

چگونه توانستم «آموزش در شرایط پاندمی» را با کسب رضایتمندی بیشتر فراگیران

بهبود بیخشم

منصور باباخانی^۱

هاشم تن زده^۲

چکیده

آموزش مجازی در مرکز تربیت مربی سال ها پیش از دوران کرونا آغاز شده بود. لکن تعداد فراگیران کلاس های مجازی بر خلاف تصور به نسبت تعداد حضوری ها نه تنها در خور توجه نبود بلکه نتیجه ی نهایی حاصل از اجرای کلاس های مجازی نیز بسیار کمتر از حد انتظار بود. کمبود تجربه های مانند شیوه ی متفاوت اداره ی کلاس، عدم توجه به قدرت بیان به شیوه ی برنامه رادیویی، در نظر نداشتن تفاوت های اساسی بین آموزش مجازی با آموزش حضوری، عدم درک متقابل فراگیر و مربی، حساسیت های بی مورد و مته به خشخاش گذاشتن ها، عدم صبوری و در انتظار زودبازده بودن کلاس و ... همگی باعث افت انتقال (ارسال و دریافت مطالب) شده بود و در نهایت نارضایتی فراگیران و سرخوردگی مربیان مجازی را بدنبال داشت. در این اقدام پژوهی کاری که نگارنده اول انجام داده است مقایسه آماری سال های ۹۷- ۹۸ با سال های ۹۹- ۲۰۰۰ پس از اعمال یک سری تجربیات و بازخوردها بوده است که در عمل باعث افزایش تعداد فراگیران، نمره های بالای قبولی، رضایتمندی فراگیران از مربی و در نهایت به رضایتمندی در آموزش مجازی منجر شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

واژه های کلیدی: آموزش- مجازی - پاندمی- شبکه- نرم افزار

مقاله اقدام پژوهی (کاربردی)

..... ۱

..... ۲

مقدمه

آموزش‌ها از گهواره تا گور با زندگی آدمی عجین‌اند، حتا پیش از نوشتن و کشف کلمات، از ازل وجود داشته‌اند. پیش از اختراع خط، پیش از فینیقی‌ها و پیش از هیروگلیف هم بوده‌اند. در ۲۰۰۱: یک ادیسه فضایی، «استنلی کوبریک» میمون‌هایی به تصویر می‌کشد که با بالا انداختن یک تکه استخوان مشغول بازی و زندگی‌اند. اما در نهایت بر سر حدود و ثغور برکه‌ای آب، نزاعی در می‌گیرد که با استفاده از همان تکه استخوان به عنوان چماقی که در هوا می‌چرخد و فرود می‌آید، یکی از میمون‌ها کشته می‌شود. در همان فیلم، از منظر تاریخی زیاد طولی نمی‌کشد که تکه‌ای فلز به عنوان فضاپیما به فضا پرتاب می‌شود و می‌چرخد و در نهایت فرود می‌آید و برای حدود و ثغوری جدید، نزاعی مدرن‌تر درگیرد. هر چند ابزار همچنان ابزار است چه بدوی باشد و چه مدرن، هدف و نتیجه یکسان است. روزگاری برای با خبر کردن دیگران از وقوع خطر یا انتظار چیزی که داشته‌اند، با استفاده از آتش و دود، امکان ارسال پیام فراهم بوده است، بعد به تپل و شپیور و مورس و تلگراف و تلفن و امروز به شبکه‌ی گسترده‌ای از تلفن همراه و رسانه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای عمومی بر مبنای وب رسیده است.

سهام آموزش به طور کلی در این میان همیشه وجود داشته است. بدون آموزش نه تکوینی در کار بوده و نه تشویقی. یادگیری فردی، اجتماعی و تاریخی در طول زمان تاریخی، پایه‌های خود را ساخته و محکم‌نگه داشته. ما امروز روی هزاران سال تجربه و آموخته‌ی دیگران بالا آمده، راه می‌رویم، حرف می‌زنیم و ارتباط برقرار می‌کنیم. ارتباط امروز ما با همدیگر به هر شیوه‌ای که باشد و در هر کجای دنیا، درست از زمانی آغاز شده است که بدون کلمه و با ایما و اشاره و زبان بدن و تصویر، آنچه می‌خواستیم به دیگری منتقل می‌کرده‌ایم.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مبانی نظری پژوهش

موضوع و مسئله

ما مربیان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، از آغاز به کار این سازمان و حتا پیش از یکی شدن چندین صندوق و کانون دیگر برای تشکیل این سازمان، پیوسته مشغول تدریس بوده‌ایم. این تدریس یا به شیوه‌ی کارگاهی و حضوری بوده و یا چندین سال است که به صورت مجازی است و از راه دور که گاه نام آموزش الکترونیکی را یدک می‌کشد.

سوال این است که آیا آموزش های الکترونیکی (مجازی) می توانند همان قوت و انسجام و تاثیرگذاری آموزش های حضوری را داشته باشند یا خیر؟ در صورتی که پاسخ منفی باشد آیا امکان بهبود یا همترازی وجود دارد و در صورت رصد نقیصه، برای جبران آن باید به چه راهکارهایی متوسل شد؟ چه ساز و کارهایی برای جلب و جذب و علاقه مندی بیشتر فراگیران می توان به کار گرفت که در شرایط پاندمی، آموزش برای آنان همچنان از اهمیت برخوردار باشد. چه دلایل و موانعی سر راه فراگیران وجود دارد که از شرکت در کلاس های مجازی امتناع می ورزند؟ چگونه می توان برای رفع موانع به گونه ای اقدام نمود که منجر به بهبود آموزش در شرایط پاندمی شود؟ چرا آموزش در شرایط پاندمی را انتخاب کرده ایم؟ چه لزومی به واکاوی در این زمینه داریم و نتایج آن بر چه اساسی است و به چه نتیجه ای می رسد؟

