

چالشها و مزیت‌های آموزش مجازی امور کارگزاری خدمات بیمه از دیدگاه کارگزاران خصوصی بیمه کشاورزی در ایران

دکتر مریم امیدوی نجف‌آبادی*، دکتر سید جمال فرج‌الله حسینی**، دکتر سید مهدی میردامادی**

چکیده

همگام با توسعه خدمات بیمه کشاورزی در ایران، یکی از اقدام‌های مهم انجام شده در این راستا، به کارگیری بخش خصوصی، زیر عنوان «کارگزاری» است. از سویی، کارگزاران بیمه کشاورزی نیز، مانند هر کارگزار دیگری، باید همواره آموزش ببینند تا بتوانند رضایتمندی مشتریان خود را به دست آورند. از آنجا که روش‌های سنتی آموزش، تنها برای گروه مخاطب با تعداد محدود و متمرکز، مناسب است و پاسخگوی نیازهای آموزشی کارگزاران خصوصی نیست؛ بنابراین، در آموزش این افراد، از تکنیک‌های جدید فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) استفاده شده که به منظور ساماندهی افراد با تعداد زیاد و پراکنده در مناطق مختلف جغرافیایی پدید آمده است. بر اساس مطالعات انجام گرفته، در تحقیق حاضر، آموزش‌های بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات در چهار دسته تقسیم‌بندی شده است: (۱) شیوه همزمان، (۲) شیوه غیر همزمان، (۳) آموزش به کمک سی‌دی و (۴) آموزش متحرک. هدف از انجام این پژوهش، شناسایی مزیتها و چالش‌های هر کدام از شیوه‌های آموزشی پیشگفته، از دیدگاه کارگزاران بیمه کشاورزی در ایران است. در این راستا، با استفاده از نمونه‌گیری به شیوه طبقه‌ای متناسب، ۲۳۵ نفر از کارگزاران، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. نتایج تحقیق با استفاده از تکنیک نوین «ضریب تغییرات ترتیبی» ارائه شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، از دیدگاه کارگزاران، مهمترین چالش شیوه آموزش مجازی همزمان، آموزش مجازی غیر همزمان، آموزش به کمک سی‌دی و آموزش متحرک به ترتیب: نیاز به پهنای باند زیاد، کیفیت پایین برنامه‌های چندرسانه‌ای به دلیل کم بودن پهنای باند، مشکل بودن به‌روزرسانی و نبود امکان اتصال به شبکه اینترنت به دلیل فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم، بوده است. مهمترین مزیت شیوه‌های پیشگفته نیز، به ترتیب: امکان به‌کارگیری برخی شیوه‌های یادگیری مشارکتی، امکان ارسال و دریافت هر نوع پیام و فایل‌های ضمیمه، انطباق سرعت آموزش با یادگیری فراگیران و کیفیت بالای آموزش به دلیل چندرسانه‌ای بودن و نیاز نداشتن به کابل، عنوان شده است.

کلیدواژه‌ها:

آموزش مجازی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات بیمه‌ای، بیمه کشاورزی، کارگزار خصوصی بیمه.

بیمه و
کشاورزی

سال ششم
شماره ۲۲
۱۳۸۸

مقدمه

یکی از اقدام‌های انجام شده همگام با توسعه خدمات بیمه کشاورزی در ایران، به کارگیری بخش خصوصی در عملیات اجرایی بیمه، زیر عنوان: «کارگزاری» است. در این راستا، صندوق بیمه کشاورزی نیز، برونسپاری و واگذاری عملیات اجرایی خود به بخش خصوصی را در زمینه بیمه‌گری و ارزیابی خسارت، از نیمه دوم سال ۱۳۸۱ آغاز کرده و تا کنون (هنگام پژوهش) بیش از ۴۹۶۲ تفاهمنامه و قرارداد کارگزاری را با اشخاص حقیقی و حقوقی به انعقاد رسانده است (۲). در این راستا، کارگزاران، به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات بیمه کشاورزی، همواره می‌باید آموزش ببینند تا از راه افزایش سطح آگاهی‌های علمی و فنی بیمه کشاورزی بتوانند، رضایتمندی تولیدکنندگان بخش کشاورزی کشور را به دست آورند. در میان شیوه‌های گوناگون آموزشی، آموزش سنتی در فضای فیزیکی کلاس، انجام می‌گیرد؛ جایی که آموزشگر مواد درسی را به گروهی از فراگیران ارائه می‌دهد. به غیر از ارتباط مستقیم بین فراگیر و آموزشگر و بازخورد فوری، کلاس‌های سنتی، دارای محدودیت‌های بسیاری است. برای نمونه، اگر در زمان خاص برگزاری کلاس، فراگیر حضور نیابد، مواد درسی را از دست خواهد داد. اینگونه محدودیت‌ها، سرانجام به کشف و ابداع شیوه‌های آموزشی مؤثر و نوین رهنمون می‌شود (۱۱). عرصه‌های کاربرد فناوری اطلاعات، همه ابعاد زندگی از جمله مسائل آموزشی را دگرگون ساخته است. در آموزش به کمک فناوری اطلاعات در سطح درازمدت می‌توان تعداد بیشتری فراگیر را به صورت مجازی آموزش داد و در هزینه‌های بسیار بالای اداری و نیروی انسانی نیز، صرفه‌جویی کرد. با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، می‌توان آموزش‌ها را در قالب متن، گرافیک، ویدئو و صدا (مولتی مدیا) در فایل‌های دیجیتالی ارائه داد. همچنین با کمترین هزینه می‌توان، همان فایل دیجیتالی را تکثیر کرد. این در حالی است که اگر بخواهیم کلاس و آموزش حضوری را تکرار کنیم، به تقریب، هزینه

برقراری کلاس حضوری یکسان و پرهزینه خواهد بود و در صورت لزوم فرستادن پیامهای فوری، می‌توان از راه پست الکترونیکی یا ایمیل، این کار را بسرعت و با کمترین زمان و هزینه ممکن، بین مسافتهای طولانی انتقال داد. با استفاده از فناوری اطلاعات برنامه آموزش انفرادی آسانتر می‌شود و یادگیرنده اجازه دارد، سرعت پیشرفتش را خود، تنظیم کند. (۹).

از همین رو، با توجه به تعداد فراوان و پراکندگی کارگزاران بیمه کشاورزی در سطح کشور، شیوه آموزشی می‌تواند کارآمد باشد که در هر زمان و مکانی در دسترس باشد. بدیهی است، پرداختن به آموزش سنتی در بیمه کشاورزی با توجه به فراوانی و گوناگونی موضوعها بیمه‌ای و همچنین، روند رو به فزونی تعداد کارگزاران طی سالهای اخیر، پاسخگوی نیازهای موجود، نبوده است. بنابر این، نیاز به ابزاری است که بتواند با هزینه کمتر و حذف موانع زمانی و مکانی، آموزش کارگزاران را به صورت فراگیر، عملی سازد. در این زمینه، همه موارد پیشگفته، در شیوه‌های آموزشهای بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات نمود یافته‌ها است.

در پژوهش حاضر و بر مبنای دیگر مطالعات انجام گرفته، آموزشهای بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات، در چهار دسته تقسیمبندی شده است:

(۱) **شیوه همزمان:**^۱ که در آن، آموزش در زمان واقعی صورت می‌گیرد و ارتباطات دو سویه بین فراگیران و آموزشگر وجود دارد. کنفرانس ویدئویی دوطرفه و گفتگوی شبکه‌ای یا چت از موارد استفاده این شیوه است.

(۲) **شیوه غیر همزمان:**^۲ که در آن نیازی به شرکت همزمان فراگیران نیست و دروس آموزشی از قبل تهیه، و به گونه‌ای ذخیره می‌شود که فراگیر هر موقع بخواهد، بتواند از آن استفاده کند. بنابراین، فراگیر امکان کنترل بیشتری بر زمان، فرایند و محتوای یادگیری خواهد داشت. بیشتر نظامهای یادگیری به دلیل ساده و

ارزان بودن، از نوع غیر همزمان است. استفاده از پست الکترونیکی از روشهای گوناگون این شیوه است (۶).

(۳) آموزش به کمک سی‌دی: یادگیری الکترونیکی شبکه‌ای است و امکان جدید کردن، ذخیره، بازیابی سریع و توزیع و مشارکت آموزش و اطلاعات را عملی می‌سازد. سی‌دی رام‌ها و دی‌وی‌دی پلیرها امکان شبکه شدن ندارند و می‌دانیم شبکه تبادل اطلاعات و آموزش را انجام‌پذیر می‌کند تا به سرعت، توزیع و جدید شوند. بنابراین با اینکه سی‌دی رام‌ها، در شمار آموزشهای بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات است، نباید آن را در شمار یادگیری الکترونیکی دسته‌بندی کرد (۱۹).

(۴) آموزش متحرک^۱: اگر حدود ۱۵ سال پیش، آموزش بر پایه کامپیوتر انجام می‌گرفت و ابزارهای ابتدایی سی‌دی و شبکه‌های محلی اینترنت استفاده می‌شد، ۵ سال پیش، نظامهای مدیریت یادگیری و اینترنت مورد توجه قرار گرفت و واژه یادگیری الکترونیکی^۲ به کار رفت. در سالهای اخیر نیز، اصطلاح یادگیری متحرک، پا به دنیای آموزش گذاشته است. منظور از واژه یادگیری متحرک، یادگیری در هر مکان و در هر زمانی بدون نیاز به اتصال دائمی فیزیکی به کابل‌های شبکه است. یادگیری متحرک با به کارگیری ابزارهای متحرک همچون کامپیوترهای نوت بوک، تلفن همراه و هوشمند انجام می‌پذیرد. (۱۱)

از همین رو، لذا شناسایی مهمترین چالشها و مزیت‌های ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات برای پیاده‌سازی آموزشهای بر پایه فاوا (ICT) و انتخاب و به کارگیری درست هر کدام از آنها ضروری به نظر می‌رسد.

