

# O “e” que aprende

## Abordagem SAP



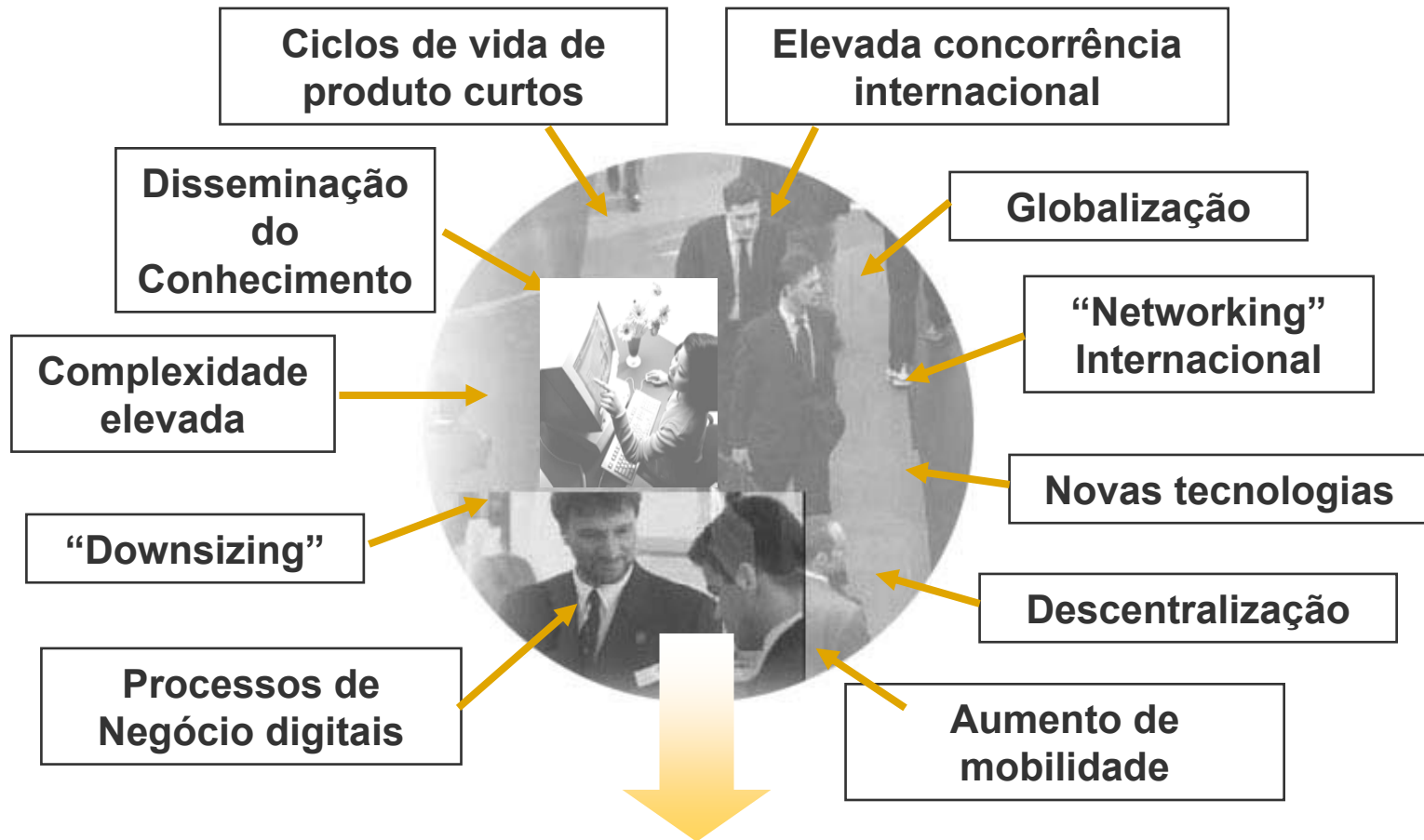
# **SAP Education: Transferência de Conhecimento blended-learning**

Apresentado por:

