

ضرورت نیازسنجی آموزش حرفه ای کارکنان برای یادگیری در محیط الکترونیکی

زهره خوش‌نشین^{۱*}، مهرنوش خشنودی‌فر^۲

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

The Necessity of Staff's Needs Assessment in E-based Learning: A Case Study - Iranian City Bank

Zohreh Khoshneshin^{1*}, Mehrnoush Khoshnoudi Far²

Department of Education and Psychology, Kharazmi University, Tehran, Iran

Abstract

Introduction: Planning to educate the staff of an organization necessitates their job needs analysis. In this connection, the present study intends to investigate the in-service e-learning courses for City Bank in Tehran.

Materials and Methods: The participants of the study were 68 City Bank clerks selected randomly from among 250 personnel who had passed the course during the last several years. The instrument used to collect the required data was a researcher-made Likert-type questionnaire whose reliability was estimated to be 0.91, using Alpha-Cronbach's coefficient. The data were analyzed through the SPSS software, version 20, using both descriptive and inferential statistics (T test, and Annova).

Results: The results indicated that the staff passing these courses were satisfied with the practical and scientific knowledge of the instructors, use of educational electronic media, the status of network infra-structure, and the services given to them at a p value of 0.05.

Conclusion: Regarding the importance of e-based methods of learning and the ongoing trends to use them in training the staff of most organizations, such courses should be held with proper quality, considering the needs of the learners.

Key words

Professional Training, Needs Assessment, Electronic, Distance Learning

چکیده

مقدمه: برنامه‌ریزی برای آموزش کارکنان، نیازمند شناسایی شرایط و منظور نمودن نیازهای شغلی آنان است. مقاله پیش رو حاصل پژوهشی است که به بررسی وضعیت برگزاری دوره‌های آموزش الکترونیکی در قالب دوره آموزش ضمن خدمت کارکنان بانک شهر تهران در راستای تحقق اقدامات فوق پرداخته است.

مواد و روش‌ها: روش پژوهش حاضر پیمایشی- کاربردی و مبتنی بر استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۲ سؤال است. برای سنجش روایی صوری و محتوایی، از نظرات اصلاحی اساتید گروه فناوری، متخصصان و صاحب‌نظران استفاده شد. پایایی ابزار با ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۱) تأیید شد. جامعه آماری، ۲۵۰ نفر از کارکنان بانک شهر تهران بودند که دوره آموزش الکترونیکی ضمن خدمت را در سال ۹۱ گذراندند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ۶۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ و از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون T یک‌طرفه) استفاده شد.

نتایج: آزمون تی در مورد رضایت از آشنایی علمی- عملی استادان در اجرای دوره، میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی، وضعیت زیرساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی و وضعیت سازمان‌دهی به اموراداری، تحصیلی و خدمات فراگیران در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است.

نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیتی که برگزاری دوره‌های الکترونیکی مطابق با نیازهای شغلی کارکنان دارد، ضروری است که اجرای دوره‌ها با کیفیت مطلوب متناسب با نظریات کارکنان مورد بررسی و تعمق قرار گیرد.

واژگان کلیدی

آموزش حرفه‌ای، سنجش، دوره الکترونیکی، یادگیری از دور

مقدمه

درک ضرورت تغییر در شیوه‌های انجام کار و تأثیر آن بر زندگی شغلی کارکنان، نیازمند تجزیه و تحلیل معنای آن تغییر است [۱]. روی‌آوری به یادگیری و آموزش به شیوه الکترونیکی در محیط کار را می‌توان پیش‌نیاز تغییر در گرایش‌های مشهود سازمان دانست. به دلیل جدید بودن مفهوم آموزش الکترونیکی در محیط‌های اداری، وسیع بودن طیف کاربران و نحوه ارائه آن، تعاریف مختلفی از آموزش الکترونیکی ارائه شده است. بسیاری از این تعاریف، جامع نبوده و تنها حوزه‌ای خاص از آموزش الکترونیکی را مطرح می‌کنند. در ادامه به برخی از این تعاریف اشاره و دلیل جامع نبودن آن نیز ارائه شده است:

