

بررسی کاربرد آموزش غیر رسمی در آموزش شهروندی (مطالعه موردی: مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران)

نازیلا خطیب زنجانی*

مهران فرج الهی،** محمد رضا سرمدی***

چکیده

آموزش غیررسمی به عنوان راهکاری موثر، قادر است همتی مضاعف در راه رسیدن به آموزش شهروندی باشد. این تحقیق با هدف بررسی کاربرد آموزش غیررسمی در آموزش شهروندی و تأثیر آن بر ارتقای سطح دانش و آگاهی کارکنان مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران سال ۱۳۸۹ انجام گرفته است.

این پژوهش یک تحقیق کاربردی- توسعه‌ای از نوع نیمه تجربی با طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون تک‌گروهی است. جامعه آماری کارکنان مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران (۲۰۰ نفر) و نمونه آماری ۵۷ نفر از کارکنان رسمی داوطلب بودند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته بود. همچنین دوره به شکل حضوری برگزار گردید. داده‌ها در دو مرحله، جمع‌آوری و توسط نرم افزار SPSS v.11 تجزیه و تحلیل گردید.

* نویسنده مسئول: مدرس دانشگاه پیام نور nazilakhz@yahoo.com

** دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

*** عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: ۸۹/۹/۲۹، تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۲۵

میانگین نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون افراد پس از محاسبه به ترتیب ۹/۵۳ و ۱۳/۹۸ بود. یافته‌ها نشان داد که سطح دانش اولیه کارکنان درباره مهارت‌های ارتباط شفاهی که از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است، پایین است. به علاوه آزمون آماری تی وابسته نشان داد که آموزش غیررسمی در این افراد، کاملاً اثربخش بوده است ($\text{sig}=0$) که از آلفای ۰/۰۵ کوچک‌تر است). لذا با توجه به اثربخشی این روش در آموزش غیررسمی، می‌توان از آن به عنوان یک روش موثر در دیگر مراکز دولتی و خصوصی، جهت برگزاری دوره‌های مهارت ارتباط موثر و دیگر برنامه‌های آموزش غیررسمی و شهروندی استفاده نمود.

کلید واژه‌ها: آموزش غیررسمی، آموزش شهروندی، آموزش مهارت‌های ارتباط شفاهی، کارکنان مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران.

مقدمه

با پیشرفت جوامع و ورود به هزاره سوم، آموزش رسمی به دلیل محدودیت‌های زمانی و مکانی خود به تنهایی توانایی پاسخ‌گویی به نیازهای نوین آموزشی را ندارد. دستیابی به جامعه جهانی و دانایی‌محور و پیشرفت در زندگی اجتماعی، نیازمند آموزش‌هایی همه‌جانبه، فراگیر و مداوم است که این امر اساساً با فلسفه، استراتژی و اهداف آموزش رسمی فاصله دارد (ترکمن، ۱۳۸۷: ۹). همین امر سبب گردیده که دیدگاه دولت‌ها به آموزش غیررسمی به عنوان راهکاری موثر جهت تأمین نیازهای نوین آموزشی، بازنگری گردد و تدابیری جهت بسترسازی و اجرای الگوهای نوین آموزش غیررسمی فراهم گردد.

آموزش غیررسمی در تعریف، به آموزشی مداوم، داوطلبانه، شاگردمحور، مشارکتی و عجین شده با علائق و نیازهای زندگی افراد بزرگسال اطلاق می‌شود که به مکان‌های رسمی محدود نبوده، پر ارتقای استقلال یادگیرنده و رویکرد حال‌نگر تاکید داشته و با یادگیرندگان اعتبار می‌یابد. گویند (Rogers, 1996). این آموزش قادر است تمامی گروه‌های اجتماعی و طبقات و اقشار مختلف جامعه را پشتیبانی نموده و به دلایل عدم محدودیت مکانی، مرزهای فیزیکی را درنوردیده و به تحقق اهداف آموزش مداوم و فراگیر کمک کند. آموزش غیررسمی بر مبنای نیازها و کاستی‌های موجود در فرد یا جامعه، شکل می‌گیرد که این امر سبب افزایش انگیزه و اشتیاق یادگیرنده شده، به

طوری که افراد خود برای فراگیری بیشتر داوطلب می‌شوند (Rogers, 2004).

ابراهیم زاده (۱۳۸۵: ۱۵-۱۴) در رابطه با خصوصیات آموزش غیررسمی می‌نویسد: فرایند این نوع آموزش از حد انتقال دانش و ارزش و مهارت، آن هم به شکل سنتی، فراتر رفته و ایجاد توانایی تفکر انتقادی و شکوفا کردن استعدادها و قابلیت‌های بالقوه انسان‌ها از جمله اهداف مهم آن است تا بدین طریق قدرت خلاقیت افراد بروز و تجلی پیدا کرده و در خدمت تحرک و شکوفایی جامعه قرار گیرد. در چنین شرایطی زندگی و آموزش در یکدیگر ادغام می‌شوند و جامعه واقعاً به جامعه‌ی در حال یادگیری بدل می‌شود و نظام تربیتی، انسان را با تمام ابعاد وجودش و در سراسر زندگی در بر می‌گیرد یعنی کل نظام تربیتی به صورتی در می‌آید که به طور مداوم خود را به تار و پود جامعه پیوند می‌زند و مفهوم تازه‌ای از آموختن را به نام «آموزش مداوم» مطرح می‌کند. به علاوه آموزش غیر رسمی دارای محتوا، روش و اهداف خاص خود است و شاید اثربخشی آن در افکار، اندیشه و رفتارهای افراد جامعه، بیشتر از آموزش رسمی باشد، زیرا ابعاد آن بسیار گسترده و نظام آن فراگیرتر از آموزش رسمی است (ابراهیم‌زاده، ۱۳۸۵: ۱۰).

برخی از کشورها، موضوع بقا و منافع ملی خود را در گرو گسترش هر چه بیشتر آموزش غیر رسمی و بزرگسالان دانسته و نقش فعال‌تری در ساختن اجتماع و برنامه‌های رشد و توسعه برای این نوع آموزش قائل هستند (Combs & Ahmad, 1974: 8,9).