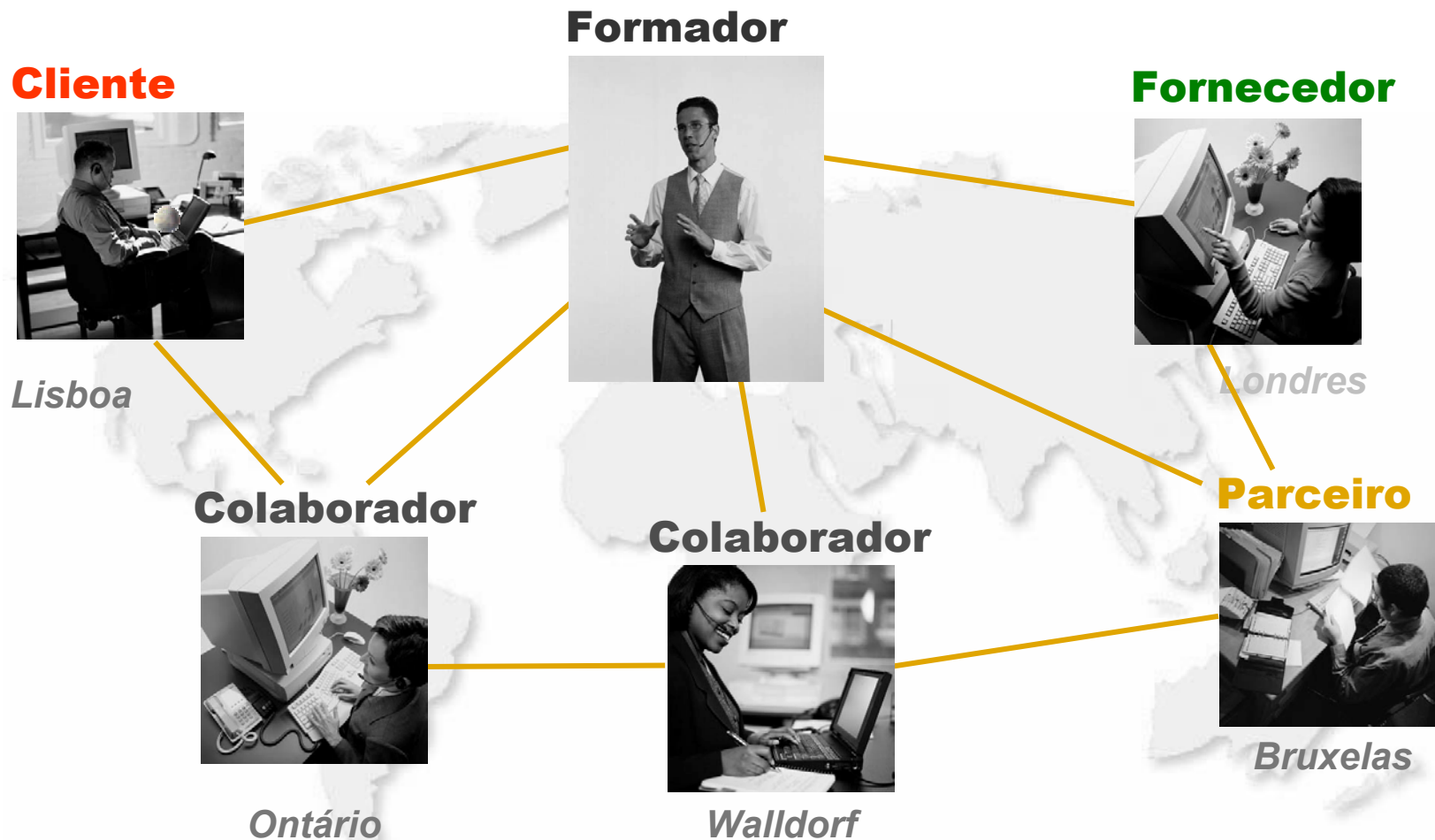
**Isabel Barata**

**Education Manager**

**SAP Portugal**



**Conhecimento**  
**É o factor decisivo do mundo actual**





A SAP Education procura endereçar as actuais e novas realidades de negócio dos Clientes, Parceiros e Colaboradores da SAP, através de uma **efectiva transferência de conhecimento** baseada na optimização da utilização das soluções de software SAP.