پر واضح است که حتی پیش از شایع شدن بیماری کووید-۱۹، مرکز تربیت مربی دوره هایی مبتنی بر آموزش الکترونیکی برگزار کرده بود اما با شایع شدن این بیماری، محدودیت های سفر، ممنوعیت های تجمع و نزدیک هم بودن حتی در هوای آزاد، معلق ماندن کلاس های حضوری و بالاخره عدم امکان برگزاری کلاس ها به شیوه ی کلاسیک یا کارگاهی، این مرکز همانند سایر مراکز آموزشی رسمی و غیر رسمی کشور در حوزه ی آموزش، تمام هم و غم خود را برای برگزاری کلاس ها به شیوه آموزش از راه دور یا الکترونیکی یا کنفرانسی گذاشته است که هر کدام نیز تفاوت های عمده ای با هم دارند. با این وصف ما پس از این در اینجا به هر نوع آموزش غیر حضوری، عجلالتن نام آموزش مجازی را اطلاق می کنیم.

ما اقدام پژوهان، در طول چندین سال پیاپی و به ویژه در دو سال اخیر با برگزاری مداوم آموزش های مجازی با تجربه ها و دانش اکتسابی به نتایجی عملی رسیده ایم که در حوزه کاریمان رضایتمندی یادگیرندگان را به دنبال داشته است. مطرح کردن این تجربیات در قالب اقدام پژوهی و با در میان گذاشتن آنها ممکن است برای سایر مربیان و مدرسان آموزنده یا دست کم تا حدودی راهگشا باشد. هدف ما از ارائه این مطلب، بهینه سازی آموزش در شرایط پاندمی است. شرایطی که ممکن است ادامه دار باشد و یا شیوع از نوع دیگری را در دنبال داشته باشد. قرار نیست در چنین شرایطی، آموزش تعطیل شود و یا ناکارآمد جلوه کند. از قضا بر عکس در این وضعیت نیاز بیشتری به آموزش آن هم به شیوه ی غیر حضوری است. زندگی ادامه دارد و به زعم ما، پر و بال زندگی، آموزش است.

وضعیت موجود

با توجه به دست کم ۲۴ سال سابقه تدریس در دروس گرافیک (استیل و موشن) به صورت حضوری و بیش از ۷ سال سابقه تدریس در دروس مجازی - چه درون سازمانی و چه برون سازمانی - اطلاعات زیادی از فراگیران در کلاس های حضوری و غیر حضوری به ویژه درباره آموزش های مجازی دریافت کرده ام که نتیجه ی آن در بندهای زیر (الف تا ت) به عنوان توصیف وضعیت موجود دسته بندی شده است.

الف) در طول چند سال اخیر موانعی سر راه شخص یاد گیرنده (در این اقدام پژوهی با نام فراگیر از او یاد می کنیم) وجود داشته که او را کم میل به یادگیری از طریق آموزش مجازی کرده است:

۱) فراگیر از آغاز با این نوع آموزش آشنا نبوده و بر اساس طبیعت رفتار انسانی خود، در برابر تغییر، ایستادگی می کند.

۲) چون تا پیش آموزش مجازی، حضور فراگیر در کلاس ملاک بوده بنابراین آموزش غیر حضوری را جدی نمی پندارد.

۳) فراگیر با سیستم های روز، کار با کامپیوتر، اینترنت، صدا و تصویر زیاد آشنا نیست و این نوع ارتباط غیر حضوری سخت تر از ارتباط حضوری با کمک چشم و گوش است.

۴) نگاه فراگیر به آموزش، نگاه تحول گرا و اثر بخش و پویا نیست و به اعتقاد او آموزش های بدو خدمت کفایت می کند.

ب) آموزش دهنده (در این اقدام پژوهی با نام مربی از او یاد می کنیم) موانعی ایجاد کرده است که فراگیر را از آموزش مجازی گریزان کرده است:

۱) مربی بیش از اندازه در حضور و غیاب و تاخیر و تعجیل، سخت گیری می کند و اصطلاحن مته به خشخاش می گذارد.

۲) در رفتار با فراگیر نه تنها به عنوان مشوق عمل نمی کند بلکه فراگیر را بخاطر ندانستن و بی خبری از برخی موضوعات تخصصی تحقیر می کند.

۳) قدرت بیان خوبی ندارد.

۴) آگاهی و تسلط کافی به موضوع ندارد.

۵) انسجام در ارائه مطلب ندارد.

۶) از آزمون یک غول ساخته و آن را جزئی از آموزش نمی داند.

۷) در نمره دادن مو را از ماست می کشد و در ارفاق، امساک بخرج می دهد.

پ) نهاد، ارگان یا مرکز آموزش دهنده (در این اقدام پژوهی با نام مرکز آموزش از آن نام می بریم) موانعی سر راه فراگیر گذاشته که در اهمیت ندادن او به آموزش مجازی بی تاثیر نبوده است:

۱) مرکز آموزش محدودیت بیش از حد در بازه ی زمانی ثبت نام در دوره ها اعمال کرده است.

۲) بستر مناسب و مکفی و جامع برای ثبت نام را فراهم نکرده است.

۳) بستر مناسب اینترنتی را در طول دوره توسعه نداده است.

ت) نهاد، ارگان یا مرکز آموزش گیرنده (در این اقدام پژوهی با نام مرکز خواستار از آن نام می بریم) موانعی سر راه فراگیر گذاشته که در تمایل حرکت او به سمت آموزش مجازی حکم بازدارندگی و اصطلاحن ترمز را داشته است:

۱) مرکز خواستار آموزش دهی را به آموزش گیری ترجیح می دهد.