از مواردی که می‌توان با استفاده از آموزش غیررسمی تعداد زیادی از افراد را به طور یکسان پوشش داد، آموزش شهروندی است که از مهم‌ترین دغدغه‌های هر کشور و دولت است. تربیت شهروند آگاه و توانا با قابلیت‌ها و مهارت‌های مطابق با قوانین و فرهنگ جامعه، از اهم وظایف حکومت‌ها است.

کوبا (Correia, 2002) معتقد است که محدوده آموزش مهارت‌های شهروندی از سواد خواندن و نوشتن تا مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی گسترده‌تری دارد. آموزش غیررسمی شهروندی، امروزه از اولویت هر کشور و دولت است و جوامع درصدد یافتن بهترین گزینه برای پوشش دادن سطح وسیعی از افراد جهت آموزش مهارت‌های زندگی بالاخص مهارت‌ها و قابلیت‌های اجتماعی و میان‌فردی برای ارتقای سطح زندگی و موفقیت بیشتر اعضای جامعه خود هستند. مک گوان (Mc Gowan, 2006: 81) اعتقاد دارد که آموزش شهروندی یک برنامه جامع و فراگیر است که اصول اساسی آن در تمام کشورها یکسان است. اینکه یک شهروند مؤثر چگونه باید باشد و

در جامعه، چگونگی عمل کند، یک مفهوم کلی است و جزئیات آن نیز به بستر فرهنگی، مذهبی و ملی هر ملتی برمی گردد. مؤثر و فعال عمل کردن در تمام جوامع به معنای مسئولیت پذیری، مشارکت، برقراری ارتباطات مؤثر میان فردی، رعایت حقوق خود و دیگران، قانون پذیری و تطبیق با جامعه و تلاش برای پیشرفت کل اجتماع است.

رونی (8: Rooney, 2007) آموزش شهروندی را به موارد زیر تقسیم می کند:

۱. دانش و درک عناوینی مانند قوانین، فرایند دموکراسی، حقوق انسان‌ها، اقتصاد و مفاهیمی اساسی مانند عدالت اجتماعی، آزادی و برابری و غیره.
۲. ارزش‌ها و اخلاقیات مانند احترام به عدالت، دموکراسی، توانایی دفاع از دیدگاه‌ها، کمک به دیگران و غیره.

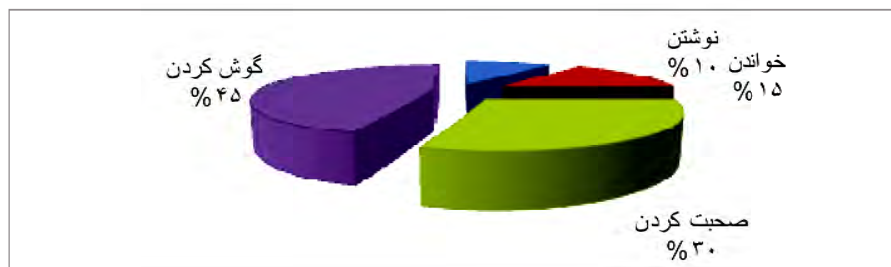
۳. مهارت‌هایی مانند مهارت‌های زندگی و مهارت‌های اجتماعی، توصیف عقاید و بیان احساسات و تفکر انتقادی و مشارکت در امور اجتماعی و غیره.

همان‌طور که کوریا، (Correia, 2002)؛ مک گوان، (Mc Gowan, 2006) و رونی (81: Rooney, 2006) اذعان داشته‌اند از مقوله‌های مهم در امر آموزش شهروندی، آموزش مهارت‌های ارتباط شفاهی است که از ضروری‌ترین نیازهای اساسی و اجتماعی انسان محسوب می‌شود.

انسان، موجودی اجتماعی است و از ده دقیقه زمان بیداری خود، هفت دقیقه را به ارتباط می‌گذراند که ۷۵ درصد این زمان به برقراری مهارت‌های ارتباط شفاهی اختصاص دارد (Kline, 2006). مهارت‌های ارتباط شفاهی را می‌توان به دو دسته مهارت گوش کردن مؤثر و مهارت صحبت کردن مؤثر تقسیم نمود که اولی تقریباً ۴۵ درصد و دومی ۳۰ درصد از فعالیت‌های ارتباطی افراد را به خود اختصاص می‌دهد.

در مزایای مهارت‌های ارتباط شفاهی، بسیاری از متخصصان نظریاتی را ارائه نموده‌اند. بالا بردن توان شنیداری موجب افزایش ایمنی، کارایی بالاتر، یادگیری سریع‌تر و ارتباطات مؤثرتر و نهایتاً موفقیت بیشتر فرد در امور زندگی می‌گردد. گوش کردن مؤثر در همه زمینه‌ها و در هر مکانی، از خانه گرفته تا مدرسه و دانشگاه و محیط کار، و در هر شغلی، از خلبانی و مدیریت گرفته تا خانه داری و ... در دریافت صحیح اطلاعات و یادگیری و بهبود روابط اجتماعی و میان فردی مؤثر می‌باشد. مشاورین و متخصصین ارتباط میان فردی معتقدند که اهمیت گوش کردن به قدری است که می‌تواند ارتباط را برقرار یا گسسته کند (Duncan, 2006:34).

وب (Webb, 2006: 1218) اعتقاد دارد که تقریباً هیچ جنبه‌ای از زندگی انسان به اندازه بهتر گوش دادن نمی‌تواند در زندگی اجتماعی او مؤثر باشد. ارتباط با اعضای خانواده و دوستان تا مسائل شغلی و ارتباطات میان فردی اجتماعی، همگی متأثر از گوش دادن است.



نمودار شماره (۱) : مهارت‌های ارتباطی

متأسفانه تاکنون در کشور ما به آموزش این دو مهارت در آموزش رسمی، توجه چندانی نشده و آثار ناشی از کمبود این مهارت‌ها اثرات نامطلوبی بر روابط اجتماعی افراد گذاشته است.