کروس و کیل (۲۰۰۰) در پژوهشی، آموزش به کمک سی‌دی و آموزش بر پایه اینترنت را با هم مقایسه کردند و به نتایج زیر دست یافتند:

1. Mobile Learning
2. E-learning (Electronic Learning)



اگرچه فناوری شبکه جهانی (تارنما یا web) برجسته‌ترین و کاربردی‌ترین فناوری ارائه آموزش به شمار می‌آید، اما استفاده از فناوری و ابزار لوح‌های فشرده دیجیتالی یا سی‌دی و دی‌وی‌دی‌ها نیز، ادامه دارد. فضای زیاد این ابزارها برای برنامه‌های ویدئویی فشرده، آنها را گزینه‌های خوبی برای ارائه آموزش قرار داده است. این ابزارها یادگیری را برای سه سبک حرکتی، بصری و سمعی ارائه می‌دهد. در ضمن شبیه‌سازی شغلی، به آسانی انجام می‌گیرد؛ برای نمونه، در برنامه‌های آموزش پزشکی، چگونگی درمان بیماران فرضی، از سوی پزشکان آموزش داده می‌شود یا سربازان شیوه انتخاب تاکتیک در میدان جنگ را آموزش می‌بینند و نکته مثبت در اینجاست که این برنامه‌ها، نیازی به پهنای باند زیادی ندارد و یادگیری از راه ابزارهای چندرسانه‌ای، تقویت می‌شود. از محدودیت‌های سامانه سی‌دی خوان یا سی‌دی رام، می‌توان به نبود تعامل بین فراگیران و اجتماعی نشدن اشاره کرد. همچنین، مطالب موجود در سی‌دی‌ها را نمی‌توان براحتی به روز کرد، زیرا نیازمند وقت و هزینه زیادی است (۱۵).

کروس و کیل (۲۰۰۰) همچنین، در زمینه استفاده از فناوری شبکه جهانی یا وب به منظور آموزش بین دو شیوه همزمان و غیر همزمان نیز، مقایسه‌ای به شرح زیر انجام دادند:

پهنای باند^۱ نوع و شیوه آموزش و استفاده کردن یا استفاده نکردن از صدا، ویدئو و یا انیمیشن را تعیین می‌کند. پهنای باند، اصطلاحی است که برای میزان و شاخص سرعت دسترسی به اینترنت به کار می‌رود؛ به گونه‌ای که هرچه پهنای باند بیشتر باشد، سرعت اتصال به اینترنت نیز، بیشتر است و بارگذاری یا دانلود کردن فایل‌های بزرگ، سریعتر صورت می‌گیرد. سرعت بالا، برای ارائه مولتی مدیا مناسب

است و پهنای باند کم، فقط برای متن، به کار می‌آید. بر طبق قانون، فراگیرانی که از لحاظ جغرافیایی پراکنده هستند و به سامانه ارتباطی مودم دایل آپ دسترسی دارند، همچون کاربرانی با دسترسی به اینترنت با پهنای کم، به شمار می‌آیند. از مزیت‌های آموزش بر پایه وب، می‌توان از تعاملی بودن رسانه‌ها و حذف شدن هزینه رفت و آمد در این شیوه، نام برد. همچنین، در مقایسه با لوح‌های فشرده، نیازی به توزیع فیزیکی میان فراگیران ندارد و دسترسی در هر زمان و مکانی امکانپذیر است. از سویی، محتوا نیز به آسانی به‌روز رسانی می‌شود که این ویژگی، بزرگترین سودمندی آموزش بر پایه شبکه وب به شمار می‌رود، زیرا در دنیای امروز، محتوای آموزش بسرعت تغییر می‌کند (۱۵)

جدول شماره ۱: مقایسه میان زمان به‌روزرسانی سی‌دی‌های آموزشی و به‌روزرسانی آموزش بر پایه وب

| زمان به‌روز رسانی سی‌دی‌های آموزشی | | |
|------------------------------------|-------------------|------------------------|
| ۱ هفته | ۳ هفته | ۲ روز |
| بسته‌بندی و پخش | تکثیر سی‌دی | تغییر محتوای نرم‌افزار |
| زمان به‌روزرسانی آموزش بر پایه وب | | |
| ۴ ساعت | ۲ روز | |
| انتقال به سرور | تغییر صفحه‌های وب | |

برگرفته از: منبع شماره ۱۵

از دیگر سو، مهمترین محدودیت آموزش‌های بر پایه وب در مقایسه با آموزش‌های سنتی، نبود تعامل فراگیران با هم است. البته با پیشرفت فناوری در دنیای آینده و بالاتر رفتن سرعت اینترنت، فراگیران می‌توانند در فضای واقعی و از راه ویدئوهای تمام صفحه، با هم ارتباط داشته باشند. جدول شماره ۲، شبکه



تصمیمگیری ساده‌ای مبنی بر استفاده مناسب سی‌دی‌رام یا وب را نشان می‌دهد (۱۵).

جدول شماره ۲: شبکه تصمیمگیری استفاده از سی‌دی‌رام یا وب

| اغلب نیازمند به روزرسانی و چندرسانه‌ای نیست. | اغلب نیازمند به روزرسانی و چندرسانه‌ای است. |
|--|---|
| استفاده از آموزش بر پایه وب | سی‌دی و وب یا آموزش وبی با پهنای باند زیاد |
| محتوای ثابت و نیازمند به چندرسانه‌ای نیست | محتوای ثابت و نیازمند به چندرسانه‌ای است. |
| استفاده از سی‌دی یا آموزش برپایه وب | استفاده از سی‌دی |

برگرفته از: منبع شماره ۱۵

صاحب‌نظران بسیاری، به چالشها و مزیت‌های شیوه‌های آموزشی بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره داشته‌اند که به اختصار در جدول شماره ۳، آمده است.

جدول شماره ۳: تحقیقات انجام شده در زمینه مزیتها

و چالشهای شیوه‌های آموزش مجازی

| منابع | چالشهای آموزش مجازی همزمان |
|--|---|
| (Kerka, 1998) (Cantoni, Cellario & Porta, 2004) | پهنای باند زیاد، اتصال فراگیران و آموزشگران به شبکه در زمان خاص، ابزارهای ویژه‌ای مانند میکروفن، کیفیت پایین صدا در چت. |
| | مزیت‌های آموزش مجازی همزمان |
| Gold(2004) | امکان به کارگیری برخی شیوه‌های مشارکتی، فراهم آوردن بازخورد فوری، پایین بودن هزینه گفتگوی اینترنتی. |
| ادامه جدول ← | |

| منابع | چالشهای آموزش مجازی همزمان |
|--|---|
| Mckenzieg(2005) | کیفیت پایین برنامه‌های چندرسانه‌ای به دلیل کم بودن پهنای باند، ارتباطات یکسویه و بدون بازخورد، محدودیت فضا در سرویسهای رایگان، نبود تمرکز در استفاده از آنها به دلیل تبلیغات. |
| | مزیت‌های آموزشهای مجازی غیر همزمان |
| AlBanna(2006) NathRai(2000) Ouyang(2004) Sielaff etal(2005) | ارسال و دریافت هر نوع پیام و فایل‌های ضمیمه، ارسال مطالب در عرض چند ثانیه، نیاز نداشتن به پهنای باند بالا، تعامل غیر همزمان، رایگان بودن سرویسها و توانایی ارسال پیامهای خصوصی. |
| | چالشهای آموزش به کمک سی دی |
| Kruse&Keil(2000) Brough(2006) | به‌روزرسانی، نرم‌افزارهای خاص، انزوای اجتماعی، یکسویه بودن آموزش، توزیع سریع، هزینه و زمان زیاد، کنترل آموزشگر. |
| | مزیت‌های آموزش به کمک سی دی |
| Brough(2006) | انطباق سرعت آموزش با توانایی فرد، کیفیت بالا، تکرار تجربه یادگیری، مقرون به صرفه بودن. |
| | چالشهای آموزش متحرک |
| Sribhadung (2006) | قابلیت اتصال به شبکه اینترنت، نمایش مطالب بر روی صفحه‌های کوچک، صفحه کلید کوچک دستگاههای معمولی، تامین برق. |
| | مزیت‌های آموزش متحرک |
| Sribhadung(2006); Basol (2006) | نیاز نداشتن به کابل و مهارت‌های پیچیده، توانایی جابه‌جایی فیزیکی. |



برگرفته از: داده‌های پژوهش

در همین راستا و با توجه به مزیتها و چالشهایی که هر کدام از شیوه‌های آموزش مجازی دارد؛ هدف اصلی پژوهش پیش‌رو، شناسایی مزیتها و چالشهای هر کدام از شیوه‌های آموزش بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات از دیدگاه کارگزاران

بیمه کشاورزی ایران در نظر گرفته شد. هدفهای اختصاصی این تحقیق نیز، عبارت است از؛ شناسایی ویژگیهای عمومی کارگزاران صندوق بیمه کشاورزی، اولویتبندی مهمترین چالشهای هر یک از شیوه‌های آموزش بر پایه فاوا (ICT)، اولویتبندی مهمترین مزیت‌های هر یک از شیوه‌های آموزش بر پایه فاوا (ICT).

روشها و ابزارهای پژوهش

از آنجا که هدف این تحقیق، شناسایی چالشها و مزیت‌های پیش‌روی نظام آموزش کارگزاران بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات است؛ تحقیق، از نوع توصیفی به شمار می‌آید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه بود که با بهره‌گیری از پیشینه پژوهش تهیه شد. به منظور بررسی روایی ابزار پژوهش، تعدادی پرسشنامه در اختیار استادان دانشگاه، کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی و کارشناسان آموزش مجازی بانک کشاورزی قرار گرفت. در نهایت، پس از دریافت دیدگاهها و پیشنهادها، اصلاحات لازم در آن انجام پذیرفت. همچنین به منظور تعیین اعتبار ابزار تحقیق، آزمون مقدماتی از راه ارائه و تکمیل ۳۰ پرسشنامه به کارگزاران به انجام رسید و مقدار آلفای محاسبه شده برای چالشها $\alpha = 89/1$ و برای مزیتها $\alpha = 88/4$ به دست آمد که در حد پذیرفتنی است. جامعه آماری تحقیق نیز، دربرگیرنده کارگزاران خصوصی بیمه کشاورزی سراسر کشور است. بر اساس آمار ارائه شده از سوی گروه تواناسازی کارگزاران صندوق بیمه کشاورزی، تعداد ۲۶۱۱ کارگزار حقیقی و ۲۲۹۲ کارگزار حقوقی (جمعاً ۴۹۰۳ نفر) مشغول به فعالیت هستند. صندوق بیمه کشاورزی، کل جامعه آماری کارگزاران را به ۶ طبقه کاملاً همگن، تفکیک کرده است که به صورت تصادفی، ۶ استان از هر طبقه انتخاب شد. استانهای انتخاب شده از طبقه‌های همگن عبارت است از: استان اصفهان، کرمان، ایلام، خراسان رضوی،

