

بررسی مدل‌های خدمات پشتیبانی آموزشی با تأکید بر آموزش از راه دور

مصطفی فلاح‌نژاد^۱

جلیل فرجی کلوانق^۲

چکیده

ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی، یکی از مؤلفه‌های مهم کیفیت‌بخشی به دوره‌های آموزشی مجازی است و از همین رو در اغلب مدارس و دانشگاه‌ها سازوکارهایی برای طراحی و ارائه این‌گونه خدمات به یادگیرندگان تدارک دیده می‌شود. دامنه این خدمات بسیار وسیع و متنوع است و خدماتی گسترده‌ای را شامل می‌شود. از یک‌سو تهیه فهرست نیازها و علائق یادگیرندگان و از طرف دیگر چگونگی اطلاع‌رسانی آن به یادگیرندگان چالش‌های مهم موسسه‌های آموزش مجازی است. بر اساس مدل‌های موجود در حوزه ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی در آموزش‌های مجازی، موسسه‌ها باید خدمات خود را در سه مرحله پیش از ثبت‌نام، حین دوره آموزشی و بعد از اتمام دوره آموزشی طراحی و ارائه کنند. در مدارس و دانشگاه‌های بخشی از این خدمات به صورت حضوری و در واحدهای منطقه‌ای انجام می‌شود و برخی دیگر از طریق مکانیزم‌های الکترونیکی نظیر ارتباطات همزمان، ناهمزمان و یا با ارائه فایل‌های متنی و چندرسانه‌ای. یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تدارک و ارائه صحیح این خدمات می‌تواند به کاهش انزوا و احساس تنهایی، بهبود رضایت تحصیلی، افزایش اعتمادبه‌نفس، توسعه علائق شخصی، تسهیل پذیرش فناوری و رفع برخی از مشکلات یادگیرندگان کمک کند. از طرفی موسسه‌های آموزش از دور نیز با توسعه این مکانیزم‌ها می‌توانند مخاطب بالقوه‌ای را از بین اقشار مختلف جامعه جذب نمایند و کیفیت دوره‌های آموزشی خود را به‌طور مستمر بهبود بخشند.

کلیدواژه: پشتیبانی آموزشی، آموزش مجازی، یادگیرنده محور، آموزش و پرورش، یادگیری الکترونیکی.

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی.

۲. کارشناسی معارف اسلامی.

مقدمه

یکی از عناصر و مؤلفه‌های مهم آموزش، طراحی و ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی است. این خدمات هم در آموزش‌های حضوری و هم در آموزش‌های مجازی و از دور به شکل‌های مختلف به یادگیرندگان ارائه می‌شود. سیاست‌گذاران و مجریان آموزشی با تدارک سیستم پشتیبانی آموزشی اطلاعات و امکانات موردنیاز در زمینه‌های مختلف نظیر؛ شرایط ثبت‌نام در دوره آموزشی، نحوه دریافت محتوا، چگونگی ارائه راهنمایی‌ها، نحوه دسترسی به مدرسان، راه‌های تعامل با همکلاسی‌ها، شیوه‌های ارزشیابی، نحوه دسترسی به منابع یادگیری و بهره‌مندی از مشاوره‌ها را در اختیار یادگیرندگان قرار می‌دهند تا از این طریق بتوانند به بهبود کیفیت آموزشی کمک کنند. در محیط‌های یادگیری از دور و مجازی به دلیل ماهیت، فلسفه و ویژگی‌های این محیط‌ها، تدارک و ارائه خدمات پشتیبانی از محیط‌های یادگیری حضوری متفاوت است. نظیر اینکه در محیط یادگیری حضوری، یادگیرندگان از طریق تعاملات و روابط رودرروی روزمره با یکدیگر از وجود چنین خدماتی در محیط و کیفیت آن اطلاع کسب می‌کنند و نحوه استفاده از آن‌ها را از یکدیگر یاد می‌گیرند؛ ولی در محیط از دور و مجازی به دلیل نبود این روابط رودررو، نحوه تدارک این خدمات پشتیبانی آموزشی متفاوت است. نحوه اطلاع‌رسانی آن به یادگیرندگان یا داوطلبان ورود به دوره آموزشی در محیط یادگیری از دور و مجازی به مکانیزم‌های ویژه‌ای نیاز دارد. کارکرد این خدمات در محیط یادگیری از دور و مجازی با محیط یادگیری حضوری یکی نیست. از این رو در این فصل به برخی از سؤالات زیر پاسخ داده می‌شود. (۱) دامنه و حدود خدمات پشتیبانی آموزشی چه چیزهایی را شامل می‌شود؟ (۲) ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی برای یادگیرندگان و موسسه آموزشی از دور و مجازی چه مزایایی دارد؟ (۳) طرح‌ها و اقدام‌های اجرایی خدمات پشتیبانی آموزشی چگونه باید به یادگیرندگان اطلاع‌رسانی شود؟ (۴) برای ارائه بهتر و باکیفیت خدمات پشتیبانی آموزشی، چه مکانیزم‌هایی باید در حین طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی تدارک دیده شود؟

خدمات پشتیبانی آموزشی

سیاست‌گذاران و مجریان آموزش‌های مجازی با تدارک سیستم پشتیبانی آموزشی اطلاعات و امکانات موردنیاز در زمینه‌های مختلف نظیر؛ شرایط ثبت‌نام در دوره آموزشی، نحوه دریافت محتوا، چگونگی ارائه راهنمایی‌ها، نحوه دسترسی به مدرسان، راه‌های تعامل با همکلاسی‌ها، شیوه‌های ارزشیابی، نحوه دسترسی به منابع یادگیری و بهره‌مندی از مشاوره‌ها را در اختیار یادگیرندگان قرار می‌دهند تا از این طریق بتوانند به رسالت تسهیل دسترسی به آموزش عالی باکیفیت جامه عمل بپوشانند (جاکلین و رابینسون، ۲۰۰۷).