هر چند آموزش مهارت‌های ارتباطی به شهروندان به شیوه‌های مختلفی از جمله آموزش‌های رسمی، رسانه‌ها، تکثیر بروشورها و ... امکان‌پذیر است ولی پژوهشگر با توجه به فراهم بودن امکانات آموزشی در مراکز دولتی و حتی خصوصی و همگن بودن نسبی مخاطبان از نظر مشخصات فردی، معتقد است که می‌توان آموزش این مهارت‌ها را در گروه‌های بزرگ داوطلب که خود نمونه‌ای کوچک از جامعه شهروندان ما هستند، آغاز نمود و به فرمایش رهبر معظم انقلاب که سال ۱۳۸۹ را سال همت مضاعف و کار مضاعف لقب داده‌اند، از تمامی امکانات جهت ارتقای دانش و مهارت شهروندان با همتی مضاعف بهره گرفت، زیرا به‌کارگیری آموزش غیررسمی در کنار آموزش رسمی، آموزشی مضاعف در این راستا به‌شمار می‌رود و کاربرد آن در آموزش شهروندی، همت و تلاشی مضاعف در کنار آموزش‌های تخصصی ضمن خدمت کارکنان محسوب می‌گردد.

متأسفانه تاکنون عوامل بالقوه موجود در مراکز دولتی و خصوصی و امکانات آموزشی این مراکز جهت استفاده برای آموزش شهروندی به طور کل نادیده گرفته شده

و بخش آموزشی آن‌ها به تشکیل چند کلاس آموزش ضمن خدمت که غالباً تخصصی و در راستای کار کارکنان بوده، محدود شده است، در صورتی که امکانات موجود (سالن‌های اجتماعات وسیع، ابزارهای الکترونیکی مؤثر در امر آموزش، جمع وسیع کارکنان موجود که در حالت عادی امکان گردآوری آن‌ها در یک مکان خاص تقریباً غیرممکن است و ...) برای آموزش در این مراکز مناسب می‌باشد. توجه به نظریات پرز و همکاران (Perez et al, 2002) در تقسیم موانع آموزشی، اهمیت امکانات آموزشی مؤسسات مختلف را واضح‌تر می‌گرداند، این موانع عبارتند از: مواردی که به وضعیت اجتماعی مربوط می‌شوند (موارد مربوط به زندگی روزمره)، مواردی که به مشکلات مؤسسه‌ای و سازمانی مربوط می‌شوند (موارد مربوط به امکانات در دسترس) و موانع موقعیتی (آگاهی و انگیزه فردی).

لذا به کارگیری آموزش غیررسمی شهروندی در کارکنان مراکز، قادر است موانع موقعیتی را به دلیل انگیزه فردی یادگیرنده و موانع سازمانی را به دلیل به کارگیری از امکانات موجود جهت آموزش غیررسمی، کنترل نماید که همین امر تلاشی مضاعف در جهت ارتقای دانش شهروندان است. با توجه به اینکه به کارگیری آموزش غیررسمی جهت آموزش شهروندی مقوله‌ای کاملاً جدید و نوپا است، لذا باید الزامات و چالش‌های موجود و نیز میزان اثربخشی و رضایت افراد در این مقوله مورد بررسی قرار گیرد، بدین منظور این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی آموزش غیررسمی در آموزش شهروندی در راستای رهنمود همت مضاعف، کار مضاعف، انجام گرفته است.

روش بررسی

این پژوهش یک تحقیق کاربردی - توسعه‌ای از نوع نیمه تجربی با طرح پیش آزمون - پس آزمون تک گروهی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان رسمی داوطلب مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران در مرداد ماه ۱۳۸۸ تشکیل می‌دادند. ابتدا با استفاده از جدول مورگان، حجم مناسب نمونه تعیین گردیده و ۵۷ نفر داوطلب به عنوان نمونه ثبت نام نمودند. سپس برای افراد نمونه، جلسه معارفه‌ای در مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران برگزار گردید. در ابتدای جلسه نمونه‌ها پرسش‌نامه مشخصات فردی حاوی ۸ سوال در خصوص مؤلفه‌های اجتماعی و آزمون‌های حاوی ۲۰ سؤال در رابطه با سنجش میزان آگاهی و دانش دو مهارت گوش کردن و صحبت کردن

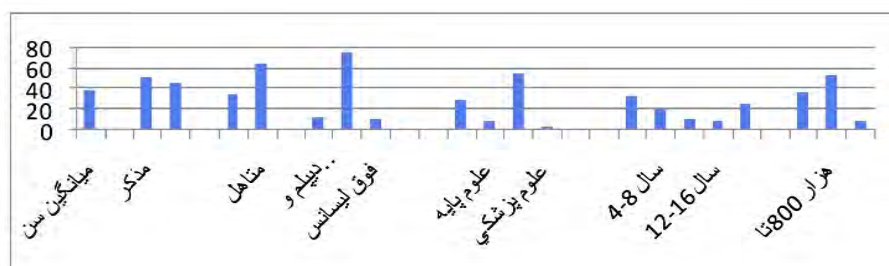
مؤثر را تکمیل نمودند که نمره به دست آمده از این آزمون به عنوان نمره پیش‌آزمون یا نوبت اول محسوب گردید. سپس افراد به مدت ۲ ساعت در جلسه توجیهی که در رابطه با اهمیت ارتباط مؤثر و اهداف و روش برگزاری دوره بود، شرکت کردند. در پایان جلسه، نمونه‌ها جزوه‌ای جامع در ارتباط با مهارت‌های ارتباط شفاهی دریافت کردند و از آن‌ها خواسته شد پس از مطالعه دقیق مطالب، جهت رفع اشکال در ۴ جلسه حضوری ۲ ساعته (با ذکر تاریخ و ساعت حضور) شرکت کنند. پس از پایان دوره از افراد نمونه، پس‌آزمون به عمل آمد که نمره آن به عنوان آزمون نوبت دوم یا آزمون نهایی در نظر گرفته شد. سپس جهت تعیین میزان یادگیری افراد، میانگین نمرات آزمون نوبت دوم با میانگین آزمون نوبت اول، مقایسه گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۲ بخش بود: مشخصات فردی (مؤلفه‌های اجتماعی) ۸ سؤال و آزمونی شامل ۲۰ سؤال مربوط به میزان دانش مهارت‌های ارتباط شفاهی (۱۲ سؤال گوش کردن مؤثر و ۸ سؤال صحبت کردن مؤثر) که هر سؤال یک نمره و در مجموع ۲۰ نمره داشت. جهت تعیین اعتبار ابزار، از اعتبار محتوا استفاده گردید. بدین منظور پس از بررسی متون و منابع کتابخانه‌ای، سؤالات طراحی و با ده تن از اعضای هیئت علمی و صاحب‌نظران مشاوره شد و اصلاحات لازم صورت پذیرفت. جهت تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که با ضریب همبستگی ۰/۷۵ پایایی سؤالات مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها در نرم افزار SPSS v.11 با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی مطلق و نسبی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی و تحلیلی (آزمون همبستگی، تی دو گروه وابسته و تحلیل واریانس) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج و یافته‌ها

