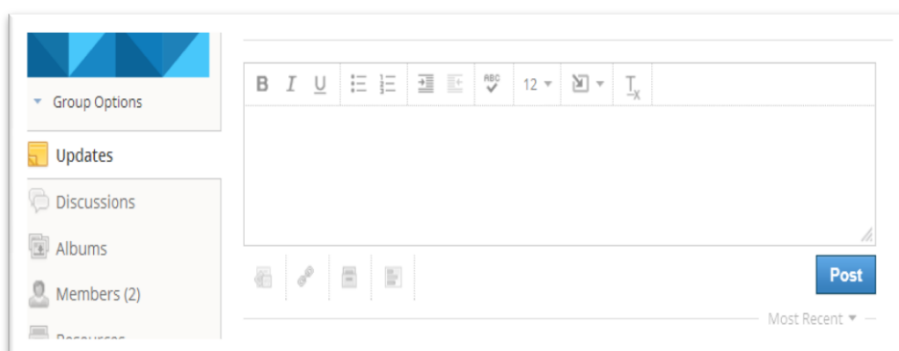


	Mar 4 Monday	Mar 5 Tuesday	Mar 6 Wednesday	Mar 7 Thursday
Class Attendance Status	Saved	Saved		
Milonaki, Ioanna	✓	✓		

Εικόνα 3: Ένδειξη παρουσίας εκπαιδευόμενου

Εικονική Τάξη (virtual classroom): Οι συνεδρίες εικονικής τάξης που περιλαμβάνονται σε διάφορα χρονικά σημεία των εκπαιδευτικών ενοτήτων με τη χρήση ειδικού λογισμικού, όπου υπάρχει ζωντανή διαδραστική επικοινωνία με διάφορους τρόπους (ήχο, εικόνα, ηλεκτρονική ένδειξη, γραπτό μήνυμα) θα χρησιμοποιηθούν για την επίλυση αποριών, ενίσχυση της διδασκαλίας και ανακεφαλαίωση της διδακτέας ύλης ώστε να βελτιωθεί το επίπεδο επιμόρφωσης των συμμετεχόντων.

Δυνατότητες επικοινωνίας: Εκτός από τις on line συνεδρίες, ανά πάσα στιγμή δίνεται η δυνατότητα ασύγχρονης επικοινωνίας μέσω της πλατφόρμας μεταξύ τόσο εκπαιδευόμενων όσο και εισηγητών με τη χρήση forum συζητήσεων για οποιοδήποτε θέμα και δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων ή έναρξης συζητήσεων (discussions).



Εικόνα 4: πεδία συζητήσεων πλατφόρμας

⁶⁸ Να σημειωθεί ότι υπάρχει η δυνατότητα στον εκπαιδευτή όταν διαπιστώνει ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν έχουν την απαιτούμενη τακτική επικοινωνία με την πλατφόρμα και συμμετοχή στο μάθημα να επικοινωνεί με τους εκπαιδευόμενους ασύγχρονα (μήνυμα, e-mail κ.λπ.) για την επίλυση τυχόν τεχνικών ή εκπαιδευτικών προβλημάτων.

Θεματικές Ενότητες: Είναι εμπλουτισμένες με το ανάλογο εκπαιδευτικό υλικό στο οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση οι χρήστες οποτεδήποτε και όσες φορές το επιθυμούν. Αφορούν στη διεύρυνση του γνωσιακού επιπέδου τους σε φορολογικά αντικείμενα και ελεγκτικά εργαλεία, την βελτίωση των εργασιακών ικανοτήτων τους που θα οδηγήσει σε αρτιότερη διενέργεια των υπηρεσιακών καθηκόντων τους και ταυτόχρονα σεβασμό των δικαιωμάτων του πολίτη. Αναφέρεται διακριτά ο Σκοπός της κάθε ενότητας, οι προτεινόμενες προϋπάρχουσες γνώσεις, τα προσδοκώμενα αποτελέσματα,.

Εκπαιδευτικό υλικό: Διατίθενται με διάφορες μορφές και δυνατότητες, από αρχεία τύπου pdf, παρουσιάσεις μορφής ppt, εικόνες.jpeg, υπερσυνδέσεις url για βίντεο, στα οποία η πρόσβαση είναι χωρίς κανέναν περιορισμό.

Αξιολόγηση Επιμόρφωσης: Μετά το τέλος κάθε θεματικής ενότητας εκτός από τις διαθέσιμες κατά την κρίση του εκπαιδευτή διδακτικές εργασίες (assessments) προς υλοποίηση, παρέχεται ένα τεστ αξιολόγησης (quiz) με διάφορες μορφές (όπως πολλαπλής επιλογής, σωστό-λάθος, ερωτήσεις με σύντομες απαντήσεις κτλ.). Τα quiz βαθμολογούνται αυτόματα από το σύστημα και τροφοδοτούν τον εκπαιδευόμενο με τις σωστές απαντήσεις. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει άμεση γνωστοποίηση του επιπέδου γνώσης και κατανόησης του εκπαιδευτικού υλικού και της προόδου εκπαίδευσης εξατομικευμένα και από τους δύο ρόλους, εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενου. Για την αξιολόγηση του επιμορφωτικού αποτελέσματος υπάρχει δυνατότητα να ληφθούν υπόψη πληροφοριακά στοιχεία που παρέχονται όπως το ποσοστό παρουσιών στις θεματικές ενότητες (Attendance), η βαθμολόγηση (Gradebook) και ο αριθμός των προσπαθειών (Attempts) διεξαγωγής των Quiz-test ενοτήτων, οι επιβραβεύσεις παρακολούθησης (Badges) και η γενικότερη δραστηριότητα του χρήστη στην ηλεκτρονική πλατφόρμα. Υπάρχει δυνατότητα και τελικού συγκεντρωτικού τεστ αξιολόγησης γνώσεων-δεξιοτήτων για το σύνολο των θεματικών ενοτήτων κάτω από αυστηρές προϋποθέσεις (όπως δυνατότητα συμπλήρωσης μόνο μια φορά, χρονικό περιορισμό) για την εκτίμηση του συνολικού μαθησιακού αποτελέσματος

Αξιολόγηση προγράμματος: Στο τέλος του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, όπως και τα δια ζώσης, αξιολογείται συνολικά τόσο από τους εκπαιδευόμενους όσο και από τους εκπαιδευτές για την επίτευξη των εκπαιδευτικών του στόχων.

VI. Σε ποιούς απευθύνεται-προϋποθέσεις συμμετοχής

Απευθύνεται στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε. που στελεχώνουν τα συνεργεία ελέγχου για την διενέργεια των επιτόπιων ελέγχων πρόληψης, ανεξαρτήτως ελεγκτικής εμπειρίας στο αντικείμενο, που ωστόσο διαθέτουν βασικές γνώσεις Η/Υ, Αγγλικής γλώσσας⁶⁹ και χρήσης υπηρεσιών διαδικτύου. Οι υπάλληλοι δύναται να προέρχονται είτε από κεντρικές είτε από περιφερειακές υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής, καθόσον οι έλεγχοι πραγματοποιούνται σε όλη την ελληνική επικράτεια, και συμμετέχει ολόκληρο το ανθρώπινο δυναμικό των κατά τόπους Δ.Ο.Υ.

VII. Εμπλεκόμενα μέρη-χρήστες

Τα εμπλεκόμενα μέρη που θα συνεργαστούν και θα αλληλεπιδράσουν στο προτεινόμενο μοντέλο μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης και στη χρήση της πλατφόρμας είναι χρήστες με το ρόλο του εκπαιδευόμενου (student), του εκπαιδευτή (Instructor) και του διαχειριστή (Administrator):

➤ εκπαιδευόμενοι από ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

Μετά την αίτηση τους και εφόσον έχουν επιλεγθεί θα συμμετέχουν στη συγκεκριμένη επιμόρφωση για την εκπαίδευση στον συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Θα δημιουργούν λογαριασμό με δυνατότητα εγγραφής στα μαθήματα και πρόσβασης στο υποστηρικτικό υλικό, θα συμμετέχουν σε ομάδες εργασίας (groups), forum συζητήσεων και θα αυτοαξιολογούνται σε κάθε ενότητα.

➤ εκπαιδευτές από το μητρώο των μόνιμων και μη μόνιμων εκπαιδευτών⁷⁰ της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας.

Θα διαθέτουν εξειδίκευση στα εν λόγω εκπαιδευτικά αντικείμενα, διδακτική εμπειρία στην εκπαίδευση ενηλίκων και ευχέρεια στη χρήση σύγχρονων Τ.Π.Ε. Θα είναι υπεύθυνοι για τη δημιουργία και διαχείριση των μαθημάτων, το εκπαιδευτικό υλικό, τις εισηγήσεις, την κάλυψη των διδακτικών αναγκών, την επικοινωνία με τους εκπαιδευόμενους και την αξιολόγηση τους, την επίτευξη των γενικών και ειδικών στόχων του μαθήματος.

⁶⁹ Η συγκεκριμένη έκδοση Basic διαθέτει μενού στην Αγγλική γλώσσα. Στην έκδοση Enterprise έχει περισσότερες δυνατότητες διαμόρφωσης και εξατομίκευσης και προσαρμογή στην Ελληνική.

⁷⁰ Δίνεται η δυνατότητα κατόπιν πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος σε εξειδικευμένα στελέχη της ΑΑΔΕ με αποδεδειγμένη διδακτική εμπειρία στην εκπαίδευση ενηλίκων, εργασιακή εμπειρία συναφή με τα απαιτούμενα φορολογικά αντικείμενα και πιστοποιημένα τυπικά προσόντα να ενταχθούν στο Μητρώο μη μόνιμων Εκπαιδευτών της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- **διαχειριστές** από το τεχνικό και διοικητικό προσωπικό της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας.

Είναι αρμόδιοι για την εποπτεία της πλατφόρμας με τη δημιουργία λογαριασμών χρηστών, την διοικητική υποστήριξη του, την ενημέρωση των συμμετεχόντων και εισηγητών και παροχή κάθε δυνατής τεχνικής βοήθειας για τη λειτουργικότητα των σύγχρονων και ασύγχρονων εργαλείων που περιλαμβάνει η πλατφόρμα (βάσεις δεδομένων, servers, συστήματα τηλεδιάσκεψης).

VIII. Τεχνολογία που χρησιμοποιήθηκε

LMS (Learning Management System): Ένα Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης χρησιμοποιείται για τον σχεδιασμό της εκπαίδευσης, την καταγραφή των εκπαιδευομένων και την επικοινωνία μεταξύ τους. Διαμέσου αυτού παρέχεται πρόσβαση στις πληροφορίες, τα εργαλεία και τους πόρους για την υποστήριξη των εκπαιδευτικών παραδόσεων και δίδεται δυνατότητα διαχείρισης τους μέσω του Διαδικτύου. Αποτελεί ένα εξαιρετικό εργαλείο για τον προγραμματισμό των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και την παρακολούθηση του επιπέδου των γνώσεων του κάθε εκπαιδευόμενου ενώ προσφέρει εξατομικευμένη εμπειρία μάθησης και δυνατότητες αυτοαξιολόγησης.

Schoology: Το συγκεκριμένο Σ.Δ.Μ. που χρησιμοποιήθηκε για τη δημιουργία του μοντέλου μαθήματος (demo) είναι ένα δωρεάν λογισμικό ανοικτού κώδικα, η εφαρμογή Schoology Basic. Αποτελεί ένα πολύ απλό εργαλείο για τη δημιουργία εκπαιδευτικού προγράμματος και διεξαγωγή ηλεκτρονικών μαθημάτων μέσω διαδικτύου με ουσιαστικά μηδενικό κόστος. Επιτρέπει διάφορες εκπαιδευτικές δραστηριότητες σε εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενους: να δημοσιεύσουν περιεχόμενο μαθημάτων, να δημιουργήσουν ημερολογιακές εκδηλώσεις για αναθέσεις, να επεκτείνουν τις μεθόδους επικοινωνίας με τους μαθητές και να δημιουργήσουν ηλεκτρονικές κοινότητες μάθησης. Η πλατφόρμα του χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά εύχρηστη, χωρίς τεχνικές απαιτήσεις και προδιαγραφές (εγκαταστάσεις ή αναβαθμίσεις), με αυτόματη ενημέρωση βελτιώσεων, και εφαρμογών συστημικά

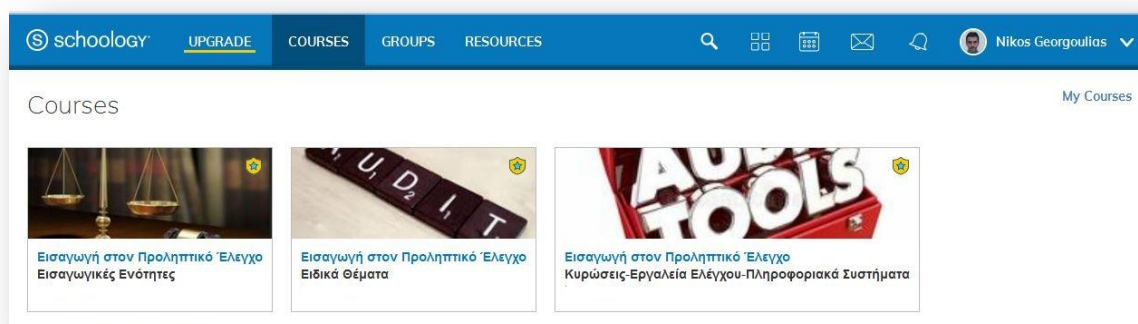
BigBlueButton: Για τη σύγχρονη εκπαίδευση και τη δημιουργία εικονικής τάξης, χρησιμοποιήθηκε το σύστημα on line τηλεδιάσκεψης (web conferencing)

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

BigBlueButton⁷¹, ένα λογισμικό που γενικά έχει σχεδιαστεί να διευκολύνει την ενσωμάτωση και συνεργασία με διάφορες πλατφόρμες ανοικτού κώδικα. Μέσω του BBB (και του συστήματος διαχείρισης GreenLight) επιτυγχάνεται η συμμετοχή, η επιμόρφωση, η αλληλεπίδραση και διαδραστικότητα σε πραγματικό χρόνο. Περιλαμβάνει τεχνολογίες όπως την ύπαρξη μιας επιφάνειας εργασίας, (**whiteboard**), όπου μπορούν να προβληθούν παρουσιάσεις, κείμενο και γραφικά στοιχεία τα οποία αποτελούν και το εκπαιδευτικό υλικό. Επίσης, εργαλεία συζητήσεων μέσω κειμένου (**instant messaging**), εργαλεία συμμετοχής σε πραγματικό χρόνο δια ηχητικού καναλιού των εκπαιδευόμενων, ασύγχρονης επικοινωνίας (**chat rooms**), εργαλεία δημοσκοπήσεων (**polls**) ή σύντομων ερωτήσεων και επιπρόσθετα, δυνατότητα καταγραφής των διενεργούμενων τηλεδιασκέψεων.