A transferência de conhecimento ao longo do ciclo de vida das soluções de software SAP, traduz-se em **ganhos de produtividade e em vantagens competitivas sustentadas**, e é suportada numa oferta flexível em termos de personalização de conteúdos, diversidade de suportes e locais (formação em sala, no cliente, e-learning,...)

## Da formação “quantitativa” à avaliação por resultados

A primeira transformação aplica-se a nível de resultados – já não se pode avaliar a formação em termos de “quantidade” (nº de cursos, nº de horas, nº de pessoas formadas...). A formação tem de ser avaliada como todas as restantes funções numa Empresa: pela sua contribuição e valor para o negócio.

## Da formação “clássica” em sala para a formação em qq hora... em qq lugar ...

A segunda transformação tem a ver com o acesso – o tempo é um factor crítico para todos se bem que os ritmos temporais divergem. A formação tem de ser disponibilizada onde e quando o formando necessita de aceder aos seus conteúdos.

## Do “papel” ao “on-line”

A terceira transformação tem a ver com o canal de comunicação e com a execução – cada vez mais se recorre à Internet para recolha e actualização constante de informação incluindo materiais e suportes de formação.

## Dos limites físicos as capacidades da Internet

A quarta transformação consiste precisamente em tirar o máximo proveito dos suportes digitais hoje disponíveis. A utilização de Internet e intranet para formação está em ritmo elevado e a sua proporção relativamente as outras utilizações é crescente (até final de 2005 a previsão Gartner, é de que o e-learning terá a 4ª posição, imediatamente a seguir à própria infra-estrutura Web, e-mail e motores de pesquisa ).

## Dos ciclos estáticos ao “tempo real”

A quinta transformação é a da velocidade da mudança – a formação é vista como um processo contínuo, quer o seu conteúdo quer as necessidades dos formandos e das organizações a que pertencem mudam e evoluem constantemente. Para acompanhar este ritmo é necessário investir em tecnologias avançadas e design versátil.

**“b-learning”** pode ter diferentes interpretações e significados:

■ Combinação de diferentes componentes tecnológicos (Web-based) num único programa de formação ( aulas virtuais “on-line” e trabalho colaborativo assíncrono)

■ Combinação de várias abordagens pedagógicas (por exemplo “construtivismo”, “behaviorismo”, e “cognitivismo”) com ou mesmo sem suporte tecnológico.

■ Combinação de várias formas tecnológicas de suporte à Formação (ex. vídeo, CD-ROM, Web, simulações, filmes) com Formação presencial com formador.

