

آموزش سازمانی با رویکرد یادگیری مجازی مبتنی بر سؤال

علی سلمانی کذرجی ۱، عباس فلاح پور ۲

۱ کارشناس مهندسی برق دانشگاه آزاد یزد، مشاور و مدرس حوزه آموزش و بهسازی سازمان، مدیر عامل شرکت کیامن دانش، تهران

۲ کارشناس مهندسی برق دانشگاه صنعتی امیرکبیر، مشاور و مدرس حوزه انرژی صنایع، بازنشسته صنعت سیمان، تهران

نویسنده مسئول: علی سلمانی کذرجی

چکیده

آموزش یکی از مؤثرترین عوامل در تغییر رفتار و ارتقاء مهارت منابع انسانی است. برای توسعه منابع انسانی لازم است که سرمایه‌گذاری مستمری انجام شود. معمولاً سازمان‌ها برای ارتقاء منابع انسانی خود از استراتژی‌های متنوعی استفاده می‌کنند. این استراتژی‌ها تضمین می‌کند که سازمان برای کارکنان خود فرصت توسعه مهارت‌ها و دانش در سطوح شایستگی و توانمندی‌هایشان را در قالب آموزش سازمانی فراهم می‌نماید. در این مقاله، آموزش سازمانی با رویکرد یادگیری مجازی مبتنی بر سؤال بررسی می‌شود.

واژه‌های کلیدی: آموزش سازمانی، یادگیری مجازی، سازمان

مقدمه

علیرغم سرمایه‌گذاری زیاد سازمان‌های ایرانی در حوزه آموزش، به دلیل عدم شناخت کافی ذینفعان از آموزش مجازی و همچنین نبود فرهنگ استفاده از آن شاهد تأثیرگذاری کم این نوع از آموزش هستیم. با توجه به شیوع بیماری کرونا بستر آموزش‌های سنتی در سازمان‌ها با خطر بزرگی روبرو شد و اغلب ساختارهای آموزشی دچار مشکلات بزرگی در برگزاری فرایند آموزش به روش‌های مرسوم شده‌اند. هدف از مقاله حاضر ارائه ساختاری هوشمندانه، متمایز و پویا است که بر اساس شرایط موجود هر سازمان، برای جاری‌سازی فرایند آموزش مجازی با در نظر گرفتن گذشته آموزش مجازی در کشور عزیزمان، محدودیت‌ها و عدم تمایل ذینفعان سازمانی به این روش آموزشی طرح‌ریزی شده است تا رویکردی را برای ایجاد فرهنگی مناسب جهت جلب رضایت ذینفعان آموزشی و انجام ارزشیابی‌های آموزشی مبتنی بر اهداف و نتایج از پیش تعیین شده فراهم نماید.

چیستی آموزش مجازی؟

امروزه تکنولوژی‌ها و فن‌آوری‌های مدرن و جدید، جایگاه خود را در زندگی پیدا کرده‌اند. به دنبال آن، جوامع بدون استفاده از این وسایل مدرن مانند گوشی‌های تلفن همراه، رایانه‌ها و اینترنت، قادر به فعالیت نیستند. همه‌چیز در سازمان‌ها و جوامع به سمت مکانیزه و هوشمندتر شدن حرکت می‌کند و کم‌کم برای هر نیاز و مشکلی، یک محصول تکنولوژیک خلق شده است. اینترنت و فضای مجازی نیز در این پیشرفت روزافزون بی‌تأثیر نیست. تأثیری که باعث شده که کاربران زیادی برای جستجوی کسب و کارهای مختلف، خرید لوازم، برقراری ارتباط، کسب دانش و یادگیری از اینترنت استفاده کنند. در روزگار کنونی، اینترنت یک منبع آموزش و بهسازی قوی، تحت رسانه‌های آموزشی در سازمان‌ها و جوامع است. همچنین محبوبیت استفاده از اینترنت به عنوان یک منبع اطلاعاتی و آموزشی در حال افزایش است.