IX. Βασικές Δομές Πλατφόρμας

Καθοριστική για την επιλογή της συγκεκριμένης πλατφόρμας μάθησης (Schoology)⁷² υπήρξε η απλότητα του σχεδιασμού της και η ευκολία στη χρήση της από έναν απλό χρήστη ώστε να είναι αποτελεσματική. Προορίζεται να χρησιμοποιηθεί από χρήστες με ευρύ φάσμα διαφορών σε παράγοντες όπως ο ηλικιακός, και η ικανότητα χειρισμού Η/Υ. Η δομή της πλατφόρμας⁷³ περιλαμβάνει την οργάνωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε μαθήματα (courses) και διδακτικές ενότητες (sections) (εικόνα 3).



Εικόνα 5 Αρχική Σελίδα μαθήματος

⁷¹ Βλ. Υποσημείωση 38

⁷² Η επιλογή είναι απολύτως ενδεικτική και πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες σχεδιασμού του πειραματικού μαθήματος της παρούσας μελέτης. Η Φορολογική Ακαδημία μπορεί να αξιοποιήσει την υπάρχουσα δομή της πλατφόρμας Moodle που διαθέτει για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος.

⁷³ όπως είναι εφοδιασμένη σχεδιαστικά από το λογισμικό Schoology..

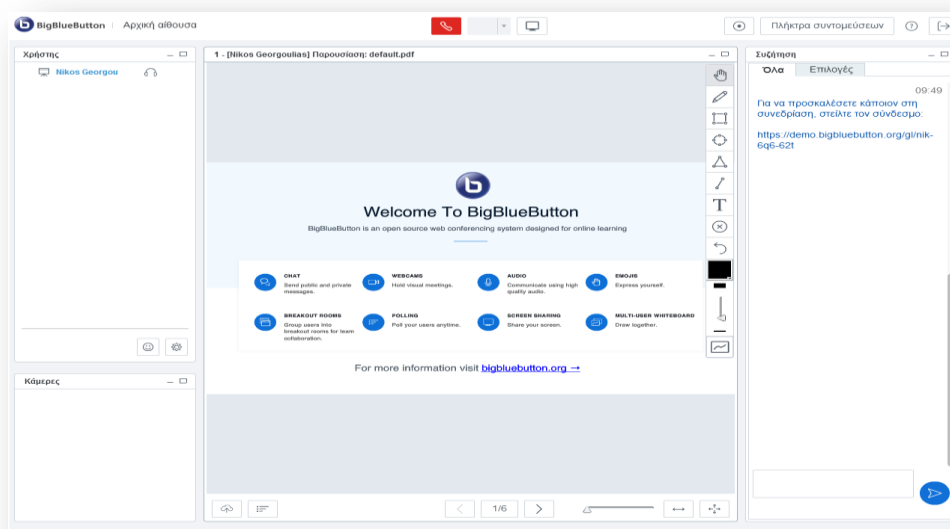
Από το βασικό μενού πλοήγησης κάθε ενότητας περιηγούμαστε σε τρία (3) βασικά πεδία άμεσα ορατά στο χρήστη:

- **Μαθήματα (courses)** Είναι η εικονική τάξη του μαθήματος. Περιλαμβάνει τεστ, εργασίες, υποστηρικτικό υλικό, εργαλεία επικοινωνίας. Περιέχει μια κεντρική ενότητα που περιλαμβάνει το εκπαιδευτικό υλικό και πλαϊνά τμήματα δεξιά και αριστερά με επιρόσθετες πληροφορίες και λειτουργίες (διδασκτικά αντικείμενα, ενότητα βαθμολόγησης, Έλεγχος συμμετοχής εκπ/νου, ημερολόγιο γεγονότων ή αναθέσεων, Ειδοποιήσεις).
- **Ομάδες (groups)**. Περιλαμβάνει γκρουπ χωριστά με όλους των συμμετέχοντες στο πρόγραμμα, είτε εκπαιδευτές, είτε εκπαιδευόμενους. Μέσω των Ομάδων, διαμοιράζονται ιδέες - πόροι, επικοινωνούν ασύγχρονα και φυσικά διευκολύνεται η διαδραστικότητα τους.
- **Πηγές πληροφοριών-πόροι (resources)**. Στο πεδίο αυτό, δημιουργείται προβάλλεται και επεξεργάζεται από τον εκπαιδευτή/εκπαιδευόμενους υλικό ηλεκτρονικής μορφής και παρέχεται με διάφορους τύπους (π.χ. σύνδεσμοι url, φάκελοι με σύνολο αρχείων, αρχεία εικόνας jpg, παρουσιάσεις διαφανειών ppt, κλπ) για την υποστήριξη του εκπαιδευτικού έργου.

Το συγκεκριμένο μάθημα περιλαμβάνει τρεις (3) θεματικές ενότητες (sections), με διαφορετικούς πόρους (resources), δραστηριότητες, υπενθυμίσεις, ειδοποιήσεις και ξεχωριστό κωδικό παρακολούθησης που δίνεται για κάθε ενότητα. Επίσης η κάθε ενότητα περιέχει και ασκήσεις αυτοαξιολόγησης ή εργασίες. Αναλυτικά, η βασική παρουσίαση της προτεινόμενης πλατφόρμας μάθησης παρουσιάζεται στο Παράρτημα 1.

Επιπρόσθετα, η χρήση του λογισμικού web conferencing σύγχρονης μάθησης BigBlueButton, καθιστά δυνατή την διαπροσωπική επικοινωνία εισηγητή-εκπαιδευόμενου, την διενέργεια μαθήματος με ήχο ή και με εικόνα και χρήση εργαλείων σχολιασμού (annotations), για την επίλυση αποριών, ανακεφαλαίωση διδακτικών εννοιών, και διενέργεια διαδραστικών ασκήσεων (δημοσκοπήσεις-polls). Παράλληλα, επιτρέπει την ανταλλαγή απόψεων από όλους τους συμμετέχοντες σε πραγματικό χρόνο, καλύπτει πιθανά εκπαιδευτικά κενά, εφοδιάζει με νέο εκπαιδευτικό υλικό το μάθημα (εικόνα 6).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."



Εικόνα 6: Αρχική σελίδα εικονικής τάξης μέσω BigBlueButton

X. Διάρκεια, Δομή και Κόστος προγράμματος για την Ακαδημία

Διάρκεια και Δομή:

Στο προτεινόμενο εξ αποστάσεως πρόγραμμα που προτείνει η παρούσα μελέτη για την εκπαίδευση του ελεγκτικού μηχανισμού η εκπαιδευτική διαδικασία είναι διαφορετική συγκριτικά με τη δια ζώσης. Αναλυτικά:

-Η **διάρκεια** του θα είναι 5 ημέρες, χρόνος αρκετός στους συμμετέχοντες ελεγκτές τόσο για την περιήγηση στο εκπαιδευτικό υλικό όσο και για την επεξεργασία, κατανόηση του και εκπόνηση των απαραίτητων εργασιών που περιέχει μετά την κάθε διδακτική ενότητα.

- Είναι χωρισμένο σε **τρεις ενότητες** (sections) που περιλαμβάνουν επτά (7) **υποενότητες**:

- τις **Εισαγωγικές** που αποτελούν τις βασικές στο πρόγραμμα με 2 υποενότητες
- τα **Ειδικά Θέματα** που ακολουθεί η εξειδίκευση σε συγκεκριμένα φορολογικά αντικείμενα με 2 υποενότητες
- τα **Εργαλεία Ελέγχου** (Φορολογικοί Ηλεκτρονικοί Μηχανισμοί, Πληροφοριακά Συστήματα) μαζί με ειδική ενότητα για τις Κυρώσεις που επιβάλλονται κατά περίπτωση. Περιλαμβάνει 3 υποενότητες. Σε κάθε ενότητα περιλαμβάνεται τεστ αυτοαξιολόγησης.

-**Οι εκπαιδευτικές μέθοδοι** που χρησιμοποιούνται είναι σαφώς εμπλουτισμένες (quiz, τηλεδιασκέψεις, δημοσκοπήσεις) και χρησιμοποιείται **πολυμεσικό εκπαιδευτικό υλικό**

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

(url ιστοσελίδων, έγγραφα τύπου pdf, παρουσιάσεις ppt, ή μαγνητοσκοπημένες διαλέξεις των εισηγητών του προγράμματος).

-Στο **ωρολόγιο πρόγραμμα** πλέον των ασύγχρονων ενότητων, θα περιλαμβάνονται **τρεις (3) on line ζωντανές συνεδρίες**⁷⁴ των εκπαιδευόμενων με τους εκπαιδευτές της Ακαδημίας μέσω εικονικής τάξης. Θα είναι διάρκειας μιας ώρας προκειμένου οι τελευταίοι είτε να πραγματοποιήσουν την εναρκτήρια εισαγωγική εισήγηση στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, είτε να καλύψουν απορίες και να θέσουν ερωτήματα επί των μεταδιδόμενων γνώσεων, είτε να συνοψίσουν θεματικές ενότητες με τις γνώσεις που αποκτήθηκαν. Το ενδεικτικό ωρολόγιο πρόγραμμα που θα περιέχει τις θεματικές ενότητες και τα διδακτικά μέσα με τα οποία παρέχονται εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα 2:

⁷⁴ Ως τεχνική υποστήριξη το μόνο που θα χρειάζεται επιπλέον για τον χρήστη, είναι μια φορητή κάμερα υπολογιστή και ένα σύστημα ακουστικών μετά μικροφώνου για τον υπολογιστή, για την συμμετοχή του στην εικονική τάξη ή την τηλεδιάσκεψη

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ΗΜΕΡΑ/ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΜΕΣΑ-Δραστηριότητες
<p>1η</p> <p>A) ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ: 09:00-10:00 &</p> <p>(B) ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ελεύθερο ωράριο)</p>	<p>Έναρξη προγράμματος A.[Εικονική Τάξη] Εισαγωγική Παρουσίαση Προγράμματος-Στόχοι</p> <p>B.Ασύγχρονη μελέτη ενοτήτων A'Μέρους:ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ</p> <p>I. Δικαιώματα-Υποχρεώσεις φορολογουμένων και ελεγκτών</p> <p>II. -Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας</p> <p>III. Ασκήσεις Αξιολόγησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BigBlueButton • Chat rooms • File Folders • Url's • Quiz • Forum
<p>2η</p> <p>ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ελεύθερο ωράριο)</p>	<p>Ασύγχρονη μελέτη ενοτήτων ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ</p> <p>IV. Φορολογικά Αντικείμενα (ΚΒΣ-ΚΦΑΣ-ΦΠΑ-)</p> <p>V. Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα ν.4308/2014 και Επιτόπιος Έλεγχος Πρόληψης</p> <p>VI. Ασκήσεις Αξιολόγησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> • File Folders • Url's • Quiz • Forum
<p>3η</p> <p>A) ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 09:00-10:00</p> <p>B) ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ελεύθερο ωράριο)</p>	<p>A.[Εικονική Τάξη] Σύνοψη ενοτήτων Α' μέρους συζήτηση, κάλυψη αποριών</p> <p>B. Ασύγχρονη μελέτη ενοτήτων -Επαναληπτική Μελέτη Α' Μέρους -Διενέργεια Εργασιών</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BigBlueButton • Chat rooms • File Folders • Url's • Quiz • Forum
<p>4η</p> <p>ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ελεύθερο ωράριο)</p>	<p>Ασύγχρονη μελέτη ενοτήτων Β'Μέρους ΚΥΡΩΣΕΙΣ-ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ</p> <p>VII. Οι Κυρώσεις του Κ.Φ.Δ. στον Μερικό επιτόπιο έλεγχο πρόληψης</p> <p>VIII. Έλεγχος Φ.Η.Μ. .</p> <p>IX. Η χρήση Ο.Π.Σ. στον Προληπτικό έλεγχο</p> <p>X. Ασκήσεις Αξιολόγησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> • File Folders • Url's • Quiz • Forum
<p>5η</p> <p>A.ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 09:00-10:00</p> <p>B. ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ελεύθερο ωράριο)</p>	<p>A.Εικονική Τάξη Ανακεφαλαίωση Α-Β Μέρους, Ανάλυση Περιπτώσεων</p> <p>B.Ασύγχρονη μελέτη ενοτήτων Τελική Αξιολόγηση -εκπαιδευόμενου</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BigBlueButton • Chat rooms • File Folders • Url's • Quiz • Forum

Πίνακας 2: Ωρολόγιο Πρόγραμμα εκπαίδευσης

Κόστος Δημιουργίας: Για τον σχεδιασμό και υλοποίηση της συγκεκριμένης πλατφόρμας επιλέχθηκαν τα ελεύθερα διαθέσιμα πακέτα Schoology και BigBlueButton, επομένως δεν υφίσταται κόστος για τη χρήση και την διαμόρφωση-

εγκατάστασή του. Αναφορικά με την εφαρμογή του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος ηλεκτρονικής μάθησης στην Ακαδημία, και τον συνδυασμό ασύγχρονων και σύγχρονων μεθόδων, θα χρησιμοποιηθεί για τη σύγχρονη μέθοδο μάθησης, το λογισμικό που ήδη παρέχεται στην υπάρχουσα πλατφόρμα εκπαίδευσης της⁷⁵, οπότε δεν θα επέρχεται καμία οικονομική επιβάρυνση. Εξάλλου, το εκπαιδευτικό υλικό παρέχεται δωρεάν από την Ακαδημία σε ηλεκτρονική μορφή, και οι εγκαταστάσεις με τον τεχνολογικό εξοπλισμό (αίθουσα, projector, Η/Υ, camera) που θα χρησιμοποιηθούν από τους εισηγητές για την σύγχρονη εκπαίδευση στη διάρκεια της εικονικής τάξης διατίθενται επίσης δωρεάν⁷⁶.

XI. Αξιολόγηση-Αποτίμηση του εκπαιδευτικού προγράμματος

i. Αξιολόγηση-Αποτίμηση από τους εκπαιδευόμενους

Η συνολική **αξιολόγηση** του προτεινόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος από τους συμμετέχοντες, όπως προαναφέρθηκε θα πραγματοποιείται με την συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου μετά το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας για την επίτευξη ανατροφοδότησης με τα αδύνατα σημεία του ή τις προσδοκίες των συμμετεχόντων ώστε να βελτιώνεται συνεχώς. Επίσης, προβλέπεται και η μετά από ένα ελάχιστο χρονικό διάστημα (τρεις έως πέντε μήνες) από την περάτωση του, συνολική **αποτίμηση** του για την επίτευξη των στόχων του, εκτίμηση του ποσοστού επιτυχίας και της συνεισφοράς του στους εκπαιδευόμενους σχετικά με την υπηρεσιακή τους απόδοση, με συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου.

ii. Αξιολόγηση Σχεδιασμού-Αποτελεσματικότητας

Για να αξιολογηθεί ενδεικτικά, ο σχεδιασμός και η μαθησιακή αποτελεσματικότητα του προτεινόμενου μοντέλου μαθήματος σε πρακτικό πλαίσιο κρίθηκε αναγκαία η σύγκριση του με ένα πρόσφατο δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ανάλογου φορολογικού αντικειμένου που θα συμμετείχε ο χρήστης. Ακολουθήθηκε αυτή η προσέγγιση, ώστε να προκύψουν σαφέστερα τα συμπεράσματα με τη χρήση και των δύο εκπαιδευτικών μεθόδων από έναν συγκεκριμένο χρήστη που θα καλύπτει το ιδανικό προφίλ της ομάδας-στόχου.