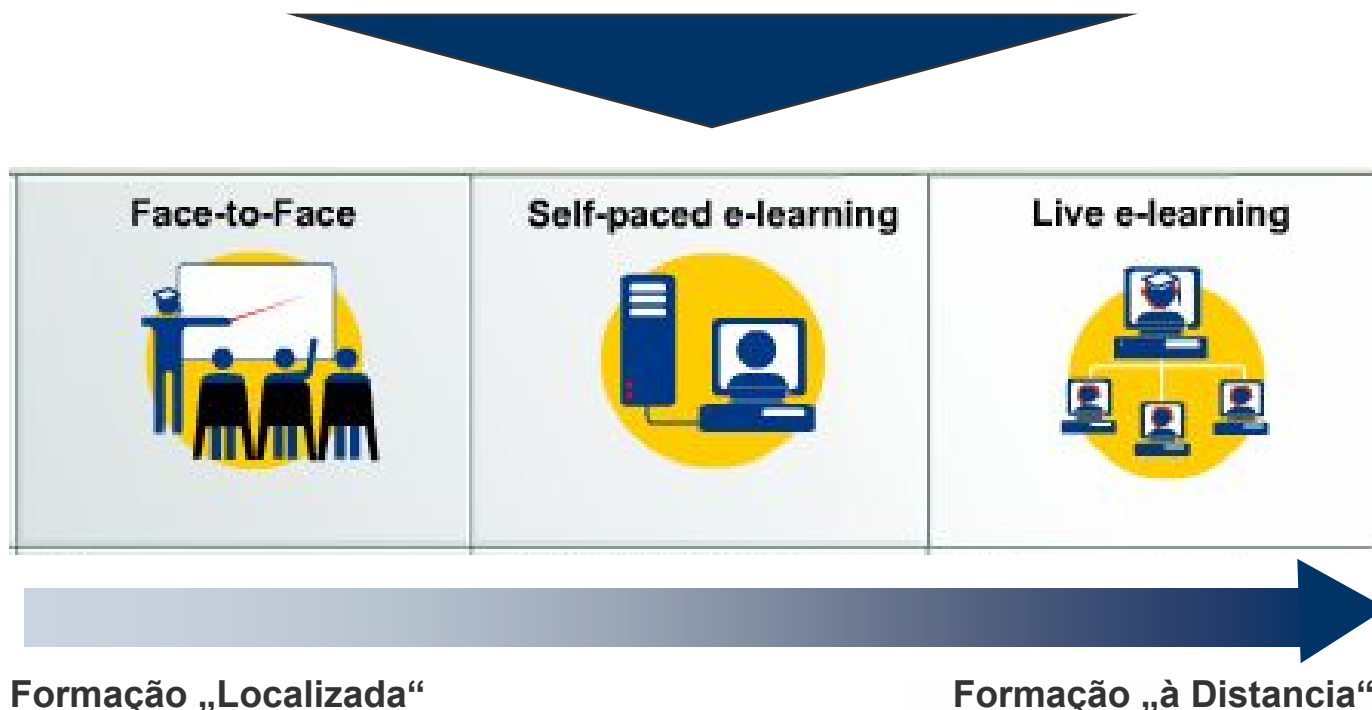
■ Combinação de Formação, com suporte tecnológico, e funções concretas a realizar.

■ Combinação de mecanismos assíncronos e síncronos (vídeo-conferências; “chats”; “helpdesk”, ...)

Trata-se de uma abordagem à Formação, muito abrangente, que poderá orientar cada formando nas diferentes etapas do seu ciclo de aprendizagem, combinando e-learning e Formação presencial, usando os produtos e serviços mais adequados e efectivos para cada uma das etapas.



Blended learning pode ser considerado como uma best practice emergente que combina **métodos de formação tradicionais** (ex. Formação em sala, manuais em papel...) com **tecnologias de e-learning** (formação à distância, internet e web-based, LMS's (learning management systems)) de forma a criar uma **focada e efectiva transmissão de conhecimento**.





## Para as Organizações

- Contribuição para **ganhos significativos** nas competências, **produtividade e performance** dos colaboradores;
- **Redução de custos** comparativamente aos métodos tradicionais de formação;
- **Acesso** a conteúdos formativos de elevada qualidade, **actualizados permanentemente**, em qualquer localização (velocidade)
- Melhorias na performance dos indivíduos e das organizações
- Capacidade de acompanhar a mudança organizacional

## Para os Estados

- Potencial impulsionador do **crescimento** económico;
- Trabalhadores com melhores **competências e maior produtividade**;
- Cidadãos melhor informados e mais participantes

O Blended learning tem cobertura para diversos requisitos:

Permite endereçar **diferentes objectivos de Formação**, com diferentes abordagens;

Permite uma **habituação gradual** dos Formandos ao e-learning;

Permite **reutilizar** parte de materiais existentes e de difícil conversão em e-learning;

Permite uma melhor **adaptação** em termos de hábitos culturais e contactos tecnológicos;

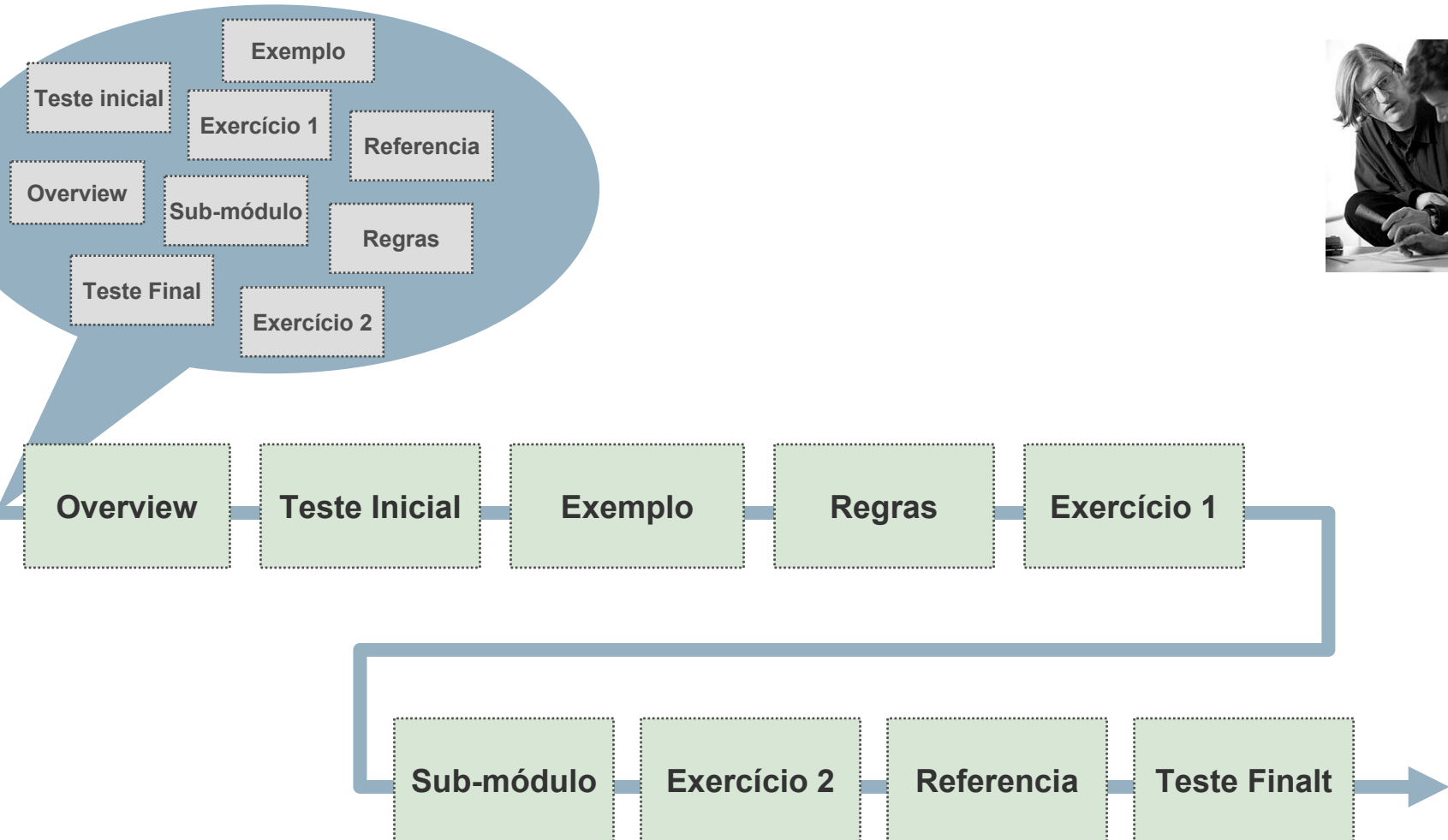
Tem grande **Flexibilidade** e permite aumentar a qualidade nalgumas áreas da Formação;

Permite **redução de custos**;