۲) مرکز خواستار از مربی خود می خواهد همزمان هم آموزش بدهد هم آموزش بگیرد.

گردآوری داده ها مرحله اول

به عنوان نمونه و شاهد، آمار فراوانی دوره، تاریخ آموزش، تعداد مردان شرکت کننده، تعداد زنان شرکت کننده، تعداد کل شرکت کنندگان، تعداد قبولی زنان شرکت کننده، تعداد مردودی زنان شرکت کننده، تعداد قبولی مردان شرکت کننده، تعداد مردودی مردان شرکت کننده و دلایل مردودی ها را با عدد در بازه زمانی یک سال گذشته به مدت ۱۱ ماه رصد کرده ایم. همه ی درس های رصد شده، به صورت مجازی برگزار شده و مربوط به شاخه ی تخصصی گرافیک از کارگاه فناوری اطلاعات است که با تدریس اقدام پژوهی نفر اول (باباخانی) انجام گرفته است و در جدول ۱- شواهد اول، مورد مطالعه و بررسی قرار می دهیم.

جدول ۱ - شواهد اول

ردیف	نام دوره	تاریخ برگزاری دوره	تعداد زنان شرکت کننده	تعداد مردان شرکت کننده	تعداد کل شرکت کنندگان	تعداد قبولی زنان	تعداد قبولی مردان	تعداد کل قبولی	مردودی به دلیل انجام ندادن پروژه	مردودی به دلیل غیبت
۱	فتوشاپ	آبان ۹۷	۶	۴	۱۰	۳	۲	۵	۲	۳
۲	عکاسی گوشه	آذر ۹۷	۵	۰	۵	۳	۰	۳	۱	۲
۳	فیلمسازی	دی ۹۷	۷	۱	۸	۵	۰	۵	۱	۲
۴	عکاسی گوشه	بهمن ۹۷	۶	۳	۹	۶	۱	۷	۱	۱
۵	افتراکت	اسفند ۹۷	۴	۲	۶	۳	۱	۵	۰	۱
۶	فتوشاپ	فروردین ۹۸	۵	۲	۷	۳	۱	۴	۱	۲
۷	عکاسی گوشه	اردیبهشت ۹۸	۷	۰	۷	۶	۰	۶	۰	۱
۸	فیلمسازی	خرداد ۹۸	۵	۵	۱۰	۵	۴	۹	۰	۱
۹	فیلمسازی	تیر ۹۸	۶	۴	۱۰	۶	۳	۹	۰	۱
۱۰	فتوشاپ	مرداد ۹۸	۵	۳	۹	۴	۲	۶	۱	۲
۱۱	فتوشاپ	شهریور ۹۸	۵	۵	۱۰	۳	۵	۸	۱	۱
۱۲	عکاسی گوشه	مهر ۹۸	۶	۲	۸	۳	۰	۳	۱	۴

جدول ۲ - شواهد اول

تعداد کل شرکت کنندگان در کلاس های مجازی یک مربی	۹۹ نفر
تعداد شرکت کنندگان زن طی یکسال	۶۷ نفر
تعداد شرکت کنندگان مرد طی یکسال	۳۱ نفر
تعداد قبول شدگان زن	۵۶
تعداد مردود شدگان زن	۱۱
تعداد قبول شدگان مرد	۱۹
تعداد مردود شدگان مرد	۱۲
تعداد مردودهای زن و مرد در طول یکسال بخاطر غیبت در کلاس ها	۱۹
تعداد مردودهای زن و مرد در طول یکسال بخاطر انجام ندادن پروژه	۱۱
نفر- ساعت آموزش طی یکسال	۲۹۷۰ نفر- ساعت
تعداد درس های رصد	۴ درس
زمان رصد	۱۲ ماه

تجزیه، تحلیل و تفسیر داده ها

با تجزیه و تحلیل وضعیت موجود شروع می کنیم تا نهایتن به تفسیر داده ها برسیم.

بند الف به موانعی سر راه فراگیر می پردازد که معمولاً توسط خود فراگیر ایجاد می شوند.

- بهانه تراشی فراگیر برای شانه خالی کردن از زیر بار یادگیری به شیوه مجازی
- صلب فکری و باورمندی صرف به هستی کلاس در چارچوب یک چهار دیواری با در بسته
- اعتقاد به سنت برگزاری کلاس با گچ و تخته، کاغذ و قلم، نهایتن وایت برد و ابزار مکانیکی موجود در کارگاه

➤ احساس عدم نیاز به آموزش حین خدمت

بند ب به موانع ایجاد شده توسط مربی برای فراگیر می پردازد.

- سخت گیری های بی مورد
- فرافکنی برای پوشاندن ضعف های خود
- عدم پذیرش آزمون به عنوان ادامه ی آموزش و بخشی از آن
- ارائه حجم وسیعی از اطلاعات صرف و ایجاد سردرگمی ناخواسته

بند پ به موانع ایجاد شده توسط مرکز آموزش برای فراگیر می پردازد.

- اعمال محدودیت های بیش از حد لازم
- ناکامل بودن بستر مناسب دوره مجازی

بند ت به موانع ایجاد شده توسط مرکز خواستار می پردازد.

