



INSIGHT



מדריך Kineo

פיתוח הערכה



01	לא בבית סיפרנו
01	הערכה – האם אנחנו חייבים?
02	האם הלומדים מרוויחים מזה משהו?
03-06	כיצד מפתחים הערכה איכותית?
07-09	הערכה בפעולה: כמה דוגמאות
10-12	איזה מודל הערכה מתאים לאילו נושאים?
13	דברו איתנו



DEFINE

לא בבית ספרנו

שאלתם את זה בבית הספר באופן קבוע: זה יהיה במבחן? כן, זה הולך להיות במבחן... אבל זה לא יהיה קשה. אם תצליחו לזכור את העובדות הפשוטות האלו אודות ההיסטוריה של החוקים האלו למשך 10 דקות, תעברו את זה. אם תקבלו 80% (לא אכפת לנו כמה נסיונות עשויים להידרש לכך), כולנו נעמיד פנים שלמדתם ונמשיך בחיינו.

נשמע מוכר? במקרים רבים מדי כולנו נתקלים בלומדות שלא ממש התקדמו מחוויית הלמידה בכתה. מרבית המבחנים אינם מהווים מספקים אינדיקציה לדבר מלבד היכולת שלנו לשלוף מידע מזיכרון הטווח הקצר, וכולנו סיימנו את הבית ספר די מזמן בכדי שזה יעניין אותנו.

פיתוח הערכות e-learning אפקטיביות דורשות עבודה הרבה יותר קשה. במדריך זה נראה:

**מדוע אנחנו צריכים להשתמש בהערכה
חמישה עקרונות פיתוח להערכה
כיצד להפיק תועלת מרבית מסוגים שונים של שאלות וגישות
דוגמאות להערכה בפעולה
אילו סוגי הערכים מתאימים לצרכי למידה שונים
מתי ואיך לספק הערכה – כולל mobile**

הערכה – האם אנחנו חייבים?

מרבית הלומדים היו הרבה יותר שמחים אם פשוט היינו יורדים מהעניין. ולפעמים אפשר – ראו את התיבה מטה. כשזה צריך להיות שם, זה בדרך כלל בגלל שאתם רוצים לדעת, או צריכים להוכיח שהלומדים שלכם השיגו את מידת הכשירות הרצויה בכל נושאי הלמידה המרכזיים שכללתם בלומדה שלכם. זכרו - כשירות היא לא אותו הדבר כמו רמת ידע.

בדרך כלל, מומלץ להגיד "כן" לביצוע הערכה במקרים הבאים:

- זהו חלק מתוכנית **הסמכה**, ולכן עליכם להעריך את כשירות העובד על מנת להעניק לו הסמכה.
- אתם צריכים להוכיח לגורמים חיצוניים שכל הלומדים שלכם למדו והגיעו לרמת יכולת מינימלית (**לדוג': לומדות רגולציה**)
- זהו חלק מגישה כוללת המשלבת שיטות הדרכה שונות (**blended**) ואתם רוצים לוודא שרק לומדים שהגיעו לרמת ידע מסויימת ימשיכו לשלב הבא (שיכול להיות סדנא למשל).

מומלץ תמיד ליידע את הלומדים שהם הולכים לעבור הערכה פורמלית שבה הציונים שלהם יירשמו וייכנסו לרישומי הלמידה והתפתחות שלהם.

דעתנו: אל תבצעו הערכה רק לשם ביצוע הערכה

לעתים יש למפתחים נטייה להוסיף מבחן בסוף לומדה בלי סיבה ממשית לכך - רק כדי לשמור על הערנות של הלומדים או בגלל שבעלי העניין רוצים לדעת. בואו נוסיף הערכה, למה לא, לא יכול להזיק. אבל אם היא לא באמת הכרחית, אנחנו באמת צריכים אותה?

זהו המקום שבו אתם צריכים לחזור אחורה למטרות המקוריות של ההתערבות ההדרכתית. מדוע נדרשה הלמידה מלכתחילה? מחוץ לעולם האקדמי, הסיבה היא בדרך כלל שאתם רוצים שהלומדים שלכם יהיו מסוגלים לתפקד טוב יותר. להוכיח הבנה בסיסית זה טובה ויפה אך המבחן האמיתי של כל תוכנית למידה הוא שהלומדים צריך להוכיח שיפורים מוחשיים ומדידים ברמת הביצועים שלהם.

זה יכול להיות: הפחתת כמות שגיאות עלייה במכירות שיפור ברמת שביעות הרצון של לקוחות

בהיבט זה העובדים שלכם מוערכים על בסיס יומיומי באמצעות מדדים עסקיים – אלו הם אינדיקטורים הרבה יותר חשובים. בפרויקט שעשינו לאחרונה עבור חברת Marks and Spencer, נקבעו לנו יעדים בשיפור ציוני שביעות רצון של סועדים סמויים – זה היה הרבה יותר חשוב מציון עובר במבחן בלומדה.

זה שהלומד יודע מה הוא אמור לעשות זה בסדר גמור, אבל אם הוא לא מיישם את הידע הזה, משמע שההדרכה שהושקעה מבזבזת, גם אם הציון שלו במבחן המסכם של ה-e-learning היה מאוד גבוה.

יותר ויותר, אנחנו יוצרים חוויות למידה שמטרתם לשמש כמשאבים שיתמכו בתהליכי קבלת החלטות. עצמי למידה אלה לא ממש בנויים להערכה, לא יותר ממה שהייתם מצפים שאתם לכל 100 פעמים שתגלו את Google, יהיה בוחן. הגדירו באופן ברור האם אתם מתכננים התערבות הדרכתית לשיפור ביצועים או משאב עזר תומך – אל תעריכו את השני.

האם הלומדים מרוויחים מזה משהו?

מישהו אמר בציניות שהערכות – לפחות במקרה של לומדות רגולציה, נועדו כדי למנוע מהמנכ"ל כניסה לכלא. כשהן מבוססות על מקבצים של שאלות אמריקאיות בלבד, סביר להניח שזה נכון – אף אחד לא מרוויח מלבד הארגון והגורם המפקח. אך אם הן בנויות בצורה הנכונה, הערכות יכולות לספק יתרונות גם ללומדים.

הערכה בסוף לומדה (הידועה כהערכה מסכמת) או הערכות מתמשכות במהלך הלומדה (הערכות מעצבות) יכולות לסייע ללומדים:

- להבין בעצמם מהן הנקודות החלשות ולעודד אותם לחזור על החלקים הרלוונטיים של הלומדה
- להציב לעצמם אתגר – חלק מן הלומדים (בייחוד התחרותיים) אוהבים לבדוק כמה הם יודעים.
- להשוות את הידע שלהם בהתחלה ובסוף ולקבל סיפוק מכך

שהם רואים הוכחה לכך שהם למדו משהו
אבל זה עובד רק אם קיימת ההערכה בנויה מתוך גישה הגיונית של פיתוח

כיצד מפתחים הערכה איכותית?

להלן חמישה דברים שתוכלו לעשות כדי להפיק הערכות איכותיות

1. אל תנעלו את הניווט:

אנחנו כבר לא בבית הספר. לומדים מבוגרים מצפים להיות חופשיים לדלג ישר להערכה אם הם חושבים שהם יכולים להוכיח את הכשירות שלהם. החוויה עלולה להיות מתסכלת אם ההערכה נעולה עד שהלומד השלים את כל הלמידה. הדבר נכון במיוחד בלומדות רגולציה שבהן ייתכן שלומד יש ידע קודם או במקרים שהלומדה משמשת כתזכורת שנתית. תנו ללומדים לפטור את עצמם ולהמשיך בחייהם אם הם יכולים להוכיח שהם מעודכנים בחומר.

2. בחנו התנהגות, ולא זיכרון:

בימינו, אף אחד כבר לא צריך לזכור פרטים של חקיקה או אפילו של מוצרים. הם רק צריכים לדעת איפה להשיג את המידע. על כן, אין טעם לבחון שליפה של עובדות. "באיזו שנה נכתב הנוסח החדש של פקודת הבטיחות בעבודה" היא שאלה עצלנית וחסרת תועלת. קל לכתוב אותה, וזו הסיבה שהיא מופיעה לעתים תכופות בהערכות. אנחנו צריכים לעסוק בהערכות שבוחנות האם לומדים כשירים ובטוחים שיידעו מה לעשות במצב נתון. על כן, אנחנו שמים לעצמנו למטרה לבנות שאלות שבודקות התנהגות ולא שליפה- חשבו בכיוון של שאלות "מה אם?" ולא שאלות בסגנון "מהו...?". זה יכול להיעשות באמצעות יצירה של תרחיש שלם עם דמויות, מצבים מציאותיים ואתגרים – כל המאמץ שאתם מכניסים לתוך מיומנות הלמידה צריך לבוא לידי ביטוי גם בהערכה.

3. עשו את זה מספיק מאתגר:

שאלות עצלות בדרך כלל מאפשרות ללומד לנחש את התשובה שלהן בקלות. הרבה יותר קשה לכתוב שאלות התנהגותיות שהן בנויות היטב עם תשובות אפשריות הגיוניות ובעלות משקל שווה – אך שווה לעשות את המאמץ, מכיוון שהרבה יותר קשה לנחש את התשובות שלהן. אתם צריכים לבנות הערכות קשות אם אתם הולכים לאפשר ללומדים לבצע אותן כדי לקבל פטור מביצוע הלומדה. שמענו מלומד באחד מקבוצות המיקוד שערכנו אומר "ניסיתי לעבור את זה בניחושים כרגיל, אבל נכשלתי שוב ושוב, אז החלטתי לנסות ללמוד ולענות נכון לשם שינוי, וככה זה היה יותר מהיר". טוב לקבל משוברים כאלו...

4. השתמשו במגוון סוגי שאלות:

אל תיצמדו לסוג אחד ליניארי של שאלות אמריקאיות. קרוב לוודאי שהכלי או סביבת פיתוח שבהם אתם משתמשים, קיים מגוון רחב של אפשרויות העומדות לרשותכם. מערכות LMS בקוד פתוח כגון Moodle מספקות כלי הערכה מובנים מצויינים – גלו את כל האפשרויות השונות. אנחנו נכיר כמה מהן בהמשך.

5. אל תפחדו לעשות את זה קצת כייפי:

גילינו שלומדים מגיבים בצורה טובה לטכניקות בחנים כגון טיימרים, "גלגלי הצלה", וכו' – לעתים תוך הוספת תחושת לחץ. זה עובד עם חלק מן הקהלים, ועם אחרים לא – אתם צריכים לדעת האם זה מתאים לכם.

הערכה בפעולה: כמה דוגמאות

סוג השאלה	מתי כדאי להשתמש?	טיפים
חד-ברירה (אמריקאית, תשובה אחת נכונה)	<p>ניתן לשימוש נרחב</p> <p>שימושי כאשר יש תשובה אחת נכונה וברורה, אך עם זאת גם תשובות לא נכונות הגיוניות.</p> <p>ניתן לעשות שימוש אפקטיבי במיני-סימולציות אם השאלה מסתעפת לשאלה משנית שמציבה שאלה בסגנון "מה היית עושה עכשיו?"</p> <p>במקרים רבים אתם יכולים לספק משוב ספציפי לכל תשובה שנבחרת- דבר המאפשר חיזוק מותאם מאוד של הלמידה.</p>	<p>צרו תשובות חלופיות (לעתים נקראות "מסיחים") אמינות ככל האפשר</p> <p>אם אתם יודעים שקיימות טעויות נפוצות או מלכודות שאנשים נופלים לתוכן בנושאים מסויימים, צרו תשובה אחת שתתקשר לזה ואז המשוב שתיתנו יוכל להיות שימושי ומאוד מכוון. תוכלו לשלוח אותם בזרה שינסו שוב עם רמז – אך דאגו להפחית את הניקוד כדי לשקף את הטעות הראשונית</p> <p>אל תכניסו אלטרנטיבות מצחיקות או טיפשיות כדי להגיע לכמות המסיחים הנדרשת. זה מרגיז. שאלו את עצמכם – האם אדם שפוי היה שוקל את זה בתור אופציה הגיונית?</p> <p>הימנעו מכתובת התשובה הנכונה באופן כזה שתהיה הארוכה ביותר – זוהי טעות נפוצה שלומדים יכולים לזהות בקלות</p> <p>נסחו שאלות באופן ניטרלי ככל הניתן. אתם יכולים לנסות להוביל את הלומד לתשובות לא נכונות אם השאלה מופיעה תוך כדי הלומדה</p> <p>החליפו את מיקום התשובה הנכונה בצורה כמה שיותר אקראית. במקרים רבים לומדים אוהבים לחשוב שהם יכולים לנחש איזו תשובה תהיה הנכונה הפעם.</p>
בחירה בינארית (נכון/לא נכון, כן/לא, עצור/המשך)	<p>בדיקת ידע שהוא מאוד ברור (ללא תחומים אפורים) לדוג': חקיקה ונושאי בטיחות וגהות</p>	<p>אתם יכולים להוסיף אפשרות של "לא יודע" אם חשוב לכם שלומדים לא ינחשו.</p> <p>מכיוון שסביר שמערך שלם של שאלות בינאריות יכולות להביא לציון של 50% אפילו על ידי שימוש בניחושים בלבד, אתם צריכים לשים רף מעבר גבוה או להוסיף שיטת ניקוד המפחיתה ניקוד בחומרה כאשר הלומד עונה תשובה לא נכונה (ובכך מרתיע את הלומד מניחוש)</p>
רב-ברירה (אמריקאית, מספר תשובות נכונות)	<p>אידיאלי אם יש מספר תשובות נכונות</p> <p>שימושי לבדיקה האם לומדים זוכרים רשימות צ'ק-ליסט או מקבצי מידע</p>	<p>היזהרו שלא לעשות יותר מדי שאלות בסגנון "כל התשובות נכונות"</p> <p>דאגו שהלומדים ימשיכו כל הזמן לנחש על ידי הצבת כמויות משתנות של תשובות נכונות. לדוג': אל תציבו פעם אחר פעם רק תשובה אחת לא נכונה</p>

<p>זהו הסוג הכי פחות נגיש של שאלות ההערכה מכיוון שהן לא יכולות לספק מספיק מידע לקורא מסכים עבור לומדים בעלי לקויות ראייה. אם הנגישות חשובה עבור קהל היעד שלכם, מומלץ להימנע מסוג שאלות זה.</p> <p>לגרסה נגישה של סוג השאלה כזה, האינטראקציה צריכה לאפשר שימוש במקשי המקלדת כדי לגרור ולהניח אובייקטים.</p>	<p>טוב ליצירת עניין מכיוון ששאלות מסוג זה דורשות מעט יותר פעילות משתמש.</p> <p>טוב לבדיקה האם לומדים מבינים את הסדר הנכון שבו תהליכים מתקיימים</p> <p>טוב לשאלות הקשורות ביצירת רצף נכון, שלבים בתהליך או תיעודף.</p>	<p>גרור והנח (Drag and Drop)</p>
<p>הקפידו על רשימות קצרות ופשוטות לשימוש</p> <p>ייתכן שתוכלו להוסיף אופציה אחת נוספת "מיותרת" כדי שהבחירה האחרונה לא תהיה תמיד ברורה מעליה.</p>	<p>אידיאלי לבדיקת הבנה של קשרים בין אובייקטים או מושגים.</p> <p>לדוג': טוב להגדרות של מושגים טכניים.</p>	<p>רשימות התאמה</p>
<p>יכול להיות משולב עם שאלת חד-ברירה, כלומר- ה"חסר" מוחלף בתפריט נפתח עם תשובות אפשריות</p> <p>היזהרו בכל הנוגע לאינטראקציות בהן לומדים צריכים להקליד את התשובה מכיוון שקיימת סבירות גבוהה לשגיאות הקלדה. משמעות הדבר שתיאלצו לקבל מספר תשובות נכונות חלופיות או לחפש מילות מפתח או אותיות</p> <p>זה יכול להיות מסובך ועל כן לא מומלץ במרבית פתרונות ה- rapid e-learning</p>	<p>סוג שאלות קלאסי שהוא שימושי לתחביר מדויק או זיהוי לשוני</p> <p>מכיוון שסוג שאלות כזה מספק מבנה וקונטקסט ברור, הוא טוב ללומדים שהם מעט חסרי בטחון</p>	<p>מלא את החסר</p>
<p>סוג שאלות זה אינו מאוד שונה ממודל בחינה סטנדרטי</p> <p>תצטרכו להשתמש במנגנוני ניקוד ותשובות לדוגמה אם תלכו בדרך כזו</p> <p>כלי LMS קוד פתוח כגון Moodle מספקים כלי מבחן שיאפשרו לכם לקלוט שאלות טקסט חופשי קצרות או ארוכות, ואז מנחים יכולים לבדוק אותן ולתת להן ניקוד- אך חשוב שיהיה לכם משאב שיעשה זאת.</p>	<p>ווריאציה של גישת "מלא את החסר" הדבר דורש מידה מסוימת של בדיקת מילות מפתח או לחילופין בודק אנושי שבדק מה הלומד הקליד.</p> <p>שימושי כשאתם באמת רוצים לדעת מה הם יודעים. אפשרויות רב-ברירה הן אומדן פשוט לידע והן יכולות לעורר את זיכרוןם של אנשים באופן שלא משקף מציאות כאשר הם רואים את התשובה הנכונה בין התשובות האפשריות</p>	<p>הכנסת טקסט חופשי</p>
<p>השתמשו בשאלות אלו כהכנה לאירועי למידה שיבואו בהמשך</p> <p>מסוג כזה של שאלות בסגנון סקר אתם יכולים לראות מה אנשים חושבים שהם יודעים ובמה הם עדיין לא בטוחים</p>	<p>שימושי אם אתם רוצים שאנשים יתנו את דעתם על מה שהם חושבים שהם יודעים.</p> <p>בשילוב עם מערך שאלות חד/רב-ברירה תוכלו לבדוק האם הם בטוחים בעצמם, יודעים את החומר ונוקטים בגישה מאבחנת</p>	<p>דירוג</p>