چرایی عدم توفیق در آموزش‌های مجازی؟

باید قبول کنیم که استفاده از این ابزار ارزشمند یک تغییر بزرگ ولی بسیار تأثیرگذار در نتایج سازمانی است. متأسفانه به دلیل محدودیت و نیز عدم وجود بسترهای فرهنگی و یک وحدت کلمه مناسب برای ذینفعان^۱ درباره چیستی و چرایی این تغییر و نتایج قابل‌دستیابی این ابزار ارزشمند، در حوزه آموزش و بهسازی سازمانی کشور عزیزمان، علیرغم سرمایه‌گذاری مناسب و بسترهای فراهم شده فعلی، هنوز سازمان‌ها توفیق قابل ملاحظه‌ای نیافته‌اند. دلیل اصلی این امر از آنجا شروع شد که متولیان تصمیم‌گیر بدون در نظر گرفتن بسترهای فرهنگی و ایجاد انگیزه درونی مناسب جهت تغییر رویه آموزش و بهسازی برای ذینفعانی که سال‌ها با آموزش سنتی عادت کرده‌اند، شروع به خرید و استفاده از این ابزار نموده‌اند.

چگونگی توفیق در آموزش‌های مجازی؟

با توجه به ساختار مغز و ویژگی‌های یادگیری در انسان، تا زمانی که برای انجام هر فعالیتی انگیزه روشن و مناسبی برای تغییر رویه ایجاد نشود، تمایلی به انجام آن وجود نخواهد داشت. مگر به اجبار، که تکلیف آن نیز از پیش مشخص است. منظور از انگیزه درونی، دانستن چیستی (علت وجودی)، چرایی (ارزش افزوده مالی و غیر مالی) و چگونگی (راحتی و امنیت) هر تغییر است.

در رویکرد یادگیری مجازی مبتنی بر سؤال، انگیزه درونی اولین گام است که در سازمان‌ها بستر فرهنگی و وحدت کلمه را برای ذینفعان سازمانی ایجاد می‌نماید. در ادامه با داشتن روش و رویه‌ای مبتنی بر فرهنگ ایجاد شده به کمک ابزارهای ترغیب کننده (انگیزه بیرونی) مانند پاداش و امثال آن و نیز ابزارهای بازدارنده به‌طور هدفمند و هوشمندانه امکان شروع مناسب و تغییر نسبتاً بزرگ را فراهم می‌آورد.

^۱ مدیران ارشد، مدیران میانی و کلیه کارکنانی که به طور مستقیم و غیرمستقیم ذینفع آموزش هستند.

معرفی یادگیری مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال:

در حال حاضر فرآیند آموزش در سازمان‌های ایرانی بیشتر بر اساس احصاء نیازهای آموزشی از طریق ذینفعان به کمک عناوین دوره‌های آموزشی و در ادامه نیازسنجی، برنامه‌ریزی و اجرای آموزش‌ها به صورت حضوری و به طور محدود مجازی وجود دارد. عارضه‌هایی که به این دوره‌ها وارد است عبارتند از:

اولاً میزان نیاز در بین مخاطبین هدف یکسان نیست.

ثانیاً در بیشتر مواقع محتواهای موجود کلی یا قدیمی بوده یا از محتوای استاد دوره استفاده می‌شود که میزان خواسته مخاطبین با نیازهای متفاوت را پوشش نمی‌دهد لذا پویایی لازم برای پاسخ به سؤالات مختلف مخاطبین را بر اساس نیازهای کاری ایجاد نمی‌کند.

بر همین اساس سازمان‌ها به دنبال اساتیدی هستند که داری تجربه زیادی باشند تا بتوانند به بیشتر این نیازها پاسخگو باشند. به فراخور این تجربه، اغلب سازمان‌ها مجبور به سرمایه‌گذاری بیشتر نسبت به دوره‌های معمول می‌شوند.

اساس این رویکرد (آموزش مجازی مبتنی بر سؤال) مبتنی بر نگرش سازمان‌های یادگیرنده است. در این رویکرد برای ارائه-کننده فرصت یادگیری، از کلمه "تسهیلگر" به جای "مدرس یا استاد" استفاده می‌شود زیرا فردی که وظیفه ارائه فرصت یادگیری را دارد باید سبب ایجاد یک فضای همکاری و هم‌افزایی تیمی بین یادگیرندگان شود و باید در پایان کار تحت عنوان یک هدایت‌گر مبتنی بر سؤال‌ها در یک حوزه مشخص، موجب دستیابی به نتایج مشترک برای یادگیرندگان شود.

ویژگی‌های متمایز آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال:

- انگیزه بیشتر یادگیرنده به دلیل هدف‌گذاری فرصت یادگیری بر اساس نیاز آنلاین خود؛
- ایجاد بستر هم‌افزایی و هم‌اندیشی مناسب به دلیل نوع اجرا و یادگیری گروهی؛
- عدم نیاز به حضور فیزیکی تسهیل‌گر و یادگیرنده‌ها در کلاس؛
- کیفیت بالاتر ارائه درس‌ها مبتنی بر طرح سؤال؛
- به دلیل شفاف بودن اهداف امکان ارزشیابی اثربخش نتایج موردنظر؛
- مدیریت هزینه هوشمندانه؛
- دسترسی آسان.

چستی یادگیری مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال:

آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال با توجه به شرایط خاص به وجود آمده (شیوع بیماری کرونا) و محدودیت برگزاری جلسات حضوری طرح‌ریزی شده است ولی این موضوع صرفاً محدود به این شرایط نیست بلکه این شرایط فرصتی است تا بتوان رویکردهای سنتی در آموزش سازمان‌ها را با رویکردهای نو و کاربردی توسعه دهیم. در واقع این رویکرد یک محیط یادگیری مجازی است که در آن فرصت یادگیری به شرکت‌کنندگان از راه دور ارائه می‌شود. آن‌ها می‌توانند تنها به کمک بستری متصل به اینترنت و نرم‌افزارهای ارتباط تصویری در رایانه‌های شخصی یا تلفن‌های هوشمند از هر نقطه‌ای در محل کار یا منزل طی زمان از پیش تعیین شده باهم ارتباط برقرار نموده، تعامل داشته باشند، پاسخ سؤال‌ها را بر رویکرد مبتنی بر سؤال دریافت کنند و در مورد آن تبادل نظر کنند.

چرا آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال :

بیشتر آموزش‌های مجازی در قالب وبینار و یا فیلم‌های آموزشی محتوا محور هستند به عبارتی مدرس بر اساس سرفصل و موضوع از پیش تعریف شده، آموزش می‌دهد و نهایتاً پس از اتمام کلاس یادگیرندگان با ارسال سؤالات ایجادشده از طریق پیامک رفع اشکال می‌کنند.

با توجه به تجارب آموزش‌های مجازی نیاز به فرایندهای هوشمندانه‌ای حس می‌شود تا این خلاء را پوشش دهد. لذا باید به سمت آموزش با رویکردی جدید حرکت کرد.

رویکرد مبتنی بر سؤال به دغدغه‌های ذهنی ایجاد شده مخاطبین پاسخ داده و سبب هم‌افزایی سازمانی خواهد شد. از دیگر سو به علت عدم شفافیت برونداد و پیامدهای نیازهای آموزشی مورد درخواست ذینفعان و معیار قرار دادن عناوین دوره‌های آموزشی، انجام ارزشیابی آموزش میسر نیست اما رویکرد مبتنی بر سؤال به علت ساختار و نوع نگاه به نیازهای ذینفعان این امکان را به وجود می‌آورد که مسیر انجام ارزشیابی آموزش بسیار هموارتر و نتیجه‌گرا باشد.

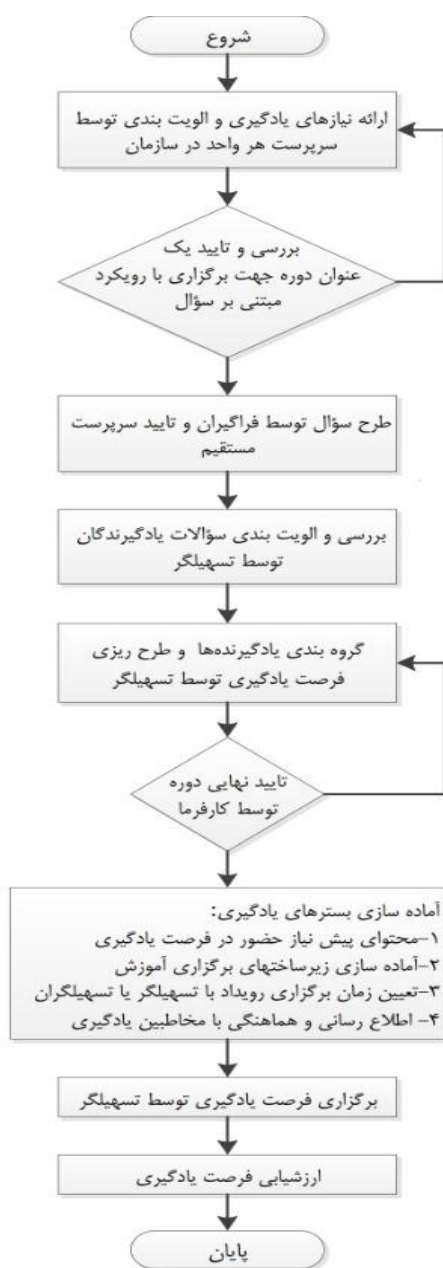
چگونگی اجرای آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال:

