

انتخاب راهکار آموزش مجازی

زینب مفیدی

۱- مقدمه

آموزش مجازی^۱ با سرعتی عجیب پیش می رود، به گونه ای که پیش بینی می شود تا سال ۲۰۱۰ نیمی از تمامی آموزش ها بصورت برخط انجام شود. مؤسسات آموزش مجازی هرکجا پیدا شوند، دیگر مجله ای نیست که در آن از منافع و مزایای آموزش مجازی مطلبی وجود نداشته باشد. سرعت رشد این حوزه جالب توجه است، به تریبی که استانداردهای آن، در دست تدوین و یا در حال بررسی می باشند. بنابراین روش ایجاد و برنامه ریزی آموزش مجازی در یک سازمان ایجاد سیاستی برای طراحی و برگزاری دوره های آموزشی است. بگونه ای که بعنوان یک راهبرد، سازمان را در طی مسیر آموزش، به پیش ببرد و برای ایجاد این سیاست باید کارهای زیر انجام شود:

- اهداف آموزش مجازی با اهداف کلان سازمان مرتبط باشد.
- مدیریت ارشد، پشتیبان آن باشد.
- هماهنگی با بخش IT جهت ایجاد درکی از فناوری های پایه مورد نیاز؛
- هماهنگی با بخش IT جهت ایجاد استانداردهای کار مشترک؛
- جهت کمک به بخش آموزش برای اعمال تغییرات برنامه ای تنظیم شود.
- ویژگی های آموزش مجازی مشخص شود.
- نحوه سنجش نتایج تعیین شود.
- برنامه اجرایی مناسب تهیه شود.



آموزش الکترونیکی همان استفاده از اینترنت برای یادگیری است که از ارتباط اینترنتی و (مرورگر وب) در هر زمان یا مکانی می توان به این مقصود دست یافت. آموزش الکترونیکی نوع جدیدی از آموزش است که در آن نیازی به حضور دانشجویان در کلاس های برنامه ریزی شده نیست. در واقع یک محیط آموزشی مجازی در شبکه است. موضوعهای درسی چنان طراحی شده اند که دانشجویان را به بهترین وجه راهنمایی کنند چون آنها در کلاسهای درس شرکت نداشته و از حضور استادان بهره نمی برند.

در هر صورت می توانید از طریق (پست الکترونیک) و سایر امکانات شبکه از یکدیگر سؤال پرسید. این بدین معنی است که در هر مکان و هر زمانی که مایل باشید می توانید به مطالعه دروس خود بپردازید، و در خانه یا اداره فرصت کافی نیز در اختیار خواهید داشت یعنی اگر دفعه اول کاملاً متوجه نکات مشکل درسی نشدید، می توانید چندین بار آنرا مرور کنید.

¹ Virtual learning

۲- ایجاد ارتباط بین اهداف آموزش مجازی و اهداف کلان سازمان

بسیاری از فعالیت های آموزش مجازی در کاهش فشارها تأثیر دارند و می تواند در کاهش هزینه سفرها مؤثر باشد. بخش های IT، آموزشهای مجازی را برای اینکه کارمندان با سرعت تغییرات فناوری هماهنگ باشند راه اندازی کرده اند، زیرا دوره های آموزش مجازی در هر زمان و هر مکان در اختیار کارمندان هستند. از طرف دیگر باید توجه داشت که آموزش مجازی راه حل نهایی نیست، بلکه باید در کنار آموزش های جاری چهره به چهره در نظر گرفته شود.

درباره کارهای آموزشی غالباً این پرسش مطرح است که آیا ارزش افزوده ای برای سازمان دارند یا تنها هزینه محسوب می شوند؟ این سؤالات از تحول ناشی از آموزش صرفاً برای آموزش به آموزش برای افزایش بهره وری ایجاد شده اند. متخصصین آموزش که می خواهند ارزش افزوده برای سازمان به ارمغان آورند، باید برنامه هایی ایجاد کنند که با مسائل تجاری و فرصت های بازرگانی مرتبط باشند و این ارتباط باید توسط مدیریت پشتیبانی شود.