<p>יכול להוות קושי עבור אנשים בעלי לקויות ראייה, אז היזהרו אם זהו קהל יעד שלכם.</p> <p>אל תגלו את ללומד מהם האזורים הנכונים על ידי כך שסמן העכבר ישתנה כאשר הוא עובר על אזורים לא נכונים. אם אין אפשרות להימנע מכך, הציבו מספר אזורי דמה שיתנו רמזים, משוב ישיר או בחירה לא נכונה</p> <p>הקפידו ליצור אזורי לחיצה מספיק גדולים- לפחות 20X20 פיקסלים והקפידו שיהיו מאוד ברורים לעין.</p>	<p>ויזואלי ומעניין.</p> <p>מאוד שימושי להכשרות IT – לחיצה על אזורי מסך כדי לפתוח אפליקציות או להכניס טקסט בשדות הנכונים. יכול להיות משולב עם הקלדה (ראו מטה) להערכות מבוססות IT</p> <p>טוב לזיהוי אובייקטים ואזורים כגון זיהוי מפגעי בטיחות וגהות בתוך חדר</p>	<p>נקודה חמה (Hot Spot) או שאלת חד-ברירה גראפית</p>
<p>הקפידו לבדוק רק את היכולות של הלומדים לזכור שמות או פרטים אישיים. לכן, השתדלו לספק ללומדים כל מידע שאתם מצפים שהם יקלידו על המסך או נגיש בצורה נוחה תוך כדי ההערכה</p>	<p>שימושי בסימולציות IT כאשר אתם רוצים שהלומדים לשכם יזינו טקסט בשדות</p>	<p>הקלדת טקסט</p>

הערכה בפעולה: כמה דוגמאות

להלן דוגמה של גישה מבוססת תרחיש מלומדת רגולציה שפיתחנו לאחרונה.

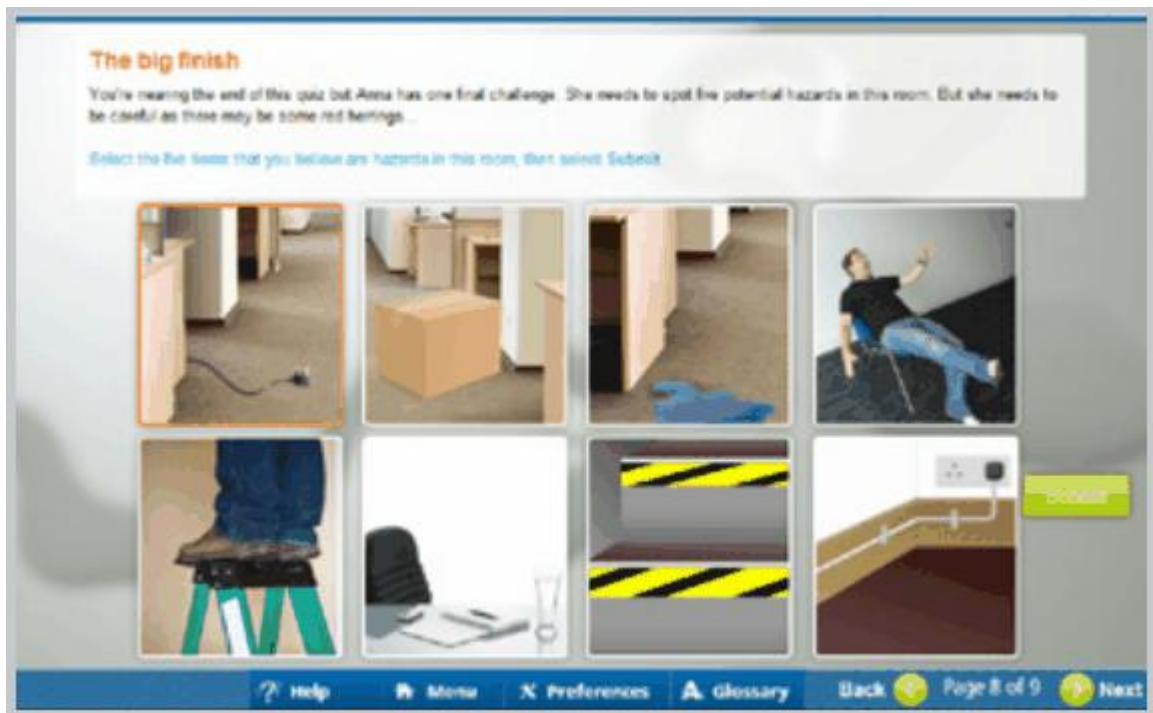
אנחנו מתחילים במתן רקע להערכה ומתן הסבר ללומד שמדובר בגישה מבוססת-בעיות, ומבהירים גם מהו הציון המעבר ומהי כמות השאלות. כמו בכל יחידת לימוד, עליכם להגדיר ציפיות.



מסך אתגר: כפי שאנחנו עושים בכל השאלות המבוססות-תרחיש, אנחנו יוצרים קונטקסט ואז שואלים שאלה מבוססת התנהגות:



להלן שאלה נוספת. כאן אנחנו מראים כיצד ניתן להשתמש בגישה גראפית להערכה:



למטה אנחנו מציגים גישה פיתוח נוספת העושה שימוש באלמנט קצת יותר משחקי בהערכה הסופית. הערכה זו מפעילה ניקוד בכמה רמות שונות. בדוגמה זו (בנושא מכירות והכרת מוצר) הלומד מתמודד עם שאלות לקוח וכיצד התגובה שלהם מתבטאת במשוב מתקן ועליות, או ירידות בשעוני היכולת של המכירה והכרת המוצר. כמו כן, דוגמה זו עושה שימוש גם בטיימר ו"גלגלי הצלה" כדי להגביר את רמת הסיכון כאן:

PRODUCT KNOWLEDGE **SALES ABILITY**

THE CHALLENGE **02:10**

James now wants to know more about the interior.

“Some sports cars seem to skimp on the interior and feel a bit cheap and plastic, what about the Elise?”

Select an option then click Submit.

YOUR LIFELINE

I know what you mean but it's not so much the material but the build. Although the Elise's interior is essentially plastic I think you'll be surprised at the quality.

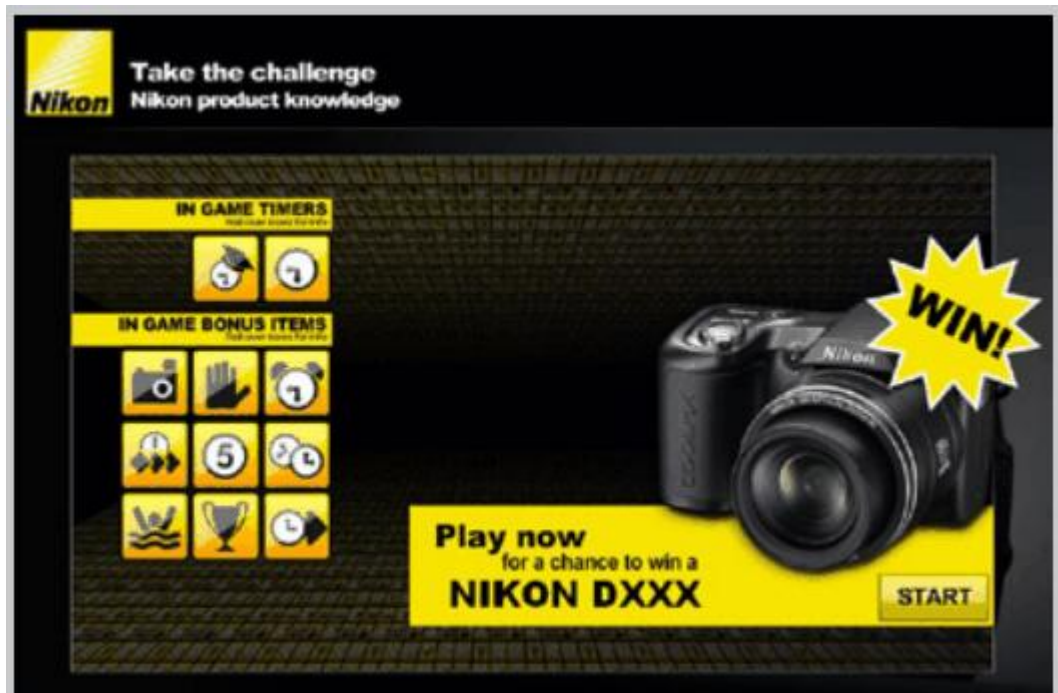
You don't need to worry about that, we're gone to know with the interior and I'm sure you'll be impressed.

Lotus have treated the Elise interior with as much care as the exterior. It looks great and is hand built with stitched leather seats for starters. Do you want to hop in and take a look?

SUBMIT >>>

• MENU • RESOURCES 2 / 10

להלן דוגמה נוספת של פרוייקט שעשינו עם חברת Nikon, שבו השתמשנו באלמנטים דמויי-משחק במהלך האתגרים, דבר שמשך את אוכלוסיית אנשי המכירות התחרותיים (וכן, היה פרס גדול).



כיאה לנושא התוכן, גם כאן נקטנו בגישה גראפית:



איזה מודל הערכה מתאים לאילו נושאים?

אז ראיתם כמה דרכים לפתח הערכה... אבל מה מתאים לנושאים שונים?

אוריינטציה – לא להעריך

לעתים, אתם לא צריכים לדעת מה אנשים למדו אם קיים חשש שזה יעורר תגובות שליליות. זהו בהחלט המצב בלומדות אוריינטציה. אלה הן השעות הראשונות של הלומדים בארגון, והמטרה כאן היא לעזור ולא לתת כל תחושה של מנטליות "האח הגדול". אם הם ירצו לבדוק את ההבנה שלהם, הציעו להם לעשות בוחן קליל – אך חשוב שיהיה בגדר רשות ושלא יירשם ציון.

כישורים ניהוליים – העריכו באמצעות תרחישי יישום

אלא אם כן זוהי הסמכה אקדמית פורמאלית, ברוב המקרים מטרתכם תהיה לבחון את יישום הידע ככל שניתן. על כן, הימנעו מלבחון ידע אודות תאוריות ניהול באמצעות מערכים של שאלות אמריקאיות. מנהלים יעלו על זה. במקום זה, הציגו בפניהם סיטואציות ושאלו כיצד הלומד היה מתמודד איתם. אלו יכולות להיות כמה שאלות אמריקאיות פשוטות או למטיבי לכת – תוכלו ליצור תרחיש מסתעף לכמה סימולציות פשוטות שבו הלומד יוכל לראות את תוצאות מעשיו. במקרה של הגישה השנייה, הציון יכול פשוט להיות "עבר" או "לא עבר" בסוף התרחיש.

מכירות – העריכו באמצעות תרחישי יישום

הכשרות בנושא מכירות צריכות להיות מאוד מעשיות ויישומיות, כך שגם ההערכות צריכות להיות כאלה. כמו בלומדות בנושא כישורי ניהול, מבחן מבוסס תרחיש יוצר עניין רק אצל איש המכירות הממוצע מכיוון שהוא מתמקד ביישום הידע ולא רק בהערכת הידע עצמו.

הכרת מוצרים – העריכו באמצעות תרחישי יישום, ספקו גישה למשאבים

תומכים

מכיוון שהכרת מוצרים נדרשת במקרים רבים בקונטקסט של התמודדות עם לקוחות, מומלץ לפתח הערכה בגישת תרחישי מכירות. זה יראה האם הלומד יכול ליישם את הידע שלו אודות המוצר במצבי אמת. אנחנו ממליצים לספק גישה למשאבים המכילים מידע אודות המוצר שייסעו ללומד. בתפקידם, הם יחפשו את מידע זה במרבית המקרים בלאו הכי, ולכן כדאי לפתח את ההערכה בגישת "ספר פתוח".

שירות לקוחות – העריכו באמצעות תרחישי יישום או סימולציות מערכת

זהו תחום שהכי מתאים לסימולציות או שאלות מבוססות-תרחיש. בשירות לקוחות, הגישה חושבה לא פחות מהידע. על כן, ידוע כי קשה להעריך את הבנת הלומדים בתחום זה על בסיס שאלות אינטראקטיביות פשוטות בלבד. בסופו של דבר, הדרך הכי טובה להעריך את כשירותם של אנשים בתחום זה היא באמצעות תצפית ישירה.

הדרך הכי טובה להעריך ידע וכשירות בשירות לקוחות היא באמצעות תרחיש מאתגר שבו לא תמיד יש תשובות ברורות (לדוג': דרכים עדינות לקבל את פניהם של לקוחות או להסביר חדשות רעות). לעתים קרובות, אנחנו משתמשים באינדיקציה ויזואלית של ביצועים בתרחישים אלו כדי להצביע על התקדמות לקראת המטרה הכוללת. ניתן לעשות זאת באמצעות מדחום לדוגמה, אם הלומדים מתבקשים להרגיע מצב מתוח.

IT או הדרכת מערכות – העריכו באמצעות סימולציות מערכת

הדרך הכי טובה לבחון יכולת שימוש במערכת IT היא על ידי הדגמת המערכת באמצעות כלי כגון Captivate. סוג כזה של כלים יכולות ללכוד מסכים בקלות רבה ובאפשרותכם להוסיף שלבים אינטראקטיביים לאורך הסימולציה כדי לבדוק הבנה. כל הזנה או לחיצה נכונה יוסיפו לציון והציון הסופי יוכל לשקף באופן אמיתי באיזו מידה הלומד מסוגל לבצע משימה בשימוש בכל סוג של מערכת IT.

רגולציה – העריכו באמצעות תרחישי יישום

בדומה להכרת מוצרים, אנחנו יכולים להתמקד במטרה לבדוק את יכולת הלומדים ליישם את החוקים, ולא את שינון החוקים. לכן, חשוב לאפשר ללומדים להראות שהם מסוגלים ליישם את הידע. על כן, נסו סגנון שאלות מבוסס-תרחישים כדי לבדוק מה הם היו עושים במצבים מסויימים כגון התמודדות עם מצב שוחד פוטנציאלי (שניתן להמחיש על ידי יצירת מצב בו הלומד צופה מהצד באנשים אחרים).

מתי כדאי לכם לבצע הערכה?

מאוד נוח ללומדים לבצע הערכה מיד אחרי סיום הלומדה. זה מה שתוכניות e-learning רבות עושות. אך במצבים כאלו, אתם בעצם בוחנים רק את זכרון הטווח הקצר. תוך יום-יומיים חלק גדול מהידע עלול להישכח.

אם כך, מהו הזמן הכי טוב להערכת ידע? זה תלוי מאוד במטרת תהליך ההערכה.

האם האנשים למדו ממהו?

האם לדוגמה, זה נועד לבדוק האם אנשים באמת לומדים מה- e-learning? אם זוהי מטרה מרכזית, מומלץ לקיים מבחן תוך יום בערך. אם המבחן יתקיים זמן רב לאחר מכן, הלומדים כבר יתחילו לרכוש ידע ממקורות אחרים ואז לא תהיה לכם אינדיקציה אמיתית לרמת האפקטיביות של ה- e-learning.

האם הלומדים עומדים בסטנדרט?

אתם רק רוצים לדעת שהלומדים שלכם עומדים בקריטריונים מינימאליים – הם ביצעו את הלומדה (דווח באמצעות ה- LMS) ועברו את הציון העובר המינימאלי. האם באמת משנה מתי הם יעשו את זה?

התשובה הכי פשוטה היא לנסות לגרום להם לחזור להערכה תוך זמן סביר אך במרבית המקרים תצטרכו להשלים עם זה שהרבה יותר קל לתפוס את הלומדים שלכם כל עוד הם עדיין במערכת. מאוד קשה לשכנע אנשים לחזור כדי לעשות מבחן.

הקלו עליהם – עשו את זה ב- mobile

בשני המקרים, חשיבה על פתרון mobile יכול להיות רעיון טוב. על אף שקיימים דיונים פורים לגבי השיטות והסוגים הטובים ביותר של תוכן ללמידת mobile, הערכות הן דבר שמאוד מתאים לפורמט mobile.

לאחרונה אנחנו עוסקים בפיתוח הערכות בנושא הכרת מוצרים מוצרים עבור אחד הלקוחות שלנו. הערכות אלו מיועדות לשימוש בכל זמן, בכל מקום כבדיקה זריזה כדי לוודא שאנשים עדיין "חדים", וכשירים להתמודדות עם הסביבה הקמעונאית. גם העברת נתוני ההערכה בחזרה נעשים קלה יותר.

בימים אלו אנחנו בוחנים פרויקט להערכות לא-מקוונות עבור טייסים, שאותן יוכלו לבצע באמצעות מכשירי iPad באוויר, כשהם לא מטיסים את המטוס, כמובן...

למידת mobile והערכה – כמה אפשרויות

אם אתם רוצים לבחון אפשרויות להעברת הערכות במכשירים ניידים, קיימות כמה אפשרויות לשיקולכם

1. בנו את זה במערכת ה- LMS או LCMS שלכם, אם יש לה גרסת mobile

מרבית מערכות ה- LCMS כוללות בתוכן כלי הערכה, ואת רובן ניתן להפעיל ממכשירים ניידים. לדוגמה, [Moodle for Mobile](#) מאפשרת לכם להציג בחני Moodle במכשירים ניידים (כמובן שבכל מקרה אתם יכולים לצפות ב- Moodle גם בדפדפן של המכשיר הנייד, על אף שיתכן שהתצוגה לא תהיה מיטבית אם תפתחו אותה דרך הדפדפן). זו יכולה להיות דרך טובה וזולה לבדוק כיצד ההערכה במכשירים ניידים מתקבלת בארגונכם.

2. השתמשו בכלי פיתוח ל- mobile

כלים כגון [Hot Lava Mobile](#) יאפשרו לכם לפתח בחנים פשוטים ולפרסם אותם למגוון רחב של מכשירים, ומספקים לכם שליטה רבה באופן באופן התצוגה והדיווח של הבוחן. כמובן שהדבר כרוך בעלויות רשיון, אז תצטרכו לדעת האם קיים ביקוש לזה.

3. התבוננו ב- app market

קיימות כמה אפליקציות, כגון [QuizMe](#) המתאים למכשירי Android ו- [Quiz Creator](#) המתאים למכשירי iOS – אך ייתכן שתגלו שבאפליקציות אלו האפשרויות שלכם מעט מוגבלות, והביקורות לא מזהירות במיוחד. אנחנו ממליצים שתנסו את אחד האפיקים האחרים – או לחילופין, גייסו אדם שיבנה כלי הערכה עבורכם, אם יש לכם דרישות יותר ספציפיות.

אנחנו מקווים שחלקנו אתכם כמה רעיונות שיעזרו לכם לפתח הערכות שבאמת משפרות ביצועים ויוצרות השפעה גדולה יותר. אין מבחן בסוף המדריך הזה, רק שאלה אחת: כיצד אנחנו יכולים לעזור לכם לפתח הערכה שתשפיע?

דברו איתנו...

רוצים ללמוד עוד על פתרונות ה- E-Learning שלנו? אתם מוזמנים ליצור עמנו קשר ולברר כיצד אנו יכולים לסייע לכם בפיתוח למידה והערכה מתקשבת, ופתרונות LMS ו- Mobile.

www.kineo.co.il
info@kineo.co.il
972+(9)7414460