در این رویکرد جهت احصاء نیازهای پیشرفت ذینفعان یادگیری، با استفاده از طرح سؤال با توجه به عناوین دوره‌هایی که تحت عنوان نیازهای آموزشی مشخص شده است در راستای نیازهای گذشته، حال و آینده حوزه کاری آن‌ها شروع می‌شود. این سؤالات به کمک یک پشتیبان مطلع^۱ در آن حوزه موردبررسی قرار می‌گیرد و بر اساس نوع سؤال یادگیرندگان، هر گروه تفکیک و مشخص می‌شود. با توجه به درک عمق نیاز ضمن بررسی سؤال‌ها، تسهیلگر یا تسهیلگرانی با توان پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها انتخاب می‌شوند. وظیفه تسهیلگر آماده‌سازی منابع و مطالب پیش‌نیاز یادگیری برای یادگیرندگان، طراحی فضای یادگیری و زمان‌بندی آن است.

به عبارتی تسهیل‌گر ضمن ایجاد همسویی فکری مخاطبان نسبت به پاسخ‌گویی به سؤالات مشترک یادگیرندگان اقدام می‌نماید و در حین پاسخ‌گویی به تکمیل محتوای اصلی دوره می‌پردازد.

در ادامه با تهیه یک طرح ارزشیابی و طراحی تعدادی سؤال جهت ارزشیابی قبل، حین و بعد از فرصت یادگیری اقدام می‌شود. هدف از این آزمون‌ها بررسی نرخ رشد بهینه یادگیری در راستای بسترسازی رفتار مستمر پایدار مبتنی بر سؤال‌های مخاطبین این فرصت یادگیری است و ارزشیابی آن نیز به کمک الگوی مبتنی بر هدف (تایلر) انجام می‌شود. در شکل شماره ۱ نحوه اجرای آموزش مجازی مبتنی بر سؤال نمایش داده شده است.

^۱پشتیبان مطلع می‌تواند از مدیران و سرپرستان ویا اساتید خارجی باشند.



شکل ۱ - اجرای آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال

بستر موردنیاز برای اجرای آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال:

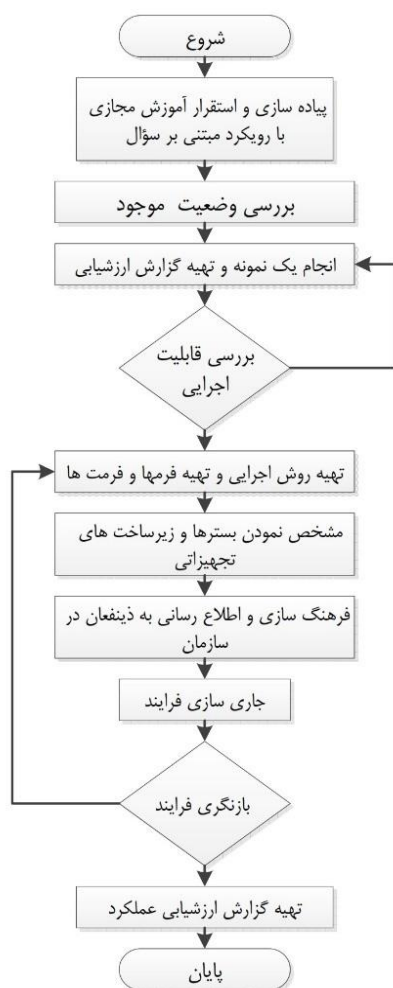
بسترهای موردنیاز این محیط اغلب می‌تواند با یک سیستم وب کنفرانس و یا ابزار ساده‌تر و در دسترس، مانند شبکه‌های اجتماعی اینستاگرام، واتس‌آپ، اسکایپ، DUO و امثال آن انجام شود که به چندین کاربر اجازه می‌دهد در زمان مشابهی به اینترنت متصل شده و از هر مکانی در کلاس آنلاین شرکت نمایند.

در این رویکرد مدت زمان یادگیری مجازی وابسته به موضوع مورد بحث است که بین ۱ الی ۴ ساعت و در قالب چند جلسه با استفاده از بسترهای مجازی انجام می‌شود. در این فرصت یادگیری پیش نیاز حضور یادگیرندگان، مطالعه مطالبی است که بر اساس سؤال‌های آن‌ها توسط تسهیلگر جمع‌آوری و تهیه شده است. البته این مطالب به دلیل مشخص بودن اهداف مبتنی بر

سؤالات و سابقه و تجربه اولیه یادگیرندگان، حجم زیادی خواهد داشت و پیش‌نیاز مناسبی برای آمادگی حضور یادگیرندگان در این فرصت یادگیری است.

گام‌های پیاده‌سازی و استقرار آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال در:

۱. بررسی و عارضه‌یابی وضعیت موجود با توجه به اهداف و چشم‌انداز سازمان؛
 ۲. انجام یک نمونه در یک واحد با انتخاب سازمان و تهیه گزارش ارزشیابی آموزشی؛
 ۳. ایجاد یک روش اجرایی مبتنی بر نتایج حاصل از نمونه انجام‌شده؛
 ۴. تهیه فرم‌ها و فرمت‌های مبتنی بر روش اجرایی تهیه‌شده؛
 ۵. مشخص نمودن بسترها و زیرساخت‌های تجهیزاتی؛
 ۶. فرهنگ‌سازی و معرفی فرایند به کلیه ذینفعان به‌صورت مجازی؛
 ۷. ایجاد و اطلاع‌رسانی چهارچوب ترغیب‌کننده و بازدارنده به‌صورت بروشورهای هدفمند.
- در شکل شماره ۲ نحوه پیاده‌سازی و استقرار آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال به تصویر کشیده شده است.



شکل ۲ - نحوه پیاده‌سازی و استقرار آموزش مجازی با رویکرد مبتنی بر سؤال

نتیجه‌گیری

مفاهیم ارائه شده در مقاله حاضر مبتنی بر ایجاد فرصت یادگیری مشترک بر اساس ساختار مغز و ویژگی‌های انسانی طرح‌ریزی شده است. به زبان ساده باید گفت که معیار ایجاد این فرصت یادگیری در راستای خواسته مستقیم ذینفعان با در نظر گرفتن تفاوت‌های آن طراحی شده است. هدف اصلی این رویکرد ایجاد یک فرصت یادگیری مبتنی بر جریان یادگیری است و تمامی ذینفعان در آن مشارکت دارند. در پایان نتایج مشترک مبتنی بر فرایند هم‌اندیشی، هم‌افزایی و وحدت کلمه ایجاد خواهد شد. با استفاده از این روش یادگیری، ضمن متمرکز نمودن انتظارات ذینفعان، با ایجاد همگرایی بیشتر فکری در آن‌ها کارایی و اثربخشی دوره‌ها افزوده شده و یادگیرندگان دوره، پاسخ‌سوال‌های تخصصی خود را خواهند یافت. تفاوت اصلی روش ارائه شده با روش‌های مرسوم، تمرکز بر پرسش‌های ناشی از طی دوره‌های مرسوم، مطالعه و ... توسط یادگیرنده است که در اثربخشی آموزش کارکنان سازمان موثر خواهد بود. در نهایت ضمن تولید ارزش افزوده در سازمان بهره‌وری نیز بهبود خواهد یافت.

منابع:

- بیلر، رابرت، "کاربرد روان‌شناسی در آموزش" - جلد ۱، مترجم پروین کدیور - انتشارات مرکز نشر دانشگاهی
- نصیرنیا، کیوان، "کاربرد روانشناسی صنعتی در آموزش سازمان‌ها" - انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
- بلوم، بنجامین سمیوئل، "ویژگی‌های آدمی و یادگیری آموزشی" - مترجم علی‌اکبر سیف - انتشارات مرکز نشر دانشگاه شیراز
- بوشان، "نظریه برنامه درسی" - مترجم دکتر محرم آقازاده - انتشارات آبیژ
- سرجیوانی، توماس ج، استارت، رابرت ج، "نظارت آموزشی باز تعریف" - مترجمین رضا هویدا، علی سیادت و حمید رحیمی - انتشارات دانشگاه اصفهان
- "استاندارد بین‌المللی ISO 29992-2018" - مترجمین عباس فلاح پور و علی سلمانی کذرچی، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
- "استاندارد ملی ایران ۱۰۰۰۰ آموزش الکترونیکی (مجازی)-ویژگی‌ها" - سال تصویب ۱۳۸۷