۳- حمایت مدیریت ارشد

بدون حمایت برنامه آموزش مجازی به نتیجه نمی رسد. زیرا برنامه های آموزش مجازی نیاز به منابع و پشتیبانی و نیز همکاری کارآمد بخش های مختلف سازمان با یکدیگر دارد. اگر چنین حمایتی وجود نداشته باشد باید ایجاد کرد و اولین قدم ارتباط دادن، برنامه های آموزشی با اهداف کلان تجاری می باشد. تا جایی که بتوان جهت پیشبرد آموزش تلاش خود را کرد.

برنامه ای شامل بودجه بندی و سازمان کاری و نیز منابع مورد نیاز دیگر به همراه فرضیه هایی که برای ایجاد این برنامه بکار گرفته می شود؛ تهیه گردد.

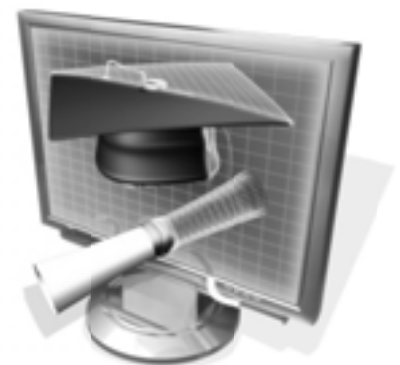
همکاری با بخش IT برای ایجاد یک درک متقابل از فناوری های پایه موجود در دو محیط برای آموزش مجازی لازم است یکی محیط اجرا و یا سخت افزار که باید با استانداردهای موجود شرکت (پیش از آنکه انتخاب و یا تهیه شوند) مطابقت داشته باشند و دیگر محیط ارائه، یعنی سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز برای انجام عملی یک دوره بر خط می باشد.

با برقراری ارتباط فوق بین سیاست آموزش مجازی و سیاست کلان سازمان، موقعیت بخش آموزش در سازمان تقویت شده و پذیرش ارزش افزوده آموزش های ارائه شده بالا می رود. از طرف دیگر این ارتباط برای تقویت موفقیت در کل برنامه آموزش مجازی لازم است. برای ایجاد این ارتباط، ابتدا باید به اهداف کلان پرداخت و یکی از موضوعات زیر را مورد توجه قرار داد:

- کارمندان جهانی
- رقابت جهانی
- رسیدن به سرعت نهایی تغییرات فناوری
- نیاز به تولیدات و خدمات دارای کیفیت بالا
- معرفی سریع به بازار برای تولیدات تازه
- تلاش برای اعمال صرفه جویی های هزینه ای
- نیاز به خدمات مناسب برای مشتریان

۴- همکاری با بخش IT برای ایجاد استانداردهای کار مشترک

این که بخش IT سازمان از ابتدا باید در ایجاد سیاست آموزش مجازی درگیر گردد یک امر حیاتی است که اغلب تا زمان اجراء محقق نمی شود و این می تواند باعث ناکامی برنامه های



۵-۱ سطح تلاش :

در صورتی که دوره آموزش برخط فعالیتی دانشجوی-محور به جای شکلی از ابزار آموزشی باشد، آنگاه وقت بیشتری را از یادگیرنده، خواهد گرفت. نامه‌های الکترونیکی از طرف دانشجویان جهت پاسخگویی به سؤالات باید ارسال گردد و دوره باید مشارکت دانشجویان را برانگیزد.

۵-۲ انتقال نقش :

یادگیرندگان نیاز به امکاناتی جهت ایجاد مهارت یا آسان سازی فرآیند یادگیری بصورت راهنما دارند. به جای وابسته بودن به ارائه، یادگیرندگان باید خود نمونه‌ها، نمایشات و مواد نوشتنی را آماده کنند.

۵-۳ فناوری‌های نو و روش‌های آموزش :

گفتگوی غیر همزمان از طریق ارتباط به صفحات HTML یا e-mail گروه‌های خبری یا مباحث صورت می‌پذیرد.

۵-۴ ابزار سنجش :

با آنکه دوره‌های on-line دارای تست‌های استاندارد هستند با این وجود این تست‌ها نشان دهنده دریافت مهارت و بکارگیری آنها در کار به وسیله شرکت کنندگان نمی‌باشند.

۶- تعیین ویژگی‌های آموزش الکترونیک

اگر سازمان دارای استانداردها یا راهبردهایی برای مواد آموزشی نباشد بهترین زمان برای ایجاد، آن استانداردها است. راهبردهای شما باید شامل مواد زیر باشد :

- ۱- راهنمای روشن برای تیرها، اعداد، اسامی، علامت گذاری و...
- ۲- هویت مشارکتی
- ۳- راهنمای گرافیک
- ۴- طراحی صفحه نمایش
- ۵- نمای صفحه

آموزش مجازی گردد. همکاری با بخش IT برای برنامه‌های آموزش مجازی به دلایل زیر باید الزامی است :

- ۱- نصب نرم افزار
- ۲- فضای سرور
- ۳- تنظیمات محلی
- ۴- ایجاد کاربرد
- ۵- نگهداری
- ۶- خدمات کمکی
- ۷- پشتیبانی

استانداردها باید با مشارکت دو گروه تهیه شود. بسیاری از سازمانها دارای کارمندان IT مجرب و مراکز تماس برای پشتیبانی فنی در زمینه کامپیوتر و نرم افزار هستند. هر چند که این گروهها در زمینه آموزش مجازی متخصص نباشند، باز هم اجرای سیستم مذکور به نحو مناسب توسط آنها از موارد اساسی محسوب می‌شود. بنابراین آموزش از اهمیت فراوانی برخوردار است تا، استفاده کنندگان بتوانند از سیستمی قابل اعتماد و مطمئن و دوره‌های آموزشی کاملتر و مدیریت دانش مؤثر برخوردار گردند.

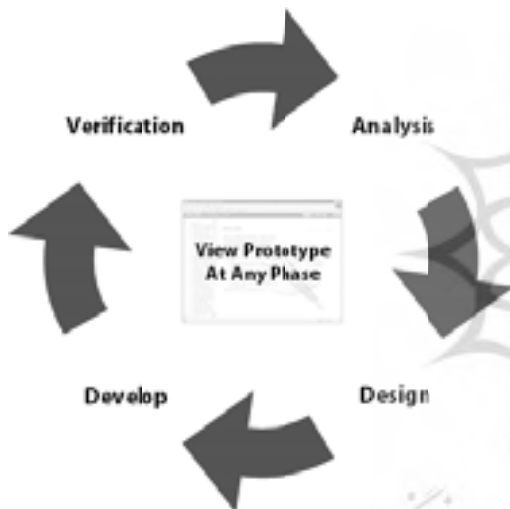


۵- تهیه برنامه‌ای برای کمک به بخش آموزش جهت اعمال تغییرات

زمان اجرای آموزش الکترونیکی، کنترل از آموزش دهنده به یادگیرنده منتقل می‌شود. بخشهای آموزشی که دوره‌های مبتنی بر استاد را به دوره‌های پویا (interactive) و برخط تبدیل می‌کنند، با موارد زیر روبرو خواهند شد :

آموزشی با مدرک، ارزیابی عملکرد و ارزیابی عملکرد برخط توسط سوپروایزرها می‌باشد مورد بازبینی قرار می‌دهند.

سنجش نتایج تجاری مانند افزایش اثربخشی یا افت نمودار آموزشی از اهمیت به سزایی برخوردار است. به عنوان مثال، احتمالاً پس از اجراء یک دوره e-learning، کارگر خط تولید در عرض یک هفته فرا می‌گیرد که چگونه از ابزار جدید استفاده کند. در مقایسه با زمان یک ماهه که در روش قبلی صرف همین آموزش می‌گردید، افزایش اثربخشی منتج باید ارزیابی شده به مدیریت گزارش شود.



۸- آماده سازی یک برنامه اجرایی

دوره‌هایی را که قرار است از روش‌های ارائه موجود به صورت برخط ارائه شود به دقت انتخاب کنید. دوره‌های اولیه باید موفقیت‌آمیز باشند در غیر این صورت کل برنامه صدمه خواهد دید. برای انتخاب دوره موارد زیر را در نظر بگیرید:

- آیا مواد آموزشی تهیه شده‌اند؟ اگر شده‌اند آیا به قسمت‌های مختلف اطلاعات تقسیم شده‌اند؟ آیا شامل مولتی مدیا

بعلاوه ممکن است موارد زیر را در ویژگی‌های فناوری‌های آموزش مجازی خود مد نظر داشت.

- ضرورت کیفیت یا طرح برای کاربردهای جدید؛
- حداکثر زمانی لازم برای این که صفحه بارگذاری شود؛
- حداکثر اندازه ترافیک برای هر صفحه وب.

۷- ارزیابی نتایج

پیش از آن که منابع فراوانی که در آنها اطلاعات ارزیابی ذخیره شده فراهم گردد، از مدیریت درباره معیارهای مورد نظر سؤال شود. بعضی گروه‌های مدیریتی، معیارهای عددی بسیار کمی مدنظر دارند. این گروه بیشتر برای آموزش و یادگیری، ارزش قائلند. زیرا احساس می‌کنند آنچه مهم است، ایجاد فرصت‌های آموزشی برای کارمندان بوده و نگران نتایج آن نیستند، این طرز تفکر در صورتی که افراد جدیدی به گروه مدیریت افزوده شوند، یا تغییراتی در وضعیت مالی سازمان، یا هر عامل تجاری دیگر به وجود آید، می‌تواند تغییر کند. لذا باید برای ایجاد و تغییر سریع معیارها باید آماده بود.

در صورتی که تصمیم به ارزیابی نتایج گرفته شد، می‌باید در باره روش‌های جاری که برای اندازه‌گیری نتایج آموزشی بکار گرفته می‌شود اندیشید.

در صورتی که در حال حاضر برای ارزیابی نتایج آموزشی از آزمون‌های استاندارد یا از امتحان شرکت کنندگان بهره می‌گیرید، این روش‌ها به سادگی می‌تواند در برنامه‌های e-learning بکار گرفته شود. بعضی بخش‌های آموزشی تعداد ساعت‌های آموزشی را که هر کارمند می‌گذراند را بررسی کرده و آن را به مدیریت اعلام می‌کنند. یکی از مشکلات چنین سنجشی وقتی سیستم آموزش مجازی اعمال می‌گردد این است که، تعداد ساعت‌های آموزشی هر کارمند افت پیدا می‌کند و این موضوع می‌تواند مدیران را متقاعد به حذف این دوره‌های آموزشی کند، زیرا دانشجویان باید زمان بیشتری را نسبت به وقتی که دوره با استفاده از روش‌های جاری ارائه گردد برای هر برنامه صرف کنند.

بعضی شرکت‌ها مثل IBM، VERIZON کارآیی، اثربخشی و سرمایه‌های معنوی را با ابزارهایی که شامل برنامه‌های

- استفاده از پست الکترونیکی برای تبلیغ آموزش مجازی و مزایای آن با ارائه دوره‌های خاص و ارائه اطلاعات در باره سودمندی برنامه‌های e-learning .
- بررسی برنامه‌های آموزش مجازی و رفع نقایص آن .

می‌شود؟ چنین برنامه‌هایی زمان زیادی برای تبدیل به e-learning نمی‌خواهند .

۹- نتیجه

موارد بسیار زیادی در خلق راهبرد آموزش مجازی قابل تصور هستند . در این نوشته تلاش کردیم شما را برای شروع ایجاد راهبرد متناسب با سازمان خود یاری نمایم .



- با چه سرعتی موارد موضوعه تغییر می‌کنند ؟ زمانی که موارد موضوعه غالباً تغییر می‌کنند ، امتیازی برای استفاده از e-learning دارد زیرا که به روز رسانی سریعتر اجرا می‌گردد .
- تعداد شرکت کنندگان چه مقدار است ؟ نفرات کم اصولاً به صرفه نیستند .

- آیا شرکت کنندگان مورد نظر دارای مهارت‌های فنی لازم هستند ؟ یکی از موارد مانع عبارتست از اینکه دوره e-learning را برای کسانی اجرا کنید که تخصص لازم را برای استفاده از فناوری ندارند .

با تعداد دوره‌های آموزشی کم شروع و برنامه‌ای برای اینکه e-learning را در برنامه آموزشی جاری خود بگنجانید طرح کنید . بازاریابی عبارتست از ارائه برنامه e-learning ، تبلیغ آن و نگهداری و افزایش کاربرد آن در طول زمان ، راه‌های تقویت بازاریابی برنامه آموزشی عبارتست از :

- اعمال برنامه‌های آموزش مجازی در برنامه‌های تازه مستخدمین
- اعمال برنامه‌های آموزش مجازی در برنامه‌های ارتقاء سطح کارمندان و فعالیت‌های بهبود عملکرد .
- استفاده از مدیران آموزشی و سوپروایزرها در ارتباط با برنامه و اینکه آنها چگونه می‌توانند از برنامه در بهبود سطح عملکرد کارکنان بهره گیرند .