پشتیبانی آموزشی به کلیه طرح‌ها، فعالیت‌ها، راهبردها و شیوه‌های مدیریتی گفته می‌شود که در کنار مواد آموزشی و راهنمایی‌های مدرس به بهبود کیفیت یادگیری و افزایش رضایت یادگیرنده‌ی مجازی کمک می‌کند (تایت، ۲۰۰۳). هندرسون (۲۰۰۶) برای تعیین حدود اقدام‌های پشتیبانی آموزشی، فعالیت‌های آموزش مجازی را به دو دسته کلی تقسیم می‌کند؛ دسته اول فعالیت‌های مربوط به طراحی و تولید عناصر برنامه درسی مجازی شامل تعیین اهداف، تهیه محتوا، طراحی فعالیت‌های یادگیری، تدریس و تعیین شیوه‌های ارزشیابی است و دسته دوم فعالیت‌های مربوط به پشتیبانی آموزشی مستمر را شامل می‌شود. راسملن، اسلاپ، کستر، برونز، کروک، پنکیت و کوپر (۲۰۰۸) فعالیت‌های دسته اول را خدمات اجباری و دسته دوم را خدمات مکمل تلقی می‌کنند. از این‌رو باید بین فعالیت‌های اولیه و اجباری که برای تولید و ارائه برنامه درسی مجازی صورت می‌گیرد و فعالیت‌های مکمل و مستمر حمایت از یادگیرنده مجازی تمییز قائل شد (سیمپسون، ۲۰۰۲: ۲۱۷). خدمات پشتیبانی آموزشی بسیار متنوع هستند و در تعیین نوع و چگونگی آن عوامل متعددی مانند نیازهای یادگیرنده، الزامات محتوای دوره آموزشی، بافت اجتماعی، شرایط اقتصادی، نحوه و میزان دسترسی به فناوریها دخالت دارند (بومارفی، ۲۰۰۹؛ کاتریجی و مور، ۲۰۰۹: ۲۱۵). می‌توان گفت، اگرچه بار موفقیت در مدارس و دانشگاه‌ها بر دوش یادگیرندگان است، اما تدارک خدمات پشتیبانی مناسب از طرف موسسه، می‌تواند دستیابی به اهداف یادگیری را تسهیل نماید (واکینز و کوری، ۲۰۱۱: ۹۳). اصطلاح خدمات پشتیبانی آموزشی یادگیرنده‌ای به عنوان روش و ابزاری شناخته می‌شود که به یادگیرنده‌ی از دور کمک اضافی ارائه می‌دهد. این خدمات دامنه وسیعی از حمایت‌ها هستند که برای کمک به موفقیت تحصیلی در نظر گرفته می‌شوند تا یادگیرندگان با کمک آن‌ها بتوانند بر موانع پیشرو غلبه کنند. در آموزش از دور و مجازی، خدمات پشتیبانی یادگیرنده‌ای به عنوان فعالیت‌هایی فراتر از تولید و ارائه مواد دوره آموزشی تعریف می‌شوند که در پیشرفت تحصیلی و عملکرد آموزشی و پژوهشی یادگیرندگان نقش بسزایی دارند. این خدمات حمایتی، جنبه‌های شناختی، عاطفی، عملکردی، تحصیلی و سازمانی را در بر می‌گیرد (آیونا و ایکو، ۲، ۲۰۱۳).

خدمات پشتیبانی آموزشی در ادبیات آموزش از دور و مجازی به روش‌های گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرد. بعضی از نویسندگان آن را به ارائه منابع و مواد بادی محدود می‌کنند. برخی دیگر دامنه آن را به تلاش برای رفع موانع موقعیتی، سازمانی، قانونی، فردی و جغرافیایی می‌گسترانند. در این دیدگاه خدماتی که برای ارائه اطلاعات درباره دوره‌های آموزشی، اعلام شرایط تحصیل، شیوه پذیرش و ثبت‌نام تسهیل دسترسی به کتابخانه‌ها و پایگاه داده‌های الکترونیکی، پشتیبانی‌های فنی و آموزشی، تدارک فرصت‌های آموزش مداوم، مشاوره و خدمات شغلی و ارتباط مستمر با دانش‌آموختگان را در نظر گرفته می‌شود، به عنوان خدمات پشتیبانی محسوب می‌شوند (اینکلر و سیمپسون، ۲۰۱۵). در این دیدگاه

مؤسسه‌های آموزش از دور باید حتی پا را فراتر گذاشته و به یادگیرندگان خود در زمینه مواردی همچون؛ مهارت‌های مدیریت زمان، غلبه بر اضطراب، یادداشت‌برداری، راهنمایی‌های خواندن و نوشتن، اضطراب‌های امتحان، و سلامت روان خدمات مشاوره‌ای ارائه دهند. به علاوه پشتیبانی فنی آنلاین و تلفنی نیز یکی از مهم‌ترین خدمات پشتیبانی برای محیط‌های یادگیری مجازی و از دور است که باید برای ورود به سیستم، دانلود و آپلود فایل‌ها، رفع مشکلات و امثال آن برای یادگیرندگان تدارک دیده شود. پشتیبانی فنی به‌موقع و سروقت می‌تواند در ارسال به - موقع تکالیف، دریافت محتوا، حضور در کلاس مجازی به یادگیرندگان کمک کند و از نارضایتی و بی‌انگیزگی آن‌ها بکاهد (رافائل ۲، ۲۰۱۶).