➤ اختلال در آموزش به بهانه سایر امور محوله

طبق جدول ۱ و ۲ شواهد اول، میزان استقبال زنان از آموزش های مجازی بیش از مردان است و این نسبت ۲/۱ است. یعنی زنان بالاتر از دو برابر بیش از مردان از آموزش های مجازی استقبال می کنند. شاید دلیل آن نهفته در مسئولیت های دیگر زنان باشد که آموزش های مجازی این امکان را به آنان می دهد. وقتی که زن در خانه می تواند به بچه هایش رسیدگی کند، به کارخانه اش برسد

و امور خانه داری را هم همزمان انجام دهد ترجیح می دهد به جای انتخاب آموزش حضوری، گزینه آموزش های مجازی را انتخاب کند. اگر غیر از این بود، بسیاری از زنان همکار ما می توانستند مثل مردان صبر کنند تا شرایط پاندمی تغییر کند و در کلاس های حضوری شرکت کنند. اگر حضور مردان بسیار کمتر از حضور زنان است، می تواند به این دلیل باشد که با توجه به نیاز هر چهار سال یکبار آنان به آموزش های حین خدمت برای ارتقاء طبقه و رتبه شغلی خود، پیوسته آن را به تاخیر می اندازند تا امکان برگزاری کلاس حضوری برایشان فراهم شود. ضمن اینکه مردان مثل زنان به دلیل تفاوت ژنتیکی جنس مرد با زن، امکان تمرکز همزمان روی چند موضوع مثل مراقبت از فرزندان و همزمان شرکت در کلاس آموزش را ندارند.

مردان حتی با این تعداد اندک شرکت در کلاس ها باز هم تعداد قبولی کمتری نسبت به زنان دارند. درصد قبولی زنان در دوره های مجازی ۸۳/۵۸ درصد است در حالیکه قبولی مردان ۶۱/۲۹ درصد است. یعنی مردان علاوه بر اینکه برای شرکت در کلاس های مجازی کم میل تر هستند و کمتر از زنان شرکت می کنند، تعداد قبولی به حسب درصد بسیار کمتری هم دارند.

آموزش های مجازی نیاز به ریزه کاری و ظرافت بیشتری نسبت به کلاس های حضوری دارند و این امر یعنی برتری زنان به مردان در آموزش های مجازی که باز هم به تفاوت ژنتیکی زنان و مردان بر می گردد.

تعداد مردودی در کلاس های مجازی رصد شده در دوازده ماه اخیر که موفق به انجام پروژه نشده اند به نسبت مردودی هایی که به دلیل غیبت مردود شده اند، نسبت ۲۱ به ۹ دارند. یعنی امکان قبولی در صورت انجام پروژه تا دو برابر بیشتر می شد.

انتخاب راه حل های جدید

برای اینکه بتوانیم از وضعیت موجود به وضعیت بهینه تغییر موقعیت بدهیم، به نظر می رسد می توان راه حل هایی را ارائه داد که امکان عملی کردن آنها هم برای فراگیر و مربی ممکن باشد و هم برای مرکز آموزش و مرکز خواستار.

☑ برگزاری همایش هایی انگیزشی با تاکید بر اهمیت رسانه های مدرن و متکی به شبکه های مجازی که امروز سواد و دانش و به روز بودن مربی و فراگیر، بدون تسلط بر آنها، تقریباً ممکن نیست و یا بسیار کند است.

✓ تاکید و جا اندازی اینکه ما همیشه و در همه حال به یادگیری نیاز داریم با استناد به جمله ی کلیدی ابوریحان بیرونی و تشویق و ترغیب فراگیران در تمام دوره ها برای کسالت زدایی به ویژه از مردان شرکت کننده در دوره های مجازی

✓ تسهیل شرایط دسترسی بلند مدت برای فراگیران به کلاس های مجازی با توجه به امکانات الکترونیکی و محتوای قابل دسترس (ضبط و بارگذاری محتوای ارائه شده در Google Drive ، مخزن Adobe Connect ، مخزن FCC ، LMS ، LCMS ، BigBlue Button به صورت بلند مدت و بیش از طول دوره آموزش)

✓ بازنگری در صلاحیت مربیان آموزش دهنده در تمام مقاطع و ایجاد سیستمی برای تعیین صلاحیت های دوره ای مربیان (تسلط بر محتوا، بیان رسا، برخورد و رفتار مناسب با فراگیر و ...)

✓ تقویت بنیه کلاس های مجازی با در دسترس گذاشتن همگانی مستندات، جزوه، کار پژوهشی، نمونه کارهای انجام شده، ابزارهای جدید و شیوه های نوین ارائه کلاس مجازی (Cisco Webex Meetings ، Google Meet ، Zoom ، Go To Meeting ، Microsoft Teams ، Skype ، FCC و ...)

✓ درک و تبیین تفاوت های اساسی در برگزاری کلاس های مجازی با کلاس های حضوری برای فراهم سازی امکانات و قائل بودن به افتراق قطعی (تسهیل در حضور و غیاب به شیوه کلاسیک، جابجایی مبنای شرکت در دوره از حضور به اجرای پروژه و پروژه محوری کردن کلاس با برگزاری وبینار تشریح پروژه و رفع اشکال احتمالی، تقویت بنیه های اینترنتی مرکز آموزش، بسنده نکردن به یک نرم افزار مثل آدوبی کانکت در حالیکه دهها نرم افزار دیگر به موازات آن امکان استفاده را فراهم می سازند و ...)

✓ تبیین و روشن سازی هدف نهایی از کلاس آموزش مجازی ای که توسط مربی ارائه می شود به گونه ای که هم ایجاد انگیزه کند و هم برای فراگیر کاربرد در کار و زندگی اش داشته باشد(مقدمه چینی، کاربرد و کارکرد و بالاخره نتیجه، با نشان دادن مثال های روشن و کاربردی)

✓ تعیین تکلیف اهمیت آموزش، ارزش گذاری بر آموزش برای فراگیر و اقدام فرهنگی در وهله اول و سپس اقدام سازمانی و به ناچار دستوری برای جلوگیری از تخلف مکرر در طول سالیان متمادی(مراکز خواستار، فراگیران شرکت کننده در کلاس های مجازی را مجبور می کنند در

صورتی حق شرکت در کلاس مجازی دارند که همزمان کلاس خود را اداره کنند یا به ارباب رجوع هم پاسخگو باشند).

