

بررسی دو تجربه منفی و مثبت در زمینه استفاده از قابلیت فناوری اطلاعات در مدرسه

لطفاً با ما تماس نگیرید!

● مرتضی مجدفر

اشاره

مطلبی که در پی می‌آید، درباره جایگاه فناوری اطلاعات نزد مدیران مدارس به رشته‌تحریر در آمده است و سعی دارد دو تجربه مثبت و منفی در خصوص چگونگی برخورد مدیران مدرسه‌ها در زمینه بهره‌برداری از امکانات فاوا را در آموزش مورد بررسی قرار دهد. مؤلف ادعا می‌کند هر دو تجربه واقعی است و البته قرائن و شواهد ارائه شده نیز چنین ادعایی را تأیید می‌کند.

تجربه منفی؛ ورود به مسئله

به همراه دو تن از دوستانم کتابی نوشته‌ایم که در دو سال گذشته در مدرسه‌های راهنمایی حسابی اسم و رسم در کرده و به چاپ هفدهم رسیده است. با مشخصات کتاب و موضوع نگارش آن کاری ندارم که اصلاً مربوط به نوشته حاضر نیست. با این که چگونه در این وانفسای فروش کتاب، این کتابچه توانسته است تنها در مدت دو سال تا ۵۰ هزار نسخه به فروش برسد هم، کاری ندارم. ولی چون یکی از روش‌های شناساندن این کتاب با فعالیت مدیران مدارس در حوزه فناوری اطلاعات مرتبط است، مجبورم بدون ذکر نام و مشخصات کتاب، اندکی در مورد کاری که انجام شده است، توضیح دهم.

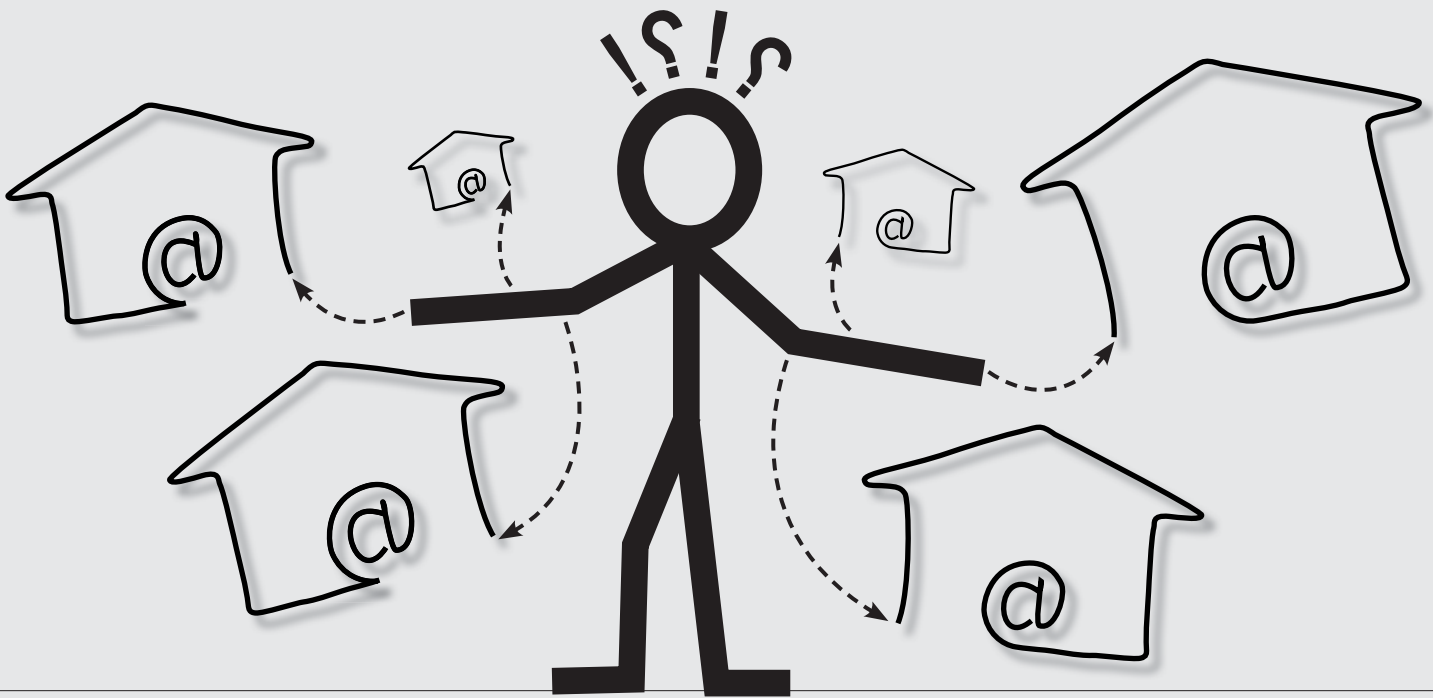
من، یکی از دوستان مؤلف و ناشر کتاب، پس از آزمودن شیوه‌های گوناگون معرفی و شناساندن کتاب، تصمیم گرفتم متنی را درباره کتاب آماده کنیم و آن را به نشانی ایمیل برخی از مدارس راهنمایی بفرستیم.

برای این که در حین خواندن متن، به بارگذاری و صرف وقت احتیاج نباشد، از قرار دادن متن در فایل‌های «ورد» یا «پی‌دی‌اف» خودداری کردیم و تصمیم گرفتیم متن را زیر همان ایمیل که به نشانی مدرسه می‌فرستیم، قرار دهیم. بنابراین یکبار متن را تایپ کردیم و هر بار که به هر مدرسه ایمیل می‌زدیم، همان متن را در زیر پست الکترونیکی مدرسه قرار می‌دادیم.

از طریقی بخش جست و جوی گوگل و با نوشتن عباراتی مانند «مدرسه راهنمایی تحصیلی + سایت» یا «مدرسه راهنمایی تحصیلی + وبلاگ»، به فهرست و نشانی تعداد فراوانی از سایت‌ها و وبلاگ‌های مدرسه‌های راهنمایی سراسر کشور دست یافتیم. درست است که وبلاگ‌ها، فرمت‌ها و ساختارهای متفاوتی داشتند، ولی سایت‌های بسیاری از مدارس راهنمایی کشور شبیه هم بودند و بخش‌های یکسان فراوانی داشتند. از جمله اکثر این سایت‌ها، بخشی داشتند که «تماس با ما» (پیام به مدیر مدرسه / رییس انجمن اولیا و مربیان و...) نام داشت. البته در بعضی از مدارس، به ویژه مدرسه‌های غیردولتی، دامنه این بخش گسترده‌تر بود و شامل افراد دیگری از جمله معاون، نماینده دبیران، معلمان راهنما، مسئول روابط عمومی و... نیز می‌شد.

کاری که می‌کردیم این بود: نام و نشانی الکترونیکی نشر را در بخش «تماس با ما» وارد می‌ساختیم و متنی را که از قبل تایپ کرده بودیم، زیر همان ایمیل «پیست» می‌کردیم. در متن درباره کتاب صحبت و برخی از مزایای آن را بیان کرده بودیم. هم‌چنین گفته بودیم





که کتاب را چگونه، با چه تسهیلاتی و با چه شرایطی می‌تواند دریافت کنند. یک شماره رمز هم برای هر نامه گذاشته بودیم که لازم بود مدرسه هنگام تماس تلفنی با ناشر، شماره مذکور را اعلام کند و از تخفیف ویژه برخوردار شود. دو روز از مشورت اولیه‌مان نگذشته بود که ناشر گفت به ۱۲۰ مدرسه راهنمایی ایمیل زده است. او از سهل‌الوصول بودن این روش تبلیغی حرف می‌زد و بسیار امیدوار بود که همین امروز - فردا، مدارس فراوانی به دفتر نشر زنگ بزنند. او می‌گفت اگر فرصت کند باز هم به مدرسه‌های بیشتری نامه الکترونیکی خواهد فرستاد که البته با توصیه ما دو نفر قرار شد اندکی صبر کند.