چالشها و مزیت‌های آموزش...

همدان و گیلان. سپس نمونه‌گیری از هر استانها انتخاب شده به صورت تصادفی ساده، متناسب با حجم استان انجام شد. داده‌های جدول شماره ۴، حجم نمونه انتخاب شده از هر استان را نشان می‌دهد. از همین‌رو، در این تحقیق، روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی به کار رفته است.

جدول شماره ۴: تعداد نمونه گرفته شده در هر طبقه

| طبقه | نماینده طبقه | حجم نماینده طبقه | حجم نمونه گرفته شده |
|------|--------------|------------------|---------------------|
| ۱ | اصفهان | ۱۳۰ | ۲۴ |
| ۲ | کرمان | ۲۴۷ | ۴۴ |
| ۳ | ایلام | ۶۷ | ۱۲ |
| ۴ | خراسان رضوی | ۳۴۱ | ۶۲ |
| ۵ | همدان | ۱۱۹ | ۲۱ |
| ۶ | گیلان | ۴۰۱ | ۷۲ |

برگرفته از: داده‌های پژوهش

فصلنامه
پژوهشی



در همین راستا، پرسشنامه طراحی شده میان کارگزاران خصوصی بیمه کشاورزی توزیع شد و از تعداد ۲۳۵ پرسشنامه مربوط به کارگزاران، ۲۱۶ پرسشنامه بازگردید (درصد پاسخدهی = حدود ۹۲٪)، برای تحلیل داده‌ها در این تحقیق، از نرم افزار SPSS16 و تکنیک نوین «ضریب تغییرات ترتیبی»^۱ استفاده شده است. از آنجا که ضریب تغییرات از نسبت انحراف معیار به میانگین محاسبه می‌شود و از دیگر سو، چون این دو معیار برای متغیرهایی که مقیاس آنها ترتیبی باشد معتبر نیست (۳، ۴ و ۱۳). و همچنین با توجه به اینکه، میانه بهترین شاخص تمرکز برای

1. Ordinal C.V. (Coefficient of Variation)

داده‌های ترتیبی است، بنابراین، با استفاده از ایده انحراف معیار می‌توان، انحراف معیار ترتیبی را به فرم $S.D_{Ord} = \sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - m)^2}$ تعریف کرد. در نتیجه می‌توان ضریب تغییرات ترتیبی را برای داده‌های ترتیبی نیز، به صورت $C.V_{Ord} = \frac{S.D_{Ord}}{m}$ تعریف کرد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های مبتنی بر هدف نخست پژوهش: شناسایی ویژگیهای عمومی کارگزاران یافته‌ها نشان می‌دهد، بیشتر کارگزاران (۶۸/۱ درصد) را مردان تشکیل می‌دهند و میانگین سنی آنها ۳۰/۹۵ سال است که نشان‌دهنده جوان بودن جامعه آماری است. در این میان، درصد شایان توجهی از کارگزاران (۳۴ درصد) کمتر از ۵ ساعت در هفته از رایانه یا کامپیوتر بهره می‌گیرند و همچنین، درصد درخور توجهی از کارگزاران (۴۱ درصد) کمتر از ۲/۵ ساعت در هفته از اینترنت استفاده می‌کنند. این در حالی است که بیشتر آنها (۸۲/۲ درصد) فقط به اینترنت به شیوه کم سرعت دسترسی دارند. تحصیلات بیشتر کارگزاران، در مقطع کارشناسی است و نزدیک به نیمی از این افراد، در حد متوسطی به مهارت‌های راهبری و کاربری رایانه ICDL و مهارت‌های آموزش مجازی تسلط دارند. از سویی، نگرش منفی بیشتر آنها (۷۰ درصد) نسبت به آموزش مجازی، در حد کم است (جدول شماره ۵).

گفتنی است که نگرش منفی نسبت به آموزش مجازی با استفاده از پرسشهای استاندارد مورد سنجش قرار گرفته است. (۲۲).