☑ کم کردن حجم اطلاعات در یک پودمان و افزودن مسیر کاربردی و کارایی دوره به گونه ای که از سردرگمی فراگیر جلوگیری شود و ترجیح آموزش متمرکز و اندک محتوا اما اصولی و کاربردی بر آموزش پر محتوا و شاخه به شاخه اما کم اثر. بنابراین می توان با بازنگری در پودمان ها، باز هم آنها را خردتر و به پودمان های جزئی تر تقسیم کرد.

اجرای راه حل جدید و نظارت بر آن

➤ در کلاس های آموزش مجازی ای که اهمیت دوره، ابزارهای مورد استفاده، کاربرد دوره، نمونه ها و کارهای از پیش انجام شده را ارائه می دادم، در پایان دوره نتیجه به مراتب بهتر از اجرای دوره هایی بود که یا اهداف به روشنی بیان نشده بودند یا فراگیران نمونه کار را ندیده بودند.

➤ هنگامی که محتوای آموزش را به شیوه های گوناگون ارائه می کردم و در دسترس فراگیران می گذاشتم، کیفیت اجرای پروژه های نهایی که می بایست ارائه دهند به مراتب بهتر از زمانی بود که فقط به یک نرم افزار آموزش مجازی مثل آدوبی کانکت بسنده می کردم. هر جا آدوبی کانکت دچار مشکل می شد از اف سی سی همزمان استفاده می کردم.

➤ روز نخست کلاس یک گروه در واتساپ تشکیل می دادم و هر زمان فراگیری به هر دلیلی دور از محل کارش بود یا دسترسی به دسک تاپ و لپ تاپ نداشت در گروه واتساپی که همزمان صدا رو ضبط می کردم گوش می داد و نتیجه این کار احترام به او ضمن توجه و اهمیت به محتوای آموزشی بود و باعث پیگیری جدی مخاطب می شد. در همین زمان سایر فراگیران حاضر در پشت دسک تاپ هایشان را تشویق می کردم که از قطعه قطعه درس همزمان عکس بگیرند و در محیط گروه واتساپ بگذارند که همکارانشان کاملن با صدای ضبط شده تطبیق بدهند و درست دریافت کنند. برای همیاری و همکاری فراگیران علاوه بر تشویق بیانی و کلامی همیشه امتیاز و نمره عملی قائل می شدم.

➤ کار با نرم افزارهای مبتنی بر وب کنفرانس برای آموزش های مجازی و اشاره به آنها، باعث جلب و جذب بیشتر فراگیران برای دانستن بیشتر می شد.

➤ استفاده از تنوع در اجرا و در بیان، استفاده از ضرب و المثل ها، پیشینه ها، تاریخ و جغرافیای مورد بحث، اشاره به تنوع فرهنگی و احترام به اقوام گوناگون ایرانی، استفاده از زبان

های مختلف فارسی، ترکی، لری، کردی و انگلیسی در کلاس برای فراگیران احساس خوشایند خویشاوندی ایجاد می‌کرد و طفل گریزپای را در روز تعطیل به مکتب می‌کشاند. (از هر قوم شرکت کننده در کلاس درخواست می‌شد یک کلمه تا یک جمله به زبان خودش بگوید و من مربی با تکرار آن، همزبانی و همدلی خودم را همراه با احترام به فراگیر نزدیک تر می‌کردم).

➤ برای هر همراهی و هر گونه اشاره نزدیک به هر پرسشی که مطرح می‌کردم، امتیازی قائل می‌شدم و ثبت می‌کردم و در پایان دوره به آن فراگیر می‌گفتم که شما مثلن ۷ نمره امتیاز گرفته اید، اگر خودتان ۱۰۰ شدید و نیاز نداشتید می‌توانید عنوان کنید به کدام همکلاسی ات مقداری یا همه ی آن امتیازها تعلق بگیرد به شرط اینکه آن شخص نمره اش به حد نصاب رسیده باشد.

➤ همه ی فراگیران حق داشتند در هر مقطع از کلاس هر نوع سوالی را مطرح کنند چه از آن عبور کرده باشیم و چه هنوز مانده باشد که به آن موضوع برسیم. وقت فراگیران ارزش دارد و سوالشان با احترام و با تشویق پاسخ داده می‌شود. پرسیدن سوال از طرف فراگیر در صورتی که دقیقین در راستای موضوع کلاس می‌بود امتیاز داشت.

➤ فراگیران حق داشتند از میکروفن استفاده و صحبت کنند و بحثی را مطرح کنند که به زعم آنها مربی درست نگفته است یا آن را تکمیل کند. به فراگیر اطمینان داده می‌شود همه چیز را همگان دانند و فراگیری که مطلب جدیدی عنوان کند یا اشتباه خواسته یا ناخواسته مربی را اصلاح کند، نه تنها با او برخورد نا مناسب نمی‌شود بلکه از امتیاز عددی و جایگاه ارزشمندتری در کلاس مجازی و نزد مربی برخوردار می‌شود.

➤ فراگیران را با نام کوچک آنها - ضمن کسب اجازه و احترام - می‌خوانم و رابطه مربی-فراگیر را به رابطه همکار - همکار و به سرعت به رابطه دوست- دوست ارتقاء می‌دهم.

➤ در کلاس های آموزش مجازی شیوه ی تجاهل العارف برای تدریس بسیار بیشتر از کلاس های حضوری جواب داده است چرا که آنها را وادار به فکر کردن و در نتیجه پاسخ دادن می‌کند.

➤ به فراگیران از همان اول گفته می‌شود همه شما قبول هستید مگر اینکه خلاف آن را ثابت کنید. شما اگر تلاش کنید که در کلاس بیش از حد تاخیر و تعجیل داشته باشید از نمره کلاسی تان کسر می‌شود. اگر پروژه تان را به موقع تحویل ندهید و درست روی سایت بارگذاری نکنید، از نمره تان کسر می‌شود، اگر تلاش کنید پروژه را درست انجام ندهید از نمره تان کسر می‌شود. در غیر این صورت همه ی شما نمره ۱۰۰ دارید. (از شیوه ی « شما بی گناه اید مگر خلافش ثابت شود» در اینجا استفاده می‌کنم). ضمن اینکه با وجود این گوشزدها باز هم به آنان ارفاق می‌

کنم در نمره دادن چرا که خود آموزش را مهمتر از آزمون می دانم اما ارزش آزمون را هم حفظ می کنم و اهمیت آن را می دانم.

➤ بارها با مسئول محترم آموزش صحبت کرده و برای دیر کرد یا غیبت فراگیران در حد معقول مذاکره، وساطت و چانه زنی کرده ام که خوشبختانه با وساطت مربی، مسئول آموزش مرکز همیاری و همکاری لازم و کامل را داشته اند. این شیوه ی احساس مسئولیت و کمک به فراگیران بنیادین دلایل در به موقع نرسیدن، تا تعجیل در خروج از کلاس کمک شایانی می کند و احترام آنان را بر می انگیزد که در نشست های بعد حضور و تمرکز موثرتری داشته باشند.

➤ همکاری با فراگیرانی که یا با ارباب رجوع درگیر اند و یا همزمان با شرکت در کلاس من، خود مجبور به اجرای کلاس برای فراگیران مناطق خود شده اند. اگر چه راه کاری اصولی نیست اما انگیزه ای شده برای اینکه فراگیر در مقاطع زمانی بعد، بیشتر از حق حضور کامل و بدون درگیری کار محوله رئیس مرکز خواستار، در کلاس من حضور داشته باشد، چرا که از نظر او آموزش دادن برای من ملاک بوده و نه حاشیه های مربوط به آن. بنابراین در دوره های بعدی تمام تلاشش را انجام داده که حضور کامل با تمرکز کافی داشته باشد.

➤ امر اهمیت به آموزش را باید از سازمان به صورت دستوری و قطعی به مدیران کلیه مناطق دیکته کرد که ممکن نیست شخصی به عنوان فراگیر همزمان که در کلاسی آموزشی شرکت کرده است، درست در همان زمان خودش هم فراگیر داشته باشد و بخواهد نتیجه ی خوبی از هر دو کلاس همزمان بگیرد. قطعن یکی از آنها یا هر دو را هدر خواهد داد. با یک دست دو هندوانه بر نمی دارند. یعنی امکان اجرای نقش توامان فراگیر- مربی در یک زمان باید منتفی شود.

گردآوری داده های مرحله دوم

از آنجایی که بخشی از راه حل های جدیدی که به مربی مربوط بوده است را خودم در طول ۱۱ ماه رصد آموزش مجازی به کار گرفته ام، نتیجه ی حاصل از آن که در سامانه آموزشی مرکز تربیت مربی به صورتی کلی تر منعکس شده بود در اینجا با جزئیات بیشتر به عنوان شواهد دوم می آورم.

جدول ۳- شواهد دوم

ردیف	نام دوره	تاریخ برگزاری دوره	تعداد زنان شرکت کننده	تعداد مردان شرکت کننده	تعداد کل شرکت کنندگان	تعداد قبولی زنان	تعداد قبولی مردان	تعداد کل قبولی	مردود ی به دلیل انجام ندادن پروژه
۱	فتوشاپ	آبان ۹۹	۱۲	۶	۱۸	۱۲	۶	۱۸	۰
۲	فتوشاپ	آذر ۹۹	۱۸	۱	۱۹	۱۷	۱	۱۸	۰
۳	فتوشاپ	دی ۹۹	۱۵	۰	۱۵	۱۴	۰	۱۴	۱
۴	پرزی	بهمن ۹۹	۶	۵	۱۱	۶	۵	۱۱	۰
۵	پرزی	اسفند ۹۹	۱۱	۹	۲۰	۸	۹	۱۷	۳
۶	فتوشاپ	فروردین ۴۰۰	۱۱	۷	۱۸	۷	۵	۱۲	۶
۷	پرزی	اردیبهشت ۴۰۰	۷	۴	۱۱	۳	۱	۴	۲
۸	پرزی	اردیبهشت ۴۰۰	۹	۱۰	۱۹	۵	۴	۹	۱۰
۹	کمتیزیا	خرداد ۴۰۰	۱۰	۱۰	۲۰	۷	۵	۱۲	۸
۱۰	کمتیزیا	تیر ۴۰۰	۱۰	۷	۱۷	۶	۳	۹	۸
۱۱	کمتیزیا	مرداد ۴۰۰	۱۰	۵	۱۵	۶	۲	۸	۷
۱۲	پرزی	مرداد ۴۰۰	۵	۰	۵	۳	۰	۳	۲
۱۳	فتوایمپکت	شهریور ۴۰۰	۱۵	۵	۲۰	۱۱	۲	۱۳	۷
۱۴	فتوایمپکت	مهر ۴۰۰	۶	۷	۱۳	۶	۷	۱۳	۰
۱۵	کمتیزیا	آبان ۴۰۰	۷	۴	۱۱	۵	۴	۹	۱