مشخصات فردی (مؤلفه‌های اجتماعی) نمونه‌ها در جدول ۱ و نمودارهای شماره ۱ و ۲ آورده شده است. این مشخصات شامل موارد زیر است: میانگین سنی ۳۹/۹۱، ۳۰ نفر (۵۲/۶ درصد) مذکر، ۳۷ نفر (۶۴/۹ درصد) متأهل، ۴۳ نفر (۷۵/۴ درصد) لیسانس، ۳۲ نفر (۵۶/۱ درصد) تحصیل کرده رشته علوم انسانی، ۱۹ نفر (۳۳/۳ درصد) دارای سابقه خدمت ۱-۴ سال و ۳۱ نفر (۵۴/۴ درصد) درآمد ۵۰۰ تا ۸۰۰ هزار تومان داشتند.

مطلق و نسبی	فراوانی	
	مؤلفه‌های اجتماعی	
۳۹/۹۱	میانگین سن	سن
(۵۲/۶)۳۰	مذکر	جنس
(۴۷/۴)۲۷	مؤنث	
(۳۵/۱)۲۰	مجرد	وضعیت تأهل
(۶۴/۹)۳۷	متأهل	
(۱۲/۳)۷	دیپلم و فوق دیپلم	میزان تحصیلات
(۷۵/۴)۴۳	لیسانس	
(۱۰/۵)۶	فوق لیسانس	
(۱/۸)۱	دکتر	
(۲۹/۸)۱۷	فنی و مهندسی	رشته تحصیلی
(۸/۸)۵	علوم پایه	
(۵۶/۱)۳۲	علوم انسانی	
(۳/۵)۲	علوم پزشکی	
(۱/۸)۱	علوم کشاورزی	
(۳۳/۳)۱۹	۱ تا ۴ سال	سابقه خدمت
(۲۱/۱)۱۲	۴ تا ۸ سال	
(۱۰/۵)۶	۸ تا ۱۲ سال	
(۸/۸)۵	۱۲ تا ۱۶ سال	
(۲۶/۳)۱۵	۱۶ سال به بالا	
(۳۶/۸)۲۱	تا ۵۰۰ هزار	میزان درآمد ماهانه
(۵۴/۴)۳۱	تا ۸۰۰ هزار	
(۸/۸)۵	بیش از یک میلیون	

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی مشخصات فردی (مؤلفه اجتماعی) کارکنان



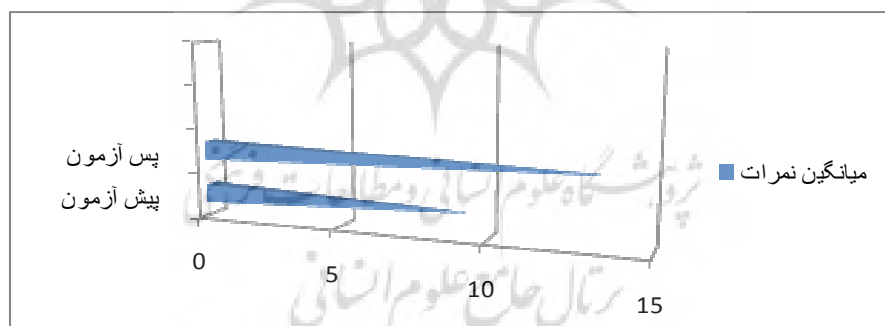
نمودار شماره ۲): توزیع فراوانی نسبی مشخصات فردی (مؤلفه اجتماعی) کارکنان

جدول شماره ۲ و نمودار شماره ۳ میانگین نمرات پیش آزمون و پس آزمون (میزان یادگیری) نمونه‌ها را نشان می‌دهند.

میانگین نمره	انحراف معیار
۹/۵۳	۲/۴۱
۱۳/۹۸	۳/۱۸

نتیجه آزمون	Paired t-test
پس آزمون	با توجه به سطح معناداری مشاهده شده یعنی $\text{sig}=0$ چون از مقدار $0/05$ کوچک‌تر است، لذا فرضیه صفر رد می‌شود. اختلاف معنادار است.

جدول شماره ۲: میانگین نمره پیش آزمون و پس آزمون نمونه‌ها (میزان یادگیری)



نمودار شماره ۳): مقایسه میانگین نمرات پیش آزمون و پس آزمون نمونه‌ها

میانگین و انحراف معیار نمرات پیش آزمون و پس آزمون نمونه‌ها به ترتیب ۲/۴۱

$\pm 9/53$ و $\pm 3/18$ $\pm 13/98$ بود. آزمون تی دو گروه وابسته انجام شد و با توجه به سطح معناداری مشاهده شده $\text{Sig}=0$ از آلفای $0/05$ کوچک تر بوده، لذا فرضیه صفر رد می شود و اختلاف معنادار است.