⁷⁵ BigBlueButton

⁷⁶ Έχουν παραχωρηθεί αίθουσες από το ΙΝ.ΕΠ στις κτηριακές εγκαταστάσεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (πρώην Σ.Ε.Υ.Υ.Ο) στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της ΑΑΔΕ.

Εξυπηρετώντας τις ως άνω προϋποθέσεις, επιλέχθηκε υπηρετούσα υπάλληλος από την Α.Α.Δ.Ε. που λόγω της πρόσφατης συμμετοχής της σε δια ζώσης πρόγραμμα με ανάλογο αντικείμενο πρόβαλλε ως ιδανικός δυνητικός χρήστης της πλατφόρμας. Πραγματοποίησε ενδεικτική χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας με συμμετοχή στο εν λόγω πειραματικό μάθημα. Σκοπός ήταν να εξαχθούν ενδεικτικά βασικά συμπεράσματα κατόπιν σύγκρισης με τον παραδοσιακό τρόπο εργασιακής επιμόρφωσης που είχε πρόσφατη εμπειρία, ώστε να αξιολογηθεί αναφορικά με τα μαθησιακά αποτελέσματα της η προτεινόμενη ηλεκτρονική πλατφόρμα και το εν λόγω εκπαιδευτικό πρόγραμμα βάσει πρακτικής εφαρμογής.

Η σύγκριση πραγματοποιήθηκε με δύο τρόπους,:

- με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης μέσω δομημένων ερωτήσεων για την συνολική αξιολόγηση του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος χωριστά⁷⁷
- μέσω της σύγκρισης των βαθμολογιών από τα τελικά τεστ αξιολόγησης-πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων και από τους δύο τύπους σεμιναρίων για την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Οι ερωτήσεις για την αξιολόγηση του e-learning εκπαιδευτικού προγράμματος που τέθηκαν στον συμμετέχοντα ακολούθησαν τον τύπο και τη δομή των ερωτήσεων του δια ζώσης σεμιναρίου. Τα αποτελέσματα της σύγκρισης μετά τη χρήση του προτεινόμενου μαθήματος, αναφορικά με τα οφέλη, παρατηρήσεις και υποδείξεις με βάση συγκεκριμένα ζητήματα, αναφέρονται στο επόμενο κεφάλαιο.

XII. Αναμενόμενα οφέλη του εκπαιδευτικού προγράμματος

Το προτεινόμενο εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης θα συνδυάζει τα τμήματα μίας ασύγχρονης εκπαίδευσης που δεν απαιτούν καθοδήγηση με τμήματα σύγχρονης, στα οποία είναι απαραίτητη η παρουσία και η καθοδήγηση του εκπαιδευτή, και έχει υλοποιηθεί επιτυχώς στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α.⁷⁸. Ειδικότερα οφέλη:

- Γίνεται αποτελεσματικότερη η εκπαίδευση και κατάρτιση των συμμετεχόντων με τη χρήση σύγχρονων-ασύγχρονων μεθόδων διδασκαλίας και αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών.
- Αναπτύσσεται εξατομικευμένα η μάθηση, αναλόγως του ατομικού επιπέδου και της έκτασης των γνώσεων, ενισχύοντας δεξιότητες όπου υπάρχει ανάγκη.

⁷⁷ Βλ. Παράρτημα 2.

⁷⁸ Βλ. Ενότητα 2.2.4.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Παρέχει ευελιξία μαθησιακού χρόνου, με άμεση και διαρκή πρόσβαση σε πλούσιο υποστηρικτικό υλικό
- Παρέχει δυνατότητα πολλών μεθόδων αξιολόγησης τόσο για την απόκτηση της γνώσης όσο και για την ενεργό συμμετοχή στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες (π.χ. αυτοαξιολόγηση ή παράδοση εργασιών)
- Είναι άμεσα διαθέσιμη η αναλυτική αποτίμηση με βαθμολογία για κάθε συμμετέχοντα
- Επιτυγχάνεται αυξημένη παρακίνηση, αλληλεπίδραση και διαδραστικότητα μεταξύ εκπαιδευόμενων-εκπαιδευτών με την ύπαρξη πολλαπλών μορφών επικοινωνίας (chats-forum)
- Απομακρύνει τον γεωγραφικό περιορισμό της απόστασης για τη δυνατότητα συμμετοχής στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα
- Εξαλείφει τα μαθησιακά εμπόδια της δια ζώσης παρακολούθησης (μαθησιακή συστολή, φόβος άγνοιας)
- Περιορίζει σε μεγάλο βαθμό τα λειτουργικά κόστη ελαχιστοποιώντας τις απαιτούμενες δαπάνες για την πραγματοποίησή του
- Προσφέρει επαγγελματική κατάρτιση υψηλού επιπέδου σε μέγιστο αριθμό των εκπαιδευόμενων, χωρίς να απαιτείται η χρήση μεγάλων χώρων, αιθουσών και εξοπλισμού
- Παρέχει αξιόλογα εργαλεία στους εκπαιδευτές ώστε να εφαρμόσουν εκπαιδευτικά σενάρια δραστηριοτήτων (quiz, tests, εργασίες) να παρακολουθήσουν την πορεία και να αξιολογήσουν την εξέλιξη της διαδικασίας εκπαίδευσης εξατομικευμένα και συνολικά.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, παρατίθενται τα αποτελέσματα της Μελέτης περίπτωσης μετά τη σύγκριση του με το αντίστοιχο δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μετά την ενδεικτική αξιολόγηση του από τον χρήστη που επιλέχθηκε, και αναλύονται τα συνολικά συμπεράσματα που προέκυψαν στην υπάρχουσα μελέτη για την ηλεκτρονική μάθηση όπως και προτάσεις προς μελλοντική υλοποίηση.

4ο Κεφάλαιο

Αποτελέσματα Μελέτης Περίπτωσης-Συμπεράσματα

4.1. Αποτελέσματα Μελέτης περίπτωσης

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τον σχεδιασμό και υλοποίηση σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης ενός μοντέλου εκπαιδευτικού προγράμματος που συνδυάζει σύγχρονη και ασύγχρονη μάθηση και τη σύγκριση του με το δια ζώσης πρόγραμμα στο ίδιο αντικείμενο, αναλύονται σε δύο τομείς: α) σε σχέση με το επιμορφωτικό όφελος που προκύπτει και β) σε σχέση με το οικονομικό όφελος.

4.1.1. Τα επιμορφωτικά οφέλη που προκύπτουν συγκριτικά

Για την διαπίστωση του επιμορφωτικού οφέλους που προκύπτει μετά τη σύγκριση των δύο τύπων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που συμμετείχε ο χρήστης, παρατίθενται ξεχωριστά τα δεδομένα που αφορούν i) το δια ζώσης και ii) το εξ αποστάσεως:

i. Η επιμορφωτική αξιολόγηση του δια ζώσης σεμιναρίου

Το συγκεκριμένο επιμορφωτικό πρόγραμμα⁷⁹ διενεργήθηκε από το Ε.Κ.Δ.Δ.Α., ήταν διάρκειας 5 ημερών και είχε ως σκοπό την επιμόρφωση των υπαλλήλων σε εξειδικευμένα θέματα λογιστικής⁸⁰ απαραίτητα για τη διενέργεια φορολογικών ελέγχων επιχειρήσεων. Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά του :

- **Χρονική διάρκεια:** 35 ώρες, **ωράριο παρακολούθησης:** 08:00-15:00
- **Αριθμός Εισηγητών:** 3
- **Εκπαιδευτικά μέσα:** Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές εισηγητή και συμμετεχόντων, Διαφανειοσκόπιο (projector), Οθόνη προβολής, Πίνακας, Χαρτοπίνακας
- **Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Εισήγηση, Συζήτηση, Μελέτη Περίπτωσης, προβολή διαφανειών (ppt)
- **Εκπαιδευτικό Υλικό:** Χειρόγραφες σημειώσεις, Διαφάνειες παρουσιάσεων, αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή (pdf, word)
- **Θεματικές Ενότητες (Γενικά) :** Εισαγωγή-Βασικές Έννοιες-Νομικό Πλαίσιο-Γενικά Χαρακτηριστικά-Διεθνής Εφαρμογή-Ειδικά Θέματα-Μελέτη Περίπτωσης

⁷⁹ Τίτλος: «ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ»-(ΕΛΠ, ΔΛΠ, IPSAS). Διενεργήθηκε από 3/12-7/12/2018

⁸⁰ Συγκεκριμένα, στόχευε στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τις έννοιες και τη χρήση των Λογιστικών Προτύπων (Διεθνών και Ελληνικών) και την απόκτηση επαρκών γνώσεων πάνω σε περιπτώσεις εφαρμογής τους στην Ελλάδα, έτσι ώστε να είναι ενήμεροι με τις εξελίξεις στο αντικείμενο τους και να είναι πιο αποτελεσματικοί στα ελεγκτικά καθήκοντά τους

α) Αξιολόγηση-Πιστοποίηση Γνώσεων εκπαιδευόμενου:

Ως εργαλείο για την πιστοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων που αποκόμισε ο συμμετέχων χρησιμοποιήθηκε το **τεστ με τη μορφή ερωτηματολογίου** με το οποίο αξιολογήθηκε κατά την τελευταία ημέρα του προγράμματος όπου προέκυψε η επίδοση του σε ποσοστό επί τοις εκατό (%). Το συγκριμένο ερωτηματολόγιο, περιλάμβανε 20 ερωτήσεις, επί του συνόλου των θεματικών ενοτήτων και των 5 ημερών, και μια άσκηση-μελέτη περίπτωσης. Η τελική βαθμολογία του εκπαιδευόμενου ήταν **83,7%**⁸¹.

β) Αξιολόγηση του επιμορφωτικού προγράμματος από τον εκπ/νο:

Η αξιολόγηση των προγραμμάτων του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. γίνεται με βάση διεθνή πρότυπα και έχει ως σκοπό την επιπλέον ενίσχυση και αποτελεσματικότητα της Δια Βίου μάθησης-υπηρεσιακής επιμόρφωσης τόσο στη βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων φορέων, όσο και των προσφερόμενων υπηρεσιών. Έχει τη βάση της σε συγκεκριμένους δείκτες τόσο ποιοτικούς όσο και ποσοτικούς που αφορούν διάφορους τομείς (Κάλυψη Θεματολογίας, Διδακτικό Προσωπικό, Υποδομές, κ.λπ.) μεταξύ αυτών και τις Εκπαιδευτικές Συνιστώσες⁸². Η διαδικασία της αξιολόγησης πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και διενεργείται μετά την ολοκλήρωση του επιμορφωτικού προγράμματος τόσο από τους εκπαιδευτές, όσο και από τους επιμορφωθέντες⁸³. (Αξιολόγηση-Αποτίμηση Προγραμμάτων, 2019).

Με βάση τα ως άνω δεδομένα, διαμορφώθηκαν οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση και των δύο τύπων επιμόρφωσης που παρακολούθησε και συμμετείχε ο χρήστης.

ii. Η επιμορφωτική αξιολόγηση του εξ αποστάσεως σεμιναρίου

Στο προτεινόμενο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης, ο χρήστης πραγματοποίησε ενδεικτική χρήση της πλατφόρμας με συμμετοχή στις ενότητες-υποενότητες του μαθήματος, άνοιγμα και λήψη του εκπαιδευτικού υλικού, διενέργεια

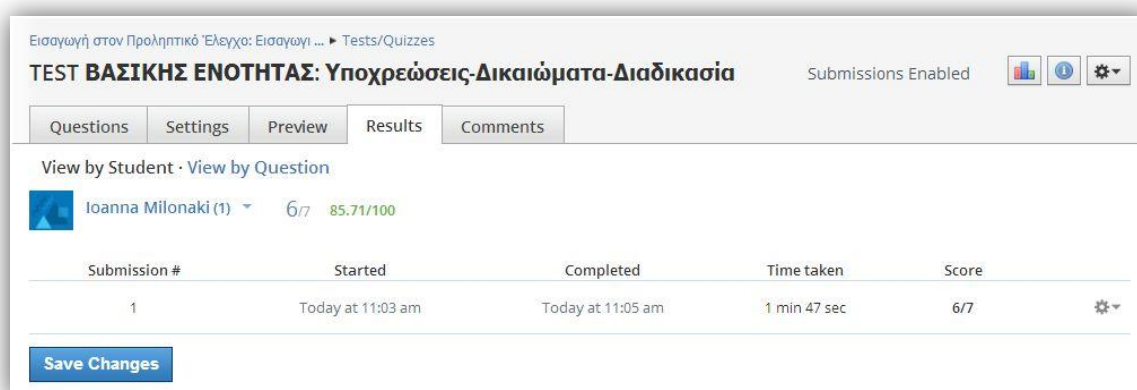
⁸¹ Στοιχεία που παραχωρήθηκαν από το ΙΝ.ΕΠ. του ΕΚΔΔΑ τον Φεβρουάριο του 2019

⁸² Για την αξιολόγηση του επιμορφωτικού προγράμματος, αναφορικά με τις Εκπαιδευτικές Συνιστώσες όπως εμφανίζονται στον Γενικό Δείκτη 3 (Δείκτες 2015) περιλαμβάνονται ερωτήσεις για τους παρακάτω Ειδικούς Δείκτες: Εκπαιδευτικό Υλικό, Ενημέρωση Στόχων Προγράμματος, Χρήση Εκπαιδευτικών Τεχνικών, Απόκτηση Πρόσθετων Γνώσεων – Δεξιοτήτων, Σαφήνεια Στόχων Προγράμματος, Συνάφεια Στόχων και Περιεχομένου, Δομή Προγράμματος, Διάρκεια Προγράμματος.

⁸³ Οι τελευταίοι, όπως χαρακτηριστικά τονίζεται, δεν θα αποκτήσουν πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης αν δεν την πραγματοποιήσουν.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Quiz αυτομάθησης (Εικόνα 7), και πραγματοποιήθηκε on line συνεδρία στα πλαίσια εικονικής τάξης με δοκιμή και χρήση των δραστηριοτήτων της πλατφόρμας BigBlueButton, και ζωντανή αλληλεπίδραση με τον εκπαιδευτή (σχολιασμός, ερωτήσεις) (Εικόνες 8,9).



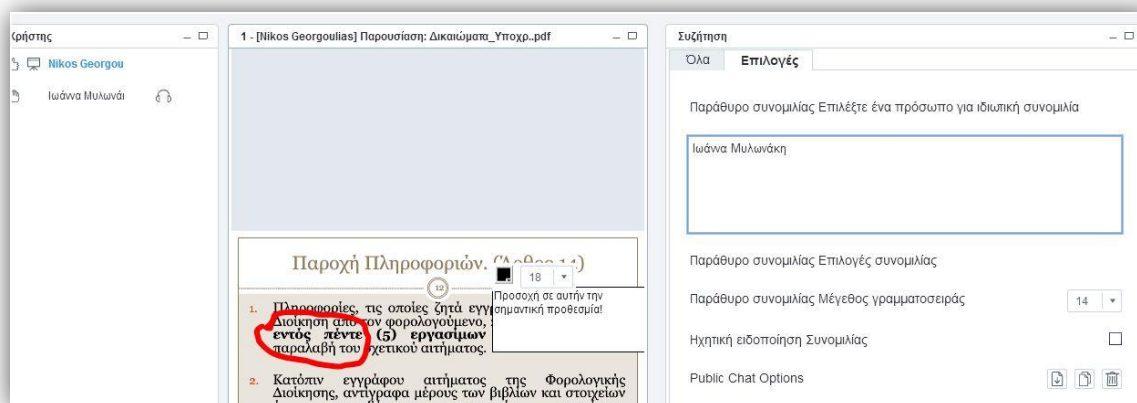
Submission #	Started	Completed	Time taken	Score
1	Today at 11:03 am	Today at 11:05 am	1 min 47 sec	6/7

Εικόνα 7 Αποτελέσματα Διενέργειας Τεστ ενότητας



Εικόνα 8: Έναρξη On line εικονικής τάξης

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."



Εικόνα 9: Σχολιασμός εισήγησης σε εικονική τάξη

α) Αξιολόγηση-Πιστοποίηση Γνώσεων εκπαιδευόμενου:

Για την σύγκριση με το δια ζώσης πρόγραμμα, η αξιολόγηση του συγκριμένου ενδεικτικού χρήστη προήλθε από τα αποτελέσματα του **τελικού τεστ αξιολόγησης-πιστοποίησης γνώσεων**. Το ερωτηματολόγιο περιείχε 20 ερωτήσεις επί του συνόλου των θεματικών ενοτήτων, διατέθηκε σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή, με συγκεκριμένες προδιαγραφές και χρονικούς περιορισμούς⁸⁴ από ηλεκτρονική τράπεζα ερωτήσεων και σημειώθηκε βαθμολογία **85%** (Εικόνα 10).

Name	Submissions/ Attempts	Latest Attempt	Final Score Gradebook Grade	
Ioanna Milonaki	1/1	3/06/19 2:01pm	170/200 85/100	View Attempts

Εικόνα 10: Τελικό τεστ Αξιολόγησης Γνώσεων-Δεξιοτήτων

⁸⁴ Παράμετροι που ορίστηκαν από τον εκπαιδευτή: Time Limit :YES, Attempt limit: 1 TIME, Question Review: YES, Resumable :NO, Time Limit 3 minutes και Submissions (συμμετοχές) disabled due:6/03/2019.

β) Αξιολόγηση του επιμορφωτικού προγράμματος από τον χρήστη:

Ακολουθώντας τη δομή των ερωτήσεων του δια ζώσης προγράμματος αναφορικά με τις Θεματικές Ενότητες, τους Εισηγητές και τις Εκπαιδευτικές συνιστώσες⁸⁵, διατυπώθηκαν ερωτήσεις στον εκπαιδευόμενο για θέματα όπως:

- Χρησιμότητα Θεματολογίας Διδακτικών ενοτήτων
- Αξιολόγηση των Εισηγητών (Επάρκεια, Πληρότητα, Σαφήνεια, Συνεργασία)
- Επάρκεια Εκπαιδευτικού υλικού (ποιότητα, ποσότητα)
- Χρήση Εκπαιδευτικών τεχνικών
- Σαφήνεια Στόχων Εκπαιδευτικού Προγράμματος
- Διάρκεια Προγράμματος
- Συνολική Δομή (σειρά, σύνδεση, επικάλυψη θεματικών ενοτήτων)

Επιπρόσθετα, σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης η αξιολόγηση αναφέρεται τόσο σε τεχνικές διαστάσεις (ευχρηστία, απλότητα ηλεκτρονικής πλατφόρμας εκπαίδευσης) όσο και στην παιδαγωγική του διάσταση (αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, κινητοποίηση), καθώς και στη συνολική ικανοποίηση των εμπλεκομένων. Σύμφωνα με τους Dick, Carey & Carey (2009), κάποια από τα σημαντικότερα ζητήματα που έπρεπε επιπλέον να ελεγχθούν προς αξιολόγηση και ως εκ τούτου τέθηκαν ως κριτήρια ήταν, κατά πόσο είναι αποτελεσματικό το πρόγραμμα και επιτυγχάνει τους στόχους, πόσο αποδοτική είναι η συγκεκριμένη μέθοδος για την επίτευξη τους και αν καταφέρνει να κινητοποιήσει και να κρατά το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων. Ειδικότερα ζητήθηκε η άποψη επιπλέον για :

- Την ευκολία εισαγωγής, περιήγησης και χειρισμού της πλατφόρμας
- Την πληρότητα του περιεχομένου των εισηγήσεων
- Τη δυνατότητα ασύγχρονης - σύγχρονης επικοινωνίας εκπαιδευτών-συμμετεχόντων
- Την επίλυση αποριών-παροχή διευκρινίσεων
- Τη διαδικασία μάθησης των διδακτικών ενοτήτων ασύγχρονα και σύγχρονα
- Τη σύγκριση του προγράμματος εξ αποστάσεως μάθησης σε σχέση με το δια ζώσης

⁸⁵ Βλ. υποσημείωση 82

iii. Σύγκριση Δια ζώσης και Εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού προγράμματος

Από την προσωπική συνέντευξη του χρήστη της εφαρμογής για την αξιολόγηση και των δύο προγραμμάτων, προέκυψαν τα παρακάτω:

- Σε σχέση με τις **θεματικές ενότητες** των δύο προγραμμάτων και τους **Εισηγητές**: δεν διαπιστώθηκαν ουσιαστικές διαφορές αφενός αναφορικά με τον βαθμό χρησιμότητας και πληρότητας ενοτήτων, αφετέρου σε σχέση με την σαφήνεια εισήγησης και ευκολία συνεργασίας με τους εισηγητές και ότι καλύπτονταν οι υπηρεσιακές και προσωπικές ανάγκες σε ικανοποιητικό βαθμό. Διατυπώθηκε όμως, το **σημαντικό πλεονέκτημα** που διαθέτει μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, όπου υπάρχει **πάντα διαθέσιμη πρόσβαση και μεγαλύτερη δυνατότητα επιλογής** από πολλές διαλέξεις και αριθμό εισηγητών με εξειδίκευση στο αντικείμενο.
- Σε σχέση με το **υποστηρικτικό εκπαιδευτικό υλικό**, στο δια ζώσης εκτός από τις ηλεκτρονικές σημειώσεις, οι χειρόγραφες που διατέθηκαν ήταν σε περιορισμένη ποσότητα και χαμηλή ποιότητα (φωτοτυπίες), όχι ανάλογη με αυτήν του ψηφιακού υλικού που διατέθηκε στο εξ αποστάσεως με διάφορες μορφές αρχείων (pdf, ppt, url links, jpeg εικόνες) που ήταν **ενημερωμένο σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες νομοθετικές ρυθμίσεις και εγκυκλίους**. Επιπλέον το **ηλεκτρονικό περιβάλλον θεωρήθηκε πιο ευέλικτο και προσαρμόσιμο στις ανάγκες των εκπαιδευόμενων** καθώς ο εκπαιδευτής μπορεί να προσθέσει πόρους, δραστηριότητες κ.λπ. ενώ υπάρχει δυνατότητα προσθήκης πόρων και από τον εκπαιδευόμενο γεγονός που τονίζει την **διαδραστικότητα** του.
- Επίσης, οι **εκπαιδευτικές μέθοδοι** της εισήγησης και της παρουσίασης διαφανειών στο δια ζώσης πρόγραμμα, δεν χαρακτηρίστηκαν αρκετές ώστε να κρατήσουν αμείωτο το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων, ούτε ικανές να παρακινήσουν την μετάδοση γνώσεων ή την αλληλεπίδραση μεταξύ όλων των παρευρισκόμενων. Αντίθετα, **οι δυνατότητες συζήτησης (discussions), εκδήλωσης διάθεσης, του e-learning προγράμματος εμπλουτίζουν την εκπαιδευτική διαδικασία και παρακινούν τον εκπαιδευόμενο χωρίς τη συστολή της φυσικής παρουσίας**.
- Σαφείς αναφέρθηκαν **οι στόχοι** και στις δύο μορφές μάθησης αν και η διάρκεια του δια ζώσης διατυπώθηκε ότι λόγω του τεχνικού χαρακτήρα ορισμένων διδακτικών ενοτήτων θα μπορούσε να ήταν μικρότερη από 5 ημέρες, αφού μπορούσαν να μελετηθούν εκτός της αίθουσας σε δεύτερο χρόνο. Από την άλλη μεριά, ο **συνδυασμός αυτόνομης μελέτης και προγραμματισμένης on line εικονικής τάξης** θεωρήθηκε **ιδανικός** για την επίτευξη της **κάλυψης αποριών** και της ζωντανής επικοινωνίας όσο χρειαζόνταν. Εξάλλου θεωρήθηκε ως ένα συνεργατικό περιβάλλον όπου οι συμμετέχοντες ήταν εν δυνάμει εκπαιδευόμενοι και εκπαιδευτές εφόσον δίνονταν ελευθερία στη διαχείριση των μαθημάτων.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Παρατηρήθηκε επίσης, ότι στο πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης δεν υπήρξε **καμία επικάλυψη διδακτικών ενοτήτων**, κάθε ενότητα ήταν διακριτή, σαφής, σε συνέχεια και συνέπεια των υπολοίπων.
- Αναφορικά με την **πλοήγηση στην ηλεκτρονική πλατφόρμα**, θεωρήθηκε η εισαγωγή και ο **χειρισμός της αρκετά εύκολος**, και η **διεπαφή της απλή και εύχρηστη με απλό σχεδιασμό**, παρότι διατίθενται στην Αγγλική γλώσσα στην παρούσα έκδοση. **Κατανοητός** ήταν και ο **τρόπος επικοινωνίας** με τη σύγχρονη μέθοδο της εικονικής τάξης-τηλεδιάσκεψης. Ο εκπαιδευόμενος θεώρησε ότι **μαθαίνει αποδεδειγμένα αποτελεσματικότερα** όταν μοιράζονται από όλους όσα δημιουργούνται παρά μόνος του. Σαφής επίσης ήταν η **αίσθηση της διευκόλυνσης της επικοινωνίας** μεταξύ τόσο των συνεκπαιδευόμενων όσο και των εισηγητών για την επίλυση αποριών μέσω των ασύγχρονων μηνυμάτων ή του σύγχρονου chat, και πολύ **θετική εντύπωση** προκάλεσε η **δυνατότητα επιλογής επικοινωνίας μόνο με ήχο, ή και με εικόνα**, και η χρήση των εργαλείων διάθεσης κατά την διενέργεια της on line συνεδρίας της εικονικής τάξης.
- **Σε σχέση με την επιλογή της καλύτερης μεθόδου εκπαίδευσης και γιατί: Ο συνδυασμός ασύγχρονης (απρόσωπης) και σύγχρονης (διαπροσωπικής) μάθησης και η δυνατότητα προσαρμογής του ατομικού ρυθμού μάθησης** αναλόγως των ιδιαίτερων προτιμήσεων και προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε εκπαιδευόμενου, **εκφράστηκε ως ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα της μεθόδου** ηλεκτρονικής μάθησης και του εν λόγω προτεινόμενου μοντέλου μαθήματος. Και αυτό το πλεονέκτημα (κατά την άποψη του αξιολογητή ως απάντηση σε σχετική ερώτηση) την καθιστά και **πιο αποτελεσματική συγκριτικά με το δια ζώσης εκπαιδευτικό πρόγραμμα** που χαρακτηρίζεται από ασφυκτικά πλαίσια εκπαίδευσης και μη προσαρμοζόμενα στις ανάγκες του εκπαιδευόμενου.

Εξετάζοντας το σύνολο των ανωτέρω απαντήσεων, προκύπτει ότι οι περισσότερες θετικές γνώμες που αναφέρθηκαν για το προτεινόμενο μοντέλο μάθησης συγκλίνουν και στην τελική προτίμηση του χρήστη, ότι θεωρείται αποτελεσματικότερη η μέθοδος της ηλεκτρονικής μάθησης από τη δια ζώσης. Ειδικότερα, ότι πετυχαίνει τους στόχους της όταν συνδυάζει όχι μόνο ασύγχρονο, απρόσωπο τρόπο μάθησης, αλλά και σύγχρονο, με διαδραστική, διαπροσωπική επαφή.

4.1.2. Τα οικονομικά οφέλη που προκύπτουν

Αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα⁸⁶ ο τρόπος κάλυψης των δαπανών των δια ζώσης επιμορφωτικών προγραμμάτων της Ακαδημίας, που πραγματοποιείται βάσει

⁸⁶ 3.3.2 ενότητα ΙΙΙ

συγκεκριμένων πιστώσεων που προβλέπονται στον τακτικό προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε., και αφορούν:

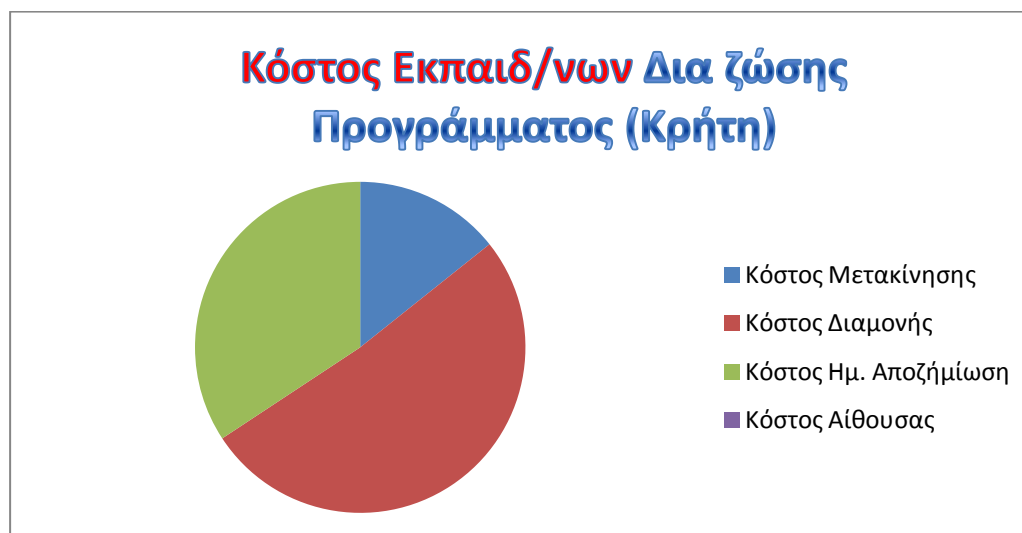
- Έξοδα μετακίνησης τόσο των εκπαιδευόμενων όσο και των εκπαιδευτών στον τόπο διεξαγωγής του προγράμματος.
- Έξοδα διαμονής όσες μέρες πραγματοποιείται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
- Ημερήσια αποζημίωση για κάθε συμμετέχοντα

Σύμφωνα με αναλυτικά στοιχεία που προέρχονται από την Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία, το ενδεικτικό κόστος δια ζώσης προγράμματος διάρκειας τριών (3) ημερών, που διεξήχθη στην επαρχία (Κρήτη) στο οποίο έλαβαν μέρος δώδεκα (12) συμμετέχοντες και τρεις (3) εισηγητές με αντικείμενο τον Προληπτικό έλεγχο ανήλθε στο ποσό των 5.800€.

Αναλυτικότερα, αφορούσε μετακινήσεις αξίας 900€, κόστος διαμονής 420€ και ημερήσια αποζημίωση 280€ για Εισηγητές (σχήμα 1) συνολικού ύψους 1.600€, και μετακινήσεις αξίας 600€, κόστος διαμονής 2.160€ και ημερήσια αποζημίωση 1.440€ Εκπαιδευόμενων συνολικού ύψους 4.200€ (σχήμα 2), ενώ οι αίθουσες διατίθονταν δωρεάν, και ένα ποσοστό 50% των εκπαιδευόμενων ήταν από όμορους νομούς.



Διάγραμμα 1: Κόστος Εισηγητών Δια ζώσης προγράμματος (Κρήτη)



Διάγραμμα 2: Κόστος Εκπαιδ/νων Δια ζώσης προγράμματος (Κρήτη)

Με τη χρήση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης που παρέχεται εντελώς δωρεάν στους χρήστες, δεν υφίστανται οι ως άνω δαπάνες. Εκ των ανωτέρω, η μείωση του κόστους διεξαγωγής του εκπαιδευτικού προγράμματος με τη μέθοδο ηλεκτρονικής μάθησης σε σχέση με την δια ζώσης είναι αξιοσημείωτη. Στη δεύτερη περίπτωση, αρκεί η χρήση μιας αίθουσας, και ενός σταθμού εργασίας (PC) και του τεχνικού εξοπλισμού που θα χρειαστεί να χρησιμοποιηθεί από τον εκπαιδευτή κατά τη διάρκεια της συνεδρίας εικονικής τάξης.

Διαφαίνεται αναμφίβολα η εκπαίδευση μέγιστου αριθμού εκπαιδευόμενων με την μικρότερη χρήση υλικών πόρων (αιθουσών, έντυπου υλικού, σταθμών εργασίας).

4.2. Συμπεράσματα αξιολόγησης εκπαιδευτικού προγράμματος

Σε σχέση με τις θεωρητικές προϋποθέσεις αποτελεσματικότητας κατά Κακαβάκη (ο.π. 2005) που προαναφέρθηκαν σε προηγούμενη ενότητα⁸⁷ θεωρείται πως πληρούνται σε μεγάλο βαθμό με την υλοποίηση του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος, τόσο αναφορικά με τη χρήση σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης ενηλίκων (συζητήσεις ομάδων, δημοσκοπήσεις σε εικονική τάξη) και τη χρήση των Τ.Π.Ε. (τηλεδιάσκεψη, πολυμεσικό υλικό) όσο και με την ποικιλία χρησιμοποιούμενων διδακτικών τεχνικών και εκπαιδευτικών μεθόδων (quiz, αξιολόγηση παρουσίας). Επιπρόσθετα, η διαδικασία και οι μέθοδοι εκπαίδευσης είναι σαφώς προσανατολισμένοι προς το μέλλον, εκμεταλλευόμενες γενικότερα τις ολοένα αυξανόμενες δυνατότητες των Συστημάτων

⁸⁷ Βλ. ενότητα 3.3.2, Εισαγωγή, υποενότητα II

Διαχείρισης Μάθησης. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης, προσφέρει εκπαιδευτικές δυνατότητες με σημαντικούς πόρους και διαθέτει μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων επιμόρφωσης, όπως διαφαίνεται από τις παροχές του. Επίσης, η διάρκεια του είναι μικρή ώστε να μην κουράζει και να εστιάζει στα απολύτως απαραίτητα θεματικά αντικείμενα, ενώ είναι δεκτικό αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης.

Από την εμπειρική χρήση της πλατφόρμας, η ενδεικτική αξιολόγηση που ακολούθησε τη δοκιμαστική χρήση της συγκριτικά με το πρόσφατο δια ζώσης σεμινάριο ανέδειξε τα ιδιαίτερα πλεονεκτήματα του, που είχαν σαν αποτέλεσμα τη διαμόρφωση θετικής στάσης και την εκδήλωση ενδιαφέροντος προτίμησης σε ανάλογο τύπου εκπαιδευτικά προγράμματα. Διαφαίνεται ότι το ελεγκτικό προσωπικό επιθυμεί να προβεί σε ενίσχυση των δεξιοτήτων του και εμπλουτισμό των γνώσεων του μέσα από ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, το οποίο διαθέτει ευελιξία χρόνου και χώρου, και θα λειτουργεί συμπληρωματικά με τα δια ζώσης προγράμματα.

Η συνολική εικόνα των επιμορφωτικών και οικονομικών οφελών, αναδεικνύει συγκεκριμένα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής μάθησης όπως διατυπώθηκαν στο θεωρητικό μέρος της παρούσας μελέτης⁸⁸:

- Η διαδικασία μάθησης ήταν αυτορυθμιζόμενη και αυτοκατευθυνόμενη, ικανή να προσδιορίσει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του εκπαιδευόμενου.
- Ενισχύθηκε η αποτελεσματικότητα των γνώσεων και των προσόντων των εκπαιδευόμενων διαμέσου της εύκολης πρόσβασης σε έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών.
- Παρακινήθηκε η αλληλεπίδραση μεταξύ των εκπαιδευόμενων, η ανταλλαγή και ο σεβασμός των απόψεων τους.
- Παρείχε σημαντική ευκαιρία εκπαίδευσης εκμηδενίζοντας τον γεωγραφικό παράγοντα της απόστασης διαμέσου της χρήσης της τεχνολογίας
- Ήταν ξεκάθαρα αποδοτικότερο ως προς το κόστος προσφέροντας ευκαιρίες για μάθηση σε εκπαιδευόμενους χωρίς τη χρήση πολλών εγκαταστάσεων, από έναν Η/Υ
- Διευκόλυνε εκ των ανωτέρω, σημαντικά, την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση στην Α.Α.Δ.Ε. ως ένα από τα καταλληλότερα εργαλεία για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού

⁸⁸ Βλ. ενότητα 1.3.8.2 κεφάλαιο Πρώτο.

4.3 Γενικά Συμπεράσματα

Επιβεβαιώνεται γενικότερα το πλεονέκτημα και το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό κατά τους Holmes & Gardner (2006), της ηλεκτρονικής μάθησης στην εκπαίδευση, ότι επικεντρώνεται στους εκπαιδευόμενους.

Αναδεικνύεται η παιδαγωγική οπτική⁸⁹ της ηλεκτρονικής μάθησης, όχι μόνο ως ένα νέο τρόπο μαθήσεως αλλά ως βελτίωση ενός προϋπάρχοντος εκπαιδευτικού προτύπου και η μαθητοκεντρική της διάσταση, αφού διευκολύνεται η ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των εκπαιδευομένων. Υπό αυτή την έννοια, επιτυγχάνεται πλήρως η υποστήριξη της Δια Βίου Εκπαίδευσης.

Σε σχέση με την επικοινωνιακή διάσταση της, προκύπτει ότι σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να αλληλεπιδράσουν, τόσο με το εκπαιδευτικό υλικό όσο και μεταξύ τους, χωρίς κατ' ανάγκη τη φυσική παρουσία του εκπαιδευτή. Όπως διαφαίνεται, η ηλεκτρονική μάθηση ως μέθοδος μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά βελτιώνοντας το παραδοσιακό πρότυπο διδασκαλίας στην τάξη ή και να το υποκαταστήσει είτε εν μέρει είτε πλήρως. Ο εκπαιδευτής πλέον ενσαρκώνει το ρόλο του διευκολυντή και μεσολαβητή της εκπαιδευτικής διαδικασίας που είναι αναμφίβολα μαθητοκεντρική. Εκπαιδευτικά ιδρύματα υψηλού κύρους (Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης κ.α.) και δημόσιοι φορείς (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) έχουν υιοθετήσει και επενδύσει σε αυτή τη μέθοδο ακόμη και αποκλειστικά (Ε.Α.Π.) που έχει οδηγήσει σε τεράστια αύξηση την πρόσβαση των εκπαιδευτικών και των εκπαιδευομένων σε πληροφορίες. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις επενδύουν πάνω στη γνώση και μάλιστα την ενδοϋπηρεσιακή, μειώνοντας το κόστος και αυξάνοντας την συνολική απόδοση τους.

Γενικότερα για το ρόλο της ηλεκτρονικής μάθησης στην επαγγελματική κατάρτιση, η πρόοδος των Τ.Π.Ε. προκάλεσε τεράστια και διαρκή αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι εργάζονται και μαθαίνουν. Αναγνωρίζεται από τις διοικήσεις τόσο των ιδιωτικών όσο και των δημοσίων οργανισμών ότι οι υπάλληλοί τους χρειάζονται να βελτιώσουν τις γνώσεις και τις ικανότητες τους και ότι η μεθοδολογία αυτού του ιδιαίτερου τύπου μάθησης είναι ένας τρόπος που μπορεί να συμβάλλει τα μέγιστα προς αυτή την κατεύθυνση. Αναμφισβήτητα, η μέθοδος εκπαίδευσης μέσω e-learning είναι ένα εργαλείο γι αυτούς, μέσω του οποίου οι υπάλληλοι του οργανισμού

⁸⁹ Βλ. Ενότητα 1.3.1.2 Πρώτου κεφαλαίου

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

τους μπορούν να αξιοποιήσουν και καλλιεργήσουν τις δυνατότητες τους, και να δημιουργηθούν εκπαιδευόμενοι με προοπτικές διαρκούς μάθησης. Η κατάρτιση μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης, προσφέρει και στον δημόσιο τομέα μια μοναδική ευκαιρία και επαναπροσδιορίζει τις συνθήκες επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού.

4.4 Προτάσεις μελλοντικής ανάπτυξης

Αναφορικά με το συγκεκριμένο προτεινόμενο μοντέλο μαθήματος και την επιμορφωτική σύγκριση του με δια ζώσης αντίστοιχο μάθημα, σε μελλοντικό χρόνο, θα μπορούσε να προγραμματιστεί μια τελική και μεγαλύτερου στατιστικού εύρους δοκιμή και αξιολόγηση (με κοινούς εκπαιδευόμενους και στα δύο εκπαιδευτικά προγράμματα μια ομάδα τριάντα (30) περίπου ατόμων). Σκοπός είναι να διασφαλισθεί η ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας από όλους τους συμμετέχοντες (εκπαιδευόμενους, εκπαιδευτές), και τα ενδιαφερόμενα μέρη (διαχειριστές, τεχνικό προσωπικό) και να απολογιστούν τα εκπαιδευτικά αποτελέσματα.

Σκοπός της θεωρούμενης τελικής αξιολόγησης (κατά Dick et al.,2009) του εκπαιδευτικού προγράμματος, θα είναι να πραγματοποιηθεί η επιβεβαίωση εάν τελικά επιτεύχθηκαν όλα τα αποτελέσματα στα οποία στόχευε, να συγκριθούν σε μεγαλύτερο δείγμα οι δύο μέθοδοι αναφορικά με τα επιμορφωτικά οφέλη, και να ληφθούν, βάσει των συγκεντρωθέντων στοιχείων, αποφάσεις σχετικά με την περαιτέρω βελτίωση του εκπαιδευτικού προγράμματος σε βάθος χρόνου.

Μετά την ανάπτυξη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής μάθησης στον ιδιωτικό τομέα, και το επιτυχημένο παράδειγμα υιοθέτησης της σε φορείς του δημοσίου (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) οφείλει η Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Α.Α.Δ.Ε. να ενισχύσει περαιτέρω τη δραστηριότητα της σε σχέση με το σχεδιασμό και υλοποίηση επιμορφωτικών δράσεων μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης συνδυάζοντας την με την γενικότερη Δια Βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού της. Ειδικότερα να αξιολογηθεί η δρομολόγηση επέκτασης και εφαρμογής του μοντέλου εκπαίδευσης σε περισσότερα εκπαιδευτικά αντικείμενα της Ακαδημίας και επιπρόσθετα, να εξεταστεί ο συνδυασμός εξ αποστάσεως και της δια ζώσης μεθόδου για την πραγματοποίηση εκπαιδύσεων μέσω της μεικτής μάθησης (blended learning) όπου αυτό είναι εκπαιδευτικά εφικτό. Η σύζευξη της ασύγχρονης on line εκπαίδευσης (με χρήση της πλατφόρμας) και off line (δια ζώσης σε αίθουσα με εισηγητή) θα ελαχιστοποιήσει τα τυχόν μειονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση της πλατφόρμας (π.χ. εκπαιδευτική αποξένωση) και θα

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

αναδειξεί τα πλεονεκτήματα που διακρίνουν τις δύο μεθόδους, μεγιστοποιώντας το επιμορφωτικό αποτέλεσμα.

Πηγές-Βιβλιογραφία

Πηγές

Α΄ Νόμοι

- N. 1943/1991 (ΦΕΚ 50, τ. Α΄/11-4-1991)
N. 2343/1995 (ΦΕΚ 211, τ. Α΄/11-10-1995)
N. 2683/1999 (ΦΕΚ 19, τ. Α΄/9-2-1999)
N. 3369/2005 (ΦΕΚ 171, τ. Α΄/6-7-2005)
N. 3528/2007 (ΦΕΚ 26, τ. Α΄/9-2-2007)
N. 3879/2010 (ΦΕΚ 163, τ. Α΄/21-9-2010)
N. 3895/2010 (ΦΕΚ 206, τ. Α΄/8-12-2010)
N. 4115/2013 (ΦΕΚ 24, τ. Α΄ /30-01-2013)

Β΄ Αποφάσεις

- Δ. ΟΡΓ. Α 1036960 (ΦΕΚ 968, τ. Β΄/22-3-2017) (Οργανισμός της Α.Α.Δ.Ε.)
Δ. ΟΡΓ. Α 1150450 ΕΞ 2016/2016 (Σύσταση Φορολογικής Ακαδημίας)
Δ.ΟΡΓ. Α 1046680 ΕΞ 2017/2017 (Εναρξη λειτουργίας Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας)
Δ6Α 1058824 ΕΞ 2014/08-04-2014 (Β' 865, 1079 και 1846 (ΦΕΚ 3411, τ. Β΄, /24-10-2016) Οργανισμός Φ. Ακαδημίας
ΠΟΛ 1003/2015 («Παροχή οδηγιών για την εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4308/2014 (ΦΕΚ Α΄ 251) περί των «Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»).

Γ΄ Άλλες πηγές

Ευρωπαϊκή Ατζέντα για την Εκπαίδευση και Κατάρτιση Ενηλίκων. (n.d.). Ανάκτηση Σεπτέμβριος 17, 2018, από <http://www.minedu.gov.gr/ng-nea-genia-2/ananeomeno-evropaiko-thematologio-gia-tin-ekpaidefsi-enilikon>: <http://www.minedu.gov.gr/ng-nea-genia-2/ananeomeno-evropaiko-thematologio-gia-tin-ekpaidefsi-enilikon>

Press Release Details. (2001, March 28). Ανάκτηση Δεκέμβριος 6, 2018, από European Commission web site: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-01-446_el.htm

Επισκόπηση Φορολογική και Τελωνειακή ηλεκτρονική μάθηση. (2018). Ανάκτηση Δεκέμβριος 27, 2018, από Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: https://ec.europa.eu/taxation_customs/eu-training/general-overview

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

ΕΣΠΑ 2007-2013/Ειδικός Στόχος 2.2. Ανάκτηση Δεκέμβριος 2, 2018, από Ιστοσελίδα ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013: <http://2007-2013.epdm.gr/index.php?op=SpecialObjective&todo=Load&id=6>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (E.E.) και Εκπαίδευση Ενηλίκων. (2018). Ανάκτηση Νοέμβριος 28, 2018, από Ιστοσελίδα Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού Εκπαίδευση Ενηλίκων: http://www.moec.gov.cy/aethee/ee_ekpaidefsi_enilikon.html

Ευρωπαϊκή Επιτροπή/Εκπαίδευση και κατάρτιση. (2018). Ανάκτηση Νοέμβριος 25, 2018, από European Commission web site: https://ec.europa.eu/info/policies/education-and-training_el

ΕΑΠ/Αποστολή. (2018). Ανάκτηση Δεκέμβριος 8, 2018, από Ιστοσελίδα του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου: <https://www.eap.gr/el/to-eap/istoria/apostoli>

ΙΝ.ΕΠ. (2018). *Ενημέρωση επιμορφωτικού προγράμματος*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από www.ekdd.gr/:
(http://www.ekdd.gr/ekdda/custom/seminars/pdf/162_1_2018.pdf)

ΙΝ.ΕΠ. (2016). *Προγραμματισμός Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2016*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από www.ekdd.gr/:
http://www.ekdd.gr/ekdda/images/seminaria/egkiklios_b_2016.pdf)

ΙΝ.ΕΠ. (2018). *Ενημέρωση επιμορφωτικού προγράμματος*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από www.ekdd.gr/:
(http://www.ekdd.gr/ekdda/custom/seminars/pdf/162_1_2018.pdf)

ΙΝ.ΕΠ. (2016, Σεπτέμβριος 2016). *Προγραμματισμός Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Σεπτεμβρίου-Δεκεμβρίου 2016*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από www.ekdd.gr/:
http://www.ekdd.gr/ekdda/images/seminaria/egkiklios_b_2016.pdf)

Ε.Κ.Δ.Δ.Α.. (2018). *e-E.Κ.Δ.Δ.Α. η αρχική μου*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από elearning.ekdd.gr/: <https://elearning.ekdd.gr/my/>

Αξιολόγηση-Αποτίμηση Προγραμμάτων. (2019). Ανάκτηση Φεβρουάριος 12, 2019, από Ιστοσελίδα του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.: <http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-06-19-08-31-50>

Ε.Κ.Δ.Δ.Α., *Αποστολή - Έργο*. (2012). Ανάκτηση Νοέμβριος 15, 2018, από [ekdd.gr/](http://www.ekdd.gr/):
<http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-06-29-09-59-33>

Γ.Γ.Δ.Β.Μ./Ταυτότητα. (2018). Ανάκτηση Δεκέμβριος 6, 2018, από <http://www.gsae.edu.gr/>: <http://www.gsae.edu.gr>

Δείκτες 2015, Ανάκτηση Φεβρουάριος 12, 2019, από Ιστοσελίδα του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.:
<http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-06-19-08-31-50/48-2012-06-29-12-10-45/529-2015-01-04-09-27-48>

Εθνική Τράπεζα/Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού. (n.d.). Ανάκτηση Δεκέμβριος 9, 2018, από Εθνική Τράπεζα: https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank/human_development_gr/

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

<http://www.newsphone.gr/default.asp?pid=52&la=1>. (n.d.). Ανάκτηση Δεκέμβριος 9, 2018, από Newsphone, Web site: <http://www.newsphone.gr>

Ε.Κ.Δ.Δ.Α.. (2018). *e-E.Κ.Δ.Δ.Α. η αρχική μου*. Ανάκτηση Δεκέμβριος 10, 2018, από elearning.ekdd.gr: <https://elearning.ekdd.gr/my/>

Εκπαίδευση της Ε.Ε. (2018). Ανάκτηση Δεκέμβριος 20, 2018, από Φορολογία και τελωνειακή ένωση: https://ec.europa.eu/taxation_customs/eu-training_en

Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (E-Learning). (2018). Ανάκτηση Ιανουάριος 3, 2019, από <https://www.aade.gr>: <https://www.aade.gr/menoy/aade/ekpaideyse/dieythynse-phorologikes-teloneiakes-akademias/ex-apostaseos-ekpaideyse-e-learning>

ΕΟΠΠΕΠ/Ταυτότητα. (2018). Ανάκτηση Νοέμβριος 15, 2018, από www.eorpep.gr: <https://www.eorpep.gr/index.php/el/eorpep/identity>

Προγράμματα Εκπαίδευσης. (2018). Ανάκτηση Νοέμβριος 8, 2018, από Ιστοσελίδα της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας: <https://www.aade.gr/menoy/aade/ekpaideyse/dieythynse-phorologikes-teloneiakes-akademias/programmata-ekpaideyses>

Α.Α.Δ.Ε., *Σκοπός και αποστολή*. (2018). Ανάκτηση Σεπτέμβριος 20, 2018, από www.aade.gr: <https://www.aade.gr/menoy/aade/ekpaideyse/dieythynse-phorologikes-teloneiakes-akademias/skopos-kai-apostole>

Γλωσσάριο,(2004). Ανάκτηση Σεπτέμβριος 19, 2018 από Cedefop web site: <https://europass.cedefop.europa.eu/el/education-and-training-glossary/%CE%BC>

Adult learning. (2018). Ανάκτηση Νοέμβριος 29, 2018, από Cedefop web site: <http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/adult-learning>

E-learning and digital education-Statistics and Facts. (2018). Ανάκτηση September 25, 2018, από statista: <https://www.statista.com/topics/3115/e-learning-and-digital-education/>

Γ. Γ.Μάθησης, (2012). *Εκθεση 2012 για τη Δια Βίου Μάθηση στην Ελλάδα*. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Πολιτισμού και Αθλητισμού.

UNESCO Institute for Statistic. (2009). *Guide to measuring Information and Communication Technologies (ict)*. UNESCO. Mondreal: UNESCO Institute for Statistic.

Α.Α.Δ.Ε., *Στρατηγικό Σχέδιο Α.Α.Δ.Ε. 2017-2020*,(2018), Ανάκτηση Σεπτέμβριος 20,2018, από <https://www.aade.gr/epicheiresiaka-schedia/strategiko-schedio-aade-2017-2020>

Δ' Ιστοσελίδες

<https://scholar.google.gr/>

<https://eric.ed.gov/>

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

<https://journals.sagepub.com/>

<https://www.springer.com/gp>

<http://www.aade.gr>

<https://elearning.aade.gr/>

<http://www.ekdd.gr>

<http://www.minedu.gov.gr>

<https://www.eap.gr>

<http://europa.eu/>

<http://www.gsae.edu.gr>

<http://elib.aade.gr>

<https://www.nbg.gr>

<https://elearning.ekdd.gr>

<https://www.eoppep.gr>

<http://www.cedefop.europa.eu>

Βιβλιογραφία

Α. Ελληνόγλωσση

Βασιλού-Παπαγεωργίου Β. (2001). «Η Διδασκαλία στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Η ανάδειξη νέων ρόλων και οι τρόποι διαχείρισής τους». *1ο Πανελλήνιο Συνέδριο εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης*. Πάτρα.

Βεργίδης Δ., Καραλής Θ., Κουλαουζίδης Γ. (2010). *Εκθεση για τη Δια Βίου Μάθηση στην Ελλάδα. Υπάρχουσα κατάσταση και προτάσεις μετασχηματισμού*. Αθήνα: Πολιτικό Γραφείο Πρωθυπουργού.

Γκίρτζη, Μ., (2009). Ανιχνεύοντας την πορεία του E-learning στα «Χρονικά της Εκπαίδευσης» και εφαρμόζοντας το σε μια πρόταση για την επιμόρφωση στη Μουσειακή Εκπαίδευση. 5,. *Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Β*, σσ. 96-110. Αθήνα.

Ζγούβα, Α. (2004, Φεβρουάριος). *Η Εφαρμογή του E-Learning στην Κατάρτιση των Εργαζομένων: Δυνατότητες και Πρακτικές*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Ιωάννου, Α. (2009). Ηλεκτρονική Μάθηση και Περιβάλλον εργασίας. *T.E.I. Πατρών, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων* . Πάτρα.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Κακαβάκης, Δ. (2005). «Ανοικτή, ευέλικτη και εξ αποστάσεως εκπαίδευση και αρχές μάθησης ενηλίκων, η βάση για μια αποτελεσματική επιμόρφωση και μετεκπαίδευση των εκπαιδευτικών». *3ο Συνέδριο Τ.Π.Ε. στην Εκπαίδευση*, (σσ. σσ. 423-429). Σύρος.

Κόκκος, Α. (2004). *Το Πεδίο Της Δια Βίου Μάθησης Στην Ελλάδα*. Ανάκτηση Νοέμβριος 12, 2018, από <https://lekythos.library.:https://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11961/diabi009a.pdf>

Κοντάκος, Α., Γκόβαρης, Χ., (2006). *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Εκπαίδευση η παιδαγωγική ενηλίκων στην Ευρώπη και στην Ελλάδα*. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων, Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

Λιοναράκης, Α., & Λυκουργιώτης, Α. (1998). Ανοικτή και Παραδοσιακή Εκπαίδευση. Στο Λ. Α. Βεργίδης Δ., & Λ. Α. Βεργίδης Δ. (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση – Θεσμοί και Λειτουργίες*, (Τόμ. Α). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Μακρή, Α., Βλαχόπουλος, Δ., (2017). E-learning: the multifaceted and complexity of the concept: A systematic literature review. *9th International Conference in Open & Distance Learning*. Athens.

Ματσαγγούρας, Η. (1998). «*Θεωρία και Πράξη της διδασκαλίας*» *Ενιαίο*. Αθήνα,: Gutenberg.

Μουζάκης, Χ. (2006). "Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση στην εκπαίδευση ενηλίκων - Παραδείγματα και περιπτώσεις εφαρμογής". *Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων, Ι.Δ.Ε.Ε.

Ξανθοπούλου, Π. (2016). «*Η διδασκαλία της επιχειρηματικότητας μέσω e-learning σε Σχολές Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Εμπειρική μελέτη και σχεδιασμός πλατφόρμας εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών*». Διπλωματική εργασία, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα.

Ρόκου - Φράνκα, Π. (2005). Μοντέλα και Σημασία του Διδακτικού Σχεδιασμού για το e-learning. *Ανοικτή Εκπαίδευση* (1), σσ. 45-68,.

Σοφός, Α. & Kron, F. (2010). *Αποδοτική Διδασκαλία με Χρήση Μέσων. Από τα πρωτογενή και προσωπικά στα δευτερογενή και ψηφιακά μέσα*. Αθήνα: Γρηγόρης.

Σοφός, Α. Κώστας, Α., Παράσχου, Β., (2015). *Online Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Από τη Θεωρία στην Πράξη*. ΣΕΑΒ.

Τσιμαράς, Δ., Σάλης, Α. (2009). Η ηλεκτρονική Μάθηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: Από την θεωρία στην πράξη. *5th International Conference in Open & Distance Learning*, (σσ. 86-93). Athens.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

B. Ξενόγλωσση

Algahtani, A. (2011). Evaluating the Effectiveness of the E-learning Experience in Some Universities in Saudi Arabia from Male Students' Perceptions. p.21. DurhamUniversity.

Al-Qahtani, A. , & Higgins, S. E. (2013). Effects of traditional, blended and e-learning on students' achievement in higher education. *Journal of Computer Assisted Learning* , 29 (3), σσ. 220-234.

Alsalem, A. (2004). *Educational Technology and E-learning*. Riyadh: Alroshd publication.

Arkorful, V., Abaidoo, N., (2014, December). The role of e-learning, the advantages and disadvantages of its adoption in Higher Education. *International Journal of Education and Research* , Vol. 2 (No.12).

Atiyah, J., El Sherbiny, M. ,Guirguis, S. K. (2015, JULY). Evaluation of E-Learning Program versus Traditional Education Instruction for Undergraduate. *International Journal of Advanced Research in Science*.

Aubrey K., Riley A. (2016). *Understanding & Using Educational Theories*. SAGE Publications Ltd.

Bates, T. (2001). *National strategies for e-learning in post-secondary education and training*. Paris: UNESCO.

Bonk, C. J., Olson, T. M., Wisher, R. A., & Orvis, K. L. . (2002). Learning From Focus Groups: An Examination of Blended Learning. *Journal of Distance Education* , Vol. 17 (No 3).

Cobarsi, J. (2007). The Open University of Catalonia as a Virtual University. *Encyclopedia of Networked and Virtual Organizations*. , σσ. 1145-1149.

Coombs, P. H., & Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How Non-formal Education Can Help Baltimore* . Johns Hopkins University Press .

Dick W., Carey, L. & Carey, O. J. (2009). *The Systematic Design of Instruction*. Upper Saddle River NJ: OH: Pearson Ed.

Dziuban, C., Hartman, J. & Moskal, P. (2004). *Blended Learning*. Research Bulletin.

Ellis, R. K. (2009). A Field Guide To Learning Management Systems. *Learning Circuits*

OECD. (2016). *Tax Administrations and Capacity Building: A Collective Challenge*. Paris: OECD Publishing.

Garrison, D. R. & Anderson, T. . (2003). *E-Learning in the 21st Century: A Framework for Research and Practice*. London: RoutledgeFalmer.