یکی از اهداف اصلی پشتیبانی آموزشی در آموزش‌های از دور و مجازی، افزایش سرعت، دقت، توان و اثربخشی یادگیرندگان است. خدمات پشتیبانی آموزشی را می‌توان در سه سطح مدنظر قرار داد. دسته‌ای از خدمات پشتیبانی، حمایت‌های اجرایی هستند که به صورت خارجی برای سیستم آموزش مجازی یا فرآیند یادگیری یادگیرنده فراهم می‌شود و مستلزم آن است که یادگیرنده کار را متوقف کند تا پشتیبانی لازم را کسب کند. نظیر پشتیبانی‌های فنی که برای رفع مشکل دسترسی، دانلود و نصب نرم - افزار صورت می‌گیرد. دسته دوم، پشتیبانی‌هایی هستند که به توان و مهارت یادگیرندگان می‌افزایند تا بر موانع و دشواری‌ها غلبه کنند. این خدمات شامل حمایت‌های مشاوره تحصیلی و روانی است که به یادگیرنده امکان می‌دهد تا با دریافت توصیه‌ها و راه‌حلی که در قالب گفتار یا نوشتار ارائه می‌شود، شیوه‌های مطالعه با مقابله با برخی از مسائل روانی را اثربخش‌تر انجام دهد. دسته سوم تسهیل و تدارک حمایت‌هایی است که سیستم آموزش مجازی در راستای مطابقت با نیازهای یادگیرنده نام آن‌ها را به کار می‌گیرد. این سطح از حمایت‌ها در درون سیستم فنی یا سازمانی مؤسسه آموزش از دور و مجازی به نحوی تعبیه می‌شود که یادگیرنده به‌طور خودکار این خدمات را جهت ثبت‌نام ورود به دوره آموزشی، شرکت در دوره آموزشی، ارسال تکالیف و دریافت گواهی‌نامه به دست می‌آورد (سیمپسون، ۲۰۱۳: ۶۷). | بنابراین مؤسسه‌های آموزش از دور و مجازی می‌توانند، خدمات و حمایت‌های خود را به صورت حضوری یا از طریق محیط الکترونیکی به یادگیرندگان خود ارائه دهند... برگزاری سمینارها، کلاس‌های رفع اشکال، مشاوره روانی و تحصیلی حضوری که در مراکز منطقه‌ای و واحدهای منطقه‌ای ارائه می‌شود، از این قبیل‌اند. خدمات الکترونیکی نیز در قالب بسته‌های چندرسانه‌ای و یا از طریق وبسایت مؤسسه به شکل مجازی ارائه می‌شود. اطلاع‌رسانی در مورد نحوه ثبت‌نام، نحوه کمک‌ها و حمایت‌های مالی، خدمات مشاوره‌ای به صورت الکترونیکی هم‌زمان و ناهم‌زمان، توضیحات درسی مکمل، رکوردها و رونوشت‌ها از طریق محیط مجازی انجام می‌شود.

مدل‌های خدمات پشتیبانی آموزشی

استفاده از مدل‌های پشتیبانی آموزشی در محیط‌های آموزش مجازی و از دور، برای ارائه خدمات پشتیبانی به یادگیرندگان رویکردی نظام‌مند ایجاد می‌کند و مهم‌ترین هدف آن‌ها افزایش کیفیت یادگیری و تضمین موفقیت یادگیرنده است. این مدل‌ها در واقع راهنمایی برای طراحی و فراهم کردن خدمات پشتیبانی برای یادگیرندگان از زمان ثبت‌نام تا دانش‌آموختگی هستند و به تضمین موفقیت یادگیرنده کمک می‌کنند. در ادامه مدل پشتیبانی آموزشی میلر و پرنس و مدل پشتیبانی آموزشی کروث و کاریا جال معرفی و مورد بحث قرار می‌گیرد.

الف) مدل پشتیبانی آموزشی میلر و پرنس

مدل جامع فرآیند خدمات یادگیرنده‌ای میلر و پرنس، چارچوبی برای طراحی برنامه‌ها و فرآیندهای ارائه خدمات پشتیبانی از یادگیرنده را فراهم می‌کند. از این مدل می‌توان برای ارائه خدمات در دوره‌های حضوری، مجازی و از دور بهره گرفت. بر اساس این مدل فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی در پنج مرحله؛ جذب یادگیرنده، تراکنش یادگیرنده، پشتیبانی یادگیرنده، انتقال یادگیرنده به دنیای واقعی و سنجش اثربخشی انجام می‌شود (فلوید و کاسی پاول ۲، ۲۰۰۴). (۱) مرحله جذب یادگیرنده: تنظیم اهداف و تشخیص آمادگی یادگیرندگان از جمله تکالیف کلیدی در طول این مرحله است. خدمات پشتیبانی یادگیرنده‌ای در این مرحله شامل پذیرش، سنجش قبل از ثبت‌نام، حمایت‌ها و کمک مالی و فناوری اطلاعات می‌باشد. اطلاعات مربوط به پذیرش باید به‌طور واضح در صفحه خانگی مدارس و دانشگاه بیان شود؛ چراکه این اطلاعات در تصمیم‌گیری یادگیرندگان برای ثبت‌نام کاملاً ضروری است. همچنین اطلاعات کافی درباره روش‌های سنجش و ارزشیابی شماره‌های تماس، فرصت‌های طراحی خط‌مشی، ابزارهای سنجش و نمایش‌دهنده‌های آنلاین باید تهیه شوند که این اقدامات بیانگر تعهد مدارس و دانشگاه در قبال برنامه‌ها و خدمات آنلاین خود است. وجود یک نمایش‌دهنده پذیرش مجازی این امکان را به مدارس و دانشگاه می‌دهد تا به سؤال‌ها پاسخ دهد، درخواست‌ها را بپذیرد و راهنمایی‌ها را کامل کند.