نمره پس آزمون		
۵۷	تعداد نمونه	
۱۳.۹۸۲۵	میانگین	پارامترهای نرمال
۳.۱۷۶۳۱	انحراف معیار	
۰.۱۵۸	مطلق	بیشترین درجه اختلاف
۰.۱۰۷	مثبت	
-۰.۱۵۸	منفی	
۱.۱۹۶	کولموگروف-اسمیرنوف Z	
۰.۱۱۴	سطح معناداری مشاهده شده (دو دنباله)	

جدول شماره (۳): بررسی توزیع نرمال نمره پس آزمون نمونه‌ها

آزمون تک نمونه‌ای کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که نمرات پس آزمون نمونه‌ها دارای توزیع نرمال است و جهت بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اجتماعی و نمره پس آزمون می توان از تحلیل واریانس استفاده نمود.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۲۹.۸۹۴	۲	۱۴.۹۴۷	۱.۵۰۸	۰.۲۳۰
درون گروهی	۵۳۵.۰۸۸	۵۴	۹.۹۰۹		
کل	۵۶۴.۹۸۲	۵۶			

جدول شماره (۴): بررسی میزان یادگیری افراد با گروه‌های سنی مختلف

آزمون F با توجه به سطح معنی داری ۰.۲۳۰ نشان می‌دهد که میزان یادگیری افراد با گروه‌های سنی مختلف تفاوت معنادار ندارد.

آزمون تی دو گروه مستقل نشان داد که با سطح معناداری ۰/۰۶۰ که از $\alpha = 0/05$ بزرگ‌تر است، بین جنس و میزان یادگیری نمونه‌ها تفاوت معنادار وجود ندارد.

نتیجه آزمون	میانگین نمره پس آزمون (میزان یادگیری) گروه غیر الکترونیکی	میزان یادگیری مؤلفه‌های اجتماعی	
		مذکر	مؤنث
آزمون تی دو گروه مستقل با توجه به $0/060$ $\alpha = 0/05$ که sig= بزرگ‌تر می‌باشد، نشان می‌دهد که رابطه معنادار نیست.	۱۳/۲۳	مذکر	جنس
	۱۴/۸۱	مؤنث	

جدول شماره (۵): توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه‌ها بر حسب جنس و میزان یادگیری

نتیجه آزمون	میانگین نمره پس آزمون (میزان یادگیری) گروه غیر الکترونیکی	میزان یادگیری مؤلفه‌های اجتماعی	
		مجرد	متاهل
آزمون تی دو گروه مستقل با توجه به $0/056$ که $\alpha = 0/05$ بزرگ‌تر می‌باشد، رابطه معنادار نیست.	۱۴/۱۵	مجرد	وضعیت
	۱۳/۸۹	متاهل	تاهل

جدول شماره (۶): توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمونه‌ها بر حسب وضعیت تأهل و میزان

یادگیری

آزمون تی دو گروه مستقل با محاسبه سطح معناداری ۰/۶۵۷ که از $\alpha = 0/05$ بزرگ‌تر است، نشان می‌دهد که بین متغیر وضعیت تأهل با میزان یادگیری، تفاوت

معنادار دیده نمی شود.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۱۱.۴۵۸	۳	۳.۸۱۹	۰.۳۶۶	۰.۷۷۸
درون گروهی	۵۵۳.۵۲۴	۵۳	۱۰.۴۴۴		
کل	۵۶۴.۹۸۲	۵۶			

جدول شماره (۷) : بررسی میزان یادگیری افراد با میزان تحصیلات مختلف

آزمون F با توجه به سطح معنی داری ۰.۷۷۸ نشان می دهد که میزان یادگیری افراد با تحصیلات مختلف تفاوت معنادار ندارد.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۹۷.۹۰۰	۲	۴۸.۹۵۰	۵.۶۱۱	۰.۰۰۶
درون گروهی	۴۴۴.۹۳۳	۵۱	۸.۷۲۴		
کل	۵۴۲.۸۳۳	۵۳			

جدول شماره (۸) : بررسی میزان یادگیری افراد با رشته های تحصیلی مختلف

۹۵٪ فاصله اطمینان		درجه اهمیت	خطای انحراف معیار	اختلاف میانگین	رشته تحصیلی		
پایین ترین مرز	بالا ترین مرز				علوم پایه	فنی مهندسی	HSD
۰.۶۵۴۹	-۷.۹۰۹۸	۰۰۱۷	۱۵۰۲۶۷	-*۴.۲۸۲۴	علوم پایه	فنی مهندسی	HSD
-۰.۲۷۳۷	-۴.۵۵۳۵	۰۰۲۴	۰۸۸۶۴۶	-*۲.۴۱۳۶	علوم پایه		
۷.۹۰۹۸	۰.۶۵۴۹	۰۰۱۷	۱۵۰۲۶۷	*۴.۲۸۲۴	فنی مهندسی	علوم پایه	
۵.۲۹۷۵	۱۰.۵۶۰۰	۰.۳۹۳	۱.۴۲۰۳۸	۱.۶۸۷	علوم انسانی		
۴.۵۵۳۵	۰.۲۷۳۷	۰۰۲۴	۰۸۸۶۴۶	*۲.۴۱۳۶	فنی مهندسی	علوم انسانی	
۱.۵۶۰۰	۵.۲۹۷۵	۰.۳۹۳	۱.۴۲۰۳۸	-۱.۸۶۸۷	علوم پایه		
-۱.۲۶۵۶	-۷.۲۹۹۱	۰.۰۰۶	۱.۵۰۲۶۷	-*۴.۲۸۲۴	علوم پایه	فنی مهندسی	LSD
۰.۶۳۴۰	-۴.۵۵۳۵	۰.۰۰۹	۰.۸۸۶۴۶	-*۲.۴۱۳۶	علوم انسانی		
۷.۲۹۹۱	۱.۲۶۵۶	۰.۰۰۶	۱.۵۰۲۶۷	*۴.۲۸۲۴	فنی مهندسی	علوم پایه	
۴.۷۲۰۳	-۰.۹۸۲۸	۰.۱۹۴	۱.۴۲۰۳۸	۱.۸۶۸۷	علوم انسانی		
۴.۱۹۳۳	۰.۶۳۴۰	۰.۰۰۹	۰.۸۸۶۴۶	*۲.۴۱۳۶	فنی مهندسی	علوم پایه	
۰.۹۸۲۸	-۴.۷۲۰۳	۰.۱۹۴	۱.۴۲۰۳۸	-۱.۸۶۷۸	علوم پایه		

جدول شماره (۹): تحلیل میزان یادگیری افراد با رشته‌های تحصیلی مختلف.

جدول فوق نشان می‌دهد که با استفاده از آزمون تحلیل واریانس، سطح معناداری مشاهده شده $\text{sig} = ۰/۰۰۶$ است که از $\alpha = ۰/۰۵$ کوچک تر بوده و نتیجه می‌شود بین رشته تحصیلی و میانگین میزان یادگیری افراد، ارتباط معنادار وجود دارد؛ بدین معنی که میانگین یادگیری افراد با رشته تحصیلی مهندسی و فنی کمتر از میانگین یادگیری افراد با رشته تحصیلی علوم پایه و علوم انسانی است.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۷۶.۷۷۵	۴	۱۹.۱۹۴	۲.۰۴۴	۰.۱۰۲
درون گروهی	۴۸۸.۲۰۸	۵۲	۹.۳۸۹		
کل	۵۶۴.۹۸۲	۵۶			

جدول شماره (۱۰) : بررسی میزان یادگیری افراد با سابقه خدمت مختلف

آزمون F با توجه به سطح معنی داری ۰.۱۰۲ نشان می‌دهد که میزان یادگیری افراد با سابقه خدمت‌های مختلف، تفاوت معنادار ندارد.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
بین گروهی	۳.۱۳۴	۲	۱.۵۶۷	۰.۱۵۱	۰.۸۶۱
درون گروهی	۵۶۱۸۴	۵۴	۱۰.۴۰۵		
کل	۵۶۴۹.۸۲	۵۶			

جدول شماره (۱۱) : بررسی میزان یادگیری افراد با میزان درآمد مختلف

آزمون F با توجه به سطح معنی داری ۰.۸۶۱ نشان می‌دهد که میزان یادگیری افراد با میزان درآمد مختلف، تفاوت معنادار دارد.

بحث و نتیجه

یافته‌ها نشان می‌دهد که با توجه به میانگین و انحراف معیار نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون نمونه‌ها که به ترتیب $2/41 \pm 9/53$ و $3/18$ و $13/98$ بود و با استفاده از آزمون تی دو گروه وابسته و سطح معناداری مشاهده شده $Sig=0$ که از آلفای $0/05$ کوچک‌تر است، بین دانش اولیه و دانش پس از آموزش نمونه‌ها، اختلاف معناداری وجود دارد و این بدین معنی است که آموزش غیررسمی کارکنان در مقوله شهروندی اثربخش بوده و منجر به ارتقای سطح دانش و آگاهی کارکنان گردیده است.

این امر که آموزش منجر به افزایش دانش و آگاهی افراد می‌گردد، مقوله‌ای کاملاً بدیهی و اثبات شده است، ولی آنچه در این پژوهش مدنظر می‌باشد، بررسی میزان دانش اولیه شهروندان در زمینه مهارت‌های ارتباط شفاهی و ارتقای آن پس از آموزش است.

بررسی میانگین نمره پیش‌آزمون یا دانش اولیه افراد ($9/53$ از 20 نمره) نشان می‌دهد که آموزش‌های رسمی دوران مدرسه و دانشگاه و حتی تجربیات به دست آمده در طول دوره زندگی، نتوانسته است دانش شهروندان را در رابطه با مهارت‌های ارتباطی بهبود بخشد.

در ایران پیشینه‌ای در ارتباط با آموزش غیررسمی شهروندی وجود ندارد که افراد بتوانند سطح دانش خود را در طول زندگی بالا ببرند. متأسفانه در کشور ما پژوهشی در خصوص آموزش مهارت‌های اجتماعی و شهروندی به کارکنان وجود ندارد که بتوان نتایج آن را با این پژوهش مقایسه نمود و آموزش کارکنان تنها به مواردی از آموزش‌های تخصصی و حین خدمت خلاصه می‌شود. به هر حال، شواهد نشان می‌دهد که عدم یا نقصان آموزش دانش مهارت‌های ارتباط شفاهی، منجر به پایین بودن سطح دانش و آگاهی افراد گردیده است و اصلاح آن جز با آموزش غیر رسمی در یادگیرندگان بزرگسال که دوره آموزش رسمی را گذرانده‌اند، امکان‌پذیر نیست. پژوهشگر معتقد است که ادارات و مراکز دولتی و خصوصی، پتانسیل بالایی از نظر برگزاری دوره‌های آموزشی به شیوه غیر رسمی دارند و نیاز به برخی مهارت‌های ضروری، انگیزه لازم را برای یادگیری در آن‌ها ایجاد می‌کند.

یافته‌های دیگر این پژوهش نشان می‌دهد که در نمونه‌های فوق، هیچ یک از مؤلفه‌های اجتماعی (سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و سابقه خدمت و

میزان درآمد) با میانگین نمره یادگیری اختلاف معنادار ندارد و تنها بین رشته تحصیلی افراد با میانگین یادگیری آن‌ها با استفاده از آزمون تحلیل واریانس و سطح معناداری $\text{sig} = ۰/۰۰۶$ که از $\alpha = ۰/۰۵$ کوچک‌تر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین رشته تحصیلی و میانگین میزان یادگیری افراد، ارتباط معنادار وجود دارد؛ بدین معنی که میانگین یادگیری افراد با رشته تحصیلی فنی و مهندسی کمتر از میانگین یادگیری افراد با رشته تحصیلی علوم پایه و علوم انسانی است. به نظر می‌رسد که افراد فنی مهندسی با داشتن ذهن ابزاری بر خلاف فارغ‌التحصیلان رشته‌های دیگر، توفیق چندانی برای برقراری ارتباط ذهنی با موضوع آموزش که امری فرآیندی و انسانی است، نداشته‌اند. در تأیید این نظر، کولب (Kolb) در توضیح سبک‌های مختلف یادگیری بیان می‌دارد که افراد گروه فنی مهندسی، بیشتر سبک یادگیری همگرا داشته و از خصوصیات افراد دارای این سبک این است که ترجیح می‌دهند که به جای انسان‌ها با اشیاء سر و کار داشته باشند و برقراری روابط اجتماعی و موضوعاتی از این قبیل، چندان مورد توجه آن‌ها نیست.

بررسی و تحلیل نتایج فوق، نشان می‌دهد که اولاً مهارت‌های ارتباطی که بیشترین زمان فرد را در طول زندگی به خود اختصاص می‌دهد و ضامن پیشرفت و بقای روابط انسانی و موفقیت شغلی و اجتماعی افراد است، در کارکنان بسیار ضعیف است، زیرا دانش و آگاهی اولیه برای دست‌یابی به عملکرد مناسب در اشخاص وجود ندارد و آموزش‌های لازم در این زمینه داده نشده است. ثانیاً در پرتو آموزش غیررسمی، می‌توان آگاهی افراد را در این زمینه بهبود بخشید. هرچند آموزش غیررسمی تنها یکی از راهکارهای رفع این نقصان است که به دلیل غفلت در آموزش رسمی این مهارت‌ها، در بزرگسالان نقش برجسته‌تری یافته است. از طرفی سازمان‌ها از نظر دست‌یابی به تعداد کثیری از شهروندان شاغل، مکان مناسبی برای آموزش غیررسمی خصوصاً در زمینه آموزش شهروندی محسوب می‌گردند.

البته به دلیل اهمیت روزافزون آموزش شهروندی در جامعه امروز، کشورهای بسیاری اقدام به برگزاری برنامه‌هایی آموزشی برای نیازهای مختلف زندگی اجتماعی افراد جامعه خود نمودند، مثلاً سایت «فضای مجازی» (Civic Space) برای اغلب سازمان‌ها، برنامه‌های آموزشی مناسبی دارد که در حال حاضر توسط ۱۵۰ مؤسسه مورد استفاده قرار می‌گیرد. بسیاری از دولت‌ها به فکر طراحی و تدوین برنامه‌های آموزشی

ساختارمندی جهت بالا بردن دانش و آگاهی کارکنان مراکز مختلف خود در زمینه مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی هستند. آن‌ها اذعان می‌دارند که آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان به طور غیرمستقیم کارایی آن‌ها را در زمینه فردی، شغلی و اجتماعی بالا می‌برد و نهایتاً منجر به پیشرفت شغلی و موفقیت جمعی می‌گردد.

به غیر از آموزش غیررسمی حضوری، به‌کارگیری آموزش غیررسمی الکترونیکی نیز به عنوان یک راهکار جدید و مؤثر (در صورت طراحی مناسب و اجرای صحیح) یادگیری را که هدف اصلی آموزش است، ارتقا بخشیده و از امکانات موجود در مؤسسات و مراکز دولتی و خصوصی، نهایت استفاده را می‌نماید. لذا پیشنهاد می‌گردد که این روش به عنوان یک روش آموزش مؤثر در دیگر مقوله‌های آموزش‌های غیررسمی مورد توجه جدی‌تر و بررسی بیشتر قرار گیرد. البته این امر به انجام پژوهش‌های بیشتری در زمینه‌های آموزش شهروندی و دیگر آموزش‌های غیررسمی غیر تخصصی نیازمند است. همچنین از یافته‌های این پژوهش می‌توان برای آموزش مهارت‌های ارتباط شفاهی در دیگر مراکز و مؤسسات دولتی و خصوصی استفاده نمود. به‌علاوه این نتیجه می‌تواند الگو و طرحی کلی برای دیگر موارد آموزش‌های مهارت‌های اجتماعی الکترونیکی در مقوله شهروندی باشد که امروزه از عوامل مؤثر در آموزش مداوم شهروند آگاه جهت دستیابی به جامعه دانایی‌محور است. این یافته‌ها همچنین می‌تواند بستری جهت دیگر مقوله‌های آموزش غیررسمی مانند آموزش ضمن خدمت کارکنان، آموزش تکمیلی تخصصی و غیرتخصصی فراهم نماید.

نتایج فوق‌قادر است راهبردهایی برای برنامه‌ریزان، طراحان و مجریان پروژه‌های بعدی آموزش غیررسمی و شهروندی فراهم نماید که به موفقیت آتی آن‌ها یاری رساند. لازم به ذکر است که درک فرآیند آموزش و این امر که اشکال مختلف آموزش چگونه می‌تواند در آموزش غیررسمی شهروندان مؤثر واقع شود، از ضروریات است. باید روش‌های جدید و مؤثرتری در این زمینه ایجاد گردد و به نیاز شهروندان توجه کافی شود، زیرا که ایجاد انگیزه در داوطلب شدن افراد برای آموزش غیررسمی، رکن اساسی رسیدن به هدف است.

از طرفی باید این امر را نیز در نظر گرفت که لازم است هر کشوری بسته به امکانات موجود خود، از تمامی نیروها و ابزارهای در دسترس برای رسیدن به جامعه و شهروند آگاه استفاده لازم را ببرد. تأکید بر آموزش غیررسمی نباید بدین مفهوم باشد

که دیگر روش‌های آموزشی کارآیی لازم را ندارند و از نقش مؤثر آن‌ها غافل شویم. تلویزیون و رادیو در آموزش شهروندان هنوز هم دارای نقش مؤثر و کلیدی هستند. آنچه مسلم است این است که هنوز دانش ما در مورد تأثیر آموزش غیررسمی شهروندی به خصوص در سازمان‌ها بسیار ناچیز است و ما از این نظر در ابتدای راه قرار داریم. تحقیقات بسیاری باید در مورد برنامه‌ریزی‌ها، مسائل مالی و اداره این برنامه‌ها در نمونه‌های واقعی و عمومی انجام گیرد. به نظر می‌رسد به بسیاری از سؤالات بدون انجام تحقیقات و پژوهش‌های واقعی، نمی‌توان پاسخ داد. با این حال باید برای ایجاد طرحی کلی در آموزش غیررسمی در سازمان کوشید و جوانب مختلف را سنجیده و همه امکانات را به کار گرفت. تعیین الزامات و چالش‌های موجود، کمک خواهد کرد تا برنامه‌ریزان این روش، در رفع موانع موجود و تقویت نقاط قوت بکوشند باشد که بتوانند آموزش‌هایی کاربردی و مؤثر را برای دستیابی به شهروندی آگاه تدارک دیده و سطح کیفی زندگی افراد را در عصر اطلاعات و ارتباطات ارتقا بخشند. لازم است با سیاست‌های مناسب و مداخله‌های بجا و با استفاده از ابزارهای فناوری و غیرفناوری، مشکلات زیر بنایی موجود در زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی آموزش غیررسمی حل شود. مور (Moore, 1998) پیشنهاد می‌کند که دولت فقط باید بستری امن برای گسترش این خدمات تهیه کند تا بخش خصوصی بتواند نیازهای مورد نیاز را در این زمینه تهیه کند. از سوی دیگر، برخی معتقدند که دولت باید در این امر نقشی اساسی داشته باشد و نمی‌توان خدمات آموزشی را به حال خود رها کرد تا تحت تأثیر بخش خصوصی گسترش یابد. در این حالت، دولت به عنوان کاتالیزوری عمده برای ایجاد انگیزه برای پیشرفت سیاست‌های آموزش غیررسمی بر اساس نیازهای از پیش تعیین شده جامعه، عمل می‌کند. البته نقش دولت در سیاست‌های مرتبط با آموزش غیررسمی و شهروندی بر اساس وضعیت فرهنگ و هنجارهای ملی و فرهنگی آن جامعه، تعیین می‌شود. همچنین دولت‌ها می‌توانند نقش‌های متفاوت دیگری نیز داشته باشند: از جمله فراهم نمودن امکانات آموزشی برای سازمان‌های وابسته (مانند ادارات دولتی، خصوصی و فرهنگسراها)، حمایت شهروندان و سرمایه‌گذاری برای اقشاری که توانایی پرداخت هزینه‌ها را ندارند. این عوامل باعث می‌شود که دولت نقش عمده‌ای در زمینه کیفیت خدمات آموزشی داشته باشد. همچنین لازم است که تعادلی میان سیاست‌های کلی و منطقه‌ای در آموزش ایجاد

شود. این امر از این نظر اهمیت دارد که در بعضی از کشورها آموزش‌های غیررسمی شهروندان، امری ملی است و در برخی دیگر فقط امری منطقه‌ای یا استانی به‌شمار می‌آید. فواید یک روند همگانی در این نوع آموزش بر کسی پوشیده نیست و این امر که سیاست‌های آموزشی در مناطق مختلف و بر اساس نیازهای آن منطقه متغیر می‌باشد، نیز امری واضح است. اگر بنا باشد سیاست‌گذاری‌ها بر مبنای زیر بنای آموزشی موجود، ایجاد شوند، این امر در مقیاس ملی و منطقه‌ای باید چگونه باشد؟ این سؤال و دیگر مواردی که مربوط به سیاست‌گذاری‌ها می‌باشد، باید مورد بررسی قرار گیرند.

از این نقطه نظر، حوزه‌های گسترده‌ای مانند نظریات سیاسی، یافته‌های آکادمیک، محتوا و کیفیت دوره‌های آموزشی غیررسمی، نیازسنجی واقعی و نتایج بررسی‌ها در آموزش غیررسمی وجود دارد که نیازمند بذل توجه است. این تغییرات در طی زمانی اندک قابل دستیابی نیستند، ولی برای دستیابی به اهداف آموزش غیررسمی شهروندی باید مدنظر قرار گرفته و تجزیه و تحلیل شوند.

منابع

- ابراهیم زاده، عیسی (۱۳۸۵). آموزش بزرگسالان، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
ترکمن، علی الهیار (۱۳۸۷). «مراکز یادگیری محلی الگویی از آموزش‌های غیررسمی جامعه محور». مشهد: چکیده مقالات اولین همایش آموزش و یادگیری غیررسمی.
- Bates, T. (2001). *National Strategies for E-learning in Post-secondary Education and training*. Paris: UNESCO International Institute for Education Planning.
- Coombs, P. H. and Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How non-formal Education Can Help*, Baltimore: John Hopkins University Press.
- Correia, Ana Maria Ramalho. (2002). "Information Literacy for an Active and Effective Citizenship". *Journal of Social Policy*, Vol. 20, No 4.
- Duncan, David. (2006). "Are you Listening beyond all the Noise?", *Effective Communication Skills Magazine*. 52. P:34- 38.
- Kline, John A. (2005). *Speaking Effectively: A Guide for Air Force Speakers*. Alabama: Air University Press Maxwell Air Force Base.
- Kolb, D. A. and Fry, R. (1975). *Toward an Applied Theory of Experiential Learning*. in C. Cooper (ed.) *Theories of Group Process*, London: John Wiley.
- McGowan, Thomas M., (2006). "Children's Fiction as a Source for Social

- Studies Skill-Building”, ERIC *Clearinghouse for Social Studies/Social Science Education*. No 37. P: 81.
- Moore, N. (1998). *Confucius or Capitalism? Policies for an Information Society in Loader*. London: Routledge.
- NIACE. (2003). *Adults Learning Survey-2003*. Leicester: NIACE.
- OECD. (2003). *Beyond Rhetoric: Adult Learning Policies and Practices*. Paris: OECD.
- Pérez Cereijo, M., Tyler-Wood, T. and Young, J. (2002). “Student Perceptions of Online Synchronous Courses”, Proceedings of E-learn 2000 World Conference on E-learning in Corporate, Government, Healthcare and Higher Education, October, Montreal.
- Rogers, A. (1996). “NFE , development and Learning”, Unit 2 of Course 7, Non Formal and Adult Basic Education at a Distance, in University of London/IEC External Diploma/MA in Distance Education. University of London/IEC, Cambridge.
- Rogers, A. (2004). *What Is the Difference? A New Critique of Adult Learning and Teaching*, Leicester: NIACE.
- Roberts, G., Harlin, J., Murphrey, T., & Dooley, K. (2007). “Enhancing the undergraduate experience: The role of a student organization for preservice agricultural science teachers” *Journal of Agricultural Education*, 48(1) , 117-126.
- Rooney, Kevin.(2007). *Citizenship Education Is not Working*. Battle of Ideas 2008. London:Qualifications and Curriculum Authority
- Selwyn, N. (2003b) “Apart from technology: Understanding people’s non-use of information and communication technologies in everyday life” *Technology in Society*, 25, 1, pp.99-116.
- Webb, Micheal. (2006). “Eight barriers to effective listening”*Human Relationships*. No 31. 12-18.
- Yates, C. Bradley, J. (2002). *Basic Education at Distance*. London: Routledge.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی