

## ۵ اشتباه عمده در آموزش فناوری اطلاعات

www.computerworld.

اطلاعات را در اختیار فرد قرار دهد. مشکل اینجاست که استادان فناوری اطلاعات از ارتباطات خوب و مهارت های مدیریتی ملایمی برخوردار نیستند.

اشتباه شماره ۳: از مدل های آموزشی استاندارد استفاده نمی کنید.

تعلیم یک سیستم تجاری مهم مانند ERP یا سیستم عامل جدید مانند ویندوز ویستا بسیار سخت تر از این است که به کارمندان نحوه کار با دسکتاپ جدید یا اداره یک گزارش خاص را آموزش دهیم. آپگرید سیستم اصلی به معنای انجام تغییری فاحش در نحوه کار مصرف کننده است و آموزش تکنولوژی باید به مصرف کننده کمک کند تا بتواند این تغییرات را بپذیرد.

اشتباه شماره ۴: در حیطه کاری خود آموزش نمی دهید. آموزش فناوری اطلاعات

در مواردی چون نحوه استفاده از یک مجموعه خاص CRM یا چگونگی تشکیل یک شبکه بیسیم یا راه اندازی لپتاپ کار ساده ای است، اما معمولاً آموزش در همین جا متوقف می شود. آنچه در آموزش فراموش می شود نحوه استفاده از این سیستم تجاری جدید در تکمیل الگوهای کاری است. بدین منظور تعلیم دهندگان باید خود نحوه عملکرد تجاری مانند بازاریابی یا کارهای تدارکاتی را درک کنند، دانشی که آن ها هیچگاه از آن برخوردار نیستند.

اشتباه شماره ۵: فراموش می کنید شرکای تجاری خود را به جلو هدایت کنید. برای آموزش فناوری اطلاعات ارائه چیزی بیش از آنچه یک آموزش خوب معنا می دهد، ضروری است. تشکیلاتی با منابع انسانی و گروه های تعلیم دهنده داخلی اختصاصی مانند دانشگاه اونیسس از عمده کاندیداها برای شرکت در این فرآیند هستند که می توانند به فناوری اطلاعات کمک کنند تا مفاد تجاری مورد نیاز و روش آموزش رسمی را بیابد.

داخلی و شخص ثالث، حاملین صنعت و استادان در مورد پنج اشتباه عمده در زمینه آموزش حرفه تکنولوژی به مصرف کننده صحبت کرده ایم. خوشبختانه باید به اطلاع برسانیم که هیچیک از این بی نظمی ها مهلک نیست. فرهیختگان و مدیران فناوری اطلاعات با استفاده از ذهنی باز و انجام

یک سری هماهنگی های هدفمند می توانند به موفقیت بیشتری در رابطه با مصرف کنندگان نهایی خود رسیده و در ذهن خود از آرامش بیشتری برخوردار باشند.

اشتباه شماره ۱: شما برای یک آموزش دوستانه برنامه ای ندارید.

بودجه فناوری اطلاعات سال ها تحت نظر بررسی دقیق بوده است و به ندرت برای آموزش بودجه ای در نظر گرفته می شد. در نتیجه، اکثر شرکت ها هزینه ای برای آموزش مصرف کننده نهایی در سیستم خود در نظر نگرفته اند.

اشتباه شماره ۲: شما نمی توانید خود را با شئونده ها هماهنگ سازید.

برای هر گونه آموزش موثری تنها این کافی نیست که فرد تعلیم دهنده بر مفاد علم مورد تدریس آگاهی داشته باشد. بلکه مدرس باید بتواند با شئونده ارتباط برقرار کرده و به گونه ای انفعالی و جالب

معمولاً زمانی که نتایج اشتباه می شود همگان در صدد شکایت از مصرف کننده نهایی هستند. شاید شما باید به جای آن ها در آینه بنگرید.

شما تنها برای کمک گرفتن به شرکت مایکروسافت ویندوز ویستا زنگ زده و یا برای آموختن مبانی اولیه لپ تاپ و ایمنی سیستم بیسیم ساعت ها وقت خود را با گروه فروش موبایل می گذرانید تا اعضای تیمی را بیابید که هنوز می توانند پیوست های ایمیل هایی را که باز نمی شوند باز کنند و یا رمز آن ها را بیابند.

آیا این کارها به نظر تان آشنا می آید؟ مشکل می تواند در آموزش شما باشد. زمانی که سیستم های جدید یا پیشرفته تر در حیطه فناوری اطلاعات با مشکل مواجه می شود، بسیار راحت می توان ایراد را به گردن مصرف کننده نهایی انداخت. در حالیکه به گفته کارشناسان، فناوری اطلاعات باید در آموزش خطاهای موجود به افراد نقش مهمی ایفا کند. زمانی که فناوری تکنولوژی نتواند آموزش های لازم را به مصرف کننده نهایی ارائه دهد، این مصرف کننده است که

باید برای آسایش و استفاده مفید از سیستم های دارای تکنولوژی جدید فشار های زیادی را تحمل کند و این در حالی است که مدام بر روی استفاده از ایمنی اطلاعات، قبول آن و سرمایه گذاری نیز تاکید می شود تا بتوان برای گران بودن سخت افزار و اشتباهات نرم افزاری توجیهی یافت.

در چنین شرایطی، یک برنامه آموزشی خوب می تواند یک مزیت رقابتی به شمار آید، اما همیشه اینطور نیست که یک برنامه آموزشی مفید مطابق با سود تجاری، به مدیریت فروخته شود.

دیوید اس. مورفی، مؤسس و عضو هیات مدیره سازمان غیر انتفاعی بین المللی فرهیختگان فناوری اطلاعات (ITrain) و استاد علم انگلیسی و کامپیوتر در دانشگاه پونیکس و کالج هوارد کامیونیتی در کلومبیا می گوید: «هنوز شرکت ها کاملاً از ارزش آموزش مطلع نیستند. چرا که شرکت های تجاری آموزش را به عنوان یک سرویس ارزشمند و لازم تلقی نکرده و با آن مخالف هستند.»

مابا مدیران فناوری اطلاعات، فرهیختگان