الف) "روش فراگیری الکترونیکی، روشی آموزشی است که در آن استاد و دانشجو از طریق رایانه با یکدیگر ارتباط برقرار نموده و به مبادله مطالب درسی می‌پردازند". در این تعریف، به استفاده از ابزارهایی نظیر لوح‌های فشرده (CD: Compact Disk) آموزشی، و کتاب‌ها و جزوه‌های الکترونیکی (E-Book) اشاره نشده است، در صورتی که این ابزارها نیز در این ساختار قرار می‌گیرند.

ب) "آموزش الکترونیکی عبارت است از تبادل اطلاعات و داده‌های آموزشی از طریق اینترنت که این دوره‌های آموزشی گاه به صورت خودآموز و بدون معلم نیز طراحی می‌گردند". در این تعریف به سایر شبکه‌های کامپیوتری اشاره‌ای نشده است.

ج) در یکی از مراجع بسیار معتبر در زمینه محیط الکترونیکی از کاربردهای دیگر آموزش الکترونیکی مثل دولت الکترونیکی (E-government) و پزشکی الکترونیکی (E-medicine) سخن به میان آمده است و در آن به حوزه تجارت الکترونیکی در قالب "خرید، فروش و مبادله کالا، خدمات و اطلاعات از طریق شبکه‌های کامپیوتری از جمله اینترنت" اشاره شده است. با پذیرفتن این تعریف، آموزشی الکترونیکی حوزه‌ای از تجارت الکترونیکی است که در آن به جای مبادله کالا و خدمات، اطلاعات و داده‌های دانشگاهی (Academic) مبادله و ارائه می‌شود [۲].

در پژوهش حاضر برای ارائه تعریفی ساده و در عین حال جامع، آموزش الکترونیکی با این تعریف مورد توجه بوده است: "آموزش الکترونیکی عبارت است از به‌کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات در امر آموزش و تربیت نیروی انسانی".

اهداف سازمانی آموزش الکترونیکی: هدف از برگزاری دوره‌های آموزش الکترونیکی را باید به گونه‌ای تعریف کرد که قابل اندازه‌گیری باشد و رسیدن به آن در یک محدوده زمانی مشخص به صورت مستقیم برخاسته از اهداف و مأموریت‌های سازمان و یا دانشگاه باشد. "انسان‌ها به‌طور ذاتی برای رسیدن به آینده بهتر برای خود هدف تعیین می‌کنند. در محیط کار، زمانی می‌توان دارای عملکرد موفق بود که کارکنان بدانند باید به چه هدفی دست یابند و به توانایی و قدرت خود در رسیدن به آن هدف اطلاع و ایمان داشته باشند" [۳].

در زمینه آموزش ضمن خدمت هر سازمانی برای خود اهداف خاصی را در نظر می‌گیرد که می‌تواند به شرح زیر باشد:

۱. هماهنگی با تغییرات و پیشرفت‌های علمی و فناورانه در جهان.
 ۲. هماهنگی با تحولات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه.
 ۳. کسب مهارت‌های ادراکی، روابط انسانی و فنی.
 ۴. هماهنگی با نیازهای جدید جامعه و ارباب رجوع.
 ۵. کسب نگرش و آمادگی برای ایجاد تغییرات در سازمان مثل گسترش یا توسعه بخش یا کل سازمان.
 ۶. توسعه شناخت، نگرش و دید کلی افراد نسبت به سازمان.
 ۷. تامین نیروی انسانی جدید به منظور جایگزین کردن افراد جدید با افراد خارج شده از خدمت.
 ۸. بروز استعداد و توان بالقوه نیروی انسانی.
 ۹. فراهم کردن زمینه‌های ارتقاء و ترفیعات و چرخش شغلی نیروی انسانی.
 ۱۰. رشد شخصیت، ارزش‌ها و اخلاقیات نیروی انسانی برای رسیدن به نظام ارزشی مطلوب.
 ۱۱. اثربخشی و کارا ساختن نیروی انسانی با افزایش انگیزش، رضایت شغلی و بهره‌وری [۴].
- با این همه در ادامه مهم‌ترین مواردی که به منزله مقاصد نسبتاً مشترک سازمان‌ها و نظام‌های مختلف در خصوص آموزش ضمن خدمت قابل ذکر است به شرح زیر می‌باشد:

۱. هماهنگی و همسو نمودن کارکنان با سازمان.

۲. افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان.

۳. کاهش حوادث و ضایعات کاری.

۴. بهنگام سازی دانش و توانش نیروی انسانی در سازمان.

۵. کمک به تغییر و تحولات سازمانی.

۶. انطباق با شرایط و اوضاع و احوال اجتماعی.

۷. تقویت روحیه همدلی و همکاری در بین کارکنان سازمان [۵].

Lewis و Thornhill به صراحت بیان می کنند آموزش ضمن خدمت باید برای سازمان ارزش داشته باشد. او سطوح ارزیابی این ارزش را در پنج سطح: الف) واکنش نسبت به آموزش، ب) یادگیری تحت تأثیر آموزش، ج) تغییرات بوجود آمده در رفتار شغلی، د) تأثیرات بر دپارتمان شغلی و ت) تأثیرات بر کل سازمان، مورد توجه قرار می دهد [۶]. بنابراین باید روشن شود که آیا برنامه آموزشی برگزار شده پیامدهای مثبتی را به دنبال داشته است؟ در صورتی که برنامه نارسا بوده و یا در افزایش کارایی و عملکرد کارکنان تأثیری نداشته است، دلایل آن باید مشخص شود [۷].

یکی دیگر از فعالیت های ضروری و همسو با آموزش، تدارک فرصت ارزیابی از دوره های برگزار شده (الکترونیکی) است تا جهت گیری آینده سازمان را مشخص نماید. از دیدگاه Davis و Werther معیارهای مورد استفاده برای ارزیابی اثربخشی آموزش عبارتند از واکنش فراگیران به فرآیندها و محتوای آموزش، دانش و تجربه اکتسابی به واسطه آموزش، تغییرات رفتاری که ناشی از آموزش باشد و بهبودها و پیشرفت های قابل اندازه گیری در سطح خودی و سازمانی مانند کاهش ترک شغل، غیبت و تصادفات. Sholer و Doalan نیز چنین شاخص هایی را برای ارزشیابی از دوره های آموزش بیان کرده اند [۴].

با توجه به اهمیت اثربخشی برگزاری دوره ها مطابق با موارد فوق و هدف اصلی پژوهش، پاسخ سؤالات زیر مورد نظر است:

سؤال اول: آشنایی علمی و عملی اساتید نسبت به آموزش الکترونیکی و میزان تسلط ایشان در کاربرد وسایل آموزشی از منظر کارکنان از چه کیفیتی برخوردار است؟

سؤال دوم: استفاده از وسایل و رسانه های آموزش الکترونیکی در میان کارکنان در دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر از چه کیفیتی برخوردار است؟

سؤال سوم: کیفیت دسترسی به سخت افزارها و نرم افزارهای موجود در برنامه آموزش الکترونیکی در دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان چگونه است؟

سؤال چهارم: وضعیت زیر ساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر چگونه است؟

سؤال پنجم: وضعیت سازمان دهی اموراتاری - تحصیلی و خدمات فراگیران برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر چگونه است؟

سؤال ششم: تا چه اندازه برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره های آموزش ضمن خدمت ارتقاء سطح دانش - مهارت و نگرش را برای کارکنان به همراه داشته است؟

مواد و روش ها

روش پژوهش توصیفی - پیمایشی است و از نظر هدف کاربردی است. ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته است که با توجه به اهداف، سؤالات و مبانی نظری و مطالعات انجام شده تهیه و تنظیم شده است. به منظور سنجش روایی محتوایی پرسشنامه محقق ساخته، این پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید گروه تکنولوژی و متخصصان موضوعی و دانشجویان گروه روانسنجی قرار گرفت و نظرات آنها در پرسشنامه اعمال شد. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه پژوهش حاضر، پس از مطالعه مقدماتی، در نمونه بزرگ ۳۰ نفری از جامعه اصلی ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه معادل با ۰/۹۱٪ برآورد گردید. تأثیر پنج متغیر کنترل (جنس، سن، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، رشته تخصصی) در پرسشنامه لحاظ شده است. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش شامل کارکنان بانک شهر استان تهران که دوره آموزش ضمن خدمت را در قالب آموزش الکترونیکی در سال ۸۹ تا ۱۳۹۰ گذرانده اند، می باشد. از آنجایی که گروه نمونه جهت بررسی امکانات و موانع به کارگیری آموزش الکترونیکی مربوط به افرادی بوده که در دوره های آموزش ضمن خدمت سازمان بانک شهر استان تهران شرکت می کنند، نمونه گیری از جامعه مورد مطالعه به صورت نمونه گیری در دسترس انجام شده است. جامعه کارکنان، شامل ۲۵۰ نفر می باشند که بر اساس جدول مورگان، ۶۸ نفر از آنها

به صورت تصادفی انتخاب شدند، پرسشنامه جهت تکمیل در اختیار آنان قرار داده شد و در نهایت ۶۸ نفر پرسشنامه را به طور کامل تکمیل و برگرداندند.

یافته‌ها

- آشنایی علمی و عملی اساتید نسبت به آموزش الکترونیکی و میزان تسلط آنها در کاربرد وسایل آموزشی از منظر کارکنان از چه کیفیتی برخوردار است؟

جدول ۱: آماره‌های توصیفی و استنباطی میزان آشنایی علمی و عملی استادان

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
میزان آشنایی علمی و عملی استادان از منظر کارکنان (نسبت به آموزش الکترونیکی)	۶۸	۳/۱۷۴	۰/۷۰۴	۰/۴۹۷

جدول ۲: آزمون تی، معنی داری نظرات مربوط به آشنایی با کاربرد وسایل

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی دار	تفاوت میانگین
۲/۴۷	۶۷	۰/۰۱۶	۰/۱۶۰۷

بر اساس نتایج جداول ۱ میانگین آشنایی با کاربرد وسایل در حد مطلوب گزارش شده است. بر اساس داده‌های جدول ۲ مقدار آزمون تی با درجه آزادی ۶۷ برابر ۲/۴۷ است که در سطح ۰/۰۵ معنی دار است. بر این اساس در بین کارکنان اتفاق نظر در مورد رضایت از آشنایی علمی - عملی استادان در برگزاری دوره وجود دارد.

- استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی در میان کارکنان در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر استان تهران از چه کیفیتی برخوردار است؟

جدول ۳: آماره‌های توصیفی و استنباطی مربوط به میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی	۶۸	۳/۳۵	۰/۶۱	۰/۳۷۲

جدول ۴: آزمون تی، معنی داری کاربرد وسایل الکترونیکی

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی دار	تفاوت میانگین‌ها
۴/۸۱	۶۷	۰/۰۰۰	۰/۳۵

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی برابر ۳/۳۵، انحراف معیار ۰/۶۱ و واریانس ۰/۳۷ می‌باشد. همچنین با توجه به معنی داری آزمون (نتایج جدول ۴)، می‌توان نتیجه گرفت که میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی در حد متوسط رو به بالا می‌باشد.