خدمات پشتیبانی آنلاین که در زمینه حمایت‌های مالی انجام می‌شود، باید دارای فهرست ریز، شفاف و دقیق اقدام‌ها و تدابیری باشد که یادگیرنده و مدارس و دانشگاه باید آن‌ها را انجام دهد. این اقدام‌ها به مواردی همچون تاریخ دقیق ارائه درخواست کمک‌ها، زمان اعلام پاسخ‌ها، جدول حق‌الزحمه‌ها، سودها و هزینه‌های حقوقی باشد. همچنین وب‌سایت باید دارای پیوندی برای درخواست‌های آزاد برای کمک‌های یادگیرنده‌ای باشد. به علاوه در وب‌سایت مدارس و دانشگاه باید به‌طور صریح فرآیندها، جدول زمانی و سیاست‌های ثبت‌نام را توصیف و دقیقاً شرح دهند. یادگیرندگان باید چگونگی افزودن یا متوقف کردن

یک دوره آموزشی، بازبینی نمره‌ها، تأیید بدهی شهریه و دسترسی به جدول زمانی دوره را از طریق ثبت‌نام در وبسایت مطلع شوند.

۲) مرحله تراکنش یادگیرنده. هدف کلی در طول این مرحله، مساعدت دادن به یادگیرندگان برای خود پیشرفتی و یادگیری مستقل است. راهبردهای پشتیبانی ارائه شده در این مرحله شامل آموزش راهبردهای موفقیت یادگیرنده، پشتیبانی میز کار یادگیرنده، آموزش فناوری و مشاوره آنلاین با مدرسان است. برای این منظور وبسایت مدارس و دانشگاه باید پیوندی برای صندوق پیشنهادها داشته باشد که یادگیرندگان بتوانند از این طریق نظرات خود را درباره وبسایت و خدمات آن اعلام کنند.

۳) مرحله پشتیبانی یادگیرنده: در طول این مرحله یادگیرندگان راهبردهای خود پیشرفتی را یاد می‌گیرند و برای توسعه مهارت‌های خود، مسئولیت می‌پذیرند. خدمات پشتیبانی در این مرحله شامل توصیه‌ها و مشاوره‌های علمی، پشتیبانی آموزشی و آموزش خانگی، خدمات دسترسی به کتابخانه‌ها، خدمات ویژه افراد ناتوانان و خدمات شبکه‌ای می‌باشد. راهنمایی‌های شغلی در این مرحله به یادگیرندگان کمک می‌کند به جای مدرک و نمره‌گرایی، سطح علمی خود را بالا ببرند وبسایت مدارس و دانشگاه‌ها، باید به یادگیرندگان این فرصت را بدهد تا سؤالات خود را از طریق پست الکترونیکی با سایر امکانات ارتباطی ارسال کنند، آموزش‌های حمایتی لازم را دریافت نمایند، دوره‌های آموزشی را طی کنند، پیش‌نیازهای خود را تعیین کنند، به تالارهای گفتگو متصل شوند و از طریق ابزارهای الکترونیکی با مشاوران تحصیلی و روانی در ارتباط باشند. به علاوه مدارس و دانشگاه باید از طریق کتابخانه‌های دیجیتال، به یادگیرندگان پیوندهایی برای فهرست پایگاه‌های اطلاعاتی با متن کامل، کتاب‌های الکترونیکی، مجلات و کتابخانه‌های آنلاین عرضه نماید. در کنار این خدمات، حمایت‌هایی نظیر؛ هدایت کردن پیوند از صفحه خانگی مدارس و دانشگاه، راهنمایی‌های کتابخانه آنلاین، دسترسی به کتابدارها از طریق الکترونیکی و آموزش‌های آنلاین درباره چگونگی هدایت جستجوی وب می‌تواند به اثربخشی خدمات کمک کند.

۴) مرحله انتقال یادگیرنده به دنیای واقعی: در طول این مرحله یادگیرندگان، به ارزیابی مجدد اهداف، تبیین فرآیند انتقال"، مشاوره و شغلیابی نیاز دارند. در این مرحله مدارس و دانشگاه‌ها باید با هماهنگی منابع و برنامه‌ها به پرورش شخصیت و توسعه مسیر حرفه‌ای یادگیرندگان کمک کند. ارائه خدمات مشاوره‌ای مستمر، کمک به پرورش راهبردهای مذاکره و آموزش مهارت‌های مرتبط با زندگی واقعی از آن جمله است. ۵) مرحله سنجش اثربخشی

آخرین مرحله مدل، مربوط به اثربخشی برنامه‌های آنلاین و ارائه نظام‌های مدارس و دانشگاهی است. در این مرحله باید حفظ کارایی دوره آموزشی، نرخ دانش‌آموختگی و میزان دستیابی به اهداف را تشخیص داده و در ارزشیابی‌های دوره‌های آنلاین تجدیدنظر کنند (فلوید و کاسی پاول، ۲۰۰۴).

ب) مدل پشتیبانی آموزشی کروث و کارباجال بر اساس

مدل پشتیبانی آموزشی کروث و کارباجال (۲۰۰۰) خدمات پشتیبانی یادگیرندگان محیط‌های آموزش از دور و مجازی به سه مرحله قبل از ثبت‌نام، حین آموزش و بعد از اتمام دوره آموزشی تقسیم می‌شود. مرحله قبل از ثبت‌نام شامل اطلاع‌رسانی به افراد علاقه‌مند در زمینه پذیرش، کمک مالی، مشاوره علمی و ثبت‌نام، خدمات حین آموزش به پشتیبانی فنی، خدمات کتابخانه‌ای، خدمات مشاوره تحصیلی و روانی و خدمات ویژه افراد ناتوان و کم‌توان و خدمات پس از اتمام دوره آموزشی نیز به سرویس کارنامه دهی، تشکیل انجمن دانش‌آموختگان، فرصت ادامه تحصیل و خدمات شغلی مربوط می‌شود (سیمپسون، ۲۰۱۳: ۸۳).

۱) خدمات پشتیبانی مرحله قبل از ثبت‌نام در این مرحله، یادگیرندگان هنوز به صورت رسمی در مدارس و دانشگاه از دور یا مجازی ثبت‌نام نکرده‌اند و برای تصمیم‌گیری و انتخاب مدارس و دانشگاه یا دوره آموزشی در برخی از زمینه‌ها مانند نحوه اطلاع‌رسانی به یادگیرندگان داوطلب، نحوه و شرایط پذیرش، شرایط کمک مالی، مشاوره علمی و فرآیند ثبت‌نام به پشتیبانی‌های متنوع نیاز دارند.

۱-۱) **اطلاع‌رسانی:** به یادگیرندگان داوطلب این خدمات شامل اطلاعات درباره هزینه‌ها، اطلاعات درباره قابلیت انتقال اعتبارات، پیوندهایی ویژه ثبت‌نام، شناسایی اثر انگشت، عکس مدرسان، مشاوران و کارکنان کلیدی پشتیبانی و امثال آن می‌باشند. در وبسایت‌ها شماره تماس، شماره فاکس و آدرس پست الکترونیکی فرد یا افرادی که برای کمک به یادگیرندگان معین شده‌اند، قرار می‌گیرد. همچنین برخی از مدارس و دانشگاه‌ها برای کمک به خودارزیابی و کسب آمادگی یادگیرندگان، چک‌لیستی را تهیه و در اختیار یادگیرندگان قرار می‌دهند تا آن‌ها با بررسی موارد مهم ضمن آشنایی با ابعاد ضروری، برای کسب آمادگی در آن جنبه‌ها تلاش نمایند. در این چک‌لیست، از یادگیرندگان در زمینه‌های گوناگون نظیر؛ دانش و مهارت‌های مربوط به اینترنت، مهارت‌های ارتباط آنلاین، توان تفکر انتقادی، تفکر منطقی، مدیریت زمان و علاقمندی‌ها سؤالاتی پرسیده می‌شود و به صورت خودکار و سریع بازخوردهای سازنده‌ای در اختیار داوطلب قرار داده می‌شود. این بخش از خدمات پشتیبانی از این‌رو بسیار مهم است که تصور دقیق و مثبتی از موسسه و نحوه ارائه از دور آن در ذهن داوطلب ایجاد می‌کند. بنابراین ارائه چنین اطلاعاتی در وبسایت مدارس و دانشگاه از دور می‌تواند؛ اولاً به داوطلبان کمک کند که در مورد تناسب نیازهای آموزشی خود با امکانات مدارس و دانشگاه به قضاوت بپردازند و

در نهایت تصمیم منطقی بگیرند و ثانیاً به مدارس و دانشگاه نیز امکان می‌دهد که از این طریق برای دوره‌ها و خدمات آموزشی خود، به نحو مقتضی بازاریابی کند.

۲-۱) پذیرش: شامل فرم‌های درخواستی است که به صورت مجازی در وبسایت مدارس و دانشگاه قرار داده می‌شود. یادگیرنده قبل از انتخاب مدارس و دانشگاه موردنظر و ثبت‌نام در آن، باید درباره مواردی همچون؛ قوانین انتقال، پرداخت شهریه و درخواست پذیرش اطلاعات لازم را برای تصمیم‌گیری در اختیار داشته باشد. با توجه به تنوع مدارس و دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی هر داوطلب این حق را دارد که از بین گزینه‌های مختلف، مناسب‌ترین و مطلوب‌ترین گزینه را انتخاب نماید.

۳-۱) حمایت‌های مالی: بعضی از یادگیرندگان از دور و مجازی به کمک و حمایت‌های مالی نیاز دارند و مدارس و دانشگاه انتظار دارد، با اعطای این کمک‌ها از تحصیل و پیشرفت آن‌ها حمایت کند. اطلاع‌رسانی و انجام این کمک‌ها در تصمیم‌گیری یادگیرندگان برای ادامه تحصیل یا ترک تحصیل نقش تعیین‌کننده دارد. در وبسایت مدارس و دانشگاه می‌توان اطلاعات مفصلی را در این زمینه در اختیار یادگیرندگان قرار داد. این اطلاعات و کمک‌ها می‌تواند شامل زمینه‌های زیر باشد:

- ≠ سیاست‌ها و جهت‌گیری مدارس و دانشگاه برای اعطای کمک‌ها و حمایت‌های مالی
- ≠ معیارها و ملاک‌های لازم برای اعطای وام به یادگیرندگان
- ≠ فرآیندهای ارائه درخواست وام، بررسی درخواست‌ها و اعلام نتیجه
- ≠ ارائه فرم‌های درخواست وام از طریق وبسایت مدارس و دانشگاه، که قابلیت تکمیل شدن به صورت آنلاین را داشته باشند.
- ≠ اعلام کمک‌های مالی دولتی که در قالب بورس تحصیلی به یادگیرندگان داخلی و خارجی اعطاء می‌شود (بریتو و راش، "، ۲۰۱۳).

۴-۱) مشاوره علمی: مشاوره علمی، یکی از خدمات اصلی یادگیرنده‌ای است که تقریباً توسط تمام یادگیرندگان مورد استفاده قرار می‌گیرد و با دیگر خدماتی همچون ثبت‌نام و مشاوره شغلی رابطه نزدیکی دارد. مدرس، مشاوران حرفه‌ای و خود یادگیرندگان در امر مشاوره علمی تقسیم مسئولیت می‌کنند. مشاوره علمی برای نگهداری یادگیرنده و پیشرفت او در جریان دوره‌ها و برنامه‌ها عامل کلیدی است. گنجاندن اطلاعات مربوط به زمان‌های تعامل مدرس و یادگیرنده، یادگیرنده با یادگیرندگان دیگر و یادگیرندگان دانش‌آموخته می‌تواند، فرصت‌های تعاملی و ظرفیت‌های مشارکت در دوره آموزشی را به مراتب افزایش دهد (سیمپسون، ۲۰۱۳: ۱۰۲).

۵-۱) ثبت‌نام: خدمات ثبت‌نام شاید از پرکاربردترین و مهم‌ترین خدمات آنلاین است که هر و در هر زمانی که در دوره آموزشی ثبت‌نام می‌کند، از این خدمات بهره مند می‌شد. این فرآیندها باید روشن و

ملموس در اختیار یادگیرنده قرار گیرد. تسهیل ثبت نام داوطلبان در دوره‌های آموزش مجازی و حتی حضوری از طریق امکانات الکترونیکی می‌تواند به افزایش ثبت نام و رضایت از دوره آموزشی کمک کند.

۲) خدمات حین دوره آموزشی پس از ورود یادگیرنده به دوره آموزشی یا مدارس و دانشگاه، مجموعه دیگری از خدمات پشتیبانی برای یادگیرنده تدارک دیده می‌شود تا ضمن تسهیل کمک به مشارکت داوطلب در فرآیند آموزشی، زمینه رضایت و موفقیت تحصیلی یادگیرنده و بهبود کیفیت و اثربخشی دوره آموزشی را فراهم سازد. دامنه این خدمات بسیار وسیع است که می‌توان به پشتیبانی فنی، خدمات ارائه مواد و منابع یادگیری و دسترسی به کتابخانه دیجیتالی و فیزیکی و ارائه خدمات به افراد ناتوان و کم‌توان اشاره نمود.

۲-۱) پشتیبانی فنی یادگیرندگان تازه‌کار و در حال تحصیل در اشکال گوناگون به پشتیبانی فنی نیاز دارند. آن‌ها برای نصب نرم‌افزارهای مورد نیاز، سخت‌افزارها، دسترسی به محتوا، ارسال تکالیف، دسترسی به تصاویر و ویدئوهای پر حجم نیازمند پشتیبانی‌های فنی مستمر هستند. در این زمینه دو نکته حائز اهمیت است؛ نخست اینکه یادگیرندگان احساس کنند، در برابر هر مسئله با مشکل مهمی که در سیستم رخ می‌دهد، افرادی به عنوان پشتیبان وجود دارند که او را برای رسیدن به اهدافش یاری می‌دهند و دوم اینکه مشکلات فنی فقط برای سیستم‌های تازه و جدید نیست، بلکه هر سیستمی ممکن است از لحاظ کارکرد فنی با مشکل یا مسئله‌ای روبرو شود.

۲-۲) خدمات کتابخانه‌ای و دسترسی به مواد یادگیری مؤسسات آموزش از دور و مجازی با تدارک و تسهیل دسترسی به منابع اطلاعاتی نظیر؛ پایگاه داده‌ها، کتابخانه‌های دیجیتالی، افراد متخصص و صاحب‌نظر و گروه‌های مجازی تلاش می‌کنند تا خدمات مستمر، بدون وقفه و کم‌هزینه‌ای را برای یادگیرندگان ارائه کنند. ارائه این‌گونه خدمات ضمن صرفه‌جویی در زمان و تسهیل دسترسی به بهبود کیفیت یادگیری و رضایت تحصیلی یادگیرندگان کمک می‌کند (یتل و جوشی، ۲۰۱۶). طاهها (۲۰۰۶) در پژوهشی در دانشگاه UAE نشان می‌دهد که خدمات پشتیبانی الکترونیکی و دسترسی به خدمات کتابخانه‌ای در زمینه‌های فراهم نمودن منابع الکترونیکی، منابع کمک‌درسی، مبادله منابع یادگیری بین یادگیرندگان و مدرسان به بهبود فرآیند یادگیری کمک می‌کند.

۲-۳) خدمات ویژه یادگیرندگان ناتوان. مدارس و دانشگاه‌های از دور با سه هدف مهم به یادگیرندگان کم‌توان و ناتوان خدمات پشتیبانی ارائه می‌کنند: اول اینکه رسالت ذاتی این مؤسسات گسترش دامنه آموزش به اقشار و طبقاتی است که با شیوه‌های مرسوم به آموزش عالی دسترسی نداشتند که معلولان و کم‌توانان دسته‌ای از آن‌ها هستند. دوم اینکه آموزش از دور بستری است که معلولان بدون نیاز به سفر و رفت‌وآمدهای دشوار، از محل زندگی به آن دسترسی دارند و ارتقاء کیفیت

یادگیری در آن برای کم‌توانان نیازمند بازنگری در شیوه‌های حمایتی و پشتیبانی است و سوم پرورش صلاحیت‌ها و شایستگی‌های افراد کم‌توان می‌تواند به بروز و شکوفایی استعدادها و جدید در مدیریت و اداره امور کشور کمک کند (روسو گلیزر، ۲۰۱۶). اصطلاح ناتوانی دربرگیرنده محدوده وسیعی از موقعیت‌های فردی است. توجه به نیازهای ویژه و شخصی افراد ناتوان و کم‌توان در سیستم آموزشی به بهبود رضایت تحصیلی آن‌ها خیلی کمک می‌کند. اغلب مدارس و دانشگاه‌ها، فرد یا حتی دفتری را برای کمک به یادگیرندگان کم‌توان اختصاص می‌دهند. دامنه کم‌توانی و ناتوانی متنوع و متفاوت است. یادگیرندگانی که آسیب تحرکی دارند از داشتن دوره‌هایی نفع می‌برند که از منزل یا محل کارشان به آن‌ها ارائه شود. یادگیرندگانی که آسیب شنوایی دارند، ممکن است از دوره‌های آنلاین متنی بیشتر بیاموزند تا از سخنرانی‌های سنتی. یادگیرندگانی که انواع خاصی از ناتوانی‌های یادگیری دارند، از توانایی برای کنترل گام‌های یادگیری فردی نفع می‌برند تا این‌که مجبور شوند با یک گروه خاص همراه گردند. از این‌رو خدمات ویژه یادگیرندگان ناتوان نیز مختلف و متنوع است. یادگیرندگان ناتوان باید از خدماتی که متناسب با شرایط آن‌هاست، مطلع شوند. مدارس و دانشگاه می‌تواند خدمات ویژه‌ای را برای یادگیرندگان کم‌بینا، کم‌شنوا و افراد دارای مشکلات تحرکی تدارک ببیند و آن‌ها را به‌طور دقیق به افراد موردنظر اطلاع‌رسانی کند. نظیر اینکه برای یادگیرندگان نابینا و کم‌بینا می‌توان از مواردی مانند چاپ مطالب در اندازه بزرگ، استفاده از خط بریل و ابزارهای صوتی به عنوان خدمات پشتیبانی بهره گرفت.

۳) خدمات پشتیبانی برای بعد از اتمام دوره آموزشی

مدارس و دانشگاه‌های از دور و مجازی با استفاده از ظرفیت‌های این فضا می‌توانند، یادگیرندگان خود را در دوران بعد از اتمام تحصیل در زمینه‌های شغل یابی، مشاوره برای ادامه تحصیل، همکاری و همفکری بین دانش‌آموختگان و مواردی از این قبیل پشتیبانی کنند. مؤسسات آموزش از دور و مجازی با تدارک امکاناتی مانند؛ امکان به‌روزرسانی اطلاعات شخصی و آدرس دانش‌آموختگان، ایجاد امکان درخواست و دریافت کارنامه و گواهینامه تحصیلی، ایجاد انجمن دانش‌آموختگان و تشویق افراد برای عضویت در آن می‌توانند، با دانش‌آموختگان ارتباط مستمر داشته باشند. به علاوه در زمینه‌های شغلی نیز معرفی دانش‌آموختگانی که در عرصه اشتغال و کارآفرینی موفق بوده‌اند، استفاده از تجارب این افراد در کارگاه‌های آموزشی و برگزاری کلاس‌ها با دوره‌های شغلی می‌تواند نمونه‌هایی از اقدامات پشتیبانی بعد از اتمام دوره تحصیلی به حساب آورده شود.

جمع بندی

ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی، یکی از مؤلفه‌های مهم کیفیت بخشی به دوره‌های آموزشی از دور و مجازی است و از همین رو در اغلب مدارس و دانشگاه‌های از دور و مجازی، سازوکارهایی برای طراحی و ارائه این گونه خدمات به داوطلبان ورود به دوره آموزشی و یادگیرندگان تدارک دیده می‌شود. دامنه این خدمات بسیار وسیع و متنوع است و خدماتی گسترده‌ای مانند اطلاع‌رسانی‌های قبل از ورود به دوره آموزشی، فرآیندها و ملاک‌های ورود به دوره آموزشی، نحوه ثبت‌نام، حمایت‌های فنی و آموزشی، حمایت‌های مالی، خدمات مشاوره روانی و علمی، حمایت از انواع ناتوانی‌ها و کم‌توانی‌ها و خدمات اشتغال، کسب صلاحیت‌های لازم و تداوم ارتباط با دوره آموزشی را شامل می‌شود. از یک سو تهیه فهرست نیازها و علایق یادگیرندگان از دور و از طرف دیگر چگونگی اطلاع‌رسانی آن به یادگیرندگان چالش‌های مهم موسسه‌های آموزش از دور و مجازی است.

بر اساس مدل‌های موجود در حوزه ارائه خدمات پشتیبانی آموزشی در آموزش‌های مجازی، موسسه‌ها باید خدمات خود را در سه مرحله پیش از ثبت‌نام، حین دوره آموزشی و بعد از اتمام دوره آموزشی طراحی و ارائه کنند. در مدارس و دانشگاه‌های از دور بخشی از این خدمات به صورت حضوری و در واحدهای منطقه‌ای انجام می‌شد و برخی دیگر از طریق مکانیزم‌های الکترونیکی نظیر ارتباطات همزمان، ناهمزمان و یا با ارائه فایل‌های متنی و چندرسانه‌ای. یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تدارک و ارائه صحیح این خدمات می‌تواند به کاهش انزوا و احساس تنهایی، بهبود رضایت تحصیلی، افزایش اعتماد به نفس، توسعه علایق شخصی، تسهیل پذیرش فناوری و رفع برخی از مشکلات یادگیرندگان کمک کند. از طرفی موسسه‌های آموزش از دور و مجازی نیز با توسعه این مکانیزم‌ها می‌توانند مخاطب بالقوه‌ای را از بین اقشار مختلف جامعه جذب نمایند و کیفیت دوره‌های آموزشی خود را به‌طور مستمر بهبود بخشند.

منابع

- اسراجی، فرهاد. (۱۳۹۰ الف). روندها و نحوه الکترونیکی کردن برنامه درسی دانشگاه‌های از راه دور: مورد مطالعه و دانشگاه آناتولی ترکیه، دانشگاه علامه اقبال پاکستان عالی، سال دوم دانشگاه باز مالزی. دو فصلنامه مطالعات برنامه درسی آموزش شماره ۳، ۸۴-۶۳.
- جوکار، ع. ر. و خاصه، ع. ا. (۱۳۸۶). منابع اطلاعاتی به‌عنوان یکی از نظام‌های پشتیبانی در آموزش الکترونیکی: مطالعه موردی، یادگیرندگان دوره‌های آموزش مجازی دانشگاه شیراز. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال سیزدهم، شماره ۴۳، ۱۱۲-۹۰.
- خدمات سراجی، فرهاد و بهروج، لادن (۱۳۹۲). شناسایی ویژگی‌های مطلوب پشتیبانی آموزشی در دانشگاه‌های مجازی و مقایسه خدمات پشتیبانی آموزشی مرکز آموزش الکترونیکی دانشگاه تهران با آن. دو فصلنامه مطالعات برنامه درسی در آموزش عالی. ۲ (۴)، ۱۴۸-۱۶۷.
- Alenezi, A. R., Abdul Karim, A. M. And Veloo, A (2011). Institutional Support And E-learning Acceptance: An Extension Of The Technology Acceptance Model. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 8(2), 3-16.
- Ayoma. M & Oboko. R(2013). M-Lerning support services for corporative learning. *International Journal of Societal Applications of Computer Science*, 2(2), 1-9. Boumarafi.
- B(2009). Strategies for the delivery of e-information services to support the e-learning environment at the University of Sharjah. *The electronic library*, 36(2), 349- 362.
- Britto, M., & Rush, S. (2013). Developing and Implementing Comprehensive Student Support Services for Online Students. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 17(1), 29
- Chatterjee, M. & Moore, P. (2009). Issues of inclusivity for online distance learners: an academic learning support perspective'. 4th Asia Pacific Conference on Educational Integrity (pp. 1-14). Wollongong: University of Wollongong.
- Chenggui, D. U. A. N. (2008). Online learner support for in-service to training in China. *Asian Journal of Distance Education Dimri*,
- Farajollahi. M. & Moenikia. M (2010). The Study of relation between student support services and distance students's academic achievement. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 2,4451.
- K., & Chaturvedi, A. (2010). Analysis with Learner Input of Student Support Services in India. *Asian Journal of Distance Education*, 7(2), 4-9.
- Floyd, D. L., & Casey-Powell, D. (2004). New roles for student support services in distance learning. *New directions for community colleges* (128), 55-64.
- Henderson. J.A (2006). Supporting learners: The tension between institutional provision and learners' expectations. *Journal of Distance Learning*, 10(1), 25-35.

- Inkelaar, T. & Simpson, O. (2015) Challenging the distance education deficit through motivational emails. *Open Learning*, 30(2), 152
- Jacklin. A & Robinson. C(2007). What is meant by 'support' in higher education? Towards a model of academic and welfare support. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 7(2), 114-123.
- Lee, J. W. (2010). Internet and higher education: Online support service quality, online learning acceptance and Student Satisfaction, *Internet And Higher Education*, (13) 277-283.
- Patel, J., & Joshi, J. S. (2016). E-Learning and E-Services in Higher Education with Special Reference to Library Support Services, 10 proceeding convention PLANNER 2016.
- Raphael, C. (2016). Students Support Services: A Case of Blended Learning in Higher. *Handbook of Research on Global Issues in Next-Generation Teacher Education*, 188. Rosmalen.
- P.V., Sloep. P., Kester. L., Brouns. F., Croock, MD Pannekeet.K & Koper.K(2008). A learner support model based on peer tutor Selection. *Journal of Computer Assisted Learn.*
- Russo-Gleicher, R. J. (2013). Qualitative Insights into Faculty Use Student Support Services with Online Students at Riel Implications for Student Retention. *Journal of Educatio Online*, 10(1).
- Simpson. (2002). *Supporting Students in Online, Open and Dis Learning*. (2nd Ed.), London: Kogan Page.
- Simpson, O. (2013). *Supporting students in online open and distance learning*. Routledge.
- Tait, A (2003). Reflections on student support in open and distance learning. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4(1),45-56. Tait and R. Mills (Eds.), *Rethinking Learner Support in Distance Education: Change and Continuity in an International Context*. London: Routledge Falmer.
- Taha. A. (2006). Networked E-information services to support the E learning process At UAE University. *The electronic library*,
- Trivedi, A., & Gupte, K. (2010). Quality Issues for Counselling in Open and Distance Learning in India. *Asian Journal of Distance Education*, 8(2), 50-58.
- Watkins. R. & Corry. M(2011). *E-learning Companion: A Student,s guide to online success*. Third Edition. USA: Wadsworth.