جدول ۴- شواهد دوم

تعداد کل شرکت کنندگان در کلاس های مجازی یک مربی	۲۳۲ نفر
تعداد شرکت کنندگان زن طی یکسال	۱۵۲ نفر
تعداد شرکت کنندگان مرد طی یکسال	۸۰ نفر
تعداد قبول شدگان زن	۱۱۶
تعداد مردود شدگان زن	۳۶
تعداد قبول شدگان مرد	۵۴
تعداد مردود شدگان مرد	۲۶
تعداد مردودهای زن و مرد در طول یکسال بخاطر غیبت در کلاس ها	۵۲
تعداد مردودهای زن و مرد در طول یکسال بخاطر انجام ندادن پروژه	۱۰
نفر- ساعت آموزش طی یکسال	۶۹۶۰ نفر- ساعت
تعداد درس های رصد	۴ درس
زمان رصد	۱۲ ماه

جدول ۵- شواهد دوم

K	J	I	H	GG	F	E	D	C	B	A
میانگین دوره	پيامد دوره	نحوه تعامل مدرس و فراگیران	کیفیت تدریس	رابطه کاربری سامانه	طراحی دوره مجازی	تعداد پاسخ دهندگان	تعداد شرکت کنندگان در دوره	عنوان دوره	نام مدرس	ردیف
۹۳,۷	۹۳,۵	۹۲,۹	۹۶,۵	۹۲,۹	۹۲,۹	۱۷	۱۸	فوتوشاپ (آذر ۹۹)	باباخانی	۱
۹۲,۰	۸۸,۱	۹۲,۹	۹۴,۴	۹۲,۵	۹۲,۱	۱۶	۱۹	فوتوشاپ (آذر ۹۹)	باباخانی	۲
۸۸,۰	۸۸,۷	۸۶,۲	۹۴,۷	۸۱,۳	۸۷,۱	۱۵	۱۵	فوتوشاپ (دی ۹۹)	باباخانی	۳
۹۲,۵	۹۳,۰	۹۲,۰	۹۱,۰	۹۴,۰	۹۳,۳	۱۰	۱۱	پرزی (بهمن ۹۹)	باباخانی	۴
۸۶,۵	۸۷,۰	۸۴,۷	۹۴,۰	۷۸,۰	۸۶,۰	۱۰	۲۰	پرزی (اسفند ۹۹)	باباخانی	۵
۸۴,۳	۸۰,۹	۸۳,۶	۸۷,۳	۸۵,۵	۸۴,۸	۱۱	۱۸	فوتوشاپ (فروردین ۱۴۰۰)	باباخانی	۶
۹۳,۳	۸۸,۳	۹۳,۳	۹۸,۳	۹۳,۳	۹۳,۳	۶	۱۱	پرزی (اردیبهشت ۱۴۰۰)	باباخانی	۷

ارزیابی اجرا

طبق جدول ۳ و ۴ شواهد دوم و مقایسه با جدول های ۱ و ۲ از شواهد اول، یک سری از فراوانی ها همچنان ثابت و به گونه ای لایتغیر باقی مانده اند که بسیار قابل توجه اند.

الف - میزان استقبال زنان از آموزش های مجازی در طول زمان سه سال، همچنان حفظ شده و بیش از مردان است و این نسبت ۱/۹ است. یعنی زنان همچنان دو برابر بیش از مردان از آموزش های مجازی استقبال می کنند. البته به نسبت سه سال پیش، مردان با استقبال از آموزش مجازی، رشد اندک اما نه خور توجهی داشته اند. تنها به رشد ۲/ درصد اکفتا کرده اند.

ب- مردان حتا با تعداد اندک شرکت در کلاس ها باز هم تعداد قبولی کمتری نسبت به زنان دارند. درصد قبولی زنان در دوره های مجازی ۷۶/۳ درصد است در حالیکه قبولی مردان ۶۷/۵ درصد است. یعنی مردان علاوه بر اینکه برای شرکت در کلاس های مجازی کم میل تر هستند و کمتر از زنان شرکت می کنند، تعداد قبولی به حسب درصد بسیار کمتری هم دارند.

پ - تعداد مردودی در کلاس های مجازی رصد شده در دوازده ماه اخیر که موفق به انجام پروژه نشده اند به نسبت مردودی هایی که به دلیل غیبت مردود شده اند، نسبت ۲۱ به ۹ دارند. یعنی امکان قبولی در صورت انجام پروژه تا دو برابر بیشتر می شد.

مطابق جدول ۵ - شواهد دوم، ردیف ۴ ستون D تعداد کمتری به نسبت دوره های دیگر شرکت کرده اند و این یعنی در آغاز یک دوره جدید ممکن است فراگیران آشنایی چندانی با نام و محتوای دوره نداشته باشند. می توان برای محتوای دوره های جدید، اطلاعات بیشتری در سایت پیش از ثبت نام بارگذاری کرد که باعث ترغیب آنها برای شرکت در دوره شود. ردیف ۷ ستون D از نظر تعداد دچار افت کمی در تعداد شرکت کننده در دوره شده است. دوره ی پرزی تا پیش از این تاریخ چندین بار اجرا شده است. این دوره کاملن مبتنی بر وب است. از یک طرف نامناسب بودن بستر اینترنت (پهنای باند و سرعت) در سازمان و مرکز کافی نیست و از طرف دیگر همین مولفه ها در مراکز و مناطق هم گریبانگیر آنها شده است. اما افت تعداد پاسخ به نظر سنجی ها (ستون E) بر خلاف تعداد شرکت کنندگان حدود دو برابر است. افت پاسخ دهی به نظرسنجی های دوره از ردیف شماره ی ۳ به بعد می تواند هم مناسبتی و هم بخاطر کم حوصله گی و بی تاثیری فرم نظرسنجی در نمره نهایی شرکت کننده باشد. ممکن است فراگیران در دوره های پیش و پس از تعطیلات، حوصله پر کردن فرم های نظرسنجی را نداشته باشند.

در دوره های بعدی ای که در این جدول نیامده چون هنوز سایر اطلاعات آن از نظر ارزشیابی معاونت پژوهش مرکز تکمیل نشده است، من (مریی نگارنده) به وضوح شاهد افت کمی تعداد فراگیران شرکت کننده در دوره پرزی بوده ام که دلیل آن به زعم اقدام پژوهی این است که بدیهی است هر چه دوره ای بیشتر اجرا شود شاهد افت کمی در تعداد شرکت کننده خواهیم بود. بنابراین باید به فکر برنامه ریزی و اجرای دوره ی جدیدی بود و دوره پرزی را با این پیش فرض که در حال منقضى شدن است رها کرد تا زمانی که درخواست هایی به مرکز آموزش ارائه شود مبنی بر نیاز دوباره برای برگزار دوره پرزی.

کیفیت تدریس مربی بنا به آنچه تا کنون مدعی بوده بکار بسته و باعث بهبود اجرای آموزش مجازی شده، به جز یک مورد بقیه بالای ۹۰ درصد است. ردیف ۸ ستون D میزان رضایتمندی فراگیران از تدریس مربی بیش از ۹۸ درصد است.

نتیجه گیری

نه اولین بار است که پاندمی بر سراسر جهان سایه انداخته است و نه آخرین بار خواهد بود. پیشترها در کشور ما ایران، همه گیری وبا، تیفوس و تیفوئید باعث شده بود جمعیت زیادی از مردم ایران تلف شوند. دلایل اصلی تلفات را اگر چه فارغ از موضوع ماست، اما قطع نبود آموزش لازم برای جلوگیری بیشتر از مرگ و میر یکی از راهکار های موثری بوده که می توانسته علیه بیماری و رشد آن استفاده شود که نشده بود. بحث ما اما آموزش های فنی و حرفه ای در شرایطی است که بیماری های واگیردار جان انسان ها را به خطر می اندازند. درست است که پیشترها امکان آموزش برای جلوگیری از سرایت سخت تر بوده اما حکمن منتفی نبوده. با این حال امروز به مدد فناوری های نوین، اینترنت، نرم افزارهای صدا و تصویر و شبکه های گسترده اجتماعی به راحتی و با هزینه ای بسیار اندک امکان هر نوع آموزشی - حتی آموزش های فنی و حرفه ای که مبنای عملی دارند - برای هر قشر از مخاطبین در هر نقطه ای از جهان فراهم می شود.

به قول مانهایم اگر ما به عنوان مربیان و مدرسان « قادر به فهم معنای تغییر باشیم» در مسیر پیش رو و با توجه به شرایط روز و بروز عوارضی زمان بر و هزینه بر همانند پاندمی، لاجرم در آموزش به شدت نیازمند توجه به آموزش مجازی بیش از پیش هستیم. اما نباید فراموش کنیم آموزش های فنی حرفه ای بیشتر کارگاه محور است و باید فراگیر در شرایط عادی در کارگاه ها حضور یابند. لکن

در شرایط پاندمی هر آنچه ممکن است باید برای توسعه آموزش مجازی تلاش کرد و توسعه داد. تقویت بسترهای مناسب برای ارائه آموزش مجازی به توسعه یا بسط زیرساخت های اینترنت به تنهایی محدود نمی شود بلکه نیازمند به روز کردن دانش مربی در آموزش مجازی، استفاده از ابزارهای جدید و متنوع، بررسی دوره ای صلاحیت های فنی و حرفه ای مربیان، ایجاد ساز و کارهای بهینه برای فراهم سازی شرایط آموزش دهی و آموزش گیری است. ابوریحان در کتاب « الجواهر فی الجواهر» می گوید: جز با تجربه و مشاهد، نباید و نمی تواند چیزی را بپذیرد.

در شرایط پاندمی که امکان درک و دریافت آموزش به واسطه نامعقول بودن تجمع یا در کنار هم جمع شدن در فضاهای بسته و واقعی، سخت تر و گاه منقضی می شود، چاره ی کار در جابجایی فضای آموزشی است. یعنی در فضای غیر واقعی (عالمی شبیه مجاز که هم نیست و هم هست، چیزی شبیه رویا) آموزش را بایست و به ناگزیر ادامه داد. به فرزندان، به خانواده ها، به همکاران، به دانش آموزان و دانشجویان. ما در چنین شرایطی همچنان زندگی می کنیم، امید داریم و یاد می گیریم و یاد می دهیم. تا بمیریم آن روایت جالب علی پسر عیسا درباره ابوریحان بیرونی را از یاد نمی بریم که ذات بشر جستجوگر خستگی ناپذیر همین است. « بدانم و بمیرم بهتر است یا ندانم و بمیرم ».

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

منابع:

- ۲۰۰۱: ادیسه فضایی *2001: A Space Odyssey*. محصول سال ۱۹۶۸ آمریکا-بریتانیا به کارگردانی و تهیه‌کنندگی استنلی کوبریک.
- آقامیرزا، آذر. (۱۳۸۸). نادره‌ی دوران (مروری بر زندگی و آثار ابوریحان بیرونی). تهران: همشهری، اول بهار ۱۳۸۹.
- معاونت پژوهش و برنامه‌ریزی مرکز تربیت مربی و پژوهش‌های فنی و حرفه‌ای. نتایج نظر سنجی دوره‌های مجازی دیپارتمان فناوری اطلاعات. ۱۳۹۹-۱۴۰۰.
- باباخانی، منصور. اسناد دست‌نویس گردآوری از کلاس‌های مجازی



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی