

גישה חדשה בפיתוח ומימוש מערכות לניהול הדרכה

בשלושת העשורים האחרונים, ידע עולם ההדרכות הממוחשבות התפתחות ניכרת: מלימוד ממוחשב, המבוסס על לומדות מקומיות, וללא ניהול תהליכי ומרכזי, עבר תחום זה כברת דרך רבה, וכיום שולטות בעולם ההדרכה הארגונית, מערכות רבות ומגוונות לניהול תהליכי למידה (Learning Management Systems). מערכות אלו, שמתפתחות באופן תדיר, כמו גם שכיחותן הגדלה והולכת, מאפשרות לארגונים מודרניים להתמודד עם האתגרים העיקריים שעומדים בפניהם, בתחומי הידע והמידע.

האבולוציה של מערכות לניהול תהליכי למידה

התפתחות מערכות לניהול תהליכי למידה, התרחשה בשלושה שלבים מרכזיים, ושיקפה מענה לצרכים ההדרכתיים שניצבו בפני ארגונים בעולם.

שלב ראשון: "ניהול הדרכה מקומי"

במהלך שנות ה-80 של המאה העשרים, התרחבה מאוד תפוצתם של מחשבי ה-PC, בד בבד עם ירידת קרנו של המחשוב המרכזי. בעקבות תשתית זמינה זו, ובהעדרה של תשתית האינטרנט לתקשורת עולמית, התפתח מאוד תחום הלומדות בכיתות מחשב. בעקבות כך, רובם ככולם של תהליכי ההדרכה הממוחשבים בוצעו בכיתות מחשב באופן מקומי. מצב זה חייב הקמת מערכות מקומיות לניהול למידה, המבוססות על תוכנות כגון MsAccess ודומיה.

שלב שני: "ניהול מבוזר, מותאם אישית"

עם הקמתה של רשת האינטרנט, בקעו הניצנים של לימוד מבוזר. מספר מועט של ארגונים חדשניים, בעלי צורך ללימוד מבוזר בפריסה גיאוגרפית נרחבת, פיתחו לעצמם מערכות לניהול למידה, שענו על צורך בסיסי זה, וכן נתנו מענה לתהליכי ההדרכה הייחודיים לאותם ארגונים. שיטה זו שלטה במהלך שנות ה-90 של המאה העשרים. במהלך אותו עשור, לא היתה עדיין תשתית אינטרנט מפותחת, בעלת פס רחב, ועל כן נפוצותן של מערכות ה-LMS היתה עדיין שולית.

שלב שלישי: "ניהול מבוזר, בגישה כוללנית"

בתחילת המאה ה-21, ידעה תשתית המחשוב המבוזר התקדמות ניכרת, תודות להתפתחות משמעותית ביותר ברשת האינטרנט העולמית. בעקבות כך, הבשילו התנאים להטמעתן של מערכות LMS בארגונים רבים, לרבות ארגונים קטנים ובינוניים. הצורך הגובר במערכות LMS זולות ומיידיות, גרם להתפתחות תחום חדש של מערכות LMS, שדמו במאפייניהן למערכות ERP. מערכות ה-LMS הללו התאפיינו בפונקציונאליות עשירה, אך בגמישות נמוכה לצרכי התאמה לארגונים. מצב זה אפשר לארגונים להטמיע את המערכות הללו, במהירות, כ "Turn-Key Systems", במחיר שינוי תהליכי ההדרכה לתבניות שהציעו אותן מערכות ה-LMS.

שלב נוכחי: "ניהול מבוזר, בגישה כוללנית-מותאמת"

בחמשת השנים האחרונות, פותחה שיטה חדשה על ידי חברת Blossom-KC, שאיפשרה לארגונים להרוויח מכל העולמות: גם להטמיע מערכת LMS קיימת, באופן מיידית, וגם להתאים את המערכת לצרכי הארגון הייחודיים. גישה זו פותחה מתוך הידיעה כי למרות השונות המובנית בין צרכי ההדרכה של ארגונים שונים, הרי שיש מספר תהליכים גנריים, המשותפים לכולם.

בהתאם לתובנה זו, פותחה מערכת Blossom LMS:

1. המערכת מודולרית, ובה מובנים כלל התהליכים המרכזיים שמופעלים במסגרת ניהול תהליכי הדרכה: ניהול תוכן וידע, ניהול מבחנים וסקרים, ניהול הסמכות וריענונים, ניהול

- משאבים, ניהול הדרכות פרונטאליות וניהול קבוצות לימוד למיניהן.
באופן זה, יכול כל ארגון להפעיל את המודולים הדרושים לו, באופן מיידי.
2. מערכת Blossom LMS פותחה כך שהארגונים שעושים בו שימוש, יוכלו להתאים את כלל ממשקי העבודה בה לצרכיהם. יכולות התאמת הממשק אינן דורשים ידע בתכנות או בגרפיקה, ומאפשרים לכל ארגון לבדל ולייחד את עצמו.
3. על התשתית התהליכים הגנריים, מאפשרת חברת Blossom-KC לכל לקוח, לאפיין את המודולים והתהליכים הייחודיים לו, כחלק מהותי מתהליך יישום המערכת. באופן זה, יכול כל ארגון להתאים את המערכת לצרכיו, מבלי לוותר על תהליכים הדרכה ייחודיים, התואמים את הצרכים הארגוניים הספציפיים.
4. לסיכום, שיטה זו, מאפשרת לארגונים רבים לרכוש ולהטמיע מערכת LMS, תוך קבלת היתרונות הבאים:
- א. המערכת מותאמת לצרכים ארגוניים ייחודיים.
ב. המערכת מוטמעת במהירות רבה ובעלות נמוכה, שכן קיימת התבססות על תהליכים גנריים.

הטמעת Blossom LMS בבזק בינ"ל

המתודולוגיה החדשנית נוסתה בהצלחה מרובה בארגונים רבים, כדוגמת בזק בינ"ל. בבזק בינ"ל עלה הצורך לנהל תהליכים רבים הכרוכים בהדרכות מבוזרות. בין התהליכים שהוגדרו במסמך הדרישות, ניתן היה למצוא תהליכים סטנדרטיים, כגון ניהול משימות, ניהול מבחנים וסקרים, אך גם תהליכים ייחודיים כגון ניהול הסמכות ורענונים וניהול תקציבי הדרכות, בהתאם למדיניות ההדרכה הייחודית לבזק בינ"ל.

בתהליך היישום של מערכת Blossom LMS, מומשה מתודולוגיית הפיתוח החדשנית במלואה: תחילה הופעלו המודולים הגנריים (ניהול קבוצות למידה, ניהול תכנים, ניהול משימות וניהול מבחנים וסקרים), בתוך פרק זמן קצר ביותר.

בד בבד עם תהליך ההטמעה של המודולים הגנריים, פותחו המודולים הייחודיים לבזק בינ"ל, ושולבו בתוך הפלטפורמה ההדרכתית של Blossom LMS, שכבר פעלה בבזק בינ"ל.

תהליך סדור זה, הביא למצב של הטמעה מאוד מוצלחת של מערכת כוללת לניהול למידה בבזק בינ"ל, מבלי לשנות תהליכי הדרכה ייחודיים לארגון, ובתוך כחצי שנה, עד לגמר הפרוייקט. מרגע סיום פרוייקט ההטמעה, ממשיכה בזק בינ"ל לנצל את גמישותה של פלטפורמת Blossom LMS, ומאפיינת ומטמיעה עוד תהליכים ייחודיים, הנותנים מענה לצרכים הייחודיים, וזאת על גבי הפלטפורמה הקיימת.

את התהליך כולו, מסכם ג'אז וורשונין, מנהל מחלקת ההדרכה של בזק בינ"ל: "ההטמעה המוצלחת של מערכת Blossom LMS בבזק בינ"ל, אפשרה לי, כמנהל ההדרכות, לממש ולייעל את כל התהליכים שעליהם חלמתי תמיד. גמישות הפלטפורמה ההדרכתית, מאפשרת לנו להתמודד ביעילות עם האתגרים שנכונים לנו יום-יום, בתחום הטמעת המידע והפיכתו לידע".