جدول شماره ۵: ویژگی‌های عمومی کارگزاران

| جنس | زن (۳۱/۹٪) | مرد (۶۸/۱٪) |
|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| سن / سال | میانگین ۳۰/۹۵ | انحراف معیار ۵/۵۶ |
| استفاده هفتگی از کامپیوتر / ساعت | میانگین ۱۳/۲۰ و انحراف معیار ۱۴/۱۴ | ۳۴٪ کمتر از ۵ ساعت |
| استفاده هفتگی از اینترنت / ساعت | میانگین ۴/۹۹ و انحراف معیار ۶/۳۹ | ۴۱٪ کمتر از ۲/۵ ساعت |
| شیوه اتصال به اینترنت | ۸۲/۲٪ اینترنت کم سرعت | |
| تحصیلات* | کارشناسی ۷۱/۴٪ | کارشناسی ارشد ۱۳/۴٪ |
| مهارت‌های ICDL | | میان ۳ |
| مهارت‌های آموزش مجازی | | میان ۳ |
| نگرش منفی نسبت به آموزش مجازی | | ۷۰٪ در حد کم |

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

چنانکه نتایج جدول شماره ۶ نشان می‌دهد، از دیدگاه کارگزاران، مهمترین چالش شیوه آموزش مجازی همزمان، آموزش مجازی غیر همزمان، آموزش به کمک سی‌دی و آموزش متحرک، به ترتیب: نیاز به پهنای باند زیاد، کیفیت پایین برنامه‌های چند رسانه‌ای به دلیل کمبود پهنای باند، دشوار بودن به روزرسانی و نداشتن توانایی اتصال به شبکه اینترنت به دلیل فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم، برشمرده شده است.



جدول شماره ۶ : چالشهای شیوههای آموزشی بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات

| رتبه | ضریب تغییرات | چالشها | شیوههای آموزش بر پایه فاوا (ICT) |
|------|--------------|---|----------------------------------|
| ۱ | ۰/۲۱۰۳ | نیاز به پهنای باند زیاد | آموزش مجازی همزمان |
| ۲ | ۰/۲۲۴۳ | نیاز به اتصال فراگیران به شبکه در زمان خاص | |
| ۳ | ۰/۲۳۰۰ | نیاز به اتصال آموزشگران به شبکه در زمان خاص | |
| ۴ | ۰/۲۵۷۴ | نیاز به ابزارهای ویژه، مانند میکروفن | |
| ۵ | ۰/۲۷۸۶ | کیفیت پایین صدا در چت | |
| ۱ | ۰/۲۳۳۸ | کم بودن پهنای باند | آموزش مجازی غیر همزمان |
| ۲ | ۰/۲۴۸۲ | ارتباطات یکسویه و بدون بازخورد فوری | |
| ۳ | ۰/۳۲۰۷ | محدودیت فضا در سرویسهای رایگان | |
| ۴ | ۰/۳۲۲۴ | تمرکز نداشتن فراگیران در هنگام استفاده از ایمیل و وبلاگ به دلیل تبلیغات | |
| ۱ | ۰/۲۵۱۷ | مشکل به روز رسانی | آموزش به کمک سی دی |
| ۲ | ۰/۲۸۰۲ | کنترل نشدن آموزشگر | |
| ۳ | ۰/۲۹۲۳ | مشکل توزیع سریع آنها | |
| ۴ | ۰/۳۰۷۸ | یکسویه بودن آموزش و نبود بازخورد | |
| ۵ | ۰/۳۱۷۵ | هزینه زیاد | |
| ۶ | ۰/۳۳۴۱ | نیاز به زمان زیاد | |
| ۷ | ۰/۳۳۷۹ | نیاز به نرم افزارهای خاص | |
| ۸ | ۰/۳۴۶۳ | انزوای اجتماعی | |
| ۱ | ۰/۲۳۶۲ | نداشتن توانایی اتصال به شبکه اینترنت | آموزش متحرک |
| ۲ | ۰/۲۵۶۳ | نمایش داده نشدن محتوا بر روی صفحات کوچک | |
| ۳ | ۰/۲۷۲۸ | صفحه کلید کوچک دستگاههای موبایل معمولی | |
| ۴ | ۰/۳۶۲۳ | مشکل تامین برق مورد نیاز | |

چالشها و مزیت‌های آموزش...

جدول شماره ۷: مزیت‌های شیوه‌های آموزش بر پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات

| رتبه | ضریب تغییرات | مزیتها | شیوه‌های آموزش بر پایه فاوا یا ICT |
|------|--------------|---|------------------------------------|
| ۱ | ۰/۲۱۰۲ | امکان به کارگیری برخی شیوه‌های مشارکتی | آموزش مجازی همزمان |
| ۲ | ۰/۲۲۶۲ | فراهم آوردن بازخورد فوری میان آموزشگر و فراگیر | |
| ۳ | ۰/۲۳۰۰ | پایین بودن هزینه گفتگوی اینترنتی | |
| ۱ | ۰/۱۹۸۸ | ارسال و دریافت هر نوع پیام و فایل‌های ضمیمه اعم از متن، تصویر و صوت | آموزش مجازی غیر همزمان |
| ۲ | ۰/۲۰۶۰ | ارسال مطالب در عرض چند ثانیه | |
| ۳ | ۰/۲۱۷۱ | نیاز نداشتن به پهنای باند بالا | |
| ۴ | ۰/۲۳۰۶ | تعامل غیر همزمان | |
| ۵ | ۰/۲۴۴۸ | رایگان بودن سرویسها | |
| ۶ | ۰/۲۵۳۵ | ارسال پیامهای خصوصی از راه ایمیل | |
| ۱ | ۰/۱۹۸۸ | تکرار تجربه یادگیری | آموزش به کمک سی‌دی |
| ۱ | ۰/۱۹۸۸ | کیفیت بالای آموزش | |
| ۲ | ۰/۲۰۴۶ | انطباق سرعت آموزش با یادگیری فراگیران | |
| ۳ | ۰/۲۳۶۹ | ارزانی | |
| ۱ | ۰/۲۳۳۸ | نیاز نداشتن به کابل | آموزش متحرک |
| ۲ | ۰/۲۴۴۷ | نیاز نداشتن به مهارت‌های پیچیده | |
| ۳ | ۰/۲۶۱۴ | توانایی جابه‌جایی فیزیکی | |

فصلنامه پژوهشی



یافته‌های پژوهش، نشان می‌دهد، مهمترین مزیت شیوه آموزش مجازی همزمان، آموزش مجازی غیر همزمان، آموزش به کمک سی‌دی و آموزش متحرک، به ترتیب: امکان به کارگیری برخی شیوه‌های یادگیری مشارکتی، امکان ارسال و دریافت هر نوع پیام و فایل‌های ضمیمه (اعم از متن، تصویر و صوت)، انطباق سرعت آموزش با یادگیری فراگیران و کیفیت بالای آموزش به دلیل چندرسانه‌ای بودن (تلفیق متن، صدا و تصویر) و نیاز نداشتن به کابل، گزارش شده است (جدول شماره ۷).

بحث و نتیجه‌گیری

مهمترین مزیتها و چالشهای هر یک از شیوه‌های آموزشی، در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد، در روش آموزش مجازی همزمان، امکان به کارگیری برخی شیوه‌های مشارکتی و فراهم آوردن بازخورد فوری از مهمترین مزیت‌های این شیوه به شمار می‌آید؛ از همین‌رو، پیشنهاد می‌شود، در مورد سرفصل‌هایی که کارگزاران، به تنهایی، توانایی یادگیری آن را ندارند و باید در ارتباط و تعامل با استادان باشند؛ از این روش استفاده کنند. گرچه مهمترین چالش این روش، نیاز به پهنای باند بالا است که باید برای نواحی دارای سرعت پایین، راهکارهایی اندیشید. پیشنهاد می‌شود، دو گزینه برای سرعت بالا و پایین اینترنت در سیستم طراحی گردد تا کسانی که به سرعت بالا دسترسی ندارند، با گزینه دیگر بتوانند از برنامه‌ها (البته با کیفیت پایینتر) استفاده کنند.

از دیدگاه کارگزاران، مهمترین مزیت روشهای غیر همزمان، ارسال پیام و فایل‌های ضمیمه، از راه ایمیل است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود، در مواقعی که نیاز به تعامل و بازخورد همزمان نیست، برای آموزش، این روش به کار رود. در این روش، فرد بدون نیاز به سرعت بالای اینترنت می‌تواند، متن درسی را در یکی از فرمت‌های

متفاوت (pdf, doc, ppt) دریافت و دانلود کند و در صورت داشتن هر مشکل و پرسشی، از راه ایمیل با آموزشگر مربوط ارتباط برقرار سازد.

از سویی، بر اساس نتایج تحقیق، کیفیت بالای آموزش به دلیل چندرسانه‌ای بودن، از مهمترین مزیت‌های آموزش به کمک سی‌دی به شمار می‌آید، از همین رو پیشنهاد می‌شود، چنانچه رسانه آموزشی، نیاز به عکس‌هایی با دقت و کیفیت بالا دارد، (برای نمونه آموزش پیامدها و تشخیص انواع خسارت بر روی محصولات) از سی‌دی استفاده کند. البته باید به این مسئله توجه کرد که یکی از بزرگترین چالش‌های آموزش به کمک سی‌دی، نداشتن توانایی در به روز رسانی مطالب آن است و باید تنها مطالبی را در قالب سی‌دی تهیه کرد که ثابت باشد و یا تغییرات چندانی نکند.

چنانکه یافته‌های پژوهش نشان داد، مهمترین مزیت آموزش‌های متحرک، نیاز نداشتن به کابل است، بنابراین، می‌توان در مواقعی که صندوق بیمه، لازم است که پیامی را بسرعت به اطلاع تمام کارگزاران برساند، می‌تواند از پیام کوتاه استفاده کند. همچنین، می‌توان به صورت کوتاه، پیام‌های آموزشی را (همچون قوانین صندوق و یا مطالب کوتاه اما مهمی که کارگزار نیاز دارد، همیشه آن را همراه خود داشته باشد) برای کارگزاران فرستاد.

در پایان، با توجه به یافته‌های پژوهش و چشم‌انداز آن، برای پژوهش‌های آینده در این راستا، پیشنهاد می‌شود، بررسی و تجزیه و تحلیل نقطه قوتها، نقطه ضعفها، فرصتها و تهدیدها^۱ در زمینه شیوه‌های آموزش مجازی (آموزش مجازی همزمان، آموزش مجازی غیرهمزمان، آموزش‌های متحرک و آموزش به کمک سی‌دی) در آموزش کارگزاران بیمه کشاورزی، انجام گیرد.

منابع

۱. صندوق بیمه محصولات کشاورزی (۱۳۸۶)، تقویم آموزشی سال ۱۳۸۶، [نشریه]، گروه بهبود مدیریت و آموزش صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۲. صندوق بیمه محصولات کشاورزی (۱۳۸۶)، سازماندهی کارگزاران بخش خصوصی: تبدیل وضعیت کارگزاران حقیقی به حقوقی در قالب شرکت خدمات بیمه‌ای محصولات کشاورزی، گروه تواناسازی کارگزاران و نظارت صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
3. Agresti. A, (1996), "An introduction to categorical data analysis", John Wiley & sons, Inc.
4. Agresti. A, (2002), "Categorical Data Analysis", (2nd Ed), John Wiley and sons, Inc.
5. Al. Banna. N.A, (2006), "A comprehensive study of hybrid and internet-based educational technology course module". Ph.D. *Dissertation University of Arkansas*.
6. Anaraki. F, (2004), "Developing an effective and efficient e-learning platform", *International Journal of the computer, the internet and management*. 12(2), pp 57—63.
7. Basole. R.C, (2006), "Modeling and analysis of complex technology adoption decisions: an investigation in the domain of mobile ICT". Ph.D. *dissertation, Georgia institute of technology*.
8. Brough. J.E, (2006), "Assessment of training and features in the virtual training studio". *Master of Science thesis. University of Maryland, Collage Park*.
9. Byer. A.S, (2005), "The adoption of e-learning and its compact on the organization" *.the human equation's news letter and publications*. HRTutor.com
10. Cantoni. V., Cellario. M. and Porta. M, (2004), "Perspective and challenges in e-learning: towards natural interaction paradigms". *Journal of visual languages and computing*, 15, PP 335—345.
11. Georgieve. T. & Smrikarov. A, (2004), "M-learning a new stage of e-learning. International conference on computer systems and technologies".
12. Gold. S.S, (2004), "An analysis of the relationship between software facilitated communication and student outcomes in online education". Ph.D. *dissertation. North Central University*.
13. Johnson. V. E. & Albert. J. H, (1999), *Ordinal Data Modeling*, Springer-Verlag, New York.
14. Kerka.S, (1998), *Distance learning, the internet and World Wide Web*, (Available at: www.ericdigest.org).
15. Kruse. K. & Keil. J, (2000), *Technology based training. The art and science of design, development and delivery*. The Maise Institute.
16. Mckenzie. W, (2005), *Blogs: a new tool for instruction*. Massachusetts University.

17. Nath Rai. A, (2000), Distance education: open learning vs. virtual university concepts, Delhi: Authors press.
18. Ouyang. J. R, (2004), Online instruction, strategies and accountability. Kennesaw University.
19. Rosenberg, M. J, (2001), E-learning strategies for delivering knowledge in digital age, New York: McGraw Hill.
20. Sielaff. & Kadner, N. & Doyle, W,(2005), Training via CD-Rom, a key remedial training, Aquila technology Group Inc.
21. Sribhadung. R. A, (2006), Mobile device in e-learning, Third international conference on e-learning for knowledge-based society Bangkok, Thailand, 35, PP 1—5.
22. Sun. P., Tsai. R., Finger. G., Chen. Y., & Yeh. D, (2007), “What drives a successful e-learning an empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction?” *Computes and education Journal* (Article in press).



Challenges and Benefits of Virtual Training for Private Agricultural Insurance Brokers in Iran

Dr. M. Omidi Najafabadi*, Dr. S. J. Farajollah Hosseini**
& Dr. S. M. Mirdamadi **

Abstract

The Agricultural Insurance Fund (AIF) in Iran has employed the private sector in the category of “broker” to implement an agricultural insurance scheme. The AIF has spent considerable time, effort, and money to train the brokers. Unfortunately, the main part of the investment has produced disappointing results, proving that traditional education is no longer effective. To overcome such a setback, an information and communication technology (ICT)-based training system seemed to be the obvious solution. In this research, the ICT-based training was divided into the four following categories: (1) Synchronous training method (2) Asynchronous instruction method (3) learning through CD and DVD (4) movable instruction method. Therefore, it seemed necessary to identify the most important challenges and benefits of each method to choose them effectively. That is to say, the ordinal coefficient of variation pointed out the most important challenge of the ICT-based training methods as expanded bandwidth, low quality of multi-media programs due to low bandwidth, updating and screening size respectively for synchronous, asynchronous, CD and moveable learning. Also, it pointed to the most important benefits of the ICT-based training methods such as usage of participatory methods, sending and receiving files and attachments, repeatability of learning and high quality of education due to its multi-media application, portable technologies for synchronous, asynchronous, CD and movable learning, respectively.

Keywords:

Virtual Training, ICT, Agriculture Insurance, Private Agricultural Insurance Broker.

* Assistant professors, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran
Email: maryomidi@gmail.com

** Associate Professor, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran