

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΩΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Δρ ΜΑΡΙΑΣ ΣΑΡΙΔΑΚΗ

*Διευθύντριας Εκπαίδευσης Αγροτικής Τράπεζας
Μέλους Εκτελεστικής Επιτροπής ΕΠ*

Είναι γνωστό πως οι ελληνικές τράπεζες, συμβαδίζοντας και με τις διεθνείς τάσεις και εξελίξεις, έχουν να επιδείξουν τα τελευταία είκοσι χρόνια μια συνεχή και αυξανόμενη δραστηριότητα στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης. Οι σχετικές δράσεις που αποφασίζονται από τις τράπεζες και τα ποσά που δαπανώνται είναι προφανώς αποτέλεσμα της βεβαιότητας που υπάρχει αναφορικά με την καθοριστική συμβολή της επαγγελματικής εκπαίδευσης στην αντιμετώπιση των κρίσιμων θεμάτων και προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες.

Στον όρο επαγγελματική εκπαίδευση συμπεριλαμβάνουμε όλες τις ενέργειες που αναλαμβάνονται για τη βελτίωση των γνώσεων και των εργασιακών ικανοτήτων του προσωπικού είτε οι δράσεις αυτές υλοποιούνται από τις ίδιες τις τράπεζες είτε κατ' εντολή τους από άλλους φορείς.

Οι απόψεις που ακολουθούν, αφορούν κατά κύριο λόγο εκείνα τα εκπαιδευτικά προγράμματα που είναι εστιασμένα στην επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες ανεξαρτήτως του φορέα που υλοποιεί.

Είναι γεγονός πως, όπως συμβαίνει σε όλες τις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες, τα στελέχη των τραπεζών, όπως και άλλων επιχειρήσεων, αντιλαμβάνονται ότι η επαγγελματική εκπαίδευση αποτελεί βασική ανάγκη όταν μια επιχείρηση βρίσκεται σε τροχιά ανάπτυξης, εσωτερικής αναδιοργάνωσης ή λειτουργεί σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού. Γνωρίζουν ότι σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η επαγγελματική εκπαίδευση αποτελεί το μοναδικό εργαλείο και μέσον απόκτησης ή βελτίωσης των απαιτούμενων στις νέες συνθήκες ικανοτήτων.

Ετσι, οι εκπαιδευτικές ενέργειες αποτελούν πλέον αναπόσπαστο μέρος έργων που αποφασίζονται και εφαρμόζονται για την υλοποίηση οργανωτικών αλλαγών, την αύξηση των πωλήσεων και την αύξηση μεριδίων αγοράς ή τη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης του εσωτερικού και του εξωτερικού πελάτη. Έχει δηλαδή επικρατήσει η άποψη ότι η επαγγελματική εκπαίδευση αποτελεί απαραίτητο εργαλείο προσωπικής και επιχειρησιακής ανάπτυξης.

Τα περισσότερα στελέχη συνειδητοποιούν την αναγκαιότητα της επαγγελματικής εκπαίδευσης, διαισθάνονται την αξία της και συμπεραίνουν λογικά ότι συμβάλλει τελικά στη βελτίωση συγκεκριμένων οικονομικών μεγεθών, είναι δηλαδή μια επένδυση. Παρ' όλα αυτά σπάνια διαθέτουν στοιχεία, τα οποία συνδέουν άμεσα συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ενέργειες και κόστη με συγκεκριμένα οικονομικά αποτελέσματα.

Επιπλέον, πολλοί από εμάς έχουμε την εμπειρία συμμετοχής σε προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, στο τέλος των οποίων, εάν ερωτηθούμε ή αναρωτηθούμε τι ακριβώς μάθαμε, τι θα μπορούσαμε να μεταφέρουμε στην καθημερινή μας πρακτική για να τη βελτιώσουμε, η απάντηση συχνά ποικίλει από "τίποτα το σημαντικό" μέχρι "δεν είμαι σίγουρος" ή "δεν ξέρω". Συχνά αντιλαμβανόμαστε ότι, παρά τις προσδοκίες μας, πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα δεν συμβάλλουν ή δεν γνωρίζουμε εάν και κατά πόσο συμ-

βάλλουν στην προσωπική και επιχειρησιακή ανάπτυξη και αν αποτελούν μια αποδοτική επένδυση.

Η αναμφισβήτητη βελτίωση της εικόνας και της θέσης της επαγγελματικής εκπαίδευσης στις τράπεζες και η διαμόρφωση της άποψης ότι είναι, όχι μόνο μια απαραίτητη και επωφελής ενέργεια, αλλά μια σημαντική επένδυση συντελείται σε μια εποχή κατά την οποία η μείωση του λειτουργικού κόστους και ο εξορθολογισμός των δαπανών αποτελεί πρωταρχικό στόχο και προϋπόθεση επιβίωσης όλων των τραπεζών.

Επομένως οι υπεύθυνοι της επαγγελματικής εκπαίδευσης θα αναγκαστούν να υπερασπιστούν τα προγράμματα και τους προϋπολογισμούς τους βασισμένοι, όχι μόνο σε διαισθητικές κρίσεις και απόψεις, αλλά κυρίως σε συγκεκριμένα στοιχεία που θα αποδεικνύουν τη συμβολή των δραστηριοτήτων τους στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων και των οικονομικών αποτελεσμάτων της τράπεζας.

Η αποδοχή εκ μέρους τους αυτής της εξέλιξης και η ικανότητά τους να προετοιμάσουν και να παρουσιάσουν τέτοια στοιχεία, θεωρούμε ότι θα ενισχύσει το ρόλο της εκπαίδευσης καθώς και τη δική τους επιρροή, θα εξασφαλίσει τους πόρους που απαιτεί η αποτελεσματική εκπαιδευτική λειτουργία και θα έχει οικονομικά οφέλη για την τράπεζα.

Διεθνώς, η θεώρηση της επαγγελματικής εκπαίδευσης στις τράπεζες ως επένδυσης σηματοδοτεί μια καθοριστική αλλαγή, όχι μόνο όσον αφορά την αναβάθμιση του ρόλου και της θέσης της στις εσωτερικές λειτουργίες της τράπεζας, αλλά και αναφορικά με την ευθύνη των στελεχών της εκπαίδευσης να αποδείξουν ότι συμβάλλουν στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της τράπεζας. **Με άλλα λόγια η αποδοχή της έννοιας της επαγγελματικής εκπαίδευσης ως επένδυσης δημιουργεί την υποχρέωση να προβλέψουμε, να μετρήσουμε και να αξιολογήσουμε το αποτέλεσμα και την απόδοση της επένδυσης αυτής, όπως άλλωστε είναι γνωστό ότι συμβαίνει με κάθε σωστή επενδυτική απόφαση.**

Στην επαγγελματική εκπαίδευση λοιπόν οι έννοιες της επένδυσης και της μέτρησης/αξιολόγησης του αποτελέσματος είναι αλληλένδετες. Δεν μπο-

ρούμε να μιλάμε για επένδυση, εάν δεν μετρήσουμε και δεν αξιολογήσουμε το αποτέλεσμα. Και μόνο όταν δεχτούμε να μετρήσουμε και να αξιολογήσουμε το αποτέλεσμα δικαιούμαστε να θεωρήσουμε την εκπαίδευση ως επένδυση. Επιπλέον η έμφαση στο αποτέλεσμα, δηλαδή στις αποκτούμενες ικανότητες στην αίθουσα διδασκαλίας (μαθησιακό αποτέλεσμα) και στις εφαρμοζόμενες στο χώρο εργασίας (επιχειρησιακό αποτέλεσμα), θα σημάνει μια ριζική αλλαγή στον προσανατολισμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, η οποία όμως είναι απολύτως απαραίτητη και ιδιαίτερα χρήσιμη, όχι μόνο για την επιχείρηση και τους εργαζομένους σε αυτή, αλλά και για την ανάπτυξη της οικονομίας γενικότερα.

Με την επικράτηση των φιλελεύθερων αρχών και των νόμων της αγοράς σε παγκόσμιο επίπεδο, οι σύγχρονες κοινωνίες ζουν, χωρίς αμφιβολία, στον αστερισμό της οικονομίας και οι έννοιες κέρδος, αποτέλεσμα, αποδοτικότητα καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό, κατά τη γνώμη μας, τις σχέσεις των ανθρώπων σε όλα τα επίπεδα.

Οι επιπτώσεις των αλλαγών αυτών είναι πραγματικά καθοριστικές για την οργάνωση της εργασίας και των προσόντων που απαιτούνται από τους εργαζομένους. Επομένως επιδρούν άμεσα και στην οργάνωση και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης και ιδιαίτερα των προγραμμάτων που οδηγούν στην απόκτηση επαγγελματικών προσόντων και εργασιακών ικανοτήτων. Οι απαιτήσεις που δημιουργούνται πλέον για κάθε εκπαιδευτική προσπάθεια ξεπερνούν τα όρια της μετάδοσης περισσότερου ή λιγότερο εξειδικευμένων γνώσεων.

Ενα σύγχρονο πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης σέβεται πραγματικά τις ανάγκες του εκπαιδευμένου αναφορικά με την απόκτηση επαγγελματικών ικανοτήτων, τοποθετούν δε τον εκπαιδευόμενο στη θέση του “πελάτη” και την επαγγελματική του επιτυχία στο κέντρο του ενδιαφέροντός τους. Επομένως ο ρόλος του προγράμματος και του εκπαιδευτή παύει να είναι μόνο η μετάδοση γνώσεων. Το σημαντικό δεν είναι πια τι λέει και τι παρουσιάζει ο εκπαιδευτής, αλλά τι μαθαίνει και τι ικανότητες απο-

κά ο εκπαιδευόμενος. Ποιο είναι δηλαδή το αποτέλεσμα για τον εκπαιδευόμενο και την επιχείρηση.

Επομένως, τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των καιρών, εκτός των άλλων χαρακτηριστικών τους, αξιολογούν και πιστοποιούν τις ικανότητες που αποκτούν οι συμμετέχοντες. Υπογραμμίζεται ότι έμφαση δίνεται *στις ορατές και μετρήσιμες ικανότητες*, η απόκτηση των οποίων γίνεται ο στόχος του προγράμματος και ταυτόχρονα το κριτήριο της επιτυχίας τους και της αποτελεσματικότητάς τους. Η λέξη-κλειδί στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον και ταυτόχρονα στα εκπαιδευτικά προγράμματα που υποβοηθούν και στηρίζουν τη λειτουργία του είναι η λέξη “αποτέλεσμα”.

Επιπλέον, αν δούμε το θέμα από καθαρά εκπαιδευτική σκοπιά, η βελτίωση της ποιότητας της κατάρτισης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη μέτρηση και αξιολόγηση του αποτελέσματος, όπως συμβαίνει σε όλες τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Ιδιαίτερα σήμερα που ζούμε στην εποχή του συνεχώς αυξανόμενου ανταγωνισμού μεταξύ επιχειρήσεων, οι ασχολούμενοι με την ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση έχουν υποχρέωση να προσφέρουν και να αποδεικνύουν ότι προσφέρουν την εκπαίδευση εκείνη που συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Αυτού του είδους η επαγγελματική εκπαίδευση δεν είναι δυνατή χωρίς τη μέτρηση και την αξιολόγηση της μάθησης που έχει επιτευχθεί.

Αξιολόγηση είναι η διατύπωση κρίσεων και η απόδοση ποιοτικών χαρακτηριστικών στα αποτελέσματα των μετρήσεων. Προϋποθέτει την ύπαρξη κι εφαρμογή ενός συστήματος μέτρησης της επίτευξης των στόχων και δεν μπορεί να υπάρξει χωρίς αυτό. Η μέτρηση και η αξιολόγηση είναι δύο έννοιες αλληλένδετες, αλλά όχι ταυτόσημες. Η μέτρηση, η οποία προηγείται της αξιολόγησης, είναι ο καθορισμός του ποσοτικού μεγέθους ενός αντικειμένου/πράγματος ή χαρακτηριστικού με βάση συγκεκριμένη μονάδα μέτρησης ή η συχνότητα εμφάνισης κάποιου φαινομένου, αντικειμένου ή πράγματος σε συγκεκριμένο χρόνο.

Με τον όρο αξιολόγηση της εκπαίδευσης/κατάρτισης εννοείται ένα σύνολο τεχνικών που μας

δείχνει σε ποιο βαθμό και με ποιο τρόπο επετεύχθησαν οι στόχοι ενός εκπαιδευτικού προγράμματος. Επομένως η αξιολόγηση αφορά τις μεθόδους, εκείνους που τις εφαρμόζουν, τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται και γενικά όλους τους παράγοντες που εμπλέκονται στην εξέλιξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Γίνεται επομένως φανερό πως η εκπαιδευτική αξιολόγηση προϋποθέτει:

- ύπαρξη συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων
- σύστημα μέτρησης της επίτευξης των στόχων.

Κατά την άποψή μας ο ρόλος της αξιολόγησης στην οργάνωση και εφαρμογή ενός εκπαιδευτικού προγράμματος και του ελέγχου της αποτελεσματικότητάς του είναι θεμελιώδης. Η συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας της αξιολόγησης δημιουργεί, κατά τη γνώμη μας, ιερό χρέος σε όσους ασχολούνται με την εκπαίδευση και κατάρτιση, να υιοθετήσουν ένα σύστημα αξιολόγησης που να οδηγεί σε έγκυρα και αντικειμενικά αποτελέσματα. Ο ρόλος των εκπαιδευτών σ' αυτή την προσπάθεια είναι καθοριστικός.

Συμπερασματικά λοιπόν καταλήγουμε στις εξής διαπιστώσεις:

1. Η θεώρηση της επαγγελματικής εκπαίδευσης ως επένδυσης απαιτεί συστηματική αξιολόγηση της μάθησης και εξακρίβωση των επιχειρησιακών βελτιώσεων και του οικονομικού οφέλους που προκύπτουν απ' αυτή.
2. Η ανάγκη μείωσης του λειτουργικού κόστους και εκλογίκευσης των δαπανών οδηγεί στην ανάγκη αιτιολόγησης του κόστους των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε σχέση με το προσδοκώμενο οικονομικό όφελος, καθώς και αυτού που τελικά επιτυγχάνεται.

Και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις η εξακρίβωση του οικονομικού οφέλους προϋποθέτει τα εξής:

1. Εκπαιδευτικά προγράμματα προσανατολισμένα σε μετρήσιμα αποτελέσματα. Ένα δε εκπαιδευτικό πρόγραμμα που στοχεύει στην επίτευξη μετρήσιμου αποτελέσματος έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά, όπως αποτυπώνονται και στη διεθνή βιβλιογραφία:

- Άμεση σύνδεση του εκπαιδευτικού προγράμ-

- ματος με συγκεκριμένα επιχειρησιακά προβλήματα και τις υπηρεσίες που τα διαχειρίζονται.
- Αξιολόγηση των εργασιακών ικανοτήτων που διαθέτει το προσωπικό, οι οποίες σχετίζονται με το συγκεκριμένο πρόβλημα.
 - Καθορισμό μετρήσιμων στόχων αναφορικά με την αλλαγή εργασιακών ικανοτήτων/συμπεριφορών.
 - Ενημέρωση των εκπαιδευομένων για τα αναμενόμενα αποτελέσματα (ως προς τις γνώσεις, ικανότητες, συμπεριφορές).
 - Μέτρηση του αποτελέσματος (όσον αφορά τις γνώσεις, ικανότητες, συμπεριφορές).
 - Προετοιμασία του εργασιακού περιβάλλοντος

για την υποστήριξη, τη μεταφορά και εφαρμογή στην πράξη των εργασιακών ικανοτήτων που αποκτήθηκαν.

- Ανάλυση κόστους-οφέλους.
2. Ολοκληρωμένο σύστημα αξιολόγησης, το οποίο να εφαρμόζεται από άτομα (οργανωτές, εκπαιδευτές, συγγραφείς εκπαιδευτικού υλικού κ.λπ.) που αποδέχονται την αναγκαιότητα της αξιολόγησης και έχουν τις εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρίες που απαιτούνται γι' αυτό το σκοπό.
- Ενα τέτοιο σύστημα αξιολόγησης, το οποίο βασίζεται στο έργο του D. Kilpatrick, καθώς και το έργο του J.J. Phillips παρουσιάζεται στον πίνακα Ι.

ΠΙΝΑΚΑΣ Ι			
Σύστημα αξιολόγησης προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης			
Ποιος; Ποιος αξιολογεί;	Πότε; Πότε γίνεται η αξιολόγηση;	Τι; Ποιο είναι το αντικείμενο της αξιολόγησης;	
Οι οργανωτές του προγράμματος	Φάση Ι Πριν από την υλοποίηση ενός εκπαιδευτικού προγράμματος		Η προετοιμασία: <ul style="list-style-type: none"> • Η διατύπωση των εκπαιδευτικών αναγκών σε σχέση με τους συμμετέχοντες • Η ανταπόκριση του περιεχομένου στους στόχους • Η μετατροπή των στόχων σε περιεχόμενο • Η επιλογή μεθόδου αξιολόγησης
Ο κάθε εκπαιδευτής αναφορικά με την ενότητα που έχει αναλάβει	Φάση ΙΙ Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του προγράμματος	Επίπεδο 1* Αντιδράσεις συμμετεχόντων	Η ικανοποίηση εκπαιδευομένων από πρόγραμμα αναφορικά με: <ul style="list-style-type: none"> • Τη διάρκεια • Το περιεχόμενο • Σχετικότητα του περιεχομένου με τις προσδοκίες τους
		Επίπεδο 2* Μάθηση που επιτεύχθηκε	Το μαθησιακό αποτέλεσμα: <ul style="list-style-type: none"> • Επίτευξη των μαθησιακών στόχων • Αποτελεσματικότητα μεθόδων και μέσων • Εφαρμογή των νέων γνώσεων στα πλαίσια του χώρου και του χρόνου της διδασκαλίας

<p>←</p> <p>Οι οργανωτές του εκπαιδευτικού προγράμματος σε συνεργασία με τη Διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού και τους άμεσους προϊσταμένους</p>	<p>Φάση III Μετά την υλοποίηση του προγράμματος</p>	<p>Επίπεδο 3* Νέες γνώσεις και ικανότητες στο χώρο εργασίας</p>	<p>Η εφαρμογή στην εργασία των νέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεων • Ικανοτήτων • Συμπεριφορών
		<p>Επίπεδο 4* Η σχέση νέων γνώσεων και ικανοτήτων με την επίλυση επιχειρησιακών προβλημάτων</p>	<p>Το όφελος της επιχείρησης από την εφαρμογή των νέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεων • Ικανοτήτων • Συμπεριφορών
		<p>Επίπεδο 5** Η σχέση του κόστους του εκπαιδευτικού προγράμματος με το οικονομικό όφελος που προκύπτει</p>	<p>Διαπίστωση της σχέσης κόστους-οφέλους από την εφαρμογή στη θέση εργασίας των νέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεων • Ικανοτήτων • Συμπεριφορών
<p>Τα 4 *επίπεδα αξιολόγησης κατά Kilpatrick ** ROI (Return On Investment) σύμφωνα με τον J.J. Philips</p>			

Οι Φάσεις αναφέρονται σε χρονικές περιόδους σε σχέση με την εξέλιξη του εκπαιδευτικού προγράμματος, δηλαδή *πριν* (σχεδιασμός), *κατά τη διάρκεια* (υλοποίηση) *και μετά* (στη θέση εργασίας), ενώ το επίπεδο αφορά το βάθος ή το αντικείμενο της αξιολόγησης (δηλαδή αντιδράσεις των συμμετεχόντων, βαθμό ικανοποίησης από το πρόγραμμα, βαθμό επίτευξης μαθησιακών στόχων κ.λπ.).

Οι σημαντικότερες διαπιστώσεις αναφορικά με το σύστημα, όπως προκύπτει από τη μελέτη του πίνακα I, έχουν ως εξής:

- Η μέτρηση και η αξιολόγηση των αντιδράσεων των εκπαιδευομένων (Επίπεδο 1) είναι χρήσιμη ως μέτρο αξιολόγησης της ικανοποίησης του εκπαιδευομένου, αλλά δεν εξασφαλίζει, έστω και εάν οι απόψεις τους είναι θετικές για το πρόγραμμα, ότι οι συμμετέχοντες έχουν αποκτήσει νέες γνώσεις και ικανότητες.
- Η μέτρηση και αξιολόγηση του μαθησιακού αποτελέσματος (Επίπεδο 2) δίνει έμφαση στις γνώσεις και ικανότητες που αποκτήθηκαν στα πλαίσια της διδασκαλίας και μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους (τεστ, παιχνίδι ρόλων, προσομοιώσεις

κ.λπ.). Μας δίνει εικόνα της αποτελεσματικότητας της διδασκαλίας, αλλά δεν διασφαλίζει ότι οι γνώσεις και ικανότητες που αποκτήθηκαν θα εφαρμοστούν στη θέση εργασίας, έστω και εάν οι εκπαιδευόμενοι έχουν θετικά αποτελέσματα στα τεστ.

- Η μέτρηση και αξιολόγηση της εφαρμογής των γνώσεων και ικανοτήτων στο χώρο εργασίας (Επίπεδο 3), ακόμα και στην περίπτωση που υπάρχει εφαρμογή, δεν εξασφαλίζει ότι θα υπάρξει βελτίωση στη λειτουργία της επιχείρησης.
- Η μέτρηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων που έχει η εφαρμογή συγκεκριμένων γνώσεων και ικανοτήτων στη βελτίωση της λειτουργίας της επιχείρησης (Επίπεδο 4) μπορεί να μας οδηγήσει σε θετικά για την εκπαίδευση συμπεράσματα με την προϋπόθεση ότι το κόστος του εκπαιδευτικού προγράμματος δεν υπερβαίνει το οικονομικό όφελος που έχει προκύψει απ' αυτό.
- Η μέτρηση και αξιολόγηση της σχέσης κόστους-οικονομικού οφέλους (Επίπεδο 5), από την οποία προκύπτει και η απόδοση της επένδυσης, αποτελεί το ανώτατο και σημαντικότερο επίπεδο αξιολόγησης.

Επίσης είναι απαραίτητο να υπογραμμιστεί το εξής:

Το να φθάσει μια επιχείρηση στο Επίπεδο 5 του προαναφερθέντος συστήματος αξιολόγησης δεν είναι εύκολο. Προϋποθέτει να έχει αναπτυχθεί στην επιχείρηση μια κουλτούρα θετική προς την αξιολόγηση γενικότερα και να υπάρξει αξιολόγηση στα προηγούμενα επίπεδα (1, 2, 3, 4).

Οι περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα – συμπεριλαμβανομένων και των τραπεζικών – αξιολογούν κυρίως τις απόψεις των συμμετεχόντων σ' ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα (Φάση II, Επίπεδο 1).

Η προσπάθεια, η οποία κατά την άποψή μας πρέπει να καταβληθεί άμεσα, αφορά κυρίως το Επίπεδο 2, δηλαδή την αξιολόγηση του μαθησιακού αποτελέσματος που επιτυγχάνεται στα πλαίσια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος και την εφαρμογή των γνώσεων/ικανοτήτων στη θέση εργασίας (Επίπεδο 3). Ανάλογες εξελίξεις παρατηρούνται και στις σύγχρονες επιχειρήσεις διεθνώς.

Η αξιολόγηση στο Επίπεδο 2 επιδρά θετικά και στην ποιότητα της διδασκαλίας, δεδομένου ότι δίνει τη δυνατότητα στον εκπαιδευτή, αλλά και τους οργανωτές, να αποκτήσουν μια βεβαιότητα για το βαθμό επίτευξης των στόχων του προγράμματος, δηλαδή για την αποτελεσματικότητα της διδασκαλίας.

Η αποτελεσματική διδασκαλία είναι μια δραστηριότητα που μπορεί να επιτελεστεί μόνο από επαγγελματίες εκπαιδευτές. Για να φθάσει ένας εκπαιδευτής να γίνει επαγγελματίας απαιτείται χρόνος, προσπάθεια και θέληση να αποκτήσει τα χαρακτηριστικά του επαγγελματία. Ο εκπαιδευτής που ενεργεί με επαγγελματισμό προετοιμάζεται προσεκτικά, *υλοποιεί το σχέδιο της διδασκαλίας* με επιδεξιότητα και φροντίζει ώστε να υπάρχει *βεβαιότητα για τα αποτελέσματα της διδασκαλίας του*, για τα οποία *δεν επιτρέπεται να γίνονται απλά υποθέσεις ή διαισθητικές κρίσεις*.

Κατά την άποψή μας ο εκπαιδευτής έχει καθήκον και υποχρέωση να αναλάβει συγκεκριμένες ενέργειες κατά τη διάρκεια και το τέλος της διδασκαλίας του, ανεξαρτήτως της χρονικής διάρκειάς της, και να ελέγξει το ποσοστό επίτευξης των μαθησιακών στόχων.

Με αναφορά λοιπόν στον πίνακα 1, είναι φανερό πως το έργο του εκπαιδευτή, στην αξιολόγηση, επικεντρώνεται στη Φάση II και στα Επίπεδα 1 και 2.

Δηλαδή ο εκπαιδευτής κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας του (Φάση II) θα πρέπει να φροντίζει με διάφορες τεχνικές και μεθόδους να ελέγξει με τρόπο αντικειμενικό:

- Τις αντιδράσεις των εκπαιδευομένων (Επίπεδο 1), το κατά πόσο δηλαδή η συγκεκριμένη ένότητα και η παιδαγωγική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες και στις ανάγκες τους.
- Το μαθησιακό αποτέλεσμα (Επίπεδο 2), το κατά πόσο δηλαδή επιτεύχθηκαν οι μαθησιακοί στόχοι και κατά πόσο μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να εφαρμόσουν *στα πλαίσια της αίθουσας διδασκαλίας* τις γνώσεις και τις ικανότητες που απέκτησαν.

Επισημαίνεται ότι ο έλεγχος στο επίπεδο αυτό είναι καίριας σημασίας διότι, εάν ο εκπαιδευτής δεν επιτελέσει σωστά το έργο του, ακυρώνει ουσιαστικά το αξιολογικό έργο των οργανωτών και καθιστά αδύνατη την αξιολόγηση στη Φάση III και στα Επίπεδα 3, 4 και 5.

Συμπερασματικά, μόνο όταν εφαρμοστεί ένα αντικειμενικό σύστημα αξιολόγησης της μάθησης, η επιχείρηση θα είναι σε θέση να ελέγξει εάν η εφαρμογή ή η μη εφαρμογή των νέων γνώσεων και ικανοτήτων στο χώρο εργασίας είναι αποτέλεσμα του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος και να μετρήσει το όφελος που είχε από αυτό.

Ανακεφαλαιώνοντας, υπογραμμίζουμε:

- Η συνεχής επαγγελματική, αποτελεσματική εκπαίδευση είναι ίσως η σημαντικότερη επένδυση που απαιτούν οι περιστάσεις.
- Η αποτελεσματική εκπαίδευση προϋποθέτει εφαρμογή συστήματος αντικειμενικής και αξιόπιστης αξιολόγησης.
- Ένα σύστημα αξιολόγησης της εκπαίδευσης στις τράπεζες με τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά προϋποθέτει αποδοχή της αναγκαιότητας και χρησιμότητάς του, καθώς και επαγγελματισμό στην εφαρμογή του.