Garrison, R. Shale, D. (1987). Mapping the boundaries of distance education: Problems in defining the field. *The American Journal of Distance Education* , 4 (3).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Harasim, L., Hiltz, S.R., Teles, L., Turoff, M. (1995). Higher Education, Training and Informal Learning. Στο *Learning Networks: a Field Guide to Teaching and Learning* (The MIT Press εκδ.). Massachusetts Institute of Technology.

Holmes, B. & Gardner J. (2006). *E-Learning: Concepts and Practice*, : (1st Edition). London: SAGE Publications Ltd.

Olson, J., Codde, J., deMaagd, K., Tarkleson, E., Sinclair, J., Yook S., and Egidio, R. (2011). *An Analysis of e-Learning Impacts & Best Practices in Developing Countries With Reference to Secondary School Education in Tanzania*. Michigan: Michigan State University.

Jones. J., Ed. Barcos, K. (1998). *Virtual HR: Human Resources Management in the Information Age*,. USA: Crisp Publications Inc.

Keegan, D. (1990). *Foundations of Distance Education*. (Third Edition.). London: Routledge.

Khan, B. H. (2005). *Managing E-learning: Design, Delivery, Implementation and Evaluation*, Hershey. Information Science Publishing.

Lionarakis, A. (2003). A preliminary framework for a theory of Open and Distance Learning – the evolution of its complexity. Στο A. S. Wagner (Επιμ.), *The Quality Dialogue, Integrating Quality Cultures in Flexible, Distance and eLearning*. Rhodes: 2003 EDEN Annual Conference.

Lionarakis, A. (1998). Polymorphic education: A pedagogical framework for open and distance learning. Bologna.

Chisholm, L, Larson, A, Mossoux A. (2004). Lifelong learning: citizens' views in close-up Findings from a dedicated Eurobarometer survey. (L. C. Cedefop, Επιμ.) Luxembourg: © European Centre for the Development of Vocational Training.

Malyal, M., & Sharma, R. (2015). E-Learning: In School Education Issues & Challenges And Advantages: A Review. . *International Journal of Advanced Research in Computer Science* , 6 (5), σσ. 137-140.

Markus, B. (2008). Thinking about e-Learning. *Proceedings FIG International Workshop. Sharing Good Practices: E-learning in Surveying*. Enschede, The Netherlands.: Geo-information Sciences and Land Administration.

Perraton, H. (2002). *Open and Distance Learning in the Developing World*. London: Routledge.

Rahmani, R., & Azimi, H. M. (2013). E-learning on Web Generations Itinerary. *International Journal of Information and Computation Technology* , 3 (9), σσ. 857-862.

Mason, R. & Rennie F. (2006). *ELEARNING The Key Concepts*. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.

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

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Rosenberg, M. J. (2001). *E-learning : strategies for delivering knowledge in the digital age* . New York;London: McGraw-Hill.

Ruth, S. (2012). Can MOOC's and existing e-learning paradigms help. *International Journal of Technology* , 8 (1), σσ. 21-32.

Schlosser, L.A. and Simonson, M. (2002). *Distance Education: Definition and Glossary of Terms*. AECT.

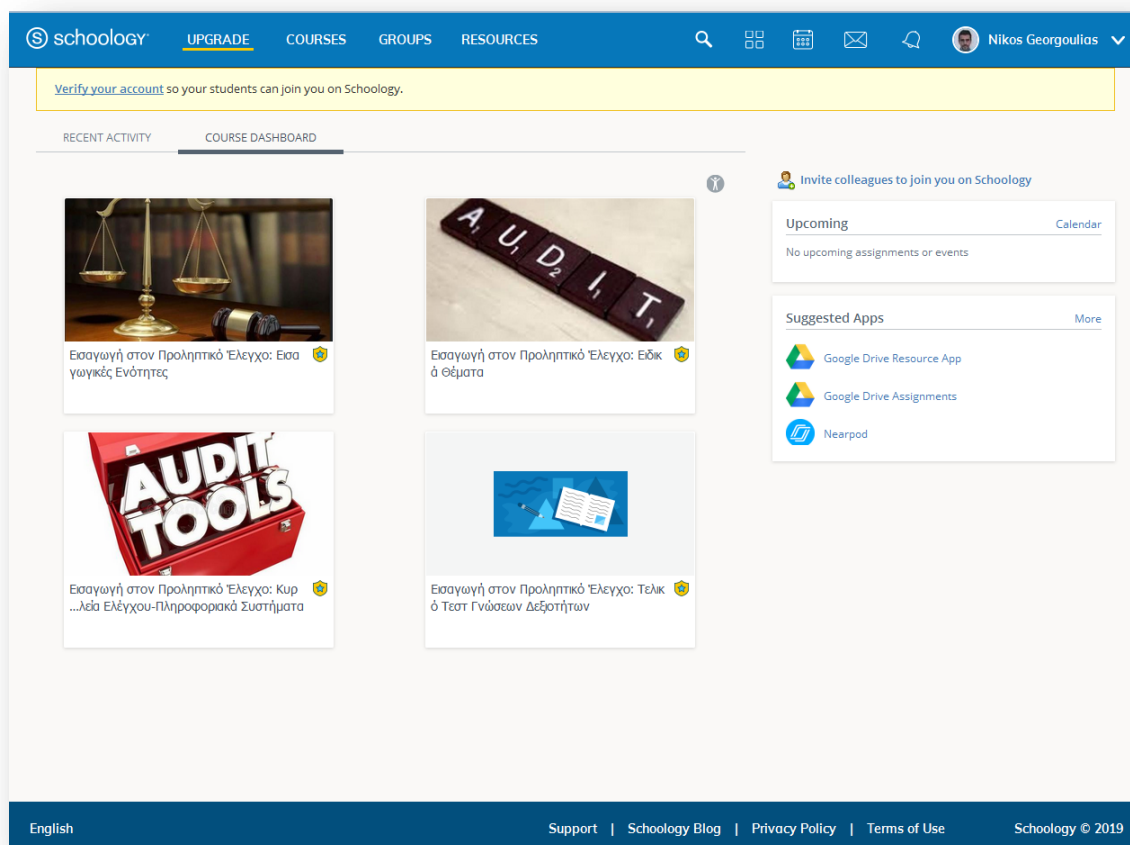
UNESCO Institute for Statistic. (2009). *Guide to measuring Information and Communication Technologies (ict)*. UNESCO. Mondreal: UNESCO Institute for Statistic.

Zeitoun, H. (2008). *E-learning: Concept, Issues, Application, Evaluation*. Riyadh: Dar Alsolateah publication.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

Παράρτημα 1: Παρουσίαση Μαθήματος «Εισαγωγή στον Προληπτικό Έλεγχο»

Στα πλαίσια της **ασύγχρονης μάθησης**, ο χρήστης μετά την παραλαβή των κωδικών του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος από τον εκπαιδευτή ή τον διαχειριστή, εισέρχεται στην αρχική σελίδα της πλατφόρμας Schoology και πραγματοποιεί είσοδο στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (Εικόνα Α1).



Εικόνα Α1

Η σελίδα του μαθήματος του περιλαμβάνει το **μενού** στην άνω πλευρά της οθόνης, ενώ στο κεντρικό πλαίσιο παρατίθενται οι **θεματικές ενότητες** που περιλαμβάνει. Στη δεξιά μεριά εμφανίζονται επιλογές για επερχόμενα γεγονότα μέσω του **ημερολογίου (calendar)**. Επίσης προτείνονται διαθέσιμες εφαρμογές (applications) για την οργάνωση και αποθήκευση του εκπαιδευτικού υλικού. Στο κάτω μέρος εμφανίζεται η επιλογή γλώσσας (Αγγλική στην demo έκδοση), διατίθενται links για τεχνική βοήθεια, και πρόσβαση στο εξειδικευμένο forum του Schoology.

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

- Από το αρχικό μενού, στο αριστερό πλαίσιο **επιλέγει τα μαθήματα του** (courses), τις **ομάδες** που συμμετέχει (groups) ή **επεξεργάζεται τους πόρους εκπαίδευσης** που διατίθενται (resources).
- Στο δεξί πλαίσιο, έχει **δυνατότητα χρήσης παροχών της πλατφόρμας** που ενισχύουν τη διαδραστικότητα και την αλληλεπίδραση (Εικόνα A2):
 - **Αναζήτηση:** Δυνατότητα άνετης πλοήγησης σε κάθε μάθημα ή ενότητα
 - **Κέντρο εφαρμογών** (Apps Center): Δυνατότητα εισαγωγής εφαρμογών (applications)
 - **Ημερολόγιο:** Ημερολόγιο εργασιών-γεγονότων όπου ανακοινώνονται γεγονότα από εκπαιδευτές (τηλεδιάσκεψη-εικονική τάξη) ή υπενθυμίζονται υποχρεώσεις και προθεσμίες από εκπαιδευόμενους
 - **Μηνύματα:** Δυνατότητα αποστολής και λήψης μηνυμάτων είτε σε συνεκπαιδευόμενους είτε σε εισηγητές.
 - **Ειδοποιήσεις:** Οποιαδήποτε ενημέρωση κρίνει απαραίτητο ο εκπαιδευτής ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή ο εκπαιδευόμενος (προσθήκη νέου εκπ/κού υλικού, παράδοση εργασιών κ.λ.π).

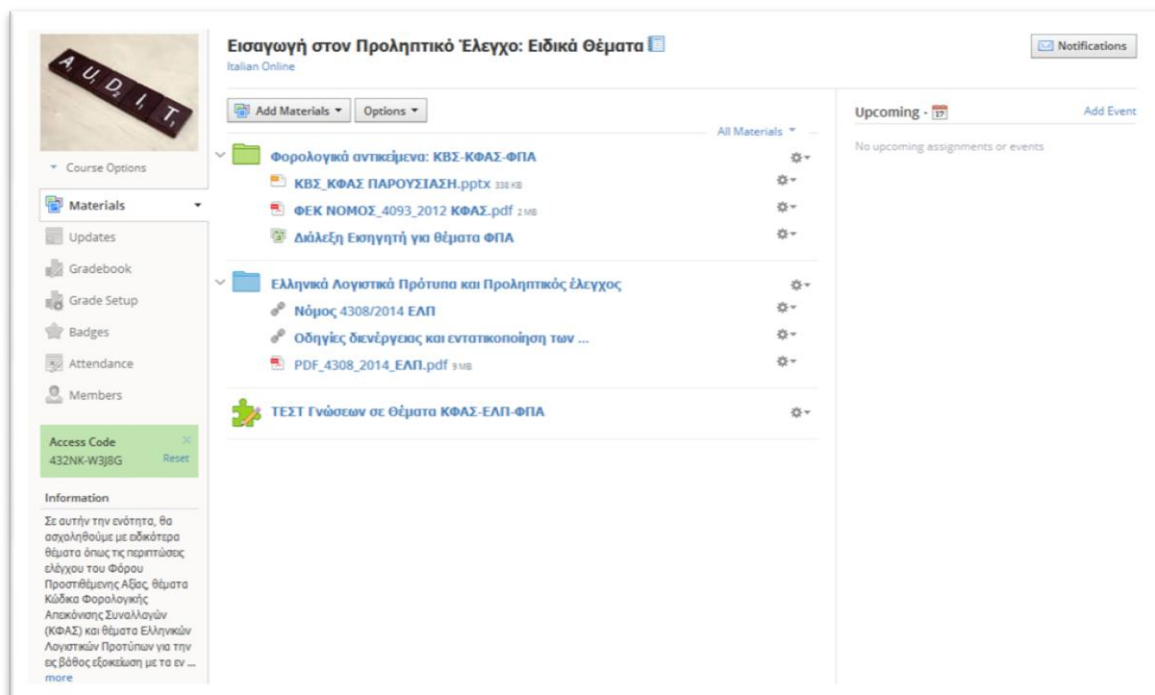


Εικόνα A2

Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα επεξεργασίας του προφίλ εκπαιδευόμενου/εκπαιδευτή με προσθήκη/ρυθμίσεις αναγκαίων προσωπικών στοιχείων για την εκπαίδευση (λ.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φωτογραφία).

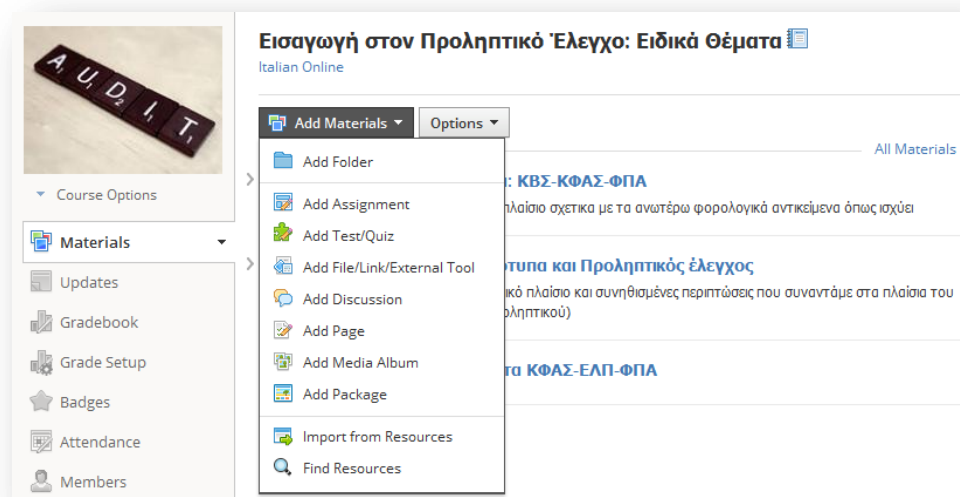
Με την είσοδο στην διδακτική ενότητα, στο αριστερό πλαίσιο της οθόνης, υπάρχει πληροφόρηση για **εκπαιδευτικά αντικείμενα** (Materials), ενημερώσεις (Updates), την **καταγραφή της συμμετοχής** (Attendance), τυχόν επιβραβεύσεις (Badges) και τους **συνεκπαιδευόμενους** του (Members) ενώ σε εμφανές σημείο περιέχεται ο κωδικός της για την είσοδο άλλων εκπαιδευόμενων. Επίσης, περιέχει πληροφορίες για το αντικείμενο της εκπαίδευσης και τους στόχους της. Στο κεντρικό πλαίσιο περιέχονται οι **διδακτικές ενότητες** σε μορφή φακέλων που εσωκλείουν υποστηρικτικό υλικό σε πολλές μορφές (αρχεία τύπου pdf, ppt, videos, link ιστοσελίδων) και το **τεστ γνώσεων** ενώ στο δεξί πλαίσιο εμφανίζονται επερχόμενα γεγονότα και υπάρχει δυνατότητα αποστολής-λήψης ασύγχρονων μηνυμάτων (Εικόνα A3).

"Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."



Εικόνα Α3

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει από ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών αντικειμένων-δραστηριοτήτων για την διενέργεια του μαθήματος του, όπως εργασίες, Quiz αξιολόγησης, αρχεία εικόνας, ήχου και video, δημιουργημένα εκπαιδευτικά πακέτα, συζητήσεις, από Πόρους δημιουργημένους ή εξωτερικές πηγές (Εικόνα Α4).

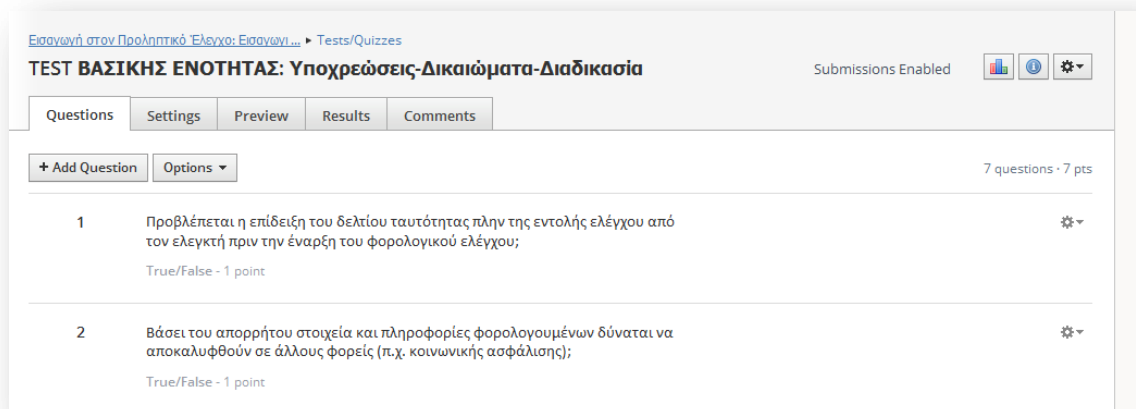


Εικόνα Α4

Μετά το τέλος κάθε ενότητας, ο εκπαιδευόμενος συμπληρώνει ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης για την ανάδειξη του ποσοστού αφομοίωσης και εμβάθυνσης στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό αντικείμενο (Εικόνα Α5). Είναι διάφορων μορφών

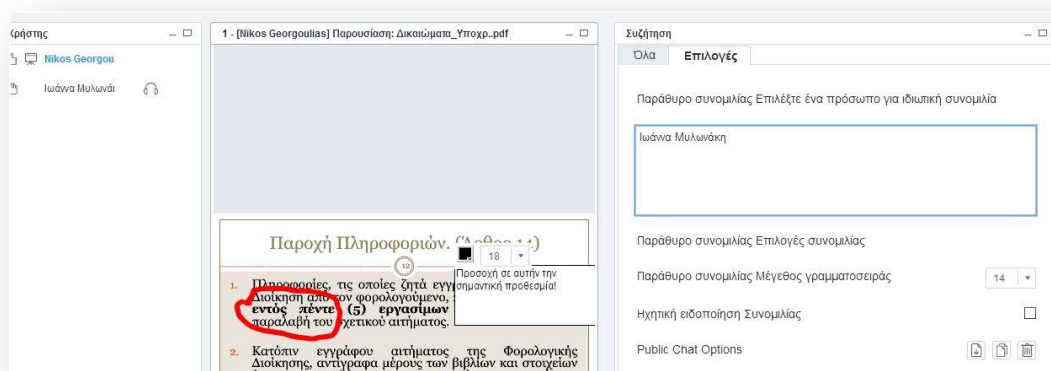
"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

(πολλαπλών επιλογών, ΝΑΙ/ΟΧΙ, συμπλήρωση κενών), και βαθμολογείται άμεσα με δυνατότητα παράθεσης των απαντήσεων.



Εικόνα Α5

Κατά τη διαδικασία σύγχρονης μάθησης στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα πραγματοποιείται on line συνεδρία εικονικής τάξης, όπου υπάρχει σε πραγματικό χρόνο επικοινωνία των εκπαιδευόμενων μεταξύ τους και με τον εκπαιδευτή. Καλύπτονται απορίες, διατυπώνονται ερωτήματα εκατέρωθεν, και πραγματοποιείται αλληλεπίδραση με ήχο, εικόνα και εργαλεία αλληλεπίδρασης (Εικόνες Α6, Α7).



Εικόνα Α6

λής πρόσβαση στις υποκειμένες πληροφορίες πριν τη συγχώνευση ή συνένωσή τους.

14. Τα λογιστικά αρχεία πρέπει να είναι διαθέσιμα στα αρμόδια ελεγκτικά όργανα και στις αρμόδιες αρχές ε-εργασίου χρόνου από σχετική ειδοποίηση, εκτός ε-νομοθεσία απαιτεί άμεση πρόσβαση ή ρυθμίζει διαφορετικά το θέμα.

15. Μια μητρική οντότητα που έχει θυγατρική, η οποία θυγατρική δεν υπόκειται στο νόμο αυτόν, πρέπει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι η θυγατρική τηρεί λογιστικά αρχεία με τρόπο που παρέχει τη δυνατότητα στη μητρική να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις αυτού του νόμου.

16. Σε περίπτωση που δύο ή περισσότερες οντότητες συνενώνονται σε μία ή σε περίπτωση αλλαγής του νομικού τύπου της οντότητας, η νέα οντότητα αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συμμόρφωση των προηγούμενων οντοτήτων με τις ρυθμίσεις αυτού του νόμου.

17. Η οντότητα πρέπει να παρέχει στις αρμόδιες αρχές και στα αρμόδια ελεγκτικά όργανα, όταν ζητηθεί, μετάφραση κάθε αρχείου που έχει συνταχθεί σε ξένη γλώσσα ή που έχει εκφραστεί σε ποσά ξένου νομίσματος, στην ελληνική γλώσσα και στο εθνικό νόμισμα, αντίστοιχα. Η μετάφραση αυτή δίδεται εντός ευλόγου χρόνου που ορίζεται από τις αρμόδιες αρχές. Η μετατροπή

2. Ο προσδιορισμός της ποσότητας αποθεμάτων, όπου συντρέχει περίπτωση, διενεργείται σε κατάλληλο χρόνο που διασφαλίζει την αξιοπιστία των δεδομένων σε σχέση με την ημερομηνία αναφοράς των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της οντότητας.

3. Η κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της περιόδου ολοκληρώνεται στο συντομότερο χρόνο από:

- α) έξι μήνες από τη λήξη της περιόδου ή
- β) το χρονικό όριο που επιτρέπει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που τίθενται από τη φορολογική ή άλλη νομοθεσία της χώρας.

Άρθρο 7
Διαφύλαξη λογιστικών αρχείων

Ιωάννα Μυ.

1. Το σύνολο των λογιστικών αρχείων που η οντότητα τηρεί, σύμφωνα με τις διατάξεις αυτού του νόμου διαφυλάσσονται για το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από:

- α) Πέντε (5) έτη από τη λήξη της περιόδου.
- β) Το χρόνο που ορίζεται από άλλη νομοθεσία.

2. Τα λογιστικά αρχεία μπορούν να διαφυλάσσονται σε οποιαδήποτε μορφή, εφόσον υπάρχει σύστημα αναζήτησης, εμφάνισης και εκτύπωσης ή αναπαραγωγής αυτών, για τη διευκόλυνση οποιασδήποτε ελέγχου.

Εικόνα Α7

Παράρτημα 2: Συνέντευξη Συγκριτικής Αξιολόγησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

- **Θεωρείτε ότι οι θεματικές ενότητες του εκπαιδευτικού προγράμματος κάλυψαν τις εκπαιδευτικές σας ανάγκες υπηρεσιακά και προσωπικά αναφορικά με την χρησιμότητα τους και σε ποίο βαθμό; Επίσης ποιά ήταν η άποψη σας για τους Εισηγητές που παρακολούθησατε. Υπήρξαν ουσιαστικές διαφορές ανάμεσα στα δύο προγράμματα;**

Σε σχέση με τις θεματικές ενότητες δεν θεωρώ ότι υπήρξαν ουσιαστικές διαφορές αναφορικά με τον βαθμό πληρότητας και χρησιμότητας και ότι καλύπτονταν οι εκπαιδευτικές μου ανάγκες τόσο υπηρεσιακές όσο και προσωπικές σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Το ίδιο ισχύει και τους Εισηγητές, που ήταν σαφείς και πολύ συνεργάσιμοι. Σίγουρα, σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα υπάρχει πάντα διαθέσιμη πρόσβαση και έχω μεγαλύτερη δυνατότητα για να επιλέξω από πολλές διαλέξεις και εισηγητές με μεγάλη εμπειρία στο αντικείμενο άρα υπερτερεί σημαντικά.

- **Ποιά είναι η άποψη σας για το εκπαιδευτικό υλικό και για τα δύο προγράμματα;**

Στο δια ζώσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. δόθηκαν ηλεκτρονικές σημειώσεις και χειρόγραφες. Οι χειρόγραφες που διατέθηκαν ήταν σε περιορισμένη ποσότητα και χαμηλή ποιότητα (φωτοτυπίες), όχι ανάλογη με αυτήν του e-learning προγράμματος, και του ψηφιακού υλικού που ήταν διαθέσιμο με ποικίλες μορφές αρχείων (pdf, ppt, url links, jpeg εικόνες). Επιπλέον αναμφίβολα το ηλεκτρονικό περιβάλλον είναι ήταν εκτός από πιο ευέλικτο και προσαρμόσιμο στις ανάγκες των εκπαιδευόμενων και ενημερωμένο με τις πιο πρόσφατες νομοθεσίες και εγκυκλίους. Ευέλικτο καθώς ο εκάστοτε εκπαιδευτής μπορεί να προσθέσει πόρους, δραστηριότητες κ.λπ. ανά πάσα στιγμή, ενώ υλικό έχει την ευχέρεια να προσθέσει και ο εκπαιδευόμενος.

- **Έγινε χρήση εκπαιδευτικών μεθόδων κατά το δυνατόν συμμετοχικών, κατά την εκπαιδευτική διαδικασία και στα δύο προγράμματα;**

Στο δια ζώσης πρόγραμμα, χρησιμοποιήθηκαν οι μέθοδοι της εισήγησης και της παρουσίασης διαφανειών, οι οποίες δεν θεωρώ ότι ήταν αρκετές ώστε να κρατήσουν αμείωτο το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων, ούτε ικανές να παρακινήσουν μια διαδικασία αναμετάδοσης γνώσεων και πληροφοριών ή να προκαλέσουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των παρευρισκόμενων. Από την άλλη μεριά, στο e-learning πρόγραμμα ο συνδυασμός αυτόνομης μελέτης και εικονικής τάξης θεωρώ ότι είναι ιδανικός για να καλυφθούν απορίες και να υπάρχει η απαραίτητη συμμετοχή, ζωντανή επικοινωνία και μεταλαμπάδευση γνώσεων όσο χρειαζόνταν. Η δυνατότητα διενέργειας συζητήσεων και διατύπωσης ερωτήσεων χωρίς την παραμικρή συστολή προς όλους τους συμμετέχοντες, και έκφρασης της διάθεσης χωρίς ομιλία ή οπτική επαφή, ήταν πολύ χρήσιμη για

"Ηλεκτρονική μάθηση (E- Learning) και Δημόσιος τομέας. Η πλήρης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Μάθησης στην Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων."

όλους. Το θεώρησα ως ένα συνεργατικό περιβάλλον όπου η ελευθερία στη διαχείριση των πόρων και των αντικειμένων με έκανε εκτός από εκπαιδευόμενο και εν δυνάμει εκπαιδευτή.

- **Ήταν σαφείς οι στόχοι των ενοτήτων και των δύο εκπαιδευτικών προγραμμάτων; Η διάρκεια τους ήταν ικανοποιητική;**

Ναι θεωρώ ότι οι στόχοι σχετικά με το περιεχόμενο και στις δύο μορφές μάθησης παρουσιάστηκαν με σαφήνεια, αλλά η διάρκεια του δια ζώσης θεωρώ ότι επειδή κάποιες ενότητες αφορούσαν αντικείμενο τεχνικού χαρακτήρα και για το λόγο αυτό μπορούσαν να μελετηθούν εκτός της αίθουσας σε δεύτερο χρόνο και δεν απαιτούνταν παρουσία εισηγητή, θα μπορούσε να ήταν μικρότερη από 5 ημέρες. Στο ωρολόγιο του e-learning προγράμματος ήταν σωστή η χρονική αναλογία ασύγχρονης και σύγχρονης εκπαίδευσης. Επίσης θέλω να προσθέσω ότι σε αυτό δεν υπήρξε καμία επικάλυψη διδακτικών ενοτήτων, κάθε ενότητα ήταν διακριτή, είχε σαφήνεια και αποτελούσε λογική συνέχεια των υπολοίπων ενοτήτων, προηγούμενων και επόμενων.

- **Η ηλεκτρονική πλατφόρμα πως σας φάνηκε από άποψη σχεδιασμού, ευκολίας χειρισμού και δυνατότητα πλοήγησης; Ήταν αποτελεσματική;**

Η εισαγωγή στο ηλεκτρονικό περιβάλλον και ο χειρισμός της θεωρώ ότι είναι αρκετά εύκολος, το ίδιο και η πλοήγηση μέσα στις διάφορες ενότητες. Επίσης, η σελίδα της είναι πολύ απλή και εύχρηστη ακόμη και για έναν χρήστη χωρίς μεγάλη εξοικείωση με ηλεκτρονικά εργαλεία, λόγω του απλού σχεδιασμού της παρότι ήταν στην αγγλική γλώσσα. Εύκολος στην επίτευξη ήταν και ο τρόπος επικοινωνίας με τη σύγχρονη μέθοδο της εικονικής τάξης-τηλεδιάσκεψης με τη χρήση μόνο ενός απλού κωδικού και δια μέσου λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επίσης τον θεώρησα πολύ αποτελεσματικό τρόπο εκπαίδευσης και αλληλεπίδρασης και ιδανικό για την επίλυση αποριών μέσω των ασύγχρονων μηνυμάτων ή του σύγχρονου chat. Θα ήθελα να προσθέσω ότι με ενθουσίασε η δυνατότητα επιλογής επικοινωνίας όχι μόνο με ήχο, αλλά και με εικόνα, και η δυνατότητα να χρησιμοποιήσω τα εργαλεία διάθεσης κατά την συνεδρία της εικονικής τάξης.

- **Ποιά μέθοδο από τις δύο θεωρείτε αποτελεσματικότερη;**

Ο συνδυασμός της μάθησης σε δικό μου τόπο και χρόνο και της διαπροσωπικής - διαδραστικής μάθησης (εικονική τάξη), καθώς και η δυνατότητα προσαρμογής του ρυθμού εκπαίδευσης αναλόγως των ιδιαίτερων προτιμήσεων και αναγκών μου, θεωρώ ότι είναι ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα της μεθόδου ηλεκτρονικής μάθησης και του εν λόγω μοντέλου μαθήματος. Για αυτό το λόγο και τη θεωρώ αποτελεσματικότερη από την κλασική, δια ζώσης μέθοδο, που χαρακτηρίζεται από πολύ στενά εκπαιδευτικά πλαίσια μάθησης, χωρίς προσαρμοστικότητα στις ανάγκες του εκπαιδευόμενου.