یک هفته گذشت. ده روز سپری شد. یک ماه را پشت‌سر گذاشتیم، ولی هیچ مدرسه‌ای در تماس تلفنی برای سفارش کتاب، در پاسخ پرسش ناشر، نگفت که از طریق نامه الکترونیکی از وجود این کتاب مطلع شده است. ناشر محترم گفت: «مگر ما از طریق بخش تماس با ما، با مدارس ارتباط برقرار نکرده‌ایم، پس چرا به درخواستمان پاسخی نمی‌دهند؟!»

دوستم گفت: «ارتباط ما یکطرفه است. ما فروشنده یک کالای فرهنگی هستیم و طبیعی است که مدیر مدرسه حق دارد به ما پاسخ بدهد یا نه. اگر ما اولیای دانش‌آموزی بودیم که مریض شده بود و نرفتن او به مدرسه را از طریق تماس با مدیر (یا معاون مدرسه) به اطلاع آموزشگاه می‌رساندیم، و آن وقت مدرسه در مقابل پیام ما ساکت می‌ماند، می‌توانستیم بگوییم بخش تماس با ما در این سایت آموزشی دچار انفعال است. به نظرم

نباید یکطرفه به قاضی برویم.» من که سابقه و بگردی آموزشی فراوانی دارم، گفتم: «البته من بدبین نیستم، ولی وقتی در بسیاری از سایت‌ها یا وبلاگ‌های آموزشی مدارس گشت و گذار می‌کنم، می‌بینم که چند ماهی است به روز نشده‌اند و یا از قرار دادن آخرین مطلب در سایت یا وبلاگشان چند ماهی زمان سپری شده است.» و بعد به دکوری و نمایشی بودن برخی از سایت‌ها و وبلاگ‌های آموزشی مدارس اشاره کردم و گفتم: «متأسفانه ما شعار هوشمندسازی مدارس را سرمی‌دهیم، ولی مدارس از کوچک‌ترین امکانات فناوری اطلاعات استفاده نمی‌کنند.»

من معتقد بودم درست است که ما به مدیر مدرسه گفته‌ایم کتابی داریم، بیا این را از ما بخر، ولی اگر حتی به او بگوییم ما امکاناتی داریم که به رایگان در اختیار قرار می‌دهیم، ممکن است باز هم پاسخی از وی نشنویم. البته من مدارس خوب را استثنا می‌کردم و اعتقاد داشتم به غیر از تعداد اندکی مدرسه، در اکثر مدارس ما فرهنگ به روزسازی سایت و وبلاگ هنوز جاری و ساری نشده است.

یک اقدام از سر شرارت!

چند روزی از آخرین گفت‌وگوی سه نفره‌ما گذشته بود. هنوز هم هیچ مدرسه‌ای، از این طریق برای ایتباع کتاب تماس نگرفته بود. به اقتضای حرفه‌ام و به دلیل ارتباطات فراوانی که با ناشران، نویسندگان و مترجمان گوناگون





دارم، کتاب‌های زیادی را به صورت «هدیه» دریافت می‌کنم که پس از مطالعه و یا تورق آن‌ها، تعداد اندکی را نگه می‌دارم و برای تأمین فضای نگاه‌داشتن بقیه آن‌ها ماتم می‌گیرم. از این‌رو، یکی از اقداماتی که در سال‌های اخیر همواره انجام داده‌ام، جمع‌آوری کتاب‌ها در گوشه‌ای از منزل یا انباری و اهدای چند ماه یک‌بار آن‌ها به مدرسه و یا یک نهاد فرهنگی خاص بوده است.^۱

آن روزها دوباره کتاب‌های اضافی‌ام فزونی گرفته بود و قصد داشتم محموله دیگری از کتاب‌ها را به جایی تقدیم کنم. آن‌ها را دسته‌بندی کردم، در کارتن‌هایی قرار دادم و به صورت سرانگشتی، قیمت پشت جلدشان را محاسبه کردم: ۳۵۲ هزار تومان سرراست.

درست هنگامی که آخرین کتاب را در کارتن قرار دادم، شرارت اقدامی ماجراجویانه در ذهنم جرقه زد. متنی نوشتم با این مضمون: «مدیر محترم مدرسه راهنمایی... یک مرکز خیریه در راستای اقدامات نیکوکارانه خود، در نظر دارد برای تجهیز کتابخانه آن مدرسه مبلغ ۳۵۰ هزار تومان کتاب اهدا کند. در صورتی که تمایل دارید از این امکان فرهنگی بهره‌مند شوید، حداکثر تا ۷۲ ساعت پس از مشاهده این پست الکترونیکی، با شماره تلفن... (شماره تلفنی را که تقریباً از ۶ صبح تا ۱۱ شب کسانی پاسخ‌گوی مراجعان هستند، در این‌جا نوشتم) تماس بگیرید. بدیهی است به دلیل محدودیت منابع، کتاب‌ها صرفاً به مدارسی تعلق خواهند گرفت که جزو اولین تماس‌گیرندگان باشند.»

سپس به همان شیوه‌ای که نامه تبلیغی کتابمان را به مدرسه‌های راهنمایی فرستاده بودیم، اقدام کردم و به ۵۴ مدرسه ایمیل زدم. فردای همان روز هم ماجرا را با دوستانم و همکارانم در میان گذاشتم. معترض بودند و می‌گفتند: «اگر خیلی‌ها تماس گرفتند، چه می‌کنی؟» در پاسخ گفتم: «اولاً یک محموله ۳۵۰ هزار تومانی دارم که می‌خواهم آن را به یک مدرسه اهدا کنم. ثانیاً به شما قول می‌دهم که کسی تماس نخواهد گرفت.»

البته شرارت خودم را به گونه‌ای دیگر تکمیل کرده بودم. وقتی مشخصات سایت‌های مدرسه‌های راهنمایی را جست‌وجو می‌کردم، عمدتاً به مدرسه‌های اسم و رسم‌دار، به مدرسه‌هایی که مدیران زبل، ایمیل‌باز و IT کار آن‌ها را می‌شناختم، و به مدرسه‌هایی که استفاده بسیار خوبی از فناوری اطلاعات می‌کنند، نامه‌ای نفرستاده بودم. **۷۲ ساعت مهلتی که تعیین کرده بودم، به سر آمد**

و هیچ مدرسه‌ای با ما تماس نگرفت. یک هفته گذشت. از ۱۰ روز گذشتیم. ۲۰ روز را پشت‌سر گذاشتیم و وارد روز بیست و دوم شدیم. ساعت ۱۸ و ۴۰ دقیقه بود. تصادفاً همان لحظه در دفتری که شماره تلفنش را برای تماس مدیران نوشته بودم، حضور داشتم. مدیر مدرسه‌ای تماس گرفت و خودش را معرفی کرد. یادم آمد مدرسه‌اش سایت نداشت و صرفاً دارای یک وبلاگ ساده بود که در بلاگفا ایجاد کرده بودند. مدرسه در یکی از استان‌های غرب کشور بود. مدیر مدرسه می‌گفت: «می‌دانیم که سه روز مهلتی که داده بودید، خیلی وقت است سپری شده است؛ ولی خواهش می‌کنم به مدرسه ما کمک کنید. اگر جا دارد، این امکانات را به مدرسه ما هم بدهید...»

با مدیر مدرسه صحبت کردم و پس از کلی حال و احوال و خوش‌وبش کردن، نشانی پستی مدرسه را گرفتم تا فردا کتاب‌ها را برایش پست کنم. البته ممکن است برخی از کتاب‌ها به درد بچه‌ها نخورد، ولی مطمئنم که کتابخانه جمع و جور و وزنی، لاقبل در حوزه کتاب‌های ویژه معلمان و آموزشکاران در مدرسه‌اش پدید خواهد آمد. لذا امیدوارم دوستان نویسنده‌ای که این نوشته را می‌خوانند، از این پس نام مرا از فهرست گیرندگان کتاب‌های خود حذف نکنند. مطمئن باشید که هم کتاب‌هایتان را می‌خوانم، هم آن‌ها را به‌دست افراد دیگری می‌رسانم که بخوانند و استفاده کنند؛ هر چند این ارسال، با اندکی شرارت همراه باشد.

نتیجه‌گیری بخش اول

بخش اول این نوشته نتیجه‌گیری خاصی ندارد. مدیران محترم! به تماس با مدرسه، تماس با مدیر، تماس با ما و یا هر نوع شیوه ارتباطی دیگری که ابداع کرده اید، پای‌بند باشید. به‌طور مرتب به سایت یا وبلاگ مدرسه سر بزنید. پیام‌های دریافتی خود را بخوانید و در اسرع وقت به آن‌ها پاسخ دهید. به فروشندگان کتاب بگویید فعلاً به کتابی که می‌فروشید، نیاز نداریم. در عوض از اهدا کنندگان کتاب سپاس‌گزاری کنید و آن‌ها را تشویق کنید کتابخانه مدرسه‌های شما را تجهیز کنند. مطمئن باشید همه آن‌ها مانند من شرور نیستند قطعاً در بساط آن‌ها، می‌توان بیش از یک محموله اهدایی پیدا کرد.





تجربه مثبت؛ ورود به مسئله

تجربه مثبتی که می‌خواهم از آن یاد کنم، برخلاف تجربه منفی، شرح و بسط زیادی ندارد. دختر کوچکم امسال وارد پیش‌دبستانی شده است. او را در همان دبستان دولتی ثبت‌نام کرده‌ام که سال‌ها پیش خواهر بزرگش که اکنون لیسانس گرفته، در آن جا درس خوانده است. اگر چه مدیر، معاونان و کادر مدرسه عوض شده و بسیاری از قدیمی‌ها بازنشسته شده‌اند، ولی کیفیت کار، نه تنها کاهش پیدا نکرده، بلکه ارتقا هم یافته است.

«دبستان دولتی شهدای منطقه ۵ تهران» برای خود وبگاهی راه انداخته است با این نشانی:

«www.Shohada-m5-n105»

به دلیل مشغله کاری و نیز شاید به دلیل نگاهی که بخشی از آن را در تجربه منفی احساس کردید، تا سه ماه و اندی از سال تحصیلی گذشته، به وبگاه مدرسه سر نزده بودم. البته واقعیتش را بخواهید، تقریباً در هیچ نوشته و برگه تبلیغی مدرسه که به دستمان می‌رسید، به این سایت اشاره‌ای نشده بود و خود این موضوع باعث می‌شد نشانی مدرسه دائماً جلوی چشمانمان قرار نداشته باشد. به همه این‌ها باید اضافه کنم که من و همسرم به دلیل سفر حج به مدت یک ماه و یک هفته حضور نداشتیم و عملاً آغاز فرآیند آموزش دخترمان را ابتدا به خدا و سپس به دختر بزرگمان سپرده بودیم.

تقریباً وسط‌های دی‌ماه بودم که زیر برگه‌ای که از مدرسه به منزل ارسال شده بود، به نشانی سایت مدرسه دست یافتم. گشت و گذاری در این سایت ساده نشان داد که مدرسه در حد و وسع خود خوب عمل کرده است. در بخشی با عنوان «صفحات ویژه آموزگاران» که برای هر کدام از آموزگاران و کارکنان صفحه خاصی پیش‌بینی شده است، آموزگاران با اولیا حرف می‌زنند و از دغدغه‌هایشان می‌گویند: از تکالیفی که به بچه‌ها سپرده‌اند؛ از کارها، امتحانات و پروژه‌های بچه‌ها در روزهای بعد؛ از بازدیدها، اردوها و برنامه‌های خاص؛ و از خیلی چیزهای دیگر. البته برخی بسیار فعال، بعضی نسبتاً فعال و تعدادی هم معمولی‌اند. صفحه ویژه مربی کلاس فرزند من خالی بود و هیچ نوشته، پیام و درخواستی در آن مشاهده نمی‌شد.

البته قبلاً از طریق همسرم از این موضوع خبردار شده بودم او می‌گفت مربی بهار می‌گوید صفحه‌اش اشکال

فنی دارد و کار نمی‌کند.

ساعت ۲۲ و ۴۵ دقیقه شب بود. در قسمت تماس با مدیر مدرسه پیام گذاشتم و ضمن تشکر از قابلیت‌هایی که سایت مدرسه دارد، خواهش کردم کاری کنند که صفحه شخصی مربی دخترم راه‌اندازی شود. اگر مشکل فنی دارد، این مشکل حل شود و اگر ماجرا مربوط به چالش‌های ناشی از مقاومت مربی در برابر تغییرات است، به نحو مقتضی رفع و رجوع شود.

فردا ساعت ۳ عصر، ایمیل‌هایم را مرور می‌کردم که به ایمیلی برخوردم که از مدرسه بهار آمده بود: «آقای مجدفر، ضمن تشکر از شما، مشکلی که مطرح کرده بودید، با مدیر مدرسه و از طریق ایشان با آموزگار مربوطه در میان گذاشته شد و ان‌شاءالله به زودی حل خواهد شد.»

دو روز بعد، صفحه شخصی مربی دخترم آغاز به کار کرد او در اولین پیام خود، با سعه صدر فراوان از اولیا عذرخواهی و ابراز امیدواری کرده بود، با همکاری یکدیگر از این قابلیت فناوری اطلاعات، استفاده شایان توجهی به عمل آوریم. این بار وظیفه ما بود که به وی تبریک بگوییم و از همراهی او و دقت نظر مدیر و کارکنان مدرسه سپاسگزاری کنیم.

«تماس با ما» می‌تواند به اندازه ده‌ها جلسه دیدار با اولیا، چندین جلسه آموزش خانواده، چندین نشست مشاوره فردی و گروهی با اولیا و دانش‌آموزان، به اندازه ده‌ها کلاس ضمن خدمت ویژه معلمان و کلاس تقویتی و فوق برنامه ویژه فراگیرندگان تأثیرگذار باشد. باید بدانیم، استفاده از فناوری اطلاعات و حرکت به سوی هوشمندسازی مدرسه، صرفاً با سرازیر کردن تجهیزات و امکانات سخت‌افزاری میسر نمی‌شود. اگر قابلیت‌های فناوری اطلاعات را بشناسیم و از این قابلیت‌ها، در نهایت سادگی استفاده کنیم، به طور قطع مدرسه ما در مسیر هوشمندسازی قرار خواهد گرفت.

هوشمندسازی مدارس، فرایندی است تدریجی که صرفاً با حوصله و درایت و نه از طریق ارسال بخش‌نامه‌های شداد و غلاظ، قابل حصول است.

پی‌نوشت

۱. در این زمینه نگاه کنید به نوشته این جانب با عنوان «محرم در بابا باغی» در: رشد معلم، شماره آذر ۱۳۸۹.