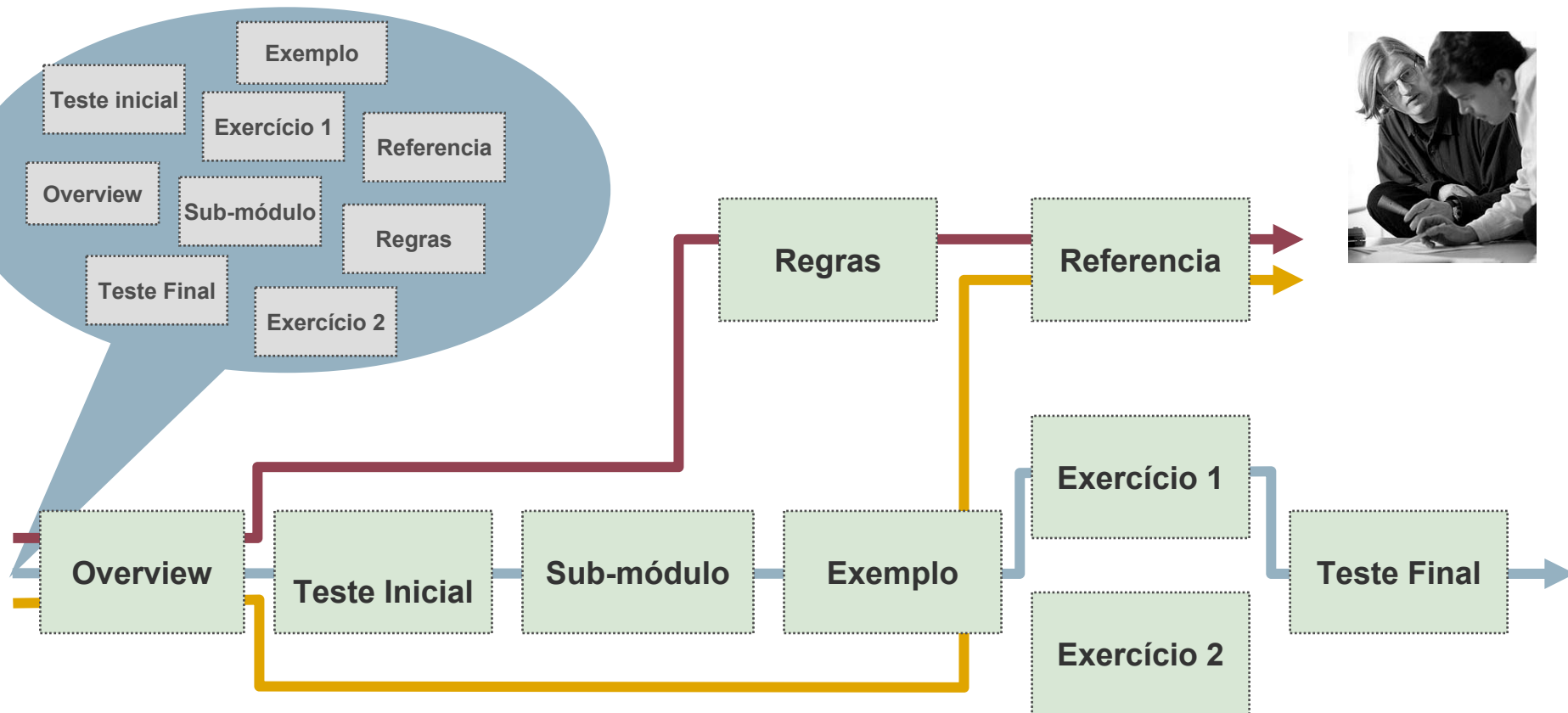
- **Formação personalizada** – adaptável às necessidades própria de cada individuo e as estratégias de formação definidas (conhecimento adaptativo e exploratório)
- **Integração com Sistemas ERP's**
- **Compatibilidade** com standards internacionais (certificação WBT)
- **Ambiente de Autoria** para criar e estruturar os conteúdos
- Possibilidade de **reutilização de conteúdos**
- Gestão **flexível e dinâmica** da oferta de formação
- Integração de métodos de transferência de conhecimento e aprendizagem ("**blended learning**")
- Rastreio da **evolução da aprendizagem**
- **Avaliação**



# Percursos de aprendizagem fixos



# Percursos de aprendizagem dinâmicos



- Overview/referencia
- Orientação objectivo
- Orientação exemplos

## Oferta clássica:

5 Dias Formação em sala

## Nova oferta:

1-2 horas

2-3 dias

1 dia

continuidade

Intro e-  
learning

Formação  
sala

WebCast

For.remota  
(VC)

eBook

.....

## Blended Learning Formação continua

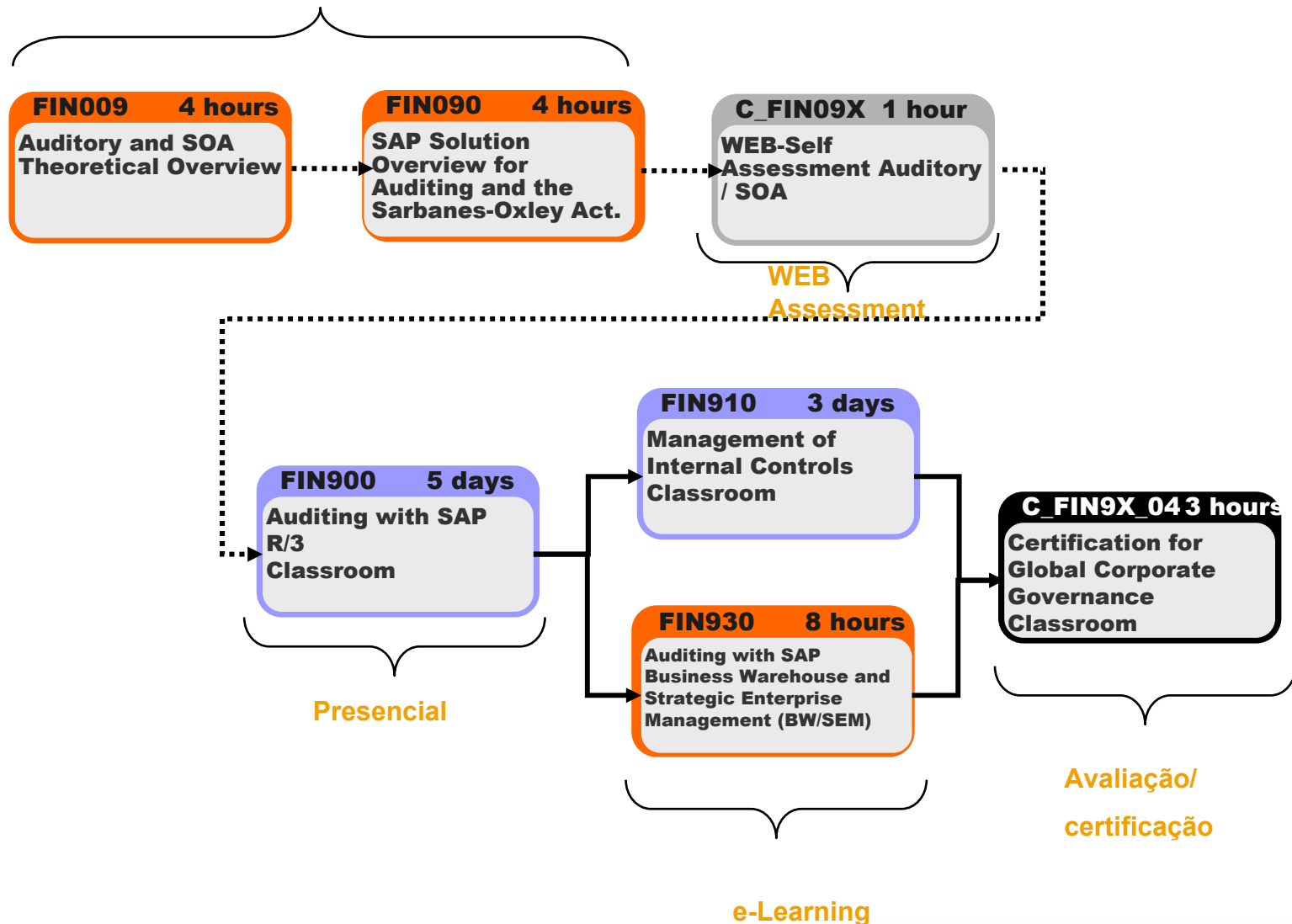
Refrescar e-  
learning

Hands-on experiência pratica

Comunidades “Peer-to-peer”

.....