- کیفیت دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای موجود در برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر استان تهران چگونه است؟

جدول ۵: آماره‌های توصیفی و استنباطی دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
میزان دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها	۶۸	۲/۹۰	۰/۶۸۰	۰/۴۶۳

جدول ۶: آزمون تی، معنی داری نظرات مربوط به میزان دسترسی

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی دار	تفاوت میانگین
۱/۱۸	۶۷	۰/۳۴۱	۰/۹۷۷

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین میزان دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها برابر $2/90$ ، انحراف معیار $0/68$ و واریانس $0/46$ می‌باشد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها در سطح ضعیف تا متوسط می‌باشد. نتایج جدول ۶ همچنین حاکی از آن است که بین میانگین مؤلفه میزان دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها با مقدار مورد آزمون تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

- وضعیت زیر ساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر استان تهران از نظر کمیت و کیفیت چگونه می‌باشد؟

جدول ۷: توصیف وضعیت زیر ساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
وضعیت زیرساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی	۶۸	$3/208$	$0/686$	$0/472$

جدول ۸: آزمون تی، معنی‌داری توصیف نظرات مربوط به زیرساخت

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین‌ها
$2/50$	۶۷	$0/015$	$0/208$

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد میانگین وضعیت زیرساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی برابر $3/20$ ، انحراف معیار $0/68$ و واریانس $0/47$ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت زیرساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی، از حد متوسط بالاتر می‌باشد. مقدار آزمون تی (جدول ۸) با درجه آزادی ۶۷ برابر $2/50$ است که در سطح $0/05$ معنی‌دار است.

- وضعیت سازمان‌دهی امور اداری - تحصیلی و خدمات فراگیران برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان سازمان بانک شهر استان تهران چگونه است؟

جدول ۹: توصیف وضعیت سازمان‌دهی امور اداری-تحصیلی و خدمات فراگیران

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
وضعیت سازمان‌دهی امور اداری - تحصیلی و خدمات فراگیران	۶۸	$3/73$	$0/569$	$0/324$

جدول ۱۰: آزمون تی، معنی‌داری توصیف نظرات مربوط به سازمان‌دهی اداری-تحصیلی

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین‌ها
$10/6$	۶۷	$0/000$	$0/736$

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد میانگین وضعیت سازمان‌دهی امور اداری-تحصیلی و خدمات فراگیران برابر $3/73$ ، انحراف معیار $0/56$ و واریانس $0/32$ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت سازمان‌دهی امور اداری-تحصیلی و خدمات فراگیران از حد متوسط بالاتر می‌باشد. همچنین نتایج آزمون تی تک گروهی (جدول ۱۰) جهت مقایسه وضعیت سازمان‌دهی امور اداری-تحصیلی و خدمات فراگیران با مقدار مورد آزمون نشان می‌دهد بین میانگین مؤلفه وضعیت سازمان‌دهی امور اداری-تحصیلی و خدمات فراگیران با مقدار مورد آزمون تفاوت معنی‌داری وجود دارد. مقدار آزمون تی با درجه آزادی ۶۷ برابر $10/66$ است که در سطح $0/01$ معنی‌دار است.

- تا چه اندازه برنامه آموزش الکترونیکی موجود در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان، ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش را برای کارکنان همراه داشته است؟

جدول ۱۱: توصیف میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان	۶۸	$2/85$	$0/632$	$0/400$

جدول ۱۲: آزمون تی، معنی‌داری نظرات مربوط به ارتقای سطوح علمی کارکنان

مقدار مورد آزمون = ۳			
آزمون تی	درجه آزادی	سطح معنی‌دار	تفاوت میانگین‌ها
$1/87$	۶۷	$0/065$	$0/1441$

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد میانگین میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان برابر ۲/۸۵، انحراف معیار ۰/۶۳ و واریانس ۰/۴۰ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان در سطح ضعیف تا متوسط می‌باشد. همچنین نتایج جدول ۱۲ نشان می‌دهد بین میانگین نظرات مربوط به مؤلفه میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان با مقدار مورد آزمون، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

سؤال اول تحقیق، نظرسنجی از کارکنان و اتفاق نظر آنها در مورد رضایت از استادان با توجه به آشنایی علمی - عملی اساتید در برگزاری دوره را جویا می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد که عملکرد مدرسین و مربیان دوره‌های آموزشی نقش بسیار مؤثری در اجرای موفقیت‌آمیز آموزش و استقبال کارکنان از این دوره‌ها دارد [۸]. در صورتی که مدرسین، دوره‌ها را به صورت خلاق، جذاب و مرتبط با محیط کار و مسائل آن برگزار نمایند، این امر تأثیر مثبتی بر اجرای دوره‌ها خواهد داشت. در برگزاری موفقیت‌آمیز یک دوره، مدرس یا مدرسین از نقش زیادی برخوردارند. در صورتی که مدرسین از توانایی و مهارت لازم برخوردار باشند، نه تنها وظایف محول شده را به خوبی اجرا می‌کنند، بلکه ضعف‌های احتمالی در اهداف و منابع را نیز پوشش می‌دهند. با توجه به ماهیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت و مسأله محور بودن این آموزش‌ها، ضروری است در انتخاب مدرسین، علاوه بر تأکید بر تخصص و دانش نظری در خصوص موضوع، به تجربیات قبلی آنان در تدریس و آشنایی عملی‌شان با مشاغل مورد نظر توجه داشت. در صورتی که در داخل سازمان افرادی با شرایط فوق در دسترس باشند، به دلیل آشنایی آنان با اهداف و سیاست‌های سازمان، استفاده از این افراد در اولویت قرار دارد. در غیر این صورت می‌توان از افراد ذی‌صلاح خارج از سازمان استفاده نمود [۵]. میزان آشنایی علمی و عملی اساتید نسبت به آموزش الکترونیکی و میزان تسلط آنها در کاربرد وسایل آموزشی از جمله مواردی است که سبب بهبود نگرش کارکنان نسبت به این نوع آموزش می‌شود، بنابراین در بسیاری از سازمان‌ها همچون سازمان مورد تحقیق در این پژوهش، بر حفظ آشنایی و توان استنادی که برای آموزش در نظر می‌گیرد، باید توجه نمود.

در پژوهش حاضر، وضعیت سازمان‌دهی امور اداری - تحصیلی و خدمات فراگیران از حد متوسط بالاتر می‌باشد. گاهی اوقات دوره‌های آموزشی که به خوبی برنامه‌ریزی شده‌اند، در جذب افراد برای شرکت در دوره موفق نمی‌شوند. دلیل این امر مطلع نساختن افراد یا اقدام نکردن به موقع در این زمینه و نیز جالب و جذاب نبودن اطلاعیه‌های مربوط به دوره آموزشی است. برای تهیه و تنظیم اطلاعیه برگزاری دوره دست کم باید از افرادی که در زمینه تبلیغات تبحر دارند، استفاده شود. اطلاعیه دوره باید مشتمل بر مواردی باشد: عنوان و چهارچوب دوره، اهمیت و ضرورت دوره، سازمان مجری دوره، شرایط شرکت‌کنندگان، زمان و مکان برگزاری دوره، امتیازات حاصل از شرکت در دوره و نحوه ثبت‌نام در دوره. پس از انجام اقدامات مربوط به تهیه و تنظیم برنامه عمل، برنامه آموزش ضمن خدمت برای اجرا آماده است و باید بر اساس پیش‌بینی‌های انجام شده آن را به مرحله اجرا گذاشت.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، میزان استفاده از وسایل و رسانه‌های آموزش الکترونیکی و وضعیت زیرساخت شبکه در برنامه آموزش الکترونیکی در بانک شهر در حد متوسط روبه بالا بوده و میزان دسترسی به سخت‌افزارها و نرم‌افزارها از ضعیف تا متوسط می‌باشد. به‌طور کلی تجهیزات، امکانات و منابع مورد نیاز دوره‌های آموزش ضمن خدمت مشتمل بر تجهیزات و وسایل کمک آموزشی و یا ضروری در آموزش است. چون در یک دوره آموزشی دروس مختلفی ارائه می‌شود و هر درس شامل فعالیت‌های ویژه‌ای است، امکانات و تجهیزات آموزشی را باید از قبل، پیش‌بینی کرد. از سوی دیگر افراد نیز از طرق مختلف (به صورت دیداری، شنیداری، گفتاری و غیره) در یادگیری درگیر می‌شوند. از این رو اجرای موفق یک دوره آموزشی تابعی از منابع و تسهیلات آموزشی در دسترس هستند.

میزان ارتقای سطح دانش، مهارت و نگرش کارکنان در پژوهش حاضر، متأثر از برگزاری دوره‌های آموزش متوسط تا ضعیف گزارش شده است. آموزش حرفه‌ای و شغلی، محدوده اشکال متفاوت دانش و آگاهی را در بر می‌گیرد. این اشکال را به شکل‌های مختلفی تعریف و مفاهیمی را برای آن منظور نموده‌اند. به‌طور مثال Miller با بررسی توانمندی موجود در عرصه بهداشت و درمان، پیوستاری را برای آموزش حرفه‌ای در حد فاصل دانستن تا عمل تعریف کرده است [۹]. یکی از مباحث در زمینه آموزش حرفه‌ای توسط Erot مطرح شده است، وی تمایزی بین آگاهی - که اساس عمل حرفه‌ای است و دانستن را تشکیل می‌دهد - با نحوه عمل که در نهایت سبب عمل می‌شود را در نظر می‌گیرد [۱۰]. براساس نتایج پژوهش Goah و Yahya، مهمترین مهارت‌هایی را که باید در برنامه‌های آموزشی مورد توجه قرارداد، عبارتند از مهارت مربیگری، خلاقیت و نوآوری، مستندسازی فرایندها و رویه‌ها، ارتباطات

بین فردی، مهارت‌های رهبری، مدیریت عملکرد، مهارت‌های حل مسأله و مهارت‌های توانمندسازی. توجه به ارتقای هدفمند توانمندی‌های حرفه‌ای کارکنان از جمله مواردی است که در پژوهش‌های متعدد مورد تأکید بوده است [۱۱].

References:

1. Gibson B, Bartram S. Training Needs Analysis. USA: SBG Association, Gower; 1997. P 10-11
2. Javidan Nejad H, Sohaili S. E-Based Learning as a Necessity in the 21st Century [Internet]. 2009 [cited 2008 June 21]. Available from:www.sid.com
3. Nasiri A. Virtual Universities Management and E-learning Centre. Tehran: Tehran University publication; 2003. P. 40-41. [In Persian]
4. Jabbari LA. Assessment of Training Program Effectiveness. Tadbir Temporary Journal. 2001;5(27):72-74. [In Persian]
5. Fathi Vajargah K. A Planning for Personnel Training. Tehran: Samt Publication; 2009. [In Persian]
6. Lewis PH, Thornhill A. The Evaluation of Training: An Organizational Culture Approach. Journal of European Industrial Training. 1994;18(8):25-32.
7. Robbins S, Decenzo DA. Personal Human Resources Management. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall; 1989. P. 56-57.
8. Haris R, Simons M. Rethinking the Role of Workplace Trainer. Brisbane Australia: Griffith University; 1999.
9. Miller J. Par for the Course: Designing Course Outlines and Feminist Freedoms. Curriculum Studies. 1993;5(1):9-27.
10. Khoshneshin Z. E-Learning and Instructional Design. Iran-Tehran: Ofogh Bi Payan; 2014. [In Persian]
11. Yahya S, Goah W. Managing Human Resources toward a New Knowledge Management. Journal of Knowledge Management. 2002;6(5):457-468.