## mySAP ERP - Auditor / Sarbanes-Oxley Curriculum





# Ciclo de transferência de conhecimento em sistemas SAP



**Pesquisa Especialistas  
e competências  
mySAP HR**

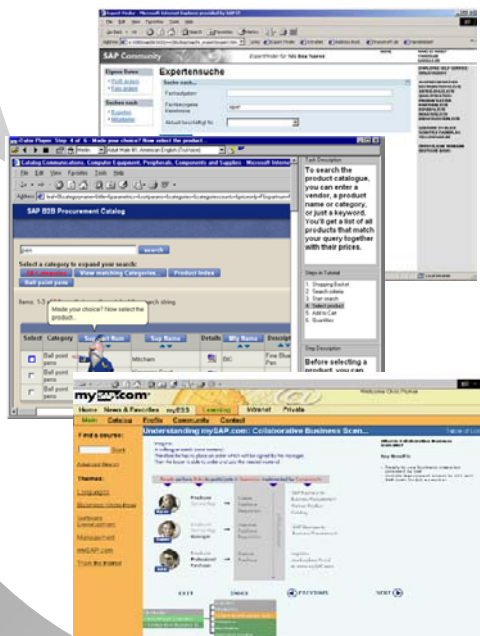
**Actualização  
competências  
mySAP HR**

**Gestão Desempenho  
mySAP HR**

**Certificação  
SAP Learning Solution**

**Formação em sala e  
e-learning  
SAP Learning Solution**

**Testes e  
avaliações  
SAP Learning Solution**



## Learning Management System

Um sistema eficaz de gestão de formação facilita o processo administrativo de inscrição e participação das pessoas em eventos de formação com a respectiva monitorização de custos, definição de planos curriculares, gestão de certificações e manutenção de conteúdos de aprendizagem.

Um ambiente completo e integrado de Learning Management System (LMS), baseado numa estratégia de e-learning, permite uma natural descentralização das políticas de formação com benefícios sustentados e imediatos na estratégia de desenvolvimento de competências das pessoas da organização.

O **SAP Learning Solution (SLS)** é uma solução integrada de aprendizagem combinada ou blended learning que suporta simultaneamente as metodologias tradicionais de formação em sala e o ensino suportado por computador ou e-learning.

Esta solução compreende um ambiente web personalizado de Portal de Aprendizagem (Learning Portal), um LMS para monitorizar o progresso de aprendizagem e gerir o catálogo de ofertas de formação, um Ambiente de Autoria (Authoring Environment) para criar e estruturar os conteúdos de aprendizagem e a avaliação dos conhecimentos adquiridos. A solução contempla igualmente um gestor de conteúdos interno (Content Management System), podendo interfacear com outros gestores de conteúdos externos como o InfoPak Web Architect.

- Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
- Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.
- Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® und SQL Server® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.
- IBM®, DB2®, DB2 Universal Database, OS/2®, Parallel Sysplex®, MVS/ESA, AIX®, S/390®, AS/400®, OS/390®, OS/400®, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere®, Netfinity®, Tivoli®, Informix und Informix® Dynamic ServerTM sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- ORACLE® ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.
- UNIX®, X/Open®, OSF/1® und Motif® sind eingetragene Marken der Open Group.
- Citrix®, das Citrix-Logo, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® und andere hier erwähnte Namen von Citrix-Produkten sind Marken von Citrix Systems, Inc.
- HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.
- JAVA® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.
- JAVASCRIPT® ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.
- MarketSet und Enterprise Buyer sind gemeinsame Marken von SAP AG und Commerce One.
- SAP, SAP Logo, R/2, R/3, mySAP, mySAP.com und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.